

بررسی اثر بخشی دوره های آموزشی مهارت های هفت گانه کامپیوتری بر عملکرد کارکنان ستادی و اجرایی شهرداری شهر شیراز و اندیشه

جمشید صالحی صدقیانی^۱

مهديه ويشلقى^۲

چکیده :

مبحث آموزش ICDL در سال های اخیر به عنوان کاربرد های مهم فناوری جدید اطلاعات و ارتباطات در جهان و ایران مطرح بوده است. امروزه اکثر سازمان ها دوره های آموزشی متعددی را در مراکز آموزشی خود و یا مراکز آموزش موجود در داخل و یا خارج از کشور برای توسعه کارکنان خود در زمینه آموزش های فناوری اطلاعات و تکنولوژی های جدید در این زمینه برگزار می کنند پس باید پذیرفت که جامعه جهانی به سویی کشیده می شود که این نوع آموزش را امری ضروری ساخته است. انجام فرآیند آموزش و بهسازی از فعالیتهای ضروری و پی گیری برای تطبیق نیروی انسانی با شرایط متغیر سازمان و محیط می باشد و آموزش ابزاری است که به وسیله فنون و روش های مختلف،

۱. استاد گروه مدیریت - دانشگاه علامه طباطبایی - دانشکده مدیریت و حسابداری

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبایی (نویسنده مسئول) m.veshlaghi@gmail.com

مدیران را در اداره سازمان ها یاری می‌رساند، ایجاد یک نظام اداری مطلوب و مناسب تا اندازه زیادی به کمک آموزش و ارتقاء توانمندی های نیروی انسانی امکان پذیر است. بنابراین پژوهش حاضر به بررسی اثر بخشی دوره های آموزشی ICDL بر عملکرد کارکنان ستادی و اجرائی شاغل در شهرداری شهر شهریار و اندیشه می پردازد. روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع علی-مقایسه ای است، جامعه آماری کلیه کارکنان ستادی و اجرائی شاغل در شهرداری شهر شهریار و اندیشه (۴۲۰ نفر) می باشد حجم نمونه به روش تصادفی ۱۱۲ نفر (۸۰ نفر از شهریار، ۳۲ نفر از اندیشه) انتخاب گردیده است، ابزار پژوهش پرسشنامه ساخته محقق بوده و اعتبار پرسشنامه از طریق خبرگان، استاد راهنما و اساتید دیگر و پایائی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۶ تعیین گردیده است. نتایج پژوهش نشان داد که عملکرد کارکنان آموزش دیده متفاوت از کارکنان آموزش ندیده می باشد و دوره های آموزشی ICDL به طور اثر بخشی بر عملکرد کارکنان تاثیر گذاشته است.

واژگان کلیدی: دوره های آموزشی ICDL، اثر بخشی آموزش، عملکرد کارکنان.

مقدمه

امروزه پیشرفت جوامع از ابعاد مختلف علمی و فن آوری، روندی انفجاری و غیرقابل کنترل به خود گرفته است؛ به گونه ای که جهان هر روزه شاهد کشف و اختراع ابزارها و وسایل، تبیین روش ها، ساختارها و فرایندهایی است که بدون کاربست آن ها حل مسایل و مشکلات سازمان ها امکان پذیر نیست، بدین معنا که انسان ها ناگزیرند برای مواجهه با مسایل روزافزون و جدید سازمانی و حل آن ها، همواره خود را با دانش و فن آوری های جدید مجهز کنند. بنابر این ممکن است انسان ها در مقطعی از زمان ازدانش و مهارت لازم برای مواجهه با پدیده های سازمانی برخوردار باشند، ولی تغییرات و تحولات محسوس و شتابزده علمی به سرعت دانش و مهارت آنان را منسوخ، و بازسازی و نوسازی دانش و تجربیات آن ها را برای سازگاری با تغییرات ضروری کند (ابطحی، ۱۳۸۶). در این زمینه پرهیزکار (۱۳۷۳) معتقد است که وظیفه ی اداره کنندگان نیروی انسانی است که در ایجاد سیستمی پرتوان، برای آموزش کارکنان و هماهنگ ساختن معلومات و آگاهی های آنان با آخرین پیشرفت های حرفه ای و تخصصی، اجتماعی و اداری همگام و هماهنگ شوند. پس از اواسط دهه ۱۹۸۰ و با توسعه رایانه های شخصی، فناوری اطلاعات و کمی بعد از آن فناوری اطلاعات و ارتباطات در دسترس اکثریت مردم جهان قرار گرفت. از این به بعد توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در ابعاد سخت افزار قابل توجه

می باشد. اما هیچکدام نتوانست به اندازه فناوری اینترنت در تحولات دنیای جدید موثر باشد. (سعادت، ۱۳۸۳). اولین قدم برای گسترش این فناوری در جامعه ایجاد حداقل دانش، مهارت و توانایی استفاده عموم از کامپیوتر شخصی و فناوری اطلاعات در هر شغل و حرفه ای است. استاندارد بین المللی کاربری کامپیوتر ICDL که اکنون در ۷۰ کشور جهان پذیرفته شده است مهارت های هفت گانه می باشد. (آموزش استاندارد ICDL انستیتو ایز ایران، مترجم، کیوان سالمی فیه)

ادبیات تحقیق

آموزش:

برای آموزش، قالب یکسانی که مورد توافق همگانی باشد وجود ندارد. در فرهنگ عمید مقابل کلمه آموزش معانی آموختن، تعلیم دادن و یاد دادن آورده شده است. در فرهنگ حییم مقابل کلمه instruct معانی دستور دادن، تعلیم دادن، چیز یاد دادن، آگاه کردن دیده می شود. و در مقابل کلمه instruction که در فارسی غالباً معادل کلمه آموزش در نظر گرفته می شود، معانی تعلیم و آموزش و دستور آورده شده است (بیطرفان، ۱۳۸۷۸). «سقراط» فیلسوف دوره ی یونان باستان، در اهمیت آموزش چنین گفته است. «آموزش و پرورش باید دانش هایی را که موجب شکوفا شدن قدرت تفکر انسانی می شود در اختیار وی بگذارد.» به باور وی دانش همراه با موفقیت و پرهیزگاری بنیاد همه ی زندگی انسان است. (جعفریان یسار، ۱۳۸۳)

اهمیت آموزش کارکنان:

آموزش کارکنان در سازمان ها به عنوان بخشی از آموزش بزرگسالان در هر جامعه، نیاز مبرم و ضرورت اساسی دنیای متحول و رو به تکامل کنونی است. روند مستمر و مداوم تغییر و تحول در شئون حیات اجتماعی، پیشرفت های شگرف در علوم و فنون گوناگون و تأثیر عمیق آن در عرصه های مختلف فعالیت های تولیدی و خدماتی مؤسسات و سازمان ها، دگرگونی های اقتصادی، اجتماعی و تحولات سیاسی در جوامع و سایر عوامل، مجموعه پدیده ها و مسائلی هستند که نیازهای آموزشی نیروی انسانی شاغل (یا موجود) در یک سازمان و یا کل جامعه را افزایش می دهد. از این رو برنامه ریزی آموزشی در سازمان ها به نوبه ی خود به مثابه ضرورتی مبرم و حیاتی در دستور کار قرار داده می شود.

همگام با پیچیده تر شدن مشاغل، بر اهمیت آموزش کارکنان نیز افزوده شده است و هر سازمانی به افرادی آموزش دیده و با تجربه نیاز دارد تا بتواند مأموریت خود را به درستی و به نحو مطلوب به انجام برساند. گلن اشتال بیان می کند: «آموزش از ابزار مدیریت بوده و آموزش و مدیریت جزء لاینفک یکدیگرند مدیر در برابر آموزش به همان اندازه مسئول است، که در تهیه و تنظیم بودجه سازمان مسئولیت دارد» (جعفریان یسار، ۱۳۸۳)

انواع آموزش های کارکنان:

به طور کلی آموزش هایی که در سازمان های مختلف ارائه می شود در دو طبقه کلی قرار داد:

الف آموزش قبل از خدمت:

آموزش قبل از خدمت عبارت است از آن نوع آموزشی که قبل از ورود و یا استخدام فرد در سازمان به وی ارائه می شود. هدف اصلی این نوع آموزش، افزایش و یا ایجاد توانمندیها و شایستگی های لازم در پرسنل می باشد تا از این رهگذر افراد برای تصدی مشاغل ویژه آماده شوند.

ب) آموزش ضمن خدمت:

آموزش ضمن خدمت در حقیقت به آن نوع آموزش اطلاق می شود که: پس از استخدام فرد در یک مؤسسه یا سازمان صورت می پذیرد. هدف و منظور از این نوع آموزش آماده سازی افراد برای بهینه سازی وظایف و مسئولیت های شغلی است.

جهت گیری اصلی این آموزشها، مشاغل و یا وظایف مورد تصدی است. (طاهری، ۱۳۷۷). اهداف آموزش ضمن خدمت کارکنان:

۱. هماهنگ و همسو نمودن کارکنان با سازمان
۲. افزایش رضایت شغلی و بهبود روحیه کارکنان
۳. کاهش حوادث و ضایعات کاری
۴. به هنگام سازی دانش و توان نیروی انسانی در سازمان
۵. کمک به تغییر و تحولات سازمانی
۶. انطباق با شرایط و اوضاع و احوال اجتماعی
۷. تقویت روحیه و همکاری در بین کارکنان سازمان

موقعیت آموزشهای ضمن خدمت در جهان معاصر:

امروزه از آموزش های ضمن خدمت به خاطر استفاده از نوآوریهای آموزشی، استفاده از تکنولوژی آموزشی، استفاده از شبکه های غیر راکد مانند رادیو، تلویزیون که امکان انتشار الگوهای نوآور همسان را به طور همزمان در قلمروهای وسیع فراهم می آورد، بیش از پیش استفاده می شود. (بیطرفان، ۱۳۸۳)

دنیای جدید و معاصر زمان حرکت است، عصر انفجار اطلاعات و آگاهیهاست. حس کنجکاوی و تمایل به فهمیدن، شناختن و کشف کردن در اعماق روح انسانها ریشه دارد و اگر این انگیزه در معلمان تشویق و پروراندن شود، نیرومندترین انگیزه انسان خواهد بود و با انتقال آن تجارب به نسل آینده پیشرفت آن جامعه تضمین شده است.

با توجه به چنین وضعیتی آموزشهای ضمن خدمت در تمامی مؤسسات علمی و پژوهشی و به خصوص در آموزش و پرورش جایگاه ویژه ای دارد و نقش مهمی را ایفا می کند و هر روزه اهمیت و گسترش آن افزوده می گردد. بدین جهت بررسی محققانه این موضوع در قالب طرحهای پژوهشی به منظور دستیابی به راههای بهتر آموزش ضمن خدمت و بهینه سازی آن لازم می گردد (شکوهیان، ۱۳۷۴).

شرایط موردنیاز آموزش کارکنان

برای آن که در رفتار کارکنان از جنبه های دانشی، نگرشی و مهارتی تغییری پدید آید، فراهم شدن شرایط زیر ضروری است:

- ۱- کارکنان خود را ناگزیر از تغییر بدانند .
- ۲- کارکنان از وظایف محوله و کاری که باید انجام دهند آگاه باشند .
- ۳- کارکنان باید در جایگاه شغلی متناسب با قابلیت های شخصی و توانمندی های عملیاتی قرار گرفته باشند .
- ۴- تغییر در رفتار نیازمند پاداش است: «تغییر» نتیجه یک فرایند است.

رایانه و کاربرد آن

امروزه برای افرادی که می خواهند در زمینه های تحصیلی و شغلی پیشرفت داشته باشند یادگیری کار با کامپیوتر و استفاده از امکانات آن ضروری می باشد (فروزنده دهکردی، ۱۳۸۹) وابستگی شدید فعالیت های اقتصادی، آموزشی و اداری کشور به کامپیوتر و فن آوری اطلاعات باعث شده همه روزه به

تعداد افرادی که نیازمند یادگیری مهارت های کار با نرم افزارهای گوناگون هستند افزوده شود(جوادی، ۱۳۸۸).

جایگاه و نقش مهارت های هفت گانه کامپیوتر (ICDL) در نظام آموزشی

نظام آموزشی کشور همگام با تحولات اجتماعی و فرهنگی و... باید پویا باشد. فناوری اطلاعات یکی از عوامل تأثیرگذار بر این تحولات می باشد که بخش عمده ای از جامعه را فراگرفته است. استفاده از فناوری های جدید اطلاعاتی مانند شبکه جهان گستر، در آموزش از مدتها پیش توسط محققان مورد توجه قرار گرفته است، بطوریکه آنان از مهارت های مرتبط با رایانه، به عنوان ابزارهای خلاق در فعالیتهای فراگیران نام می برند (مورفی، ۱۹۹۵). (دلایفیل، ۱۹۹۷، تالبرت، ۱۹۹۸) (اینترنت را یک ابزار قدرتمند و موثر یادگیری در عصر اطلاعات معرفی کرده اند و از آن به عنوان کلید آموزش در هزاره سوم نام برده اند. کیناسن (۱۹۹۵) معتقد است استفاده از بزرگراه های اطلاعاتی، مهارت حل مسأله و تفکر انتقادی را در فراگیران رشد می دهد.

امروزه مهارت های کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات و اینترنت به عنوان یکی از ابزارهای مهم فناوری اطلاعات علاوه بر بعد ارتباطی، در زمینه های مختلف کاربردهای فراوان و متنوعی پیدا کرده است به طوری که ریچاردسون (۱۹۹۶) می گوید: «اینترنت در تقویت روابط پژوهشی و یادگیری در بین محققان، دانشگاهیان، دانشجویان، معلمان و فراگیران سراسر جهان توان بالقوه بالا و غیرقابل انکاری دارد (اطرائی، ۱۳۸۱). به طور خلاصه منظور از فناوری اطلاعات IT عبارت از تکنولوژیی است که به منظور ذخیره کردن، مرتبط کردن، کار بر روی داده ها، اطلاعات، دانش، درک، و درنهایت دانایی مورد استفاده قرار می گیرد (سایت اصفهان تکفا، ۱۳۸۵).

کشور ایران در حالی سال های آغازین هزاره سوم را پذیرا می گردد که از لحاظ توسعه جامعه اطلاعاتی، فاصله چشمگیری با کشورهای توسعه یافته داشته که شاهد این ادعا شاخص های رشد پتانسیل فناوری اطلاعاتی در میان کشورهای مختلف است (منتظر ۱۳۸۰).

انواع موقعیتهای یادگیری و نقش ICT:

- در سال ۱۹۹۸ یک گروه تحقیقاتی که درباره استفاده از ICT در مورد فرایند یاددهی - یادگیری تحقیق کرده بود، نتایج آن را با عنوان ظهور و انتشار منابع آنلاین [۲۰] و ابزارهای یاددهی - یادگیری کلاسی منتشر کرد. تجزیه و تحلیل کاربرد ICT در آموزش و پرورش در این تحقیق، محققان را به ترکیب روشهای گوناگون در یک چارچوب شامل معلم، محتوا، یادگیرنده و زمینه انجام

دادن کار، هدایت کرد. بیشتر شرایط یادگیری جاری چه در داخل و یا خارج از مدرسه به سمت چپ و انتهای این پیوستار متمایل و نزدیک هستند. هنوز معلمان به جای این که تسهیل کننده باشند، انتقال دهنده اند. محتوا به جای این که به وسیله یادگیرندگان ساخته شود هنوز قبلاً سازماندهی می شود. یک مورد در این زمینه سی دی های بسته بندی شده ای است که به دانش آموزان ارائه می شود. یادگیرندگان دسترسی کمی به منابع شبکه ای دارند و زمینه ها و شرایط به جای آن که معلمان را برای ابتکارات و کارها و منابع جدید مورد حمایت قرار دهد، آنان را محدود می کنند این شرایط نشان دهنده تلفیق کم فناوری اطلاعات و ارتباطات است. اما در شرایط مطلوب باید به طرف راست این پیوستار متمایل شد.

ICDL: گواهینامه کاربری کامپیوتر در اروپا سعی کرده است مفاهیم فوق را در برگرد، مرجعی که ابتدا در اروپا و با تأیید کمیسیون اروپا گسترش پیدا کرد و به تدریج بسیاری از کشورهای امریکایی، آسیایی، آفریقایی و..... را نیز دربرگرفت (ICDL) که سطح بین المللی آن می باشد، تضمین می کند که دارنده آن، دانش پایه مفاهیم فناوری اطلاعات را دارا بوده و صلاحیت و توانایی استفاده از کامپیوتر و کاربردهای عمومی آن را داراست.

اهداف اصلی ICDL:

- ترویج و پرورش سواد کامپیوتری برای همه
- افزایش فناوری اطلاعات و سطح صلاحیت فنی استفاده از کامپیوترهای شخصی و کاربردهای عمومی آن برای همه شهروندان.
- تضمین این امر که کاربران کامپیوتر در استفاده از کامپیوتر شخصی مهارت کافی دارند .
- افزایش بهره وری تمام کاربران که در کارشان نیاز به استفاده از کامپیوتر دارند.
- بهبود بازگشت سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات.
- مهیا کردن شرایط پایه برای اینکه همه مردم فارغ از نوع تحصیلات و تجربیاتشان بتوانند عضو یک جامعه اطلاعاتی باشند.

عملکرد کارکنان

ارزیابی عملکرد یکی از مسائل مهم مدیریت منابع انسانی است و از خطیرترین وظایف مدیران و سرپرستان است. در یک سازمان هر فرد برای پیشرفت و نیل به اهداف تعیین شده شغلی نیاز به

آگاهی از موقعیت خود دارد. این آگاهی موجب می شود که او از نقاط قوت و ضعف عملکرد و رفتار خود مطلع شود و تمهیدات لازم را برای اثربخشی بیشتر کوشش هایش به کار برد. سازمان ها نیز به شناخت کارآیی کارکنان خود نیاز دارند تا براساس آن وضعیت نیروی انسانی خود را بهبود بخشند و بدین طریق بر حجم تولید و ارائه خدمات خود بیافزایند و در روند حرکت های خود تحولات مثبت ایجاد کنند. (بزار جزایری، ۱۳۷۸)

مقاصد و اهداف اساسی ارزیابی عملکرد

سازمان ها در ارزیابی عملکرد کارکنان و اعضای خود در پی هدف های مختلف و گوناگون هستند. هدف اصلی ارزیابی عملکرد عبارتست از ارائه اطلاعات صحیح و دقیق درباره عملکرد شغلی اعضاء سازمان، هرچه این اطلاعات دقیق تر و موثق تر باشد، ارزش بالقوه آن برای سازمان بیشتر است (آرنولد و فلدمن، ۱۹۸۶). هدف ارزیابی عملکرد، شناسایی میزان اثربخشی و کارآمدی کارکنان سازمان از طریق فراهم ساختن و توسعه اطلاعات حیاتی منابع انسانی است.

ارزیابی عملکرد نه تنها اطلاعات معتبر و صحیح در اختیار مدیران قرار می دهد بلکه اطلاعات مناسبی هم در اختیار کارکنان قرار می دهد، آنان نسبت به عملکرد و رفتارهای شغلی خود آگاه می شوند و به نقاط قوت و ضعف عملکرد خود پی می برند. این اطلاعات، پایه مناسبی برای اصلاح و بهبود رفتارهای شغلی و رشد و پرورش شخصیت کارکنان خواهد بود. علاوه بر بهبودی عملکرد کارکنان، موجب بهبودی کیفیت محصولات و خدمات سازمان و در نهایت رضایت مشتری و تضمین منافع سهامداران خواهد شد. برای بدست آوردن اطلاعات صحیح و معتبر در خصوص عملکرد فرد و سازمان به سیستم ارزیابی نیاز داریم.

نظام ارزیابی عملکرد، سبک ها و انواع خیلی متفاوتی دارد، نظام های ارزیابی مؤثر مشتمل بر دو نظام عملیاتی بهم پیوسته است: ۱- نظام ارزشیابی (evolution system) ۲- نظام بازخوردی (feedback system).

هدف اساسی نظام ارزشیابی تعیین و تعریف شکاف های ارزیابی است. این شکاف زمانی اتفاق می افتد که عملکرد در حد استانداردهای تعیین شده نباشد. هدف اساسی نظام بازخوردی، آگاهی دادن به کارکنان در مورد کیفیت عملکرد و مسائل شغلی شان است.

برای آگاهی از مقاصد ارزیابی، بهترین شیوه، نگریستن به نظارت و دیدگاه های کارکنان و سازمان است.

فواید ارزیابی عملکرد

در صورت تحقق هدف‌های ارزیابی عملکرد، فواید و منابع ذیل را برای سازمان و کارکنان به دنبال خواهد داشت:

- ایجاد رغبت و میل به کار و پیدایش احساس امنیت در کارکنان
 - اعمال کنترل صحیح و ایجاد معیارهای اصولی برای انجام کار که باعث هوشیاری مسئولان و تعیین میزان کیفیت و کمیتی از یک کار که برای سازمان قابل قبول است می‌گردد.
 - ایجاد زمینه برای تعالی و پیشرفت کارکنان مستعد
 - کاهش نارضایتی و شکایت ناشی از تبعیض‌های غیراصولی و یا غیرعمدی
 - تطبیق هرچه بیشتر شرایط فکری، روحی و جسمی کارکنان با شغل‌شان از طریق شناخت و اندازه‌گیری نقاط قوت و ضعف آنان :
 - برآورد کمی و کیفی نیروی انسانی در جهت تأمین نیازهای سازمان
 - استعدادیابی و علاقه‌مند کردن افراد ساعی به کار
 - جهت‌دار شدن برنامه‌های آموزشی
 - خودشناسی (آگاهی از نقاط قوت و ضعف عملکرد خویش)
 - تعیین اعتبار و اصلاح معیارهای استخدامی
 - آگاهی سرپرست یا مدیر از عملکرد کارکنان زیردست و همچنین آگاهی زیردست از نظریه مقام مافوق نسبت به عملکرد خویش
 - دستیابی به نحوه پراکندگی کمی و کیفی بازدهی، کارآیی و کارآمدی نیروی انسانی در سازمان.
 - بهبودی ارتباطات سازمانی و ایجاد جو روابط انسانی مطلوب
 - شناخت هنجارها و ناهنجاری‌های رفتاری در سازمان
 - به حداقل رساندن تنش‌ها، تعارضات و اصطکاک‌های بین مدیران و کارکنان
- دستیابی به هدف‌ها، منافع و فواید ارزیابی کارکنان مستلزم داشتن طرح و برنامه ارزیابی است. طراحی که بتواند اطلاعات درستی به دست دهد، مبنای سالمی برای تصمیمات مدیریت سازمان درباره حقوق، پاداش‌ها، ترفیعات و نظایر آن عرضه کند، نقاط قوت و ضعف کارکنان را آشکار سازد و فرایند انگیزش و به‌سازی کارکنان را تسهیل بخشد.
- یافته‌های یک نظرسنجی پیرامون شیوه‌های ارزیابی عملکرد نشان داد که کارکنان خواهان نظام ارزیابی به ویژگی‌های ذیل هستند (بزاز جزایری، ۱۳۷۶).

مدیریت عملکرد عبارت است از یکسری ابزار و رویکردهایی است که سازمان را در رسیدن به هدف های خود یاری می کند (گزارش ویژه ماهنامه تدبیر، ۱۳۸۲ ش ۱۴۱).

اصول مدیریت عملکرد

چنانچه پیشتر اشاره شد مدیریت عملکرد بیانگر یکسری اقداماتی است که در راستای اهداف سازمان در دوره های مشخص و به صورت پیوسته صورت می گیرد تا بتواند لایه های مختلف سازمان از پایین ترین سطح (افراد یا کارکنان) تا بالاترین سطح (سازمان) را بصورت یکپارچه، کارا و اثربخش به سمت اهداف آن سوق دهد. بنابراین می توان اصول اولیه مدیریت عملکرد را در چهار دسته زیر خلاصه نمود:

ایجاد یک چشم انداز مشترک از اهداف استراتژیک سازمان

تعیین اهداف عملکردی (که ناشی از اهداف استراتژیک سازمان است)

برای هر یک از افراد و گروه ها به منظور حصول اطمینان نسبت به همسویی عملکرد افراد در راستای نیازهای سازمان (تعریف اهداف سازمانی به نتایج مشخص برای سازمان، بخش ها، گروه ها و کارکنان).

استفاده از فرایند رسمی بررسی و ارزشیابی میزان موفقیت گروه ها و افراد در تحقق اهداف (تدوین برنامه های عملیاتی، فرایندهای تحقق، چک لیست فعالیت ها برای عمل، تدوین معیارها، شاخصه ها و استانداردهای عملکرد برای ارزیابی).

پیوند دادن ارزشیابی عملکرد و توسعه کارکنان، پاداش دهی و ایجاد انگیزه، و تقویت رفتار مطلوب.

به کارگیری این اصول سبب پیوند بین اهداف استراتژیک سازمان و عملکرد کارکنان، توسعه سازمانی، پاداش ها و نتایج سازمانی می شود.

کاربردهای ارزیابی عملکرد

مارک سینگر (۱۹۹۰) برخی از عمده ترین کاربردهای ارزیابی عملکرد در سازمان ها را چنین خلاصه کرده است:

تعیین سیستم مناسب افزایش حقوق و پاداش بر مبنای معیارهای عملکرد
تعیین ارتقاء و نقل و انتقالات کارکنان براساس نشان دادن نقاط قوت و ضعف آنان

تعیین کارکنانی که بر مبنای عملکردشان باید بازخرید یا از خدمت منفصل شوند
تعیین نیازهای آموزشی و فنون ارزشیابی از طریق شناسایی نقاط ضعف
ترویج ارتباطات مؤثر درون سازمانی به وسیله ایجاد تبادل افکار و عقاید بین فرادستان و
زیردستان
رعایت قوانین و مقررات دولتی به عنوان معیار اندازه‌گیری برای اعتبار بخشیدن به معیارهای
اشتغال

پیشینه تحقیق:

تحقیقات خارجی:

از نظر یونسکو فواید مهارت‌های کامپیوتر برای کارکنان عبارت است از علامت محسوسی از فن
آوری اطلاعات را در کارکنان جدید ایجاد می‌نماید و سطوح منطقی و ثابتی از توانایی فن آوری
اطلاعات را در کل یک سازمان تضمین می‌نماید. مدرکی را برای فراگیران سازمانی در جهت ارائه موثر
تواناییهای خود فراهم می‌نماید در کاهش هزینه‌های حمایتی فن آوری اطلاعات موثر می‌باشد یک
مدل بسیار موثر برای آموزش و تعلیم می‌باشد و بهره‌وری کارکنان را با کامپیوتر افزایش
میدهد. (خلیلی، بهمن زاده، و همکاران، ۱۳۸۸)

در تحقیقی توسط استیون اشمیت (۲۰۰۷)، رابطه بین آموزش ضمن خدمت و رضایت شغلی
سنجیده شد. ارتباط بین رضایت شغلی و آموزش ضمن خدمت به صورت کلی بود. آموزش‌های شغلی،
از جمله مدت زمان صرف شده در آموزش، روش آموزش، و محتوای تاثیر بیشتری بر این رضایت داشتند.
در مطالعه ارتباط بین فن‌آوری اطلاعات و آموزش با بهره‌وری نیروی انسانی (کارکنان) ارتباطی دو طرفه
و لازم و ملزوم است. بدین معنی که از یکسو بدون در اختیار داشتن نیروی انسانی مهارت یافته که با
رو شها، ادبیات و سواد رایانه‌های آشنا بوده و مهارت‌های کاربردی آن را در اختیار داشته باشند،
نمی‌توان به توسعه و بهره‌وری واقعی و پایداری ملی مبتنی بر دانایی امیدوار بود. از سوی دیگر فن‌آوری
اطلاعات خود ابزار و روش مؤثر برای آموزش و افزایش بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد (دووالر
۲۰۰۹).

تغییر روزانه در فن‌آوری سخت افزار و نرم افزار، جهانی شدن، انتظارات بالای ارباب رجوع، فشار
رقابتی، نیاز سازمان به داشتن کارکنان متخصص و آشنا به روشهای فن‌آوری، عدم نیاز به حضور فیز
یکی افراد در کلاسهای آموزش، نیاز سازمان به بالابردن بهره‌وری کارکنان خود از طریق کاربرد فن
آوری نوین در سازمان، لزوم مجهز کردن به فن آوری نوین هم‌تراز با دیگر شرکتهای بزرگ جهان،

ایجاد زمینه های علمی لازم برای هماهنگی و استفاده از نوآوری های فن آوری در امر آموزش را طلب میکنند (کس، ۲۰۰۱).

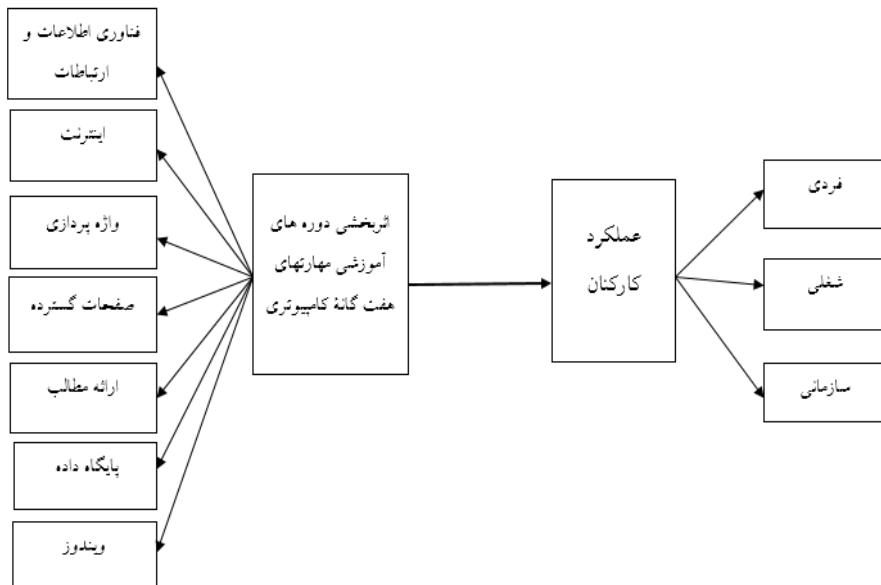
تحقیقات داخلی

نصرت پناه و همکاران (۱۳۸۹) به بررسی میزان اثربخشی دوره های ICDL از دیدگاه فرماندهان و مدیران ستاد ناجا پرداختند نتایج تحقیق نشان داد که آموزش ها، توانمندی کارکنان را در استفاده از رایانه و نیز منابع اینترنتی و اجرای دقیق تر، سریع تر و کامل تر وظایف موجب شده است. امیر افشه و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی کاربرد فن آوری اطلاعات در آموزش و تأثیر آن بر بهره وری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی پرداختند. نتایج نشان داد کاربرد هر دو فناوری در ارائه آموزش به کارکنان دانشگاه به میزان زیادی در بهره وری آنها مؤثر است و هر چقدر آموزش بعد تخصصی یهتری به لحاظ علمی و حرفه ای تر به لحاظ روش تدریس و حتی به لحاظ فن آوری داشته باشد با بهره وری رابطه بیشتری دارد.

در تحقیقی که اسماعیلی تحت عنوان بررسی تأثیر مجازی سازی سازمان بر کارایی کارکنان و مدیران در سازمان به عمل آورده بود مشخص شد که ۹۲٪ از مدیران و کارکنان معتقد بودند که استفاده از ابزارها و روشهای مجازی سازی سبب افزایش کارایی اشان تا حد زیادی می شود، و این امر بیانگر تأثیر مثبت استفاده از این ابزارها به عنوان ابزار کار در سازمان می باشد همچنین میتوان چنین نتیجه گرفت که ارتباط پژوهشهای گذشته با پژوهش حاضر از این نقطه نظر است که استفاده از اینترنت یا به عبارتی مجازی بودن سازمان به منزله زیرساختهای قوی و مطمئن فرایند آموزش هستند که در نتیجه تعاملات موجود بین کارکنان، سیستم، فضای محیطهای آموزشی و ارتباطات انسانی شبیهسازی شده حاصل می شود (افشه و همکاران، ۱۳۹۰).

پیله وریان (۱۳۷۲) « بررسی و مقایسه اثر بخشی برنامه های آموزش ضمن خدمت در دو طیف کوتاه مدت و بلند مدت در بخش عمران روستایی جهاد سازندگی » نتایج به دست آمده نشان می دهد که بین نظرات کارکنان و سرپرستان جهت گیری یکسان و هم سویی وجود دارد.

۵-۲ - مدل مفهومی:



البدوی و کرامتی، ۱۳۸۳

روش تحقیق

چون در این تحقیق به توصیف و مطالعه آنچه هست پرداخته می‌شود، لذا این تحقیق از لحاظ روش اجراء، از نوع تحقیقات توصیفی است. از آنجایی که در تحقیقات توصیفی می‌توان ویژگی‌های جامعه مورد مطالعه را از طریق پیمایش ارزیابی نمود، تحقیق حاضر یک تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. و از سویی چون محقق در شرایط زندگی واقعی یک سازمان حضور پیدا می‌کند، این تحقیق در زمره مطالعات میدانی قرار دارد. همچنین روش تحقیق از نوع علی - مقایسه ای است. زیرا محقق جامعه آماری را به دو گروه آموزش دیده و آموزش ندیده تقسیم و سپس اثر بخشی دوره های آموزشی ICDL را بررسی می نماید .

جامعه آماری تحقیق موردنظر، کلیه کارکنان ستادی و اجرائی شهرداری شهر شهریار و اندیشه که تعداد آنها ۴۲۰ نفر و از تعداد ۴۲۰ نفر ۳۰۰ نفر مربوط به شهرداری شهر شهریار ، ۱۲۰ نفر مربوط به

شهرداری شهر اندیشه می باشد. نمونه این تحقیق با استفاده در این تحقیق، نمونه هابه طور نسبی در دو گروه آموزش دیده و آموزش ندیده (هر گروه شامل ۵۶ نفر آموزش دیده و ۵۶ نفر آموزش ندیده) انتخاب و پرسشنامه بصورت تصادفی در میان آنان توزیع و داده ها مورد آزمون قرار گرفتند. ابزار مورد استفاده در این تحقیق «پرسشنامه» بوده است. پرسشنامه یکی از ابزارهای رایج تحقیق و روشی مستقیم برای کسب داده های تحقیق است.

مدل تحلیلی (عملیاتی) تحقیق

مفهوم	ابعاد	شاخصها
اثر بخشی دوره های آموزشی پرسشنامه ICDL بر عملکرد کارکنان	دوره های آموزشی ICDL	IT Windows Word Excel Access Power Point Internet
	عملکرد کارکنان	سرعت عمل دقت کار کارکنان سهولت کار کارکنان در انجام وظایف شغلی رفع نیازهای شغلی و احاطه بیشتر کارکنان بر کار و محیط کار حجم کار کارکنان

روایی (اعتبار)

روایی محتوای یک آزمون معمولاً توسط افرادی متخصص در موضوع مورد مطالعه تعیین می شود. روایی محتوای این پرسشنامه توسط خبرگان، استاد راهنما و تعدادی از اساتید مورد تأیید قرار گرفته که از روایی لازم برخوردار می باشد.

پایایی

در این تحقیق همان طور که ذکر شد پس از جمع آوری داده ها از نمونه اولیه، داده ها وارد نرم افزار SPSS گردید، که ضریب آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه (۰/۹۶) می باشد با توجه به مطالبی که درباره پایایی ابزار اشاره شد، حاکی از پایایی هر دو پرسشنامه تحقیق می باشد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. سوالات مطرح شده در هر دو پرسشنامه بر اساس مقیاس پنج‌تایی لیکرت (پنج گزینه‌ای) تنظیم شده و برای هر یک از گزینه‌ها، امتیازهایی در قالب اعداد فاصله‌ای از ۱ تا ۵ اختصاص داده شده است.

– شاخص‌های آماری توصیف کننده جامعه نمونه

فراوانی مردان ۶۳٪ و فراوانی زنان ۳۷٪ می‌باشد و درصد فراوانی افراد بین ۲۰ تا ۳۰ سال ۳۲/۷٪، افراد بین ۳۰ تا ۴۰ سال ۳۲/۴٪ و درصد فراوانی افراد بین ۴۰ تا ۵۰ سال ۳۵٪ می‌باشد. همچنین از بین افراد مصاحبه شده، فرد بالاتر از ۵۰ سال حضور نداشته است و درصد فراوانی افراد دارای مدرک دیپلم در حدود ۱/۷٪، افراد فوق دیپلم در حدود ۳۰٪، افراد لیسانس در حدود ۴۶/۷٪، افراد فوق لیسانس و بالاتر در حدود ۲۱/۷٪ می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت، بیشتر جامعه مورد مطالعه دارای مدرک تحصیلی در مقطع لیسانس می‌باشند و درصد فراوانی افراد با سابقه شغلی زیر ۵ سال ۲۷/۳٪، افراد با سابقه ۵ تا ۱۰ سال ۲۶٪، ۱۰ تا ۱۵ سال ۲۷/۳٪ و افراد با سابقه شغلی بالاتر از ۱۵ سال ۱۹/۳٪ می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت، بیشتر جامعه مورد مطالعه دارای سابقه شغلی کمتر از ۱۰ سال می‌باشند. درصد فراوانی افراد استخدام قراردادی ۶۸/۳٪ و افراد با سایر انواع استخدام ۳۱/۷٪ می‌باشد. همچنین از بین افراد مورد مصاحبه در این تحقیق افراد با نوع استخدام رسمی حضور نداشته اند. درصد فراوانی افراد در سمت کارشناس ۷۵٪، کارشناس مسئول ۳۰٪، رئیس اداره ۶/۷٪، امور دفتری ۱۳/۳٪ می‌باشد.

بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش

به منظور بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش از آزمون کالموگروف-اسمیرنف استفاده شده است. در این آزمون فرض صفر به این صورت بیان می‌شود که «متغیر مورد نظر از توزیع نرمال در جامعه برخوردار است». همچنین فرض آماری به این صورت بیان می‌شود که «متغیر مورد نظر از توزیع نرمال در جامعه برخوردار نیست». لذا اگر معنی داری بدست آمده (P) از مقدار آلفای مورد نظر (۰/۰۵) بزرگتر باشد فرض صفر تأیید و متغیر از نرمال بودن برخوردار است در غیر این صورت متغیر از نرمال بود برخوردار نیست.

جدول ۴-۱۷- آزمون کالموگروف اسمیرنوف، به منظور بررسی نرمال بودن متغیر های پژوهش

متغیر	تعداد	آزمون کالموگروف اسمیرنوف K-S	معنا داری Sig.	نتیجه
سرعت کارکنان	۱۱۲	۱/۳۹	۰/۷۱	نرمال است.
دقت کارکنان	۱۱۲	۱/۴۶	۰/۹۲	نرمال است.
سهولت کار کارکنان	۱۱۲	۲/۲۱	۰/۹۹	نرمال است.
رفع نیازهای شغلی و احاطه بیشتر	۱۱۲	۱/۴۸	۰/۸۶	نرمال است.
حجم کار کارکنان	۱۱۲	۲/۰۶	۰/۷۹	نرمال است.

همانگونه که نتایج جدول فوق نشان می دهد، مقدار معنی داری تمام متغیر های پژوهش از مقدار آلفای مورد نظری یعنی ۰/۰۵ بزرگتر بوده، لذا چنین نتیجه گیری می شود که متغیر های مورد نظر از فرضیه نرمال بودن تبعیت می کنند. بنابر این در ادامه به منظور بررسی فرضیات تحقیق از آزمون های پارامتریک استفاده می شود.

بررسی فرضیه اصلی تحقیق

فرضیه اصلی تحقیق: برگزاری دوره های آموزشی ICDL تاثیر متفاوتی بر عملکرد کارکنان ستادی و اجرائی شهرداری شهر شیریار و اندیشه داشته است. به منظور بررسی این فرضیه از آزمون تی مستقل برای مقایسه دو گروه آموزش دیده و آموزش ندیده در دو منطقه استفاده شده است.

بررسی فرضیه اصلی تحقیق با استفاده از آزمون تی مستقل

منطقه	شاخص آماری	اختلاف میانگین ها	آماره t	سطح معناداری
شهریار	عملکرد کارکنان آموزش دیده	۰/۹۵۰	۶/۱۹	۰/۰۰۰
	عملکرد کارکنان آموزش ندیده			
اندیشه	عملکرد کارکنان آموزش دیده	۱/۰۶	۶/۱۴۰	۰/۰۰۰
	عملکرد کارکنان آموزش ندیده			

با توجه به جدول فوق همانگونه که مشاهده می شود مقدار آزمون محاسبه شده معنادار می باشد ($p < 0.05$)؛ بنابراین تفاوت معناداری بین میزان عملکرد کارکنان مابین کارکنان آموزش دیده و آموزش ندیده وجود دارد و با توجه به اینکه میانگین امتیاز در گروه آموزش دیده بالاتر می باشد، می توان نتیجه گرفت که آموزش ICDL به طور معناداری بر عملکرد کارکنان تاثیر گذاشته است. بنابراین فرضیه مخالف رد و فرضیه تحقیق با اطمینان ۹۵٪ تایید می شود. به منظور بررسی دقیق تر این فرضیه از آزمون واریانس چند متغیره استفاده می کنیم. جدول زیر نتایج این آزمون را نشان می دهد.

جدول - نتایج آزمون تحلیل واریانس چند متغیره

منبع تغییرات	نوع ۳ جمع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	معناداری
مدل اصلاح شده	۲۷/۰۰۹	۱	۲۷/۰۰۹	۶۵/۹۴۳	۰/۰۰۰
Intercept	۱۲۲۸/۹۳۸	۱	۱۲۲۸/۹۳۸	۳۰۰۰/۴۹۷	۰/۰۰۰
گروه	۲۷/۰۰۹	۱	۲۷/۰۰۹	۶۵/۹۴۳	۰/۰۰۰
خطا	۴۵/۰۵۴	۱۱۰	۰/۴۱۰		
کل	۱۳۰۱/۰۰۰	۱۱۲			
کل اصلاح شده	۷۲/۰۶۳	۱۱۱			

با توجه به جدول فوق ، از آنجا که منبع تغییرات همان گروه (آموزش دیده و آموزش ندیده) می باشد، می توان این گونه نتیجه گرفت ،نوع گروه تاثیر معناداری بر میزان میانگین و تغییرات عملکرد کارکنان دارد.

اولویت بندی عوامل موثر بر عملکرد شغلی در بین افراد آموزش دیده و آموزش ندیده

در این بخش به منظور مقایسه اولویت بندی موثرترین عامل از آزمون فریدمن و به دست آوردن میانگین رتبه برای بررسی میزان تاثیر هر یک از مولفه های عملکرد شغلی استفاده می شود. جداول زیر نتایج این آزمون را نشان می دهد.

جدول - نتایج آزمون فریدمن برای رتبه بندی

نوع گروه	میانگین رتبه
آموزش دیده	سرعت کارکنان ۳/۴۹
	دقت کارکنان ۳/۳۶
	سهولت کار کارکنان ۲/۷۹
	رفع نیازهای شغلی و احاطه بیشتر کارکنان ۳/۱۹
	حجم کار کارکنان ۲/۱۷
آموزش ندیده	سرعت کارکنان ۲/۴۹
	دقت کارکنان ۳/۲۶
	سهولت کار کارکنان ۲/۷۲
	رفع نیازهای شغلی و احاطه بیشتر کارکنان ۳/۶۱
	حجم کار کارکنان ۲/۹۲

همانگونه که در جدول فوق مشاهده می شود، با توجه به ضرایب مدل به دست آمده موثرترین عوامل موثر بر عملکرد کارکنان از دیدگاه افراد آموزش دیده به ترتیب سرعت کارکنان، دقت کارکنان ، رفع نیازهای شغلی و احاطه بیشتر کارکنان، سهولت کار کارکنان و حجم کارکنان می باشد. این رتبه بندی از دیدگاه افراد آموزش ندیده، عبارت است از رفع نیازهای شغلی و احاطه بیشتر کارکنان، دقت کارکنان، حجم کار کارکنان، سهولت کار کارکنان و سرعت کارکنان.

نتیجه گیری:

فرضیه اول: برگزاری دوره های آموزشی ICDL تاثیر معناداری بر سرعت کار کارکنان داشته است.
فرضیه دوم: برگزاری دوره های آموزشی ICDL تاثیر معناداری بر دقت کار کارکنان در انجام وظایف محوله داشته است.

فرضیه سوم: برگزاری دوره های آموزشی ICDL تاثیر معناداری بر سهولت کار کارکنان در انجام وظایف شغلی داشته است.

فرضیه چهارم: برگزاری دوره های آموزشی ICDL تاثیر معناداری بر رفع نیازهای شغلی و احاطه بیشتر کارکنان بر کار و محیط کار کارکنان داشته است.

فرضیه پنجم: برگزاری دوره های آموزشی ICDL تاثیر معناداری بر حجم کار کارکنان داشته است.

پیشنهادات:

- نتیجه کلی این تحقیق نشان می دهد که بین کارکنانی که آموزش های ICDL را گذرانده اند و کارکنانی که این دوره را نگذرانده اند تفاوت معناداری در عملکردشان وجود دارد . بنابراین پیشنهاد می شود که شهرداریهای مذکور این دوره ها را به طور جدی و برای همه کارکنان در همه حوزه ها برگزار نمایند . همچنین برای ایجاد انگیزه کارکنان جهت شرکت در این دوره ها باید مدیران شهرداریها تلاش نمایند از مشوق های مالی یا غیر مالی استفاده نمایند .

- توجه به مردم و شهروند مداری در آموزش دوره های ICDL
- اجباری کردن دوره های آموزشی ICDL از بدو ورود و استخدام برای همه کارکنان در جهت ارتقاء سطح عملکرد شان.

- طولانی تر نمودن زمان و افزایش ساعات دوره های آموزشی ICDL.
- توجه بیشتر به کیفیت تدریس دوره های آموزشی ICDL توسط نهادهای برگزاری این دوره ها.

پیشنهادات برای محققان آتی:

همین موضوع در شهرداریهای دیگر مورد تحقیق واقع شود.
در مورد نظارت آموزشی در دوره های آموزشی ICDL پژوهشی صورت پذیرد.
تحقیقی پیرامون راه های گسترش شرکت فعالانه کارکنان در دوره های آموزش ICDL صورت پذیرد.

- تحقیقی کاربردی در خصوص پیاده کردن الگوهای معرفی شده در دوره های آموزشی ICDL صورت پذیرد.

منابع:

۱. الماسی، ع (۱۳۷۰)، تاریخ آموزش و پرورش اسلام و ایران، تهران، انتشارات، دانش امروز
۲. باقری موسوی، م، (۱۳۸۶) بررسی میزان شناخت و به کارگیری مدرسین مراکز تربیت معلم استان قم از روشهای فعال تدریس در سال ۸۴-۱۳۸۳.
۳. بانی راد، ن، (۱۳۸۲)، " بررسی تأثیر دوره های کوتاه مدت آموزشی بر کارآئی کارکنان صنعت برق از دیدگاه مدیران شرکت توزیع نیروی برق آذربایجانغربی"، پژوه تحقیقاتی: وزارت صنایع و معادن.
۴. بست، ج (۱۳۸۴) «روش های تحقیق در علوم تربیتی و رفتاری» پاشاشریفی حسن، طالقانی نرگس، انتشارات رشد، تهران، چاپ دوم، ۹۹
۵. بشرویه، س، (۱۳۸۹)، تأثیر دوره های آموزش ضمن خدمت در بهبود عملکرد کارکنان در شرکت های بیمه (مطالعه ای در شرکت بیمه دانا)، دانشگاه پیام نور مرکز تهران.
۶. بیطرفان، م، (۱۳۸۳)، بررسی اثر بخشی دوره های آموزش ضمن خدمت بر کیفیت روش تدریس معلمان از دیدگاه معلمان شهرستان قم.
۷. پاشا، ش (۱۳۸۳) «روش های تحقیق در علوم رفتاری» انتشارات سخن، تهران، چاپ اول، ج اول، ۹۰-۱۰۰
۸. یرنیا، ح، (۱۳۸۰)، تاریخ آموزش و پرورش اسلام و ایران، تهران، دانش امروز
۹. حکمت، ع، (۱۳۵۰)، آموزش و پرورش در ایران باستان، تهران، انتشارات موسسه تحقیقات و برنامه ریزی علمی و آموزشی
۱۰. خاکی، غ (۱۳۸۶) «روش تحقیق در علوم انسانی» مرکز انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، چاپ نوزدهم، ۲۰۲
۱۱. جعفری، م، (۱۳۷۵)، بررسی تأثیر دوره آموزش ضمن خدمت (طرح جامعه مدیریت)، بر عملکرد مدیران مدیران مدارس ابتدائی شهر بندرعباس از دیدگاه معلمان و دانش آموزان. پایان نامه کارشناسی ارشد. تربیت معلم.

۱۲. جعفریان یسار، ح، (۱۳۸۳) بررسی اثر بخشی آموزشهای کوتاه مدت در بهره وری نیروی انسانی در سال تحصیلی ۸۳-۱۳۸۲.
۱۳. خاکی، غ (۱۳۷۹) «روش تحقیق در علوم انسانی» مرکز انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، چاپ هشتم، ۲۸.
۱۴. سرمد، ز، بازرگان، ع، حجازی، ا (۱۳۸۶) «روشهای تحقیق در علوم رفتاری» انتشارات آگاه، تهران، چاپ پنجم، ۱۷۶.
۱۵. سکاران، ا (۱۳۸۱) «روش تحقیق در مدیریت» محمد صائبی و شیرازی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران، چاپ اول، ۲۲۹.
۱۶. سلطان زاده، ح، (۱۳۶۴)، تاریخ مدارس ایران از عهد باستان تا تاسیس دارالفنون، تهران، انتشارات آگاه.
۱۷. شکوهیان، ح (۱۳۷۴)، بررسی اثر آموزشهای کوتاه ضمن خدمت بر کارآیی، تدریس و پایداری آموخته های معلمین نیشابور.
۱۸. ضمیری، م، (۱۳۷۳)، تاریخ آموزش و پرورش ایران و اسلام، تهران، انتشارات راهگشا.
۱۹. صالحی، خ (۱۳۸۱)، بررسی تأثیر آموزش های ضمن خدمت بر کارآیی تدریس و رضایت شغلی معلمان.
۲۰. ظهراپی، ح، (۱۳۸۸)، "بررسی تاثیر آموزش ضمن خدمت بر بهبود عملکرد کارکنان اداره راه و ترابری استان هرمزگان". دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
۲۱. فتحی، ک، (۱۳۸۳)، برنامه ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان، سازمان سمت.
۲۲. فرجی، ژ، (۱۳۸۹)، "بررسی رابطه آموزش ضمن خدمت مهارت های هفت گانه کامپیوتر (ICDL) با بهبود عملکرد کارکنان نیروی برق تهران شمال از دیدگاه مدیران و کارکنان". دانشگاه علامه طباطبایی.
۲۳. فقیهی، ع، (۱۳۷۵)، بررسی تأثیر دوره های کارشناسی ضمن خدمت آموزش و پرورش بر دانش نظری، رضایت شغلی و کارکردهای آموزگاران و مدیران.
۲۴. قائنی، ع، (۱۳۸۰) بررسی اثر بخشی دوره های آموزشی کوتاه مدت ضمن خدمت در بین معلمان دوره های مختلف تحصیلی در استان سیستان و بلوچستان در سالهای ۸۰-۱۳۷۸.
۲۵. کرامت، ا، (۱۳۸۵) "رابطه آموزش های ضمن خدمت مهارت های رایانه (ICDL) و رضایت شغلی کارکنان وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی"، دانشگاه علامه طباطبایی.

۲۶. کریستنسن، آ ، (۱۳۷۸)، ایران در زمان ساسانیان، ترجمه رشید یاسمی، تهران ، انتشارات صدای معاصر
۲۷. کشاورزی ، م (۱۳۸۲) ، تاریخ آموزش و پرورش در ایران و اسلام، انتشارات روزبهان
۲۸. گیرشمن ، ر ، (۱۳۸۲) ، تاریخ ایران از آغاز تا اسلام، ترجمه سی محمود بهفروزی، تهران ، انتشارات نیل
۲۹. لسان، ن، (۱۳۸۲) ، بررسی میزان تأثیر دوره های کوتاه مدت آموزش ضمن خدمت بر کارایی معلمان مدارس ابتدایی دخترانه ناحیه ۲ شهرستان قم.
۳۰. وکیلان ، م ، (۱۳۷۸) ، تاریخ آموزش و پرورش در اسلام و ایران، تهران ، انتشارات دانشگاه پیام نور

1. Berman, K. (1998). "The building blocks of business literacy" Training & Development ۱۸-۱۶ , (۹) ۵۲ ,
2. Bernheim, D., Garrett, D., (2003). "The effects of financial education in the workplace: evidence from a formal survey of households" Journal of Public Economics 87, 1487-1519.
3. Bernstein, A. (2002). "The time bomb in the workforce: Illiteracy", Business Week, 122, 2002, February 25
4. Erasmus University, and Tinbergen Institute (۲۰۰۶). (The Effect of job satisfaction on job search: not just whether, but also where, Josse Delfgaanw
5. Lee Bih. Yawshi. Wan, I. (-۲۰۰۱). "A case study of motivation theory on the web-based learning". ASEE/IEEE Frontiers in Education Conference. ۱۲۴, PP: ۳-۱۹
6. Lindner. R. James. (-۱۹۹۸ "Understanding employee motivation". Journal of Extension. ۳۶, PP: ۸-۱
7. Lusardi, A., Mitchell, O. S. (2007), Financial Literacy: Implications for Retirement Security And the Financial Marketplace. Oxford University Press, Oxford, U.K., in press, <http://www.dartmouth.edu/~alusardi/Papers/FinancialLiteracy.pdf>
8. Marten, M. (2011) "Financial literacy and stock market participation"

Journal of Financial Economics ,no110, pp:449-472

9. McClelland, D.C. (۱۹۹۷). Managing motivation to expand human freedom. American Psychologist. March, ۲۱۰-۲۰۱
10. Muir, C., & Davis, B. D. (2002).” Upgrading business literacy and information skills” Business Communication Quarterly, 65(3), 99-1
11. Steven W Schmidt.)۲۰۰۷(. Human Resource Development Quarterly. San Francisco: Vol. ۱۸(۴): .۴۸۱