



## دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اصفهان

معاونت پژوهشی

گزارش نهایی طرح تحقیقاتی

شماره طرح: ۱۸۵۱۲۳

عنوان طرح:

بررسی میزان رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی  
اصفهان در خصوص برگزاری دوره های ICDL در دانشگاه

مجریان طرح:

الهام احسانی فرید

جعفر سجودی

دکتر سید ابوالفضل مصطفوی

تاریخ تصویب طرح:

۸۵/۱۰/۶

تاریخ پایان طرح:

۸۶/۹/۶

## مقدمه :

آموزش به عنوان وسیله‌ای مطمئن در جهت بهبود کیفیت عملکرد و حل مشکلات مدیریت مد نظر قرار می‌گیرد و فقدان آن نیز یکی از مسائل اساسی هر سازمان را تشکیل می‌دهد. در حال حاضر آموزش ضمن خدمت کارکنان در سازمان‌های مختلف از جایگاه خاصی برخوردار است زیرا در چند دهه اخیر بیش از هر دوران دیگر در طول تاریخ بشری، علوم و تکنولوژی پیشرفت نموده است این تحول و دگرگونی بحدی است که عصر حاضر را عصر نیم عمر اطلاعات نامیده‌اند. یعنی دورانی که در هر ۵ سال، نیمی از اطلاعات بشری منسوخ گردیده و اطلاعات و دانش جدید جایگزین آن می‌گردد.

## مواد و روشها :

نوع مطالعه توصیفی تحلیلی و نوع طرح کاربردی است جهت مطالعه گذشته نگراست. جامعه مورد مطالعه ۲۶۰ نفر از کارکنان حوزه ستادی دانشگاه بوده و پرسشنامه‌ها توسط کارکنان تکمیل گردید، تجزیه و تحلیل یافته‌ها به کمک نرم افزار SPSS صورت گرفته و روش آماری استفاده از آمار توصیفی جهت تعیین درصد فراوانی در داده‌های کمی چون شاخصهای گرایش مرکزی (میانگین - میانه) و شاخصهای پراکندگی (انحراف معیار، واریانس، آمار تحلیلی) از جمله ضریب پیرسون و اسپیرمن و آزمونهای مربوطه می‌باشد و خطای  $\alpha$  اندازه گیری شده ۵ درصد می‌باشد.

## نتایج :

با توجه میزان رضایتمندی کارکنان ستادی در خصوص اهداف، سرفصلها و زمان تخصیص داده شده به هر یک از مهارتهای ICDL ۱۶٪ بسیار راضی، ۳۹٪ راضی، ۴۱٪ تاحدودی راضی، ۲۷٪ ناراضی و ۲٪ بسیار ناراضی بوده‌اند. در خصوص زمان و مکان برگزاری دوره‌های ICDL ۱۰٪ بسیار راضی، ۴۱٪ راضی، ۳۳٪ تاحدودی راضی، ۱۵٪ ناراضی بوده‌اند. در خصوص همگونی معلومات شرکت کنندگان در کلاسهای آموزشی ICDL ۵٪ بسیار راضی، ۲۶٪ راضی، ۲۴٪ تاحدودی راضی، ۳۱٪ ناراضی، ۱۰٪ بسیار ناراضی بوده‌اند. در خصوص انتخاب شرکت طرف قرار داد و اساتید این دوره‌ها ۱۳٪ بسیار راضی، ۵۵٪ راضی، ۲۲٪ تاحدودی راضی، ۸/۸٪ ناراضی بوده‌اند. در خصوص میزان استفاده از وسایل کمک آموزشی در این دوره‌ها ۱۳٪ بسیار راضی، ۴۰٪ راضی، ۴۰٪ تاحدودی راضی، ۳٪ ناراضی و ۲٪ بسیار ناراضی بوده‌اند. در خصوص نظارت واحد آموزش ضمن خدمت بر حسن اجرای این دوره‌ها ۱۳٪ بسیار راضی، ۵۳٪ راضی، ۲۶٪ تاحدودی راضی، ۳٪ ناراضی و ۲٪ بسیار ناراضی بوده‌اند. در خصوص ارزیابی و شیوه نمره دهی در طی برگزاری این دوره‌ها ۱۰٪ بسیار راضی، ۵۹٪ راضی، ۲۶٪ تاحدودی راضی و ۳٪ ناراضی بوده‌اند. در خصوص صدور گواهینامه این دوره‌ها ۲۴٪ بسیار راضی، ۴۸٪ راضی، ۲۳٪ تاحدودی راضی و ۳٪ بسیار ناراضی بوده‌اند همچنین میزان فراوانی نسبی استفاده فراگیران از هر یک از مهارتها در عرصه کار ۹۲٪ مهارت اول، ۷۶٪ مهارت دوم، ۹۰٪ مهارت سوم، ۶۹٪ مهارت چهارم، ۲۸٪ مهارت پنجم، ۲۸٪ مهارت ششم و ۸۴٪ مهارت هفتم می‌باشد.

## بحث و نتیجه گیری :

اطلاعات حاصله از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان‌دهنده آن است که آموزش ضمن خدمت، نیروی انسانی را برای رسیدن به اهداف و مأموریت‌های سازمان تقویت می‌نماید. همچنین کارکنان سازمان، متمایل به شرکت در دوره‌ها هستند و معتقدند چنانچه شرکت در دوره‌های آموزشی با یک سری امکانات و تجهیزات آموزشی همراه باشد و متناسب معلومات شرکت کنندگان رعایت گردد نتایج بهتری حاصل خواهد گردید.

میزان رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی دانشگاه در خصوص برگزاری دوره‌های ICDL با درجه ای بین ۵ تا ۶۰ درصد و میانگین مشاهده شده رضایتمندی ۳۲ درصد (متوسط) ارزیابی گردید. بیشترین میزان رضایتمندی از نحوه عملکرد واحد آموزش ضمن خدمت بعنوان مجری برگزاری دوره (۶۰٪) و بیشترین ناراضیاتی مربوط به عدم رعایت همگونی معلومات شرکت کنندگان در کلاسهای آموزش ICDL (۴۰٪) بود. امیدواریم از نتایج این پژوهش در برنامه ریزیهای آتی آموزش کارکنان استفاده گردد.

## کلید واژه ها :

۱- رضایتمندی ۲- کارکنان ۳- حوزه ستادی دانشگاه ۴- استاندارد بین المللی کاربری کامپیوتر

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>فصل اول (مقدمه، بیان مسئله، اهمیت موضوع)</b>
۱	کلیات
۱	مقدمه
۲	بیان مسئله
۲	اهمیت موضوع
۳	دولت الکترونیک
۴-۵	دولت الکترونیک در ایران
۵	نمادهای مورد استفاده از دولت الکترونیک
۶	اثرات دولت الکترونیک بر مدیریت و سازمان
۷	موانع ایجاد دولت الکترونیک و چالشهای آن
۸	اثر بخشی در آموزش و بهسازی منابع انسانی
۹-۱۲	شاخصهای اثر بخشی برنامه های آموزشی
۱۳-۳۰	عناوین سرفصلهای ICDL
۳۰-۳۲	شرایط احراز صلاحیت و امتیاز بندی آموزشگاههای آزاد رایانه ای
۳۳	تعریف واژه ها
۳۴-۳۶	مرور متون
	<b>فصل دوم (اهداف و فرضیات)</b>
۳۷	هدف کلی
۳۷	اهداف جزئی طرح
۳۷	اهداف کاربردی
۳۸	سؤالات پژوهش
	<b>فصل سوم (مواد و روشها)</b>
۳۹	نوع مطالعه
۳۹	جمعیت مورد مطالعه
۳۹	معیارهای قابل قبول
۳۹	حجم نمونه و روش نمونه گیری
۴۰	مکان و زمان انجام مطالعه
۴۱	متغیرهای پژوهش
۴۲	روشهای گردآوری داده ها و ابزار
	اعتبار علمی پرسشنامه

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>فصل سوم</b>
۴۲	روایی علمی پرسشنامه
۴۳	روش انجام کار و تجزیه و تحلیل داده ها
۴۳	ملاحظات اخلاقی
۴۳	محدودیتها و مشکلات اجرایی پژوهش
	<b>فصل چهارم</b>
۴۵-۶۱	نتایج
	<b>فصل پنجم</b>
۶۲	تحلیل نتایج
۶۲-۷۰	بحث و نتیجه گیری
۷۱-۷۲	<b>فهرست منابع مورد استفاده</b>
	<b>پیوستها</b>
۷۴-۷۵	پیوست ۱ (پرسشنامه)
۷۶	پیوست ۲ (خلاصه انگلیسی چکیده پژوهش)

## فهرست جداول

صفحه

عنوان

۴	جدول ۱-۱ خدمات اصلی دولت
۱۲	جدول ۱-۲ شاخصهای اثربخشی
۱۳	جدول ۱-۳ ساعات آموزشی مهارتهای هفتگانه ICDL
۳۱	جدول ۱-۴ معیارهای ارزشیابی آموزشگاههای آزاد رایانه ای
۴۵	جدول ۴-۱ همسانی درونی پرسشنامه محقق ساخته رضایت سنجی کارکنان از برگزاری دوره های ICDL
۴۵	جدول ۴-۲ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی به تفکیک جنسیت
۴۶	جدول ۴-۳ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی به تفکیک سابقه خدمت در شغل فعلی
۴۶	جدول ۴-۴ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی در پاسخ به سوال (۱) پرسشنامه
۴۷	جدول ۴-۵ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی در پاسخ به سوال (۲) پرسشنامه
۴۷	جدول ۴-۶ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی در پاسخ به سوال (۳) پرسشنامه
۴۸	جدول ۴-۷ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی در پاسخ به سوال (۴) پرسشنامه
۴۸	جدول ۴-۸ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی در پاسخ به سوال (۵) پرسشنامه
۴۹	جدول ۴-۹ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی در پاسخ به سوال (۶) پرسشنامه
۴۹	جدول ۴-۱۰ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی در پاسخ به سوال (۷) پرسشنامه
۵۰	جدول ۴-۱۱ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی در پاسخ به سوال (۸) پرسشنامه
۵۰	جدول ۴-۱۲ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی در پاسخ به سوال (۹) پرسشنامه
۵۱	جدول ۴-۱۳ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی در پاسخ به سوال (۱۰) پرسشنامه
۵۱	جدول ۴-۱۴ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی در پاسخ به سوال (۱۱) پرسشنامه
۵۲	جدول ۴-۱۵ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی در پاسخ به سوال (۱۲) پرسشنامه
۵۲	جدول ۴-۱۶ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی در پاسخ به سوال (۱۳) پرسشنامه
۵۳	جدول ۴-۱۷ توزیع فراوانی و درصد پاسخگویی در پاسخ به سوال (۱۴) پرسشنامه
۵۴	جدول ۴-۱۸ توزیع فراوانی و درصد رضایتمندی کارکنان در خصوص اهداف، سرفصلها و زمان اختصاص داده شده
۵۵	جدول ۴-۱۹ توزیع فراوانی و درصد رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی در خصوص زمان و مکان اجرا
۵۶	جدول ۴-۲۰ توزیع فراوانی و درصد رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی در خصوص همگونی معلومات شرکت کنندگان
۵۷	جدول ۴-۲۱ توزیع فراوانی و درصد رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی در خصوص انتخاب شرکت طرف قرار داد و اساتید
۵۸	جدول ۴-۲۲ توزیع فراوانی و درصد رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی در خصوص استفاده از وسایل کمک آموزشی
۵۹	جدول ۴-۲۳ توزیع فراوانی و درصد رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی در خصوص نظارت واحد آموزش بر اجرا
۶۰	جدول ۴-۲۴ توزیع فراوانی و درصد رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی در خصوص ارزشیابی و شیوه نمره دهی
۶۱	جدول ۴-۲۵ توزیع فراوانی و درصد رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی در خصوص صدور گواهینامه آموزشی

## فهرست نمودارها

صفحه

عنوان

۳	نمودار ۱-۱ ارتباطات در دولت الکترونیک
۵۳	نمودار ۱-۴ در صد پاسخگویی بیشترین استفاده از مهارتهای ICDL در محیط کار
۵۴	نمودار ۲-۴ درصد فراوانی نسبی رضایتمندی کارکنان در خصوص اهداف سرفصلها و زمان اختصاص داده شده
۵۵	نمودار ۳-۴ درصد فراوانی نسبی رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی در خصوص زمان و مکان اجرا
۵۶	نمودار ۴-۴ درصد فراوانی نسبی رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی در خصوص همگونی معلومات شرکت کنندگان
۵۷	نمودار ۵-۴ درصد فراوانی نسبی رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی در خصوص انتخاب شرکت طرف قرار داد واساتید
۵۸	نمودار ۶-۴ درصد فراوانی نسبی رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی در خصوص استفاده از وسایل کمک آموزشی
۵۹	نمودار ۷-۴ درصد فراوانی نسبی رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی در خصوص نظارت واحد آموزش بر اجرا
۶۰	نمودار ۸-۴ درصد فراوانی نسبی رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی در خصوص ارزشیابی و شیوه نمره دهی
۶۱	نمودار ۹-۴ درصد فراوانی نسبی رضایتمندی کارکنان حوزه ستادی در خصوص صدور گواهینامه آموزشی

## فهرست منابع مورد استفاده :

- ۱- میرزا یگی، علی. برنامه ریزی درسی و طرح درس در آموزش رسمی و تربیت نیروی انسانی. انتشارات سیطرون. سال ۱۳۸۰
- ۲- زاهدی، شمس السادات. الوانی، سید مهدی، فقیهی، ابوالحسن. فرهنگ جامع مدیریت. انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی تهران. سال ۱۳۷۶
- ۳- طولی، محمد علی. مدیریت و رهبری آموزشی. انتشارات کوهسار. سال ۱۳۸۳
- ۴- بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۲۰۳۲۲ مورخ ۸۱/۱۱/۳ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (موضوع تحقق دولت الکترونیک نظام آموزش کارکنان دولت و برنامه آموزش فناوری اطلاعات)
- ۵- متواضع، مرتضی. گواهینامه بین المللی کاربری کامپیوتر. موسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران. سال ۱۳۸۲
- ۶- جلالی فراهانی، علیرضا. خدمات دولتی و ارتباطات الکترونیکی. ماهنامه آموزشی، پژوهشی اطلاع رسانی، سال دوم، شماره ۱۸، آذرماه ۱۳۸۰
- ۷- صنایعی، علی. رضوانی، محمد علی. تجارت الکترونیکی و دولت الکترونیکی. درسهایی از تجربه ژاپن و چند کشور در حال توسعه برای ایران، پژوهشنامه بازرگانی. سال ۱۳۸۱
- ۸- رابینز، استیفن، تئوری سازمان، ترجمه دکتر مهدی الوانی و دانایی فرد، چاپ اول، ۱۳۷۸، انتشارات صفار - صفحات ۶۷-۵۴
- ۹- پاکدل، رحمت اله. مدیریت و راهبری آموزش در سازمانها. انتشارات مدیریت. سال ۱۳۸۳
- ۱۰- دولان و شولر. مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه طوسی - صائبی، چاپ سوم، ص ۲۷۹
- ۱۱- عمادزاده، مصطفی مباحثی از اقتصاد آموزش و پرورش، چاپ پنجم، انتشارات جهاد دانشگاهی اصفهان، ۱۳۷۳، ص ۳۸
- ۱۲- ایرج، سلطانی، اثربخشی آموزش در سازمانهای صنعتی و تولیدی، مجله تدبیر، شماره ۱۱۹ جواهری، منوچهر. مدیریت تحول. دفتر همکاریهای علمی بین المللی وزارت آموزش و پرورش. سال ۱۳۷۹
- ۱۳- HANDBOOK OF TRAINING AND PRIOR, JOHN. GOWER. DEVELOPMENT, ۴۹۹۱۲. ۵
- ۱۴- شفریتزوی، استیون اوت. تئوریهای سازمان: اسطوره‌ها، ترجمه علی پارسائیان، جلد دوم، چاپ اول، ص ۶۷۷
- ۱۵- DIKINS PAVLING AND GERMAINE KEVIN. EVALUATION OXFORD - ۶۹۹, UNIVERSITY P.A.
- ۱۶- اقتداری، علیمحمد. سازمان و مدیریت سیستم رفتار سازمانی. انتشارات مولوی. سال ۱۳۷۸
- ۱۷- گروه مشاوران یونسکو، فرایند برنامه ریزی آموزشی، ترجمه فریده مشایخ، چاپ پنجم، ص ۱۱
- ۱۸- DAVIS AND WERTHER, HUMAN RESOURCE AND PERSONEL - MANAGEMENT, NEW YORK P۲۶۸.

۱۹- دفت، ریچارد. تئوری سازمان و طراحی ساختار، ترجمه پارسائیان و اعرابی، دفتر پژوهشهای فرهنگی،  
چاپ اول، ۱۳۷۸، ص ۶۵

۲۰- ANGOLO. ORGANIZATIONAL KRETNER ROBERT AND KINIK-  
ARIZONA UNIVERSITY, P.۹۸۹۶۱۷. ۱BEHAVIOR,

۲۱- بهرنگی، محمد رضا. نظارت در مدیریت. انتشارات کمال تربیت. سال ۱۳۷۹



## **Abstract:**

### **Introduction :**

Training is the safe facility to improvement efficiency of activity and solve management problem and without it is one of the important subjects of organization. Until training of staff in different organization have a degree because in ten years humanity history science and technology come in. It means ever science as yet 5 half of humanity information, death and new knowledge and information. Replace it.

### **Materials and methods :**

This research is descriptive one which is application all support staff university. Evaluation or non evaluation affiliated I.M.U for 10 months the population.

Involves 260 of support staff medical university. Information is gathered through questionnaire including 14 questions. Validity were supported by executives of Project and Academic members of medical information school. The questionnaires' reliability is 87% based on Cronbach's alpha. The data were processed by SPSS and correlation of variables was obtained by Kendall-Spearman by  $\alpha=5\%$  bias.

### **Results:**

The results presented :

- 1-The mean regarding to 3 specific questions of 1 aim was 16 percent awfully willing, 39 percent willing, 41 percent few willing, 27 percent unwilling.
- 2-The mean regarding to 3 specific questions of 2 aim was 10 percent awfully willing, 41 percent willing, 33 percent few willing, 15 percent unwilling.
- 3-The mean regarding to 1 specific question of 3 aim was 5 percent awfully willing, 26 percent willing, 24 percent few willing, 31 percent unwilling.
- 4-The mean regarding to 2 specific questions of 4 aim was 13 percent awfully willing, 55 percent willing, 22 percent few willing, 8/8 percent unwilling.
- 5-The mean regarding to 1 specific question of 5 aim was 13 percent awfully willing, 40 percent willing, 40 percent few willing, 3 percent unwilling.
- 6-The mean regarding to 1 specific question of 6 aim was 13 percent awfully willing, 53 percent willing, 26 percent few willing, 3 percent unwilling.
- 7-The mean regarding to 1 specific question of 7 aim was 10 percent awfully willing, 59 percent willing, 26 percent few willing, 3 percent unwilling.
- 8-The mean regarding to 1 specific question of 8 aim was 24 percent awfully willing, 48 percent willing, 23 percent few willing, 3 percent unwilling.
- 9-The mean regarding to 1 specific question of 9 aim was 92 percent skill 1, 76 percent skill 2, 90 percent skill 3, 69 percent skill 4, 48 percent skill 5, 38 percent skill 6, 84 percent skill 7.

### **Conclusion:**

According to the above results the support staff university with degree between 5% and 60% average was 32% contented and most willing refer to activity of personnel training, administrative training of term of ICDL 60% and most unwilling refer to far from the harmony of support staff information in the educational classroom (4%).

### **Keyboard:**

1-willingness 2- staff 3-support staff university 4- ICDL(international computer driving license)

**The medical university & health services of isfahan**

**The researching assistance  
The final report of dissevention**

**The number of project 185123**

**The topic of the project :  
The investigation of the willingness of support staff of isfahan  
university of medical services regarding organization of ICDL  
courses at the university**

**executive of project :**

**elham ehsani farid  
jafar sojodi  
dr.abolfazl mostafavi**

**date of approving project:  
85/6/10**

**date of ending project:  
86/9/6**