

## اثربخشی دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان سازمان بازرگانی استان تهران

دکتر فریده دوکانه ای فرد<sup>۱</sup>، استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، گروه علوم تربیتی و مشاوره، تهران، ایران.  
علی یگانه دوست<sup>۲</sup>، دانش آموخته دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، گروه علوم تربیتی، تهران، ایران.

### چکیده

هدف این پژوهش، بررسی تأثیر دوره های آموزشی بین المللی کاربری کامپیوتر<sup>۳</sup> بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان سازمان بازرگانی استان تهران بوده است. جامعه آماری مورد مطالعه کلیه کارکنان سازمان بازرگانی استان تهران بوده است، با توجه به اینکه پژوهش حاضر از نوع نیمه آزمایشی همراه با پیش آزمون و پس آزمون با گروه کنترل و گمارش تصادفی می باشد در این پژوهش حجم نمونه به منظور آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان ۳۰ نفر در نظر گرفته شد. روش جمع آوری اطلاعات جهت اندازه گیری متغیرهای مورد پژوهش، پرسش نامه های توانمندی حرفه ای اسپریتزر (۱۹۹۵)، پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۷۰) و نیز آموزش مهارتهای ICDL (فناوری اطلاعات و ارتباطات مبانی IT، مدیریت فایلها: سیستم عامل ویندوز، واژه پرداز<sup>۴</sup>، ایجاد جداول اطلاعاتی<sup>۵</sup>، اینترنت<sup>۶</sup>، بانک اطلاعات<sup>۷</sup>، ارایه مطلب<sup>۸</sup>) در طی ۱۰ جلسه بر روی نمونه مورد نظر اجرا شد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، واریانس و نمودار...) و در آمار استنباطی به منظور آزمون فرضیه های پژوهش از آزمون آماری (تحلیل کوواریانس) در محیط نرم افزار SPSS صورت گرفت. نتایج نشان داد: که دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان سازمان بازرگانی استان تهران تأثیر گذار است.

**کلید واژه ها:** دوره های آموزشی ICDL، توانمندی حرفه ای، عملکرد شغلی، کارکنان سازمان بازرگانی

f\_dokaneheefard@yahoo.com

۱. نویسنده مسئول

۲ - Hadi.alimardani@yahoo.com

3. International Computer Driving Licence (ICDL)  
5. Microsoft Excel  
7. Access

4. Microsoft Word  
6. Internet Explorer  
8. Microsoft Power Point

## مقدمه

مهم ترین سرمایه سازمان ها و عامل تحقق اهداف و برنامه های هر سازمان افرادی هستند که در آن کار می کنند. صاحب نظران معتقدند که بدون نیروی انسانی ماهر، توانمند، متعهد و خشنود، تحقق هدف های سازمانی غیرممکن است. با وجود این که پیشرفت فناوری های ارتباطی، سازمانها را به سمت مجازی بودن (بامشخصه عدم تمرکز نیروی انسانی از نظر جغرافیایی و متغیر بودن تعداد کارکنان) سوق می دهد، اما در هر حال تحقق هدف های اقتصادی، تجاری، فرهنگی، اجتماعی و سیاسی - چه در سطح کلان و ملی و چه در سطح بنگاه های خرد - مستلزم وجود افرادی است که در قالب سازمان، اداره، شرکت، مؤسسه و حتی خانواده فعالیت می کنند (حرآبادی فراهانی، ۱۳۸۴). همه کارمندان در هر فعالیتی که باشند، گاهی در محیط کار در خصوص فعالیت هایی که باید انجام بدهند با چالش ها و مشکلاتی مواجه می شوند. در جریان این دشواری ها در اختیار داشتن منابع مهارت هایی که به آنها کمک کند تا به بهترین شکل ممکن از حل مشکلات خود برآیند، تسلی بخش است. مهارت هایی آموزشی ICDL که به افراد کمک می کند تا با آگاهی یافتن از آنها در موارد مقتضی در فعالیت کاری خود به کارشان بگیرند. از نظر باخ این گونه مهارت ها به منظور ارتقای سطح ارتباطات، افزایش قدرت تصمیم گیری، گذراندن امور خود با دیگران، یادگیری، مدیریت، درک خود و کار کردن در گروه مورد استفاده قرار می گیرند (حسینی، ۱۳۹۰). توانمندسازی روان شناختی و عملکرد شغلی نیز دو متغیر سازمانی هستند که اثر به سزایی بر اثربخشی و موفقیت یک سازمان دارند. وجود سازمانهای مناسب در هر جامعه ای که بتواند با کارآمدی و اثربخشی از عهده وظایف خود برآیند از مهم ترین وسایل دستیابی به پیشرفت و ترقی است. کارآمدی و اثربخشی در وظایف، عملکرد شغلی مطلوب را خلق می کنند. بنابراین سازمانها برای نیل به کارآمدی و اثربخشی در انجام وظایف و در نهایت بهبود عملکرد شغلی اعضای خود باید بر عواملی متمرکز شوند که موجبات عملکرد شغلی مطلوب را فراهم کنند. پیشرفت فناوری اطلاعات و ایجاد شبکه های ملی و بین المللی به خصوص شبکه اینترنت و امکان دسترسی به خیل عظیم منابع علمی و تحقیقاتی شامل میلیون ها مقاله و مجله علمی به صورت الکترونیکی در زمانی بسیار کوتاه و نیز امکان تبادل اطلاعات گرافیکی، صوتی و تصویری باعث افزایش سرعت و کیفیت آموزش و پژوهش و در نتیجه رشد سریع علمی و تخصصی و پرورش و تأمین نیروی انسانی شده است، از طرفی امکان ارائه خدمات آموزشی به صورت الکترونیکی، همگی باعث کاهش هزینه های آموزش و افزایش کمی و کیفی در روزآمدسازی و انتقال فناوری گردیده است. بنابراین فناوری اطلاعات در واقع موتور حرکت فعالیت های آموزشی و تحقیقاتی بوده و باعث توسعه نیروی انسانی و توسعه اقتصادی و امکان رقابت گسترده با عرضه کنندگان محصولات و خدمات در سراسر دنیا می گردد و در نتیجه اشتغال در کشور به نحو چشمگیر بالا می رود (قربانی و صمدی آذر، ۱۳۸۳). همچنین فناوری اطلاعات و ارتباطات ICDL می تواند محیط یادگیری کارمندان سازمان ها را با دسترسی به اطلاعات جدید و با کاربرد صحیح آنها در کار را متنوع تر، قابل انعطاف، و مؤثرتر سازد. با توجه به پیشرفت علم و افزایش استفاده از تکنولوژی و ورود تکنولوژی کامپیوتر در فعالیتهای سازمان ها اعم از صنعتی، شرکت های دولتی و غیردولتی اهمیت و لزوم انجام کارها با کامپیوتر در دو دهه اخیر از اهمیت بسیار زیادی برخوردار شده است، در کشور ما نیز این موضوع در چند سال گذشته باعث شد تا برای کارکنان دستگاه های دولتی دوره هایی تحت عنوان دوره های آموزشی ICDL در نظر گرفته شود. از آنجایی که نیروی انسانی هر کشور سهم عمده ای در پیشرفت علمی و اقتصادی آن کشور دارد، شناخت عوامل مؤثر بر دانش و مهارت شغلی و نگرشها، انگیزه ها، علایق و خواسته های آن در سازمانها حائز اهمیت است. هدف از تشکیل این دوره ها آشنایی کارکنان با سخت افزار و نرم

افزار و استفاده آنها در امور آموزش و اجرایی است. عملکرد فرد در یک سازمان به نوع شخصیت او و نقش سازمانی که به عهده دارد و نیز به موفقیت و شرایط سازمانی بستگی دارد. این شرایط به عنوان محیط، فرهنگ، احساس مهارت های ارتباطی توانمندسازی، عملکرد شغلی مورد مطالعه و توجه قرار گرفته است. این سازه ها به کیفیت درونی سازمانی همان طور که از حاصل ادراکات کارکنان از جنبه های عینی و محسوس سازمان است در پشتکار و تعهد و وجدان کاری فرد تأثیر مثبت داشته و از اهمیت به سزایی برخوردارند. احساس توانمندسازی همچنین کارکنان را قادر می سازد که احساس کنند می توانند در کارشان به صورت شایسته عمل کنند. به علاوه مداخله های توانمندی کارکنان را قادر می سازد که احساس کنند می توانند کارشان را به طور کامل انجام دهند. بر همین اساس پژوهش حاضر به بررسی اثربخشی دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان سازمان بازرگانی استان تهران پرداخته است.

### بیان مسأله

توسعه منابع انسانی با تغییر و توسعه مهارت نیروی انسانی از طریق فرایند آموزش، برابر می گردد. امروزه از آموزش به عنوان مؤثرترین راه تجدید بنای نیروی انسانی سازمان ها نام می برند و معتقدند که هر زمان این جریان متوقف شود اثرات ناخوشایندی بر عملکرد سازمانی خواهد داشت؛ چرا که توانمندی کارکنان در انجام مؤثر و موفقیت آمیز وظایف و قدرت سازگاری آنان با موقعیت های جدید شغلی از جمله مؤلفه های اصلی در بهبود عملکرد سازمانی و موفقیت سازمان ها به شمار می رود. شواهد نشان می دهد که میزان توانمندی کارکنان در سازمان ها با میزان آموزشی که به آنها در سازمان ها داده می شود رابطه مستقیم دارد. ویلیام جیمز در بررسی های خود نشان داده است که کارکنان در سازمان ها با ۲۰ تا ۳۰ درصد توان خود کار می کنند ولی اگر آنان آموزش ببینند و به طور شایسته برانگیخته شوند ۸۰ تا ۹۰ درصد از توانایی ها و صلاحیت های خود را بروز خواهند داد (علاقه بند، ۱۳۸۳). مدیریت منابع انسانی در عصر حاضر، نقش حیاتی در تحقق هدف های استراتژیک سازمانها ایفا می کند. براساس نظریه وابستگی منابع، سازمانهایی که با چالش های محیط خارجی در ارتباط هستند باید با دقت و سرعت بیشتر عمل کنند تا بتوانند منابع مالی، مادی و انسانی مورد نیاز را برای بقا و رشد خود به دست آورند. به تعبیر دیگر، چنین نظریه ای فرض می کند که سازمانها در فرآیندی از داد و ستد در محیطی اجتماعی به سر می برند که برای دستیابی به منابع درونی و بیرونی کمیاب در حال رقابت با دیگر سازمانها قرار دارند (کرایمادیز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). در زمینه توانمندسازی نیروی انسانی از طریق آموزش می تواند مزیت رقابتی سازمانها را افزایش دهد. از این رو سازمانها برای موفقیت در این مسیر نیاز به برنامه ریزی آموزشی دارند. شناخت و تحلیل نیازهای آموزشی، پیش نیاز یک سیستم آموزشی موفق است. از طرف دیگر، موفقیت نظام آموزشی هر سازمان به تعیین نیازهای آموزشی آن بستگی دارد و در واقع نخستین عامل ایجاد و تضمین اثربخشی کارکرد آموزشی و بهسازی است (هداوند، ۱۳۸۶). روان شناسان آموزش را فرایند اکتساب نظامدار مهارتها، قوانین، مفاهیم یا نگرشهایی می داند که به بهبود عملکرد افراد در محیط کار منجر می شود. آموزش از طریق سازمان یکی از روش هایی آموزش است که ماهیت و عملی کاربردی دارد. فناوری اطلاعات، در عصر اطلاعات، با سرعت فزاینده ای در چهار جنبه سخت افزاری، نرم افزاری، داده ها و مخابرات در حال پیشرفت و دگرگونی است و در روند تصمیم گیری های درون سازمانی تحولات اساسی ایجاد کرده است. نظام اطلاعاتی به مجموعه

<sup>۱</sup>.Kriemadis

یکپارچه انسان، ماشین اطلاق می شود که از طریق گردآوری، پردازش و نگهداری اطلاعات از طریق سخت افزار و نرم افزار کامپیوتری، پایگاه های اطلاعاتی، مدل ها و رویه ها، به تقسیم گیرندگان و نیازمندان اطلاعات در هر سطح سازمانی یاری می رساند. با تحولی که در فناوری اطلاعات رخ داده گرایش از سیستم های متمرکز به سمت سیاست های نامتمرکز افزایش یافته است (حبیبی، ۱۳۹۳). همچنین فناوری اطلاعات و ارتباطات ICDL می تواند محیط یادگیری کارمندان سازمان ها را با دسترسی به اطلاعات جدید و با کاربرد صحیح آنها در کار را متنوع تر، قابل انعطاف، و مؤثرتر سازد. با توجه به پیشرفت علم و افزایش استفاده از تکنولوژی و ورود تکنولوژی کامپیوتر در فعالیت های سازمانها اعم از صنعتی، شرکتهای دولتی و غیردولتی اهمیت و لزوم انجام کارها با کامپیوتر در دو دهه اخیر از اهمیت بسیار زیادی برخوردار شده است، در کشور ما نیز این موضوع در چند سال گذشته باعث شد تا برای کارکنان دستگاه های دولتی دوره هایی تحت عنوان دوره های آموزشی ICDL در نظر گرفته شود. از آنجایی که نیروی انسانی هر کشور سهم عمده ای در پیشرفت علمی و اقتصادی آن کشور دارد، شناخت عوامل مؤثر بر دانش و مهارت شغلی و نگرشها، انگیزه ها، علایق و خواسته های آن در سازمانها حائز اهمیت است. در این بین آموزش به عنوان یکی از مهم ترین روش های توسعه منابع انسانی سازمانها مطرح می باشد. این تجربه توانمندی نیز به نوبه خود چنانچه پژوهشگران اظهار نمودند آغاز (نمودن رفتارهای شغلی و استمرار تلاش برای انجام این رفتارها را افزایش می دهد. بر مبنای این تعریف این دو محقق الگویی از شرایط سازمانی راهبردهای مدیریتی و انواع اطلاعاتی که توانمندسازی و اثرات رفتاری آن ایجاد می کنند ارائه نمودند. مطالعه گسترده از متون تحقیقی رفتار سازمانی نشان داده است که توانمندسازی ادراکات و رفتارهای کارکنان مانند استفاده آنان از نوآوری را بیشتر می نماید یا آنها را افزایش می دهد (اسپریتزر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). علیرغم اهمیت فوق العاده ارزشیابی، مصاحبه با مدیران، مدرسان و کارکنان بخش های مختلف آموزش سازمان ها و همچنین حضور در سازمان نشان دهنده این واقعیت است که علیرغم تلاش های فراوان مجموعه مدیران و کارکنان بخش آموزش سازمان، مسأله ارزیابی آموزش ها نیاز به بررسی علمی تر و همه جانبه تری دارد. دوره های آموزشی سازمان ها تنها زمانی می تواند ارزشمندی خود را توجیه کند که مدارک قابل اطمینان و معتبری را در مورد تأثیر آموزش بر بهبود عملکرد مشارکت کنندگان عرضه کند. لذا پژوهشگر قصد دارد در نهایت به این سؤال اساسی پاسخ دهد که آیا دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان سازمان بازرگانی استان تهران تأثیر دارد.

### اهمیت و ضرورت پژوهش

دوره های آموزشی از نظر اثربخشی، تفاوت های چشمگیری با هم دارند. ولی مطالعات نشان داده است به صورت جامع ارزشیابی نمی شوند. شاید از دلایل عمده آن نادیده گرفتن استراتژی سازمان و سیاست های آن برای رقابت است. بعضی شواهد بیانگر آن است که ارزیابی برنامه های آموزشی اغلب متناقض و ناکافی می باشد. در همین رابطه بعضی از مطالعات نیز تصدیق کرده اند که سهم اندکی از منابع قابل توجه اختصاصی افته به کوششهای آموزشی، به مرحله ارزیابی اختصاص می یابد. الگوهای مختلفی برای ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی وجود دارد که یکی از این الگوهای معروف، الگوی انتقالی (هالتون) است. این الگو یکی از جدیدترین الگوهای است که در حوزه ارزیابی اثربخشی آموزش

<sup>1</sup>.Spritzer

مطرح است. فرض اساسی این الگو آن است که میزان اثربخشی آموزش باید براساس میزان انتقال آموخته های حاصله از آموزش به محیط واقعی کار سنجیده شود. توانمندسازی حرفه ای و عملکرد شغلی نیز دو متغیر سازمانی هستند که اثر به سزایی بر اثربخشی و موفقیت یک سازمان دارند. وجود سازمانهای مناسب در هر جامعه ای که بتوانند با کارآمدی و اثربخشی از عهده وظایف خود برآیند از مهمترین وسایل دستیابی به پیشرفت و ترقی است. کارآمدی و اثربخشی در وظایف عملکرد شغلی مطلوب را خلق می کنند. بنابراین سازمان ها برای نیل به کارآمدی و اثربخشی در انجام وظایف و در نهایت بهبود عملکرد شغلی اعضای خود باید بر عواملی متمرکز شوند که موجب عملکرد شغلی مطلوب را فراهم کنند. از این رو، درک اهمیت و ضرورت آموزش نیروی انسانی هنگامی آشکار می شود که به این حقیقت توجه داشته باشیم که تحقق توسعه مستلزم پرورش نیروی انسانی کیفی و با صلاحیت است و توسعه بدون داشتن انسانهای فرهیخته و متمدن امری غیرممکن می باشد. علاوه بر تربیت نیروی انسانی، به هنگام کردن اطلاعات، آگاهی ها و توانمندیهای نیروی انسانی شاغل در سازمانهای مختلف نیز یکی از محورهای اساسی برای توسعه و رهایی از بند عقب ماندگی است (برمن و همکاران، ۱۳۸۵). بنابراین، ضروری است آموزش هایی ارایه شود که ضمن تغییر نگرش و بینش در بعد مثبت آن فرد با سازمان، بتواند، در کارآیی و انجام موفق وظایف محوله مفید واقع شود. از آنجا که دوره آموزشی ICDL یکی از روش ها و استانداردهای است که از اهمیت فراوانی برخوردار است و آشنایی معلمان و کارکنان با این نوع دوره آموزشی باعث افزایش دانش و سطح عملکرد آنها در سازمان می شود. لذا، امروزه بسیاری از سازمان ها به آموزش کارکنان خود با این دوره آموزشی مبادرت می ورزند و تأثیر این دوره بر عملکرد کارکنان در ادارات و سازمان ها اهمیت و ضرورت آن را افزایش می دهد. در همین راستا مطالعات و پژوهشهای انجام شده است که می توان آنها را به شرح زیر مورد بررسی قرار داد: پایگاههای اطلاعاتی برگرفته از مفاهیم فن آوری اطلاعات را در تسهیل فرآیندهای پیچیده درون سازمانی مؤثر می داند. او بیان می دارد که این پایگاه های اطلاعاتی با اتصال سازمانها به همدیگر، شبکه های سازمانی را بنا می نهند و دیدگاه های میان مدت مدیران را به دیدگاه های بلندمدت بدل می کنند. سلطانی (۲۰۰۲) در مقاله ای با عنایت به اثربخشی آموزشی در سازمان های صنعتی و تولیدی، به نقش فن آوری اطلاعات در توسعه مهارت حرفه ای، کمک به نهادینه شدن تغییر و نوآوری، تقویت مهارت تصمیم گیری، به وجود آوردن روحیه پژوهشی در کارکنان، کمک به شکل گیری تفکر استاندارد و تقویت استاندارد و تقویت خود نظارتی و ایجاد توسعه انسانی متوازن و چندجانبه، اشاره می کند. در رویکردی دیگر به تأثیر فن آوری اطلاعات بر افزایش بهره وری ناشی از به کارگیری فن آوری اطلاعات، عدم توجه آنها به سرمایه گذاری های مکمل در کنار سرمایه گذاری روی فن آوری اطلاعات دانسته اند. در مدل مذکور، سرمایه گذاری برای تغییر در راهبردهای سازمانی، تغییر شیوه های انجام کار و ارائه محصولات جدید را به عنوان سرمایه گذاری های مکمل فن آوری اطلاعات مطرح و نحوه اثرگذاری آنها بر سازمان ها تشریح شده است. بارت<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۶) به نقش فزاینده فن آوری اطلاعات و ارتباطات در تغییرات سازمانی می پردازند. به عقیده آنها همان فن آوری اطلاعات و ارتباطات در بسیاری از جنبه های تغییرات سازمانی معاصر به کار رفته است و به عنوان یک نیروی تعیین کننده در شکل دهی سازمان هاست. گیلمور<sup>۲</sup> (۱۹۹۱) همچنین، در پژوهشی با عنوان تأثیر آموزش فن آوری اطلاعات بر روی علایق و گرایش اعضای هیأت علمی دانشگاه در دانشگاه تگزاس نشان داده شد که اعضای هیأت علمی که آموزش فن آوری اطلاعات قرار گرفته

<sup>۱</sup>.Bart

<sup>۲</sup>.Gelmor

بودند، در مقایسه با آن دسته از اعضای هیأت علمی که آموزش ندیده بودند انگیزه و تمایل بیشتری نسبت به تدریس داشتند، سواد اطلاعاتی آنها نیز افزایش پیدا کرده است. دولان<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) با توجه به این موضوع که در دهه اخیر، تحقیقاتی صورت گرفته تا بتوانند معلمان را متقاعد کنند، که فناوری اطلاعات و ارتباطات در استراتژی یادگیری، سازنده می باشد و سرمایه گذاری ها و راهکارهایی مانند برنامه های طرح ریزی شده برای افزایش سطوح مهارتی و نگرش معلمان به رایانه انجام شده است. پژوهشی در خصوص استنباط معلمان از رایانه و طرح ملی (NOF) انجام دادند. طرح ملی طرحی است که به منظور آشنا کردن معلمان با استفاده از رایانه در انگلستان اجرا شد و طی آن همه معلمان انگلستان آموزش داده شدند. و نتایج تحقیق نشان داد: اطلاعات معلمان و نگرش آنها از طرح، ضعیف و محدود است. مدیریت منابع انسانی در عصر حاضر، نقش حیاتی در تحقق هدف های استراتژیک سازمان ها ایفا می کند. براساس نظریه وابستگی منابع، سازمان هایی که با چالش های محیط خارجی در ارتباط هستند باید با دقت و سرعت بیشتر عمل کنند تا بتوانند منابع مالی، مادی و انسانی مورد نیاز را برای بقا و رشد خود به دست آورند. به تعبیر دیگر، چنین نظریه ای فرض می کند که سازمانها در فرآیندی از داد و ستد در محیطی اجتماعی به سر می برند که برای دستیابی به منابع درونی و بیرونی کمیاب در حال رقابت با دیگر سازمانها قرار دارند (کرایمادیز و همکاران، ۲۰۰۶). در این زمینه توانمندسازی نیروی انسانی از طریق آموزش می تواند مزیت رقابتی سازمان ها را افزایش دهد. از این رو سازمانها برای موفقیت در این مسیر نیاز به برنامه ریزی آموزشی دارند. شناخت و تحلیل نیازهای آموزشی، پیش نیاز یک سیستم آموزشی موفق است. از طرف دیگر، موفقیت نظام آموزشی هر سازمان به تعیین نیازهای آموزشی آن بستگی دارد و در واقع نخستین عامل ایجاد و تضمین اثربخشی کار کرد آموزشی و به سازی است. هدف نهایی آموزش و به سازی تضمین بقاء و ارتقای سازمان از طرق زیر است: ۱. هماهنگی با تغییرات و تحولات مختلف درون سازمانی و برون سازمانی و نیازهای ناشی از آن؛ ۲. بهبود و ارتقاء سطح کمی و کیفی عملکرد فردی و سازمانی و ارتقای سطح بهره وری؛ ۳. کاهش نیاز به نظارت نزدیک بر کارکنان؛ ۴. افزایش رضایت شغلی؛ ۵. فراهم آوردن زمینه ترفیع شغلی؛ ۶. توسعه دانش، مهارت ها و نگرش های شغلی مثبت برای موفقیت و بهبود عملکرد؛ ۷. انگیزش کارکنان، ایجاد تعهد نسبت به شغل، سازمان؛ ۸. توسعه مهارت ها و توانایی های انجام کار و درک دانش و اطلاعات مورد نیاز توسط نیروی انسانی برای پیشرفت در تولید و ۹. آشنا ساختن کارکنان با هدف ها و موقعیت سازمان و جایگاه خویش (صالحی، ۱۳۹۱). توانمندسازی حرفه ای و عملکرد شغلی به عنوان دو متغیر سازمانی که اثر به سزایی بر اثربخشی و موفقیت یک سازمان دارند. وجود سازمان های مناسب در هر جامعه ای که با کارآمدی و اثربخشی از عهده وظایف خود برآیند از مهم ترین وسایل دستیابی به پیشرفت و ترقی است. کارآمدی و اثربخشی در وظایف عملکرد شغلی مطلوب را خلق می کنند. بنابراین سازمان ها برای نیل به کارآمدی و اثربخشی در انجام وظایف و در نهایت بهبود عملکرد شغلی اعضای خود باید بر عواملی متمرکز شوند که موجب عملکرد شغلی مطلوب را فراهم کنند. سرمایه گذاری روی اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات سخت افزار و نرم افزار کامپیوتر بر عملکرد تولیدی در کسب و کار یونان (لوکیس، لوکیم و الکساندرس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). بلانچارد (۱۳۸۳) در پژوهشی به بررسی عوامل موفقیت در پذیرش فناوری اطلاعات کامپیوتر در عربستان سعودی پرداخته است. محقق ۱۶ متغیر، در سه گروه از عوامل، شامل عوامل فردی، تکنولوژیکی، و سازمانی را به عنوان متغیرهای پیش بینی کننده فناوری اطلاعات برگزیده است. مفهوم پذیرش کامپیوتر، خود به دو سازه تفکیک شد:

<sup>۱</sup>.Dollan

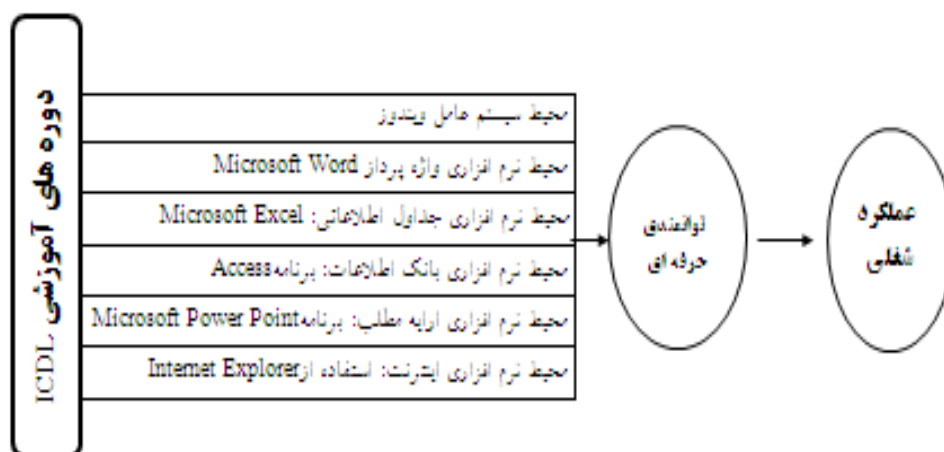
<sup>۲</sup>.Lokess, Loukim & Aleksanders

کاربرد کامپیوتر و رضایت کاربر از جمله اهمیت ها و ضرورت های پژوهش حاضر در سطح آرمانی می تواند برداشت گام های مقدماتی در جهت ایجاد عملکرد شغلی سالم و سازنده در روابط کاری با کارمندان دیگر، توجه به عواملی که باعث استحکام و توانمندی حرفه ای فرد می شود و همچنین توجه بیشتر به مهارت های افراد و شناساندن راه های ارتقاء مهارت های در عملکرد شغلی به افراد را نام برد. از طرفی با توجه به آموزش دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان، جنبه دیگر این پژوهش را به خود اختصاص می دهد. چرا که توانمندی حرفه ای صرف نظر از چگونگی کسب آن می تواند احساس امنیت بیشتری را برای کارمندان فراهم آورد و کمک کند آنها روحیه مشارکتی بیشتری پیدا کنند تا نسبت به کسانی که این احساسات را نسبت به یک دیگر در محیط کار ندارند، باعث ارتقاء عملکرد شغلی بیشتر می شود و از آن به عنوان سپری در مقابل استرس ها و مشکلات کاری خود استفاده کنند. لذا با توجه به موارد یاد شده فوق در این پژوهش سعی خواهد شد بررسی شود که آیا دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان سازمان بازرگانی استان تهران تأثیر می گذارد؟ تا براساس توانمندی حرفه ای این افراد بتوان به دنبال راهکارهای اساسی در جهت بهبود وضعیت عملکرد شغلی آنها برآمده و با ارائه راهکارهای منطقی و قابل انجام براساس نیازها و درخواست های این افراد بتوان پیشنهادات سازنده ای در جهت بهبودی ایشان ارائه نمود.

### چارچوب نظری تحقیق

نمودار چارچوب نظری مانند نقشه ای است که سیر انجام و اجرای پژوهش را مشخص می کند و ارتباط مفاهیم با هم و تأثیری که روی متغیر وابسته می گذارند را در قالب یک منطق ارتباطی روشن و شفاف به پژوهش کننده و بهره برداران توضیح می دهد. حال براساس ارتباط متغیرها یا مفهوم های مورد نظر که برگرفته از مبانی نظری و مطالعات مقدماتی استخراج و حاصل شده است می توان چهارچوب نظری این پژوهش را در قالب یک نمودار مشخص ترسیم نمود که در آن نمودار خطوط کلی طرح مورد مطالعه ترسیم می گردد. همچنین ابراهیم آبادی (۱۳۸۷) شرح می دهد که این نمودار می بایست به گونه ای باشد که رابطه تمامی متغیرها یا مفهوم های مورد نظر پژوهش با یک دیگر را پوشش دهد تا از آن بتوان سوال یا سؤال ها را استخراج نمود. مبحث انگیزه و عملکرد شغلی کارکنان یکی از مهم ترین و اساسی ترین ویژگی های کیفی کارکنان است که می تواند موجب افزایش عملکرد شغلی آنان در انجام وظایف شان شود ضمن آنکه خود در افزایش بهره وری سازمان نقش اساسی دارند. وجود انگیزه و عملکرد شغلی خود می تواند عاملی جهت افزایش رضایتمندی شغلی کارکنان نیز باشد. اما نکته اساسی در بحث انگیزه و عملکرد شغلی مقوله ای موسوم به انگیزش است که مطلب وسیع و گسترده ای را در بحث رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی به خود اختصاص می دهد. انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان با مقوله ها و مفاهیم دیگری چون احساسات، اعتقادات، باورها و نیازهای کارکنان در ارتباط می باشد. اما آنچه که در تمام نظریه ها و تنوری های عملکرد شغلی مورد اتفاق نظر همگان است و از طرفی نوع نگاه مدیریت به انسان و جایگاه وی در درون سازمان می تواند در ارتقاء سطح انگیزه های کاری کارکنان نقش اساسی داشته باشد. مدیریت در سازمان برای نیل به هدف های خود به دنبال استقرار نظام ها و سیستم هایی می باشد تا فضای مساعد برای افزایش بهره وری را تضمین می کند. از مهم ترین این نظامات، سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان جهت بررسی رفتارها و قابلیت های آنان و رشد و شکوفایی آن برای رسیدن به هدف های سازمان می باشد. در سازمان های مبتنی بر فناوری اطلاعات که پروژه های نرم افزاری را راهبری می کنند نیز به دلیل حساسیت بالای کار و ارتباط بسیار زیاد کیفیت خروجی هر مرحله با عملکرد

اعضای تیم، این موضوع بیش از پیش جلوه می نماید. در بررسی سیستم های ارزیابی عملکرد به کار گرفته شده در سازمان ها و مؤسسات مختلف، به طور کلی این نتیجه به دست می آید که مؤسسات و سازمان های مزبور براساس نیاز و در چارچوب مدل های علمی موجود، به صورت تجربی نسبت به انتخاب و استقرار نوعی نظام ارزیابی عملکرد برای کارکنان خود اقدام نموده اند، به گونه ای که صرف نظر از شرایط و ویژگی های نیروی انسانی از بسیاری جهات با هم شباهت دارند. در تحقیقات کاربردی با استفاده از زمینه و بسترشناختی و معلوماتی که از طریق بسترهای علمی فراهم شده برای رفع نیازها، بهبود و بهینه سازی ابزارها، روش ها و الگوها در جهت توسعه رفاه، آسایش و ارتقای سطح عملکرد شغلی کارکنان و کاهش میزان استرس و عدم رضایت مندی از شغل مورد استفاده قرار می گیرد. با توجه به این واقعیت که عملکرد شغلی کارمندان در میزان انگیزش و رضایت شغلی تأثیرگذار است. بنابراین با افت کیفیت کاری و رضایت مندی از شغل و استرس های بسیاری مواجهه می شوند. در سال های اخیر بهره مندی از فناوری اطلاعات در فضای تجاری و خدماتی به طور قابل ملاحظه ای رشد داشته است. بدون شک کارکنان سازمان و محیط کاریشان، از نظر طراحی شغل، شرایط کار و بسیاری موارد دیگر تحت تأثیر فناوری اطلاعات قرار گرفته اند. از آن جایی که افراد و دانش آن ها به عنوان حیاتی ترین دارایی سازمان محسوب می شود، بدیهی است هر شرکتی به دنبال ایجاد تغییر برای به کارگیری سرمایه های ناملموس خود می باشد. پژوهش هایی که به صورت مستقیم و غیر مستقیم در ارتباط با پژوهش حاضر انجام شده و در این فصل نیز به تعدادی از آن ها اشاره شد، نتوانسته است پاسخ گوی پرسش پژوهشی این تحقیق باشد که تلاش می کند تا براساس روش های آماری مناسب به بررسی اثربخشی دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان سازمان بازرگانی استان تهران پردازد.



نمودار شماره ۱: مدل نظری تحقیق

## روش شناسی

با توجه به شاخص ها و اهداف تحقیق، پژوهش حاضر یک پژوهش نیمه آزمایشی همراه با پیش آزمون و پس آزمون با گروه کنترل و گمارش تصادفی می باشد.



## فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی

دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد.

فرضیه های فرعی

۱- دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای تأثیر دارد.

۲- دوره های آموزشی ICDL بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد.

۳- دوره آموزشی سیستم عامل ویندوز بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد.

۴- دوره آموزشی واژه پرداز: بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد.

۵- دوره آموزشی ایجاد جداول اطلاعاتی: بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد.

۶- دوره آموزشی بانک اطلاعات: برنامه بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد.

۷- دوره آموزشی ارایه مطلب: برنامه بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد.

۸- دوره آموزشی اینترنت: بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد.

## جامعه آماری و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش را ۳۰ نفر کارکنان سازمان بازرگانی استان تهران تشکیل می دهند. در این پژوهش روش نمونه گیری، تصادفی داوطلبانه است و با توجه به اینکه وضعیت آزمودنی غیر تصادفی پژوهش حاضر و از نوع نیمه آزمایشی همراه با پیش آزمون و پس آزمون با گروه کنترل و گمارش تصادفی حجم نمونه تحقیق به منظور آموزش ICDL در بین کارکنان سازمان تعداد ۳۰ نفر در نظر گرفته شد.

## روش گردآوری اطلاعات

برای اجرای این پژوهش تعداد ۳۰ نفر از کارکنان سازمان بازرگانی شهر تهران به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند و پرسش نامه ها بین کارکنان سازمان مربوطه توزیع و تکمیل شد. بعد از انتخاب کارکنان سازمان بازرگانی مورد نظر در ارتباط با پژوهش حاضر پرسش نامه ها در اختیار آنها قرار گرفت و از آنها خواسته شد که به درستی و با صداقت کامل به سؤال ها پاسخ دهند. از طرفی با توجه به این که بعضی از پرسش نامه ها به صورت ناقص تکمیل شده بود، این پرسش نامه ها کنار گذاشته شد و دوباره به صورت تصادفی عده ای دیگر از افراد داخل همان لیست به قید قرعه دوباره انتخاب شدند. در نهایت ۳۰ پرسش نامه کامل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ۳۰ نفر از افراد را به صورت تصادفی به دو گروه ۱۵ نفری آزمون و شاهد تقسیم نموده و ۱۵ نفر از شرکت کنندگان گروه آزمون در جلسات آموزش (شامل ۸ جلسه ۹۰ دقیقه ای آموزش ICDL، هر هفته ۱ جلسه) شرکت کردند. از طریق هماهنگی با مسئولان سازمان بازرگانی، این جلسات در یکی از سالن های سازمان برگزار شد و مطالب به صورت شفاهی و با کمک اسلاید به آزمودنی ها و انتقال یافت.

## ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش روش جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه صورت گرفته و به تعداد نمونه آماری مورد نظر بین افراد توزیع شده است. در این پژوهش از پرسشنامه توانمندی حرفه ای<sup>۱</sup> شامل چهار خرده مقیاس است که عبارتند از (معناداری، شایستگی، خودمختاری و اثرگذاری) این پرسشنامه شامل ۱۵ ماده است و برای هر خرده مقیاس ۳ ماده در نظر گرفته شده و هر ماده دارای یک پاسخ پنج درجه ای از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق که در طیف لیکرت نمره گذاری و محاسبه شده است. پرسشنامه عملکرد شغلی<sup>۲</sup> که توسط پاترسون (۱۹۷۰) تهیه و توسط ارشدی و شکرکن (۱۳۷۵) ترجمه شده از ۱۵ گویه تشکیل شده است که به منظور سنجش عملکرد شغلی کارکنان به کار می رود. نمره گذاری پرسشنامه به صورت طیف لیکرت ۴ نقطه ای می باشد که برای گزینه های «به ندرت»، «گاهی»، «اغلب» و «همیشه» به ترتیب امتیازات ۰، ۱، ۲ و ۳ در نظر گرفته شده است. دامنه نمرات و امتیازات هر آزمودنی بین ۰ تا ۴۵ می باشد. آموزش مهارت های ICDL (فناوری اطلاعات و ارتباطات: مبانی IT، مدیریت فایلها: سیستم عامل ویندوز، در ورژن XP و در ورژن ویندوز ۷، واژه پرداز: تدریس Microsoft Word که یکی از نرم افزارهای آفیس، در ورژن word2007، ایجاد جداول اطلاعاتی: تدریس Microsoft Excel، اینترنت: استفاده از Internet Explorer، بانک اطلاعات: تدریس برنامه Access، ارایه مطلب: تدریس برنامه Microsoft Power Point) که در طی ۸ جلسه مورد استفاده و به آزمودنی ها آموزش داده می شود. با توجه به متفاوت بودن وظایف و نیاز کاری، نحوه برقراری امتیاز آموزشی و همچنین تعیین روال ارزیابی دوره ها در سازمان بازرگانی مورد تحلیل و بررسی قرار می گیرند.

## اعتبار و پایایی پژوهش

پایایی و اعتبار آزمون توانمندی حرفه ای با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای کل نمره از ۰/۷۴ تا ۰/۸۴ برای شش نمونه از دانشجویان دوره کارشناسی و دو نمونه از افراد به دست آمده اند. همبستگی آزمون- با آزمون طی یکی دوره بیش از ۰/۸۰ یا بالاتر به دست آمده است. پاسخ های داده شده به مقیاس توانمندسازی حرفه ای بالایی با پاسخهای داده شده به چندین مقیاس اندازه گیری مقیاس های مشابه دارد؛ برای مثال: نمرات حاصل از مقیاس معناداریاز ۰/۵۰ تا ۰/۶۰ با نمرات مقیاس های شایستگی، خودمختاری (فیل و میل، ۱۹۷۸)، اثرگذاری (بورگر- کوپر، بورگر و کوپر، ۱۹۷۹) همبستگی داشتند (ایروینک و کرنشواو، ۱۹۹۰). ضریب همبستگی پرسش نامه با مقیاس ۰/۴۱ تا ۰/۶۰ و با مقیاس های دیگر ۰/۳۲ تا ۰/۴۱ است که نشانه روایی سازه است. کلیه خرده مقیاس های پرسش نامه افراد راضی و ناراضی را از هم جدا می کند، این پرسش نامه روایی ملاک خوبی دارد (نعامی، ۱۳۸۷). در پژوهش حاضر میزان ضریب آلفای کرونباخ برای هر کدام از مؤلفه های توانمندی حرفه ای (معناداری ۰/۷۸، شایستگی ۰/۷۶، خودمختاری ۰/۸۸ و اثرگذاری ۰/۸۶) و نیز ضریب پایایی کل ۰/۸۶ به دست آمد این نتیجه نشان می دهد که پرسشنامه توانمندی حرفه ای بر روی نمونه ۳۰ نفری از اعتبار بالایی برخوردار است. پایایی و اعتبار آزمون عملکرد شغلی به کمک ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ و پایایی بازآزمایی آن را در طی هفت هفته ۰/۷۸ گزارش کرده اند. در بررسی فرانسیس (۱۹۹۸)، ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۲ به دست آمده است. هم چنین فرانسیس در یک بررسی میان فرهنگی در کشورهای انگلیس و آمریکا، استرالیا و کانادا به ترتیب ضریب آلفای ۰/۸۹،

<sup>۱</sup> Perfectional Empowerment

<sup>۲</sup> - career counseling

۰/۹۰، ۰/۸۹، ۰/۸۹ را گزارش کرده است. سایر پژوهش ها نیز گویای آن هستند که پایایی بازآزمایی این پرسش نامه در سطح پذیرفتنی است در بررسی های چندی بازآزمایی ۰/۸۱ پس از ۴ ماه، ۰/۶۷ پس از ۵ ماه، ۰/۵۳ پس از ۶ ماه گزارش شده است. در پژوهشی که توسط ارشیدی و شکرکن (۱۳۷۵)، با نمونه ای متشکل از ۱۰۱ نفر صورت گرفت، ضریب همسانی درونی برای گروه مردان و زنان به ترتیب برابر ۰/۹۴ و ۰/۹۰ و اعتبار بازآزمایی پس از ۷ هفته ۰/۷۸ و ضریب پایایی بازآزمایی با فاصله زمانی ۳ هفته در یک نمونه ۲۵ نفری ۰/۷۹ به دست آمد. درباره تأثیر سن و جنسیت نیز پژوهش ها، یافته های گوناگونی را گزارش کرده اند. غفاری (۱۳۸۸) بیان می کنند که به منظور بررسی روایی صوری پرسش نامه عملکرد شغلی از ۱۰ متخصص نظر خواهی شد که همگی توانایی پرسش نامه عملکرد شغلی را برای سنجش در کارکنان تأکید کرده اند. هم چنین به منظور بررسی روایی عاملی (که شکلی از روایی سازه است) از روش تحلیل عاملی استفاده شد که در نتیجه به استخراج پنج عامل انجامید. این عوامل پنج گانه توانسته اند از ۰/۵۷ واریانس کل را تبیین کنند. ضریب آلفای کرونباخ برای عوامل پنج گانه در جدول زیر ارائه شده است. در پژوهش حاضر میزان ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ به دست آمد، این نتیجه نشان می دهد که پرسشنامه عملکرد شغلی بر روی نمونه ۳۰ نفری از اعتبار بالایی برخوردار می باشد. پایایی و اعتبار آزمون خلاقیت توسط اساتید دانشگاه دوستو اسپانیا<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) از آمریکا به اسپانیا برده شد و در آنجا مورد آزمایش و استفاده قرار گرفت. برای بررسی اعتبار آزمون دو روش کاملاً متفاوت به کار رفت: روش کلاسیک همستگی بین این آزمون و آزمون های ملاک<sup>۲</sup> و روش تحلیل عوامل تأییدی. ضرایب پایایی بخش های سیالی، ابتکار، انعطاف پذیری و بسط از طریق بازآزمایی در اجرای فرم اولیه این آزمون توسط دکتر عابدی به ترتیب ۰/۸۵، ۰/۸۲، ۰/۸۴، ۰/۸۰ به دست آمد (عابدی، ۱۳۷۲). در اسپانیا، آزمون روی ۲۲۶۴ نفر از دانش آموزان اسپانیا اجرا و از روش ضریب همسانی درونی و آلفای کرونباخ برای محاسبه پایایی استفاده شد. این ضریب برای بخش سیالی ۰/۷۵، ابتکار ۰/۶۱، انعطاف پذیری ۰/۶۶ و بسط ۰/۶۱ بود. به طوری که ملاحظه می شود ضرایب پایایی آزمون در این اجرا نسبت به ضرایب پایایی فرم آغازین پایین تر است. در پژوهش حاضر از روش آلفای کرونباخ برای پایایی استفاده شد که نتایج به شرح زیر است. برای بخش سیالی ۰/۷۹، ابتکار ۰/۷۶، انعطاف پذیری ۰/۶۹ و بسط ۰/۷۳ و نمره کل خلاقیت ۰/۸۴ بوده است.

## روش تجزیه و تحلیل داده ها

در این پژوهش روش تجزیه و تحلیل اطلاعات در دو بخش توصیفی و استنباطی انجام می شود. در این تحقیق پس از جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه، عملیات کدگذاری صورت می پذیرد و با ایجاد یک فایل در نرم افزار SPSS اطلاعات جمع آوری شده وارد رایانه می شود، سپس با استفاده از نرم افزار فوق عملیات داده پردازی صورت خواهد پذیرفت برای تجزیه و تحلیل داده ها از فنون آمار توصیفی و استنباطی استفاده می شود برای توصیف یافته های پژوهش ابتدا داده های جمع آوری شده با استفاده از شاخص های آمار توصیفی مانند میانگین، میانه، واریانس و انحراف معیار، ... و جدول فراوانی خلاصه شده و با کمک نمودار نیز نمایش داده می شود همچنین شاخص های گرایش به مرکز و پراکندگی مانند میانگین و انحراف معیار نیز محاسبه می شود، در قسمت آمار استنباطی در صورت نرمال بودن توزیع داده ها با توجه

<sup>۱</sup> -DeustoUniversity,spain

<sup>۲</sup> -Criterion

به نوع تحقیق و تعداد نمونه های آماری از آزمون آماری تحلیل کوواریانس استفاده شده است تحلیل کوواریانس در محیط نرم افزار SPSS استفاده شده است که گزارش آن در فصل چهار به تفصیل ارائه شده است.

### یافته ها و تجزیه و تحلیل داده ها

مشخصات فردی پاسخگویان: از لحاظ سنی بیشترین میزان سنی در کارمندان بین ۳۵ تا ۴۵ سال و کمترین میزان سن بالاتر از ۵۵ سال می باشد. از لحاظ تعداد فرزند کارمندان دارای بیش از سه فرزند و کمترین درصد دارای یک فرزند می باشند. از لحاظ اشتغال دارای سابقه خدمت زیر ۱۰ سال و کمترین درصد دارای سابقه خدمت بالاتر از ۳۰ سال و نیز از نظر سمت و شغل بیشتر کارمندان رسمی و کمترین تعداد نیروی قراردادی از لحاظ میزان تحصیلات در کارمندان بیشترین افراد دارای مدرک فوق لیسانس و کمترین درصد میزان تحصیلات در کارمندان دارای مدرک کاردانی بودند. به طور کلی یافته های پژوهش فوق، براساس ۸ فرضیه مذکور به طور خلاصه در زیر آمده است:

#### فرضیه اصلی

دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تاثیر دارد. نتایج نشان حاصل از تحلیل واریانس حاکی از این است که مقدار F چند متغیری در سطح  $P < 0/001$  از لحاظ آماری معنی دار می باشد. لذا می توان گفت که بین آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول ۱: مقایسه دو گروه در پیش آزمون و پس آزمون

شاخص آماری	گروه ها	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
توانمندی حرفه ای	کنترل	۱۵	۳/۲۸	۰/۴۷۰
عملکرد شغلی	ازمایش	۱۵	۲/۹۸	۰/۳۳۲
آموزش ICDL	کنترل	۱۵	۱/۵۱	۰/۳۸۹
توانمندی حرفه ای	ازمایش	۱۵	۱/۴۲	۰/۲۷۴
عملکرد شغلی	کنترل	۱۵	۳/۲۴	۰/۳۹۵
	ازمایش	۱۵	۳/۰۹	۰/۳۱۱

جدول ۲ تحلیل واریانس برای بررسی آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان

نام آزمون	مقدار	فرضیه DF	اشتباه DF	میزان F	سطح معناداری
آزمون اثر پیلایی	۱/۹۸۸	۲	۲۷	۱۱/۲۶	۰/۰۰۰
آزمون لامبدای ویلکز	۱/۰۱۲	۲	۲۷	۱۱/۲۶	۰/۰۰۰
آزمون اثر هلتنینگ	۸۳/۴۰	۲	۲۷	۱۱/۲۶	۰/۰۰۰
آزمون بزرگترین ریشه روی	۸۳/۴۰	۲	۲۷	۱۱/۲۶	۰/۰۰۰

در خصوص آزمون فرضیه اول تا هشتم پژوهش با توجه به آزمون تحلیل واریانس تک متغیری نتایج نشان داده است بین اثر

دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای کارکنان تفاوت معناداری در سطح ( $f=1/08$ ،  $P<0/000$ ) وجود دارد. در خصوص فرضیه دوم نتایج تحلیل واریانس تک متغیری نشان می دهد که بین اثر دوره های آموزشی ICDL بر عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری در سطح ( $f=1/26$ ،  $P<0/000$ ) وجود دارد. در ارتباط با فرضیه سوم نتایج تحلیل واریانس تک متغیری نشان می دهد که بین اثر آموزشی سیستم عامل ویندوز بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری در سطح ( $f=442/27$  و  $P<0/000$ ) وجود دارد. در خصوص فرضیه چهارم نتایج تحلیل کوواریانس تک متغیری نشان می دهد که بین اثر آموزشی واژه پرداز Microsoft Word بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری در سطح ( $F=595/13$  و  $P<0/000$ ) وجود دارد. در خصوص فرضیه پنجم نتایج تحلیل واریانس تک متغیری نشان می دهد که بین اثر آموزش جداول: Microsoft Excel بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری در سطح ( $F=901/08$  و  $P<0/000$ ) وجود دارد. در ارتباط با فرضیه ششم نتایج تحلیل واریانس تک متغیری نشان می دهد بین اثر دوره ی آموزشی بانک اطلاعات: برنامه Access بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری در سطح ( $F=16/60$  و  $P<0/000$ ) وجود دارد. در ارتباط با فرضیه هفتم نتایج تحلیل واریانس تک متغیری نشان می دهد که بین اثر آموزش ارایه مطلب: برنامه Microsoft Power Point بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری در سطح ( $F=705/07$  و  $P<0/000$ ) وجود دارد. در خصوص فرضیه هشتم همچنین نتایج تحلیل واریانس تک متغیری نشان می دهد که بین اثر آموزش آموزشی اینترنت: Internet Explorer بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری در سطح ( $F=595/13$  و  $P<0/000$ ) وجود دارد.

جدول ۳ تحلیل واریانس برای بررسی اثر دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای

منبع تغییر	مجموع مجذورات	DF	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معناداری
بین گروهی	144	1	144	1/08	0/00
پیش آزمون	296/30	1	296/30	22/22	307/
خطا	3/70	28	133/		
کل		30			

جدول ۴ تحلیل واریانس برای بررسی اثر دوره های آموزشی ICDL بر عملکرد شغلی

منبع تغییر	مجموع مجذورات	DF	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معناداری
بین گروهی	161	1	161	1/26	0/000
پیش آزمون	281/87	1	281/87	22/24	0/271
خطا	3/29	26	127/		
کل		28			

جدول ۵ تحلیل واریانس برای بررسی اثر مولفه های دوره آموزشی بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان

منبع تغییر / سیستم عامل ویندوز	مجموع مجذورات	DF	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معناداری
بین گروهی	۱/۷۵۶	۱	۱/۷۵۶	۴۴۲/۲۷	۰/۰۰۰
پیش آزمون	۳۰۶/۲۴	۱	۳۰۶/۲۴	۱/۰۹	۰/۳۰۶
خطا	۱۸/۰۰	۲۶	۱/۶۹۲		
کل		۲۸			

منبع تغییر / واژه پرداز	مجموع مجذورات	DF	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معناداری
بین گروهی	۱/۰۴۹	۱	۱/۰۴۹	۵۹۵/۱۳	۰/۰۰۰
پیش آزمون	۶۳/۸۲	۱	۶۳/۸۲	۰/۴۵	۱/۵۰۷
خطا	۳	۲۸			
کل	۳۰				

منبع تغییر / ایجاد جداول اطلاعاتی	مجموع مجذورات	DF	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معناداری
بین گروهی	۱/۷۶۸	۱	۱/۷۶۸	۹۰۱/۰۸	۱/۰۰۰
پیش آزمون	۳۱۷/۵۲	۱	۳۱۷/۵۲	۲/۱۷	۱/۱۵۱
خطا	۹/۸۶	۲۸			
کل	۳۰				

منبع تغییر / بانک اطلاعات	مجموع مجذورات	DF	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معناداری
بین گروهی	۱/۶۶۳	۱	۱/۶۶۳	۱۶/۶۰	۰/۰۰۰
پیش آزمون	۲۷۵/۳۶	۱	۲۷۵/۳۶	۳/۹۹	۰/۰۵۶
خطا		۲۶	۱/۱۶۶		
کل		۲۸			

منبع تغییر / رایانه مطلب	مجموع مجذورات	DF	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معناداری
بین گروهی	۱/۳۲۱	۱	۱/۳۲۱	۷۰۵/۰۷	۰/۰۰۰
پیش آزمون	۲۶۵/۳۷	۱	۲۶۵/۳۷	۱/۸۵۶	۱/۳۶۴

خطا					
۲۶					
کل					
۲۸					
منبع تغییر/اینترنت	مجموع مجدورات	DF	میانگین مجدورات	میزان F	سطح معناداری
بین گروهی	/۰۴۹	۱	/۰۴۹	۵۹۵/۱۳	۰/۰۰۰
پیش آزمون	۶۳/۸۲	۱	۶۳/۸۲	/۴۵۳	/۵۰۷
خطا					
۲۸					
کل					
۳۰					

### بحث و نتیجه گیری

دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تاثیر دارد. نتایج به دست آمده از تحلیل واریانس حاکی از این است که مقدار F چند متغیری در سطح  $P < 0/001$  از لحاظ آماری معنادار می باشد. لذا می توان گفت که بین آموزش ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد. نتایج این پژوهش با پژوهشی که توسط عالی پور (۱۳۹۳) که به بررسی اثربخشی آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی نیز محمودزاده (۱۳۹۳)، پورحسینی محمدآبادی (۱۳۹۲)، هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین مهارت های فناوری اطلاعات و ارتباطات مدیران با توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی دبیران در ارتباط با آموزش ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی انجام شده بود، فلاحی زاده و کسانی (۱۳۹۲)، اولیایی (۱۳۹۱)، رزمی (۱۳۹۱)، ساریخانی خرمی (۱۳۹۱)، کرامت (۱۳۸۵)، جوشقانی (۲۰۱۴)، واترز<sup>۱</sup> (۲۰۱۲)، استگر و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۹)، لوپز و کیر<sup>۳</sup> (۲۰۰۶)، بلر<sup>۴</sup> (۲۰۰۴) همخوانی دارد. در ارتباط با فرضیه اول دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای کارکنان تاثیر دارد. نتایج به دست آمده از تحلیل واریانس تک متغیری نشان می دهد که بین اثر دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد. ( $P < 0/000$ ,  $F = 1/08$ ). بنابراین می توان نتیجه گرفت دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای کارکنان تاثیر دارد. این یافته با نتایج پژوهش عالی پور (۱۳۹۳)، که به بررسی رابطه بین آموزش های فنی و حرفه ای (فناوری اطلاعات و ارتباطات) و توانمندی منابع انسانی و نعمتی امیرکلایی (۱۳۹۲)، فلاحی زاده و کسانی (۱۳۹۲)، استگر و همکاران (۲۰۰۹)، دووایلر<sup>۵</sup> (۲۰۰۹)، مالتوالیور<sup>۶</sup> (۲۰۰۶) در این پژوهش درصدد یافتن تاثیر فناوری اطلاعات بر توانمندسازی کارکنان، روگینز<sup>۷</sup> (۲۰۰۶)، لوپز و کیر (۲۰۰۶)، شروین<sup>۸</sup> (۲۰۰۶)، بلر (۲۰۰۴)، موریس<sup>۹</sup> (۱۹۹۶) همخوانی دارد. در ارتباط با فرضیه دوم که دوره های آموزشی ICDL بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر دارد. نتایج به دست آمده از تحلیل واریانس تک متغیری نشان می دهد که بین اثر دوره های آموزشی ICDL بر عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد. ( $P < 0/000$ ,  $F = 1/26$ ). بنابراین می توان نتیجه گرفت دوره های آموزشی ICDL بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر دارد. این یافته با نتایج پژوهش محمودزاده (۱۳۹۳) در خصوص بررسی تاثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد کارکنان وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، نعمتی امیرکلایی (۱۳۹۲)، علیرضایی (۱۳۹۱)،

1. Waters  
4. Blear  
7. Rogens

2. Estegar  
5. Douvaeler  
8. Shervin

3. Lopez & Kear  
6. Malt & Oliver  
9. Morress

ساریخانی خرمی (۱۳۹۱)، فضلی (۱۳۹۰) پژوهش حاضر، با هدف بررسی تأثیر دوره های آموزشی فناوری اطلاعات بر بهبود عملکرد کارکنان ستادی، قاسمی (۱۳۹۰)، یزدی، سلیمان کریمی (۱۳۸۷)، حمیدی زاده (۱۳۸۷) تحقیق حاضر به بررسی تأثیر برنامه آموزشی ICDL بر بهره وری شغلی، کرامت (۱۳۸۵)، جوشقانی (۲۰۱۴)، واترز (۲۰۱۲)، بلر (۲۰۰۴) همخوانی دارد. در ارتباط با فرضیه سوم که دوره آموزشی سیستم عامل ویندوز بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. نتایج به دست آمده از تحلیل واریانس تک متغیری نشان می دهد که بین اثر دوره آموزشی سیستم عامل ویندوز بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد. ( $P < 0/000$  و  $F = 442/27$ ). بنابراین دوره آموزشی سیستم عامل ویندوز بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. نتایج این پژوهش با پژوهش های صورت گرفته توسط کاملیر (۲۰۱۱)، برادشاو<sup>۱</sup> (۲۰۱۰)، استگر و همکاران (۲۰۰۹)، لوپز و کیر (۲۰۰۶)، کنس<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) تغییر روزانه در فناوری سخت افزار و نرم افزار، لوکاسوهریش<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) با یافته های تحقیق حاضر همخوانی دارد. در خصوص فرضیه چهارم دوره آموزشی واژه پرداز بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. نتایج به دست آمده از تحلیل کوواریانس تک متغیری نشان می دهد که بین اثر آموزشی واژه پرداز بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد. ( $P < 0/000$  و  $F = 595/13$ ) بنابراین آموزش واژه پرداز بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. این یافته با نتایج پژوهش پورحسینی محمدآبادی (۱۳۹۲)، که به بررسی رابطه بین مهارت های فناوری اطلاعات و ارتباطات مدیران با توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی دبیران، کاملیر<sup>۴</sup> (۲۰۱۱)، برادشاو (۲۰۱۰)، همخوانی دارد. در ارتباط با فرضیه پنجم که دوره آموزشی ایجاد جداول اطلاعاتی بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. نتایج به دست آمده از تحلیل واریانس تک متغیری نشان می دهد که بین اثر آموزش ایجاد جداول اطلاعاتی بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد. ( $P < 0/000$  و  $F = 901/08$ ) بنابراین آموزش ایجاد جداول اطلاعاتی بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. در این خصوص نتایجی که با یافته های پژوهش حاضر همخوانی داشته باشد یافت نشد. در ارتباط با فرضیه ششم که دوره آموزشی بانک اطلاعات بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. نتایج به دست آمده از تحلیل واریانس تک متغیری نشان می دهد که بین اثر آموزش بانک اطلاعات بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد ( $P < 0/000$  و  $F = 16/60$ ). بنابراین آموزش بانک اطلاعات بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. این یافته با نتایج کاملیر (۲۰۱۱)، لوکاسوهریش (۲۰۰۲)، برادشاو (۲۰۱۰)، نیز همخوانی دارد. در ارتباط با فرضیه هفتم که دوره آموزشی ارابه مطلب بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. نتایج به دست آمده از تحلیل واریانس تک متغیری نشان می دهد که بین اثر آموزش ارابه مطلب بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری وجود دارد ( $P < 0/000$  و  $F = 595/13$ ). در این زمینه پژوهش های پورحسینی محمدآبادی (۱۳۹۲)، که به بررسی رابطه بین مهارتهای فناوری اطلاعات و ارتباطات مدیران با توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی دبیران مالتوالیور (۲۰۰۶)، که با نتایج پژوهش حاضر همخوانی داشت. در ارتباط با فرضیه هشتم که دوره آموزشی اینترنت بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تأثیر دارد. نتایج به دست آمده از تحلیل واریانس تک متغیری نشان می دهد که بین اثر دوره آموزشی اینترنت بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان تفاوت معناداری

1. Bradshaw  
4. kamlear

2. Kenz

3. Loqase & Herish



وجود دارد. ( $F=۱۶/۶۰$  و  $P<۰/۰۰۰$ ) این یافته با نتایج پژوهش پورحسینی محمدآبادی (۱۳۹۲)، که به بررسی رابطه بین مهارت های فناوری اطلاعات و ارتباطات مدیران با توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی دبیران و نیز پژوهش اسماعیلی (۱۳۹۰) تحت عنوان بررسی تأثیر مجازی سازی سازمان بر کارایی کارکنان و مدیران در سازمان به عمل آورده بود، نصرت پناه و همکاران (۱۳۸۹)، جوشقانی (۲۰۱۴)، همخوانی دارد.

### پیشنهادها

یافته های این پژوهش مؤید آن است که اثر بخشی دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان سازمان بازرگانی تأثیر دارد. از این رو پیشنهاد می شود به منظور افزایش ایجاد عملکرد شغلی مناسب در زمینه کمک به بهبودی کارمندان در انجام امور کاری، امکانات لازم در اختیار آنها به درستی قرار داده شود. در همین رابطه پیشنهاد می شود به این افراد آموزشهای لازم در زمینه توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی در جهت بهبود عملکرد مدیریت شغلی داده شود و از طرفی مزایای آن برای کارمندان به درستی فرهنگ سازی شود. به عبارتی با توجه به آموزش ارائه شده از روی نمرات توانمندی حرفه ای می توان عملکرد شغلی کارمندان را پیش بینی کرد. به مدیران و مسئولان سازمانی پیشنهاد می شود که در جهت مدیریت عملکرد: فلسفه و ساز و کارهای مدیریت عملکرد برای کلیه کارکنان به خوبی روشن شود، زیرا با تفهیم هرچه بیشتر اصول و مبانی مدیریت عملکرد در جهت توانمندسازی کارکنان، همچنین فرایند ارزیابی به گونه ای مناسب طراحی گردد که ذینفعان بتوانند از آن استفاده نمایند. همچنین عملکردهای کارکنان به طور کامل و به صورت واضح و روشن قابل ارزیابی و هدایت شوند زیرا ارزشیابی کارکنان با جدیت در بهبود عملکرد کارمندان اثرگذار است. مشارکت: سازمان نیازمند این است که زمینه های لازم برای ایجاد مشارکت کارکنان در تعیین هدف های سازمانی فراهم نموده و کارکنان را حتی المقدور در تصمیم گیری ها مشارکت داده و اطلاعات مورد نیاز مرتبط با وظایف کارکنان در اختیار آنان قرار داده شود از طرفی لازم است که در جهت مشارکت کارمندان به منظور برآورد عملکرد شغلی کارمندان در سازمان فرصت ارائه توانائی هایشان داده شده و به احساس نیاز به پیشرفت کارمندان در این خصوص توجه کافی صورت گیرد، زیرا مشارکت دادن کارکنان در اتخاذ تصمیمات، قبل از اخذ تصمیم نهایی در رضایت شغلی و عملکردشان تأثیرگذار است. آموزش: مطالب آموزشی متناسب با وظایف و مأموریت های کارکنان و در جهت هدف های سازمان تهیه و تنظیم گردد و به کارکنان در این خصوص آموزش های لازم داده شود که ارزش های خود را با نیازهای سازمان یکی بدانند و آموزش روشهای ارزیابی عملکرد کارکنان. غنی سازی شغلی: قرار دادن اطلاعات عملکردی از طریق تشکیل جلسات. کارکنان بازخورد کافی و مستمر را از طریق منابع مختلف دریافت کنند، تا از موقعیت خود در مورد عملکرد مورد انتظار آگاهی کسب کنند. فرایند خود ارزیابی در سطح کارکنان آموزش داده شود. آموزش مهارتهای مورد نیاز برای تصدی شغل و شرایط کاری. جمع آوری اطلاعات لازم در مورد مشاغل از طریق تجزیه و تحلیل آن. رضایت شغلی: ایجاد یک جو اعتماد و برقراری ارتباطات صادقانه. اعتماد سازی در یک محیط مبتنی بر همکاری. انگیزش: فراهم کردن امکانات و تمهیدات لازم جهت ارتقاء انگیزه کارکنان. برنامه های انگیزشی بخشی از برنامه های مدیریتی باشد. به طوری که کارکنان در هر یک از وجوه ابعاد زندگی کار آن را احساس کنند. جهت ارائه ایده های جدید افراد تشویق و ترغیب شوند. کار تیمی: آموزش شیوه های جدید فعالیت در تیم و تیم سازی. مشخص نمودن مسأله در میان گروه کاری مورد نظر. آموزش شاخص ها و معیارهای مدیریت عملکرد به تیم های کاری. مشخص نمودن زمان و

مکان لازم برای گردهمایی ها و ارائه بازخورد درباره عملکرد فعالیتها. تأکید بر روی نکات مثبت و ارج نهادن به موفقیت و نتیجه مطلوب. تفویض اختیار: به منظور فرایند ارزیابی کارکنان و ایجاد مشارکت در بین افراد اجازه واگذاری کارها به آنها داده شود، به گونه ای که برای تصمیم گیری در خصوص واگذاری کارها و زمان آنها از خود کارکنان کمک گرفته شود تا احتمال بیشتری ایجاد گردد که آنها با احساس شایستگی فعالیت هایشان را انجام دهند و توانمند شدن را تجربه کنند. در تفویض هر کاری برگزاری یک جلسه توجیهی مفید و ضروری است. نباید افراد را مسئول کارهای مبهم و نامفهوم کرد. روشن بودن آنچه باید انجام شود و دلیل اهمیت آن پیشنهاد لازم برای توانمند سازی و در نتیجه بهبود عملکرد است. شناخت عوامل روان شناختی موثر در رابطه با مدیریت عملکرد بر بهرووری کارکنان و برنامه ریزی جهت پیشگیری از خطرات ناشی از آن. همچنین آموزش و ارائه راه کارهایی در خصوص خطرات ناشی از ادراک منفی و سوق دادن آنها به طرف ادراک مثبت توسط مشاوران سازمان. آموزش سبک های مقابله ای با استرس ادراک شده و عدم رضایت شغلی در بین کارمندان در جهت تغییر سبک از هیجان محور به مسئله محور توسط مشاوران در سازمان. فراهم سازی امکانات توسط مسئولان کشور جهت درک کارمندان برای پیشگیری از عوامل استرس زای روانشناختی و محیطی، شغلی که ممکن است افراد با توجه به شرایط شغلی که دارند با مشکلات زیادی در برخورد با ورود نرم افزارهای جدید اداری روبه رو شوند.

(ب) پیشنهاد برای سایر پژوهشگران

۱- چون پژوهش حاضر بر روی حجم کوچکی انجام شد بنابراین انجام آن با حجم بالاتر، جهت تعمیم بهتر نتایج پیشنهاد می گردد.

۲- پیشنهاد می شود که این پژوهش را در سایر جوامع آماری در سطح کشور انجام دهند تا تصویر بهتری از اثربخشی دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان سازمان بازرگانی استان تهران در سطح کشور به دست آید.

۳- به پژوهشگران توصیه می شود که در کنار آموزش ICDL متغیرهای دیگری مانند: رضایت شغلی، عزت نفس و سبک های مقابله با شرایط استرس زا، ویژگی های شخصیتی، انگیزش شغلی و متغیرهای دیگری از این دست نیز با توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی رابطه معنادار داشته باشد، بنابراین توصیه می شود که برای تعمیم بهتر نتایج در جامعه این متغیرها مورد بررسی قرار گیرد.

۴- نتایج به دست آمده به عنوان حرکت و پژوهش، که از جمله فعالیت های علمی و تجربه در زمینه اثربخشی دوره های آموزشی ICDL بر توانمندی حرفه ای و عملکرد شغلی کارکنان سازمان بازرگانی در ایران محسوب می شود می توان به عنوان منبع مفید مقدمه ای برای تحقیقات جامع بعدی باشد.

## منابع

### فارسی

- ابراهیم آبادی، ف. (۱۳۸۷)، **بررسی توانمند سازی کارکنان در سازمانهای نوین**، رساله دکتری مشاوره، دانشگاه علامه طباطبایی.

- اسماعیلی، م. (۱۳۹۰)، **بررسی تأثیر مجازی سازی سازمان بر کارایی کارکنان و مدیران در سازمان**، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته جامعه شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن.
- اولیایی، م. (۱۳۹۱)، **بررسی قابلیت های فناوری های اطلاعات و ارتباطات در ایجاد ارزش های**، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.
- برمن، ایوان، بارمن، پی و وست، جیمز. **مدیریت منابع انسانی در بخش دولتی**، ترجمه: سید نقوی. میرعلی، عباس زاده. حسن، (۱۳۸۸)، تهران: انتشارات مهکامه، چاپ اول.
- بلانچارد، کک، کارلوس، ج و راندولف، آ. **تواناسازی کارکنان**، ترجمه: مهدی ایران نژاد پاریزی (۱۳۸۳). تهران: مؤسسه عالی بانکداری ایران.
- پورحسینی محمدآبادی، ف. (۱۳۹۲)، **بررسی رابطه بین مهارت های فناوری اطلاعات و ارتباطات مدیران با توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی دبیران شهر یزد در سال تحصیلی ۹۲-۹۱**، دانشکده جامعه شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- حبیبی، ع. (۱۳۹۳)، **رویکردها، ابعاد و چارچوب توانمندسازی مدیران آموزشی**، پیام مدیریت، شماره ۲۷، ص ۱۳۱-۱۵۴
- حرآبادیفرهانی، آ. (۱۳۸۴)، **ارزیابی عملکرد کارکنان، سایت راهکار مدیریت**، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن.
- حسینی، ا. (۱۳۹۰)، **مدیریت عملکرد و تأثیر آن بر افزایش بهره‌وری**، سایت مقالات علمی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- حمیدی زاده، م. (۱۳۸۷)، **بررسی تأثیر برنامه آموزشی ICDL بر بهره‌وری شغلی از نظر کارکنان اداره آموزش و پرورش**، پایان نامه دانشگاه پیام نور، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - دانشگاه پیام نور استان تهران - دانشکده علوم انسانی.
- رزمی، ع. (۱۳۹۱)، **بررسی تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد شغلی**، فصلنامه علمی-پژوهشی اندیشه و رفتار، سال دوازدهم، شماره ۲، ص ۹۵-۱۰۰.
- ساریخانی خرمی، و ر. (۱۳۹۱)، **بررسی تأثیر دوره های آموزشی اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد شغلی و اثربخشی دبیران دوره راهنمایی صفاشهر**. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- سلطانی، ا. (۱۳۸۳)، **مراحل پیاده سازی نظام مدیریت عملکرد**، ماهنامه تدبیر، سال پانزدهم، شماره ۱۴۵
- صالحی، م. ع. (۱۳۹۱)، **ایجاد سازمان های یادگیرنده**، انتشارات دانشگاه تهران، مرکز کار آفرینی.
- عالی پور، ع. (۱۳۹۳)، **بررسی رابطه بین آموزشهای فنی و حرفه ای ( فناوری اطلاعات و ارتباطات) و توانمندی منابع انسانی در شهرستان ایلام**، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه ایلام.
- علاقه بند، ع. (۱۳۸۳)، **بهداشت روانی**، تهران: انتشارات رشد، چاپ پنجم.

- علیرضایی، ز. (۱۳۹۱)، بررسی رابطه وجدان کاری بر عملکرد شغلی بود. منابع انسانی از مهم ترین سرمایه های هر سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد جمعیت شناسی، دانشگاه آزاد تهران مرکز.
- فضلی، پ. (۱۳۹۰)، بررسی تأثیر دوره های آموزشی فن آوری اطلاعات بر بهبود عملکرد کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی مازندران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مازندران.
- فلاحی زاده، ح. (۱۳۹۲)، بررسی توانمندی نیروی انسانی در آموزش بر رقابت و بقای سازمان، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- قاسمی، آ. (۱۳۹۰)، بررسی تأثیر دوره های آموزشی ضمن خدمت بر عملکرد شغلی کارکنان ستادی بانک سپه استان تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات.
- قربانی، ف، و صمدیآذر، س. (۱۳۸۳). مدل سازی ساختاری ویژگی های شخصیتی بر استرس و عملکرد شغلی با توجه به اثرات میانجی رفتار پاسخ گویی فردی. دوره ۱۰، شماره ۲، خرداد و تیر ۱۳۸۳.
- 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.
- محمودزاده، ف. (۱۳۹۳)، بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد کارکنان وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن.
- نصرت پناه، ع. (۱۳۸۹)، بررسی میزان اثربخشی دوره های ICDL از دیدگاه فرماندهان و مدیران ستاد ناجا، پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره، دانشگاه تربیت مدرس.
- نعمتی امیرکلایی، ز. (۱۳۹۲)، بررسی ارتباط بین توانمندی و خودکارآمدی با عملکرد شغلی دبیران مدارس متوسطه دخترانه در شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه خوارزمی.
- هداوند، س، و صادقیان، ش. (۱۳۸۶)، سازه های اثربخش در توان افزایی کارکنان، ماهنامه تدبیر، سال هجدهم، شماره ۱۸.
- یزدی، م، و سلیمان کریمی، س. ف. (۱۳۸۷)، بررسی پیمایشی پیرامون تأثیر دوره های آموزشی فن آوری اطلاعات بر بهبود عملکرد کارکنان، ششمین کنفرانس بین المللی علوم اجتماعی، جلد ۰ شماره ۴۲ صفحات ۲۵-۴۵.

#### انگلیسی

- Blear, E.D., Elliott, T.R., Rybarczyk, B. (2004). The effect of empowering employees, IT capabilities and in novation staff performance. *Journal of Social Sciences*, 11, 129-139.

- Bradshaw, T.C. and Snyder, C.R. (2010). **The role of IT to empower employees without programming.** *Psychological Record*, 57, 2, 233-240.
- Burt, M, (2006), **Collaborative, Performance Management**, *int, journal, of Productivity & Performance Management*, Vol.55, nol
- Dollan, S, Shouler, S, (2010), **a review on an employee empowerment in TQM practice**, *journal of achievements in materials and manufacturing engineering*, vol.39, issue, pp.204-210.[www.journalamme.org](http://www.journalamme.org).
- Douvaeler, G, S. (2009).**The relationship between education and productivity**, *information technology and human resources (personnel)*. *journal of manager and social*, 61, 651-660.
- Spirtzer, Robert, (2008), **how to manage performance transactions for improving performance.**
- Estegar, R. G. (2009), **Effect of Information & Communication Technology Empowerment and satisfaction and improve employee job performance.** *Vol:26, oct .pages:333-347. Journal Child Adolesc psychiatry, Vol1(4), ISI-61.*
- Gilmore & Swathi, Ravichandran, (1991), **To empower not empower** : the case of students employed in one Midwestern university dining services, from: <http://www.fsmecc.org/pdf/06/UDS-empowerment-rev.pdf>
- Joshaghani, R. (2014).**The use of information technology and information to employees and managers, to enable.** *Journal of marriage and the economic*. 57. 471- 584.
- kamlear, Rainer. (2011). **The role of IT to empower employees.** *Journal of personality and social psychology*, 70, 812-822.
- Kens, N, R. (2001). **The Factors effective daily changes in technology hardware and software, globalization.** *Journal of the Indian Academy of Applied Social Sciences*, 33(1), 31-38.
- Kriemadis, T, Papaionnaou, A, (2006), **empowerment methods and hechiques for sport managers**, *sport management inter national journal (smij)* , vol.2, number 1-2 , pp. 117-133
- Lopez, H. S., Kear, J. (2006).**The Role of IT in the role and empowerment of human resources and job performance.** *Quality of work Research*, 15, 1355–1371
- Loqase, J, K. Herish, D. S. (2005) **the effect of the process of business systems administration offices and staff satisfaction.** Vol. 55. Issue 3 January 2006.
- Malt. GH, C & Oliver. M. (2006).**Evaluation of the impact of information technology on Empowerment of offices in Sydney.** *Journal of Social Sciences*, 74, 329-341.
- Muir, C., & Davis, B. D. (1996). **Upgrading business literacy and information skills**, *Business Communication Quarterly*, 65(3), 99-1
- Rogens, G. T. & Chapman, B. P. (2006).**Relationship between utilizing the capabilities of information technology and human resources from the perspective of business staff.** *Journal of contemporary psychotherapy* .Vol: 35-Jul .pages:145-150.

- Shervin, P. A., 8 Telmet, K. (2006). **The Role of applying new technologies to empower managers and employees of private decisions.** *European journal of social capital*, **22**, 131- 146.
- Waters, M. (2012). **The role of IT to empower employees.** A dissertation presented for the doctorate of philosophy, the university of texas A and B.