

## منابع

- ۱- قرآن کریم.
- ۲- حضرت علی (ع)، نهج البلاغه، ترجمه، دشتی.
- ۳- خادیمان، سید حسین، حسن حسین ج ۱، نشر مشهور.

## تأثیر فراگیری دوره های ICDL بر عملکرد کارکنان

علی تقاب موفقی

مدرس مرکز آموزش عالی علمی - کاربردی امداد

### چکیده:

تحقیق و پژوهشی که پیش روی شماست، حاصل تلاش و کوشش چند ماهه ای است که با هدف بررسی تأثیر دوره های آموزش ICDL بر عملکرد کارکنان، انجام شده است. در این تحقیق، با انجام مطالعه، تحلیل، استفاده از پرسشنامه ها و مصاحبه های انجام شده با گروه های متنوعی از همکاران نشان داده شده است که کسب مهارت های مربوط به دوره های ICDL، علاوه بر اینکه باعث یادگیری دانش و مهارت جدید در فراگیران می شود، تغییر رفتار شغلی فراگیران (کارمندان) و نهایتاً دستیابی به نتایج ارزشمند برای سازمان را باعث می گردد.

واژه های کلیدی: فراگیران - مهارت - عملکرد - ICDL

## مقدمه

یکی از فناوری های جدید که هرروز بر اهمیت جایگاه آن در جوامع و به ویژه سازمان ها و دستگاه ها افزوده شده و جنبه استراتژیک و راهبردی پیدا کرده، فناوری اطلاعات و ارتباطات است.

در سالهای اخیر فناوری اطلاعات نه تنها به عنوان عامل عمده توانمندسازی کارکنان قلمداد شده است؛ بلکه میزان توسعه یافتگی سازمان ها در استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات را می توان به عنوان یکی از شاخص های اصلی توسعه یافتگی سازمان ها قلمداد کرد. در این راستا، یعنی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان عامل مهم توانمندسازی کارکنان در سازمان ها، لزوم برنامه ریزی آموزشی IT در سازمان ها روز به روز بیشتر می شود؛ بطوریکه سازمان ها با برنامه ریزی و اجرای آموزش های IT، جهت تمامی سطوح کارمندان خود اعم از تکنیسین، کارشناس و مدیران، آگاهی، اطلاعات و توانمندسازی کارکنان خود را بالا برده و حاصل آن برخورداری سازمان از توانمندی، هوشمندی و مزیت های رقابتی در دنیای پرتلاطم کنونی می باشد. دوره های ICDL از جمله آموزش های فناوری اطلاعات محسوب می گردد. لذا پژوهشی مبتنی بر کارآمد بودن آن سازمان ها انجام شده است.

در این تحقیق، کلیه آمارهای مربوط به همکاری و مشارکت کارکنان در دوره های ICDL، پرسشنامه هایی در برخی سازمان ها توزیع گردید. موضوع این تحقیق بررسی میزان تأثیر دوره های ICDL بر عملکرد کارکنان می باشد و به بیان این مسئله می پردازد که چه تفاوتی بین عملکرد کارکنانی که آموزش مهارت های ICDL را دیده اند و کارکنانی که این آموزشها را ندیده اند وجود دارد؟ و هدف از این تحقیق

## تأثیر فراگیری دوره های ICDL بر عملکرد کارکنان

میزان تأثیر دوره های ICDL بر عملکرد کارکنان می باشد که اهداف جزئی و فرعی آن عبارتند از:

- ۱- شناسایی مهارت های حاصل شده از آموزش های ICDL.
- ۲- تفاوت زمان لازم برای انجام یک کار در هر دو حالت (کارمند آموزش ICDL دیده و کارمند آموزش ICDL ندیده).
- ۳- شناسایی کیفیت کار انجام شده در هر دو حالت (کارمند آموزش ICDL دیده و کارمند آموزش ICDL ندیده).
- ۴- بررسی سطح توانایی کارکنان در زمینه ICDL.
- ۵- شناسایی میزان دقت و اشتباهات ناشی از خطای انسانی.

ضرورت این تحقیق نیز:

- ۱- تسریع امور محوله به کارکنان، ۲- افزایش انگیزش پرسنل، ۳- افزایش کیفیت خروجی های کارهای محوله به کارکنان، ۴- افزایش دقت در گزارشات تولیدی کارکنان
- ۵- کاهش اشتباه کاری ناشی از خطاهای انسانی، ۶- افزایش بهره وری کارکنان، می باشد و استفاده کنندگان آن نیز کمیت و مقدار امداد حین و سازمان های مشابه می باشد، تعریف متغیرهای مطرح شده در مسئله نیز: ۱- زمان، ۲- دقت، ۳- کارایی، ۴- خواست، ۵- توانستن، ۶- امکان داشتن می باشد و فرضیه های تحقیق نیز نیز:
- ۱- کسب مهارت های دوره های ICDL، زمان انجام فعالیت های اداری را کاهش می دهد.
- ۲- فراگیری آموزش دوره های ICDL، دقت انجام کارها را افزایش می دهد.
- ۳- یادگیری دوره های ICDL، کارایی کارکنان را افزایش می دهد.
- ۴- آموزش دوره های ICDL، منجر به افزایش تمایل، خواست، و انرژی کارکنان برای تصمیم گیری در امور شرکت می شود.

۵- گذراندن دوره های ICDL باعث می شود تا کارکن بتوانند خواسته هایشان را به کار بگیرند.

۶- آموزش دوره های ICDL بستر مناسبی جهت، به کارگیری خواسته های کارکنان و تبدیل آن به رفتار، فراهم می سازد.

### معرفی پیشینه تجربی

#### انگلستان

در نظر سنجی موسسه BCS، ۹۵ درصد از افرادی که گروهای بین المللی اروپایی کاربری کامپیوتر (ECDL) را در انگلستان اخذ کرده اند، از دریافت این گواهی راضی هستند.

موسسه BCS ارائه دهنده این گروهای در انگلستان است. گروهای ECDL که به عنوان یک مدرک استاندارد بین المللی در زمینه مهارت های اساسی کامپیوتر قلمداد می شود، در نظر سنجی ها با استقبال بسیار زیادی روبه رو شده است. این نظر سنجی به وسیله موسسه BCS بیان ۱۰ هزار دارنده مدرک ECDL در انگلستان انجام شد.

پیت بلی (Pete Bayley) رئیس بخش ECDL در موسسه BCS می گوید: از زمان آغاز این طرح در انگلستان، تقاضاهای بسیاری برای دریافت اطلاعات در مورد کاربری ECDL به وجود آمد از آموزش های تکمیلی و بخش های شرکتی گرفته تا بررسی پرو فایل، انگیزه رضایت و علاقه آنان به گواهی ECDL.

در نتیجه، ECDL جایگاه و توانایی خود را به افرادی که مایل بودند یک گواهی معتبر در زمینه مهارت های کامپیوتر اخذ کنند ثابت کرد. همچنین بسیاری از

۱- گواهینامه اروپایی راهبری کامپیوتر European Computer Driving Licence

افراد بر رغبعت فراینده این مهارت ها تاکید کرده بودند این افراد اظهار داشتند که دلیل آنان برای اخذ گواهی ECDL، انجام بهینه کارها ۲۲ درصد، تشویق یا درخواست کارفرما ۲۲ درصد و یافتن شغل جدید یا ارتقای شغلی ۲۲ درصد بوده است، که ۴۲ درصد از این افراد، در یک دانشکده محلی، ۱۶ درصد در یک موسسه خصوصی و ۱۸ درصد در محل کار، موفق به گذراندن دوره های ECDL شدند.

خدمات بهداشت عمومی انگلستان (NHS)، میزان صلاحیت و مهارت کاربران را به داشتن گواهینامه اروپایی کاربری کامپیوتر (ECDL) میداند و آن را به عنوان استاندارد برای گزینش ۷۰۰ هزار پرسنل خود می شناسد.

این گروهای به گونه ای طرح ریزی شده است که سطح کلی توانایی های کامپیوتری را افزایش می دهد، میزان کارایی را بالا می برد، هزینه های پشتیبانی IT را کاهش می دهد و تضمین می کند که بهترین روش ها و عملکردها اجرا می شوند.

### اروپا (گواهینامه کاربری کامپیوتر در اروپا)

گواهینامه کاربری کامپیوتر در اروپا (ECDL)، گروهای بین المللی مهارت های کامپیوتر است که در ۶ کشور گسترش یافته است. این گواهینامه برای کشورهای خارج از اروپا، گواهینامه بین المللی کاربری کامپیوتر (ICDL) نامیده می شود.

هدف کلی برنامه ECDL، افزایش سطح آگاهی در رابطه با فناوری اطلاعات (IT) و توانایی در مهارت های کامپیوتری در سطح جهانی و به دست آوردن یک گواهینامه بین المللی است. بر طبق مطالعات انجام شده توسط بنیاد ECDL، این دوره ها باعث بالا رفتن بهره وری و کاهش هزینه در سازمان ها می گردد.

بر طبق این تحقیق هر کارمند بطور متوسط ۳۸ دقیقه در روز وقت خود را صرف حل مشکلات IT خود و دیگران می کند. که این اتفاق وقت معادل سه ساعت در هفته، ۱۲ ساعت در ماه و با ۲۰ روز در سال برای هر کارمند می باشد. اگر این عدد را در تعداد

کارمندان ضرب کنیم به رقم قابل ملاحظه ای می رسیم با اجرای دوره های ICDL مشتاد دوسم این اتلاف وقت جبران شده و بهره وری افزایش می یابد.<sup>۱</sup> بر طبق گزارش بنیاد ECDL تا آخر سال ۲۰۰۵ حدود ۱۳۵ کشور جهان با بیش از ۳/۵ میلیون نفر در سراسر جهان در این طرح شرکت کرده اند.<sup>۲</sup>

### آسیا (دوره های ICDL در آسیا)

در نتیجه رشد سریع و تقاضای روز افزون برای گواهینامه بین المللی راهبری کامپیوتر (ICDL) در بسیاری از کشورهای جهان، مقاماتی برای ترغیب به پذیرش ICDL در مناطق اصلی آسیا نیز برنامه ریزی شده است. به عنوان مثال سازمان ICDL Asia Pacific Limited به منظور توسعه و پشتیبانی از ICDL در منطقه خاور دور تأسیس شده است. این گواهینامه، خارج از مرزهای اروپا، ICDL نامیده می شود.

### گزارش تحلیلی پیشینه نظری و تجربی

مقصود (IT) از کشور فلان، نشأت گرفته است. شرکت پردازش اطلاعات فلان، گواهینامه کاربری کامپیوتر را در سال ۱۹۹۴ در این کشور، معرفی کرد. پس از آن، در سال ۱۹۹۵، انجمنهای شورای انفورماتیک حرفه ای اروپا (CEPIS)، گروهی تشکیل دادند که از جانب کمیسیون اروپایی، حمایت مالی میشد و چگونگی افزایش سطح مهارت های IT را در صنعت، در سراسر اروپا بررسی می کند.

این گروه پس از بررسی دریافتند که گواهینامه کاربری کامپیوتر کشور فلان، ابزار مناسبی است و در اواخر سال ۱۹۹۵ و اوایل ۱۹۹۶، آن را به صورت آزمایشی اجرا

۱- سایت اینترنتی www.ecdl.com

۲- مورف جیمز، "آموزش ICDL به زبان ساده، مهارت اول ۳"، جیمز مورف.

کردند و متعاقب آن آزمایش جدیدی در ماه اوت ۱۹۹۶، تحت عنوان گواهینامه اروپایی کامپیوتر، در کشور سوئد تشکیل شد و سپس در سراسر اروپا و جهان، گسترش یافت.

برنامه ECDL/ICDL، به وسیله بنیاد ECDL و به صورت جهانی، نظارت می شود. هدف این سازمان کسب سود نیست و نقش اصلی آن، ارتقاء گسترش و تأیید مهارت های کامپیوتر و دانش IT است. این کار از طریق تأسیس شرکتهای دارای مجوز ECDL/ICDL، در کشورهایی که این برنامه را به صورت محلی برپایی استانداردهای کامل ECDL-F و دستورالعملهای کیفی، اجرا میکنند، میسر است. تمامی دارندگان مجوز باید عضو انجمن محلی کامپیوتر خود باشند. دارندگان مجوز، مراکز مستقلی را در نظر میگیرند تا آزمون ECDL/ICDL را برای داوطلبان، تنظیم کنند. در حال حاضر، شبکه های بالغ بر ۱۰ هزار مرکز آزمون در سراسر جهان وجود دارد و این تعداد رو به افزایش است. دوره های آموزشی ICDL، یک گواهینامه پذیرفته شده بین المللی است که توسط شرکتهای، مؤسسات و مراکز دولتی به عنوان مدرکی برای استخدام و ادامه کار متقاضیان تلقی می شود و تضمین می نماید که متقاضی با کارمند، دانش و مهارت کار با کامپیوتر را دارد؛ می تواند اطلاعات مورد نیاز خود را بدست آورده و پس از سازماندهی و تجزیه و تحلیل، در تصمیم گیریها و نیازهای عملی آن از استفاده کرده و در نهایت ارائه نماید.<sup>۱</sup>

این گواهینامه بین المللی شامل ۷ مهارت به شرح زیر می باشد.<sup>۲</sup>

۱- مفاهیم اصلی IT

۲- استفاده از کامپیوتر و مدیریت فایلها

۱- فیوری، امیر هوشنگ، "کتاب آموزش ICDL"، انتشارات نشر علوم سن ۱۳.

۲- سایت اینترنتی WWW.ECDL.COM

- ۳- واژه پردازی
- ۴- برنامه صفحات گسترده
- ۵- پایگاه داده ها
- ۶- نمایش و ارائه مطالب
- ۷- اطلاعات و ارتباط

#### ۱- مهارت اول: مفاهیم اساسی فناوری اطلاعات (Concepts of Information Technology)

اهداف این مهارت عبارتند از:

- آشنایی با مفاهیم عمومی فناوری اطلاعات
- آشنایی با کامپیوتر و قسمت های مختلف آن
- آشنایی با مفاهیم سخت افزار - مخازن، شبکه، نرم افزار، امنیت اطلاعات، جامعه اطلاعاتی و ...

#### ۲- مهارت دوم: استفاده از کامپیوتر و مدیریت فایل (Using the computer and managing files)

اهداف این مهارت عبارتند از:

- توانایی استفاده از کامپیوتر و سیستم عاملش
- آشنایی با سیستم عامل و کار با آن و نحوه مدیریت فایل ها و پوشه ها
- آشنایی با ویرایشگر متنی، چاپ اسناد، فشرده سازی اطلاعات، محافظت فایل ها در برابر ویروس ها و ...

#### ۳- مهارت سوم: واژه پرداز (Word Processing)

اهداف این مهارت عبارتند از:

- توانایی استفاده از یک نرم افزار ویرایش متن مانند MS Word
- ایجاد، ویرایش، پیکربندی یک سند
- کپی، انتقال، استفاده از جدول، تصاویر و ادغام نامه های پستی

#### ۴- مهارت چهارم: صفحه گسترده ها (Spreadsheets)

اهداف این مهارت عبارتند از:

- توانایی استفاده از یک نرم افزار صفحه گسترده
- توانایی ایجاد، توسعه، شکل بندی یک صفحه گسترده
- توانایی استفاده از فرمول ها، توابع ساده، نمودارها در صفحه گسترده

#### ۵- مهارت پنجم: بانک های اطلاعاتی (Database)

اهداف این مهارت عبارتند از:

- توانایی استفاده از یک نرم افزار مدیریت بانک های اطلاعاتی مانند MS Access و شناخت مفاهیم اصلی بانک های اطلاعاتی
- توانایی ایجاد و تغییر جدول، گزارشات، فرم ها و Query
- توانایی برقراری ارتباط بین جدول و استفاده از ابزار مرتبط سازی
- توانایی ایجاد و استفاده از یک بانک اطلاعاتی نمونه

#### ۶- مهارت ششم: ارائه مطالب (Presentation)

اهداف این مهارت عبارتند از:

- توانایی استفاده از ابزار ارائه مطالب در یک کامپیوتر
- توانایی ایجاد، شکل بندی، تغییر و آماده سازی اسلایدهای لازم جهت ارائه با استفاده از یک نرم افزار ارائه مطالب مانند PowerPoint
- توانایی ایجاد چارت و استفاده از آنها در ارائه
- توانایی استفاده از انواع متن، شکل، تصویر ساده، تصویر متحرک در ارائه

#### ۷- مهارت هفتم: اطلاعات و ارتباطات (Information & Communication)

اهداف این مهارت عبارتند از:

- توانایی استفاده از اینترنت و مفاهیم آن و استفاده از موتورهای جستجو و کاوشگرهای اینترنت
- کار با فرم های Web base, Online
- توانایی ایجاد، ارسال، دریافت و مدیریت نامه های الکترونیکی E-mail

بنا به نظر بسیاری از دولتها، موسسات آموزشی و شرکتهای بزرگ در اروپا و سراسر جهان، ECDL/ICDL مهمترین گواهی مهارتهای کامپیوتر تبدیل شده است و دانش آموزان، کارگران، کارمندان و مردم عادی همه به دنبال آن هستند.

برنامه ECDL، مهمترین گواهی مهارتهای IT در بیش از ۶۵ کشور جهان است. هر شخصی که گواهی ECDL را داشته باشد باید معنای مهارتها و اطلاعات کامل کامپیوتری را داراست و میتواند کارهای روزانه را به خوبی انجام دهد. شرکتهای بزرگی مانند زیمنس، تراباک و ولوو گواهینامه اروپایی کاربری کامپیوتر را به عنوان دانش استاندارد IT برای کارکنان خود در نظر گرفته اند و از این طریق فواید بسیاری

تعیین شده است که از جمله مینوان به صرفه جویی در هزینه های ICT، کارایی بیشتر کارمندان و فشار کمتر بر مدیریت سیستم اشاره کرد.

در سال ۱۹۹۵، انجمن جوامع حرفه های انفورماتیک اروپا (CEPIS) یک گروه ویژه تحت حمایت مالی اتحادیه اروپا ایجاد کرد که هدف آن، دستیابی به روشی برای ارتقای سطح مهارتهای IT در سراسر اروپا بود. این گروه ویژه در سال ۹۵ و اوایل ۹۶، آزمونهای آزمایشی، برگزار کردند تا اینکه سرانجام در آگوست سال ۱۹۹۶، گواهینامه اروپایی راهبری کامپیوتر (ECDL) در سوئد ارائه و به تدریج در سراسر اروپا و سپس در سطح بین المللی مطرح شد.

برنامه ECDL/ICDL توسط بنیاد ECDL-F ECDL در سطح جهانی اداره می شود. این بنیاد که در سال ۱۹۹۷ تاسیس شد، سازمانی غیرانتفاعی است که وظیفه آن بهبود، گسترش و تصدیق مهارتهای کامپیوتری و دانش IT است. در حال حاضر ICDEL به مدرک استاندارد تبدیل شده که در کشورهای غیراروپایی کاربرد دارد و برنامه درسی آن مشابه دروس ECDL است.

بنیاد گواهینامه اروپایی راهبری کامپیوتر، برنامه درسی را تعیین کرده و آن را دائماً به روز رسانی میکند تا اطمینان حاصل شود که دروس آن با دنیای کار و پیشرفتهای انجام شده در زمینه فناوری، هماهنگ است. میزان پذیرش ICDEL در کشورها، به طور روز افزونی در حال رشد است و در حال حاضر بسیاری از افراد و شرکتهای این گواهینامه را معیار برای سنجش مهارتهای کامپیوتری میدانند. سازمانهای حمایت کننده از ICDEL، در بخش وسیعی از صنعت و دانشگاه فعالیت میکنند. علاوه بر آن، این گواهینامه مورد حمایت اتحادیه اروپاست که استانداردها و سطح کیفیت را در سراسر اروپا تضمین می کند.

همچنین، از آنجا که انگلیسی یک زبان تجاری بین المللی است و تعداد زیادی از افراد می خواهند گواهینامه بین المللی IT آنها به زبان انگلیسی باشد، امتحانات ICDL در اغلب کشورها به این زبان ارائه میشود، ولی در بعضی از نقاط اروپا امتحانات به زبان محلی نیز انجام می شود، چرا که متقاضی به زبان محلی برای افرادی که روابط بین المللی ندارند، مناسب است.

ICDL به هفت مهارت تقسیم شده است و متقاضی برای به دست آوردن مدرک ICDL باید در امتحانات این هفت مهارت قبول شود. هر فردی بدون توجه به سن، جنس، تحصیلات، تجربه یا پیش زمینه می تواند در این آزمون شرکت کند. ثبت نام برای ICDL از طریق مراکز مجاز برگزاری آزمون صورت می گیرد. پس از موفقیت در آزمون هر مهارت، مرکز برگزاری آزمون، نتیجه را در یک پایگاه داده مرکزی ثبت میکند. برای کسب گواهینامه ICDL، می توان همه مهارتها را به یکباره و یا با فاصله زمانی امتحان داد. اما باید طی ۳ سال از زمان شروع اولین آزمون، تمام هفت دوره را با موفقیت سپری کرد. وقتی فرد، تمام آزمونها را با موفقیت پشت سر گذاشت، مدرک ICDL را دریافت خواهد کرد. برخی از مراکز، فقط برگزار کننده آزمونها هستند، اما در بسیاری از مراکز آموزشی ICDL، دوره های آموزشی جهت آماده سازی آزمون دهنندگان نیز ارائه می شود.

### مواد و روشها

جامعه آماری شامل کارکنان شرکت مخابرات ایران می باشند که در اجرای این طرح نسبت به سازمانهای دیگر تقریباً موفق بوده است و کاربردی در شرکت مخابرات ایران انجام شده است. گروه های مورد آزمون بر اساس نقش افراد (بیشتر رسته های اداری مالی) درگیر با موضوع انتخاب گردید. تعداد پرسشنامه های جمع آوری شده در شرکت

به صورت ۲۶ پرسشنامه برای کارکنان و کارشناسان و ۲۸ پرسشنامه جهت مدیران و سرپرستان بود.

به این ترتیب، ترکیب جامعه آماری شامل ۴۸٪ کارکنان (۸٪ کمتر از ۵ سال سابقه خدمت، ۱۸٪ بین ۵ تا ۱۰ سال، ۱۰٪ تا ۱۵ سال، ۲۶٪ بیش از ۲۰ سال) و ۵۲٪ مدیران (۱۴٪ دارای سنوات بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۶۷٪ بین ۲۰ تا ۳۰ سال و میزان ۱۸٪ بیش از ۳۰ سال) می باشد.

از میان جامعه آماری ۷٪ رسته فنی، ۱۴٪ رسته فرایری داده ها و ۷۹٪ رسته مالی اداری بوده اند.

انتخاب جزئی از جامعه، بطوریکه از هر واحد، یک نمونه انتخاب گردید. همچنین دو گروه پرسشنامه برای دو گروه از همکاران شامل کارکنان، کارشناسان و مدیران به طور مجزا و متناسب با سطح شغلی ایشان طرح گردید.

دو نوع پرسشنامه طراحی شده: پرسشنامه کارکنان و کارشناسان - پرسشنامه مدیران و مسئولین

از هر واحد (اداره کل، دفتر یا اداره) چند نفر کارمند و سرپرست بعنوان نمونه انتخاب شده و پرسشنامه ها تحویل ایشان گردید.

بر اساس فرمهای پرسشنامه تحویل شده به همکاران مخابراتی و مصاحبه های توجیهی ایشان و پرسشنامه های تکمیل شده، همراه این تحقیق آمده است.

در این مرحله، ضمن ارائه توضیحاتی در خصوص سئوالات پرسشنامه و متغیرهای تحقیق، بیان شد که نحوه تکمیل پرسشنامه مذکور هیچ گونه مشکلی برای فرد ایجاد نکرده و صرفاً استفاده پژوهشی و تحقیقاتی از آن خواهد شد.

بدنبال توجیه کارکنان، مهلت ۲ و حداکثر ۳ روز برای تکمیل پرسشنامه داده شد. که پس از زمان مقرر، با مراجعه حضوری کلیه پرسشنامه ها تحویل گرفته شد.

پرسشنامه و مصاحبه که در طراحی پرسشنامه ها سعی بر آن بوده است تا مباحث نظری ارائه شده در مورد مکش المعاملات منابع انسانی درگیر با نرم افزارهای ICDL فرایند های مربوطه، ویژگیهای فردی (مثل جنسیت) و سازمانی (مثل سنوات خدمتی، رسته شغلی) مورد توجه قرار گیرد.

سئوالات پرسشنامه، با توجه به خصوصیات مخاطبان عمومی و خاص مدیران طراحی شده است، که در بخش عمومی مهارتها و توانایی افراد، باور به میزان کارایی و سهولت کار با نرم افزارهای ICDL مطرح شده است. در مورد مدیران، علاوه بر محورهای فوق، عوامل مربوط به خاص آن گروه در نظر گرفته شده است.

پرسشنامه ها به گونه ای طراحی شده است که با کمک پاسخ ها، فاکتورهای بهره وری (خوابش، توانستن و امکان داشتن) و نقطه نظرات در خصوص تغییرات حاصله از کسب مهارتهای ICDL مشخص شوند، تا از این طریق ضمن تعیین علت ها با توجه به مدل مندرج در مدل بهره وری منابع انسانی راهکاری مناسب مطرح شود.

پرسشنامه های خام و تکمیل شده توسط کارکنان به صورت مکتوب و الکترونیکی (روی CD) به پیوست می باشد.

تهیه سئوالات پرسشنامه بر اساس متغیرهای مورد تحقیق، دسته بندی سئوالات، تایپ مناسب آنها با استفاده از نرم افزار Ms - Word 2007 و سپس تکثیر آنها به تعداد نمونه ها جهت کارکنان و مسئولین شرکت.

بررسی میزان فراوانی متغیرهای تحقیق و مقایسه آزمون میانگین های دو جامعه و آتالیز آنها. بررسی نسبت فراوانی کارکنانی که به هر متغیر امتیازهای "خیلی زیاد"، "زیاد"، "تا حدودی"، "کم" و "خیلی کم" داده اند.

تحلیل پرسشنامه ها بر اساس سنوات خدمتی کارکنان، جنسیت، مدرک تحصیلی و رسته شغلی ایشان و بررسی تفاوت های تاثیر گذاری دوره های ICDL بر آنها

که به پیوست آمده است. بررسی تاثیر دوره های ICDL بر عملکرد کارکنان از طریق بررسی متغیرهای کلی "خواستش"، "توانستن" و "امکان داشتن" در پرسشنامه و شمارش کلیه پاسخهای ارائه شده به منظور تعیین درصد افزایش کیفی این متغیرها نسبت به قبل از فراگیری دوره های مذکور در کارکنان که همگی مبنی افزایش عملکرد کارکنان طبق متغیرهای مذکور فرق بود.

فناوری اطلاعات، به فناوری هایی اطلاق می شود که داده ها و اطلاعات را ذخیره، ساماندهی، بازیابی و تغییر داده تا به نحوی کار بررسی اطلاعات تسهیل و تسریع شوند.

### نتایج استخراج شده از پرسشنامه ها

#### نتایج آماری (توانایی) توانستن:

ویژگی "توانایی" برای ۳۶/۶٪ از کارکنان لیسانس به بالا به میزان خیلی زیاد موثر بوده است.

ویژگی "توانایی" برای ۳۰/۶٪ از کارکنان لیسانس به بالا به میزان زیاد موثر بوده است.

ویژگی "توانایی" برای ۲۶/۱٪ از کارکنان لیسانس به بالا تا حدودی موثر بوده است.

ویژگی "توانایی" برای کمتر از ۲٪ از کارکنان لیسانس به بالا تا تاثیر چندانی نداشته است.

ویژگی "توانایی" برای ۲۲/۱٪ از کارکنان لیسانس به پایین به میزان خیلی زیاد موثر بوده است.

ویژگی "توانایی" برای  $1/4 \times 10^{-8}$  از کارکنان لیسانس به پایین به میزان زیاد موثر بوده است.

ویژگی "توانایی" برای  $1/26 \times 10^{-3}$  از کارکنان لیسانس به پایین به میزان خیلی زیاد تا حدودی موثر بوده است.

ویژگی "توانایی" برای کمتر از  $1/10$  از کارکنان لیسانس به پایین تاثیر چندانی نداشته است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/30 \times 10^{-8}$  از کارکنان مرد تاثیر خیلی زیاد داشته است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/31 \times 10^{-8}$  از کارکنان مرد تاثیر زیاد داشته است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/28 \times 10^{-8}$  از کارکنان تا حدودی موثر بوده است.

ویژگی "خواستن" برای کمتر از  $1/10$  از کارکنان مرد تاثیر چندانی نداشته است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/35 \times 10^{-5}$  از کارکنان زن تاثیر خیلی زیاد داشته است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/36 \times 10^{-5}$  از کارکنان زن تاثیر زیاد داشته است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/33 \times 10^{-1}$  از کارکنان زن تا حدودی موثر بوده است.

ویژگی "خواستن" برای کمتر از  $1/7$  از کارکنان زن تاثیر چندانی نداشته است.

#### نتایج آماری (خواستن):

ویژگی "خواستن" برای  $1/21 \times 10^{-6}$  از کارکنان لیسانس به بالا به میزان خیلی زیاد موثر بوده است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/41 \times 10^{-5}$  از کارکنان لیسانس به بالا به میزان زیاد موثر بوده است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/26 \times 10^{-8}$  از کارکنان لیسانس به بالا تا حدود زیادی موثر بوده است.

ویژگی "خواستن" برای کمتر از  $1/9$  از کارکنان لیسانس به بالا تاثیر چندانی نداشته است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/18 \times 10^{-3}$  از کارکنان لیسانس به پایین به میزان خیلی زیاد موثر بوده است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/39 \times 10^{-6}$  از کارکنان لیسانس به پایین به میزان زیاد موثر بوده است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/31 \times 10^{-3}$  از کارکنان لیسانس به پایین تا حدودی موثر بوده است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/10$  از کارکنان لیسانس به پایین تاثیر چندانی نداشته است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/20 \times 10^{-4}$  از کارکنان مرد تاثیر خیلی زیاد داشته است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/41 \times 10^{-2}$  از کارکنان مرد تاثیر زیادی داشته است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/25 \times 10^{-5}$  از کارکنان مرد تا حدودی موثر بوده است.

ویژگی "خواستن" برای کمتر از  $1/4$  از کارکنان مرد تاثیر چندانی نداشته است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/21 \times 10^{-3}$  از کارکنان زن تاثیر خیلی زیاد داشته است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/42 \times 10^{-8}$  از کارکنان زن تاثیر زیاد داشته است.

ویژگی "خواستن" برای  $1/30 \times 10^{-4}$  از کارکنان زن تا حدودی موثر بوده است.

ویژگی "خواستن" برای کمتر از  $1/4$  از کارکنان زن تاثیر چندانی نداشته است.

#### نتایج آماری (امکان داشتن):

ویژگی "امکان پذیری" برای  $1/26 \times 10^{-6}$  از کارکنان لیسانس به بالا به میزان خیلی زیاد موثر بوده است.

ویژگی "امکان پذیری" برای  $1/39 \times 10^{-3}$  از کارکنان لیسانس به بالا به میزان زیاد موثر بوده است.

ویژگی "امکان پذیری" برای  $1/21 \times 10^{-3}$  از کارکنان لیسانس به بالا تا حدودی موثر بوده است.

ویژگی "امکان پذیری" برای  $1/21 \times 10^{-3}$  از کارکنان لیسانس به بالا تاثیر چندانی نداشته است.

ویژگی "امکان پذیری" برای  $1/21 \times 10^{-8}$  از کارکنان لیسانس به پایین به میزان خیلی زیاد موثر بوده است.

ویژگی "امکان پذیری" برای  $1/35 \times 10^{-9}$  از کارکنان لیسانس به پایین به میزان زیاد موثر بوده است.

ویژگی "امکان پذیری" برای  $1/37 \times 10^{-5}$  از کارکنان لیسانس به پایین تا حدودی موثر بوده است.

ویژگی "امکان پذیری" برای کمتر از  $1/5$  از کارکنان لیسانس تاثیر چندانی نداشته است.

ویژگی "امکان پذیری" برای  $1/21 \times 10^{-3}$  از کارکنان مرد تاثیر خیلی زیاد داشته است.

ویژگی "امکان پذیری" برای  $1/39 \times 10^{-6}$  از کارکنان مرد تاثیر زیاد داشته است.

ویژگی "امکان پذیری" برای  $1/29 \times 10^{-2}$  از کارکنان مرد تا حدودی موثر بوده است.

ویژگی "امکان پذیری" برای کمتر از  $1/10$  از کارکنان مرد تاثیر چندانی نداشته است.

ویژگی "امکان پذیری" برای  $1/30 \times 10^{-5}$  از کارکنان زن تاثیر خیلی زیاد داشته است.

ویژگی "امکان پذیری" برای  $1/40 \times 10^{-4}$  از کارکنان زن تاثیر زیاد داشته است.

ویژگی "امکان پذیری" برای  $1/22 \times 10^{-3}$  از کارکنان زن تا حدودی موثر بوده است.

ویژگی "امکان پذیری" برای کمتر از  $1/11$  از کارکنان زن تاثیر چندانی نداشته است.

#### خلاصه نتایج آماری

شاخص "توانایی" برای مدیران نسبت به کارکنان حدود  $1/20$  افزایش بیشتری را نشان می دهد.

پیش از  $1/80$  مسئولین و مدیران شرکت کننده در دوره های ICDEL دارای ستوات خدمتی بین  $10$  تا  $20$  سال بوده اند.

کارکنان دارای تحصیلات دانشگاهی به اندازه حدود  $1/10$  نسبت به کارکنان فاقد آن پس از طی دوره های ICDEL توانایی بیشتری پیدا می نمایند.

کارکنان دارای تحصیلات دانشگاهی به اندازه حدود  $1/4$  نسبت به کارکنان فاقد آن پس از طی دوره های ICDEL تمایلات و خواست بیشتری پیدا می نمایند.

کارکنان دارای تحصیلات دانشگاهی به اندازه حدود  $1/5$  نسبت به کارکنان فاقد آن پس از طی دوره های ICDEL امکان پذیری بیشتری در خصوص کارها می یابند.

کارکنان زن به اندازه حدود  $1/5$  نسبت به کارکنان مرد پس از طی دوره های ICDEL احساس توانایی بیشتری پیدا می نمایند.

کارکنان زن به اندازه حدود ۲٪ نسبت به کارکنان مرد پس از طی دوره های ICDDL تمایل و خواست آنها بیشتری می شود.

کارکنان زن به اندازه حدود ۱۶٪ نسبت به کارکنان مرد پس از طی دوره های ICDDL امکان پذیری امور برای ایشان افزایش بیشتری پیدا می کند.

بیش از ۷۵٪ از مدیران در خصوص افزایش متغیر "توانایی" پاسخ مثبت (خیلی زیاد، زیاد و تا حدودی) داده اند.

میزان ۷۸٪ درصد از کارکنان جامعه آماری، فاکتور "خواستن" در آنها به اندازه "زیاد" افزایش داشته است.

میزان ۳۰٪ درصد از کارکنان فاکتور "خواستن" در آنها به اندازه "بسیار زیاد" افزایش داشته است.

حدود ۱۱۰٪ درصد از کارکنان فاکتور "خواستن" در آنها تغییر چندانی (کم، بسیار کم) نداشته است.

مشارکت زنان شاغل با سمنهای سرپرستی با سنوات بین ۱۰ تا ۲۰ سال، نسبت به مرد های سرپرست با سنوات خدمتی مشابه در دوره های ICDDL به میزان ۱۱۰٪ بیشتر بوده است.

مشارکت مردان سرپرست با سنوات بیش از ۲۰ سال، نسبت به زنان سرپرست با سنوات خدمتی مشابه، در دوره های ICDDL به میزان ۱۱۰٪ بیشتر بوده است.

شاخصهای "کارایی" و "امکان پذیری" برای کارکنان به میزان ۱۱۰٪ افزایش بیشتری نسبت به شاخص "انگیزش" در آنها داشته است.

بیش از ۷۵٪ کارکنان به افزایش شاخص "امکان داشتن" پاسخ مثبت داده اند.

شاخص "امکان داشتن" برای مدیران نسبت به سایر شاخص ها به میزان ۱۱۰٪ افزایش بیشتری داشته است.

### جمع بندی و تحقیقات آتی

در یک نگاه می توان از اطلاعات بدست آمده از پاسخ ها چنین نتیجه گرفت که:

کسب مهارت های مرتبط با کار و وظایف اداری، مشابه فراگیری دوره های ICDDL، بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت می گذارد. لذا برای نیل به این هدف باستانی تمهیدات ذیل را فراهم نمود:

ایجاد الزامات لازم برای کارکنان و مدیران به منظور طی دوره های ICDDL (پشتنامه ها، مصوبه و دستورالعمل های مناسب)

تأکید مدیران به استفاده از نرم افزارهای ICDDL در انجام امور مرتبط مثل تهیه گزارشات و مطالب اداری و مدیریتی.

تهیه سخت افزارهای لازم مانند کامپیوتر برای کارکنان.

تشویق کارکنان به شرکت در کلاس های آشنایی با کامپیوتر و فناوری اطلاعات.

برگزاری کلاس های ICDDL در شرکت ها و سازمانها برای کارکنان و مدیران.

ایجاد الزامات لازم برای مدیران جدید جهت بهره گیری از نظرات مدیران قبلی در زمینه مهارت های ICDDL و ادامه برنامه های قبلی آموزشی مربوطه و توسعه و ادامه آن.

با توجه به پژوهش بعمل آمده از کارکنان شرکت مشاورات ایران، به این نتیجه یا فرضیه رسیدیم که فراگیری دوره های ICDDL بر متغیر های دقت، سرعت، کارایی و به تبع آن خواست، توانستن و امکان داشتن تأثیر مثبت گذاشته و در نتیجه موجب بهره در شدن کارکنان و به تبع آن شرکت، گردیده است.

لازم است در خصوص انسان زمینه های لازم در زمینه فناوری های خواست، توان و امکان ایجاد شود. چنانچه که انسان بتواند محور و ICDDL بتواند ابزار می تواند منجر به بهره وری انسان و سازمان شوند.

تحقیقات آتی نیز در خصوص سایر مهارت های مبتنی بر فناوری اطلاعات خواهد بود، که همگی به نقش تأثیر گذار استفاده موثر از اطلاعات و دانش تأکید دارد و می توان به پژوهش در خصوص فراگیری مدیریت دانش، کاربردهای IT، نقش فناوری اطلاعات در کارآفرینی اشاره نمود.

### منابع:

- ۱- افروز، عباس، منبع انسانی و فناوری اطلاعات، ارائه یک الگوریتم کاربردی، مقاله ارائه شده در دومین کنفرانس فناوری اطلاعات و ارتباطات، ۱۳۸۴.
- ۲- افروز، عباس، جزوه درسی مدیریت منابع انسانی، آموزش کارکنان و پرورش مدیران.
- ۳- سرمد، زهرا، بازرگان، عباس، حجازی، الهه، روش های تحقیق در علوم رفتاری، نشر آگاه.
- ۴- سایت [www.icdl.com](http://www.icdl.com)
- ۵- سایت [www.ayandehnegar.org](http://www.ayandehnegar.org) میز گرد فناوری اطلاعات و ارتباطات، زیربنای تحول سازمانی.
- ۶- جیمز، مورانه، آموزش ICDDL به زبان ساده، مهارت اول مترجم: علی اکبر متواضع، انتشارات موسسه فرهنگی و هنری دیباگران.
- ۷- فیوری، امیرحوشنگ، آموزش ICDDL، نشر علوم.
- ۸- میرمیرانی، ناصر، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، نشر آگاه.

### تحلیلی بر بروز آسیب های روانی در کودکان و نوجوانان

- ۱- امیر علی فرخ
- ۲- سمود شهبازی
- ۱- رئیس گروه پژوهش مرکز آموزش عالی امداد
- ۲- کارشناس اداره کل امور اداری

### چکیده

مشکلات روانی - اجتماعی نوجوانان را می توان به مشکلات خانوادگی، مدرسه ای و اجتماعی تقسیم کرد. بدون تردید مشکلی که از یک حوزه ناشی می شود در حوزه های دیگر باعث تسلسل و بد رفتاری می گردد. مشکلات خانوادگی بیشتر به علت فشار والدین در مورد پیشرفت تحصیلی، توجهات بی جا از فرزندان، طرد شدن فرزند از سوی والدین، نبودن کانون گرم خانوادگی، اختلافات و درگیری بین پدر و مادر، رقابت نوجوان با خواهر و برادر، سلب اعتماد نوجوان از پدر و مادر، انتظار کار مداوم و بهره برداری زیاد از فرزندان و بالاخره تعرض بین فرزند ها و میزبان های نوجوان و بزرگسالان است. در اکثر موارد مشکلات مدرسه ای کمتر از مشکلات خانوادگی و اجتماعی نیستند.

رفتار در کلاس و مدرسه اغلب واکنشی است از فشارهای خارج از مدرسه کودکان و نوجوانان قادر نیستند در کلاس از احساسات و مشکلات خود جدا باشند. معلمان در کنار نقش آموزشی خود باید بتوانند با راه های مشاوران، مشکلات عاطفی آنان را حل و فصل کنند. مقاله حاضر به دنبال آن است تا با شناسایی عوامل مؤثر در بروز آسیب های روانی بین کودکان و نوجوانان راهکارهای مناسبی را جهت رفع این آسیب ها ارائه نماید.

واژه های کلیدی: پرستاری، آسیب، اجتماع، تابعداری