

بررسی میزان اثربخشی دوره‌های ICDL بر کارکنان از دیدگاه فرماندهان و مدیران ستاد ناجا

دریافت مقاله: ۸۹/۱۱/۰۴
پس‌دیش مقاله: ۹۰/۰۱/۲۴

دکتر سیاوش نصرت‌پناه^۱، سرهنگ ستاد بهزاد امیری پریان^۲ و
سرهنگ ستاد داریوش رحمتی^۳

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی میزان اثربخشی دوره‌های ICDL بر کارکنان از دیدگاه فرماندهان و مدیران ستاد ناجا انجام گرفته است. تحقیق حاضر از نوع کاربردی و، روش آن توصیفی است. جامعه آماری متشکل از ۱۰۹ نفر از فرماندهان و مدیران و معاونت‌های ستاد ناجا در سال ۱۳۸۹ بوده است. حجم نمونه به روش تصادفی ساده کوکران. تعداد ۱۰۰ نفر تعیین گردیده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسش‌نامه محقق‌ساخته حاوی ۳۵ سؤال می‌باشد، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح توصیفی از فراوانی، درصدگیری و میانگین استفاده و در سطح استنباطی از آزمون آماری کا اسکوتر (خی ۲) بهره‌برداری به‌عمل آمده است. نتایج تحقیق نشان داد که آموزش‌ها، توانمندی کارکنان را در استفاده از رایانه و نیز منابع اینترنتی و اجرای دقیق‌تر، سریع‌تر و کامل‌تر وظایف موجب شده است.

کلیدواژه:

اثربخشی Effectiveness، ICDL، توانمندی Ability، اجرای وظایف Doing duty، خودباوری Selfconfidence

۱. عضو هیات علمی دانشگاه امام حسین (ع)
۲. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی
۳. عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی

مقدمه

رشد و توسعه هر جامعه، در کلیه ابعاد اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و سیاسی، متأثر از نیروی انسانی آن جامعه است. در این میان، نقش آموزش به عنوان یکی از عوامل اساسی در تربیت نیروی انسانی به شمار می‌رود. براساس یک دیدگاه، آموزش شامل دو رشته رسمی و غیررسمی است که هر دو به تغییر رفتار و ایجاد مجموعه‌ای از دانش، تفکرها، نگرش‌ها، ارزش‌ها و مهارت‌ها می‌انجامند. کسب موفقیت در این مسیر، مستلزم آن است که آموزش، چه رسمی و چه غیررسمی مبتنی بر اصول عملی باشد.

در حقیقت آموزش را می‌توان اساسی‌ترین زیربنای نظام توسعه و بهبود دانست. آموزش یک راهبرد است که با هدفی خاص و جهتی مشخص، در طول زمان اجرا می‌گردد. افراد در جریان آموزش به کسب مهارت‌ها، طرزتلقی‌ها و گرایش‌های مناسب برای ایفای نقشی خاص می‌پردازند. جریان آموزش شامل: محتوی، جهت و تأکیدهای خاص است. آموزش را نمی‌توان داروی تمام دردها دانست. اگر مزایا نامناسب، سطح حقوق پایین و محیط فیزیکی کار نامساعد باشد، آموزش نمی‌تواند نقش مؤثری را ایفا نماید.

آموزش اولین توجه هر سازمان به حفظ بقا و حیات خود و سپس به کارآیی و اثربخشی معطوف می‌گردد. حیات سازمان تا حدود زیادی بستگی به مهارت‌ها و آگاهی‌های مختلف کارکنان دارد؛ هرچه این زمینه‌ها به‌هنگام و بهینه باشند، قابلیت سازگاری سازمان با محیط متغیر نیز، بیشتر می‌شود. لذا، آموزش و توسعه منابع انسانی نه تنها در ایجاد دانش و مهارت ویژه در کارکنان نقش به‌سزایی دارد؛ بلکه باعث می‌شود که افراد در ارتقای سطح کارآیی و اثربخشی سازمان سهیم بوده و خود را با فشارهای متغیر محیطی وفق دهند. تغییرات در فن‌آوری به‌عنوان عامل دگرگونی در سازمان‌ها، می‌تواند تغییر کلی مهارت‌ها و دانش را در سازمان ایجاد نماید. بنابراین، آموزش مستمر و منطبق با واقعیت‌ها و شرایط زمانی و مکانی،

فوق‌العاده اهمیت و ضرورت دارد.

به‌طور عمده، برنامه‌ریزی آموزشی، اهدافی از قبیل؛ افزایش میزان اطلاعات، دانش و مهارت‌ها و قابلیت‌های کارکنان را پیگیری و آنان را برای ایفای وظایف مشخص خود و قبول مسئولیت‌های جدیدتر و بالاتر در سازمان بیش از پیش آماده‌تر و مجهزتر می‌سازد. به‌عبارت دیگر، هر برنامه آموزشی باید به‌نحوی تدوین شود که نیازهای حرفه‌ای کارکنان و مشکلات در محیط کار را برطرف سازد، به‌طوری‌که خود آنان این موضوع را درک نمایند.

آموزش و بهسازی نیروی انسانی باعث بینش و بصیرت عمیق‌تر، دانش، معرفت بالاتر، توانایی و مهارت بیشتر کارکنان در سازمان برای اجرای وظایف و مسئولیت‌های شغلی می‌شود؛ در نتیجه موجب نیل به هدف‌های سازمانی با کارایی و اثربخشی بیشتر می‌گردد. امروزه کمتر سازمانی قادر است بدون آموزش کارکنان خود بهبود و توسعه یابد. بدین ترتیب رشد و توسعه نیروی انسانی پایانی ندارد. به فرموده پیامبرگرامی اسلام (ص): «زگهواره تا گور دانش بجوی»، مصداق پیدا می‌نماید.

آموزش همواره به‌عنوان وسیله‌ای مطمئن برای بهبود کیفیت عملکرد و حل مشکلات مدیریت مدنظر می‌باشد، و به‌عنوان مؤثرترین ابزار و اهرم از اهمیت خاصی برخوردار است. البته باید اذعان داشت که آموزش تنها مشکل‌گشایی تمام نابسامانی‌های سازمان نیست؛ اما، یکی از مهم‌ترین و مؤثرترین تدابیر و عوامل برای بهبود امور سازمان به‌شمار می‌رود. یک وظیفه اساسی در سازمان‌ها و یک فرایند مداوم و همیشگی است، موقت و تمام‌شدنی نمی‌باشد. کارکنان در هر سطحی از سطوح سازمان، اعم از مشاغل ساده یا مشاغل بالا، مدیر یا زیردست، محتاج آموزش، یادگیری، کسب دانش و مهارت‌های جدید هستند؛ باید همواره برای بهتر انجام دادن کار خود و مأموریت سازمان از هر نوعی که باشد، روش‌ها و اطلاعات جدیدی کسب نمایند.

عوامل ضروری آموزش کارکنان عبارت است از: ۱. شتاب فزاینده علوم بشری در تمام زمینه‌ها؛ ۲. پیشرفت روزافزون فن‌آوری؛ ۳. پیچیدگی سازمان به‌دلیل ماشینی شدن؛ ۴. تغییر شغل یا جابه‌جایی شغلی؛ ۵. روابط انسانی و مشکلات انسانی؛

۶. ارتقا و ترفیع کارکنان؛ ۷. اصلاح عملکرد شغلی؛ ۸. نیازهای تخصصی و حرفه‌ای نیروی انسانی؛ ۹. کارکنان جدید الاستخدام؛ ۱۰. بهره‌وری (جزایری، ۱۳۷۹: ۷۵).

از طرفی دیگر، فن‌آوری و تاکتیک‌های جدید با وظایف روزمره پلیس ادغام می‌شوند که گاهی تأثیر مثبتی نیز دارند. دوره‌های آموزشی و تجربیاتی که حاصل می‌شوند، به‌طور دایم روش‌های اجرایی پلیس و نیز در معرض دید بودن و تماس فراوان آن‌ها با مردم در روحيات و عملکرد یک پلیس مؤثر خواهد بود. هرچه آموزش نیروهای پلیس مناسب و کامل‌تر باشد به همان اندازه مأموریت را بهتر انجام می‌دهند و این موضوع همان کلید موفقیت مأموران پلیس است. بنابراین، وظیفه اصلی مسئولان انتظامی، آموزش‌های تخصصی است تا بهترین شرایط آمادگی را برای کارکنان خود فراهم نمایند. اگر بخواهیم برنامه آماده‌سازی مؤثر باشد، آموزش‌ها باید واقع‌بینانه و براساس نیازهای واقعی برنامه‌ریزی گردد. با این‌وجود، تحقیق حاضر سعی دارد با بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی ICDL بر کارکنان از دیدگاه فرماندهان و مدیران مورد تجزیه، تحلیل و جمع‌بندی نموده و از نتایج حاصله راهکارهای مؤثری برای تقویت کارکنان مورد نظر ارائه نماید.

پیشینه تحقیق

در زمینه بررسی اثربخشی آموزش‌های ICDL بر کارکنان ناجا تاکنون هیچ‌گونه تحقیقی ارائه نشده است. لذا با مراجعه و بررسی‌ها و تحقیقات انجام شده در دانشکده فرماندهی و ستاد ناجا - مرکز پژوهش‌های ناجا - دانشگاه امام حسین (ع) و دانشکده فرماندهی، ستاد سپاه و دانشگاه‌های دیگر از جمله تربیت مدرس، شهید بهشتی، علامه طباطبایی، مدیریت و برنامه‌ریزی کشور فقط یک تحقیق با مشابهت نزدیکی با موضوع فوق تحت‌عنوان بررسی اثربخشی دوره آموزشی ICDL در شرکت غله و خدمات بازرگانی منطقه ۲ (مازندران، گلستان و سمنان) توسط آقای محمود زارع صورت گرفته است.

اثربخشی:

اثربخشی، مبحثی است که حدود پنجاه سال پیش، پیتر دراگر صاحب‌نظر بلندمرتبه

مدیریت، آن را به‌طور علمی مطرح نمود و در دهه ۱۹۷۰ در مورد آن مطالعات گوناگونی آغاز شد که تاکنون ادامه دارد.

بنا به عقیده دفت، اثربخشی سازمان عبارت است از درجه؛ یا میزانی که سازمان به هدف‌های مورد نظر نایل می‌شود.

تیلور^۱؛ بانی مدیریت علمی و پایه‌گذار مکتب کلاسیک، معتقد است که با توجه به وضعیت فنی سازمان، می‌توان اثربخشی را به‌وسیله عواملی از قبیل؛ به‌حداکثر رساندن میزان تولید، به‌حداقل رساندن هزینه‌ها و به‌کاربردن منابع در حد مطلوب، به بالاترین میزان رساند. فایول^۲، معتقد است که اثربخشی، نتیجه اعمال قدرت، نظم و انضباط در سازمان است که با به‌کارگیری وحدت فرماندهی، هدایت و رهبری، نظم و ترتیب، تساوی و عدالت، وجود ثبات شغلی، ابتکار و تقویت روحیه کارکنان، موجب اثربخشی سازمان می‌شود. در مقابل نظریه فوق، آلتون مایو^۳، پایه‌گذار مکتب روابط انسانی، معتقد است که اثربخشی سازمان ناشی از رضایت خاطر کارکنان آن بوده که خود حاصل توجه به نیازهای فیزیکی و روانی آنان می‌باشد. (احمدی، ۱۳۸۳: ص ۴۱).

از اثربخشی تعاریف گوناگونی ارائه شده است. در این‌جا به چند مورد از این تعاریف اشاره می‌شود:

۱. از نظر توتر^۴ اثربخشی فرایندی چرخشی و مداوم است که از طرح برنامه شروع و شامل تمام فعالیت‌های که برای دستیابی به اهداف از پیش تعیین‌شده انجام می‌گیرد، برای این‌که مشخص گردد که انجام آن‌ها تا چه اندازه خوب و مطلوب صورت گرفته است.

۲. از نظر میرسپاسی، اثربخش بودن به مفهوم میزان موفقیت در تحقق اهداف و انجام دادن مأموریت‌های محوله است.

1 Taylor

2 Fayol

3 E.Mayo

4 Toter

۳. تعیین اهداف عینی مناسب، انجام کار صحیح، اثربخشی نام دارد. (استون، ۱۳۸۵: ص ۲۵).

۴. از نظر شیرازی، اثربخشی سازمان‌ها را می‌توان از طریق سنجش توانمندی مدیران در به‌حداکثر رساندن تعامل بین اهداف، ساختار و فرآیندهای سازمانی اندازه گرفت. (شیرازی، ۱۳۷۳: ص ۲۸۹).

۵. فرهنگ بهره‌وری، اثربخشی را میزان درجه کیفیت و رسیدن به اهداف کار تعیین شده، می‌داند؛ لذا، در فرآیند کار، اثربخشی نشان می‌دهد که تا چه میزان از کارهای انجام شده، با اهداف مورد نظر همسو بوده است. به عبارت دیگر، اثربخشی در ارتباط با عملکرد و فراهم آمدن رضایت انسان از تلاش‌های انجام شده است. اثربخشی حاصل تلاش انسان است؛ تا به نتایج مورد نظر دسترسی پیدا نماید. لذا، آن بخش از کار انجام شده فرد در محیط مربوطه را «کارآیی» ولی بخش دیگری از کار فرد که می‌باید به موقع، به‌جا و مؤثر باشد را «اثربخشی» می‌گویند (ساداتی و موحدمنش، ۱۳۷۷: ص ۲۰-۱).

اثربخشی عبارت است از: میزان اهداف و انجام موفقیت‌آمیز مأموریت، یا به تعبیر دیگر، اثربخشی عملکرد و کارآیی مطلوب در تخصیص منابع، است. اثربخشی میزان تحقق اهداف او بوده، در حالی که کارآیی میزان استفاده از منابع برای دستیابی به یک واحد از برون‌داد تعریف شده است. فیدلر، نظریه رهبری اثربخش را مطرح نموده، اثربخشی را مشتمل بر روابط مدیر با همکاران، میزان کار از پیش تعیین شده و میزان قدرتی که مدیر از مقام خود به‌دست می‌آورد، می‌داند. ردین، معتقد است که اثربخشی، به اندازه‌ای از کار اطلاق می‌شود که مدیر بتواند به نتایج معین و یا نیازهای خاصی از طریق اداره درست سازمان به موفقیت دست یابد. او در عین حال اثربخشی را وابسته به شخصیت، رفتار و انتظارات مدیر، زیردستان، فرادستان، هم‌قطاران و سازمان می‌داند.

موفقیت در وادار کردن دیگران برای انجام کار از پیش تعیین شده، ضامن اثربخشی نیست. براساس نظر هرسی و بلانچارد اثربخشی یک مفهوم پیچیده‌ای است که نه تنها شامل عملکرد عینی، بلکه شامل هزینه‌های انسانی و شرایط روان‌شناختی نیز

است. بنابراین، اگر این اصطلاح به‌طور وسیع تعریف شود، دربرگیرنده ارزشیابی از نحوه موفقیت گروه در انجام وظایف خود و حالت روان‌شناختی افراد و گروه‌ها نیز هست. به‌طور خلاصه اثربخشی نتیجه عملکرد، شرایط منابع انسانی و میزان موفقیت در اهداف کوتاه‌مدت و درازمدت می‌باشد.

کارآیی

۱. منظور از کارآیی، انجام دادن کار به شیوه منظم و با کمترین اتلاف منابع و زمان است (علاقه‌بند، ۱۳۶۹: ص ۱۱).
۲. رسیدن به هدف سازمان با صرف کمترین هزینه، نیروی انسانی، زمان و با حداقل عواقب نامطلوب را کارایی می‌گویند (فرهنگ عمومی لجستیک).
۳. رابطه مثبت و سازنده بین برونداد و دروندادهای یک نظام را کارآیی آن گویند (درخشان، ۱۳۷۰: ص ۲۱۸).
۴. کارآیی نسبت بازده واقعی به‌دست آمده به بازدهی استاندارد و تعیین شده (مورد انتظار)، یا درواقع نسبت مقدار کاری که انجام شده به مقدار کاری نهایی تعیین شده، می‌باشد. برای مثال، اگر میزان بازده کارگری ۱۲۰ قطعه در ساعت باشد و میزان تولید تعیین شده، پس از بررسی‌های مهندسی روش‌ها و کارسنجی، ۱۸۰ قطعه در ساعت تعیین شده باشد، کارآیی این کارگر برابر $\frac{120}{180} = 0.6667$ یا در واقع ۶۶/۶۷ درصد است.

رابطه اثربخشی با کارآیی

از جمله اولین کسانی که میان مفهوم اثربخشی و کارآیی تفاوت قایل شد، چستر بارنارد^۱ را می‌توان نام برد. او معتقد است که اثربخشی سیستم‌گراست و مربوط به تحقق اهداف سازمان می‌شود؛ کارآیی فردگراست و مربوط به احساس رضایت کارکنان از عضویت در سازمان مطبوع خود می‌گردد. براین اساس، اثربخشی را میزان توافق رفتار مشهود فرد در سازمان با انتظارات مرتبط بر نقش سازمانی فرد

می‌داند. (بعد سازمانی مؤثر و رفتار سازمانی)، و کارآیی را میزان توافق رفتار مشهود سازمانی فرد با نیازها و ناشی از نقش فرد قلمداد می‌نماید (بعد فردی مؤثر بر رفتار سازمانی). پیتر دراکر، نیز معتقد است که عملکرد فرد و سازمان را می‌توان در قالب دو مفهوم کارآیی و اثربخشی اندازه‌گیری نمود. از نظر او کارآیی یعنی کارها را درست انجام دادن و اثربخشی یعنی کار درست انجام دادن است.

در کتاب‌های سازمان و مدیریت اغلب اثربخشی را به معنی میزان تحقق اهداف سازمان و کارآیی را به معنی صرف حداقل منابع در جهت تحقق اهداف مطرح می‌نمایند. سازمان و مدیریت باید اثربخش باشند؛ یعنی موجبات تحقق اهداف سازمان را فراهم آوردند. و هم کارآمد باشند، یا به عبارت دیگر، در راه تحقق اهداف حداقل منابع را مصرف کنند. در برنامه‌ریزی جامع (راهبردی)، اثربخشی، یعنی انتخاب هدف‌های اصلی و اساسی و دست‌یافتن به آن‌ها. به عبارت دیگر، در برنامه‌ریزی جامع با تأکید بر اثربخشی می‌کوشیم تا کارهای درست انجام دهیم (انتخاب هدف‌های صحیح) در برنامه‌ریزی عملیاتی یا اجرایی، کارآیی یعنی دست‌یافتن به هدف‌های تعیین‌شده با حداکثر بازدهی. به عبارت دیگر، در برنامه‌ریزی عملیاتی با تأکید بر کارآیی می‌کوشیم که کارها درست انجام شود (حداکثر استفاده از منابع) (تیموری، ۱۳۸۲: ص ۵۲).

بهره‌وری

بهره‌وری در لغت به معنی بهره‌بری، با فایده‌گی، سودبرندگی و کامیابی آمده است. امروزه بهره‌وری از مباحث مهم مدیریتی در تمام کشورها می‌باشد که به شدت از سوی کشورها و سازمان‌ها دنبال شده و افزایش آن، هدف تمام مدیران سازمان‌ها است. بهره‌وری عبارت است از این‌که، سازمانی به هدف‌های خود دست یابد و این کار را از طریق تغییر یا تبدیل داده‌ها به ستاده‌ها، با کمترین هزینه به انجام برساند. از این روی بهره‌وری مستلزم اثربخش بودن و کارآیی سازمان است.

برای اینکه بتوانیم به بهره‌وری برسیم باید بدانیم که چگونه از انباشت دانش، خلاقیت موجود در کارکنان و نیروی کار آنان که از طریق تعلیم و تربیت، آموزش،

انگیزش، دانش و تلاش گروهی در آن ذخیره شده است، بهره‌برداری نماییم.

ارتباط بین کارآیی، اثربخشی و بهره‌وری

بین کارآیی، اثربخشی و بهره‌وری ارتباط وجود دارد؛ چرا که بهره‌وری از اجتماع اثربخشی یا کارآیی به دست می‌آید:

کارآیی و اثربخشی = بهره‌وری

آموزش

به‌طور کلی با شنیدن واژه آموزش، اولین تصویری که در ذهن نقش می‌بندد، تصویر مدرسه است. ولی با کمی دقت می‌توان به‌خاطر آورد که آموزش (یا تعلیم و تربیت)، قبل از تأسیس اولین مدارس در طول عمر بشر وجود داشته است. حتی در میان جوامع اولیه نیز آموزش انجام می‌پذیرفته است. اعضای بزرگسال خانواده، در طول تاریخ، پیوسته خردسالان را آموزش داده و تربیت نموده‌اند. در خانواده، والدین به‌عنوان اولین مربیان، تکلم زبان مادری را به فرزندان خود می‌آموزند. کودکان بزرگ‌تر به‌همراه پدران و مادران خویش، نحوه انجام بسیاری از کارها را در محیط خانه و محل کار می‌آموزند. در اجتماعات خانوادگی، از افراد باتجربه که در زندگی سیر و سیاحتی نموده‌اند، راجع به آداب و رسوم ملل و سرزمین‌های دیگر می‌شنوند و می‌آموزند. در واقع ما بسیاری از مطالب و دانستنی‌ها را خارج از محیط مدرسه می‌آموزیم. هرگاه به آموخته‌های خود فکر کنیم متوجه می‌شویم تا چه حد آموزش می‌تواند به طرق گوناگون، شاد و زنده انجام پذیرد (مشایخ، ۱۳۸۳: ص ۱۵).

آموزش و پرورش از دیرباز یکی از اساسی‌ترین و ضروری‌ترین نیازهای جوامع بشری را تشکیل داده است. از آموزش ساخت ابزار شکار، پرورش گیاهان، حیوانات و... در جوامع اولیه، تا آموزش فلسفه، فنون جنگی، موسیقی، معماری و... در چین، مصر، روم و ایران عهد باستان و از ظهور اسلام تا انقلاب صنعتی و اوج تمدن بشری در قرن اخیر، هر جامعه‌ای که به آموزش و پرورش اهمیت بیشتری داده و سرمایه‌گذاری اساسی خود را متوجه تعلیم و تربیت صحیح افراد آن جامعه به‌ویژه کودکان، نوجوانان و جوانان بنماید، از نتایج مفید و شیرین آن بهره‌برداری نموده و

از رشد و توسعه مناسب در بخش‌های مختلف برخوردار می‌گردد. آموزش، عاملی مهم و اساسی برای تکامل معلومات، افزایش مهارت‌ها، تغییر رفتار و طرز تفکر افراد بوده و باعث می‌گردد که انسان بتواند موضوع‌های متنوع را از جنبه‌های مختلف با دید وسیع‌تری مورد بررسی و تحقیق قرار دهد. به طور کلی، آموزش نقش بسیار حساسی در اداره سازمان و رسیدن به هدف‌های آن برعهده داشته و حائز اهمیت بسیار است. آموزش در واقع کلید اصلی حل اکثر مشکل‌های موجود در سازمان‌های امروزی می‌باشد، در صورتی که آموزش به‌نحو صحیح، اصولی، برابر نیازمندی و امکانات علمی فراهم گردد، فرد به خصوصیت‌ها و مهارت‌های مورد نیاز سازمان، مجهز گردیده و بهتر و مؤثرتر می‌تواند جواب‌گوی نیازها و انتظارات سازمانی باشد:

- و ما این مثال‌ها را برای مردم می‌زنیم، اما جز دانشمندان به ژرفای آن‌ها نمی‌اندیشند (عنکبوت/۴۳).

- «بخوان و پروردگار تو بزرگواریترین (بخشندگان) است. آن که نوشتن با قلم را بیاموخت، آدمی را آن چه نمی‌دانست، آموخت» (علق/۵، ۲).

آموزش از ابتدای کودکی یعنی از بدو تولد تا هنگام مرگ ادامه دارد. به عبارت دیگر، تمام صحنه زندگی کلاس آموزش است؛ زیرا هر روز نسبت به روز دیگر تغییر و تحولی به‌وجود می‌آید که لازمه آموزش نیز تغییر در رفتار است. آموزش پرکردن فاصله بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب بوده که این نشان از تغییر است؛ زیرا اباورهای قبلی به باورهای جدید اصلاح یافته و در نتیجه روند مستمری از تغییر و تحول در جریان است.

نقیب‌زاده (۱۳۷۴)، در تعریف آموزش می‌گوید: آموزش بیش از هر چیز، سپردن دانستنی‌هاست به دیگران، آورد، اما دانستنی‌ها آنگاه سودمندند که به‌کار آیند، و آموزش آنگاه به‌کار می‌آید که زمینه‌ای برای پدیده آمدن تغییر در نوآموز به وجود، چنان که او را به انجام کارهایی توانا سازد و بر دایره امکان‌های او بیفزاید، تا زمینه‌ای برای پرورش گردد. (که همانا به‌کارآمدن توانایی‌هاست)

آموزشی منظم و اصولی محسوب می‌شود که از پیش برنامه‌ریزی و مشخص باشد.

به‌نظر (سیف، ۱۳۷۵) آموزش به هرگونه فعالیت یا تدبیر از پیش طرح‌ریزی شده‌ای گفته می‌شود که هدف از آن ایجاد یادگیری در یادگیرندگان است، (همان، ۱۵). آموزش در حقیقت وسیله‌ای است که با آن فرهنگ‌ها از نسلی به نسل دیگر منتقل می‌شود. اگر آموزشی صورت نمی‌پذیرفت، موارث کهن فرهنگی و ارزش‌های مورد قبول آن جامعه سال‌ها پیش از این مدفون شده و از خاطرها رفته بود. بیان و شکبیا مقدم (۱۳۷۲)، معتقدند: آموزش وسیله انتقال موارث کهن فرهنگی، اخلاقی، دینی و عرفانی هر جامعه است. فرهنگ اقوام مختلف بر آموزش صحیح استوار است.

فواید آموزش‌های شغلی در کارکنان

۱. تسهیل در راه رسیده به اهداف سازمانی؛
۲. میزان دانایی، مهارت و تسلط بر کار در کارکنان را افزایش می‌دهد؛
۳. سطح اثربخشی کار را از نظر کمی و کیفی اعتلا می‌بخشد؛
۴. روحیه کارکنان را تقویت و در آن‌ها رضایت شغلی ایجاد می‌نماید؛
۵. از اتلاف وقت و هزینه در کارها جلوگیری می‌نماید؛
۶. ضایعات مواد را کاهش می‌دهد؛
۷. روابط بین کارکنان و مدیریت را بهبود می‌بخشد؛
۸. میزان سوانح، ضایعات، خسارات و تلفات، اعم از انسانی و مادی را در محیط کار کاهش می‌دهد؛
۹. استفاده بهتر از ماشین‌آلات و تجهیزات را امکان‌پذیر می‌سازد؛
۱۰. از هزینه‌های غیرضروری می‌کاهد؛
۱۱. امکان رشد و توسعه و پیشرفت فن‌آوری به‌وجود می‌آورد؛
۱۲. تقویت حس وفاداری و همبستگی کارکنان نسبت به سازمان؛
۱۳. جلوگیری از تداخل وظایف و مسئولیت‌ها و دوباره‌کاری‌ها در سازمان؛
۱۴. شکوفا نمودن استعدادهای نهفته در کارکنان؛
۱۵. ایجاد حس انعطاف‌پذیری لازم در کارکنان؛

۱۶. رشد و موفقیت شغلی؛
۱۷. زمینه موفقیت در امور اجتماعی، انفرادی و خصوصی را ایجاد می‌نماید (ابطحی، ۱۳۷۳: ۲۰-۱۷).

IT

IT - ترکیبی از حروف اول کلمه‌های information (اطلاعات) و technology (فن‌آوری) می‌باشد که به فن‌آوری اطلاعات و یا در مواقع دسترسی آسان به اقیانوس اطلاعات بشری و دانش جهانی اطلاق می‌گردد، این مفهوم در دوران اخیر به صورت (ICT) کامل گردیده که در واقع فن‌آوری ارتباطات را نیز شامل می‌شود. چه آن که دسترسی به اطلاعات جز از طریق ابزارها و فنون ارتباطی میسر نمی‌باشد. (ICT) مخفف کلمه‌های Technology Information Communication می‌باشد و هدف آن تسهیل و آسان نمودن دسترسی همگان به اطلاعات جهانی است. در دنیای کنونی از این فن‌آوری گریزی نیست، به خصوص که تأثیرات شگرفت آن بر زندگی و محیط اطراف به طور کامل روشن و واضح می‌باشد.

فن‌آوری اطلاعات عبارت است از فن‌آوری‌هایی که فرد را در ذخیره‌سازی، پردازش، بازیابی، انتقال و دریافت اطلاعات یاری می‌دهد. فن‌آوری اطلاعات روش کارها را دگرگون نموده و امور اقتصادی، اجتماعی و حتی نحوه تفکر ما را تغییر داده است. این فن‌آوری موجب انتشار سریع نظرات، بهبود در آموزش علوم و... می‌شود. فراگیری، پردازش، ذخیره و انتشار اطلاعات عددی، متنی، تصویری و صوتی، به وسیله ابزارهای الکترونیکی رایانه‌ها و مخابرات، فن‌آوری اطلاعات، نامیده می‌شود. این فن‌آوری، رایانه‌ها، شبکه‌ها (شبکه محلی و شبکه گسترده)، شبکه جهانی، اینترنت، پایانه‌های اطلاعاتی لوح‌های فشرده، نشر الکترونیک (نشر رایانه‌ای)، فن‌آوری کدهای خطی^۱ سرویس‌های دورنگار، پست الکترونیک، پست صوتی، ویدئو تکست، تله تکست، تجارت الکترونیک، تجارت از طریق تلفن همراه، حکومت

الکترونیک، چندرسانه‌ای و ... را شامل می‌شود (زینلی، ۱۳۸۳: به نقل از راج چوپرا). رایانه‌ها به‌عنوان مهم‌ترین ابزار فن‌آوری ارتباطات و نرم‌افزارها با توانایی خارق‌العاده‌ای که دارند، امکان ارائه آموزش‌ها را به‌صورت تعاملی دارا بوده و مشابه‌سازی آزمایش‌های پرهزینه و پیچیده را برای همگان میسر نموده‌اند؛ در حقیقت رایانه به‌عنوان معلم خصوصی و پرحوصله‌ای که آشنای هر کس با هر دیدگاه و تفکری می‌باشد. به هر حال فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات برای جوامع بشری به اندازه جاده‌های بین شهری، خطوط راه‌آهن و برق مصرفی مورد نیاز است. (ICT) می‌تواند باعث ایجاد فرصت‌های شغلی جدید شود و از طرفی فعالیت‌های فردی را توسعه داده و کاربران را در حل مسایل و مشکلات آموزشی توانمند سازد. به عبارت دیگر، این فن‌آوری عمر مفید اطلاعات را کاهش داده و هر لحظه اطلاعات جدید جایگزین موارد قبلی می‌شود. امروزه مهارت‌های تحقیق و پژوهش براساس توانمندی‌های (ICT) طبقه‌بندی شده، تا برای بررسی اطلاعات و تبدیل آن‌ها به دانش روز قابل دسترسی باشد.

فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات کلاس‌های درسی را از آموزش یکسویه، یک‌طرفه و معلم‌محوری به محیطی زنده و خلاق مبدل نموده و توسعه و سبک‌های نوین آموزشی را امکان‌پذیر و در این میان، با صرفه جویی در زمان و هزینه‌های آموزشی، کاربران را برای حل مسئله و مشکل‌گشایی توانا می‌سازد. (شوشتری، ۱۳۸۴: ۱۲)

دبیرخانه شورای عالی انفورماتیک ایران در سال ۱۳۷۸ تعریف زیر را برای فن‌آوری اطلاعات ارائه داده است:

«فن‌آوری اطلاعات مجموعه به‌هم پیوسته‌ای از روش‌ها، سخت‌افزارها، نرم‌افزارها و تجهیزات ارتباطی که اطلاعاتی را در اشکال گوناگون (صدا، تصویر و متن) جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، بازیابی، پردازش، انتقال یا عرضه می‌نماید، اطلاق می‌شود.»

در تعریف دیگری از فن‌آوری اطلاعات آمده است: «فن‌آوری اطلاعات مانند محور و مرکز و مجموعه‌ای از فعالیت‌های هدایت شده است که کنترل مدیریت، بهره‌وری، تولید، آموزش و ارتقای یک سیستم (اعم از سازمان یا یک پایگاه اطلاعاتی و...) را با یک مرکزیت به عهده دارد.»

همه سازمان‌ها، ارگان‌ها، نهادها و وزارتخانه‌ها ناگزیر از برقراری ارتباط با یکدیگر و انتقال اطلاعات هستند. سازمان IT مسئول برقراری این ارتباطات در اشکال پیشرفته الکترونیکی است تا در کمترین زمان و با بیشترین سرعت، اطلاعات مورد نیاز هر سازمان را از سازمان‌ها و مراکز دیگر اخذ و به سازمان مربوطه انتقال دهد. به طور کلی IT مسئولیت تولید، حفظ، ذخیره، بازیابی و انتقال اطلاعات را در یک شبکه پیچیده به عهده دارد. (محمدی، ۱۳۸۱ ص ۲)

هدف IT تسریع و تسهیل در دسترسی کاربر به اطلاعاتی از طریق جدیدترین ابزار و فنون ارتباطات است. دسترسی به اطلاعات سبب آگاهی بیشتر افراد شده و آگاهی بیشتر، ارتباطات را به منظور دستیابی به یک تفاهم متقابل و مشترک باعث می‌شود. (ماهنامه تربیت، ۱۳۸۲: ۳۷).

فواید روش آموزش به کمک رایانه

۱. رایانه علاوه بر این که یک کتاب آموزشی با بی‌نهایت صفحه است، الزام جهانی تعلیم و تربیت نیز می‌باشد.
۲. مطالب و اطلاعات آن از نظر تصویری، توضیحی (شامل کاربردهای ویژه‌ای چون شرح و بسط بسیار دقیق) غنی می‌باشد.
۳. موجب دسترسی افراد به صورت فردی به اطلاعات ویدئو دیسک‌ها، دیسک‌ها یا لوح فشرده و ابزارهای رایانه‌ای می‌شود.
۴. موجب تعمیق، تسهیل و تسریع در فرایند یادگیری می‌گردد.
۵. زمینه تقویت قوه ابتکار، خلاقیت، نوآوری و درک و فهم را فراهم می‌نماید.
۶. فرایند یاددهی. یادگیری را به روش خودفعال گسترش می‌دهد.
۷. نسبت به شیوه‌های گذشته مقرون به صرفه و ارزان است.
۸. یادگیرندگان را فعال نموده و با تفاوت‌های فردی آن‌ها منطبق می‌گردد.
۹. امکان یادگیری در محیط‌های مختلف را فراهم می‌آورد.
۱۰. به دلیل ماهیت تعاملی محیط‌های چندرسانه‌ای همرا با تصویر و صدا موجب افزایش قدرت تفکر و توجه می‌شود.

۱۱. آموزش از طریق رایانه اساتید را از وظایف خسته‌کننده و تکراری رها می‌نموده و به آن‌ها وقت بیشتری برای تعامل با دانش‌آموزان درگیر فعالیت‌ها می‌دهد و موجب اشتراک گذاشتن دانش متخصصان با تعداد زیادی از یادگیرندگان می‌شود.

معایب روش آموزش به کمک رایانه

- ◆ نبود سخت‌افزار، کمبود برنامه، کمبود متخصص و معلمان باتجربه و هم‌چنین نبود وقت از محدودیت‌های رایانه است.
- ◆ توسعه و پیشرفت محصولات چندرسانه‌ای بسیار پرهزینه بوده و نیازمند سرمایه‌گذاری کلان است.
- ◆ عدم وجود استاندارد در بخش چندرسانه‌ای و نرم‌افزارهای آموزشی باعث عدم یکنواختی در کیفیت تولیدات شده است. (برای مثال cd Rom) موجود است. دیسک‌ها یکسان به نظر می‌رسند. اما، در همه موارد این‌طور نیست: (صفاپور، ۱۳۸۵: ۶۸-۶۷).

ICDL و تاریخچه آن

ICDL مخفف چهار کلمه انگلیسی (International Computer Driving license) است.

این آموزش‌ها در فارسی به معنای دوره گواهینامه بین‌المللی کاربری رایانه، تضمین‌کننده قابلیت استفاده از رایانه شخصی و کاربردهای عمومی آن و شامل هفت مهارت عملی به شرح ذیل است:

۱. مفاهیم پایه فن‌آوری اطلاعات (آشنایی با رایانه و کاربردهای آن)؛
۲. کاربرد رایانه و مدیریت فایل‌ها (کار با Windows)
۳. واژه پردازی (تایپ و حروف چینی رایانه‌ی با Ms- Word)
۴. صفات گسترده (کار با MS- Excel)
۵. بانک‌های اطلاعاتی (ایجاد پایگاه اطلاعاتی با MS- Acces)

۶. ارائه مطالب (استفاده از امکانات Power point)

۷. اطلاعات و ارتباطات (آشنایی با شبکه‌های رایانه‌ی و کار با اینترنت)

در بیشتر کشورهای توسعه یافته و صاحب فن‌آوری و در بعضی کشورهای در حال توسعه، آموزش علوم رایانه و فراگیری دانش IT جزو برنامه‌های اصلی مدارس دبیرستان‌ها و دانشگاه‌ها به‌شمار می‌آید. اما نیاز به روش سریع و کارآمد برای کسب دانش عمومی رایانه خاص کشور ما نبوده و در تمام کشورهای جهان احساس شده است. گواهینامه بین‌المللی کاربری رایانه ICDL یکی از روش‌ها و استانداردهایی است که نخستین بار توسط کشور فنلاند در اروپا طراحی و به‌کار بسته شد و توفیق چشم‌گیری به‌دست آورد. دانشجویانی که آزمون پایانی این دوره‌ها را طی نموده و موفق به کسب گواهینامه ICDL گردند، در بیش از ۷۰ کشور جهان به‌عنوان باسواد رایانه‌ی شناخته می‌شوند و حتی داشتن این گواهینامه برای استخدام در این کشورها ضروری می‌باشد. با توجه به موفقیت چشم‌گیر استاندارد ICDL در کشورهای متعدد، دفتر همکاری فن‌آوری نهاد ریاست جمهوری و مؤسسه فرهنگی دیباگران تهران در اقدامی مشترک، تصمیم به نهادن نمودن این استاندارد در کشور گرفت که هدف آن ارتقای سطح مهارت پرسنل شاغل در شرکت‌ها، سازمان‌ها و... دانشجویان و دانش‌آموزان می‌باشد. گواهینامه بین‌المللی کاربری رایانه که با کسب ۶۰٪ نمره آزمون کتبی مهارت اول و ۸۰٪ نمره آزمون عملی مهارت‌های بعدی اعطا می‌گردد و دارنده آن می‌تواند به خوبی با رایانه کار نموده، اطلاعات مورد نیاز خود را به‌دست آورد.

در سال ۱۹۹۵، انجمن جامع حرفه‌ای انفورماتیک اروپا (CEPIS)، یک گروه ویژه تحت حمایت مالی اتحادیه اروپا ایجاد نمود که هدف آن، دستیابی به روشی برای ارتقای سطح مهارت‌های IT در سراسر اروپا بود. این گروه ویژه در سال ۱۹۹۵ و اوایل ۱۹۹۶، آزمون‌های آزمایشی، برگزار نمودند تا این که سرانجام در آگوست سال ۱۹۹۶، گواهینامه اروپایی راهبری رایانه (ECDL) در سوئد ارائه و به تدریج در سراسر اروپا و سپس در سطح بین‌المللی مطرح گردید. برنامه ECDL/ICDL توسط بنیاد ECDL - ECDL در سطح جهانی اداره می‌شود. این بنیاد که در سال ۱۹۹۷ تأسیس شده و سازمانی غیرانتفاعی است که وظیفه آن بهبود، گسترش و تصدیق

مهارت‌های رایانه‌ی و دانش IT است. در حال حاضر ICDL به مدرک استاندارد تبدیل شده که در کشورهای غیراروپایی کاربرد دارد و برنامه درسی آن مشابه دروس ECDL است. بنیاد گواهینامه اروپایی راهبری رایانه، برنامه درسی را تعیین نموده و آن را به‌طور دائم به روز رسانی می‌نماید تا اطمینان حاصل شود که دروس آن با دنیای کار و پیشرفت‌های انجام شده در زمینه فن آوری، هماهنگ است. میزان پذیرش ICDL در کشورها، به‌طور روزافزونی در حال رشد است و در حال حاضر بسیاری از افراد و شرکت‌ها، این گواهینامه را معیاری برای سنجش مهارت‌های رایانه‌ی می‌دانند. سازمان‌های حمایت‌کننده از ICDL، در بخش وسیعی از صنعت و دانشگاه فعالیت می‌نمایند. علاوه بر آن، این گواهینامه مورد حمایت اتحادیه اروپا می‌باشد که استانداردها و سطح کیفیت را در سراسر اروپا تضمین می‌نماید.

روش اجرای پژوهش

نوع تحقیق

این تحقیق کاربردی و از نوع توصیفی - تحلیلی بوده و از نظر روش به‌صورت پیمایشی اجرا می‌شود. در قسمت توصیفی ابتدا نظرات فرماندهان و مدیران ناجا در خصوص توانمندی‌های کسب‌شده؛ توسط کارکنانی که دوره ICDL را فرا گرفته‌اند، بررسی نموده و در قسمت تحلیلی، به بررسی فرضیه‌های ارائه شده خواهیم پرداخت.

روش تحقیق

همان‌گونه که ذکر شد این تحقیق از نظر نوع کاربردی بوده و روش اجرای آن به‌صورت پیمایشی است؛ نتایج به‌دست آمده از نقطه نظرات و دیدگاه‌های فرماندهان و مدیران ناجا، به‌صورت توصیفی - تحلیلی ارائه شده است.

فرضیه‌های تحقیق

۱. فرضیه اصلی

آموزش‌های ICDL بر اثربخشی کارکنان ناجا از دیدگاه فرماندهان و مدیران آن‌ها تأثیر دارد.

۲. فرضیه‌های فرعی

فرضیه اول: بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و میزان توانمندی آن‌ها در استفاده از رایانه رابطه وجود دارد.

فرضیه دوم: بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و میزان توانمندی آن‌ها در استفاده از منابع اینترنتی رابطه وجود دارد.

فرضیه سوم: بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و اجرای دقیق‌تر وظایف آن‌ها رابطه وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و اجرای سریع‌تر وظایف آن‌ها رابطه وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و اجرای کامل‌تر وظایف آن‌ها رابطه وجود دارد.

فرضیه ششم: بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و افزایش خودباوری آن‌ها رابطه وجود دارد.

روش و ابزار جمع‌آوری اطلاعات

به منظور مطالعه موضوع تحقیق از لحاظ جنبه نظری آن و دسترسی به اطلاعات اولیه سعی گردید که از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و با مراجعه به کتابخانه‌ها، مراکز علمی و دانشگاهی، ضمن استفاده از کتب، نشریات، مقالات و اطلاعات مورد نیاز و همچنین تحقیقات علمی انجام شده در زمینه موضوع پژوهش، به مطالعه و استخراج بازده عملکرد، مصاحبه با نخبگان و کارشناسان آموزشی و در نهایت با به‌کارگیری ابزار اندازه‌گیری پرسش‌نامه خودساخته توسط راهنمایی‌های اساتید راهنما و مشاور تهیه شده بود به جمع‌آوری اطلاعات از جامعه آماری مورد نظر اقدام گردید.

جامعه آماری

جامعه آماری این تحقیق کلیه مدیران و فرماندهان ستاد ناجا بوده که دارای جایگاه ۱۸ به بالا و در حدود ۱۰۹ نفر می‌باشند. این مدیران در معاونت‌ها و دیگر زیر

مجموعه‌های ستاد فرماندهی ناجا مشغول به انجام فعالیت می‌باشند.

حجم نمونه

برای به‌دست آوردن نمونه مورد دلخواه با توجه به ویژگی‌های تحقیق و فرضیه‌های مطرح‌شده و نظر اساتید راهنما و مشاور، با استفاده از فرمول آماری کوکران تعداد حجم نمونه برای جمع‌آوری اطلاعات به‌دست آمد.

$$n = \frac{s^2 \cdot t^2 \cdot N}{s^2 t^2 + d^2 N}$$

n = حجم یا اندازه نمونه؛
 N = حجم یا اندازه تقریبی و تخمینی جامعه آماری؛
 t = مقدار t جدول برای سطح اطمینان مورد نظر؛
 S^2 = واریانس صفت یا متغیر مورد مطالعه؛

d = میزان دقت احتمالی یا دامنه خطای قابل قبول در گزینش نمونه که در نتیجه تعداد ۹۸ نفر حجم نمونه آماری این تحقیق معین شد که جهت تسهیل امر تحقیق به عدد ۱۰۰ نفر افزایش داده شد.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

داده‌ها به‌عنوان اطلاعات پردازش نشده، ابتدایی‌ترین پاسخ‌های احتمالی هر پژوهشگر در رابطه با مسئله تحقیق می‌باشد. پژوهشگر پس از دستیابی به داده‌ها، با توجه به روش تحقیق مناسب‌ترین آزمون آماری را برمی‌گزیند تا بتواند استنتاج‌ها و نتیجه‌گیری‌های معتبر و دقیق را به‌عمل آورد. اطلاعات پرسش‌نامه‌های تحقیق پس از جمع‌آوری با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از دو روش آماری توصیفی استنباطی استفاده گردید. آمار توصیفی با توجه به شرایط موجود و با استفاده از جداول فراوانی، درصد و نمودارهای ستونی و... به توصیف اطلاعات، پرداخته شد و در بخش آمار استنباطی از آزمون چي دو استفاده گردید.

روایی و پایایی

روایی^۱

منظور از روایی این است که ابزار اندازه‌گیری بتواند متغیرها و موضوع مورد مطالعه را به‌درستی و دقت مورد بررسی قرار بدهد؛ یعنی آنچه که مدنظر می‌باشد را به درستی بسنجد. لذا در این پژوهش ابتدا پرسش‌نامه تهیه شده بین ۱۰ نفر افراد جامعه آماری توزیع گردید و سپس با استفاده از نظرات استاد راهنما به تصحیح اشکالات موجود پرداخته و سپس پرسش‌نامه جدید تکثیر و در اختیار کلیه افراد جامعه نمونه قرار گرفت.

پایایی^۲

مقصود از پایایی که از آن به اعتبار، دقت و اعتماد‌پذیری نیز تعبیر می‌شود، عبارت است که اگر یک وسیله اندازه‌گیری در شرایط مشابه در زمان یا مکان دیگر مورد استفاده قرار گیرد، نتایج مشابهی از آن حاصل شود (حافظ نیا، ۱۳۸۱: ۱۳۱).

برای سنجش اعتبار پرسش‌نامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده گردید که نتایج حاصله بیانگر آن بود که ضریب اعتبار این پرسش‌نامه ۰/۸۲۱ می‌باشد که با توجه به عدد حاصله، معین می‌گردد که پرسش‌نامه از اعتبار بسیار خوبی برخوردار است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

اطلاعات جمع‌آوری شده از تعداد ۱۵۰ پرسش‌نامه مربوط به تحقیق به اطلاعات آماری تبدیل گردیده و از آن برای ترسیم نمودار، تهیه جداول و تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی صورت گرفته که در سطح توصیفی از فراوانی، درصد، میانگین، انحراف‌معیار و... استفاده و در بخش استنباطی از آزمون‌های آماری مناسب که عبارتند از آزمون آماری چی دو مورد استفاده قرار گرفت.

1 Validity

2 Reliability

بررسی فرضیه‌های فرعی

فرضیه اول: بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و میزان توانمندی آن‌ها در استفاده از رایانه رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۱. آزمون مجذور کای بین فراگیری آموزش‌های ICDL و میزان توانمندی کارکنان در استفاده از رایانه

نوع گزینه	فراوانی مشاهده شده	فراوانی مورد انتظار	درجه آزادی	میزان χ^2	نتیجه
خیلی زیاد	۴۲	۲۵	۳	۴۹	تأیید فرضیه
زیاد	۴۱	۲۵			
کم	۱۶	۲۵			
خیلی کم	۱	۲۵			
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰			

جدول ۲. آزمون مجذور کای فرضیه اول

نوع گزینه	O	E	(O-E)	$\frac{(O-E)^2}{E}$	$\sum \frac{(O-E)^2}{E}$
خیلی زیاد	۴۲	۲۵	۱۷	۱۱۷	۳۰۰
زیاد	۴۱	۲۵	۱۶	۱۰۴	
کم	۱۶	۲۵	-۹	۳۲	
خیلی کم	۱	۲۵	-۲۴	۲۳۰	
جمع کل	۱۰۰				

چون کاسکویر محاسبه شده یعنی (۴۹) از کاسکویر جدول با درجه آزادی ۳ و ضریب آلفای ۱ درصد بزرگتر است؛ بنابراین، تفاوت معناداری بین گزینه‌ها وجود دارد. پس می‌توان نتیجه گرفت که به احتمال ۹۹٪ بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و میزان توانمندی آن‌ها در استفاده از رایانه رابطه وجود دارد.

فرضیه دوم: بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و میزان توانمندی آن‌ها در استفاده از منابع اینترنتی رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۳. آزمون مجذور کای بین فراگیری آموزش‌های ICDL و میزان توانمندی آن‌ها در استفاده از منابع اینترنتی

نوع گزینه	فراوانی مشاهده شده	فراوانی مورد انتظار	درجه آزادی	میزان χ^2	نتیجه
خیلی زیاد	۲۴	۲۵	۳	۲۴	تأیید فرضیه
زیاد	۴۱	۲۵			
کم	۲۹	۲۵			
خیلی کم	۶	۲۵			
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰			

جدول شماره ۴. آزمون مجذور کای فرضیه دوم

نوع گزینه	O	E	(O-E)	(O-E) ^۲	$\frac{(O-E)^2}{E}$
خیلی زیاد	۲۴	۲۵	۲-	۲	۰
زیاد	۴۱	۲۵	۱۶	۲۴۵	۱۰
کم	۲۹	۲۵	۴	۱۶	۱
خیلی کم	۶	۲۵	۱۸-	۲۳۶	۱۳
جمع کل	۱۰۰				۲۴

چون کاسکویر محاسبه شده یعنی (۲۴) از کاسکویر جدول با درجه آزادی ۳ و ضریب آلفای ۱ درصد بزرگتر است؛ بنابراین، تفاوت معناداری بین گزینه‌ها وجود دارد. پس می‌توان نتیجه گرفت که به احتمال ۹۹٪ بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و میزان توانمندی آن‌ها در استفاده از منابع اینترنتی رابطه وجود دارد.

فرضیه سوم: بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و اجرای دقیق‌تر وظایف

آن‌ها رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۵. آزمون مجذورکای بین فراگیری آموزش‌های ICDL و اجرای دقیق‌تر وظایف آن‌ها

نوع گزینه	فراوانی مشاهده شده	فراوانی مورد انتظار	درجه آزادی	میزان χ^2	نتیجه
خیلی زیاد	۲۲	۲۵	۲	۴۹	تأیید فرضیه
زیاد	۵۱	۲۵			
کم	۲۶	۲۵			
خیلی کم	۲	۲۵			
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰			

جدول شماره ۶. آزمون مجذورکای فرضیه سوم

نوع گزینه	O	E	(O-E)	(O-E) ^۲	$\frac{(O-E)^2}{E}$
خیلی زیاد	۲۲	۲۵	-۳	۹	۱
زیاد	۵۱	۲۵	۲۶	۶۵۸	۲۶
کم	۲۶	۲۵	۰	۰	۰
خیلی کم	۲	۲۵	-۲۳	۵۵۰	۲۲
جمع کل	۱۰۰				۴۹

با توجه به اینکه کاسکویر محاسبه شده یعنی (۴۹) از کاسکویر جدول با درجه آزادی ۳ و ضریب آلفای ۱ درصد بزرگتر است؛ بنابراین، تفاوت معناداری بین گزینه‌ها وجود دارد. پس می‌توان نتیجه گرفت که به احتمال ۹۹٪ بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و اجرای دقیق‌تر وظایف آن‌ها رابطه وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و اجرای سریع‌تر وظایف آن‌ها رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۷. آزمون مجذورکای بین فراگیری آموزش‌های ICDL

و اجرای سریع‌تر وظایف آن‌ها

نتیجه	میزان XY	درجه آزادی	فراوانی مورد انتظار	فراوانی مشاهده شده	نوع گزینه
تأیید فرضیه	۴۱	۶	۲۵	۱۷	خیلی زیاد
			۲۵	۴۸	زیاد
			۲۵	۳۱	کم
			۲۵	۴	خیلی کم
			۱۰۰	۱۰۰	جمع کل

جدول شماره ۸. آزمون مجذورکای فرضیه چهارم

$(O-E)^2$	$(O-E)^2$	(O-E)	E	O	نوع گزینه
$\frac{E}{(O-E)^2}$					
۲	۵۹	۸-	۲۵	۱۷	خیلی زیاد
۲۱	۵۲۴	۲۳	۲۵	۴۸	زیاد
۱	۲۹	۶	۲۵	۳۱	کم
۱۷	۴۲۵	۲۱-	۲۵	۴	خیلی کم
۴۱				۱۰۰	جمع کل

چون کا اسکویئر محاسبه شده یعنی (۴۱) از کا اسکویئر جدول با درجه آزادی ۳ و ضریب آلفای ۱ درصد بزرگتر است؛ بنابراین، تفاوت معناداری بین گزینه‌ها وجود دارد. پس می‌توان نتیجه گرفت که به احتمال ۹۹٪ بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و اجرای سریع‌تر وظایف آن‌ها رابطه وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و اجرای کامل‌تر وظایف آن‌ها رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۹. آزمون مجذورکای بین فراگیری آموزش‌های ICDL

و اجرای کامل‌تر وظایف آن‌ها

نوع گزینه	فراوانی مشاهده شده	فراوانی مورد انتظار	درجه آزادی	میزان χ^2	نتیجه
خیلی زیاد	۲۲	۲۵	۵	۳۴	تأیید فرضیه
زیاد	۴۷	۲۵			
کم	۲۶	۲۵			
خیلی کم	۵	۲۵			
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰			

جدول شماره ۱۰. آزمون مجذورکای فرضیه پنجم

نوع گزینه	O	E	(O-E)	$(O-E)^2$	$\frac{(O-E)^2}{E}$
خیلی زیاد	۲۲	۲۵	-۳	۹	۰
زیاد	۴۷	۲۵	۲۱	۴۴۱	۱۸
کم	۲۶	۲۵	۱	۱	۰
خیلی کم	۵	۲۵	-۲۰	۴۰۰	۱۶
جمع کل	۱۰۰				۳۴

از آن جایی که اسکویر محاسبه شده یعنی (۳۴) از اسکویر جدول با درجه آزادی ۳ و ضریب آلفای ۱ درصد بزرگتر است؛ بنابراین، تفاوت معناداری بین گزینه‌ها وجود دارد. پس می‌توان نتیجه گرفت که به احتمال ۹۹٪ بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و اجرای کامل‌تر وظایف آن‌ها رابطه وجود دارد

فرضیه ششم: بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و افزایش خودباوری در آن‌ها، رابطه وجود دارد.

جدول شماره ۱۱. آزمون مجذورکای بین فراگیری آموزش‌های ICDL

و میزان افزایش خودباوری

نوع گزینه	فراوانی مشاهده شده	فراوانی مورد انتظار	درجه آزادی	میزان χ^2	نتیجه
خیلی زیاد	۲۶	۲۵	۳	۳۵	تأیید فرضیه
زیاد	۴۷	۲۵			
کم	۲۲	۲۵			
خیلی کم	۵	۲۵			
جمع کل	۱۰۰	۱۰۰			

جدول شماره ۱۲. آزمون مجذورکای فرضیه ششم

نوع گزینه	O	E	(O-E)	$(O-E)^2$	$\frac{(O-E)^2}{E}$
خیلی زیاد	۲۶	۲۵	۱	۱	۰
زیاد	۴۷	۲۵	۲۱	۴۵۵	۱۸
کم	۲۲	۲۵	-۲	۳	۰
خیلی کم	۵	۲۵	-۲۰	۴۱۴	۱۷
جمع کل	۱۰۰				۳۵

با توجه به اینکه کا اسکویر محاسبه شده یعنی (۳۵) از کا اسکویر جدول با درجه آزادی ۳ و ضریب آلفای ۱ درصد بزرگتر است؛ بنابراین، تفاوت معناداری بین گزینه‌ها وجود دارد. پس می‌توان نتیجه گرفت که به احتمال ۹۹٪ بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و افزایش خودباوری در آن‌ها رابطه وجود دارد.

نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش براساس فرضیه‌های تحقیق در قالب فرضیه اصلی و شش فرضیه فرعی مورد بررسی، تجزیه و تحلیل قرار گرفت که نتایج زیر به دست آمده است:

فرضیه اول: «بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و میزان توانمندی آن‌ها در استفاده از رایانه رابطه وجود دارد». با توجه به نتایج به دست آمده مشخص شد که این فرضیه با استفاده از آزمون آماری چي دو، با ۹۹ درصد اطمینان مورد قبول است. بنابراین، می‌توان با اطمینان زیادی عنوان نمود که آموزش‌های ICDL برگزار شده در ناجا این تأثیر را داشته و توانسته است توانمندی کارکنان را در استفاده از رایانه افزایش دهد. این امر برای مسئولان و دست‌اندرکاران آموزش‌های ناجا می‌تواند بسیار قابل توجه باشد.

فرضیه دوم: «بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و میزان توانمندی آن‌ها در استفاده از منابع اینترنتی رابطه وجود دارد». با توجه به بررسی‌های انجام شده مشخص گردید که این فرضیه با استفاده از آزمون آماری چي دو، با ۹۹ درصد اطمینان مورد قبول است. بنابراین، می‌توان با اطمینان زیادی بیان داشت که آموزش‌های ICDL بر میزان توانمندی کارکنان در استفاده از منابع اینترنتی تأثیر فراوانی داشته و می‌تواند موفقیت کارکنان را در استفاده از منابع اینترنتی تضمین نماید. این امر برای مسئولان و فرماندهان ناجا بسیار مورد توجه می‌باشد.

فرضیه سوم: «بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و اجرای دقیق‌تر وظایف آن‌ها رابطه وجود دارد». براساس نتایج به دست آمده درمی‌یابیم که این فرضیه با استفاده از آزمون آماری چي دو، با ۹۹ درصد اطمینان، مورد تأیید می‌باشد. بنابراین، می‌توان اعلام نمود که آموزش‌های ICDL در ناجا تأثیر بسیار زیادی بر اجرای دقیق‌تر وظایف کارکنان دارد. فرماندهان و مدیران می‌توانند با استفاده از این آموزش‌ها کارکنان خود را در اجرای دقیق‌تر وظایف محوله مورد آموزش قرار دهند.

فرضیه چهارم: «بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و اجرای سریع‌تر وظایف آن‌ها رابطه وجود دارد». نتایج حاصله نشان می‌دهد که این فرضیه با استفاده از آزمون آماری چي دو، با ۹۹ درصد اطمینان مورد تأیید قرار گرفته است. بنابراین، می‌توان بیان نمود که آموزش‌های ICDL برگزار شده در ناجا می‌تواند تأثیر بسیار زیادی بر اجرای سریع‌تر وظایف کارکنان داشته است. مسئولان و فرماندهان ناجا می‌توانند از این آموزش‌ها جهت پیشرفت امورات محوله و مأموریت‌های سازمانی به نحو احسن استفاده نمایند.

فرضیه پنجم: «بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و اجرای کامل‌تر وظایف رابطه وجود دارد». نتایج حاصله نشانگر آن است که این فرضیه با استفاده از آزمون آماری چی دو، با ۹۹ درصد اطمینان مورد تأیید می‌باشد. بنابراین، با اطمینان می‌توان ادعان داشت که آموزش‌های ICDL در ناجا بر اجرای کامل‌تر وظایف و مأموریت‌های کارکنان ناجا تأثیر بسیار زیادی داشته و کارکنان را در اجرای کامل‌تر وظایف خود یاری نماید. این نکته برای مسئولان ناجا بسیار حایز اهمیت است که آن‌ها با برنامه‌ریزی اصولی و در اختیار قرار دادن امکانات لازم در سطح کشور بتوانند این امکان را فراهم آورند که کلیه کارکنان گواهینامه آموزش‌های مورد نظر را دریافت نمایند.

فرضیه ششم: «بین فراگیری آموزش‌های ICDL کارکنان و افزایش خودباوری آن‌ها رابطه وجود دارد». با توجه به نتایج به‌دست آمده معلوم گردید که این فرضیه با استفاده از آزمون آماری چی دو، با ۹۹ درصد اطمینان مورد تأیید قرار گرفته است. بنابراین، می‌توان بیان داشت که آموزش‌های ICDL بر افزایش خودباوری و اعتماد به‌نفس کارکنان تأثیر زیادی داشته و توانسته خودباوری کارکنان را افزایش دهد. این امر برای مسئولان بسیار حایز اهمیت می‌باشد.

باتوجه به نتایج به‌دست آمده در شش فرضیه فوق، می‌توان گفت که بین آموزش‌های ICDL و اثربخشی آن در کارکنان ناجا ارتباط وجود دارد؛ پس از فرضیه اصلی این تحقیق اثبات می‌گردد. به عبارتی دیگر، می‌توان نتیجه گرفت که بین اثربخشی کارکنان ناجا و فراگیری آموزش‌های ICDL ارتباط معناداری وجود دارد.

پیشنهادها

پیشنهادهایی به مسئولان:

۱. با توجه به نتایج به‌دست آمده، مشخص شده است که آموزش‌های ICDL در توانمندسازی کارکنان ناجا، تأثیر بسیار زیادی دارد؛ لذا توصیه می‌شود این آموزش‌ها را در سطح بسیار گسترده‌ای و برای تمام کارکنان ناجا اجرا نمایند.
۲. با توجه به تأثیر آموزش‌های ICDL بر توانمندی کارکنان، توصیه می‌شود مسئولان و دست‌اندرکاران ناجا، ابزار و وسایل مورد نیاز رایانه‌ای و آموزش را

برای اجرای هرچه بهتر وظایف در اختیار کارکنان قرار دهند.
۳. توصیه می‌شود مسئولان ناجا ترتیبی اتخاذ نمایند تا با در اختیار قراردادن وام‌های خرید رایانه، تلاش نمایند این فن‌آوری و توانمندی به سطوح خانواده‌های کارکنان ناجا نیز گسترش یابد.

پیشنهادهایی به محققان آینده:

۱. این تحقیق را در سطح سایر رده‌های استان تهران نیز انجام داده و نتایج حاصل را با این تحقیق مقایسه نمایند.
۲. این تحقیق را در سطح فرماندهان استان‌ها و شهرستان‌ها نیز انجام دهند و نتایج حاصل را با این تحقیق مقایسه نمایند.
۳. دیگر آموزش‌های انجام شده در ناجا را با توانمندی‌های به‌دست آمده کارکنان مورد مطالعه و پژوهش قرار داده و نتایج را اعلام نمایند.

منابع و مآخذ

منابع فارسی

۱. ابطحی، سیدحسین؛ کاظمی، بابک (فروردین، ۱۳۷۹). *بهره‌وری* (چاپ دوم). تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
۲. ابطحی، سیدحسین (۱۳۷۳). *آموزش و بهسازی منابع انسانی*. تهران: مؤسسه مطالعات و برنامه‌ریزی آموزش گسترش و نوسازی صنایع ایران.
۳. احمدی، مسعود (۱۳۸۳). *مبانی سازمان و مدیریت* (چاپ پنجم). تهران: انتشارات پژوهش‌های فرهنگی.
۴. آذر، عادل؛ مؤمنی، منصور (زمستان، ۱۳۸۴). *آمار و کاربرد آن در مدیریت* (جلد ۱ و ۲) (چاپ ۱۲). تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها.
۵. استون، ریموندجی (۱۳۸۵). *فرهنگ و اصطلاحات مدیریت منابع انسانی*، (چاپ اول) (ترجمه ضیاء افراز گنجین و دیگران). تهران: نشر صفا.
۶. افراه، عباس (۱۳۷۰). *فرهنگ کار و نقش آن در بهره‌وری، شیوه‌های عمل ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی* (چاپ اول). تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

۷. افشار، علی (زمستان، ۱۳۸۴). بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد نیروی انتظامی در مقابله با ناآرامی‌های شهر تهران در سال ۱۳۸۲ (پایان نامه کارشناسی ارشد فرماندهی و مدیریت دانشگاه علوم انتظامی).
۸. الهی قمشه‌ای، مهدی (۱۳۸۴). قرآن کریم (سوره‌های عنکبوت و علق) (چاپ اول). تهران: سازمان تبلیغات اسلامی.
۹. آقای، اصغر (۱۳۸۲). بررسی میزان کارآیی و اثربخشی مرکز تعمیرات خودرویی ناجا در تهران بزرگ (پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه امام حسین (ع)).
۱۰. اکبریان، صدیقه (۱۳۸۴). بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی IT در حوزه ستادی وزارت آموزش و پرورش (پایان نامه کارشناسی ارشد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی دولتی).
۱۱. امینی، فضل‌اله (۱۳۷۹). سه کلید توان‌افزایی. تهران: انتشارات فرا.
۱۲. آیات، مجیا (۱۳۶۹). آموزش مداوم کارکنان بهداشت (مترجمان صالحی و طباطبایی). تهران: انتشارات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی.
۱۳. بیان، حسام‌الدین؛ شکبیا مقدم، محمد (۱۳۷۲). مدیریت شیوه‌های نو در آموزش (چاپ اول). تهران: نشر مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۱۴. بخشی، علی آقا؛ افشارزاده، مینو (۱۳۸۳). فرهنگ علوم سیاسی. تهران: نشر چاپار.
۱۵. بزاز جزایری، سیداحمد (۱۳۷۹). آموزش کارکنان (جلد اول) (مجموعه هفدهم). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۱۶. تیموری، چنگیز (۱۳۸۳). بررسی اثربخشی دوره‌های کارورزی کارشناسی ناجا بر فعالیت‌های فارغ‌التحصیلان دوره‌های کارشناسی (پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت انتظامی).
۱۷. حافظنیا، محمدرضا (۱۳۸۱). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی (چاپ ۱۷). تهران: انتشارات سمت.
۱۸. خالقی، حسین (۱۳۸۲). بررسی تأثیر فن‌آوری اطلاعات در تسریع و پایداری یادگیری دانشجویان تربیت معلم شهرستان زنجان (پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی).
۱۹. جوادین، سیدرضا (۱۳۸۲). مبانی مدیریت منابع انسانی. تهران: انتشارات

- دانشگاه تهران.
۲۰. جلالی، حسن (زمستان، ۱۳۸۴). *اثربخشی عملیاتی سیستم ۱۱۰ در رده‌های مأموریتی ناجا* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت انتظامی). تهران: دانشگاه علوم انتظامی.
۲۱. حاجی کریمی، عباسعلی؛ *مدیریت منابع انسانی*، نشر بازرگان، ۱۳۷۹.
۲۲. درک فرنچ و هیتر ساورد؛ *فرهنگ مدیریت*، ترجمه محمد صائبی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۱.
۲۳. دفت، ریچارد؛ *تئوری و طراحی سازمان* جلد اول، ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی، چاپ اول، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۷۷.
۲۴. زارع نژاد، محمود؛ *بررسی اثربخشی دوره آموزش ICDL در شرکت غله و خدمات بازرگانی منطقه ۲ (مازندران، گلستان و سمنان)*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت و برنامه‌ریزی دولتی، ۱۳۸۶.
۲۵. رابینز، استیفن پی، *مبانی مدیریت*، ترجمه دکتر اعرابی و دیگران، ناشر دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۷۹.
۲۶. رابینز، استیفن پی (۱۳۷۶). *تئوری سازمان (ساختار، طراحی، کاربردها)* (ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانایی‌فرد). تهران: انتشارات صفار.
۲۷. رابینز، استیفن پی (۱۳۷۷). *رفتار سازمانی* (ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی). تهران: نشر دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۲۸. رحیمی اصفهانی، عباسعلی (زمستان، ۱۳۸۳). *قانون استخدام ناجا*. تهران: نشر معاونت پژوهش، تدوین و تنقیح قوانین و مقررات ریاست جمهوری.
۲۹. رخشان، فریدون (۱۳۷۰). *طراحی و تحلیل نظام‌های آموزشی* (چاپ دوم). تهران: نشر نیا.
۳۰. روحانی، حسن (بهار، ۱۳۸۰). *فن‌آوری مدارهای توسعه و چالش‌های ایران*، نشریه مرکز تحقیقات راهبردی راهبرد، شماره ۱۹.
۳۱. رستگار، بهرام (۱۳۸۶). *بررسی رابطه آموزش کارکنان با میزان کارایی در حوزه ستادی (مرکزی) وزارت کار و امور اجتماعی* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی).

۳۲. رضایی نژاد، عبدالرضا (۱۳۷۵). *دستنامه مدیران* (چاپ اول). تهران: مؤسسه خدمات فرهنگ رسا.
۳۳. رضوی، سیدامیر حسین؛ دهقان، ملیحه (۱۳۸۳). *در یک کلاس رایانه بیاموزید* (چاپ دوم). تهران: انتشارات آهمان.
۳۴. سراجان، زهرا (۱۳۸۵). *بررسی میزان اثربخشی دوره‌های آموزش عالی مجتمع کوثر دانشگاه علوم انتظامی* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی). تهران: دانشگاه امام حسین (ع).
۳۵. سیف، محمدمهدی (شهریور، ۱۳۸۴). *بررسی اثربخشی رایانه‌ای وظیفه عمومی ناجا* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت). تهران: دانشگاه علوم انتظامی.
۳۶. سعادت محمد، مهدی (۱۳۷۷). *مبانی رایانه* (چاپ پنجم). تهران: مجتمع آموزشی فنی و حرفه‌ای.
۳۷. ساداتی، سیداکبر؛ موحدمنش، صادق علی (۱۳۷۷). *فرهنگ بهره‌وری* (چاپ اول). تهران: انتشارات توسعه علوم.
۳۸. شریعتمداری، مهدی (۱۳۸۵). *اصول و مبانی مدیریت (مدیریت عمومی)* (چاپ اول). تهران: انتشارات کوهسار.
۳۹. شعبانی، طیب (۱۳۸۱). *اصول مدیریت آموزشی*. تهران: انتشارات آن.
۴۰. شعبانی، حسن (۱۳۷۱). *مهارت‌های آموزش و پرورش* (چاپ اول). تهران: انتشارات سمت.
۴۱. شوشتری، مصطفی (۱۳۸۴). *آموزش مجازی* (چاپ اول). تهران: نشر معاونت آموزش.
۴۲. شیرازی، علی (۱۳۷۳). *مدیریت آموزشی*. مشهد: انتشارات جهاد دانشگاهی.
۴۳. صفاپور، ام‌النبین (۱۳۸۵). *مقایسه رفتارهای اجتماعی دانش‌آموزانی که از فن‌آوری اطلاعات (رایانه) استفاده می‌کنند با دانش‌آموزانی که استفاده نمی‌کنند* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی).
۴۴. صفوی، امان‌الله (۱۳۷۱). *کلیات روش‌ها و فنون تدریس* (چاپ اول). تهران: نشر معاصر.
۴۵. ظفرمند، حسین (دی، ۱۳۸۳). *بررسی نقش آموزش همگانی در ارتقای فرهنگ ترافیک از نظر مسئولان و مجریان راهور تهران بزرگ* (پایان‌نامه کارشناسی

- ارشد). تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
۴۶. علاقه‌بند، علی (۱۳۷۹). *مدیریت آموزشی تدریس* (چاپ ۱۸). تهران: نشر روان.
۴۷. علوی، امین‌اله (۱۳۷۳). *مدیریت اثربخش* (چاپ اول). تهران: ناشر سازمان آموزش مدیریت دولتی.
۴۸. فتحی و اجارگاه، کورش؛ دیبا، طلعت (۱۳۸۴). *ارزشیابی و اثربخشی دوره‌های آموزشی* (چاپ اول). تهران: ناشر آبیژ.
۴۹. فتحی و اجارگاه، کورش (۱۳۸۴). *برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان* (چاپ دوم). تهران: انتشارات سمت.
۵۰. فرتک‌زاده، حمیدرضا (اسفند، ۱۳۸۰). چرا افراد از دگرگونی بیم دارند. *ماهنامه گزیده مدیریت فرا، شماره ۱۷*. تهران: ناشر مدیریت فرا.
۵۱. کلاهدوزی، احمد (بهار، ۱۳۸۶). *روش‌ها و فنون تدریس* (چاپ اول). تهران: مرکز برنامه‌ریزی و تألیف کتاب‌های درسی معاونت آموزش و نیروی انسانی ستاد مشترک سپاه.
۵۲. کاظمی، محمد (۱۳۵۵). *فرهنگ واژه‌های نظامی* (چاپ دوم). تهران: نزاجا.
۵۳. کثیری‌نژاد، تقی (زمستان، ۱۳۸۴). *از نیازسنجی تا نیاز آفرینی با رویکرد آموزش سازمانی* (چاپ اول). تهران: مرکز برنامه‌ریزی معاونت آموزش ستاد مشترک سپاه.
۵۴. متواضع، علی اکبر (تیر، ۱۳۸۴). *گواهینامه بین‌المللی کاربری رایانه ICDL سطح یک و دو*. تهران: کبریا.
۵۵. مشایخ، فریده (۱۳۸۳). *فرایند برنامه‌ریزی آموزشی (تألیف گروه مشاوران یونسکو)* (چاپ ۱۴). تهران: انتشارات مدرسه.
۵۶. مشبکی، اصغر (۱۳۸۰). *مدیریت رفتار سازمانی*. تهران: انتشارات ترمه.
۵۷. مرتضی‌زاده، سیدحشمت‌الله (تابستان، ۱۳۸۲). فن‌آوری آموزش و بحران‌های مهم جهانی در آموزش و پرورش، *ماهنامه تربیت، شماره ۱۱-۱۰*. تهران: وزارت آموزش و پرورش.
۵۸. محمدی، فاطمه (۱۳۸۱). *شناخت فن‌آوری اطلاعات*. تهران: نشریه رشد فن‌آوری آموزشی، شماره ۱۴۷.

۵۹. موسوی، سیدعلی؛ سبزیعلی گل، مجید (۱۳۸۵). *گواهینامه بین‌المللی کاربری رایانه ICDL XP سطح یک و دو (چاپ ۱۰)*، تهران: انتشارات صفار.
۶۰. میرکمالی، سیدمحمد (۱۳۷۳). *رهبری و مدیریت آموزشی*. تهران: نشر رامین.
۶۱. میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۲). *مدیریت راهبردی منابع انسانی و روابط کار*. تهران: چاپ میر.
۶۲. میرزاییگی، علی (۱۳۸۴). *برنامه‌ریزی درسی و طرح درس (چاپ دوم)*. تهران: انتشارات یسطرون.
۶۳. منصفی‌پور، رسول (۱۳۸۵). *نقش فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات (Ict) در بهره‌وری و استفاده بهینه از اطلاعات در خزانه معین استان اصفهان (پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی)*.
۶۴. نجاتی‌گیلانی، سیدصدرالدین (تابستان، ۱۳۸۳). *بررسی چالش‌های آموزش پلیس با رویکرد اقتصادی. فصلنامه امنیت و نظم*.
۶۵. منصور، جهانگیر (۱۳۸۰). *مجموعه قوانین نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران (چاپ دوم)*. تهران: انتشارات احیاء کتاب.
۶۶. *بخشنامه سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به شماره و تاریخ ۱۹۰۳/۲۰۳۲۲۲ مورخ ۱۳۸۱/۱۱/۳*.
۶۷. *دستورالعمل صادره از ستاد کل نیروهای مسلح به شماره ۱/۰۶/۴۲۸ مورخ ۱۳۸۱/۱۱/۲۰*.

منابع انگلیسی

1. Hampton, David. Management. MC Graw-Hill-1997.
2. Mason, Haire. Efficiency and Effectiveness in the Organizations. New york, 1996.