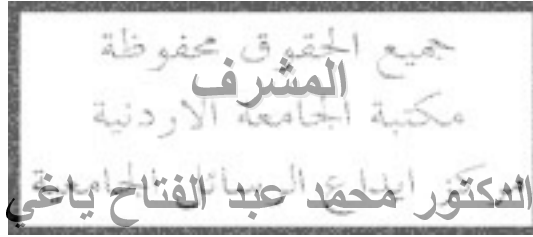


اتجاهات الموظفين الحكوميين في الأردن نحو فاعلية البرنامج
التدريبي (رخصة قيادة الحاسوب الدولية ICDL)، دراسة استطلاعية

إعداد

زياد علي عيد الشوابكة



قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في
الإدارة العامة

كلية الدراسات العليا

الجامعة الأردنية

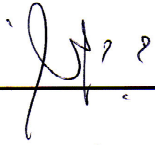
كانون الثاني ، ٢٠٠٥

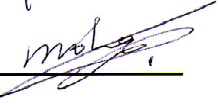
قرار لجنة المناقشة

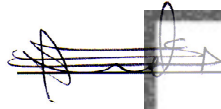
نوقشت هذه الرسالة (اتجاهات الموظفين الحكوميين في الاردن نحو فاعلية البرنامج التدريبي (رخصة قيادة الحاسوب الدولية (ICDL) ، دراسة استطلاعية) وأجيزت بتاريخ ١٠/١٠/٢٠٠٥م


التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة


الدكتور محمد عبد الفتاح ياغي (مشرفاً ورئيساً)
أستاذ مشارك - قسم الإدارة العامة - الجامعة الأردنية


الدكتور محمد فالح الحنيطي (عضواً)
أستاذ مشارك - رئيس قسم الإدارة العامة - الجامعة الأردنية


الدكتور أحمد الشراية (عضواً)
عميد كلية الملك عبدالله الثاني لتكنولوجيا المعلومات - الجامعة الأردنية


الدكتور موسى محمد الكرد (عضواً)
قسم الإدارة العامة - جامعة الحسين

الإهداء

إلى : سيدي وحببي وقائدي وقوتي سيدي محمد رسول الله صلى الله عليه وآله وصحبه وسلم

ومنه هدية

إلى : آل بيته الغر الميامين

إلى : اصحابه الذين لم يدعوا في نصره دينه تشمرا وانكماشاً

إلى : أبي الذي غرس في قلبي حب الدين واعلم رحمه الله

إلى : أمي التي صبرت وما زالت إحساناً وعرفاناً

إلى : مشايخي الذين تتلمذت على أيديهم تلاوة وفقهاً وسلوكاً وأخلاقاً

إلى : أخواني وأختي

إلى : زوجتي التي ما فتئت تتحمل طوال السنين تقديراً واحتراماً

إلى : أبنائي وابنتي الأعراف

إلى : أهلي وأعمامي وأخوالي وقرابتي

إلى : كل أصدقائي وزملائي

إلى : كل مرابط ومجاهد دفاعاً عن الدين وحمى وأعراض وأموال العروبة والاسلام

إلى : كل شهيد قدم دمه وروحه رخيصة دفاعاً عن دينه وأمته

إلى : من حبهم سكن فؤادي العرب والمسلمين

اليهم جميعاً اهدي هذا الجهد المتواضع

الباحث

العبد الفقير لله زياد بن علي الشوابكة

شكر وتقدير

الحمد لله الذي أحيا علوم الدين فأينعت بعد اضمحلالها ، واعيا فهوم الملحددين عن دركها فرجعت بكلالها، وعلم الإنسان ما لم يعلم ، واشهد أنّ الله واحد لا شريك له شهادة وافية بحصول الدرجات وظلالها ، واقية من حلول الدركات وأهوالها، واشهد أنّ محمدا عبده ورسوله، الذي اطلع به فجر الإيمان من ظلمة القلوب وضلالها ، واسمع به وقر الآذان وجلا به زين القلوب بصقا لها ، صلى الله عليه وعلى آله وصحبه وسلم صلاة لا قاطع لاتصالها .

وبعد :

أتقدم بعظيم شكري وامتناني إلى الدكتور محمد عبد الفتاح ياغي عضو هيئة التدريس في الجامعة الأردنية / كلية ادارة الاعمال ، قسم الإدارة العامة ، الذي تفضل مشكورا بالإشراف على هذه الرسالة ، ولما قدمه لي من ملاحظات قيمة وتوجيه وارشاد كان لها بالغ الأثر في إخراج هذه الرسالة بصورتها النهائية .

كما أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان الى الدكتور محمد الحنيطي الجامعة الأردنية / رئيس قسم الإدارة العامة ، الذي كان لي بمثابة الموجه والمرشد والأخ والصديق الداعم لي بأفكاره وتوجيهاته طوال مرحلة دراستي مكتبة الجامعة الأردنية وأتقدم بالشكر والعرفان إلى الدكتور راجحي الحسن الذي قدم لي يد العون والمساعدة مع ضيق وقته خلال مرحلة إعداد مشروع الرسالة والذي كان لأفكاره وتوجيهاته اثرا جميلا ولمسات فنية في إخراج مشروع الرسالة وملاحظاته القيمة على الاستبانة .

ولا أنسى أستاذي الأستاذ الدكتور نائل العواملة فله من جزيل الشكر والثناء على ما كان منه من شدا لأزرى ودعمي معنويا .

كما لا يفوتني حرصا ان اتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتي أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة .

وخالص شكري ومحبتتي لكل من مد يد العون أو قدم فكرة أو أبدى ملاحظة لهذا العمل من أساتذة قسم الاقتصاد / الجامعة الأردنية او من الزملاء الأفاضل ، ورؤساء الأقسام وللموظفين في الوزارات و الدوائر المعنية بالبحث لما أبدوه من حسن تعاون .

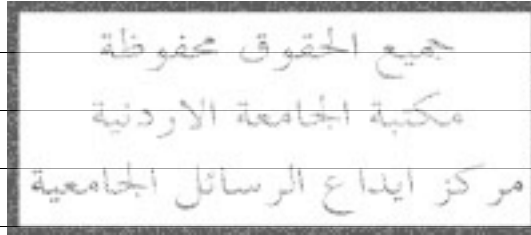
و أتمنى من الله العزيز القدير السلام أن يجعل هذا البلد آمنا مطمئنا سخاء رخاءا وسائر بلاد المسلمين ، انه سميع قريب مجيب الدعاء .

الباحث

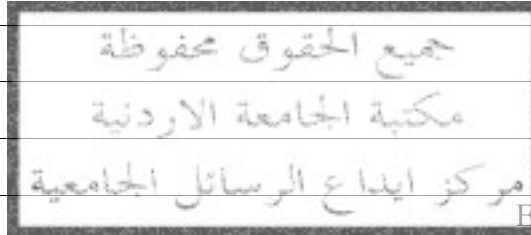
الفقير لله زياد الشوابكة

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	قرار لجنة المناقشة
ج	الإهداء
د	شكر وتقدير
هـ	فهرس المحتويات
ز	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
ل	قائمة الملاحق
م	قائمة الاختصارات والرموز
ن	الملخص باللغة العربية
١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٢	مقدمة
٦	مشكلة الدراسة
٦	اهمية الدراسة
٦	اهداف الدراسة
٨	فرضيات الدراسة
١٠	التعريفات الاجرائية
١٢	نموذج الدراسة
١٤	الدراسات السابقة
٢٢	مجتمع الدراسة
٢٣	عينة الدراسة
٢٤	منهج الدراسة
٢٤	اداة الدراسة
٢٥	اساليب التحليل الاحصائية
٢٦	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
٢٨	مقدمة
٣٠	اولا: ماهية التدريب
٣١	ثانيا : التدريب الاداري من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة
٣١	ثالثا : مراحل العملية التدريبية



الصفحة	الموضوع
٣١	١ . الاحتياجات التدريبية
٣٢	٢ . انواع التدريب
٣٣	٣ . البرامج التدريبية
٣٧	رابعاً: العوامل المرتبطة ببرنامج التدريب ICDL
٣٧	١ . الاهداف
٤٠	٢ . المحتوى
٤١	٣ . وسائل التدريب
٤٥	٤ . اساليب التدريب
٤٨	٥ . المدربون
٥٠	٦ .فاعلية البرنامج
٥١	٧ . تقويم البرنامج التدريبي
٥٣	خامساً: برنامج التدريب ICDL
٥٥	مفهوم ICDL
٥٧	١ . تقنية المعلومات IT
٦٤	٢ . النوافذ Windows
٦٥	٣ . معالج الكلمات World
٦٦	٤ . العمليات الحسابية Excel
٦٩	٥ . قاعدة البيانات Data base
٧٢	٦ . العرض التقديمي Power point
٧٥	٧ . الانترنت Internet
٧٩	الفصل الثالث : التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج
٨١	— خصائص عينة الدراسة
٨٩	— اختبار الفرضيات
١١٨	الفصل الرابع : النتائج والتوصيات
١١٩	اولاً : النتائج
١٢١	ثانياً : التوصيات
١٢٣	المصادر والمراجع
١٢٤	— المراجع العربية
١٢٨	— المراجع الاجنبية
١٣١	الملاحق
١٤١	الملخص باللغة الإنجليزية



قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١	قياس متغيرات الدراسة	١٣
٢	مجتمع الدراسة	٢٢
٣	معامل ثبات كرنباخ الفا لمتغيرات الدراسة	٢٤
٤	وسائل التدريب	٤٤
٥	عدد الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة ونسبة المسترد منها	٨١
٦	توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الديموغرافية والوظيفية	٨٢
٧	التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة باتجاهاتهم نحو عناصر برنامج تدريب (ICDL)	٨٤
٨	التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة باتجاهاتهم نحو فعالية برنامج تدريب (ICDL)	٨٦
٩	نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر العوامل المرتبطة ببرنامج (ICDL) على فاعليته	٨٩
١٠	نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر أهداف برنامج (ICDL) على فاعليته	٩٠
١١	نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر محتوى برنامج (ICDL) على فاعليته	٩٠
١٢	نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر اساليب برنامج (ICDL) على فاعليته	٩١
١٣	نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر وسائل برنامج (ICDL) على فاعليته	٩١
١٤	نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر مدربي برنامج (ICDL) على فاعليته	٩٢
١٥	نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر طول مدة برنامج (ICDL) على فاعليته	٩٢
١٦	نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر طريقة ترشيح برنامج (ICDL) على فاعليته	٩٣
١٧	معاملات ارتباط بيرسون بين العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب وفاعلية البرنامج	٩٤
١٨	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد	٩٤

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
	العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب الجنس	
١٩	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) حسب الجنس	٩٥
٢٠	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) حسب الجنس	٩٥
٢١	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب الجنس	٩٦
٢٢	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب العمر	٩٦
٢٣	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) حسب العمر	٩٧
٢٤	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) حسب العمر	٩٨
٢٥	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب العمر	٩٨
٢٦	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب الحالة الاجتماعية	٩٩
٢٧	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) حسب الحالة الاجتماعية	٩٩
٢٨	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) حسب الحالة الاجتماعية	١٠٠
٢٩	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب الحالة الاجتماعية	١٠١
٣٠	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب المؤهل العلمي	١٠١
٣١	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) حسب المؤهل العلمي	١٠٢
٣٢	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) حسب المؤهل العلمي	١٠٣
٣٣	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد	١٠٤

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
	العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب المؤهل العلمي	
٣٤	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب سنوات الخبرة العملية	١٠٤
٣٥	نتائج تحليل التباين الأحادي (One -Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) حسب سنوات الخبرة العملية	١٠٥
٣٦	نتائج تحليل التباين الأحادي ((One-Way ANOVA)) لاتجاهات أفراد العينة نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) حسب سنوات الخبرة العملية	١٠٦
٣٧	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب سنوات الخبرة العملية	١٠٧
٣٨	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب المستوى الوظيفي	١٠٧
٣٩	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) حسب المستوى الوظيفي	١٠٨
٤٠	نتائج تحليل التباين الأحادي (One -Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) حسب المستوى الوظيفي	١٠٨
٤١	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب المستوى الوظيفي	١٠٩
٤٢	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب طبيعة الوظيفة	١٠٩
٤٣	نتائج تحليل التباين الأحادي ((One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) حسب طبيعة الوظيفة	١١٠
٤٤	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) حسب طبيعة الوظيفة	١١١
٤٥	نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب طبيعة الوظيفة	١١٢
٤٦	نتائج اختبار (One-Sample t-test) لاختبار أثر برنامج (ICDL) على فاعلية الأداء	١١٢
٤٧	نتائج اختبار (One-Sample t-test) لاختبار أثر برنامج (ICDL) على تحسين الأداء	١١٣

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١١٣	نتائج اختبار (One-Sample t-test) لاختبار أثر برنامج (ICDL) على سرعة الأداء	٤٨
١١٤	نتائج اختبار (One-Sample t-test) لاختبار أثر برنامج (ICDL) على دقة الأداء	٤٩
١١٤	نتائج اختبار (One-Sample t-test) لاختبار أثر برنامج (ICDL) على استغلال الوقت	٥٠
١١٥	نتائج اختبار (One-Sample t-test) لاختبار أثر برنامج (ICDL) على توفير البيانات الدقيقة	٥١

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١٢	نموذج الدراسة	١
٣٨	الاهداف في صورة تسلسل	٢
٣٩	الاولويات في صورة خارطة تدفق	٣
٤٢	لوحة صراط الله والسبل المتفرقة	٤
٥٧	فوائد استخدام الحاسوب في الادارة	٥
٥٩	العلاقة بين المعلومات والمعرفة والبيانات	٦
٦١	تحويل البيانات الى معلومات مفيدة للمدير متخذ القرار	٧
٦٣	صفات المعلومات الجيدة	٨
٦٥	الشاشة الرئيسية لبرنامج ال Word	٩
٦٧	الشاشة الرئيسية لبرنامج Excel	١٠
٦٩	الصفحة الاولى لبرنامج Database محفوظة	١١
٧٣	الشاشة الرئيسية للعرض التقديمي الاردنية	١٢
٧٤	مربع حوار شركة جديدة مع الرسائل الجامعية	١٣
٧٧	مكونات الانترنت	١٤
٨٥	المتوسطات الحسابية لعناصر برنامج ICDL	١٥
٨٨	المتوسطات الحسابية لعناصر فاعلية برنامج ICDL	١٦

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
١	استبانة الدراسة	١٣١
٢	جدول استخراج حجم العينة	١٣٧
٣	اسماء المحكمين	١٤٠

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

قائمة الاختصارات والرموز

ICDL	International Computer Driving Licence
IDA	Internal Data Analyze
IT	Information Technology
SWOT	Strong Weakness Opportunity Treatment
GUIs	Graphical User Interfacing
SQL	Structure Query Language
TCP/IP	Transfer and Control Protocol / Internet Protocol

اتجاهات الموظفين الحكوميين في الأردن نحو فعالية البرنامج التدريبي (رخصة

قيادة الحاسوب الدولي ICDL)دراسة استطلاعية

اعداد

زياد علي عيد الشوابكة

المشرف

الدكتور محمد ياغي

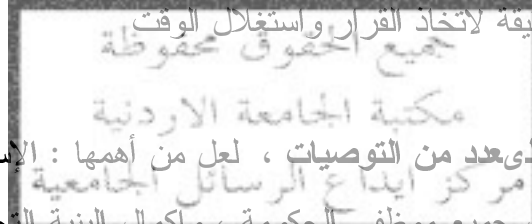
ملخص

لقد تناولت هذه الدراسة موضوع اتجاهات الموظفين الحكوميين في الأردن نحو فعالية البرنامج التدريبي (رخصة قيادة الحاسوب الدولية (ICDL)). وهدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فعالية البرنامج التدريبي ICDL تبعاً للمتغيرات الديمغرافية والاجتماعية، والتعرف على العوامل التي تساعد أو تعوق نجاح تدريب برنامج ICDL ودراسة مدى استفادة الموظفين الحكوميين من البرنامج التدريبي والتأكد من فاعليته في تحسين الأداء .

واستهدفت الدراسة الموظفين الحكوميين بشكل عشوائي ، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (٤٠٠) موظف من أصل (٤٠٠٠)موظف تم تدريبهم على هذا البرنامج ، حيث استخدمت الدراسة المصادر الثانوية في الحصول على المادة العلمية ، وكذلك المصادر الأولية حيث تم تصميم استبانة من ثلاثة أجزاء بهدف الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة من أفراد عينة الدراسة ، هذا وقد خصص لكل متغير من متغيرات الدراسة فقرات محدودة لقياس أبعاده.

وقد تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام الإحصاء الوصفي لإظهار خصائص عينة الدراسة ، كذلك اختبار تحليل البيانات One-way Anova لاختبار الفروق الإحصائية بين متوسطات اتجاهات أفراد العينة حسب خصائصهم ، واختبار one-samplet-test لاختبار أثر برنامج ICDL على تحسين الأداء ، كما تم قياس العلاقة بين المتغيرات المسقلة باستخدام معامل ارتباط بيرسون . وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها :

- ١- وجود أثر للعوامل المرتبطة بالبرنامج التدريبي ICDL (الأهداف، والمحتوى، والاساليب، ... الخ) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فعالية البرنامج .
- ٢- وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب ICDL تعزى إلى الجنس والمؤهل العلمي والمستوى الوظيفي وطبيعة الوظيفة .
- ٣- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب ICDL تعزى إلى العمر والحالة الإجتماعية والخبرة العملية .
- ٤- يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فعالية برنامج ICDL تعزى إلى الجنس والمؤهل العلمي وطبيعة الوظيفة
- ٥- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فعالية البرنامج ICDL تعزى إلى العمر والحالة الإجتماعية والخبرة العملية والمستوى الوظيفي .
- ٦- يوجد أثر ايجابي لبرنامج ICDL على فاعلية الأداء من حيث تحسين الأداء وسرعته ودقته وتوفر معلومات دقيقة لاتخاذ القرار واستغلال الوقت



كما توصلت الدراسة الى عدد من التوصيات ، لعل من أهمها : الإستمرار في تدريب برنامج ال ICDL ليشتمل جميع موظفي الحكومة ، واكمال البنية التحتية من حيث توفير أجهزة الحاسوب للدوائر والأقسام التي لا يتوفر فيها أجهزة، وربط أجهزة الحاسوب الموجودة في الدوائر والأقسام على شبكة الإنترنت ، واكمال المواضيع المتبقية من البرنامج (اكسل ، وقاعدة البيانات ، والعرض التقديمي) وعدم ترك ذلك لاختيار الدوائر الحكومية بسبب تفاوت اهتمام المسؤولين بالبرنامج أو لعدم توفر الميزانيات في الدوائر لإكمال هذه المواضيع ، ومراعاة الفروق الفردية بين الموظفين بحيث يتم إشراك الموظفين في الدورات حسب المستويات العلمية ، ومنح حوافز مادية ومعنوية للموظفين الذين يحصلون على شهادة ال ICDL ، ومنح تسهيلات من قبل الحكومة للموظفين لشراء أجهزة حاسوب بأسعار تفضيلية، وزيادة المدة المخصصة للتدريب وخاصة في الجانب العملي .

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

اتجاهات الموظفين الحكوميين في الأردن نحو فعالية البرنامج التدريبي (رخصة قيادة الحاسوب الدولية (ICDL)) دراسة استطلاعية

مقدمة

في عالم اليوم ذي التغيرات السريعة ، الذي فرض التحديات التي تتعرض لها جميع المجتمعات والمنظمات والدول، والحالة التي يعيشها العالم من ثورة في التغيرات التقنية والاقتصادية والعلمية بشكل متسارع ومذهل، جعل العالم كقرية صغيرة ليس فيها بعيد أو ما يصعب الوصول إليه ، وذلك بسبب تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال وفي شبكة الشبكات العالمية الانترنت خصوصا، وفي اتجاهها لان تكون طريقاً للمعلومات السريعة.

ولان التحدي الأعظم ليس في كمية المعلومات المتوفرة ، ولكن في استغلالها لخدمة أهداف التنمية والتطوير ، واستخدامها بكفاءة وفعالية حتى تتمكن من تحقيق أهدافها ،وكيفية استخدام أحد أهم عناصر الإنتاج لها ألا وهو العنصر البشري ، العنصر الأساسي في العملية الإدارية والمؤثر في الإنتاجية

لذا أولت المنظمات والدول جل اهتمامها في ذلك العنصر ، وخصوصا أهمية التعليم والتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، كما أن السرعة التي يمكن للبلدان أن تنتشر منافع تكنولوجيا المعلومات تتوقف على مقدرة هذه البلدان على الاستفادة من الأيدي العاملة الماهرة والقادرة على تلبية متطلبات التحديات التشغيلية والسياسية الناشئة عن البيئة الجديدة.

لقد بدأ الأردن حديثا في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية وذلك انطلاقا من مبادرة جلالة الملك عبدالله الثاني ، وبناء على ذلك تم تكليف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ببناء ودعم تنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية والتنسيق مع الجهات المعنية المختلفة ، ومن ثم عمدت الوزارة إلى تشكيل فريق وطني للحكومة الإلكترونية. ولغايات تطبيق هذا المفهوم كان لا بد من توفير البنية التحتية من أجهزة الحاسوب والإمكانات المادية الأخرى ، وهناك عقبة

تواجه تنفيذ هذا المشروع ألا وهي من سيستخدم هذه الأجهزة ، وذلك لعدم توفر الكفاءات المدربة.

ومن هنا قامت الحكومة بإنشاء برنامج تدريب موظفي الحكومة على المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب وذلك من خلال برنامجي الرخصة الدولية لقيادة الحاسوب وبرنامج كامبردج لمهارات تكنولوجيا المعلومات اعتباراً من شهر تموز من عام ٢٠٠٢ بالتعاون مع مكتب اليونسكو في القاهرة وفقاً للمعايير الدولية اللذين يهدفان بدور أساسي لتغطية المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب وتبلغ الكلفة الاجمالية لعملية التدريب ٢,٥ مليون دينار اردني. وتشمل: تقنية المعلومات (Information Technology) ، واستخدام الحاسوب وادارة الملفات (Windows)، ومعالجة النصوص (Word processing) ، والعمليات الحسابية (Excel) ، وقاعدة البيانات (Access) والعروض التقديمية (PowerPoint) ، والاتصالات الإلكترونية والإنترنت .حيث تهدف الحكومة من وراء ذلك تحديث الإجراءات وتسهيل الخدمات وتقديمها إلكترونياً على مدار الساعة ، أي انه نمط جديد من الأداء الحكومي ، والموظف الحكومي ، وفعالية أكثر في الأداء والإدارة الحكومية وكفاءة في تقديم الخدمات للمواطنين باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا .

فيما يلي استعراض سريع للنقاط الأساسية المتعلقة ببرنامج ال (ICDL) (وزارة

الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، ٢٠٠٣) .

١ . ان البرنامج يندرج تحت إطار التدريب والتعليم كأحد المرتكزات الاساسية لبرنامج الحكومة الالكترونية .

٢ . تقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بنفع تكاليف التدريب والمادة التدريبية والامتحان لأربعة محاور أساسية من البرنامج .

٣ . تغطي المحاور الأربعة الأساسية ما يلي : المبادئ الأساسية في تكنولوجيا المعلومات ، واستخدام الحاسوب وإدارة الملفات ، ومعالجة النصوص ، والاتصالات الإلكترونية والإنترنت .

٤ . مدة البرنامج (١٠) أسابيع تشمل تغطية (٩) ساعات مقدمة تمهيدية ، (٧٠) ساعة تغطية المنهاج المقرر ، بالإضافة الى عقد عدة جلسات توعية عن الحكومة الالكترونية يتم تنسيقها مع إدارة التغيير للحكومة الإلكترونية .

٥ . تتوزع المحاضرات التدريبية على الاوقات التالية :

أ . سبت ، اثنين ، اربعاء ٩:٠٠ – ١٢:٠٠ ، ١٢:٠٠ – ١٥:٠٠ ، ١٥:٠٠ – ١٨:٠٠

ب. أحد ، ثلاثاء ، خميس ٩:٠٠ – ١٢:٠٠ ، ١٢:٠٠ – ١٥:٠٠ ، ١٥:٠٠ – ١٨:٠٠

٠٦ يغطي البرنامج تدريب ما يقارب (٢٠٠٠٠) موظفا حكوميا وحتى نهاية عام ٢٠٠٦ ، والأولية في اختيار المؤسسات التي تعمل على مشاريع الحكومة الإلكترونية .

٠٧ على الوزارة /الدائرة المعنية متابعة حصول كافة موظفيها على شهادة (ICDL) .

٠٨ يمكن لاي دائرة استكمال تدريب بعض أو كل موظفيها التدريب على المحاور المتبقية من البرنامج ، على نفقة الدائرة المعنية ، علماً بأن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تغطي تكاليف أربعة محاور وامتحان واحد فقط لكل محور ،اما في حال عدم نجاح أي من المتدربين في أي من المحاور ، يتم إعادة الامتحان للمحور الذي لم يحقق به النجاح على نفقة المتدرب أو دائرته بواقع (٥) ننانير للامتحان الواحد .

ولا بد من الإشارة هنا الى ان هذا البرنامج هو الخطوة الاولى في الرحلة نحو انشاء قاعدة من الكوادر الكفؤة والمؤهلة التي تستطيع التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الهدف وهو التحول نحو حكومة الكترونية عصرية .

يتطلب الحصول على الشهادة الاساسية لبرنامج ICDL اتمام البرنامج التدريبي بشكل كامل واجتياز امتحانات الوحدات المذكورة جميعها بنجاح .ويستطيع المتدرب ان يؤدي الامتحانات اما دفعة واحدة بعد انتهاء التدريب في كامل الوحدات ، او في كل وحدة على حدة وبعد الانتهاء من برامجه التدريبي .ابداع الرسائل الجامعية

ومن فوائد هذا البرنامج :

- ٠١ الحفاظ على جودة الاداء ومواكبة التطور المهني .
- ٠٢ الارتقاء بمهارات وقدرات الفرد المهنية بهدف التطوير الذاتي وزيادة فرص التقدم المهني .
- ٠٣ . تعتبر الرخصة الدولية في استخدام الحاسوب وثيقة معترف بها دوليا تثبت كفاءة وجدارة حاملها في مجال استخدام الحاسوب .
- ٠٤ .تمكن الشهادة حاملها من التقدم في الدورات المتخصصة ورفع كفاءته في المجال الذي يسعى الى اتقانه والابداع فيه .

ولا بد لمن أراد الالتحاق ببرنامج ال (ICDL) أن يحقق شروطا معينة تخوله الاشتراك

في البرنامج ومن هذه الشروط :

١. الأولية لمن يؤثر برنامج الحكومة الالكترونية بشكل مباشر على طبيعة عملهم ويتداخل معه .

٢. الأولوية لمن لديهم أجهزة حاسوب في مكاتبهم ولا يتمتعون بالمهارة الكافية لاستخدامها بشكل فاعل في عملهم .
٣. الأولوية لمن تتطلب طبيعة عملهم استخدام الحاسوب .
٤. الأولوية لمن هم أصغر سنا وأبعد عن سن التقاعد .
٥. الأولوية لمن أظهروا من خلال مشاركتهم ونشاطهم حماسا لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
٦. الأولوية لمن ترى الإدارة حاجتهم لحضور الدورة وأداء الامتحانات حسب استراتيجية الوزارة أو المؤسسة .
٧. الأولوية لمن تسمح طبيعة عملهم بالالتزام بحضور الدورة والامتحان لمدة ثلاثة أشهر متواصلة .

وقد تم تقسيم الدراسة الى اربعة فصول.

الفصل الاول الاطار العام للدراسة ويتألف من مشكلة الدراسة ، واهميتها، وأهدافها، وفرضيات الدراسة، والتعريفات الإجرائية، ثم الدراسات السابقة، ومنهجية الدراسة .

اما الفصل الثاني فتناول فيه الباحث الاطار النظري للدراسة ويتألف من جزئين، الجزء الاول وتم في دراسة مراحل العملية التدريسية، والعوامل المرتبطة بالبرنامج التدريبي، بينما تناول الجزء الثاني عناصر برنامج ال ICDL.

بينما تم الحديث في الفصل الثالث عن التحليل الاحصائي لخصائص عينة الدراسة ، واختبار الفرضيات .

وأخيرا حيث توصلت الدراسة الى نتائج وتوصيات تم وضعها في الفصل الرابع .

مشكلة الدراسة

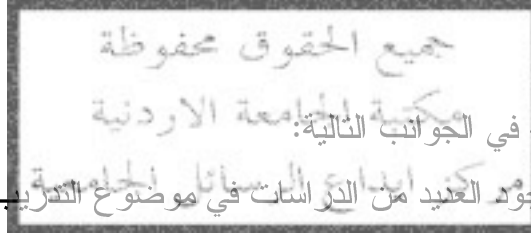
تهتم هذه الدراسة بالتعرف على اتجاهات الموظفين الحكوميين في الاردن نحو فعالية البرنامج التدريبي (رخصة قيادة الحاسوب الدولية ICDL)) وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

أولاً : ما هي اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو تدريب برنامج رخصة قيادة الحاسوب الدولية من حيث أثره على فاعلية أدائهم لاعمالهم الادارية ؟

ثانياً : ما مدى استفادة الموظفين من تدريب برنامج أل (ICDL) ؟

ثالثاً : ما هو واقع تطبيق برنامج أل (ICDL) ؟

رابعاً : ما هي اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو تدريب برنامج أل ICDL والعوامل المرتبطة به (طول الفترة التدريبية، واهداف البرنامج، ووسائل التدريب، ومحتوى البرنامج ٠٠٠ الخ)



أهمية الدراسة

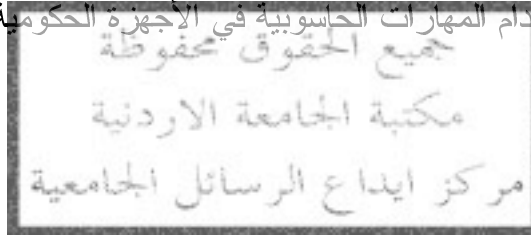
٠١ على الرغم من وجود العديد من الدراسات في موضوع التدريب على المهارات الحاسوبية وآثاره على العملية الإدارية بمختلف جوانبها كالتخطيط ، والرقابة ، واتخاذ القرارات وغيرها ، إلا أن هذا الموضوع جديد من حيث تطبيقه في الأجهزة الحكومية الأردنية ، كما انه لم يحظ باهتمام الدارسين والباحثين في الاردن ، وبالتالي يتوقع الباحث أن تشكل هذه الدراسة مساهمة فعالة في هذا المجال .

٠٢ تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة – حسب علم الباحث – التي تتناول بالدراسة الميدانية اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو تدريب برنامج أل (ICDL) من حيث الرضا عن تطبيق هذا البرنامج ، ومدى الاستفادة وتلبيته لاحتياجات الموظفين في أداء أعمالهم في الاردن .

٠٣ تقديم توصيات الى القائمين على برنامج تدريب الموظفين الحكوميين على المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب من خلال برنامجي أل (ICDL) لمهارات تكنولوجيا المعلومات .

أهداف الدراسة

١. التعرف على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو تدريب برنامج أَل (ICDL) تبعاً للمتغيرات الديمغرافية والاجتماعية .
٢. دراسة مدى استفادة الموظفين الحكوميين من البرنامج التدريبي والتأكد من تطبيق ذلك البرنامج في أداء الاعمال ؟
٣. التعرف على مدى تدريب الكوادر البشرية على برنامج (ICDL) في الأجهزة الحكومية الأردنية .
٤. التعرف على العوامل التي تساعد او تعوق نجاح تدريب برنامج أَل (ICDL) .
٥. إثراء ما كتب من أدبيات نظرية في الفكر الإداري العربي حول برامج التدريب على الحاسوب.
٦. تقديم بعض المقترحات والتوصيات التي قد تسهم في إنجاح تدريب وتأهيل القوى البشرية على استخدام المهارات الحاسوبية في الأجهزة الحكومية الأردنية .



فرضيات الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الاولى :

لا يوجد أثر للعوامل المرتبطة بالبرنامج على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فعالية البرنامج (ICDL) ويتفرع عنها الفرضيات التالية :

الفرضية الفرعية الاولى : لا يوجد أثر لاهداف برنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فعالية البرنامج (ICDL).

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر لمحتوى برنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فعالية البرنامج (ICDL).

الفرضية الفرعية الثالثة : لا يوجد أثر لأساليب تدريب برنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فعالية البرنامج (ICDL).

الفرضية الفرعية الرابعة : لا يوجد أثر لوسائل تدريب برنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فعالية البرنامج (ICDL).

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر لمدى ربي برنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فعالية البرنامج (ICDL).

الفرضية الفرعية السادسة : لا يوجد أثر لطول مدة برنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فعالية البرنامج (ICDL).

الفرضية الفرعية السابعة: لا يوجد أثر لطريقة ترشيح المتدربين لبرنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فعالية البرنامج (ICDL).

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو تدريب

برنامج (ICDL) تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية والوظيفية، ويتفرع عنها:

الفرضية الفرعية الاولى :لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين

الحكوميين نحو تدريب دورة (ICDL) أثناء الخدمة تعزى إلى الجنس .

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين

الحكوميين نحو تدريب دورة (ICDL) أثناء الخدمة تعزى إلى العمر .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو تدريب دورة (ICDL) أثناء الخدمة تعزى إلى الحالة الاجتماعية

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو تدريب دورة (ICDL) أثناء الخدمة تعزى إلى المؤهل العلمي .

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو تدريب دورة (ICDL) أثناء الخدمة تعزى إلى الخبرة .

الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو تدريب دورة (ICDL) أثناء الخدمة تعزى إلى مستوى الوظيفة .

الفرضية الرئيسية الثالثة :

لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له اثر ايجابي على كفاءة وفاعلية أداءهم

لاعمالهم ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الاولى : لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له اثر ايجابي على سرعة الأداء.

الفرضية الفرعية الثانية : لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له اثر ايجابي على دقة الأداء

الفرضية الفرعية الثالثة : لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له اثر ايجابي على استغلال الوقت .

الفرضية الفرعية الرابعة : لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له اثر ايجابي على توفر بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات .

ويبين الشكل رقم (١) نموذج الدراسة .

التعريفات الاجرائية

البرنامج التدريبي : هو برنامج يحتوي على مجموعة من الخبرات التدريبية المخططة يتم اعدادها بهدف احداث تغييرات في سلوك المتدربين من الجوانب الإدارية والفنية من ناحية أو تكوين اتجاهات ايجابية نحو المؤسسة التي يعمل بها من ناحية أخرى (ياغي ، ١٩٨٦) .

برنامج ICDL هو عبارة عن مجموعة المعلومات النظرية والمهارات العملية التي تقدم للمتدربين في مجال الحاسوب بهدف تجديد جوانب نموهم وتزويدهم بأحدث المفاهيم والخبرات بميدان عملهم وهو برنامج يتكون من موضوعات متخصصة في علم الحاسوب والتي تنفذ ضمن دورة تدريبية تقيمها الحكومة على مستوى المملكة في الوزارات الحكومية في مراكز تدريب معدة لذلك وفق مفهوم الحكومة الإلكترونية .

محتوى البرنامج : ونعني به مدى ارتباط محتوى المواد التدريبية بواقع الوظيفة ، ومدى ملاءمته للحاجات المهنية للموظفين الحكوميين و يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ٤-٦ في الجزء الثاني من الاستبانة .

اساليب التدريب : يقصد بها الطرق التي استخدمت في تدريب برنامج ال (ICDL) ، كالمحاضرات ، والكتب والمذكرات ، والندوات ، والتطبيق العملي و يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ٧-١٠ في الجزء الثاني من الاستبانة .

وسائل التدريب : هي المواد والاجهزة المستخدمة في تدريب برنامج ال (ICDL) ، كاجهزة الحاسب الالى ، واجهزة عرض الشاشات (سلايد) ، واجهزة الداتا شو ... الخ و يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ١١-١٥ في الجزء الثاني من الاستبانة .

المدرّب : هو في الواقع المحدد الرئيسي لما يتم إنجازه في البرنامج التدريبي ، وقد اعتبر المدرّب في وقت ما — مركزاً للعملية التدريبية ، ومقدماً للمعلومات ، ولكن النظرة الحديثة للمدرّب تركز على المتدرب باعتباره مركزاً للتعلم ، مع النظر إلى المدرّب باعتباره مرشداً وموجهاً ومشخصاً ومديراً للعملية التدريبية (توفيق ، ٢٠٠٢) .

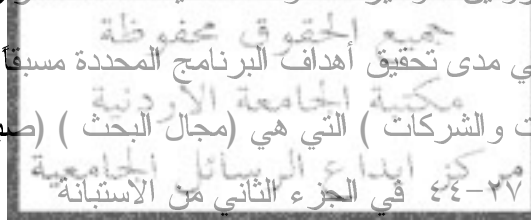
طول مدة البرنامج : هي الفترة التي يقضيها المتدرب في التدريب مضافاً إليها الفترة التي يتم فيها الامتحان ، علماً بأن الفترة مقسمة إلى قسمين ، القسم الأول يتم فيها تدريب الموظفين الحكوميين على برنامج ال ICDL ومدتها سبعة اسابيع بواقع ، بينما القسم الثاني يبدأ بعد نهاية مرحلة التدريب وهي مرحلة الاختبارات ومدتها سبعة اسابيع حيث يعقد امتحان واحد كل أسبوع لموضوع واحد من مواضيع الدورة (الباحث) و يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ٢١-٢٢ في الجزء الثاني من الاستبانة.

الاتجاهات Attitudes : هي ميل الفرد للاستجابة بشكل ايجابي أو سلبي تجاه مجموعة خاصة من المثيرات ،كما يعرفها اخرون بانها عبارة عن ميل للاستجابة الحميمة "مع" أو غير الحميمة "ضد" موضوع معين أو جماعة أو جنس معين أو قومية معينة ، وهذه الاستجابة لا بد من ملاحظتها أو الاستدلال عليها بطريقة مباشرة (الخروبي ، ٢٠٠٢) .

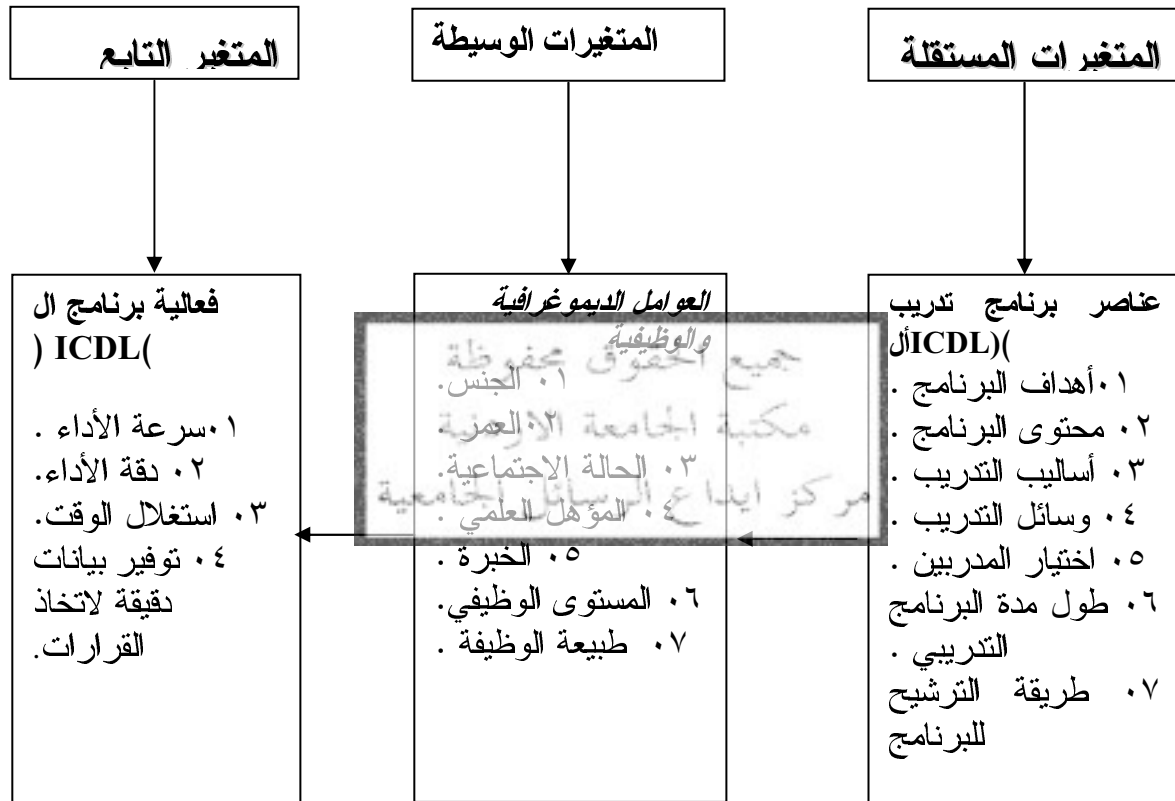
الاتجاه نحوفعالية برنامج ال (ICDL) : جملة المشاعر والأفكار والآراء التي يمتلكها موظفوا قطاع الخدمات في الوزارات والدوائر الحكومية نحو فاعلية برنامج (ICDL) في ضوء تدريبهم ضمن برنامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسوب والتي تحدد قبولهم أو نفورهم للتعامل مع فعاليات البرنامج ، وتحدد نتيجة استجاباتهم لفقرات القياس المعد خصيصاً لقياس اتجاهاتهم نحو فعالية برنامج (ICDL) في هذه الدراسة (الباحث) .

تحسين الأداء : يقصد به المؤشرات المتعلقة بالانتاجية من حيث الزيادة في كمية العمل وجودة الخدمات المؤداة ، وتبسيط اجراءات الخدمات المقدمة للجماهير ، بما في ذلك السرعة في انجاز الاعمال والتقليل من الروتين ، وتغير المعلومات الدقيقة لاتخاذ القرارات الصحيحة .

فاعلية البرنامج : تعني مدى تحقيق أهداف البرنامج المحددة مسبقاً والمعلن عنها في بداية عقد البرنامج (في المؤسسات والشركات) التي هي (مجال البحث) (صباح ، ١٩٩٨) ، ويقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ٢٧-٤٤ في الجزء الثاني من الاستبانة



نموذج الدراسة



الشكل رقم (١)

نموذج الدراسة

جدول رقم (١)

قياس متغيرات الدراسة

المتغيرات مستقلة :	جوانب القياس
٠١ العوامل الديمغرافية والاجتماعية	يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة في الجزء الاول من الاستبانة
٠٢ برنامج التدريب ال ICDL	يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ١-٣ في الجزء الثاني من الاستبانة
أ . أهداف البرنامج .	يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ٤-٦ في الجزء الثاني من الاستبانة
ب . محتوى البرنامج .	يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ٧-١٠ في الجزء الثاني من الاستبانة
ج . أساليب التدريب .	يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ١١-١٥ في الجزء الثاني من الاستبانة
د . وسائل التدريب .	يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ١٦-٢٠ في الجزء الثاني من الاستبانة
هـ . المدربون .	يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ٢١-٢٢ في الجزء الثاني من الاستبانة
و . طول البرنامج .	يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ٢٣-٢٦ في الجزء الثاني من الاستبانة
ز . طريقة الترشيح للبرنامج .	
المتغير التابع	
فعالية برنامج ال (ICDL)	يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ٢٧-٣٠ في الجزء الثالث من الاستبانة
أ . تحسين الأداء .	يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ٣١-٣٤ في الجزء الثالث من الاستبانة
ب . سرعة الاداء .	يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ٣٥-٣٨ في الجزء الثالث من الاستبانة
ب . دقة الاداء .	يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ٣٩-٤١ في الجزء الثالث من الاستبانة
ج . استغلال الوقت .	يقاس هذا البعد من خلال الأسئلة ٤٢-٤٤ في الجزء الثالث من الاستبانة
د . توفر بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات .	
اتجاهات الموظفين الحكوميين	يقاس هذا المتغير من خلال الاجابة على الاسئلة وفق مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط .

الدراسات السابقة

لقد واجه الباحث صعوبات كبيرة في الحصول على دراسات سابقة لموضوع الدراسة، ولكن هناك بعض الدراسات التي لها صلة غير مباشرة بالموضوع .
ومن أهم الدراسات التي أجريت، وكان بالمستطاع الحصول عليها:

١٠١ الدراسات الأردنية .

— دراسة العبدالله (١٩٩٩). بعنوان "اتجاهات طلبة الدراسات العليا في كلية الفنون بجامعة اليرموك (الأردن) نحو استخدام الحاسوب التعليمي في ضوء بعض المتغيرات". حيث توصل الباحث إلى أن هناك اتجاهات إيجابية نحو استخدام الحاسوب التعليمي لدى الطلبة، ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب الذكور وال طالبات الإناث، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديم الطلبة لاتجاههم نحو استخدام الحاسوب التعليمي تبعا للتخصص في الماجستير، وأيضا فإن اتجاهات الطلبة نحو استخدام الحاسوب التعليمي تزداد كلما عمل الطالب في التعليم (وزارة التربية والتعليم) خاصة في مجال العمل والتفاعل مع الجهاز .

— دراسة الشقران (١٩٩٨). بعنوان "اثر تدريس التربية الفنية بواسطة الحاسوب (برنامج الرسم) في اكتساب طلبة الصف العاشر لأسس التصميم الفني مقارنة مع الطرق التقليدية"، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- (١) وجود فرق ذي دلالة إحصائية يعزى إلى طريقة التدريس المستخدمة لصالح المجموعة التجريبية .
- (٢) وجود فرق ذي دلالة إحصائية يعزى إلى جنس المعلم .
- (٣) عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية يعزى إلى التفاعل بين طريقة التدريس والجنس .

— دراسة الفرخان ، والطرانة (١٩٩٧)، وهي دراسة تحليلية بهدف قياس مدى اهتمام مؤسسات القطاعين العام والخاص في الأردن بالتكنولوجيا ، والبحث والتطوير ، والتدريب ، وأثر ذلك على إنتاجية هذه المؤسسات. وقد بينت النتائج قلة اهتمام مؤسسات القطاعين العام والخاص بأي من الجوانب المشار إليها باستثناء اهتمام القطاع الخاص بالتكنولوجيا ، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تلك الجوانب والإنتاجية في المؤسسات من القطاعين

العام والخاص ، وان تلك العلاقة تختلف باختلاف القطاع في مجالات التكنولوجيا ، والبحث والتطوير ، ولا تختلف في مجال التدريب .

— دراسة (طوالبه ، ١٩٩٧) بعنوان " اتجاهات المعلمين والمعلمات نحو استخدام الحاسوب لأداء المهام التربوية في وزارة التربية والتعليم " ، حيث أظهرت الدراسة النتائج التالية:

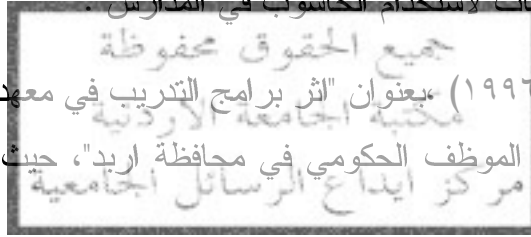
(١) وجود اتجاهات إيجابية لدى أفراد العينة نحو استخدام الحاسوب بشكل عام ونحو استخدامه كوسيلة تعليمية (بيداغوجي) بشكل خاص .

(٢) عدم وجود اختلافات لاتجاهات أفراد العينة نحو استخدام الحاسوب تبعا لأي من المتغيرات المستقلة وهي (الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي ، والعمر ، والخبرة) .

(٣) وجود اتجاهات إيجابية نحو معلم ومختبر الحاسوب أشارت إلى حاجة أفراد العينة الماسة للتدريب على الحاسوب واستخدامه كوسيلة تعليمية .

(٤) وجود بعض المعوقات لاستخدام الحاسوب في المدارس .

— دراسة الشديفات (١٩٩٦) ، بعنوان " اثر برامج التدريب في معهد الإدارة العامة الأردني على التدرج الوظيفي واداء الموظف الحكومي في محافظة اربد" ، حيث توصلت الباحثة إلى النتائج التالية :



(١) إن العلاقة بين برنامج التدريب وتدرج الموظف الحكومي علاقة إيجابية حيث بينت الدراسة أن برنامج الإدارة الأساسية قد اثر على أداء الموظف الحكومي في محافظة اربد بشكل واضح.

(٢) بينت النتائج أن اثر هذا البرنامج على تدرج الموظف الحكومي في محافظة اربد كان كبيرا وواضحا .

(٣) أوضحت الباحثة مزايا وعيوب خطة تطوير المسار التدريبي من خلال تقييم اثر برنامج الإدارة الأساسية .

— دراسة طلافحة (١٩٩٥) ، بعنوان " تقييم برمجيات الحاسوب المستخدمة في الصفوف الثلاثة الأخيرة من وجهة نظر معلمي الحاسوب واتجاههم نحوها" ، وخرجت الدراسة بالنتائج التالية :

(١) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الجنس على جميع المجالات المتعلقة ببرمجيات الحاسوب باستثناء مجال خصائص البرمجة وكانت الفروق لصالح عينة المعلمات.

(٢) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المؤهل العلمي والخبرة الحاسوبية على جميع المجالات .

— دراسة المومني (١٩٩٤) ، بعنوان " فاعلية برامج التدريب أثناء الخدمة لمعلمي التربية الاجتماعية والوطنية كما يراها المعلمون والمشرفون التربويون في الأردن " ، وأظهرت الدراسة النتائج التالية :

(١) إن درجة فاعلية برامج التدريب أثناء الخدمة لمعلمي التربية الاجتماعية والوطنية كانت مرتفعة من وجهة نظر المعلمين كمتدربين في المجالات التالية : التخطيط ، والمواد التدريبية ، والحوافز . ومتوسطة في مجالات طرق وأساليب التدريس ، وتقنيات التعليم ، والتقييم ، والمدرسون ، ومركز التدريب ، ووقت التدريب .

(٢) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المعلمين واستجابات المشرفين التربويين على درجة فاعلية برامج التدريب في جميع مجالات الدراسة باستثناء مجال التقييم ، ومركز التدريب ، حيث كانت الفروق لصالح المعلمين .

(٣) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المعلمين ومتوسطات استجابات المعلمات على درجة فاعلية برامج التدريب في المجالات التالية : طرق وأساليب التدريس ، والتقييم ، والمدرسون ، وأصالح المعلمين . بينما لم تظهر نتائج الدراسة أثرا للجنس على درجة فاعلية برامج التدريب في المجالات التالية : التخطيط ، وتقنيات التعليم ، والمواد التدريبية ، ومركز التدريب ، ووقت التدريب ، والحوافز .

— دراسة العلاوي (١٩٩٢) ، بعنوان " اتجاهات الطلبة نحو برامج الحاسوب التي تقدمها وزارة التربية والتعليم للصف العاشر من مرحلة التعليم الأساسي في محافظة الزرقاء " ، وقد بينت الدراسة ما يلي :

(١) وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي علامات الطلبة ذوي التحصيل العالي وعلامات الطلبة ذوي التحصيل المتدني على مقياس الاتجاهات ولصالح الطلبة ذوي التحصيل العالي .

(٢) وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي علامات الذكور وعلامات الإناث على مقياس الاتجاهات ولصالح الطلبة الذكور .

— دراسة الدهان ومخامرة (١٩٩٠) بعنوان " أثر استخدام الحاسوب على نشاطات العمل في البنوك في الأردن " حيث توصلت إلى النتائج التالية :

(١) إن استخدام الحاسوب لم يؤثر على كل من مستوى البطالة في البنوك ، والاستقرار في العمل أو الرضا الوظيفي ، واللامركزية في الإشراف .

(٢) إن استخدام الحاسوب أدى إلى تحسين الرقابة والإشراف وتحسين نوعية الخدمة المقدمة وتثريتها وزيادة السرعة في اتخاذ القرارات وزيادة الاعتماد على المعلومات الصادرة عن الحاسوب .

٠٢ الدراسات العربية .

— دراسة مصطفى (١٩٩٧) ، بعنوان " انعكاسات التكنولوجيا على العنصر البشري في المنظمات العربية " حيث قام الباحث بدراسة هدفت إلى استعراض أهم المتغيرات التي أحدثتها التطورات التكنولوجية في السنوات العشرين الأخيرة ، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: (١) أدت التطورات التكنولوجية الحديثة إلى تغيير في الأداء التسويقي من أساليب البيع التقليدية إلى أساليب البيع الإلكترونية .

(٢) أدت التطورات التكنولوجية الحديثة إلى تغيير في التنظيم فقد تغير شكل الهيكل التنظيمي من الهرمية إلى الأفقي .

(٣) إن أهم الانعكاسات التنظيمية المتوقعة للتطورات التكنولوجية تتمثل في زيادة الحاجة للعمالة غير المباشرة للتعامل مع التجهيزات الأعلى تعقيداً .

— دراسة خضير (١٩٩٥) بعنوان " نظم المعلومات وعلاقتها بالتكنولوجيا والسلوك القيادي ، دراسة حالة اختباريه " ، هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين المتغيرات الثلاثة وتوصلت إلى إن التكنولوجيا ترتبط بعلاقة ضعيفة مع نظام المعلومات في حين أن هناك ارتباط بين نظام المعلومات ونمط المدير المهتم بالعاملين وليس نمط المدير المهتم بالإنتاج .

— دراسة مزعل (١٩٩٤) في العراق بعنوان " أثر تكنولوجيا العمل في استراتيجية التنويع والتكامل في القطاع الصناعي العراقي " . حيث أظهرت الدراسة عدم التأكد من وجود علاقة بين تكنولوجيا العمل (طرق وإجراءات العمل) واستراتيجية التكامل العمودي ، مما يعني وجود متغيرات أخرى لم يتناولها البحث تؤثر في عمليات التكامل العمودي الأمامي والخلفي ، كالمنافسة وفلسفة الإدارة وغيرها ، كما أظهرت الدراسة إن استراتيجية التنويع المترابط وغير المترابط تتغير تبعاً للتكنولوجيا التي تستخدمها الإدارة في عملية الإنتاج .

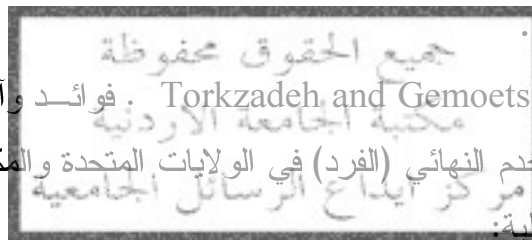
— دراسة سكوتي (١٩٩٠) ، بعنوان " أثر التكنولوجيا الحديثة على الإدارة في فرنسا / دراسة مترجمة " هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر التكنولوجيا الحديثة على الإدارة الفرنسية ، من خلال التعرف على مفهوم التكنولوجيا وعلاقتها بالإدارة والعلوم الإدارية ، أثرها على المجتمع ،

والحرية ، والتنظيمات الإدارية ، وعلى مستوى الأداء في الجهاز الإداري بالدولة، حيث توصلت إلى النتائج التالية :

(١) ساهمت التكنولوجيا بشكل ملحوظ في تطور التنظيمات الإدارية فقد يسرت وسائل الاتصالات ونظم المعلومات من رفع الكفاءة وسرعة الإدارة وتبسيط الإجراءات نتيجة لتوفيرها وسائل الاتصال بينها وبين الحكومة المركزية .

(٢) أدى استخدام التكنولوجيا المتقدمة إلى تحسين مستوى الأداء ورفع مستوى كفاءة الجهاز الإداري بفرنسا خاصة في الوظائف المتعلقة بمعالجة البيانات والمعلومات مثل الإحصاء والمحاسبة القومية .

(٣) ساعدت التقنية الحديثة على ازدياد نفوذ السلطة الإدارية من خلال توفيرها للوسائل المتاحة والنفوذ للقائمين عليها حيث نشأ نوع من المساواة النسبية بين الرئيس والمرؤوسين من حيث الإمكانيات المتاحة لكل منهم على حد سواء .



٠٣ الدراسات الأجنبية .

— دراسة (1999) Torkzadeh and Gemoets . فوائد وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات على المستخدم النهائي (الفرد) في الولايات المتحدة والمكسيك ، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

(١) تستخدم تكنولوجيا المعلومات في المحيط التنظيمي للقيام بالعديد من المهام حيث تختلف الوظائف من حيث درجة حاجاتها لاستخدام تلك التكنولوجيا .

(٢) تستخدم تكنولوجيا نظم المعلومات في حل المشاكل ، اتخاذ القرارات العقلانية، وتعزيز الاتصالات الأفقية والعمودية، وتحسين الخدمات المقدمة للزبائن، وزيادة إنتاجية المهام وإبداعها، وتحقيق الرضى للزبائن، وتفعيل الرقابة الإدارية .

— دراسة (1999) Torkzadeh and doll . الآثار المدركة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على حياة العمل من خلال بناء أداة لقياس تلك الآثار على إنتاجية المهام ، والرضى الداخلي والخارجي عند الزبائن ، وعلى الرقابة الإدارية ، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

(١) تعتبر تكنولوجيا المعلومات مقياساً للكفاءة والفاعلية والإنتاجية حيث لها أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة التنفيذية .

(٢) تحفز تكنولوجيا المعلومات القيام بأبحاث جديدة والتي لها مضامين عملية على كيفية تصميم النظم وتطويرها .

(٣) تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقليل الفجوة القائمة بين مقدرة تكنولوجيا المعلومات وبين آثارها الفعلية المدركة .

(٤) تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة إنتاجية وإبداعية المهام ، والرضى الوظيفي، وتفعيل الرقابة الإدارية داخل المنظمات .

— دراسة (1997) Reinermann . مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإدارة العامة الألمانية . حيث بينت الدراسة إن التقدم الفني السريع في قطاع الاتصالات والمعلومات قد أدى إلى مواكبة الاتجاهات الديناميكية المتغيرة في الإدارة العامة الألمانية ، حيث اشارت الدراسة إلى ربط مفهوم الحوسبة بالمفاهيم الإدارية وباتجاهات التطوير الإداري المبني على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

— دراسة (1994) Loukis and Michlopoulos . التعرف على آثار تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة اليونانية . حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- (١) إن تكنولوجيا المعلومات أدت إلى دعم المهام التشغيلية بهدف تقليل أعباء القيام بالأعمال الروتينية المتكررة والتي تتطلب كادرًا وظيفيًا كبيرًا.
- (٢) إن الثقافة التنظيمية في المنظمات قيد البحث لم تفضل المشاركة في المعلومات .
- (٣) إن المستويات الإدارية العليا والدنيا لا تملك معرفة كافية عن قدرات تكنولوجيا المعلومات

— دراسة (1990) Wignhoven and Wassenaar . آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء منظمات الأعمال المختلفة . حيث بينت الدراسة إن التكنولوجيا أدت إلى :

- (١) تحسين المركزية والرقابة الموضوعية .
- (٢) التخلص من الأعمال الروتينية المتكررة .
- (٣) إعطاء العاملين فرص عديدة للقيام بأعمالهم بشكل أفضل وأمتع .

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

جاءت هذه الدراسة للوقوف على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو تدريب برنامج أَل (ICDL) في الوزارات الحكومية في الأردن ، ولمعرفة أهم العوامل التي تساعد على تدريب هذا البرنامج ، ومدى الاستفادة من تطبيقه ، ومدى تلبيته لاحتياجات الموظفين في أداء أعمالهم، وأهم العوامل التي تعيق تدريب دورة أَل (ICDL) .

٠١ إن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ، هو أنها ربما تكون الدراسة الأولى – حسب علم الباحث – التي تبحث في تدريب برنامج أَل (ICDL) في الوزارات الحكومية الأردنية ، حيث لاحظ الباحث عدم وجود دراسات وأبحاث تناولت هذا الموضوع وخصوصا في البيئة الأردنية . ومن هنا تكمن أهمية هذه الدراسة و التي تحاول التركيز على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو تدريب برنامج أَل (ICDL) ، بالإضافة لما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات أنها استخدمت العوامل الديموغرافية والاجتماعية كعامل مستقل (الجنس ، والعمر ، والمؤهل العلمي ، والوظيفة ، والخبرة ، والحالة الاجتماعية) إلى جانب المتغير الأساسي وهو عناصر برنامج أَل ICDL (أهداف البرنامج ، وطول البرنامج ، ومحتوى البرنامج ، واساليب التدريب)، واثر البرنامج على كفاءة وفعالية الأداء ، مما يساعد على شمولية الدراسة من حيث أبعاد المهارات الحاسوبية وخصائص ممارسي ذلك العمل.

٠٢ ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يتبين لنا أن جميع الدراسات التي أجريت على الحاسوب وبرامجه هي دراسات أجريت في بيئة وزارة التربية والتعليم – سواء أجريت على الطلبة أو المعلمين – أو دراسات أجريت على طلبة الدراسات العليا في كلية التربية كدراسة (الطوالبية، ١٩٩٧) ودراسة (العبدالله، ١٩٩٩)، بينما هذه الدراسة أجريت على قطاعات أخرى تمثل العمل والأداء الحكومي ولها صلة مباشرة في أداء الخدمات للمواطنين وهي تتعلق بفاعلية البرنامج التدريبي ICDL من حيث تحسين الاداء وبقته وسرعته واستغلال الوقت الخ...

٠٣ كما أننا نلاحظ أيضا ان الدراسات التي أجريت على برامج التدريب هي أيضا دراسات أجريت في بيئة وزارة التربية والتعليم باستثناء دراسة (الشديفات ، ١٩٩٦) والتي تبحث في اثر برنامج التدريب في معهد الإدارة العامة على التدرج الوظيفي . في حين أن دراستي هذه تبحث في اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو تدريب برنامج ICDL حيث تختلف كلياً عن تلك الدراسة في المتغيرات، وفي مجتمع الدراسة وعينته التي تتكون من قطاع الخدمات في الوزارات

الحكومية في محافظة العاصمة عمان . ومن هنا تبرز ميزة هذه الدراسة مرة أخرى حيث أننا لم نلاحظ من بحث هذا الموضوع في البيئة الإدارية بعيدا عن البيئة التعليمية .

٠٤ أيضا مما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات التي بحثت في موضوع تكنولوجيا المعلومات أن كلا منها تناول بعدا واحدا من العملية الإدارية، كدراسة (مصطفى ، ١٩٩٧) ، فهي تبحث في انعكاسات التكنولوجيا على العنصر البشري في المنظمات العربية ، وكذلك دراسة (خضير، ١٩٩٥) والتي تبحث في علاقة نظم المعلومات بالسلوك القيادي، بينما هذه الدراسة لا تبحث في نظم المعلومات وإنما تبحث في اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية برنامج تدريب لمهارات الحاسوب الأساسية من حيث تحسين الاداء ودقته وسرعته وتوفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات، في حين أن دراسة (الفرحان ، وطراونة ، ١٩٩٧) ، تبحث في اهتمام مؤسسات القطاعين العام والخاص في التكنولوجيا من حيث البحث والتدريب واثار ذلك على الإنتاجية ، وبذلك تختلف هذه الدراسة عن دراستي كليا بالشكل والمضمون.

٠٥ أما بالنسبة للدراسات الأجنبية فهي تبحث في اثر تكنولوجيا المعلومات على الإدارة العامة كدراسة (رينرمان، ١٩٩٧) في ألمانيا ، ودراسة (لوكنس، ومشالوبلس ، ١٩٩٤) في اليونان ، أما هذه الدراسة فهي مختلفة في موضوعها ومتغيراتها عن تلك الدراسات حيث أنها تبحث في اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية برنامج تدريبي لمهارات الحاسوب .

مجتمع وعينة الدراسة

٠١ مجتمع الدراسة .

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الوزارات والدوائر الحكومية في الأردن والتي بلغ عددها وحسب التشكيل الأخير للحكومة الأردنية في شهر تشرين الأول ٢٠٠٣ (٢٢) وزارة، و (٣٧) دائرة حكومية حسب نظام تشكيلات الوزارات والدوائر الحكومية للسنة المالية ٢٠٠٤ .

بلغ حجم الوزارات والدوائر والمؤسسات المشتركة في برنامج ال (ICDL) (١١) وزارة و(٣٧) دائرة ومؤسسة كما هي موضحة في الجدول رقم (٢) .

الجدول رقم (٢)

مجتمع الدراسة

التسلسل	اسم الوزارة/الدائرة
٠١	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات(صندوق توفير البريد)
٠٢	وزارة الصناعة والتجارة
٠٣	وزارة التخطيط
٠٤	وزارة المالية
٠٥	وزارة الأشغال العامة والإسكان
٠٦	وزارة الداخلية
٠٧	وزارة السياحة
٠٨	وزارة الشؤون البلدية والمراسل الجامعية
٠٩	وزارة الصحة/المستودعات المركزية
٠١٠	وزارة العمل
٠١١	وزارة النقل
٠١٢	رئاسة الوزراء
٠١٣	امانة عمان الكبرى
٠١٤	هيئة الاوراق الوطنية
٠١٥	المكتبة الوطنية
٠١٦	البنك المركزي الوطني
٠١٧	دائرة الجمارك العامة
٠١٨	مؤسسة الضمان الاجتماعي
٠١٩	دائرة الاحصاءات العامة
٠٢٠	مؤسسة تنمية الصادرات
٠٢١	مؤسسة المدن الصناعية
٠٢٢	المؤسسة الاردنية للمواصفات والمقاييس
٠٢٣	دائرة الاراضي والمساحة
٠٢٤	دائرة ضريبة الدخل
٠٢٥	دائرة ضريبة المبيعات
٠٢٦	مؤسسة تشجيع الاستثمار
٠٢٧	الاحوال المدنية والجوازات
٠٢٨	دائرة العطاءات الحكومية
٠٢٩	ديوان التشريع والرأي(رئاسة الوزراء)
٠٣٠	ديوان الخدمة المدنية
٠٣١	صندوق التنمية والتشغيل

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات	٠٣٢
سلطة وادي الأردن	٠٣٣
مديرية الامن العام	٠٣٤
دائرة المخابرات العامة	٠٣٥
الدفاع المدني	٠٣٦
المركز الجغرافي الملكي	٠٣٧

٠٢ عينة الدراسة:

نظرا لـ كبر حجم مجتمع الدراسة، فقد تم اختيار عينة عشوائية من الوزارات والدوائر التي كان لها النصيب الأكبر من الموظفين الذين اشتركوا في برنامج تدريب الـ (ICDL) ضمن محافظة عمان حيث تكونت العينة من الوزارات والدوائر التالية:

- أ . وزارة العمل / قطاع موارد بشرية.
- ب . دائرة الأحوال المدنية والجوازات / قطاع الشؤون الخارجية والأمن والدفاع.
- ج . دائرة ضريبة الدخل / قطاع المالية والاقتصاد.
- د . دائرة الأراضي والمساحة/ قطاع المالية والاقتصاد .

كما تم اختيار عينة عشوائية طبقية من الموظفين الحكوميين حسب الجداول الإحصائية المخصصة لذلك وكما هو موجود في (Sekaran,2003)، حيث بلغ عدد الموظفين الحكوميين الذين تدربوا من جميع الوزارات والدوائر الحكومية (٤٠٠٠) وعلى ثلاث مراحل (مقابلة مع مسؤول التدريب في وزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتاريخ ٦ نيسان، ٢٠٠٤) وهي:

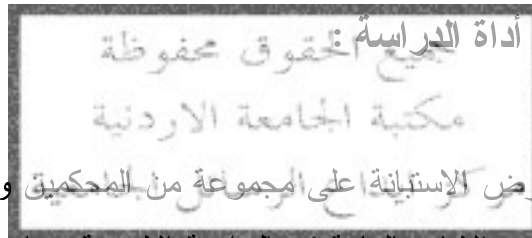
- المرحلة الاولى من آب ٢٠٠٢ الى كانون أول ٢٠٠٢ حيث تم تدريب (١٠٠٠) موظف.
- المرحلة الثانية من كانون ثاني ٢٠٠٣ الى ايار ٢٠٠٣ حيث تم تدريب (١٣٠٠) موظف .
- المرحلة الثالثة من ايلول ٢٠٠٣ الى كانون اول ٢٠٠٣ حيث تم تدريب (١٥٠٠) موظف .
- قام (٢٠٠) موظف بتقديم امتحان برنامج الـ (ICDL) دون حضور الدورة التدريبية.
- وقد بلغ حجم العينة (٣٥٠) موظف وحتى تبلغ النسبة ١٠% تم اعتبار حجم العينة (٤٠٠) موظف ، الملحق (٢) المرفق يبين ذلك .

منهج الدراسة وأسلوبها

اعتمد الباحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، بالإضافة إلى الدراسات الميدانية .
 أما عن مصادر البيانات فهي مستمدة من مصدرين ، وهما :
 ٠١ مصادر ثانوية : وتتمثل في أدبيات الإدارة بما في ذلك الدراسات السابقة المتعلقة في موضوع البحث ، والأبحاث المنشورة على مواقع شبكة الانترنت .
 ٠٢ المصادر الأولية: وتتمثل بجمع البيانات ميدانياً ومن واقع المؤسسات الحكومية ، وذلك باستخدام الاستبانة المصممة خصيصاً لهذا الغرض .

أداة الدراسة :

قام الباحث بتصميم وتطوير استبانته خصيصاً لهذا الغرض وبالاعتماد على فرضيات الدراسة ومتغيراتها التابعة والمستقلة بمساعدة المشرف وإرشاداته ، الملحق (١) يبين نموذج الاستبانة.



قام الباحث بعرض الاستبانة على المجموعة من المحكمين والمهتمين بالبحث العلمي والإدارة العامة في قسمي الإدارة العامة في الجامعة الأردنية وجامعة اليرموك ، بلغ عددهم (١٤) محكم ، استجاب منهم (١٢) محكم والملحق (٣) يبين أسماء المحكمين، وقد تم اخذ ملاحظاتهم حول الاستبانة ، ومن ثم تعديلها بناءً على هذه الملاحظات التي ان وصلت الى صيغتها النهائية

ثبات الاداة :

استخدم ثبات الاتساق الداخلي للتحقق من ثبات الاداة حسب معامل كرونباخ الفا وكما هو موضح في الجدول رقم (٤) .

الجدول رقم (٣)
معامل ثبات كرنباخ الفا لمتغيرات الدراسة

النتيجة	قيمة Alpha	عدد الفقرات	المتغيرات
ممتازة	٠,٨٩	٢٦	الاتجاهات نحو عناصر البرنامج مجتمعة
ممتازة	٠,٩٦	١٨	الاتجاهات نحو فاعلية البرنامج مجتمعة
ممتازة	٠,٩٥	٤٤	الاتجاهات بشكل عام

يبين الجدول رقم (٤) أن قيمة معامل كرنباخ الفا لعناصر برنامج التدريب قد بلغ (٠,٨٩) وبلغ (٠,٩٦) لفاعلية البرنامج مما يدل على ثبات أبعاد المتغيرات قيد الدراسة، أما على مستوى جميع الفقرات فقد بلغت قيمة المعامل (٠,٩٥) وهي قيمة ممتازة وتعكس ثبات أداة القياس.

أساليب تحليل البيانات

لقد تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ، وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

▪ الإحصاء الوصفي: وذلك لعرض خصائص أفراد العينة ووصف إجاباتهم، من خلال استخدام ما يلي :

- النسبة المئوية : واستخدمت لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم عن فقرات الاستبانة .

- الوسط الحسابي : واستخدم كأبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة :

- الانحراف المعياري : واستخدم كأحد مقاييس تشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي .

▪ اختبار صدق وثبات أداة الدراسة (Cornobach's Alpha): واستخدم لقياس الاتساق الداخلي لأداة الدراسة .

▪ اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogonov-Smirnov): واستخدم لاختبار مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (المعتدل).

▪ تحليل الانحدار (Regression) وذلك لاختبار أثر العوامل المرتبطة ببرنامج (ICDL) على فاعليته.

▪ اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) : واستخدم لاختبار الفروق الإحصائية بين متوسطات اتجاهات أفراد العينة حسب خصائصهم.

▪ اختبار (One-Sample t-test) وأستخدم لاختبار أثر برنامج (ICDL) على كفاءة وفاعلية الأداء.

الفصل الثاني

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
الإطار النظري للدراسة
مرکز أبحاث الرسائل الجامعية

الفصل الثاني

البرنامج التدريبي (ICDL)

الجزء الاول

اولا : ماهية التدريب (تعريفه ، واهميته ، واهدافه)
ثانيا : التدريب الاداري من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة.

ثالثا : مراحل عملية التدريب .

١ . الاحتياجات التدريبية .

٢ . انواع التدريب .

٣ . البرامج التدريبية . التصميم والتنفيذ .

رابعا : العوامل المرتبطة ببرنامج التدريب.

١ . اهداف البرنامج .

٢ . المحتوى .

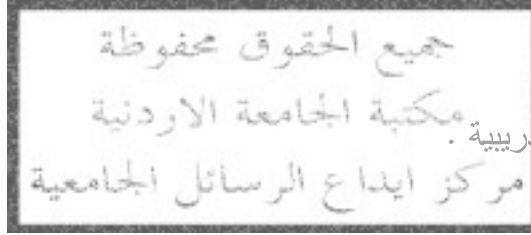
٣ . اساليب التدريب .

٤ . وسائل التدريب .

٥ . اختيار المدربين .

٦ . فاعلية البرامج التدريبية .

٧ . تقويم التدريب .



الجزء الثاني

عناصر برنامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسوب (ICDL)

اولا : تقنية المعلومات (I T)

ثانيا: النوافذ (Windows)

ثالثا : معالج الكلمات (Word Process)

رابعا : العمليات الحسابية (Execl spreadsheet)

خامسا : قاعدة البيانات (DatabaseAccess)

سادسا : العرض التقديمي (Presentation Powerpoint)

سابعا : الانترنت (Information and Communication).

الفصل الثاني

البرنامج التدريبي (ICDL)

مقدمة

إن نظرة الحكومة الأردنية للعمل المستقبلي ومواكبة التطورات التي حدثت ومواجهة التحديات الكثيرة وفي مختلف المجالات حيث المنافسة العالمية Global Competition نتيجة التقدم التكنولوجي خاصة في قطاع الاتصالات الذي أدى إلى تخفيض الحواجز بين المنظمات وكذلك التجارة الإلكترونية وهي من أبرز ما أحدثته ثورة المعلومات والتقدم التكنولوجي وخصوصاً في الأنظمة والبرامج الإلكترونية حيث أصبحت المنظمات تقدم خدماتها من خلال البريد والموقع الإلكتروني وكذلك الإضطراب التنظيمي نتيجة التغير الكبير في البيئة الخارجية والذي ينعكس على أداء وبقاء المنظمات .

ومن التحديات أيضاً إدارة المعرفة والمعلومات حيث تلعب التكنولوجيا دوراً كبيراً فيها، حيث تعتبر المعرفة رأس المال الفكري، وكذلك التنوع الذي هو جزء وحقيقة في حياة المنظمات ، وكذلك الأخلاق والمسؤولية الجماعية تجاه البيئة والمنظمات الأخرى والمستهلكين والإلتزام بكافة القيم والمعايير الأخلاقية والتعامل مع المنظمات العالمية والدخول في عصر العولمة .

إن المنظمات في السابق كانت تواجه منافسة على المستوى المحلي ، أما بعد انتشار مفهوم العولمة ، أصبحت تواجه منافسة اقليمية وعالمية ، إن زيادة العولمة تعني زيادة المنافسة، وزيادة المنافسة تعني زيادة الضغوط الهادفة للتحسين ، مثل توفير التكاليف ، وجعل العاملين أكثر إنتاجية ، وإيجاد طرق حديثة للقيام بالاعمال بصورة افضل واقل تكلفة ،

كل هذا يتطلب من العاملين في المنظمات ومن المنظمات والحكومة القدرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة فالموظفين بحاجة إلى المهارات والتدريب لبناء الفريق وصنع القرارات والاتصالات وتعلم مهارات الحاسوب. وأن يكون عمل الحكومة إلكترونيًا حيث أطلق عليها (الحكومة الإلكترونية) - "E-Government" وهذا العمل وهذا البرنامج يعني أن عمل الحكومة مفتوحاً وهناك حرية وسهولة في الدخول للعولمة.

وانطلاقاً من هذا المفهوم وحتى تتحقق الرؤية كان لا بد من التدريب ، تدريب الموظفين على عمل الحكومة الإلكتروني وكان من بين البرامج التي ستساعد على سهولة العمل وسهولة تنفيذ برنامج الحكومة الإلكتروني التدريب على برنامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسوب

(ICDL) الذي يتضمن التدريب على المهارات الأساسية للحاسوب ، وذلك حتى يتمكن الموظفون من التعامل مع الحاسوب والمهام التي تتطلب العمل المحوسب والمبرمج ، ولتحسين الأداء ، وزيادة الانتاجية ، والسرعة في انجاز المعاملات مع المحافظة على دقة العمل .

إن برنامج (ICDL) يتضمن في ثناياه التدريب على تقنية المعلومات ، والنوافذ وادارة الملفات (Windows)، ومعالج الكلمات (WORD)، والعمليات الحسابية (EXCEL) ، وقاعدة البيانات (ACCESS) والعرض التقديمي (POWER POINT)، والإنترنت (INTERNET) .
والتدريب في واقعه يمثل عملية مستمرة ومتكاملة تتضمن أجزاء وعناصر مختلفة يقوم كل منها بدور متميز ولكن الفعالية النهائية للتدريب وكفائه في تحقيق أهدافه تتوقف على مدى التكامل والترابط بين أجزائه وعناصره .

وسيتم الحديث في هذا الفصل عن: التدريب الإداري من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة. ماهية التدريب (تعريفه ، وأهميته ، وأهدافه) ومن ثم مراحل عملية التدريب ، وتحديد الاحتياجات التدريبية وذلك لأن البرنامج التدريبي (ICDL) جاء بناء على حاجة الحكومة والموظفين له كمتطلب لعمل الحكومة الالكترونية . وأنواع التدريب من حيث المكان والزمان والأهداف. والبرامج التدريبية من حيث التصميم والتنفيذ، والعوامل المرتبطة بالبرنامج التدريبي (ICDL) (الأهداف، ومحتوى التدريب ، وأساليب التدريب، وسائل التدريب، والمدرّبون، والفاعلية وأخيراً التقويم) ، ومن ثم الانتقال الى الجزء الرئيسي وهو عناصر برنامج ال (ICDL) نظام النوافذ وادارة الملفات (Windows) ، ومعالج الكلمات (WORD) ، والعمليات الحسابية (EXCEL) ، وقاعدة البيانات (ACCESS) والعرض التقديمي (POWER POINT)، والإنترنت (INTERNET) .

أولاً : ماهية التدريب :

من المهم ادراك أن التدريب ليس حلاً لمشكلة ، بل قد يكون بالفعل السبب في تفاقم الوضع كأن يلتصق التدريب بمشكلات الإدارة سواء الظاهر منها أو المتوقع ، ولذلك يجب أن يكون هناك اطار منهجي لتحديده ودعم أي(نشاط للتطوير والتدريب)
تعريف التدريب :

هو عملية مخططة لتغيير الإتجاهات أو المعارف أو المهارات السلوكية من خلال خبرة تعليمية لبلوغ أداء فعال في نشاط أو مجال معين ، والغرض من التدريب في محيط العمل تطوير قدرات الفرد وتحقيق احتياجات المنظمة الحالية والمستقبلية من القوى العاملة (بروكس ، ٢٠٠١).

وهو ايضا نشاط لنقل المعرفة من أجل تنمية وتطوير نماذج التفكير وأنماط الأفعال لأفراد التنظيم ، وهو محاولة لتغيير سلوك الأفراد لسد الثغرة بين الأداء الفعلي ومستوى الأداء المرجو ، واكتساب الفاعلية في أعمال الأفراد الحالية والمستقبلية (ياغي ، ٢٠٠٣).

أهمية التدريب

التدريب لا يقتصر على مجرد تزويد المتدربين بالمعلومات الضرورية لتنميتهم تجاه وظائفهم والوظائف الأخرى ، بل إنه محاولة لاكتساب الخبرات والمهارات الجديدة وتغيير سلوكهم واكتسابهم القدرة على استخدام الوسائل والأساليب الحديثة بالممارسة الفعلية ، ويعمل على التطوير الذاتي للفرد ، مما يؤدي إلى وجود قوى بشرية تتمثل فيها الكفاءات اللازمة لاستغلال الموارد المتاحة وتنميتها ورفع إنتاجيتها وبالتالي ترتفع كفاءة بلوغ الهدف . وبذلك ترجع أهمية التدريب إلى توفير مزايا للمنظمة ومزايا للأفراد دون أن تكون المزايا التي يحصل عليها أي من الطرفين على حساب الآخر .

أهداف التدريب

تعتبر أهداف التدريب هي الغاية التي يسعى التدريب إلى تحقيقها وهي نتائج يجري تصميمها وقرارها قبل البدء في عملية التدريب . وتصنف أهداف التدريب ضمن ثلاث مجموعات أساسية (ياغي ٢٠٠٣)

المجموعة الأولى : أهداف تدريبية عادية وهي التي تتخذ لمواجهة مواقف روتينية متكررة من حين لآخر ويضم التدريب التوجيهي والتمهيدي ولا يحتاج هذا التدريب إلى جهد ذهني وابداع من جانب مصمم البرامج .

المجموعة الثانية : أهداف تدريبية لحل المشكلات وهي التي تتخذ لايجاد حلول مناسبة للمشكلات التي تواجه العنصر البشري في المنظمة ومحاولة الكشف عن المعلومات والانحرافات التي تعوق الأداء .

المجموعة الثالثة : أهداف ابتكارية (ابداعية) حيث تضيف أنواعاً من السلوك والأساليب الجديدة لتحسين نوعية الإنتاج وتخفيض تكاليف التدريب ورفع مستوى الاداء في التنظيم نحو مجالات وآفاق لم يسبق التوصل اليها.

التدريب الإداري من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة

ومن التدريب الحديث التدريب المعتمد على الحاسوب Computer _ Based Training حيث يعتبر تجربة تدريب متفاعلة بين الكمبيوتر والإنسان(اللاعب) من خلال تزويد الكمبيوتر حافظ أو دافع التعليم ، فالمتدرب يجب أن يستجيب والحاسوب يحل الإستجابة ويزود بتغذية عكسية للمتدرب . هذا يتضمن الفيديو المتفاعلة والقرص الضوئي CD-ROM وبرامج أخرى عندما يشغل الحاسوب ، ومعظم البرامج العمومية المعتمدة على الحاسوب تحتوي برمجيات على أقراص مرنة Floppy Disk التي تُشغل على الحاسوب الشخصي .

التدريب المعتمد على الحاسوب أصبح أكثر تطوراً مع تطوير الأقراص التي تستخدم أشعة الليزر Laser discs والأقراص الرقمية Digital Versatile Disk (DVD) والأقراص الضوئية وزيادة استخدام الإنترنت حيث أن هذه التكنولوجيا تسمح باستخدام أكبر للفيديو وال audio من امكانية الإعتماد على الكمبيوتر بشكل مجرد، إن الأقراص الضوئية والأقراص الرقمية مفيدة في قراءة النصوص والرسومات واستقبال الأصوات (سمعي) audio والفيديو التي تستخدم الأقراص الضوئية المصنوعة من الألمنيوم (Noe, 2002) .

هذا النوع من التدريب له فوائد ومزايا عديدة مثل التفاعل التكنولوجي وتقليل وقت التدريب بحوالي ٥٠% وكذلك يقلل كلفة التدريب بالإضافة إلى مزايا أخرى مثل التناسق التعليمي (لا يتأثر بالمشاعر والأفكار) وان لم يستطع المتدرب فهم شيء يمكنه الانتقال للخطوة التالية، وزيادة دوافع المتدرب وتحفيزه وزيادة كمية المعلومات التي يحتفظ بها (Dessler,2003).

ثالثاً : مراحل العملية التدريبية

١ . الإحتياجات التدريبية

هي :- تحديد حاجة الأفراد من المعارف والمهارات والسلوكيات اللازمة لأداء العمل وفق مستويات محددة تؤدي إلى الإتفاق والتفوق والإبداع الذي يؤدي إلى نمو المنظمة والتقدم

والتنافس (ياغي، ٢٠٠٣) ولا بد من التنبيه على وجود الخلط في كثير من أذهان الموظفين أو الطلبة لمفهوم الاحتياجات التدريبية ويتمثل الخلط فيما يلي: (عساف وآخرون، ٢٠٠٠).

– الخلط بين ما يحتاجه الأشخاص من التدريب حتى يتم الإرتقاء بشخصياتهم الوظيفية أو المهنية ، وبين ما يحتاجه التدريب أو العملية التدريبية حتى يتم انجازها بصورتها الفعالة ، وكثيراً ما ينصرف الإنتباه للشق الثاني مع أنه يجب التركيز على الشق الأول .

– الخلط الذهني بالحديث عن احتياجات فردية تتعلق بالأشخاص العاملين في المنظمة كأفراد وعن احتياجات جماعية تتعلق بالعاملين كجماعات ، وحقيقة الأمر أن الإحتياجات التدريبية دائماً هي احتياجات فردية ، ولا يجوز للعمل تحديدها أو حصرها إلا على قاعدة فردية (عساف وآخرون ، ٢٠٠٠).

تحدد الاحتياجات التدريبية باعتبارها احتياجات فردية ، والاحتياجات الجماعية هي محصلة احتياجات فردية ، وإذا كان الإحتياج التدريبي فردي فإن تحقيقه يتم ضمن عملية تدريبية هي في الغالب جماعية. وهناك العديد من الطرق المستخدمة لجمع المعلومات لتحليل احتياجات التدريب حتى ينطلق من الحقائق ، وهناك طريقتين وهما الأكثر استخداماً (نقاط القوة والضعف، والفرص والتحديات Strength Weakness Opportunity Threats (SWOT) وتحليل البيانات الداخلي IDA) Internal Data Analyls (بروكس، ٢٠٠١) .

٢ . أنواع التدريب

إن التدريب يتدرج مع حياة الموظف من بدء التحاقه بالوظيفة حتى نهايتها. كذلك فالتدريب يجب أن يهدف إلى رفع كفاءة الأجهزة الإنتاجية والخدمية . والتدريب يأخذ صوراً وأنواعاً مختلفة تتباين في الإسلوب والهدف حسب المواقف التدريبية المحددة وانه يمكن الإشارة إلى الأسس التالية :- (ياغي ، ٢٠٠٣)

❖ من حيث زمان التدريب يمكن تقسيمه إلى:

أ . التدريب قبل الإلتحاق بالعمل Pre-Entry Training يقصد به إعداد الأفراد علمياً وعملياً ومسلِكياً بحيث يؤهلهم ذلك للقيام بالأعمال التي توكل اليهم ، ويشتمل هذا التدريب على:

• البرامج التوجيهية لكسر شعور الغربة للموظف وتعريفه على أهداف وأنظمة وقوانين وتعليمات العمل وواجباته الوظيفية .

• التدريب على العمل On-The Job Training يقصد به التعليم بالعمل الفصلي ويشمل ثلاث مراحل هي : الإخبار وهي مرحلة التلقي ، و المشاهدة وهي المرحلة التي يسجل فيها

الموظف ملاحظاته المتعلقة بالعمل من مشاهدة عمل المشرف وطرح الأسئلة عليه ، و الإشراف العلمي وهي المرحلة التي يقوم الموظف الجديد نفسه بالعمل فيها .

ب . التدريب اثناء الخدمة ، وهدفه صقل الموظف واحاطته بأحدث التطورات التي تجدد في مجالات اختصاصاته وتحسين مستوى أدائه الوظيفي عن طريق تحسين أساليب العمل .

❖ التدريب من حيث مكان التدريب وهذا النوع من التدريب يأخذ شكلين رئيسيين هما: التدريب داخل المنظمة ويتم هذا التدريب على أساس فردي أو ضمن مجموعة من الموظفين تعقد لهم دورات أو اجتماعات في المنظمة التي ينتسبون اليها والتدريب خارج المنظمة وهو يعني أن ينقطع الموظف عن العمل لفترة محدودة ليلتحق اثناءها بدورة أو برنامج تدريبي في أحد البرامج التدريبية في البلد أو خارجها ولكن ليس في المنظمة التي يعمل فيها .

❖ من حيث أهداف التدريب ،ومن أنواعه :

أ . التدريب لتجديد المعلومات ،بمعنى إحاطة الموظف المتدرب بالتغييرات والتجديدات

الأساسية التي تتعلق بلوظيفة التي يعمل بها بين حين وآخر ، وهذا بالتالي يؤدي إلى زيادة كفاءة

الموظف وقيامه بعمله بطريقة أفضل من السابق . وهذا بالتالي يؤدي إلى زيادة كفاءة الموظف وقيامه بعمله بطريقة أفضل من السابق .
مكتبة الجامعة الأردنية
مركز أبحاث الرسائل الجامعية

ب . تدريب المهارات ويقصد به زيادة قدرة الموظف على أداء أعمال معينة ورفع كفاءته في الأداء .

ج . التدريب السلوكي (تدريب الإتجاهات) ويعني بتقديم أفكار جديدة ذات فائدة ومنفعة واقناع الموظف بها من خلال الأمثلة العلمية والنماذج الواقعية .

د . التدريب للترقية ، وهذا يهدف إلى تحسين امكانيات الموظف بغية تحضيره لتولي وظائف إدارية أعلى ، مما يؤمن للموظف مجالات الترقية في المستقبل .

٣ . البرامج التدريبية : يمكن تصنيف البرامج التدريبية إلى عدة أنواع منها (العماري ، ١٤٠١هـ):

✓ البرامج التأهيلية: هي التي تقدم إلى أشخاص من خلفية مختلفة عن المجال الذي يتناوله البرنامج التدريبي وتأهيلهم من النواحي الثقافية والعلمية وذلك بهدف سد النقص في الاحتياجات من العقول العاملة المؤهلة لبعض المجالات الوظيفية .

✓ البرامج الاعدادية : هي التي تقدم للموظفين الجدد بعد تعيينهم وذلك لتدريبهم على أعباء ومسؤوليات وظائفهم الجديدة وتتناول كل ما له علاقة بالوظيفة من مهارات وقدرات ومعلومات.

✓ البرامج التعريفية :هي التي تقدم للموظفين الجدد أو المحولين إلى وظائف أخرى في نفس المنظمة أو من خارج المنظمة والهدف هو تعريفهم على بيئة العمل الجديد وعلى الوسائل المستخدمة والتعرف على فريق العمل والسياسات والاجراءات وهذه البرامج تفترض بالمشترك أنه مؤهل للقيام بأعباء الوظيفة وتركز بصورة خاصة على بيئة العمل .

✓ برامج اثناء الخدمة : هي التي تقدم للموظفين على رأس العمل بهدف رفع مستوى الكفاءة لديهم ولتدريبهم على كل ما هو جديد في مجال الوظيفة .

وتمر البرامج التدريبية بخطوتين هما:

الخطوة الاولى :تصميم البرامج التدريبية تبدأ هذه العملية بعد الإنتهاء من وضع الخطة التدريبية حيث ترسل الخطة للأجهزة التنفيذية للعمل على وضع البرامج التدريبية حيث يراعي فيها وضع أهم العناصر التي تراعى في عملية التصميم مرتبة في صورة خطوات شكلية لها صفة تتابعية إلى حد ما :

✘ عنوان البرنامج ويؤخذ من الخطة الأساسية ،ويكون بشكل واضح .

✘ أهداف البرنامج :حيث يفترض ان تكون مرتبطة بعنوان البرنامج ، وواقعية، ومحددة، أما الاهداف الفرعية أو التفصيلية (التنفيذية) عادة ما يتم برمجتها في صورة جلسات تدريبية منظمة بحيث تغطي كل جلسة أو عدة جلسات هدفاً فرعياً من هذه الأهداف .

✘ تحديد المتدربين أو المشاركين في البرنامج : يستدل على ذلك من الخطة العامة للمتدربين ،وعادةً يراعى في هذا الأمر ضرورة التمييز بين المستويات الإدارية والفنية للمشاركين ،والأصل أن لا يحدث خلط بين المستويات المختلفة نظراً لأن عملية التنفيذ أو الأداء التدريبي مطالبة أن تراعى الفروق الفردية التي لا تزداد عمقاً وتمايزاً باختلاف هذه المستويات وتباعداتها عن بعضها .ويتم تحديد المتدربين عادةً بصورة كمية أيضاً،حيث تعتمد نجاحة التدريب وفعاليتها على حجم المشاركين ، ويوصي (عساف وآخرون ، ٢٠٠٠) بالاستناد إلى خبرته بعدم زيادة العدد عن (٢٥) مشاركاً .

✘ تحديد الزمان الذي يستغرقه البرنامج: وعادةً ما يتم تقدير ذلك بالساعات التدريبية ، ومن ثم توزيعها على أيام تدريبية ، وتختلف عملية التوزيع من حالة إلى حالة . فقد نجد التدريب في بعض الحالات يشمل اليوم بأكمله ، ويتم على فترتين صباحية ومساءلية ،وتصل عدد ساعاته إلى حوالي ثمان ساعات يومياً، وقد يقتصر على إحدى الفترتين الصباحية أو

المسائية وبمتوسط ٣-٤ ساعات يومياً ، كما قد نجد أن التدريب يتم بصورة يومية ، وعلى مدى أيام الأسبوع ما عدى أيام العطل المعتمدة ،وقد يعطى يوماً بعد يوم أو غير ذلك من الترتيبات . والأصل أن تكون المدة كافية لتحقيق الأهداف الموضوعية وحسب نوع التدريب المعمول به وينبغي أن تكون ملائمة للمتدربين ومقبولة ، وأن تكون منسجمة مع مقتضيات سير العمل في المنظمة وانتظامه وتكاليفه.

⊗ تحديد الموضوعات التي تمثل محتوى البرنامج التدريبي: هذا يفترض تحويل الأهداف التفصيلية (التفذية) إلى أنشطة،ثم تحويل الأنشطة إلى عناوين موضوعية، بحيث يتم تغطية كل نشاط بأداء موضوعي مناظر لاحتياجاته، ويتم تحديد زمن ومحتوى كل موضوع بما يتفق مع مستويات المتدربين ، ومع الإطار الزمني المحدد للبرنامج بشكل عام .

⊗ تحديد المنسق العلمي: الذي يتولى اجراء جميع الترتيبات والاتصالات ذات الطبيعة الأكاديمية والفنية المتعلقة بالبرنامج وبالتنسيق مع ادارة التدريب .

⊗ اختيار وتحديد المدربين: الذين يمثلون أهم مقومات النظام التدريبي ومحور عملية تنفيذ التدريب ،ويجب أن يكون المتدربين من ذوي الأختصاص في الموضوعات الرئيسية والتفصيلية لكل برنامج ، ومن ميزات المدربين توافق شخصيتهم ، وقدراتهم ، وطرق أدائهم ، مع مستلزمات التدريب الفعال مثل : قدراتهم على عرضهم المواضيع بصورة منهجية واضحة ومحددة ، و قدراتهم على الاتصال والتفاعل مع الآخرين تفاعلاً فردياً وجماعياً، وقدراتهم على ادارة الاجتماعات والحوارات ، و اجراء التمارين والتطبيقات التدريبية المناسبة .هذا وقد يكون المدربون من داخل أو خارج المنظمة .

⊗ تحديد أساليب التدريب : ويتم ذلك بالتنسيق بين المدربين والمنسق العلمي للبرنامج ، استناداً إلى السياق العام للموضوعات التفصيلية التي يقوم عليها البرنامج .

⊗ تحديد النسق الإداري : والذي يمثل حلقة وصل بين النسق العلمي والأشخاص التنفيذيين بجميع التحضيرات اللازمة لتنفيذ البرنامج ، بدءاً من تحضير القاعات أ و التجهيزات ، وضبط المواعيد ، واستقبال المدربين والمتدربين ، وترتيب جميع الاحتياجات الاجرائية التي يحتاجونها كالقرطاسية وتصوير المواد والنماذج المتعلقة بالتقييم ... الخ .

⊗ تحديد الأدوات والمعدات السمعية والبصرية المناسبة: لتنفيذ البرامج التدريبية، كالبروجيكتور (جهاز عرض الشفافيات) والتلفزيون والفيديو والكمبيوتر، وغيرها .

❑ تحديد أساليب التقويم ونماذج: وذلك لتقييم العملية التدريبية بجميع أطرافها .

❑ تحديد موازنة البرنامج بجميع عناصرها وبنودها .

❑ اعداد الجدول الزمني والموضوعي للبرنامج .

الخطوة الثانية : تنفيذ البرامج التدريبية : تتكون هذه العملية من مرحلتين أساسيتين هما (عساف وآخرون، ٢٠٠٠) :

❖ مرحلة الاعداد للتنفيذ . ويمكن ايضاحها من خلال الخطوات التالية :-

الخطوة الأولى : الاعلان عن البرنامج ودعوات الترشيح وتتضمن ما يلي :-

تحديد المسؤولين عن وضع الترتيبات ، وتحديد اعداد المشاركين ونوعياتهم ، وتصميم خطابات الترشيح للمشاركين وارسالها وتصميم أي اعلانات ومتابعة نشرها ، وتصميم المنشورات الإعلامية ومتابعة طباعتها وتوزيعها ، واعداد خطابات التكليف للمدربين الذي تم التعامل معهم وتحديد المدربين بشكل مبدئي، والاتصال معهم لأخذ موافقاتهم على المشاركة في التدريب ،

والاعداد للقاء أولي يجمع المدربين الذين وقع عليهم الاختيار والاتفاق على الجدول الزمني والموضوعي للبرنامج بشكل نهائي، والاقرار النهائي لعملية التنفيذ ، ووضع ميزانية تقديرية لعملية التنفيذ وقرار العمل بمركز ايداع الرسائل الجامعية

الخطوة الثانية : اعداد الملفات (الحقائب) التدريبية وطباعتها والتأكد من استلامها.

الخطوة الثالثة : الخدمات الصباحية والمسائية كالاتصالات مع المرشحين والمدربين لتذكيرهم بموعد التنفيذ ، واعداد اللوحات الإرشادية والإعلامية اللازمة ، وتحديد الأدوات الكتابية والأجهزة السمعية والبصرية ، وتحديد الجهات المسؤولة عن توفير خدمات المشاركين قبل التدريب واثاءه وفي فترات الاستراحة وبعد انتهاء التدريب، ووضع ترتيبات الزيارات الميدانية المقرر تغطيتها واعداد الترتيبات اللازمة للافتتاح .

الخطوة الرابعة : وهي المتابعة الاحترافية

❖ مرحلة التنفيذ: ويقوم بها عادةً المدربون حسب الجدول الزمني والموضوعي المحدد ، وحسب الخطة التنفيذية المتفق عليها مع ادارة التدريب ، ويحدد النجاح في عملية التنفيذ النسبة العظمى من النجاح في العملية التدريبية برمتها .

أما وقد تعرفنا على الاحتياجات التدريبية ، والتدريب الإداري ماهيته وأهميته ، وأنواع التدريب، والبرامج التدريبية من حيث التصميم والاعداد ، سوف ننقل الان للحديث عن العوامل المرتبطة بالبرنامج التدريبي (ICDL) .

رابعاً : العوامل المرتبطة بالبرنامج التدريبي (ICDL)

١ . الأهداف

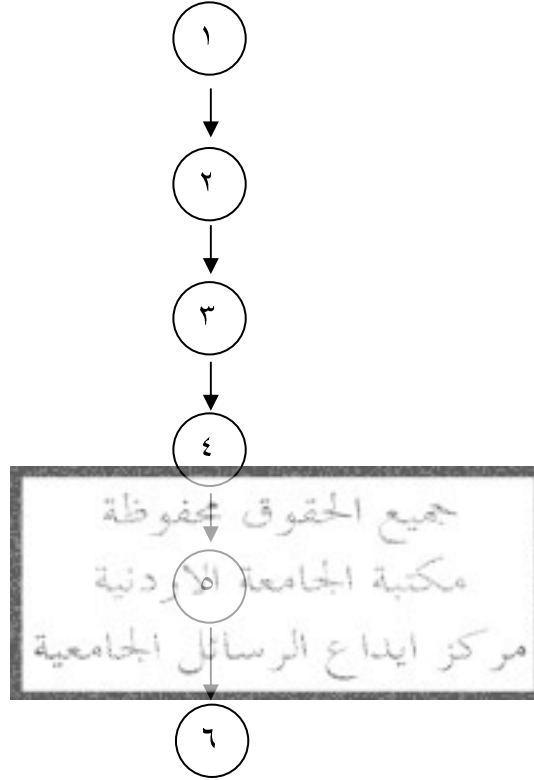
الهدف هو عبارة عن جملة واضحة اللغة والمعنى ، تصف أنواع النتائج التي سيتحصل عليها الدارسون / المتدربون بعد انتهاء عمليات التدريب ، وإذا احتوى هذا الهدف على العديد من أنواع التعلم ، كالمعارف والميول والمهارات ، عندئذ يشار إليه بالهدف العام . أما إذا جسد في طياته معرفة أو سلوكاً / مهارة واحدة محدودة . فإن الهدف يكون بذلك سلوكياً خاصاً (حمدان ، ٢٠٠٠) .

وفي برامج التدريب فإن الهدف العام هو عبارة تضم في ثناياها مهارات وظيفية متنوعة، تشكل معاً مهمة من وظيفة أو جزءاً رئيسياً من مهمة وتقسم الأهداف التي يمكن تبنيها في التدريب إلى عدة أنواع نوجزها فيما يلي :

- ١ . حسب الجهة الوظيفية المستفيدة منها : أهداف المؤسسة للتطوير والتحسين ، وأهداف الموظف الانجازية أو السلوكية ، وأهداف الوظيفة الخاصة بالتحسين أو التطوير ، وأهداف الجمهور المستفيد من المؤسسة والموظف والوظيفة .
 - ٢ . حسب حجمها وقد تكون كأهداف حاجتها محدودة جداً ، أو سلوكية نهائية ، أو سلوكية مرحلية .
 - ٣ . حسب دورها في التدريب اما ان تكون أهداف تصميمية ، أو أهداف اجرائية .
 - ٤ . حسب الطبقة التنفيذية لسلوكياتها وتكون أهداف عملية وكتابية وشفوية أو أهداف نظرية شفوية وكتابية ثم أهداف عملية انجازية .
 - ٥ . حسب مجالها السلوكي الانساني ، اما ان تكون أهداف ادراكية ، أو أهداف عاطفية ، أو أهداف مركبة ، أو اهداف اجتماعية .
- تصنيف الأهداف حسب المدى الزمني لها كأن يتم تحديد الأهداف بعيدة المدى والأهداف متوسطة المدى والأهداف قصيرة المدى .
- تحديد نموذج أوليات هذه الأهداف بالإستناد إلى :

١- معيار الأهمية .

٢- معيار الترابط التسلسلي بين بعض الأهداف ، حيث قد توجد بعض الأهداف التسلسلية في صورة حلقات متتابعة ، وأنه يفترض مراعاة ذلك عند ترتيب الأولويات كما في الشكل رقم (٢) .

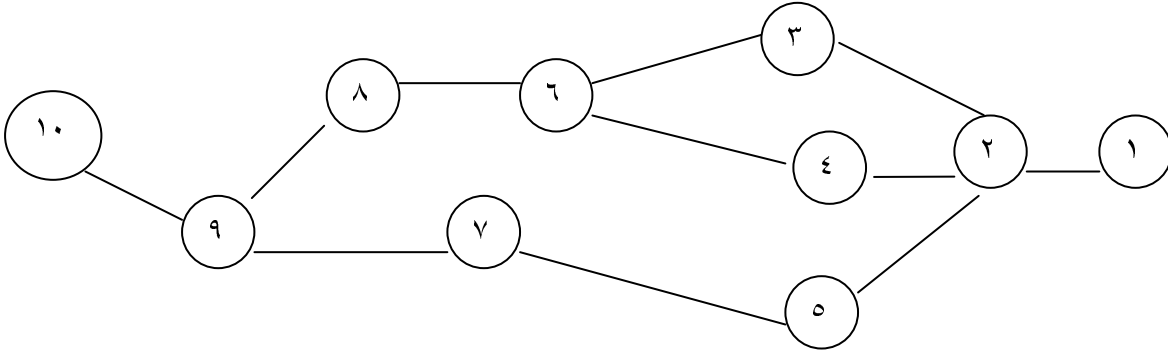


الشكل رقم (٢)

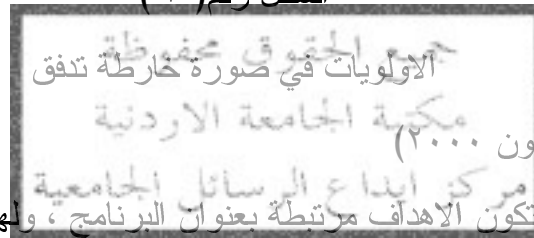
الاهداف في صورة تسلسل

المصدر (عساف وآخرون، ٢٠٠٠)

٣- معيار الترابط في صورة خرائط تتفق أي أنه يمكن تنظيم بعض الأولويات بحيث يمكن العمل في عدة اتجاهات مرة واحدة ويكون شكل هذه الخرائط عادةً كما يوضحه الشكل رقم (٣).



الشكل رقم (٣)



هذا ويفترض أن تكون الأهداف مرتبطة بعنوان البرنامج ، ولها دلالاتها المباشرة عليه ، كما تكون مرتكزة على الأهداف التي شملتها الخطة الأساسية وتصب في اطارها ، وأن تكون الأهداف واقعية، ويمكن تحقيقها من خلال البرنامج ، و أن توضع الأهداف بصورة محددة من ناحية المجالات التي سوف يتم تغطيتها خلال البرنامج (معارف ، مهارات ، قيم ، واتجاهات) ومحددة من ناحية كم أو مدى ، ونوع التطوير أو التغيير أو التعديل المستهدف ، وكذلك من ناحية الزمن الذي يحتاجه تناول كل هدف منها ، ولنجاح عملية تصميم الأهداف ، ينبغي التمييز بين الأهداف العامة للبرنامج التدريبي ، والأهداف الفرعية والتفصيلية ، وتتمثل الأهداف العامة عادةً في بعض الكلاسيكات كتنمية منظومة المعارف للمتدربين المتعلقة بموضوع البرنامج، و تنمية منظومة القدرات والمهارات للمتدربين، و ترسيخ وصلل منظومة القيم والاتجاهات المتعلقة بفلسفة المنظمة وبأهدافها الأساسية وبخاصة المتصلة بكذا وكذا... .

أما الأهداف الفرعية أو التفصيلية (التفصيلية) فعادة ما يتم برمجتها في صورة جلسات تدريبية منظمة بحيث تغطي كل جلسة أو عدة جلسات هدفاً فرعياً من هذه الأهداف .

٢ . المحتوى التدريبي .

بعد تحديد كتابة الاهداف المطلوب تحقيقها من البرنامج التدريبي ، فإن الخطوة التالية هي تحديد المعارف والمهارات والقيم اللازمة لكل هدف سلوكي ، أي بناء المنهج التدريبي ، والموضوعات التي ستقدم للمتدربين خلال أيام البرنامج التدريبي والتسلسل المنطقي للمحتوى (توفيق، ٢٠٠٢)

المحتوى : هو مزيج معقد من المعرفة وهو ثلاث مكونات ، معرفة المعرفة ، معرفة المهارة ، معرفة المسلك (حسنين، ٢٠٠٢) .

المحتوى = م^٣ = معرفة + مهارة + مسلك

وإذا كانت أهداف المنهج التدريبي تمثل الهيكل العظمي للبرنامج ، فإن المحتوى يمثل اللحم والعضلات ، حيث يشتمل المحتوى على مادة التدريب التي سيتعلمها المتدرب والمعارف المساندة ، وعناصر المهارة المطلوبة واكتسابها إذ أي نظام أو نموذج يوضع لتصميم المنهج التدريبي يحتوي على عناصر فرعية متفاعلة بين بعضها البعض . فالبرنامج التدريبي يحتوي على عدد من العناصر المتداخلة مثل الأهداف ، والمتدربين ، والمستوى العلمي، والمواد التدريبية ، وأساليب التدريب، والمساعدات التدريبية، وأدوات ومقاييس التقييم ، و الامكانيات البشرية والمادية (توفيق، ٢٠٠٢)

وتختلف محتويات المنهج التدريبي والموضوعات التي يتضمنها حسب الهدف السلوكي المراد تحقيقه (تنمية أو تعديل معارف أو مهارات أو قيم) وكذلك حسب وظيفة أو مهمة العامل أو الموظف المراد تدريبيه .

ويشتمل المحتوى التدريبي بشكل أساسي على المعارف وتشتمل على الحقائق والمفاهيم والمبادئ ونقاط الفهم والأفكار، والعادات وهي ميول مكتسبة للتصرف بشكل معين في حالة توفر شروط أو ظروف معينة ، والمهارات وهي تتطلب درجة من السهولة في أداء عمل معقد أو جزءاً منه ، والضوابط الانفعالية وهي الاتجاهات والمثل والقيم والميول والتقدير التي تؤثر أو تتحكم في الانواع الأخرى من السلوك (توفيق ، ٢٠٠٢) .

الخطوات المتبعة في تحديد المحتوى التدريبي (حسنين، ٢٠٠٢) .

اكتب الأعمال (الأفعال) التي على المتعلم القيام بها لانجاز الهدف التعليمي ثم حدد المعرفة اللازمة التي يتمكن المتعلم من أداء الأعمال المطلوبة ثم تسلسل بالمحتوى التدريبي (المتطلبات المعرفية والاعمال) وفق الترتيب الذي ينبغي أن يحدث في التدريب .

لكي يصل المحتوى التدريبي للمتدربين على اكمل وجه وحتى يتمكنوا من استيعابه وفهمه لا بد من وسائل واساليب لا يصلح هذا المحتوى للمتدربين ، لذا سننتقل الان الى التعرف على وسائل التدريب واساليبه .

٣ . وسائل التدريب Training Aids

لم يعد خافياً ما تشكله الوسائل التعليمية من أهمية في نجاح العملية التدريبية والتعليمية ، بحيث بانث الأثار الايجابية لاستخدام تلك الوسائل في التدريس من المسلمات التربوية التي برهنت على جدواها الدراسات وأثبتتها الواقع وقد ذكر فلاته (١٩٨٠) عدد من المميزات البشاري (٢٠٠٠) وهي مساعدة المدرس على أداء عمله بكفاءة عالية وجودة فائقة ، وتطویر مستواه العلمي كما أنها قادرة على تقديم المساعدة العلمية بأسلوب شائق وافٍ تتيح للطالب الفرصة لكي يتعلم وينمي مواهبه وحصيلته وفقاً لقدراته .

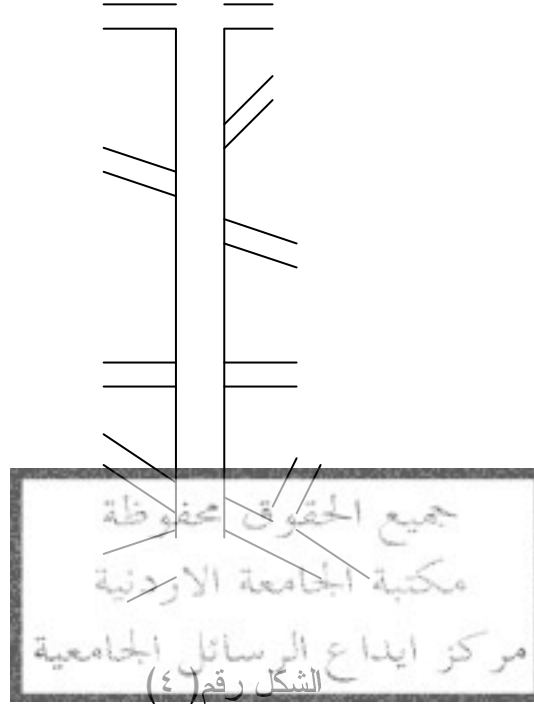
ومن فوائدها تقليل الجهد واختصار الوقت ، وتساعد على التركيز وتتبع المعنى ، وتقدم الحقائق للدارسين كاملة إلى حد كبير ، وتجعل عملية التعليم والتعلم شيقة وممتعة للمعلم والمتعلم، وتؤدي إلى زيادة مشاركة الطالب الايجابية في اكتساب الخبرة ---- الخ .

ومما يجدر الإنتباه إليه أن نشير إلى تعريف الوسائل التعليمية أو التدريبية فهناك عدة تعاريف منها : " هي كل وسيلة حسية يستخدمها المعلم ، لاستيعاب مفهوم أو فكرة ما إلى أذهان المتعلمين، بحيث يؤدي استخدامها إلى زيادة في وضوح ذلك المفهوم أو الفكرة لديهم" (البشاري، ٢٠٠٠) .

وإن المنتبغ لسيرة المصطفى صلى الله عليه وسلم ليجد أنها تحفل بالمبادئ التربوية العظيمة التي تتناول جوانبه العلمية التربوية التعليمية المختلفة بشكل يثير الدهشة ويبعث على الإعجاب ، وذلك من خلال استخدامه لكل وسيلة بصرية أو سمعية ممكنة من شأنها أن تساعد على زيادة الفهم أو تأكيد المعنى وتجسيد المفاهيم المجردة . ومن الوسائل التي استخدمها صلى الله عليه وسلم في تعليم أصحابه (البشاري، ٢٠٠٠):

□ الإشارة بالأصابع: ومن الأحاديث التي تشير إلى ذلك " من عال جاريتين حتى تبلاغا جاء يوم القيامة أنا وهو " وضم أصابعه (رواه مسلم) ، والإشارة بالأصابع مثل القبة وعلى شكل حلقة ، والتشبيك بين الأصابع ، والإشارة باليد ، والإشارة باليدين ، الإشارة إلى السمع والبصر، والإشارة إلى الوجه والكفين ، والإشارة إلى الأنف، الإشارة إلى الفم ، والإشارة إلى الصدر ، والإشارة إلى الحلق، والإشارة إلى اللسان .

- استخدام الحصى: قال النبي صلى الله عليه وسلم : " هل تترون ما هذه وهذه ؟ ورمى بحصاتين . فقالوا : الله ورسوله اعلم ، قل هذا الأمل وهذا الأجل " . رواه الترمذي .
- الوسائل المصورة: وقصة الخط المربع والخط الوسط الخارج منه والخطوط الصغار لهذا الخط معروفة أيضا، ولوحة صراط الله والسبل المتفرقة كما في الشكل رقم (٤) ♦ .



لوحة صراط الله والسبل المتفرقة

المصدر (بشاري، ٢٠٠٠)

وسائل التدريب الحديثة :

ومع تقدم الزمن وتطور التكنولوجيا ، وتطور التدريب فقد تعددت الوسائل التي توضح المحتوى التدريبي فأصبح هناك التدريب بمساعدة الحاسب الآلي حيث أصبح الحاسب الآلي أداة رئيسية في مجال التدريب ، مثلما هو أداة رئيسية في مجال الاتصالات (Computer-Based Training) ويعني التعليم الذي يتم عن طريق الحاسب الآلي ويشمل ذلك التدريب باستعمال أقراص، والفيديو المتفاعلة ، والأقراص المدمجة ، والأنترنترنت وبرامج الفيديو الأخرى ، والتدريب الذي يعتمد على الصوت و التأثيرات واللون ليثير انتباه الدارس (تشارني ٢٠٠٠) وأشربة الفيديو يمكن أن تكون أداة مدهشة في التدريب ، ولكن قيمتها وفعاليتها يمكن أن تزول بسبب الاستعمال غير الصحيح (حسنين ، ٢٠٠٢) .

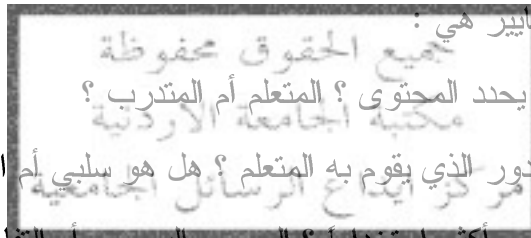
♦ لمزيد من المعلومات والوسائل التي استخدمها الرسول صلى الله عليه وسلم راجع (البشاري ، ٢٠٠٠)

وكذلك الألعاب في التدريب (تستعمل الألعاب في دورات التدريب لتوفير مبادئ تعليمية محددة عن طريق تمارين تقود إلى المشاركة العالية ولا تمثل تهديداً للمشاركين ، وتكون الألعاب أكثر فائدة عندما تستعمل فيها معدات وأساليب لا صلة لها ببيئة عمل المشارك ، وتمارين الاسترخاء ، وتمارين المحاكاة . وتعني تمثيل موقف يشبه الحياة الواقعية داخل قاعات التدريب ويعكس واقعاً للوظيفة ، وهي تختبر قدرة المتدربين على تطبيق المبادئ التعليمية التي تعلموها وايضا السبورة ، و الورقة السبورية ، والافر بروجكتور ، والشفافيات . وتحتاج لجهاز (المسلاط) (بروجكتر) ، والفليب شارت (الورق القلاب) ، والبطاقات ، والملخصات ومن أنواعها ملخصات القراءات ، وقوائم المراجع checklists , وأوراق العمل (حسنيين ، ٢٠٠٢). ومن الوسائل الحديثة الجوائز والتقدير ، حيث يملك المدربون والمرشدون القدرة على التأثير على عملية التعليم عن طريق: كيف ومتى وأين يقدرن ويكافئن المتدربين .

ولقد وضعت هارت (٢٠٠٢) سبعة عشر وسيلة كما في الجدول رقم (٣) ووضعت

ثلاثة معايير وهذه المعايير هي :

- أ . من الذي يحدد المحتوى ؟ المتعلم أم المتدرب ؟
- ب . ما هو الدور الذي يقوم به المتعلم ؟ هل هو سلبي أم ايجابي ؟
- ج . أي الحواس أكثر استخداماً ؟ السمع ، البصر ، أم التفاعل الجسدي .



جدول رقم (٤)

وسائل التدريب

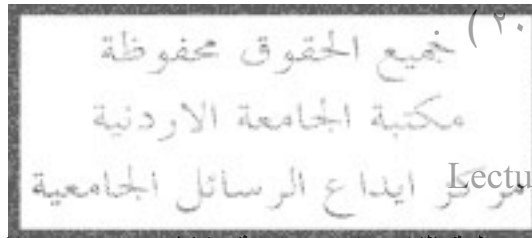
التعامل الجسدي	الحواس		دور المتعلم		من الذي يحدد المحتوى		المعايير الوسيلة
	السمع	البصر	ايجابي	سلبي	المعلم	المدرّب	
✓			✓			✓	الأنشطة الافتتاحية المنظمة
	✓	✓		✓		✓	عرض الأفكار
	✓	✓		✓		✓	القراءة
✓	✓	✓	✓	✓		✓	وسائل الإيضاح
	✓	✓		✓		✓	عرض الفيديو/الأفلام
✓		✓		كليهما		كليهما	تزويد الملاحظات
	✓			كليهما		كليهما	المناقشة
✓				كليهما			الاستبيان
	✓						حلقات المناقشة
✓	✓						دراسة الحالة
✓			✓			✓	دراسة المراسلات الواردة/فرز البطاقات
✓			✓			✓	تمثيل الأدوار
✓			✓			✓	تمثيل أدوار لدراسة الحالة
✓	✓	✓	✓			✓	الألعاب
✓			✓		✓		الجلسات الجماعية
✓			✓		✓		المواقف الحرجة
✓			✓			✓	الأنشطة المنظمة الختامية

المصدر: هارت، (٢٠٠٢)

٤. طرق واساليب التدريب

ان للتدريب طرق واساليب يحقق بها الاهداف المرسومة وقد تختلف هذه الطرق والاساليب من ظروف الى اخرى وهناك معايير عامة لاختيار طرق او اساليب التدريب ومن هذه المعايير : نوع المتدربين وخلفياتهم المعرفية والوظيفية وأعمارهم وثقافتهم الاجتماعية الخاصة ، و عدد المتدربين ، وقدرات أو مهارات المدربين على تنفيذ التدريب ، وطبيعة أهداف التدريب ، و طبيعة مهمة التدريب نظرية أو عملية مركبة أو ميول وعلاقات انسانية .

وكذلك الوقت المتوفر للتدريب من حيث طوله أو قصره ، و موعد التدريب من اليوم ، والكفاية النوعية والكمية لمواد ووسائل وأجهزة وتسهيلات التدريب المتوفرة ، والميزانية المتوفرة للتدريب ، و طبيعة استجابة الطرق لحاجة المتعلم كتحفيزها للتدريب ،وتشجيع المشاركة النشطة في التدريب ، والمساعدة على تفريد التدريب ، وتدرج مهمات التدريب ، وتزويد المتدربين بفرص للتغذية الراجعة والتصحيح ،والمساعدة على تحويل التعلم من موقف



إلى آخر (حمدان ، ٢٠٠١) : اساليب التدريب :

أ . المحاضرات Lectures مركز ايداع الرسائل الجامعية

والمحاضرة هي : عملية القاء مادة تدريبيه بشكل رسمي ومباشر امام المتدربين ، وتستخدم في نقل المعارف والمعلومات ، أو لمعالجة بعض المشاكل بشكل مباشر .

وبالرغم من انتشار هذه الطريقة وانخفاض تكاليفها ، الا انها تفشل في تحقيق الممارسة العملية لما يقال فيها ، ولا تعطي ضمانا بمتابعة وفهم جميع الحاضرين لما يقال فيها (ابو قفة، ٢٠٠٣) .

ب . دراسة الحالات العملية Case study

الحالات الدراسية : عبارة عن وصف موقف واقعي في العمل يلقي الضوء على مشكلة ما ، ويمكن أن تحل المشكلة بطرق متعددة وذلك بتطبيق مبادئ ونظريات تعطي في وقت سابق للمتدرب يمكن أن توثق في شكل مكتوب ، ولكنها يمكن أن تكون في شرائط فيديو أيضاً، ويمكن أن يتم تحليل وحل المشكلات بطريقة فردية ، أو في مجموعات او خليط بين الاثنين (مفردة ثم مقارنة الإجابات في مجموعات) (تشارني ، ٢٠٠٠) .

ج . تمثيل الادوار Play-Role

هو توصيف محدد للادوار التي سيؤديها متدربون مختارون لالقاء الضؤ على المشاكل السلوكية التفاعلية ، وبما يتماشى مع واقع مشاكل افتراضية في مجال العمل . وهنا يسجل المتدربون الملاحظات ودراسة ادوار الممثلين ومناقشة الموضوع ويهدف هذا الاسلوب الى تخليص المتدربين من المصاعب والعوائق التي تعترضهم في العمل ، والتعرف على الاخطاء التي يقعون فيها وتصحيحها ، وتعديل ودعم انماط السلوك الايجابي ، كما انه لا يحتاج الى تجهيزات مادية خاصة (ابو قفة، ٢٠٠٠).

د . حلقات النقاش Seminars

يتميز هذا الاسلوب بالحركية ، وسرعة رد الفعل ، وحدث الاستجابات لدى المتدربين عن طريق تبادل المعلومات والافكار والخبرات ، ويلعب المدرب دورا مهما في نجاح هذا الاسلوب من خلال قدرته على ادارته المناقشة بصورة منظمة.

كما يرى بعض الكتاب حسن (١٩٨٥) وابو قفة (٢٠٠٣) : ان العدد النموذجي في حلقة النقاش يجب ان لا يزيد عن ٢٥ متديرا ، وان لا تزيد مدة حلقة النقاش عن ساعتين .

هـ. الندوات : Discussions

يعتبر هذا الأسلوب من أهم مصادر المعلومات الحديثة حيث يناقش موضوع واحد على عدة محاور من قبل خبراء مختصين في فروع المعرفة ، وينتهي بتوصيات هي حيلة الأفكار والآراء التي تم الاتفاق بشأنها اثناء النقاش ، وتمثل وجهات النظر حول الموضوع المطروح ، ويعتمد نجاح الندوة على وضوح الآراء والأفكار في أذهان المتدربين ، خاصة إذا ما اشترك فيها خبراء من خارج بيئة المنظمة ، وبذلك فهي أكثر فاعلية وتأثيراً ومردوداً تدريجياً من المحاضرات وتتطلب الاعداد الجيد ، وادارة ناجحة للحوار والمناقشة ، وصيانة ممكنة للنتائج والتوصيات .

و . الفكاهة ، الاستعمال المناسب للفكاهة في التدريب سيجعل المشاركين في حالة استرخاء ويضيف إلى استمتاعهم بالعملية (تشارني ٢٠٠٠) .

ز . التأثير داخل القاعة . قليلاً من الدراما يمكن أن يجتذب انتباه المشاركين اثناء الدورة ويساعد في الاستيعاب لاحقا (تشارني ٢٠٠٠).

ح . المشاركة في ورش العمل . يجب أن يعطي المدرب كل مشارك الفرصة للمشاركة وتطبيق المهارات ، ويؤثر في عملية ومحتوى الدورة . ويجب الانتباه لإعطاء الفرصة وتشجيع المشاركين الذين لا يتكلمون (تشارني ٢٠٠٠) .

ط . الحادث . وهو مشابه لاسلوب الحالة الا ان الاول لا يتم فيه عرض جميع التفاصيل التي لها صلة بالمشكلة وهو ينمي مهارة المتدربين للحصول على الحقائق والمعلومات عن طريق الاسئلة (ياغي ، ٢٠٠٣) .

ي . العصف الذهني . طريقة يقصد بها استثارة عقل المتدربين حول نقطة معينة لتخرج افكار منهم يحاول الميسر منها استخلاص الافكار الهامة التي لها علاقة بالموضوع .، حيث يقوم الميسر بطرح سؤال معين ثم يبدأ بتجميع اجابات الحاضرين وتدوينها واستخلاص الافكار الهامة التي لها علاقة بالموضوع (حسنين ، ٢٠٠٢) .

ك . اسلوب سلة القرارات . هذا الاسلوب لقياس قدرة المدير على اتخاذ القرار، وتدريب المتدربين على اتخاذ القرارات ، وذلك بوضع المتدرب في مواقف مشابهة للمواقف الحقيقية ، وهو اسلوب ملائم لاعطاء موظفي المكاتب صورة واضحة عن مشكلات حقيقية وحلولها .

ل . اسلوب الزيارات الميدانية . اهمية الزيارات مصدرها أنها احدى الطرق الفعالة التي تهيئ للفرد فرصة مشاهدة المواقف والحقائق ودراستها على الطبيعة ، وهي وسيلة من أكبر الوسائل الحافزة للدارسين والمدرّبين على دراسة موضوع ما ، والاهتمام به او التخصص فيه ، ويتوقف نجاح الزيارة الميدانية على مقدار ما يبذل في اعدادها وتنفيذها على اسس علمية سليمة ، كما ينبغي العناية بالاعداد للزيارة قبل القيام بها في موعدها (برعي ، ١٩٧٣) .

م . المحاكاة (التمثيليات) . اسلوب تمثيلي يقوم به افراد متخصصون على المسرح لتمثيل موقف ما وصولا الى حكمة او فكرة ادارية هامة وهي ذات امكانات خصبة لتحقيق الكثير من اهداف المنهج الدراسي او التدريبي ، وهي وسائل اتصال فعالة للتعبير عن فكرة او مفهوم او شعور معين فضلا عن انها تحقق الترويح والتسلية الهادفة (برعي، ١٩٧٣) .

ن . اسلوب المباريات . يعتبر هذا الاسلوب احد اساليب المحاكاة ، ويهدف هذا الاسلوب الى تنمية مهارات المشاركين في مجال اتخاذ القرارات في ظروف تنافسية او صراعية ، ويعتبر هذا الاسلوب من ابرز الأساليب التي تطبقها بعض المنظمات المعاصرة وهي تضع استراتيجيتها التنافسية ، كما تطبقها بعض الدول او بعض هيئات اركان الجيوش في تعاملاتها العسكرية او السياسية مع الاطراف المتخاصمة معها ، الا ان هذا الاسلوب مكلف جدا من حيث

الوقت والمال ويتطلب لتحضيره أعداد كبيرة من الأخصائيين ومصادر واسعة للبيانات ، بالرغم من ميزته في عملية التخطيط الاستراتيجي وفي عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات .

س . **مجموعات العمل Working Groups** . اعطاء مهمة معينة لمجموعة من المشاركين ليعملوا بها لفترة محددة ثم يقوم فرد من المجموعة بعرض هذا العمل أمام مجموعات أخرى (حسنين ، ٢٠٠٢) .

ع . **كسر الجمود Ice Breaking** . هي أداة يستخدمها الميسر لتقوية التفاعل بين المشاركين وتحفيز التفكير المنطقي ، وتشجيع العمل الجماعي ، وتوضيح وجهات النظر المختلفة تجاه موضوع معين ، وتوضيح مفاهيم جديدة والتفويض لموضوعات محددة (حسنين ، ٢٠٠٢) .

ف . **التعليم المبرمج Programmed Learning** . ويعتمد على تمكين المتدرب من تعليم نفسه ، باتباع سلسلة من الخطوات التي تؤدي في النهاية إلى أهداف تم تحديدها بعناية تامة .

ص . **المشروعات التطبيقية Application projects** . تشبه التمارين ولكنها تعطي للمتدرب فرصة أكبر لعرض الأفكار المبتكرة والخلاقة (توفيق ، ١٩٩٤) .

ق . **البريد الوارد (In Basket (In Tray** - يأخذ المتدربون عدة ملفات ، وأوراق وخطابات مماثلة لتلك التي يحتاجون إليها في مواقف العمل الفعلية (بعض المحتوى الفعلي للبريد الوارد) ومن ثم يقوم المتدربون باتخاذ تصرفات أو قرارات بخصوص كل جزء من أجزاء العمل ويتم تسجيل النتائج أو مقارنتها ببعضها (توفيق ، ١٩٩٤) .

ان وسائل التدريب ووسائله تعتمد في استخدامها على قدرة المدرب ومهارته وكفأته في استخدام أي من هذه الاساليب والوسائل المناسبة لعملية التدريبية والملائمة أكثر لحالة المتدربين ، وذلك من اجل تنمية قدرات المتدربين وزيادة فاعليتهم وتبسيط المادة التدريبية لهم .

٥ . المدربون :

العنصر البشري هو القوة الدافعة الحقيقية في أي تنظيم اداري وهو مصدر الطاقات وكل نجاح وانجاز يعود للجهد البشري ، ومن هنا تكمن اهمية المدربين في دفع العملية التدريبية ، وتنمية المتدربين ، وبناء الاتصال في حلقة التدريب ، وتحقيق اكبر فائدة من انتقال آثار التعلم ، فالمدربون البارعون يعملون جيداً مع المجموعات بصورة طبيعية ، فمن خلال إبداعهم وطاقاتهم الشخصية يشجعون الأفراد والمجموعات ، ويسهلون لهم تحقيق التفوق ومدربوا

المستقبل سيكونون رواد التغيير، ومعلمي الأداء الجيد ، والميسرين والشركاء في العمل (ثورن ٢٠٠١) .

• دور المدرب في تنمية المتدربين

يقوم المدرب بدور فعال في انماء عناصر عملية التفكير وذلك بطرح المشكلات ، واختيار أو طرح العديد من البدائل التي تفتح الطريق لحل المشكلات .

والمدرب الخبير بلا شك يستطيع تنمية تفكير المتدربين من خلال حل المسائل المعقدة في ضوء بعض المحددات المرشدة لهذا الحل وهي : تدريب الافراد على قراءة نص المشكلة بدقة وتأن للوقوف على البيانات اللازمة للحل ، و وضع الافتراضات المؤدية للحلول بصفة عامة ، والعمل على تطوير العمليات الفكرية تجاه المشكلة المطروحة ، وتدريب الأفراد على مهارة استخدام التجربة والرموز المجردة (عبد الفتاح ، ٢٠٠١) .

• دور المدرب في بناء الاتصال في حلقة التدريب

يتوقف الاتصال بين المدرب وجماعة المتدربين على درجة التفاهم بينهم واهتمام المدرب بالعمليات الانمائية للمتدربين ، حيث يؤثر شعور المدرب على سلوك واتجاهات وفهم المتدربين ودرجة مشاركتهم في عملية الفهم والاتصال ، ولعل نجاح هذا الأمر يتوقف على ادراك المدرب ماهية الفروق الفردية بين قدرات المتدربين (عبد الفتاح ، ٢٠٠١).

• دور المدرب في تحقيق اكبر فائدة من انتقال آثار التعلم والعملية التدريبية

على المدرب قبل الانتقال من نقطة لآخرى التأكد من اتمام واستيعاب المتدربين لعناصر الموضوع التدريبي . وان تكون فكرة المشروع التدريبي او البرنامج واضحة ومحددة، وان يراعي المدرب حجم الخبرات المتعلمة والمكتسبة لدى المتدربين محاولاً الاستفادة منها في مواقف خبراتية جديدة . وأن ينوع المواقف والمسائل التدريبية التي تجري داخل حلقات التدريب واستخدامها بطرائق متنوعة للحصول على أعلى إفادة من التصميم ومن ثم المساهمة في دقة الاسترجاع . وأن يعمل على تنمية ذوات المتدربين من خلال الحديث معهم ومناقشتهم وتشجيعهم على طرح حلولهم حتى لو كانت غير صحيحة (عبد الفتاح ، ٢٠٠١) .

فاعلية البرامج التدريبية Effectiveness of the Training Programs

بداية لا بد من توضيح الفرق ما بين كلمة فاعلية وكلمة كفاءة ، ذلك أنه يوجد فرق بين

كفاءة التدريب وفاعليته وسنرى الآن الفرق بينهما من خلال التعريف بكل منهما .

الكفاءة : تتوقف على توشي شروط نجاح عملية التعلم للمتدرب في كل عناصر العملية التدريبية داخل قاعات التدريب. وتشير الكفاءة الى الطريقة الاقتصادية التي يتم بها انجاز العمليات المتعلقة بالاهداف فهي تركز على الجانب الاقتصادي وهي مفهوم ضيق ، وتمثل الى حد بعيد بنسبة المدخلات الى المخرجات، (Daft,1992, 2004) كالآتي :

قيمة المخرجات

كفاءة المنظمة = $\frac{\text{قيمة المخرجات}}{\text{قيمة المدخلات}}$

الفاعلية: هي البحث عن أثر البرنامج في تحقيق الهدف المحدد الذي يسعى اليه ،أي في البحث الحالي ففكرة البرنامج على التأثير في تقدم وتحسين أداء الموظفين (الدالتي ،١٩٩٦) ،ويشار

لها باعتبارها الدرجة التي تحقق بها الاهداف المحددة بنفاعة.

نلاحظ ان الفاعلية مفهوم واسع يركز على تحقيق الاهداف التنظيمية مجتمعة وياخذ

بعين الاعتبار كافة المتغيرات على المستوى التنظيمي ومستوى دوائر المنظمة

(Daft , 2004) .

ان نجاح البرامج التدريبية يعني قدرة المتدربين على القيام بالأداء المستهدف نتيجة اكتسابهم المعارف والمعلومات ، وتنمية وتطوير اتجاهاتهم السلوكية ، وتلبية احتياجاتهم واحتياجات وظائفهم من المعارف والمهارات اللازمة لسد الفجوة بين الأداء المطلوب تحقيقه والأداء الفعلي .

ولقياس فاعلية البرامج التدريبية يتم اللجوء إلى سؤال المتدربين عن رأيهم فيما تلقوه من معارف ومهارات ، وملاحظة المسؤولين المباشرين للتغيرات التي طرأت على أداء المتدربين بعد انتهاء البرامج التدريبية واجراء الاختبارات لمعرفة مدى استيعاب المتدربين لما تلقوه في تلك البرامج .

العناصر الأساسية لتحقيق فاعلية التدريب (ابو قفة ، ٢٠٠٣) .

١ . التطبيق العلمي : اعطاء الفرصة للمتدربين لتطبيق ما تعلموه من معارف ومهارات .

٢ . التركيز والانتباه : استخدام كل الحواس والتركيز والانتباه لاستعمال كل ما هو جديد .

٣ . الحافز التدريبي : يسهم إلى حد بعيد في اقناع المتدربين على تحقيق ذواتهم وتلبية حاجاتهم عن زيادة المعرفة واكتساب مهارات جديدة .

٤ . الوسائل التدريبية : لها دور كبير في تسهيل عملية نقل المعلومات والخبرات إلى المتدربين ، وتنمية المهارات اللازمة والمخطط لها في البرنامج التدريبي .

٥ . القائمون بالتدريب : (مدربون ، ومشرفون ، ومسؤولون) لهم دور مهم في نجاح فاعلية التدريب نظراً لاحتكاكهم المباشر بالمتدربين ، وهم المكلفون بتقديم وإيصال المعارف والمهارات إليهم .

ان نجاح عملية التعلم للمتدرب يتوقف على مسانبتها وتدعيمها في مواقع العمل حتى يتحقق للتدريب فاعليته ، وهذا لا يعني اغفال أهمية الكفاءة ذلك أنها شرط من شروط قيام الفاعلية، لضمان نجاح عملية التدريب لا بد من تسهيل مهمة المتدرب لتحصيله التدريب من قاعات التدريب إلى مواقع العمل ، وتدعيم حصيلة التدريب في مواقع العمل(خطاب ، ١٤٠١هـ) . .

تقويم التدريب

المفهوم : هو الطريقة التي يمكن من خلالها أن تتحقق من أن ما قدم من تدريب يقوم على أسس صحيحة ويتبع الأساليب والخطط السليمة ، وعن طريقه تتأكد من أن أهداف التدريب قد تحققت، وان المتدربين قد وصلوا إلى المستوى المرغوب من الكفاءة والمهارة (صباح ، ١٩٩٨) .

الأهمية:

يعتبر التقويم أحد أركان الرئيسة التي تدرج من خلالها الممارسات العلمية الصحيحة في العملية التدريبية ذلك أن كل ما يتم في تصميم البرامج التدريبية من وضع الأهداف واختيار الوسائل والمدرسين وتنفيذ البرنامج لا تعتبر كاملة ما لم نقيم بعملية التقويم حتى يتبين لنا مقدار الفائدة التي تم الحصول عليها وهل حقق البرنامج الأهداف المرجوة منه أم لا ؟ ومن هنا تكتمل العملية التدريبية بالمرحلة الاخيرة ألا وهي مرحلة التقويم (صباح ، ١٩٩٨) .

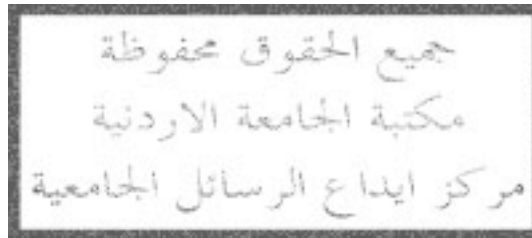
أهداف التقويم (صباح ، ١٩٩٨) .

١ . التعرف على مقدار ما انجز من أهداف وأنشطة الخطة التدريبية ، والوقوف عند تأثير برنامج التدريب لمعرفة الفوائد التحصيلية ، وكذلك فاعليته في تحقيق الأهداف المرجوة، وتحديد وحصر أسباب الفشل والنجاح في البرامج ، وقياس مدى صلاحية البرامج التدريبية وطرائق التدريب والوسائل التعليمية التي تم استخدامها، وتحديد درجة التقدم في كفاءة المتدربين ، وحصر مقدار التغيير لديهم ، وتحديد كفاءة المدرسين والمشرفين من حيث استخدام أساليب

التدريب وتقديم المعلومات والممارسات اثناء التدريب ، وقياس الفوائد المترتبة على البرنامج التدريبي ، ومقارنتها بمدى ما أنفق من أموال ، وتطوير البرامج التدريبية بالاستناد إلى مرتكزات علمية .

مراحل التقييم

وقد تكون مراحل التقييم قبل عقد البرنامج التدريبي ، او التقييم اثناء تنفيذ البرنامج التدريبي ، او التقييم بعد انتهاء البرنامج التدريبي مباشرة، ومتابعة النتائج (الجمل، ١٩٩٢) .
 اما وقد تعرفنا على ماهية البرنامج التدريبي والعوامل المرتبطة به، فسنتكلم الان عن الجزء الثاني موضوع الدراسة البرنامج التدريبي (ICDL) من حيث عناصره وميزاته ودوره في تحسين العمل واتخاذ القرارات .



الجزء الثاني

عناصر برنامج الرخصة الدولية لقيادة الحاسوب (ICDL)

اولا : تقنية المعلومات (I T)

ثانيا: النوافذ (Windows)

ثالثا : معالج الكلمات (Word Process)

رابعا : العمليات الحسابية (Excel Spreadsheet)
جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
خامسا : قاعدة البيانات (Data Base Access)
مركز ايداع الرسائل الجامعية

سادسا : العرض التقديمي (Presentation Powerpoint)

سابعا : الانترنت (Information and Communication)

برنامج التدريب (ICDL)

المقدمة :

لكون العصر الحالي عصر التكنولوجيا وانتشرت وتطورت فيه تطبيقات العلوم من وسائل اتصال وأجهزة الراديو والتلفزيون والحاسوب بكافة أشكاله ، وغير ذلك من مظاهر التطور الذي نعيش فيه ، فقد اعتبر كل انسان يجهل التعامل مع الحاسوب على انه أمي ، وهذا أدى الى تغيير في البنى الادارية للمؤسسات حيث ازدادت الحاجة إلى العمالة الماهرة ، وظهرت الحاجة إلى مهارات ادارية جديدة للتعامل وفق المعطيات الجديدة ، وهذه المهارات التي يلعب الحاسوب الدور الكبير فيها . أما مجال الحياة اليومية فالأمر في عصر المعلومات مختلف عن العصور السابقة حيث أن مظاهر الحياة في المجتمعات المتقدمة كلها تسير عبر أجهزة الاتصال المربوطة بالحاسب الالكتروني حتى بريد تلك المجتمعات أصبح عبر هذه القنوات فكان من الضروري جداً التدريب على الحاسوب قبل الدخول وبعد الدخول في ميدان العمل واثاء العمل .

والأردن كجزء من العالم يتأثر بكل ما هو جديد كونه منفتح على الآخرين ، وحتى يبقى هذا البلد بمستوى متقدم أو يواكب التطور ، فقد ارتأت الحكومة الأردنية تدريب موظفيها على المهارات الحاسوبية وخاصة برنامج الـ (ICDL) والذي يغطي المهارات الأساسية للحاسوب ، حيث يعتبر اكتساب الموظف لمهارات الحاسوب والاتصالات وسيلة فعالة لرفع كفاءته ، وبالتالي زيادة انتاجية القطاع العام بشكل كبير ، ومن هنا تبرز أهمية استيعاب هذه المتغيرات من قبل موظفي الحكومة بسرعة لكي تتكامل الكفاءات البشرية مع البنى التحتية اللازمة.

وقبل الخوض في مواضيع برنامج الـ (ICDL) لا بد ان نتعرف على ماهية برنامج ICDL من حيث تعريفه وأهدافه ، وفوائده للموظفين ، وأهمية الحاسوب في الإدارة ، ومن ثم سننتقل للحديث عن مكونات برامج الـ (ICDL) ومميزات كل من عناصره .

الحاسوب : هو عبارة عن آلة إلكترونية تقبل البيانات وتعالجها بطريقة محددة . وهذه الآلة صممت بطريقة تستطيع بواسطتها أن تفرز وتصنف المعلومات وتعالجها بالاعتماد على نبضات كهربائية معقدة (علي ، ٢٠٠١) .

أسباب تعلم الحاسوب : (شرايعة: ١٩٩٧)

- ١ . التعلم : فنحن لا نستطيع تكوين مستوى تعليمي جيد دون تعلم شيء عن الحواسيب .
- ٢ . التوظيف : المعرفة بعلم الحواسيب يساعد في الحصول على فرص عمل .
- ٣ . الانتاجية : تساعد في انجاز أعمالنا بكفاءة أكبر .
- ٤ . القدرة : في اتمام بعض الوظائف التي قد يستحيل اتمامها يدوياً .
- ٥ . المتعة : نشعرنا استخدام الحواسيب بالترفيه والاستمتاع .

بعض المفاهيم الخاصة بالحاسوب (شهاب ، ٢٠٠٠)

- ١ . البيانات: هي المادة التي نستخلص منها المعلومات.
- ٢ . المعالجة : هي استخدام البرنامج لتحقيق الأهداف المطلوبة من مخرجات محددة .
- ٣ . البرنامج : هي الأوامر أو التعليمات التي تعطى للحاسوب بواسطة الإنسان حتى يمكن تحقيق أهداف محددة .
- ٤ . المبرمج : هو الشخص الذي يتولى اعداد البرنامج ويستطيع أن يكتب البرنامج بلغة مبسطة قادرة على تحديد النقاط الأساسية المطلوبة لأي عملية .
- ٥ . البرمجيات Software : هي مجموعة التعليمات التي تستخدم لسيطرة على الحاسوب ، وهي تحتوي على مجموعة البرامج التي تنفذ مهام محددة (Gibson,1991) .
- ٦ . المعدات Hardware : هي الدوائر الإلكترونية والاجزاء الميكانيكية والتي تعمل بشكل فيزيائي (Gibson,1991).

مفهوم برنامج ICDL

هو معيار أو مقياس للكفاءة والمقدرة مصادق عليه من قبل مجتمع الحاسوب ، وهو معيار لمعرفة القراءة والكتابة على الحاسوب Standard for Computer Literacy في اكثر من (١٤٠) قطر وبلد وذلك ان المعرفة تكون من خلال الفحص (www. Org.au/icdl)

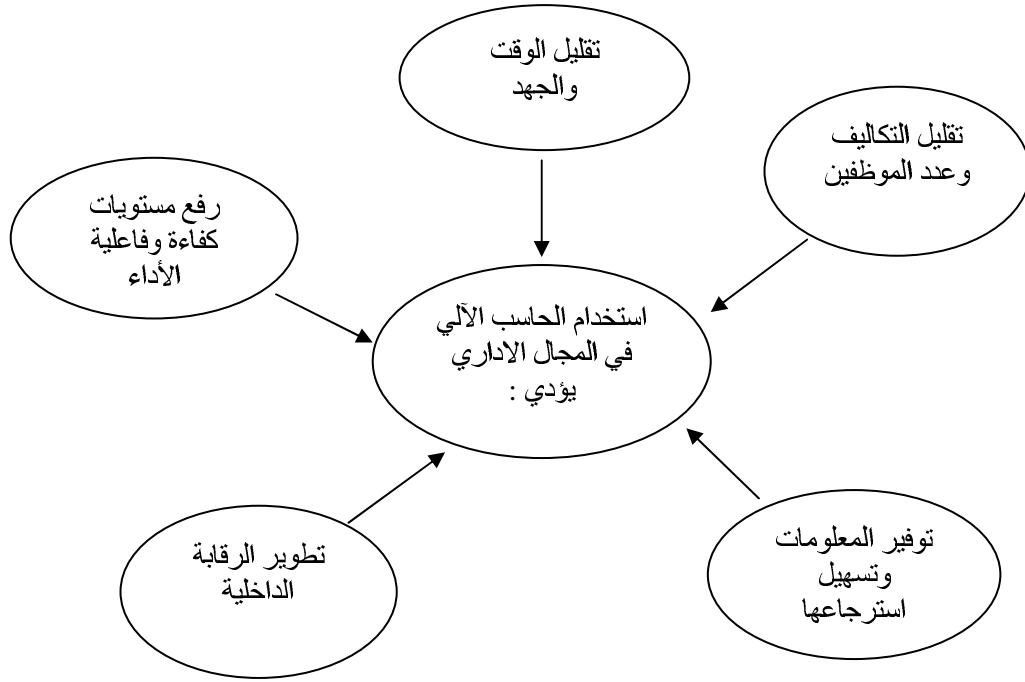
اهداف برنامج ال ICDL

يهدف هذا البرنامج الى رفع مستوى الكفاءة في تقنية المعلومات ، وتحسين الإنتاجية ، وتخويل الموظفين ومنحهم سلطة بشكل اكثر فعالية في تقنية المعلومات ، والتأكد من ان قضايا الممارسة الافضل والنوعية تكون مفهومة ومنفذة ، وتحسين مظاهر الوظيفة، وتقليل كلفة دعم المستخدم (www.unesco) ، ويقدم هذا البرنامج شهادة معتمدة عالميا كعرض للكفاءة في المهارات الأساسية للحاسوب ، وهذه الشهادة مفيدة للأفراد سواء في البيت او العمل او الدراسة حيث تزيد الثقة في النفس للمشاركة في مجتمع الارقام ، وتحسين نوعية الحياة من خلال معرفة افضل للعمل مع الحاسوب ، وزيادة قيمة الفرد في العمل من خلال امتلاك أوراق اعتماد ذات قيمة ، وتأسيس اتجاه حقيقي في المهارات الأساسية للحاسوب .

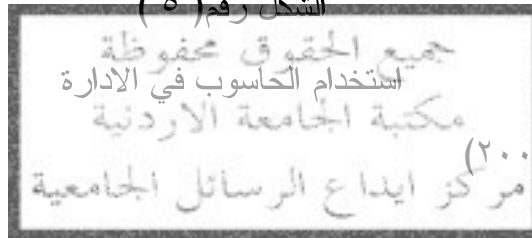
اما فوائد هذه الشهادة للموظفين فهي تؤسس معيار للكفاءة في الحاسوب للموظفين الحاليين

او الجدد، وتحسن انتاجية الموظفين ، وزيادة العائدات من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ، وتقليل المخاطر المتأصلة في قرارات التوظيف والاستخدام والترقية ، وتساعد في التحفيز ، وزيادة الاحترام ، وفهم الانجاز (www.org.au/icdl) .
فوائد استخدام الحاسب الآلي في الادارة
مركز ايداع الرسائل الجامعية
مكتبة الجامعة الاردنية
جميع الحقوق محفوظة
يتضح من الشكل رقم (٥) ان فوائد استخدام الحاسب الآلي في الإدارة هي :

- ١ . تقليل الوقت اللازم لانتهاء المهام الادارية الروتينية المختلفة ، وتوفير جهد الموظفين الأمر الذي يمكن أن يدفعهم إلى تحسين نوعية أدائهم .
- ٢ . تقليل التكاليف المادية اللازمة لانجاز الأعمال الإدارية .
- ٣ . توفير المعلومات وتسهيل سرعة استرجاعها ، وتزويد الاداء بالمعلومات عن طريق تجميع البيانات المختلفة وتحليلها وتخزينها وتوزيعها.
- ٤ . تبسيط الإجراءات وسرعة انجاز الأعمال، وتطوير الاساليب والطرق الادارية بما يتناسب مع الاحتياجات الحالية .
- ٥ . تطوير الرقابة الداخلية للكشف عن الانحرافات ولتوجيه النشاطات المخالفة بما يتناسب مع تحقيق الأهداف الموضوعية .
- ٦ . رفع مستوى كفاءة وفعالية أداء الأفراد والآلات وتحقيق الاستخدام الأفضل لهذه الموارد .



الشكل رقم (٥)



المصدر : (العلونة، ٢٠٠١)

أولاً: تقنية المعلومات (IT)

تعرف تقنية المعلومات بعدة تعاريف منها على سبيل المثال لا الحصر :

أنها مجموعة التجهيزات الحاسوبية Hardware والبرمجيات Software وقواعد البيانات Database والشبكات Networks وغيرها من الوسائل الفنية المستخدمة في بناء أنظمة المعلومات الحديثة Information Systems وهي وفقاً لهذا الجانب تمثل الجانب الفني لأنظمة المعلومات (برهان وآخرون ، ١٩٩٩).

انها تمثل أو تشمل أنظمة المعلومات الموجودة في المنظمة بما في ذلك الأفراد الذين يستخدمون هذه الأنظمة من مديريين وموظفين . وهي وفقاً لهذا المصطلح تمثل المفهوم الواسع. أما أنظمة المعلومات فهي تتضمن المدخلات (بيانات ، ومعالجة، وتعليمات) ومخرجات (تقارير ، جداول ، رسومات ، صور) ويقوم نظام المعلومات بتحويل المدخلات إلى مخرجات مرغوبة وتسمى هذه العملية بالمعالجة Processing ومن ثم ترسل المخرجات إلى المستخدم أو إلى نظام معلومات آخر .

والهدف من نظام المعلومات هو مساعدة الادارة في ايجاد الحلول المناسبة للمشكلات التي تواجهها في عملها كما انها تساعد في زيادة الانتاجية ، وتحسين الجودة ، وبالتالي تعزيز الموقف التنافسي للمنظمة .

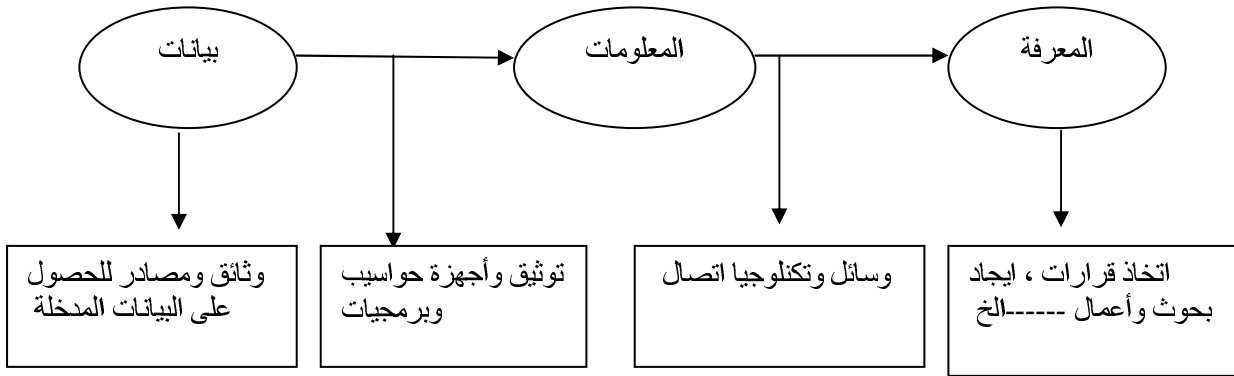
أصبحت تقنيات المعلومات الادارية عنصراً أساسياً ومهماً في الدوائر والمؤسسات والوزارات بمختلف أنواعها واختصاصاتها صغيرة أم كبيرة وذلك لقدرتها على انجاز الأعمال بشكل كفؤ ودقيق وبشكل سريع وكذلك مواجهة التحديات الجديدة التي تخلفها المعلوماتية في الوقت الحاضر . وذلك لأجل تبسيط الإجراءات وتقديم أفضل الخدمات لمواطنيها .

وهنا لابد لنا من توضيح بعض المفاهيم والعلاقة بينها (قنديلجي وآخرون، ٢٠٠٢) .

المعلومات Information: وقد لا تكون شيئاً يمكن لمسه ، أو يمكن رؤيته أو سماعه أو الاحساس به ، فنحن عادة نصح على علم ، بشيء أو بموضوع ما ، اذا ما طرأ تغيير على حالتنا المعرفية ، في موضوع ما ، وعليه فإن المعلومات هي الشيء الذي يغير الحالة المعرفية للشخص في موضوع ما أو مجال ما . وقد تعرف بأنها عبارة عن بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود الى اتخاذ قرار . أو هي توصيل المعلومات للأفراد بغرض زيادة معرفتهم .

البيانات DATA: هي مجموعة من المفاهيم والأرقام التي تحتاج الى معالجة وتنظيم ، أو إعادة تنظيم لكي تتحول إلى معلومات . فهي اذن مواد أولية تحتاج إلى تحويلها إلى مواد مصنعة ، وقد تأخذ شكل نص ، أو أشكال ، أو إلى رسومات ، أو صورة ، أو تسجيل ، أو أي مزيج من هذه العناصر .

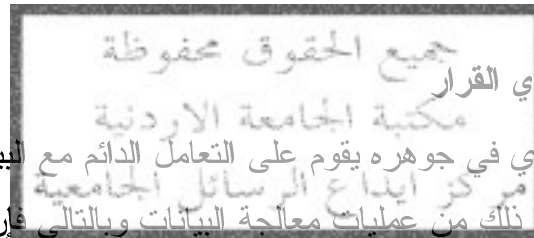
المعرفة: هي الحصييلة النهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل الباحثين ومتخذي القرارات والطلبة والمستخدمين الآخرين الذي يحولون المعلومات إلى معرفة وعمل مثير يخدمهم ويخدم مجتمعاتهم ، والشكل رقم (٦) يوضح العلاقة بين المعلومات والبيانات والمعرفة والتأثيرات الجانبية .



الشكل رقم (٦)

العلاقة بين المعلومات والمعرفة والبيانات

المصدر قنديلجي وآخرون (٢٠٠٢)

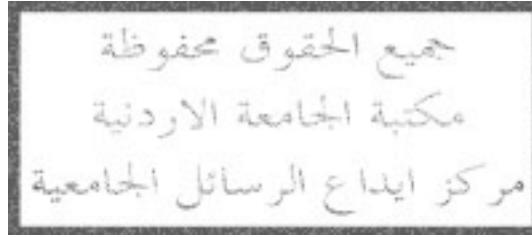


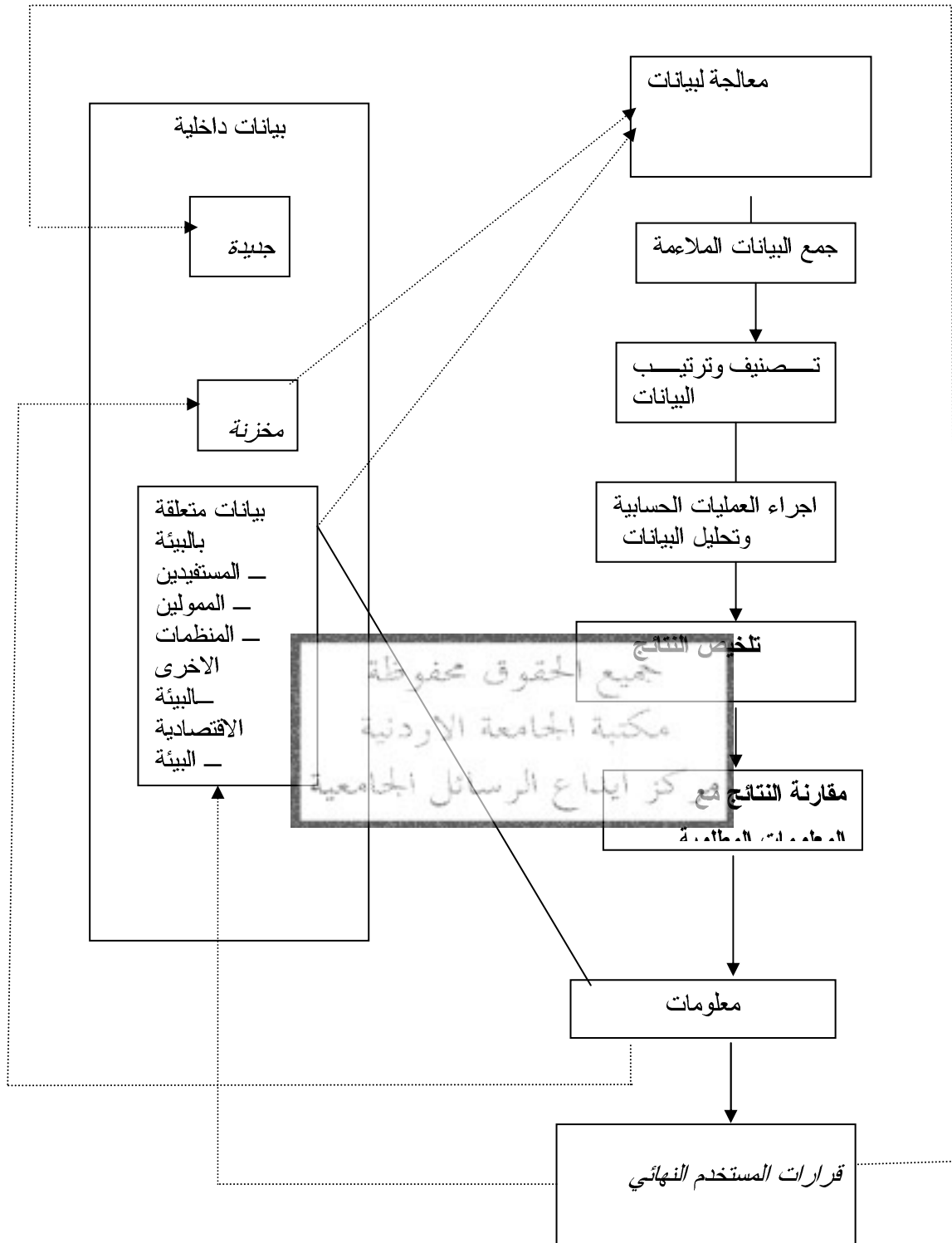
توفر المعلومات لمتخذي القرار ان العمل الاداري في جوهره يقوم على التعامل الدائم مع البيانات استقبالا وتخزيناً وتوزيعاً وتحديثاً وغير ذلك من عمليات معالجة البيانات وبالتالي فإن عملية اتخاذ القرار تمثل جوهر العمل الاداري حيث انه يعتمد وبشكل متزايد على المعلومات ، وتوفير المعلومات يتطلب استخدام أنظمة متطورة لتجميع وادخال ومعالجة وتخزين واسترجاع البيانات والمعلومات وايصالها الى متخذي القرار في مختلف مواقعهم(برهان ، ١٩٩٩) .

ان عملية صنع واتخاذ القرار من الامور السياسية والمهنية والادارية والحياتية الأخرى الأساسية والمهنية للأفراد والمجتمعات وتتبع أهميتها ليس فقط من نجاح أو فشل صانع القرار بل تتعداه إلى انعكاسات القرار المتخذ على مصير الأفراد والمؤسسات المعنية بذلك القرار والمتأثرة به سلباً أو ايجابياً .

وتشير الدراسات المعاصرة الى أن المعلومات الموثقة والوافية تمثل نسبة كبيرة من مستلزمات القرار الناجح ، ويؤكد الكتاب أن القرارات بمختلف أنواعها ومستوياتها تحتاج ما نسبته ٧٥% فأكثر من المعلومات و ٢٥% من القابليات الفردية المتمثلة بالذكاء والفتنة والمهارات الفردية للانسان صاحب القرار ومتخذه .

ونظراً لأن سمة العصر هي الحاجة الماسة والمستمرة إلى المعلومات الدقيقة والسريعة والوافية ، فإن الطرق التقليدية في جمع وتخزين ومعالجة الكم الهائل من المعلومات ، ومن ثم استرجاعها في الوقت المطلوب والمناسب ، هي عاجزة عن تأمين مثل هذه المعلومات ، وهنا يأتي دور نظم المعلومات المحوسبة ، واستثمار امكانات كافة أنواع التكنولوجيا المطلوبة ، في تخزين ومعالجة واسترجاع المعلومات المناسبة والوافية ، للشخص المطلوب والمناسب ، وفي الوقت المطلوب ، وبما ان المعلومات تعتبر بمثابة العمود الفقري للعمل الاداري في اية منظمة سواء أكانت عامة أو خاصة لكونها القاعدة الأساسية والرئيسية في اتخاذ القرارات التي تتخذ في جميع المستويات الإدارية يتوقف على مدى توافر المعلومات المتاحة للمدير متخذ القرار (ياغي ، ١٩٩٣) لاحظ الشكل رقم (٧) ، ومن هنا تكمن أهمية برنامج ICDL وخاصة في بعض فعالياته كجداول البيانات Excel وقاعدة البيانات Data Bases والاتصال والإنترنت .





الشكل رقم (٧)

تحويل البيانات الى معلومات مفيدة للمدير متخذ القرار

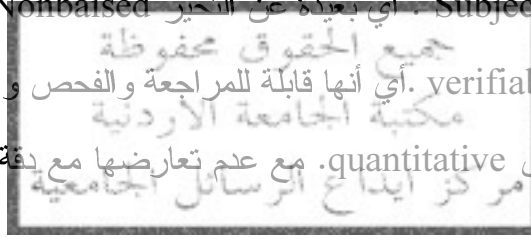
المصدر : (ياغي، ١٩٩٣)

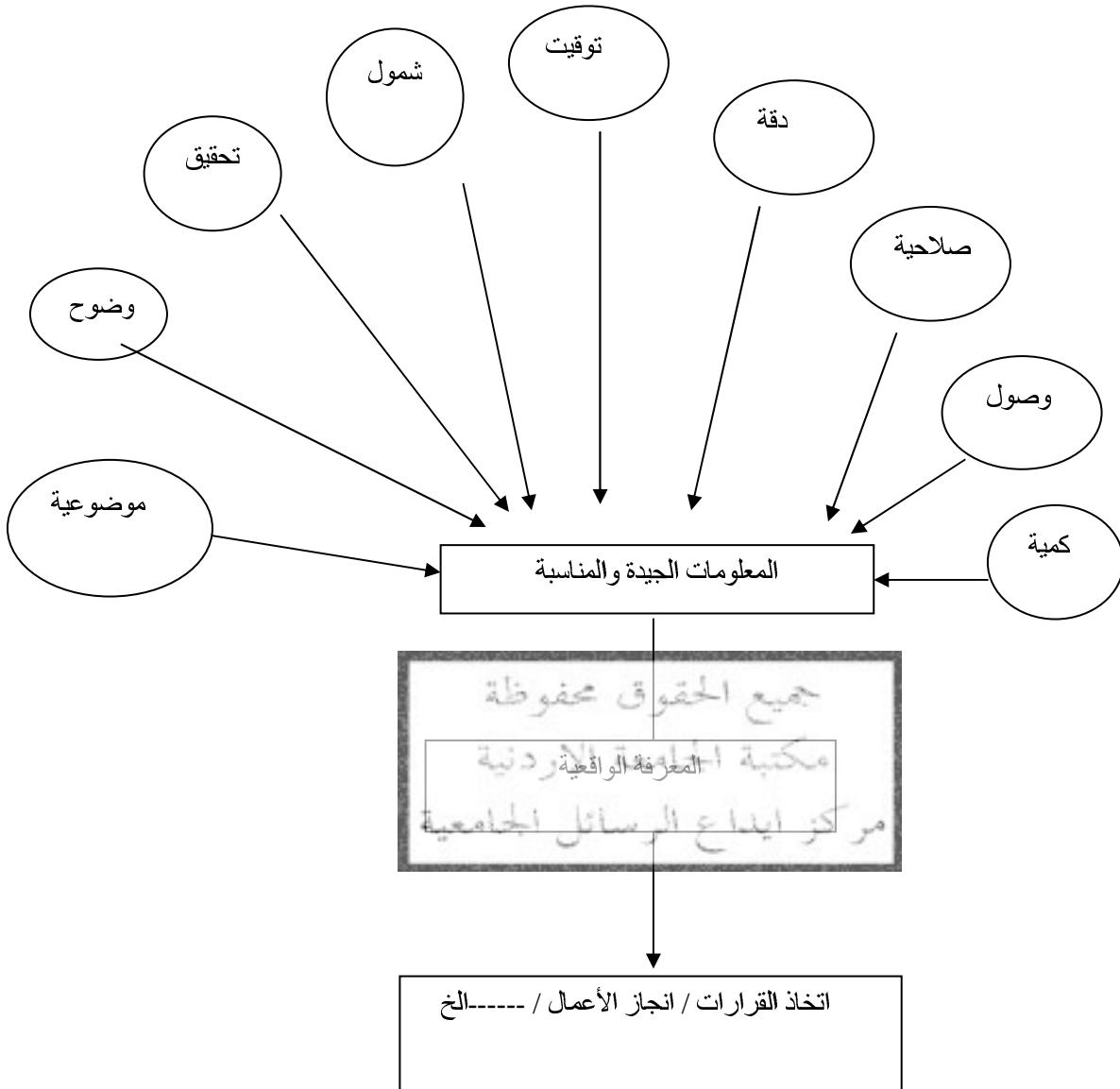
خصائص المعلومات الجيدة

ان المعلومات الجيدة التي يحتاجها المدراء او الموظفون لا بد من ان تتوفر فيها مجموعة من الخصائص وهي على النحو التالي وكما هي موضحة بالشكل رقم (٨) :

(قنديلي، ٢٠٠٢)

- ١ . الدقة Accuracy. وتعني النوعية quality الجيدة للمعلومات .
- ٢ . التوقيت Timely. ويعني به التوقيت المناسب للمستقبل .
- ٣ . الصلاحية relevance. أي ملائمتها لاحتياجات المستفيد .
- ٤ . التكامل completeness . أو الشمولية comprehensive وتعني به تأمين كل جوانب احتياجات المستفيد أو الباحث أو متخذ القرار وتغطية مختلف جوانب موضوعه .
- ٥ . الوضوح Clarity . أي البعد عن الغموض واللبس والخلط غير المبرر .
- ٦ . الموضوعية Subjective . أي بعيدة عن التحيز Nonbaised .
- ٧ . قابلة للتحقق verifiability. أي أنها قابلة للمراجعة والفحص والتحقق من صحتها ودقتها .
- ٨ . كميتها قابلة للقياس quantitative. مع عدم تعارضها مع دقة المعلومات وشموليتها من جهة أخرى .
- ٩ . سهولة المنال Accessibility . أي امكانية الوصول اليها متوفرة وغير معقدة .





الشكل رقم (٨)

تصور لصفات المعلومات الجيدة وتأثيرها

المصدر : (قنديلجي، ٢٠٠٢)

ثانيا : النوافذ Windows .

يُعرّف نظام التشغيل Operating Systems (OS) على أنه مجموعة من البرامج التي تشغل وتتحكم في وتشرف على وتدعم معدات الحاسوب وحزم البرمجيات التطبيقية وتمكن المستخدم من التفاعل مع نظام الحاسوب (الشبلي ، ٢٠٠٣).

النوافذ Windows: عبارة عن حزم من البرمجيات المتكاملة المرتبطة بعدة تطبيقات مع وحدة مواجهة رسومية حيث تسمح لتطبيقاتك بأن تكون مرتبة على شكل رسومات (مجموعات من الصور) تستطيع ايجادها وتشغيلها بطريقة سهلة(شرايعة، ١٩٩٧) .

كما انه يُعرّف بأنه أنظمة مواجهة رسومية (GUIs) Graphical User Interfaces تقوم بدور الوسيط بين المستخدم والحاسوب وتستخدم في النوافذ اشكالا ورموزاً صغيرة تسمى بالأيقونات (Icons) .تمثل تطبيقات وعمليات معينة ، وتستخدم أيضاً القوائم (Menus) لتسهيل عمليات الاختيار من خلال الفأرة . ومن هذه النوافذ نوافذ (Microsoft) (الشبلي، ٢٠٠٣) .

وهذه النوافذ تتيح لك تقسيم الشاشة إلى عدد من النوافذ المختلفة ومن ثم تشغيل برنامج منفصل في كل منها ، وكذلك فإنك تستطيع الانتقال بسرعة كبيرة من تطبيق إلى آخر ونقل البيانات بين هذه التطبيقات بسهولة، ومن أكثر أنواع النوافذ استخداماً نوافذ Microsoft Windows ، وهذه النوافذ تسمح لك بترتيب تطبيقاتك على شكل رسومات موجودة في ادارة البرامج program manager ، كذلك يمكنك تنفيذ عدة برامج مختلفة في وقت واحد (تعدد المهمات) في نوافذ متداخلة ، وتستخدم الفأرة Mouse وأساليب متعددة أخرى كالأيقونات Icons والقوائم Menus لتسهيل مهمة المستخدم .

ومن مميزات هذا النظام ان عدد الأوامر التي يجب أن تحفظها كمستخدم أقل بكثير مما هو الحال في نظام (Ms-dos) ، و يمكنك نظام Windows تشغيل تطبيق جديد دون اغلاق التطبيق الحالي، وفتح أكثر من برنامج واحد في الوقت نفسه وهذا يسمى تعدد المهام (Multitasking)، و استخدام أشكال ورموز صغيرة تسمى Icons ، وهذه تمثل تطبيقات معينة أو عمليات خاصة بالتطبيقات ، واستخدام القوائم لتسهيل عملية الاختيار عن طريق (Mouse) ، و سهولة الاستخدام (user friendly)، وسهولة التعامل مع الملفات (الشبلي ، ٢٠٠٣) .

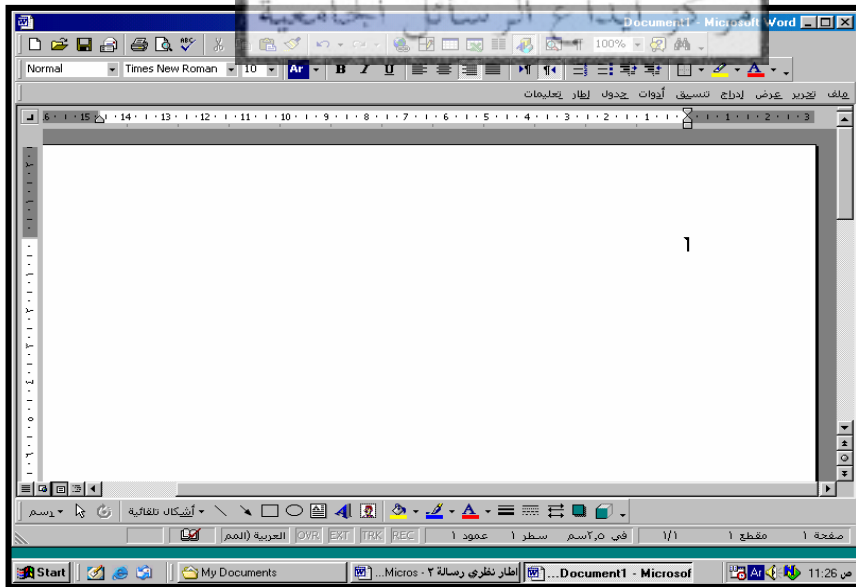
واجبات نظام ال (Windows).

ان هذا البرنامج له العديد من الواجبات التي تسهل التعامل مع الحاسبات وتجعل العمل مع الحاسب الالي ممتعا حيث يستطيع جدولة البرامج المختلفة وتنظيمها وتحميلها إلى ذاكرة الحاسوب الرئيسية ومن ثم تنفيذها بتسلسل يقلل من الوقت الضائع ما بين وظيفة أخرى أو برنامج آخر ، والادارة والتحكم بالمعدات المادية للجهاز ، مثل السيطرة على وحدات الادخال والايخراج أو وحدات التخزين واستغلالها بالشكل الأمثل ، وضمان تسلسل البرامج بالشكل النقطي المطلوب ، و اكتشاف الأخطاء ومعالجتها دون الحاجة إلى إيقاف الجهاز ، ورصد الوظائف كافة، وتسجيلها ، وأوقات تنفيذها وتخزينها بشكل يسهل الرجوع إليه لمعرفة الوظائف التي قام بها الحاسوب خلال فترة زمنية ، والتخاطب مع مستخدم الحاسوب بواسطة لغة مشتركة تسهل عليهم متابعة تشغيل الجهاز .

ثالثا : معالج الكلمات Word

يعتبر من المواضيع المهمة في تكنولوجيا المعلومات ويقصد بها ادخال نص إلى نظام الحاسوب وتخزينه والتعديل عليه وطباعته. الشكل رقم (٩) يوضح الواجهة الرئيسية لبرنامج

Word



الشكل رقم (٩)

الشاشة الرئيسية لبرنامج ال Word

تعتبر الأجهزة والبرمجيات المسؤولة عن معالجة النصوص عنصراً أساسياً من تقنيات المعلومات الإدارية حيث يعتبر برنامج Word من البرامج القوية في الكلمات " طباعة

النصوص " باللغتين العربية والانجليزية حيث يتميز بمميزات عديدة ويوفر امكانيات هائلة في معالجة البيانات جعلته منتشرأً ومستخدماً بشكل كبير في مجال الادارة (حمدان ، ٢٠٠٠) .

ان وظائف معالج الكلمات Word processing هي :

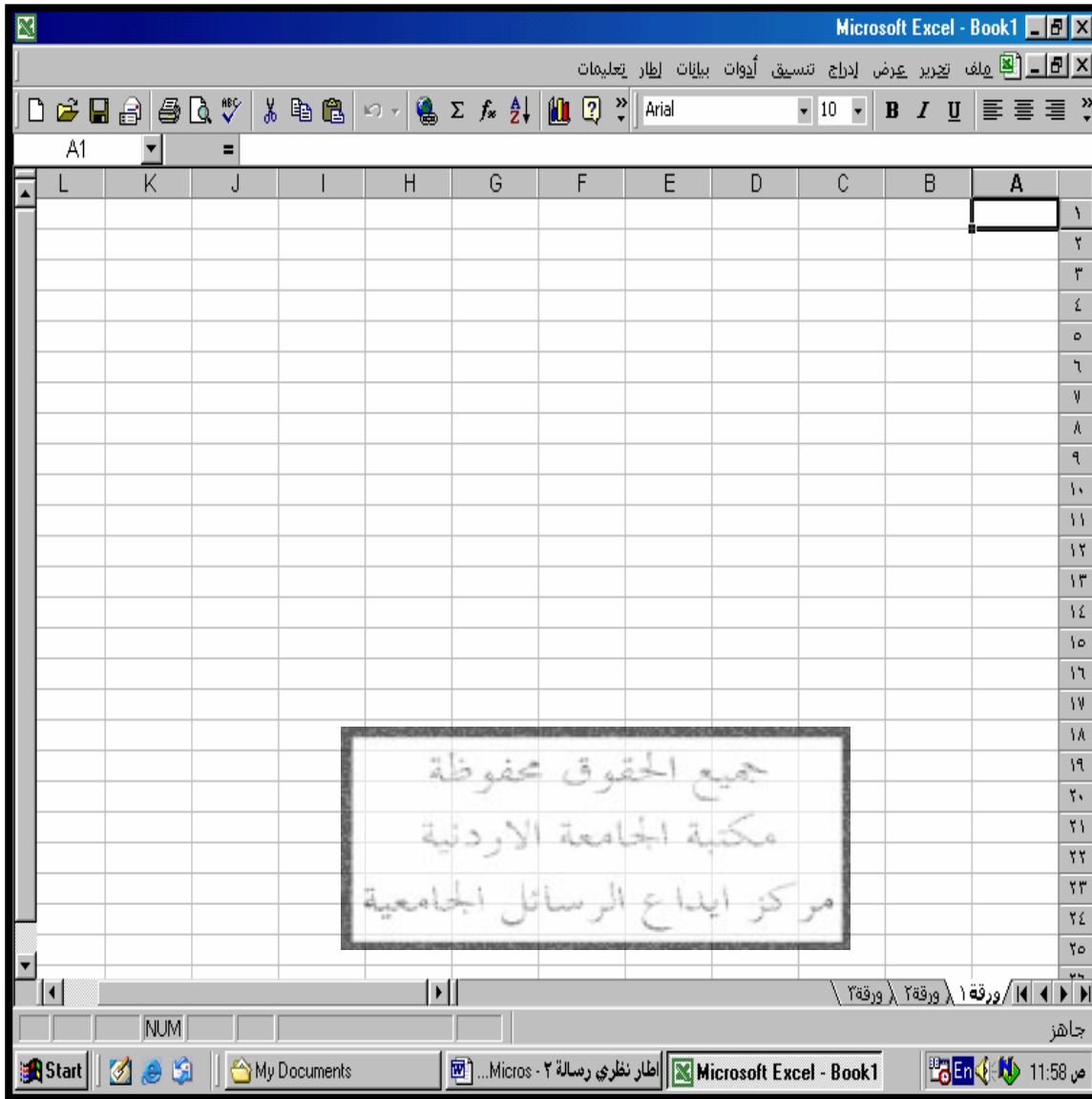
معالجة النصوص Text Processing وامكانية الدمج Merging Capability ، وامكانية الحفظ Filing Capability ، والقدرة الشاملة Global Capability ، ومراجعة الهجاء Spelling Check وامكانية الاتصال Communication Capability (السالمي ، ٢٠٠٠) .

ويتميز برنامج Word بانشاء مستندات عالية الجودة ، و كتابة الرسائل التجارية الجذابة من خلال القوالب والتصميم المعدة لهذا الغرض ، وطباعة الجداول بأشكال مختلفة ووضع الحدود والظلال المناسبة لها ، وطباعة أعمدة الصحف والمقالات ، واعداد الحواشي السفلية للأبحاث ، و اعداد الترويسات / التنبيات المناسبة للمراسلات، و ادراج الرسومات والصور الجاهزة للمستند ، كما يتميز بإجراء التصاميم المتنوعة والمتعددة للدعاية والاعلان ، واعداد النشرات الصحفية ورسائل الفاكس وكتابة التقارير من خلال القوالب ، وطباعة المغلفات وبأحجام وأشكال مختلفة ، والتدقيق الإملائي والنحوي للمستند ، وانشاء الاختصارات والتنسيق التلقائي للمستندات ، واسقاط الأحرف الاستهلاكية للنصوص ، ودمج المراسلات وتوزيعها على أكثر من جهة في وقت واحد ، وامكانية النسخ (Copy) واللصق (Paste) .

وايضا يوجد فرصة جيدة مع معالج الكلمات الذي سيغير حياتنا للأفضل انه يبسط عملية طباعة وتحرير التقارير والرسائل ، والفائدة المخفية سهولة تغيير النص من قبل المستخدم افضل من الكتابة ، والطباعة الحرة وتصحيح الأخطاء ، وبالنهاية أن الوثيقة ستكون بالمنظور المهني ، وان الأفكار موزعة بشكل أكثر فعالية (Trainor,1992) .

رابعا: العمليات الحسابية EXCEL

يعتبر برنامج اكسل من أهم برامج الجداول الالكترونية المتوفرة نظراً لما يتمتع به من خصائص مرنة وجديدة ، وبما انه من البرامج التي تعمل ضمن بيئة النوافذ فإنه يتعامل مع الخصائص المميزة للنوافذ كالتعامل مع القوائم و صناديق الحوار والربط مع البرامج الأخرى كما يبينه الشكل رقم (١٠) ، كما انه يوفر امكانيات جيدة للتعامل مع المعادلات بأنواعها والرسم البياني ، كما يمكن البرمجة بلغة Visual basic لعمل برامج ميكروية ، كما انه يتميز بامكانية فتح أكثر من ملف والتعامل معها جميعاً ، بحيث يكون أحد هذه الملفات فعالاً .



الشكل رقم (١٠)

الشاشة الرئيسية لبرنامج Excel

ان برنامج اكسل الذي يتعامل مع الجداول الإلكترونية حيث لا تكاد مؤسسة تخلو من الحاجة إلى مثل هذه البرامج وخاصة ما يخص التعامل مع الجداول من حيث تلقائية التعديل وسهولته حيث تستخدم الجداول في جميع المجالات وخاصة في المجال المكتبي وتخزين البيانات وإجراء العمليات الحسابية المختلفة كإجراء حساب الموازنة ، وإجراء تحليل إحصائي ، وعرض المعلومات على شكل تخطيط أو مخطط ، وإذا أردت أن تعمل في منظمة سوف ترغب ان تعرف عن الجداول الإلكترونية ، وهذه ليست مشكلة اذا تتعامل مع حسابات الشركة متعددة

الجنسيات (Multinational) ان حزمة الجداول الالكترونية تجعل العمل أفضل مع اخطاء وصراع أقل (Trainor, 1992) ، وهناك ثلاث أنواع من البيانات (شرايعة، ١٩٩٧) .

١ . رقمية لعمل العمليات والمعادلات الحسابية .

٢ . نص كتابة واطافة عناوين وكلمات إلى الجداول .

٣ .صيغة رياضية Formula لاجراء مختلف العمليات الحسابية .

ونستطيع القول انه لا يوجد موظف في دائرة معينة ، حكومية أو خاصة لا يحتاج إلى

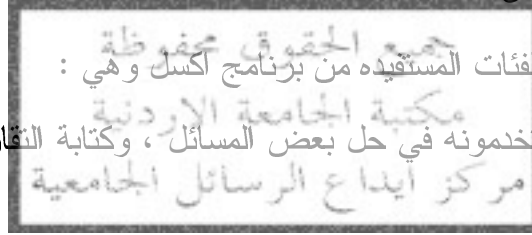
الجداول ، وقد يتطلب أحياناً جداول من نوع خاص لغرض معين .

ولبرنامج اكسل مزايا عديدة حيث يتعامل مع ٢٥٦١٦٣٨٤ خلية في ورقة (٢٥٦عاموداً،

١٦٣٨٤ صفاً)، ويتعامل مع ٢٥٦ ورقة ،و يوجد به أدوات لتحليل وتجميع البيانات ، و متوافق

مع الأدوات المكتبية الأخرى من برنامج (Word) و (Access) و (Power Point) .

استخدام برنامج اكسل



يتضح ذلك من خلال الفئات المستفيدة من برنامج اكسل وهي :

١ . الطلبة : حيث يستخدمونه في حل بعض المسائل ، وكتابة التقارير ، وانشاء بعض الرسوم البيانية التوضيحية .

٢ . المهندسون : في عمل الحسابات اللازمة ، وتحليل بياناتهم .

٣ . رجال الأعمال : يستخدمونه في انشاء رسوم بيانية ، وتحليل قاعدة البيانات الخاصة بهم وكذلك عمل التوقعات والتخمينات بالاعتماد على قاعدة بياناتهم .

٤ . الباحثين : لتحليل البيانات ، والحصول على رسوم بيانية تمثل البيانات الموجودة لديهم وهناك فئات كثيرة تستخدم هذا البرنامج وفي مجالات مختلفة .

وظائف برنامج اكسل

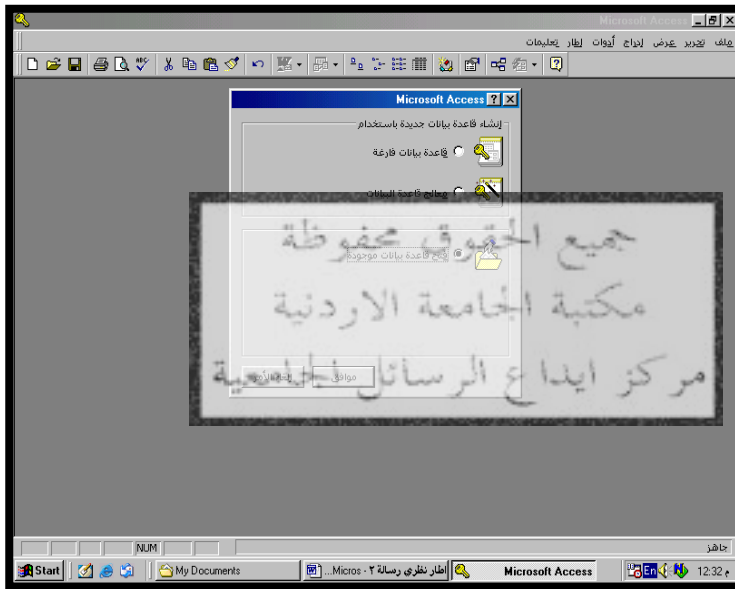
بالإضافة الى تعامله مع البيانات الرقمية من خلال برامج الجداول الحسابية الا ان اكسل

يستخدم في أغراض أخرى أهمها إعداد الميزانيات و الموازنات التقديرية وحساب المبيعات لفترة او فترات معينة او لاستخدام المعادلات الحسابية والرياضية وغيرها ، وادارة قواعد البيانات كالبحت في البيانات المتوفرة وترتيبها حسب نظام معين ، وتمثيل البيانات التي تشتمل عليها ورقة العمل بيانيا بأشكال متعددة من التخطيطات البيانية وطباعتها ، وإضافة رسوم لورقة العمل او التخطيط البياني للمساعدة في عمليات الايضاح ، وتنفيذ اجراء او اجراءات

يتكرر تنفيذها دائماً وبصفة تلقائية واستدعائها للتنفيذ بالضغط على مفتاح واحد او بالنقر على اداة معينة (الشبلي، ٢٠٠٢) .

خامساً : قاعدة البيانات Database

ويسمى البعض قاعدة المعلومات مجازاً. وهي عبارة عن مجموعة منظمة من بيانات ومعلومات مرتبطة مع بعضها بنسق معين ، بغرض تأمين حاجات محددة من متطلبات المستخدمين ، واذا ما فتحت جهازك على برنامج Database فانه سيظهر لك الشاشة الرئيسية التي تحتوي على انشاء قاعدة بيانات فارغة ، او فتح قاعدة بيانات موجودة كما يبينه الشكل رقم (١١).



الشكل رقم (١١)

الصفحة الاولى لبرنامج Database

يعتبر اسلوب قواعد البيانات أكثر تطوراً بالمقارنة مع اسلوب اللغات المستخدم سابقاً، وأنظمة ادارة قواعد البيانات هي عبارة عن حزم برمجية تساعد المستخدم على انشاء هيكل بياناته وتنظيمها بطرق تسهل عملية الوصول الى هذه البيانات واسترجاعها لإجراء عملية المعالجة أو للعرض على الشاشة أو طباعتها ، كما انها تمكن من ربط المعلومات المخزونة في القاعدة بعلاقات تسهل عملية استرجاع هذه المعلومات بشكل متكامل . وتقوم هذه الأنظمة بترتيب البيانات وتخزينها وفق هيكلية أو بنية معينة يطلق عليها اسم قاعدة البيانات ، وبعد إنشاء قاعدة البيانات في الحاسوب ، يمكن بواسطة نظام ادارة قواعد البيانات هذا الوصول إلى البيانات المخزونة فيها وأجراء عمليات المعالجة اللازمة لها كالإضافة أو التعديل أو الإلغاء أو

الاسترجاع أو إجراء الحسابات المختلفة واستخراج التقارير أو غير ذلك من عمليات معالجة البيانات (برهان ، ١٩٩٩) .

وهكذا نجد أن البيانات (Data) هي عبارة عن نصوص أو أرقام أو صور وفي بعض الأحيان اصوات ، حيث يتم معالجة كل من هذه العناصر أو تخزينها في الحاسوب ، ان البيانات في حد ذاتها قد تكون بلا معنى ، لذلك يجب معالجتها لكي تصبح معلومات (Information) نستطيع فهمها أو ادراكها (العقيلي وآخرون ، ٢٠٠٣) .

اما قاعدة البيانات فهي عبارة عن مجموعة من البيانات المرتبطة مع بعضها والتي تختص بموضوع أو أكثر وتأتي في شكلين اساسيين هما : قاعدة البيانات غير المفهرسة وقد تكون البيانات فيها مكررة ، والنوع الثاني قاعدة البيانات العلائقية (Relational) حيث يتم وضع البيانات في عدد من الملفات المرتبطة مع بعضها البعض للحد من تكرار البيانات .

مكونات قاعدة البيانات (Brennan & Mahon, 2001)

- ١ . الجداول Tables الهيكل الاساسي لتخزين البيانات حيث تخزن في صفوف واعمد.
- ٢ . النماذج Forms تنشأ من الجداول وذلك لعرض الحقول المختارة في صفحة مفردة والسجلات تظهر منفصلة. كز ايداع الرسائل الجامعية
- ٣ . الاستعلام Query لتجميع البيانات المطلوبة من الجدول حيث تقدم بشكل جدول.
- ٤ . التقارير 'Reporting' لطباعة وعرض المعلومات في قاعدة البيانات .

المزايا الرئيسية

تكمن أهمية قواعد البيانات في توفير القدرة على تجميع ومعالجة المعلومات المرتبطة بعملية معينة من عدد من الملفات وذلك للحصول على المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات السليمة في أي شركة أو مؤسسة بأكثر فاعلية وأكبر سرعة ممكنة (شرايعة، ١٩٩٧)

ان هذه الحزم مفيدة جداً للمديرين والمستخدمين العاديين ، فهي توفر لهم أدوات عمل سهلة الاستخدام تتمكن من التعامل مع قاعدة البيانات وتقدم حلول سريعة للمشاكل اليومية التي يواجهونها والمتعلقة بكيفية تنظيم الاحجام الكبيرة من البيانات الخاصة بالعمال والزيائن والمخزون والموردين والمبيعات وغير ذلك من العمليات المختلفة التي تتم داخل المنظمة وخارجها ، وذلك بطريقة تسهل الوصول اليها واسترجاعها فيما بعد . وبشكل عام تتميز انظمة ادارة قواعد البيانات المستخدمة في الحواسيب الشخصية بالخصائص الآتية (برهان ، ١٩٩٩) :

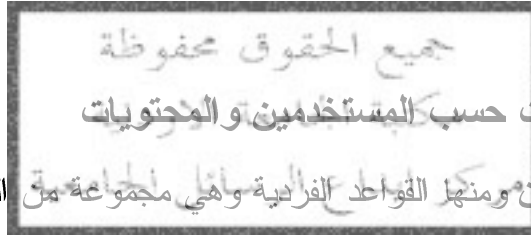
▪ سهولة الاستخدام .توفر معالجات Wizard متنوعة ذات امكانيات كبيرة ، حيث تقود هذه المعالجات المستخدم خطوة بعد خطوة لتنفيذ المهام المختلفة في قواعد البيانات ، فإنشاء القواعد الجديدة أو النماذج أو الجداول أو الاستعلامات وكذلك التقارير يمكن أن يتم بسهولة وسرعة باستخدام هذه المعالجات .

▪ توفير المساعدة المباشرة (التعليمات) On-Line Help الحساسة للسياق. يتم من خلالها التعرف على طريقة تنفيذ المهام والعمليات المختلفة في قواعد البيانات ، حيث توفر وقت وجهد المستخدم وتوجه نحو تنفيذ المهام المطلوبة بسرعة وفعالية .

▪ توفير امكانية الاستخدام المشترك من قبل عدة مستخدمين في بيئة الشبكات المحلية .

▪ توفر أنظمة ادارة قواعد البيانات الحديثة امكانية التعامل مع شبكة الانترنت .

▪ استخدام لغة الاستعلام Structure Query Language (SQL) التي تنتمي إلى لغات الجيل الرابع ، تساعد في التعامل مع قواعد البيانات دون الحاجة إلى مساعدة المبرمجين أو أخصائيي المعلومات .



١ . حسب المستخدمين ومنه القواعد الفردية وهي مجموعة من الملفات الموحدة التي تستخدم بواسطة فرد واحد فقط مثل قواعد (مديري المعلومات الشخصية) والتي فيها عناوين وهواتف ووظائف وملاحظات عامة ، وقواعد المشاركة وهذا يكون مشاركة بين العاملين في مؤسسة ما أو شركة ما في موقع واحد وقد تخزن البيانات في حاسوب خادم والدخول اليه عن طريق شبكة معلومات محلية من خلال طرفيات أو حواسيب مصغرة مايكرويه ، وهناك مدير لهذه القاعدة مسؤول عن أمن المعلومات والحفاظ عليها ، ويقوم بتنسيق وتحديد أولويات الوصول للقاعدة .

و ايضا القواعد الموزعة تخزن البيانات في مواقع مختلفة وترتبط مع بعضها بواسطة شبكة حواسيب الزبائن Client/ Servers Network وقد ترتبط بواسطة الانترنت، وقواعد البيانات العامة، وهي قواعد متاحة للمستخدمين والمستفيدين من عامة الناس ومنها قواعد مجانية وقواعد مقابل اجور محددة .

٢ . حسب المحتويات ومنها : قواعد بيليوغرافية وهي تعكس الفهرسة الوصفية والموضوعية والكشافات والملخصات للمعلومات ، والقواعد المرجعية مثل قواعد القواميس والمعاجم وقواعد الموسوعات ودوائر المعارف والسير والتراجم ، والقواعد رقمية واحصائية وهي تشمل على

احصاءات سكانية أو احصاءات متنوعة أخرى ،وقواعد نصوص كاملة وتشمل على كامل النصوص لمصادر المعلومات المحوسبة .

٣ . وهناك قواعد أخرى كقاعدة الفهارس والكشافات حيث تشمل على الرقم التسلسلي للمطبوع أو المادة ثم اسم المؤلف وعنوان المطبوع أو المادة والطبعة وبيانات النشر واسم الناشر وسنة النشر وعدد الصفحات والأفراد الخ وقاعدة التزويد وتشمل السعر وتاريخ الطلب وتاريخ الصنع أو الطبع ونوع المادة والبلد المصنع الخ .

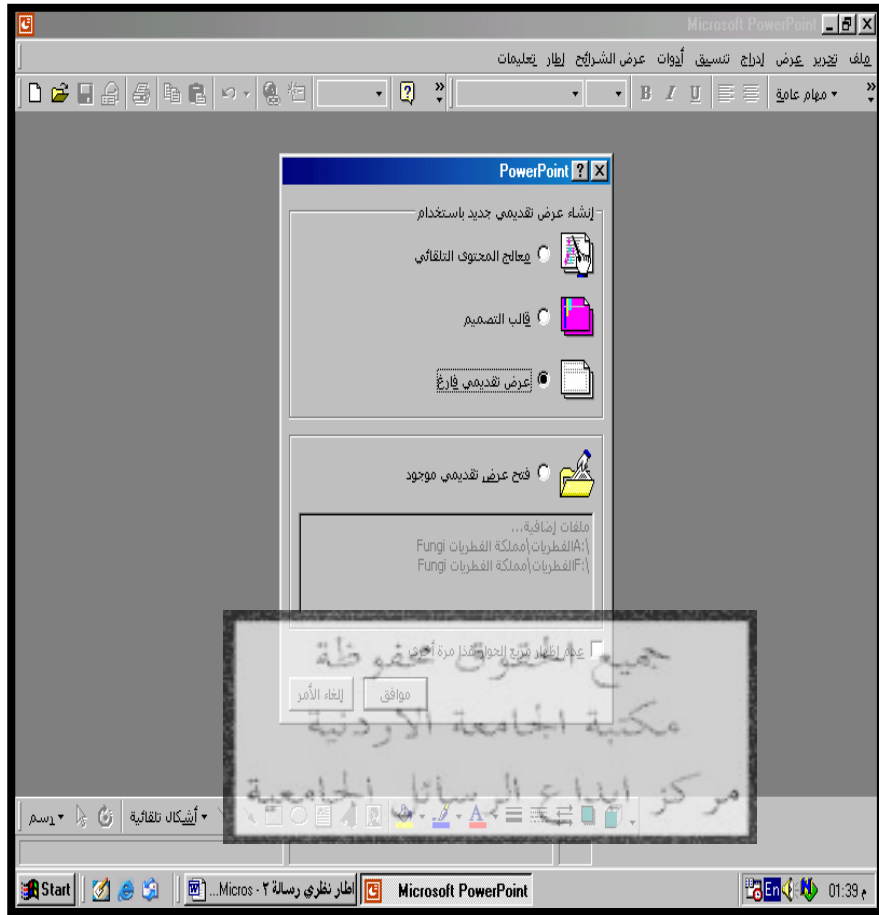
كذلك قاعدة ضبط البيانات وقاعدة الاعادة وتبادل المعلومات وقاعدة الاجتماعات واللقاءات والمؤتمرات ، ومنها قاعدة الموظفين في المركز أو المؤسسة والبيانات الأساسية عن كل موظف وقاعدة الطلبة في الجامعة أو الكلية وقاعدة الأحوال المدنية للمواطنين .

سادسا : العرض التقديمي Power Point .

هو عبارة عن أداة تقديم تستخدم بشكل متزايد من قبل المحاضرين ، والمعلمين ،متداولة بين رجال الأعمال ، فحسن من نوعية تقديماتهم بواسطة استخدام نص عالي الجودة ، والرسومات ، والصور ، كما بإمكانه العرض بعدة طرق منها ، إمكانية تقديمه على شاشة الحاسوب، او من خلال جهاز بروجكتور على شاشة مؤتمركبيرة، ايضا يتوفر إمكانية طباعة أية ورقة ومن ثم توزيعها يدويا على الحاضرين (Brennan,2001) .

وهو عبارة عن برنامج عروض للمحاضرات والاجتماعات وطرح المشاريع وما شابه ذلك في شكل مميز به حركة للنصوص والصور والأشكال إلى جانب اضافة الصوت القصير والموسيقى أو الأغاني الطويلة لترافق حركة عناصر العرض الى جانب إمكانية تسجيل صوتك ليكون هو المرافق لأي عنصر في الشريحة اثناء العرض إلى جانب إمكانية الانتقال من شريحة إلى أخرى تلقائياً ليشبه الفلم ويضاف إلى ذلك إمكانية جعل العرض كاملاً بكل شرائحه أن يعود للعرض من جديد تلقائياً بعد انتهاء عرض آخر شريحة (منصور وآخرون ،٢٠٠٠) .

عند تشغيل برنامج العرض التقديمي يظهر الشكل رقم (١٢) الذي يبين الشاشة الرئيسية للعرض التقديمي والذي يحتوي على معالج المحتوى التلقائي وهو الاسرع لانشاء عرض تقديمي ، ويغطي الكثير من المواضيع المختلفة مثل الشهادات ،والنشرات الاعلانية والاجتماعات ، و قالب التصميم ويوفر تشكيلة واسعة من التصاميم المعدة مسبقا ،وعرض تقديمي فارغ يظهر شريحة فيها عدد من التصاميم التلقائية ، وعرض تقديمي موجود . لفتح العروض التي انشأناها سابقا(الزعبي وآخرون، ٢٠٠٢).

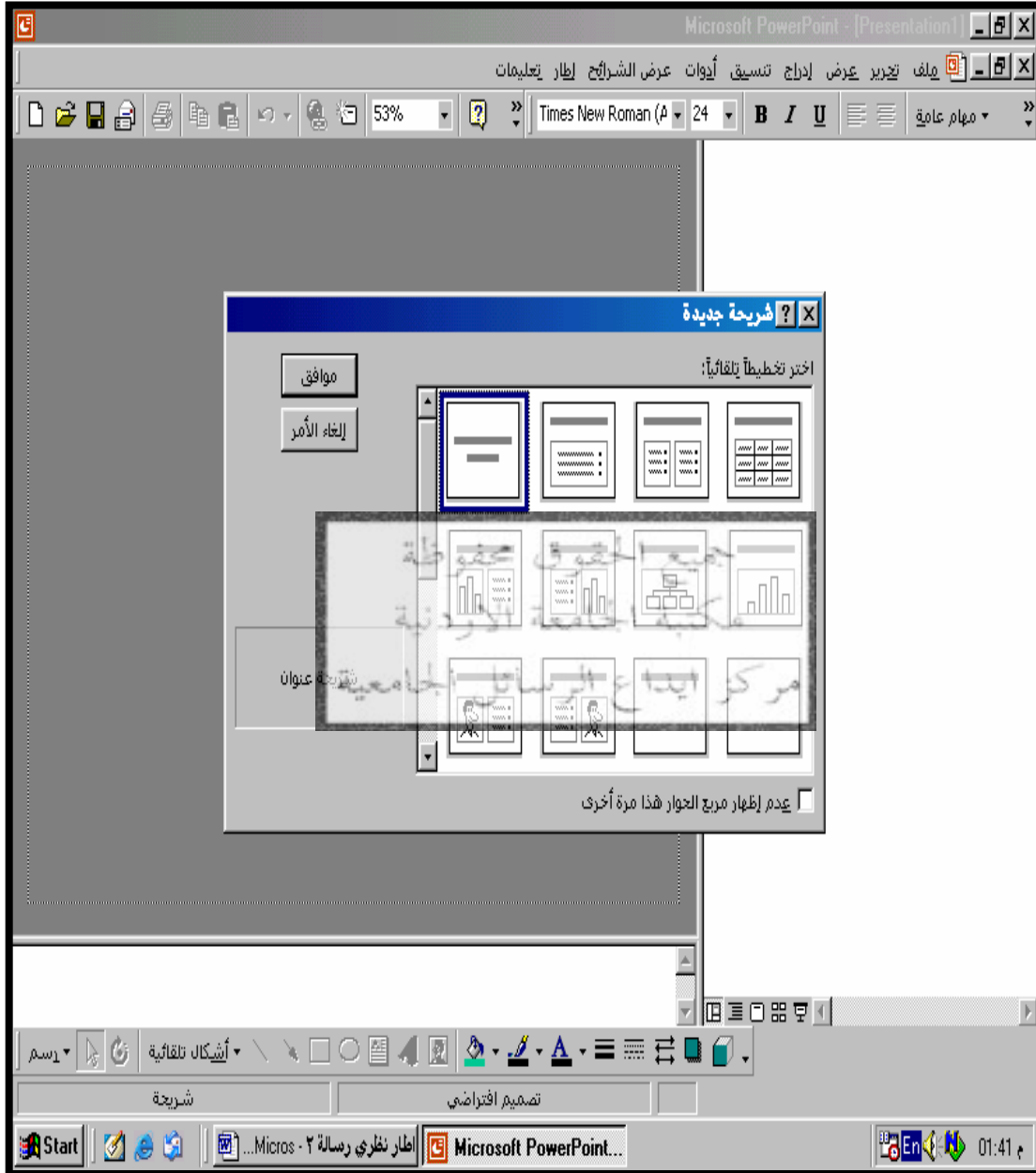


الشكل رقم (١٢)

الواجهة الرئيسية لبرنامج Powerpoint

ولإنشاء عرض تقديمي من تصميمك انقر فوق عرض تقديمي فارغ ، سيظهر مربع

حوار شريحة جديدة كما في الشكل (١٣) (الزعيبي وآخرون، ٢٠٠٢) .



الشكل رقم (١٣)
مربع حوار شريحة جديدة

مميزات برنامج Powerpoint

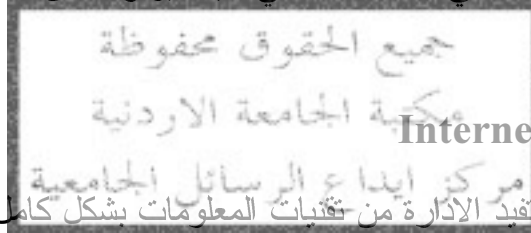
يساعد على إنشاء عرض تقديمي يتألف من شرائح (slides) ، كما يسهل بوربوينت توليد الأفكار وتنظيمها ، فهو يزودك بأدوات يمكن استعمالها لإنشاء كائنات تؤلف سوية عرضاً فعالاً وتخطيطات ورسوم ولوائح ذات تعداد نقطي ونصوص ملفتة للنظر ولقطات فيديو وأصوات وغيرها ، كما انه يسهل إنشاء ملاحق للعرض التقديمي ، كنشرات الحضور وملاحظات المتكلم والأوراق الشفافة (برهان ، ١٩٩٩).

الفئات المستفيدة . يمكن الاستفادة من Power Point في جميع المجالات حيث بإمكان

١. رجال الأعمال والمدراء ، مثلاً عرض منتجاتهم أو شرح عن مؤسساتهم باستخدام (Power Point) .

٢. الطلاب بإمكانهم استخدامه في عرض أبحاثهم ، تقاريرهم ، ومشاريعهم .

٣. يمكن أيضاً استخدامه في المجال الدعائي حيث يوفر بعض اللمسات الفنية على الدعاية الاعلامية .



لا تستطيع ان تستفيد الادارة من تقنيات المعلومات بشكل كامل وجيد وفعال دون أن يكون للاتصال دور أساسي فيه . ولقد تطورت الاتصالات بين الحاسبات كوسيلة لنقل المعلومات المخزنة من حاسب إلى آخر سواء كانت الاتصالات هاتفية أو شبكات خاصة بالحاسب وستحدث هنا عن الشبكات الخاصة بالحاسب والإنترنت .

الشبكات الخاصة بالحاسب

تقسم إلى قسمين هما: الشبكة المحلية (Local Area Network (LAN) والشبكة الواسعة Wide Area Network (WAN) وهناك من يقسمها إلى ثلاثة أقسام (Tanenbaum,1996)

غير قابلة للتحويل are unswitched	{	LANs	تغطي بناية
		MANs	تغطي مدينة
قابلة للتحويل are switched	}	WANs	تغطي قطر أو قارة ،

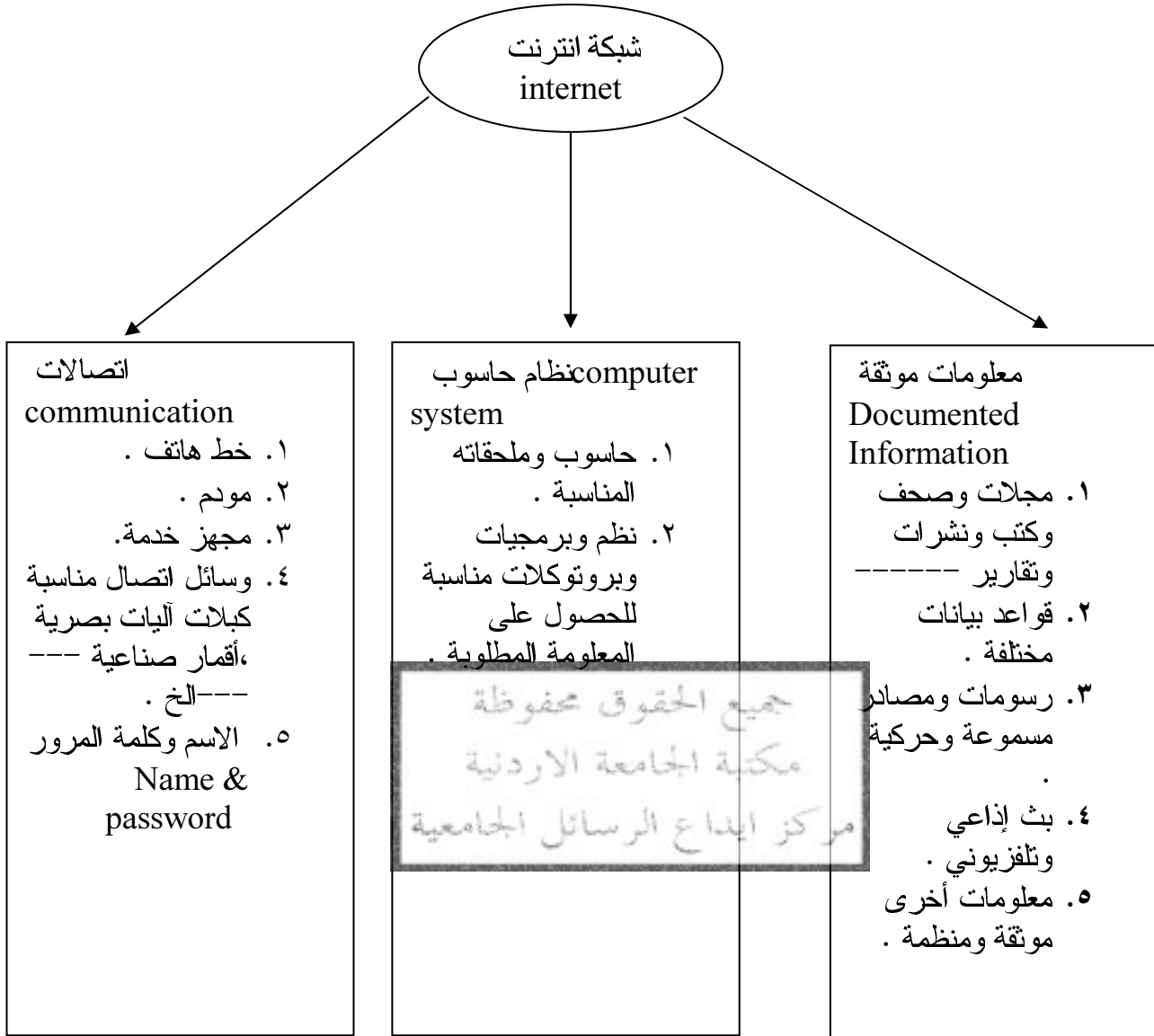
LAN هي : مجموع من الحاسبات ترتبط مع بعضها البعض بخطوط اتصال بحيث يمكن استخدامها للمشاركة في الموارد المتاحة ونقل المعلومات فيما بينهم ولا بد لهذه الشبكة من جهاز خادم يمكن من مرور المعلومات وتنظيمها .

WAN : حواسيب مرتبطة مع بعضها البعض في منطقة واسعة، تستخدم في العديد من المنظمات لتربط مكاتبها في أجزاء مختلفة من القطر او حتى العالم ، التغطية الاعلامية للشبكة الواسعة مزودة بشكل كبير بالاقمار الالاقطة (SatelliteCommunication) (Brennan&Mahom,2001) .

الانترنت : هي عبارة عن أجهزة حواسيب وشبكات عديدة وغير محددة منظمة منتشرة حول العالم متصلة مع بعضها البعض وفقاً لبروتوكول (TCP/IP) Transfer and Control Protocol / Interet Protocol بواسطة خطوط هاتفية لتشكل شبكة علاقة لتبادل المعلومات. ولا يقتصر وجودها على بقعة جغرافية محددة . وأول ما نشأت في الستينات بواسطة وزارة الدفاع الأمريكية البننتاغون . ثم بدأ انتشارها عالمياً: (السالمي ٢٠٠١)، ومن خدماتها محركات البحث ، وهي برامج تساعد في الحصول على المعلومات التي تريدها في ثواني، والبريد الالكتروني الذي من خلاله يمكن ارسال واستقبال الرسائل عبر الانترنت ، حيث امكانية نقل الرسائل بسرعة هائلة وبكلفة مكالمة واحدة ، والمحادثة المكتوبة (Chatting) والمحادثة المسموعة والمرئية (Video Conferencing) ، وامكانية البث الاذاعي والتلفزيوني وغيرها (جبارة وآخرون ، د.ت).

متطلباتها أو مكوناتها

- ١ . المعلومات الموثقة ، بمختلف أنواعها وأشكالها ومجالاتها .
- ٢ . نظام محوسب ، يشتمل على حاسوب بجميع مكوناته الأساسية والثانوية المطلوبة ، وبرمجيات .
- ٣ . وسائل وتكنولوجيا الاتصال بمختلف أنواعها وكما هي موضحة بالشكل رقم (١٤) .



الشكل رقم (١٤)

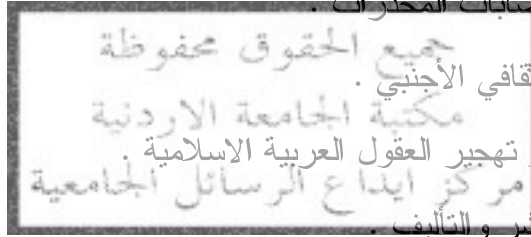
تصور لمكونات الإنترنت

المصدر : قنديلجي ٢٠٠٢

فوائد الإنترنت

- ١ . تمثل قمة التطور التكنولوجي المعاصر .
- ٢ . كم هائل من الوثائق والمعلومات المتنوعة والجارية والمحدثة .
- ٣ . يساعد استخدام الإنترنت في معالجة مشكلة محو الأمية التكنولوجية .
- ٤ . تساعد في التقارب والتفاهم العالمي بين الأمم والشعوب .

- ٥ . تؤمن اتصال مباشر وتبادل للمعلومات بين مناطق العالم .
 - ٦ . مستلزمات الارتباط المادية والفنية متوفرة وسهلة الاستخدام .
 - ٧ . استخدام واستثمار معلوماتها من كل شرائح المجتمع .
 - ٨ . إمكانات البث الإذاعي والتلفزيوني والهاتفي عبر الشبكات .
- مشكلات أو اساءات استخدام الانترنت
- ١ . احتمالات الاستغلال والابتزاز السياسي .
 - ٢ . تعرض البريد الالكتروني للاختراق والمضايقات .
 - ٣ . المشاكل والمعلومات اللاأخلاقية .
 - ٤ . المعلومات التي تشجع على العنف والاجرام .
 - ٥ . مشاكل ومحاذير مالية وتجارية .
 - ٦ . تهريب أموال عصابات المخدرات .
 - ٧ . امكانات الغزو الثقافي الأجنبي .
 - ٨ . امكانات هجرة أو تهجير العقول العربية الاسلامية .
 - ٩ . مشاكل حقوق النشر والتأليف .
 - ١٠ . الاستجابة البطيئة ونفقات الاتصال .
 - ١١ . احتمالات تأثيرها على النشاط العقلي الانساني .



الفصل الثالث

التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

جميع الحقوق محفوظة

مكتبة الجامعة الأردنية
مركز أيداع الرسائل الجامعية

إجراءات معالجة الاستبانة

تم تحديد مقياس الإجابة عن فقرات الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي بحيث تشكل موافق بشدة رقم (٥) وبنسبة تتراوح بين (٨٠% - ١٠٠%). أما الموافق فتشكل رقم (٤) وبنسبة تتراوح بين (٦٠% - أقل من ٨٠%). والموافق إلى حد ما يشكل الرقم (٣) وبنسبة تتراوح بين (٤٠% - أقل من ٦٠%). والمعارض الرقم (٢) وبنسبة تتراوح بين (٢٠% - أقل من ٤٠%). والمعارض بشدة الرقم (١) وبنسبة تتراوح بين (٠% - أقل من ٢٠%). وسيتم استخدام الوسط الحسابي الثابت للقياس كقاعدة لمقارنة الاوساط الحسابية لاجابات افراد العينة على كافة الاسئلة المتعلقة بقياس فرضيات الدراسة كما يلي :

$$\text{مجموع أبعاد القياس} = \frac{1+2+3+4+5}{5} = 3 \text{ أي متوسط اداة القياس هو } 3$$

فإذا كان المتوسط الحسابي للفقرة يزيد على العلامة النصفية تعتبر الاستجابة ايجابية ، اما اذا كان المتوسط الحسابي للفقرة يقل عنها فالاستجابة سلبية وقد تم اعتماد المدى التالي للأوساط الحسابية المحسوبة للتمييز بين عناصر برنامج التدريب ، وعناصر الفاعلية من ناحية ، ومعرفة طبيعة ومستوى العلاقة من ناحية اخرى ، مع مراعاة الوسط الثابت المذكور سابقا وتقاس كما يلي :

٢،٧٤	فما دون	علاقة ضعيفة
٣،٢٥ - ٢،٧٥		علاقة متوسطة
٣،٢٦	فما فوق	علاقة قوية

وعليه اذا كان قيمة المتوسط الحسابي للمتغيرات اكبر من ٣،٢٥ فما فوق فان مستوى الموافقة يكون مرتفعا ، وهذا يعني موافقة افراد العينة على المتغير ، اما اذا كانت قيمة الوسط ٢،٧٥ - ٣،٢٥ فان مستوى الموافقة متوسط ، واذا كان ٢،٧٤ فما دون فان مستوى الموافقة يكون منخفضا .

اختبار التوزيع الطبيعي

لقد تم استخدام اختبار (Kolmogorov-Smirnov) لاختبار مدى إتباع المتغيرات للتوزيع الطبيعي ، وقد بلغت قيمته ١,٣ ، بمستوى دلالة ٠,٠٦ ، وحيث أن مستوى الدلالة المعتمد

لأغراض هذه الدراسة هو ٠,٠٥ فأقل لذلك فإننا نقبل بفرضية إتباع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي.

خصائص العينة

لقد تم توزيع (٤٠٠) استبانة على مختلف الدوائر والوزارات الحكومية عشوائيا، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة (٣٧١) استبانة أي ما نسبته (٩٢,٧٥) من الاستبانات الموزعة، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي ، وكانت جميعها خاضعة للتحليل الجول رقم (٥) يبين ذلك .

الجدول رقم (٥)

عدد الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة ونسبة المسترد منها

الصفة	العدد	النسبة المئوية
الاستبانات الموزعة	٤٠٠	%١٠٠
الاستبانات المستردة	٣٧١	% ٩٢,٧٥
الاستبانات القابلة للتحليل	٣٧١	% ٩٢,٧٥

وفيما يلي عرض لاهم خصائص العينة الدراسية حيث تضمنت استبانة الدراسة مجموعة من المعلومات المتعلقة بالجنس والعمر والمؤهل العلمي والمستوى الوظيفي والخبرة العملية والحالة الاجتماعية وطبيعة الوظيفة والجدول رقم (٦) يبين توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الديموغرافية والوظيفية .

الجدول رقم (٦)
توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الديموغرافية والوظيفية

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي	النسبة %	التكرار	الجنس
٩,٢	٣٤	ثانوية عامة فأقل	٧٠,٦	٢٦٢	ذكر
٤٩,٦	١٨٤	دبلوم متوسط	٢٩,٤	١٠٩	أنثى
٣٦,٩	١٣٧	بكالوريوس	١٠٠	٣٧١	المجموع
العمر/سنة	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
٣٠ سنة فأقل	١١	ماجستير	٩١	٢٤,٥	
٣١ - ٥٠ سنة	٥	دكتوراه	٢٧٧	٧٤,٧	
٥١ سنة فأكثر	٣٧١	المجموع	٣	٠,٨	
المجموع	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
٢٦,١	٩٧	٥ سنوات فأقل	٣٧١	١٠٠	
٣٢,٩	١٢٢	٦ - ١٠ سنوات	١١٠	٢٩,٦	
٢٤,٣	٩٠	١١ - ١٥ سنة	٢٥٢	٦٧,٩	
١٦,٧	٦٢	١٦ سنة فأكثر	٧	١,٩	
١٠٠	٣٧١	المجموع	٢	٠,٥	
أرمل	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
٤٧,٤	١٧٦	إداري	٣٧١	١٠٠	
١٢,٤	٤٦	مالي	٣٧١	١٠٠	
٢٤,٥	٩١	مدير دائرة/مديرية	٣٧١	١٠٠	
١٥,٦	٥٨	رئيس قسم	٣٧١	١٠٠	
١٠٠	٣٧١	موظف	٣٧١	١٠٠	
		موظف	٣٧١	١٠٠	

تظهر بيانات الجدول رقم (٦) أن ٧٠,٦% من أفراد العينة هم ذكورا، في حين بلغت نسبة الإناث ٢٩,٤%، وهذا يعود الى عادات وظروف اجتماعية سائدة حيث ما زال عمل المرأة محدودا بمجالات معينة مثل التعليم والصحة ، اما في الحالات الاخرى فما زالت نسبة تواجدها منخفضة .

وفيما يتعلق بالعمر فان حوالي ثلاثة أرباعهم (٧٤,٧%) تتراوح أعمارهم بين (٣١-٥٠) سنة في حين حوالي الربع (٢٤,٥%) تبلغ أعمارهم الثلاثين سنة فأقل، أما الباقيون والبالغة نسبتهم ٠,٨% فتزيد أعمارهم عن (٥٠) سنة، وهذا يعني ان فئة كبيرة من عينة الدراسة هم الرجال المدركين ، وتحتل فئة الشباب المركز الثاني ، بينما تقل فئة الذين تزيد اعمارهم عن (٥٠) عاما والتي تمثل المرحلة العمرية التقاعدية ، و يعزى السبب الى تدني هذه النسبة الى خروج كثير من العاملين من الخدمة كونها قريبة من سن التقاعد ، او ان العاملين في هذه السن قد اكملوا المدة القانونية للتقاعد .

وعن حالتهم الاجتماعية فان حوالي ثلثهم (٦٧,٩%) متزوجون، في حين بلغت نسبة العزاب ٢٩,٦% والمطلقون ١,٩% والأرامل ٠,٥%. وهذا يعكس الاستقرار النفسي وبالتالي اثره الايجابي في حسن الاداء ، حيث تقل نسبة المطلقين والارامل .

أما عن مستوياتهم الوظيفية فان ٨٢,٥% موظفين عادييين في حين بلغت نسبة رؤساء الأقسام ١٥,٤% ومديري الدوائر ٢,٢%، وهذا يعكس خصائص الهرمية الوظيفية حيث تقل نسبة رؤساء الاقسام ومدراء الدوائر كلما اتجهنا الى اعلى الهرم وهذا شيء طبيعي حيث ان فئة المديرين تضم عددا قليلا ومحدودا من الافراد بخلاف المستويات الادارية الاخرى .

وقد تبين أن حوالي نصفهم (٤٩,٦%) هم من حملة الدبلوم المتوسط، وبلغت نسبة حملة درجة البكالوريوس ٣٦,٩%، والماجستير ٣% والدكتوراه ١,٣%، أما الباقون والبالغة نسبتهم ٩,٢% فهم من حملة الثانوية العامة فما دون ، وهذا يقودنا الى استنتاج ان الوظائف تتميز بوجود كادر بشري مؤهل ذو مستويات تعليمية عالية وبالتالي اداء جيد ، مع العلم ان جميع الاعداد والنسب السابقة تتناسب مع الحجم الفعلي لمختلف شرائح العينة .

وتبين أن ٣٢,٩% تتراوح خبراتهم العملية بين (٦-١٠) سنوات، وأن ٢٤,٣% تتراوح خبراتهم بين (١١-١٥) سنة، في حين ١٦,٧% تزيد خبراتهم العملية عن (١٥) سنة، أما الباقون والبالغة نسبتهم ٢٦,١% فقد بلغت خبرتهم خمس سنوات فأقل، وهذا يقودنا الى ان الشخص الذي يمارس وظيفة ذات صبغة قيادية او ادارية يمتلك خبرة كبيرة تمكنه من ممارسة اعماله بشكل متميز ، وعلى القدرة على مواجهة المشكلات ، واتخاذ القرارات بشكل افضل ، وهذا يعكس تركيبة الخبرة وتتاسبها مع تركيبة الموارد البشرية في الدوائر الحكومية .

أما عن طبيعة وظائفهم فقد تبين أن ٤٧,٤% يعملون في الوظائف الإدارية، في حين أن ٢٤,٥% في الوظائف الفنية، وبلغت نسبة العاملين في الوظائف المالية ١٢,٤%، في حين أن ١٥,٦% منهم يعملون في وظائف أخرى متنوعة، وهذا يعزى الى طبيعة الدراسة التي اجريت على مؤسسات ذات طابع خدمي حيث ترتفع فيها نسبة الوظائف الادارية .

اتجاهات الموظفين نحو البرنامج

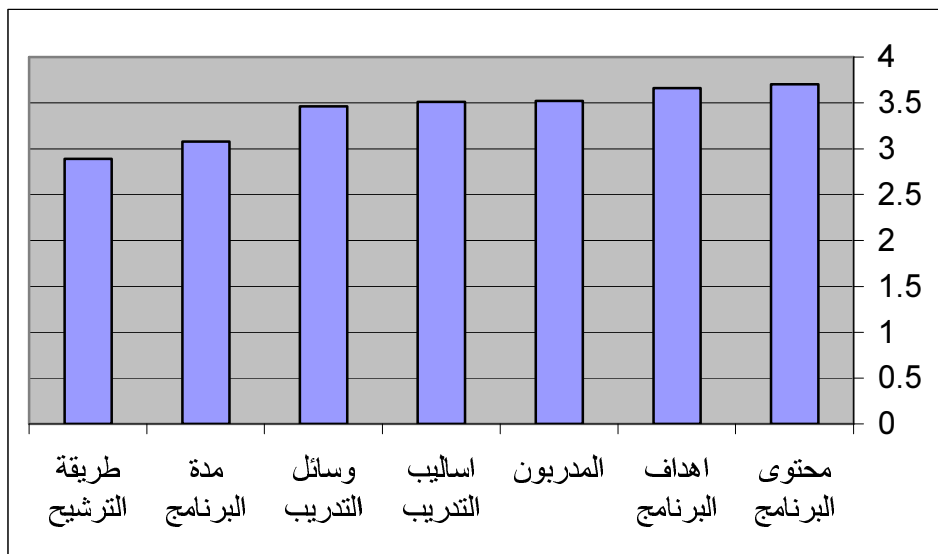
تنقسم اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) الى جزئين: الاول يتعلق بعناصر البرنامج والثاني يتعلق بفاعلية البرنامج.

أولاً: عناصر البرنامج: الجدول رقم (٧) يبين التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة باتجاهاتهم نحو عناصر برنامج تدريب (ICDL)

الجدول رقم (٧)
التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة باتجاهاتهم نحو عناصر برنامج تدريب (ICDL)

مستوى الموافقة	الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات
عال	المرتبة الثانية	٠,٦٨	٣,٦٦	أولاً: أهداف البرنامج
		٠,٨٣	٣,٨٦	١ أهداف البرنامج واضحة للمتدربين من بدايته.
		٠,٨١	٣,٦٤	٢ الأهداف قابلة للتطبيق.
		٠,٨٧	٣,٤٩	٣ الأهداف تمثل الاحتياجات الفعلية.
عال	المرتبة الأولى	٠,٦٦	٣,٧٠	ثانياً: محتوى البرنامج
		٠,٩٣	٣,٦٣	٤ محتوى المواد التدريبية مناسب.
		٠,٧٦	٣,٦٨	٥ يتلاءم المحتوى مع أهداف البرنامج.
		٠,٨٥	٣,٧٨	٦ جمعت المواد التدريبية بين الجانب النظري والعملي.
عال	المرتبة الرابعة	٠,٦٣	٣,٥٦	ثالثاً: أساليب التدريب
		٠,٨٧	٣,٦٠	٧ ساهمت أساليب التدريب المستخدمة بتوضيح وفهم مادة البرنامج.
		٠,٨٧	٣,٤٥	٨ تم التركيز على أسلوب المحاضرات.
		٠,٨٧	٣,٣٢	٩ تم تنظيم المعلومات من خلال المراجعة والتلخيص.
		٠,٨٦	٣,٦٦	١٠ ركز على التطبيق العملي وإجراء التمرينات.
عال	المرتبة الخامسة	٠,٦٤	٣,٤٦	رابعاً: وسائل التدريب
		٠,٩٠	٣,٨١	١١ الوسائل المستخدمة امتازت بالحدثة.
		١,٢٣	٣,٣٣	١٢ استخدمت أجهزة عرض السلايدات.
		١,٢٢	٣,٤٧	١٣ استخدم جهاز الداتا شو.
		١,٢١	٢,٣٩	١٤ استخدمت الوسائل السمعية والبصرية.
		٠,٨٧	٤,٣٢	١٥ استخدم جهاز حاسوب لكل متدرب.

عالم	المرتبة الثالثة	٠,٨٢	٣,٥٢	خامسا: المدربون	
		٠,٩٩	٣,٦٤	١٦	أظهر المدربون اتقاناً للمهارات الحاسوبية.
		٠,٩٩	٣,٤٣	١٧	تمتع المدربون بقدرة عالية على توصيل المعلومات.
		١,١٤	٣,٢٢	١٨	راعى المدربون الفروق الفردية بين المتدربين.
		٠,٩٤	٣,٦٣	١٩	أبدى المدربون مرونة كافية في تقبل ملاحظات المتدربين.
		٠,٩٠	٣,٧٠	٢٠	استغل المدربون وقت التدريب لتحقيق الأهداف.
متوسط	المرتبة السادسة	٠,٩٩	٣,٠٨	سادسا: مدة البرنامج	
		١,٠٨	٣,٠٤	٢١	المدة المحددة للمادة النظرية كانت كافية.
		١,٠٢	٣,١٢	٢٢	المدة المحددة للجلسات العملية كانت كافية.
متوسط	المرتبة السابعة	٠,٨٣	٢,٨٩	سابعاً: طريقة الترشيح	
		١,٢٥	٣,٦٧	٢٣	تم ترشيحي للالتحاق بالبرنامج حسب رغبتى الشخصية.
				٢٤	تم ترشيحي حسب رغبة المسؤول المباشر.
				٢٥	تم ترشيحي بناء على تقديري في التقرير السنوي.
				٢٦	تم ترشيحي بناء على المدة الزمنية للخدمة.
		٠,٥٢	٣,٤١		مجموع الفقرات من ٢٦-١



الشكل رقم (١٥)

المتوسطات الحسابية لعناصر برنامج ICDL مرتبة حسب الأهمية

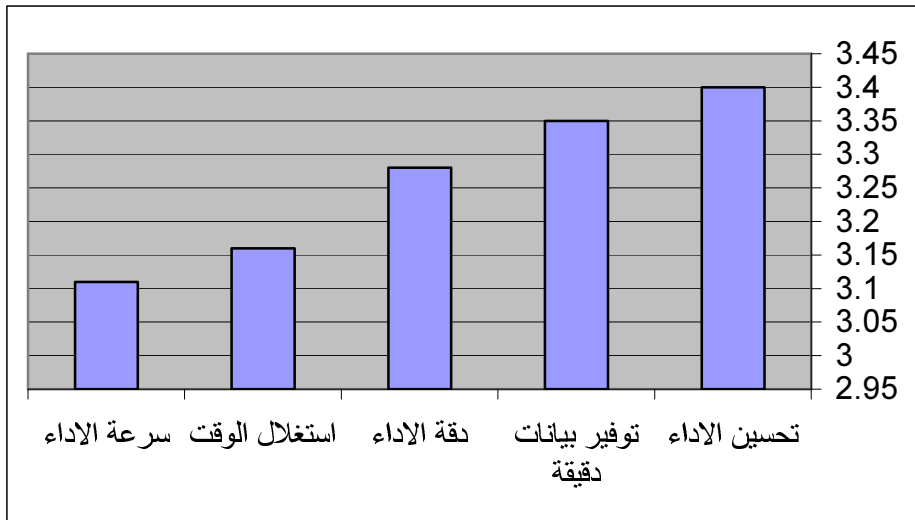
تظهر بيانات الجدول رقم (٧) أن الاتجاهات نحو عناصر برنامج تدريب (ICDL) جاءت ايجابية حيث كان الوسط الحسابي (٣,٤١) وانحراف معياري (٠,٥٢) نحو جميع الاسئلة باستثناء طريقة الترشيح، وقد جاءت مرتبة تنازليا على النحو التالي: احتل محتوى البرنامج المرتبة الاولى حيث كان الوسط الحسابي مقداره ٣,٧٠ وانحراف معياري ٠,٦٦ ، وجاءت أهداف البرنامج في المرتبة الثانية حيث كان الوسط الحسابي ٣,٦٦ وانحراف معياري ٠,٦٨ ، وثم المدربون في المرتبة الثالثة حيث كان الوسط الحسابي ٣,٥٢ وانحراف معياري ٠,٨٢ ، وفي المرتبة الرابعة أساليب التدريب حيث كان الوسط الحسابي ٣,٥١ وانحراف معياري ٠,٦٣ ، واحتلت وسائل التدريب المرتبة الخامسة حيث كان الوسط الحسابي ٣,٤٦ وانحراف معياري ٠,٦٤ ، وسادسا مدة البرنامج حيث كان الوسط الحسابي ٣,٠٨ وانحراف معياري ٠,٩٩ ، وأخيرا طريقة الترشيح حيث كان الوسط الحسابي ٢,٨٩ وانحراف معياري ٠,٨٣، وكما هو موضح بالشكل رقم (١٥) ، وذلك يقودنا الى استنتاج ان العوامل المرتبطة ببرنامج التدريب (ICDL) (الاهداف ، والمحتوى ، والاساليب والوسائل ، والمدربون، وطول المدة ، وطريقة الترشيح) تلقى انجاها ايجابيا مرتفعا نحوها باستثناء مدة البرنامج وطريقة الترشيح، ويعود السبب في ذلك من وجهة نظر الباحث الى ان مدة البرنامج لم تكن كافية بالشكل المناسب لتغطية محتوى البرنامج، اما بالنسبة لطريقة الترشيح فلأنها لم تكن واضحة في كثير من الاحيان ، او ان الترشيح كان اجباريا في بعض المراحل ووتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشديفات (١٩٩٦).

ثانيا: فعالية البرنامج: الجدول رقم (٨) يبين التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة باتجاهاتهم نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL)

الجدول رقم (٨)
التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة باتجاهاتهم نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL)

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	مستوى الموافقة
تأمنا: تحسين الأداء	٣,٤٠	٠,٩٤	المرتبة الأولى	عال
٢٧ ساعد البرنامج في التعرف على اساليب جديدة في تحسين العمل.	٣,٤٦	١,٠٨		
٢٨ البرنامج جعلني أكثر قدرة على فهم عملي.	٣,٣٠	١,٠٥		
٢٩ ساعد البرنامج في تطوير الأداء الإداري.	٣,٣٢	١,٠٦		

		١,٠٥	٣,٥٠	أضافت المادة التدريبية معلومات جديدة تساعد في الأداء الوظيفي.	٣٠
متوسط	المرتبة الخامسة	٠,٩٣	٣,١١	تاسعا: سرعة الأداء	
		١,١٢	٣,٢٩	ساهم البرنامج في تنفيذ الأعمال بسرعة.	٣١
		١,٠٤	٢,٩٩	ألاحظ فرقا في رضى العملاء من خلال سرعة الإنجاز نتيجة البرنامج.	٣٢
		١,٠٠	٣,٠٥	سمح البرنامج بمرونة الاتصال.	٣٣
		١,٠١	٣,١٢	ساهم البرنامج في سرعة إنجاز تقارير الأعمال الإدارية.	٣٤
عال	المرتبة الثالثة	٠,٨٨	٣,٢٨	عاشرا: دقة الأداء	
		١,٠٣	٣,٢٨	ساعد البرنامج على سهولة التعديل على أي عمل وبشكل غير مكلف.	٣٥
		٠,٩٩	٣,٣٥	عمل البرنامج على تبسيط الاجراءات.	٣٦
		٠,٩٨	٣,٢٨	عمل البرنامج على المعرفة الدقيقة بالتفاصيل.	٣٧
		٠,٩٩	٣,٣٥	ساعد البرنامج على ترتيب الأولويات بوضوح تام.	٣٨
متوسط	المرتبة الرابعة	٠,٩٩	٣,٢٣	حادي عشر: استغلال الوقت أصبح من السهل تأدية العمل في الوقت المحدد.	٣٩
		٠,٩٧	٣,٠٨	أصبح حجم إنتاج العمل يفوق المعدل المألوف.	٤٠
		١,٠٧	٣,١٥	ساهم البرنامج بالتقليل من الروتين الإداري.	٤١
عال	المرتبة الثانية	٠,٩١	٣,٣٥	ثاني عشر: توفير البيانات الدقيقة لاتخاذ القرارات الإدارية	
		٠,٩٩	٣,٣٨	سهل البرنامج لي القدرة على فحص أكثر من بديل للمشكلة.	٤٢
		١,٠٤	٣,٣٣	مكنني البرنامج من عمل نماذج جديدة تساعدني على اتخاذ القرار.	٤٣
		٠,٩٩	٣,٣٣	ساهم البرنامج بتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الصحيحة.	٤٤
		٠,٨١	٣,٢٦	مجموع عناصر الفاعلية من ٢٧-٤٤	
		٠,٥٧	٣,٣٥	مجموع الفقرات من ١-٤٤	



الشكل رقم (١٦)

المتوسطات الحسابية لعناصر فاعلية برنامج ICDL مرتبة حسب الاهمية

تظهر بيانات الجدول رقم (٨) أن اتجاهات الموظفين الحكوميين جاءت ايجابية نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) حيث كان الوسط الحسابي (٣,٢٦) وانحراف معياري (٠,٨١) ، وجاءت مرتبة تنازليا على النحو التالي: تحسين الاداء احتل المرتبة الأولى حيث كان الوسط الحسابي ٣,٤٠ وانحراف معياري ٠,٩٠ وفي المرتبة الثانية توفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات الادارية حيث كان الوسط الحسابي ٣,٣٥ وانحراف معياري ٠,٩١ ، وجاءت دقة الأداء في المرتبة الثالثة حيث كان الوسط الحسابي ٣,٢٨ وانحراف معياري ٠,٨٨ ، وأحتل استغلال الوقت المرتبة الرابعة حيث كان الوسط الحسابي ٣,١٦ وانحراف معياري ٠,٨٩ ، وأخيرا جاء في المرتبة الخامسة سرعة الأداء حيث كان الوسط الحسابي ٣,١١ وانحراف معياري ٠,٩٣ وكما هو موضح بالشكل رقم (١٦) .

ويتبين من المعطيات السابقة ان للموظفين اتجاهات ايجابية مرتفعة نحو فاعلية البرنامج التدريبي (ICDL) (تحسين الاداء ، وسرعته ودقته واستغلال الوقت ، وتوفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات) ويعود حصول الفئرتين التاسعة والحادية عشر على المرتبتين الاخيرتين وبدرجة متوسطة حسب المقياس المعد لذلك ، الى ان سرعة الاداء واستغلال الوقت لم تكن واضحة بشكل رقمي ومقارن بالاداء السابق ، او بسبب عدم استخدام هذا البرنامج واستخدام برمجيات اخرى في بعض الدوائر ، كما نستنتج من ذلك ايضا ان برنامج التدريب (ICDL) هو برنامج فعال من وجهة نظر مستخدميه لما يوفره من تحسين للاداء ودقة العمل وسرعته وتوفير البيانات الدقيقة التي لها صلة باحتياجات العمل ووضوح تلك المعلومات ودقتها ، وهذا يشير الى

حرص الحكومة على امتلاك برنامج فعال يخدم الاعمال التي تقوم بها الوزارات والدوائر الحكومية والتي تعتمد بشكل اساسي على تقديم الخدمات باسرع وقت مع الدقة وحسن الاداء .

التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر للعوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج. الجدول رقم (٩) يبين نتائج تحليل الانحدار

الجدول رقم (٩)

نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر العوامل المرتبطة ببرنامج (ICDL) على فاعليته

الفرضية	R ²	بيتا	قيمة t	الدلالة الإحصائية
لا يوجد أثر للعوامل المرتبطة بالبرنامج على فاعليته.	٠,٣٥	٠,٥٩	١٤,٢	٠,٠٠١

تظهر بيانات الجدول رقم (٩) أن العوامل المرتبطة ببرنامج (ICDL) قد فسرت ما نسبته ٠,٣٥ من التباين في فاعلية البرنامج، وقد بلغت بيتا (٠,٥٩) في حين بلغت قيمة (t) ١٤,٢ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠١، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أقل من ٠,٠٥ لذلك نرفض الفرضية العدمية (لا يوجد أثر للعوامل المرتبطة بالبرنامج على فاعليته)، ونأخذ بالفرضية البديلة التي ترى بوجود هذا الأثر وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من الشديفات (١٩٩٦) ومصطفى (١٩٩٧) وسكوتي (١٩٩٠) و Loukis (1994) و Wignhoven (1990)، وتفسر هذه النتيجة بان عوامل برنامج التدريب (ICDL)مجتمعة (الاهداف، والمحتوى، والاساليب والوسائل، والمدربون، وطول المدة، وطريقة الترشيح) تؤدي الى تحسين الاداء، وان تكامل هذه العناصر يهدف الى فهم اعمق وتفسير ادق لاداء، وتضمن التكامل في البرنامج، حيث تزود الدوائر والوزارات بالاساليب التي تساعد في تحسين الاداء، ومن ثم تحقيق الاهداف التي وضع لاجلها البرنامج (ICDL).

ويتفرع عن هذه الفرضية سبع فرضيات فرعية وعلى النحو التالي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر لأهداف برنامج تدريب (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج. الجدول رقم (١٠) يبين نتائج تحليل الانحدار.

الجدول رقم (١٠)

نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر أهداف برنامج (ICDL) على فاعليته

الفرضية	R ²	بيتا	قيمة t	الدلالة الإحصائية
لا يوجد أثر لأهداف البرنامج على فاعليته.	٠,٢٧	٠,٥٢	١١,٧	٠,٠٠١

تظهر بيانات الجدول رقم (١٠) أن أهداف برنامج (ICDL) قد فسرت ما نسبته ٠,٢٧ من التباين في فعالية البرنامج، وقد بلغت بيتا (٠,٥٢) في حين بلغت قيمة (t) ١١,٧ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠١ ، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أقل من ٠,٠٥ لذلك نرفض الفرضية العدمية (لا يوجد أثر لأهداف البرنامج على فاعليته)، ونأخذ بالفرضية البديلة التي ترى بوجود هذا الأثر.

وهذا يقودنا الى استنتاج ان وضوح الاهداف في البداية وانها تمثل الاحتياجات الفعلية ، وانها قابلة للتطبيق ، حيث انعكس ذلك على فعالية البرنامج بشكل ايجابي من حيث تحسين

الاداء وسرعته ودقته واستغلاله ليعمل الوقت محفوظة

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر لمحتوى برنامج تدريب (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج. الجدول رقم (١١) يبين نتائج تحليل الانحدار

الجدول رقم (١١)

نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر محتوى برنامج (ICDL) على فاعليته

الفرضية	R ²	بيتا	قيمة t	الدلالة الإحصائية
لا يوجد أثر لمحتوى البرنامج على فاعليته.	٠,٢٥	٠,٥٠	١١,١	٠,٠٠١

تظهر بيانات الجدول رقم (١١) أن محتوى برنامج (ICDL) قد فسرت ما نسبته ٠,٢٥ من التباين في فاعلية البرنامج، وقد بلغت بيتا (٠,٥٠) في حين بلغت قيمة (t) ١١,١ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠١ ، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أقل من ٠,٠٥ لذلك نرفض الفرضية العدمية (لا يوجد أثر لمحتوى البرنامج على فاعليته) ، ونأخذ بالفرضية البديلة التي ترى بوجود هذا الأثر وتتفق هذه النتيجة مع دراسة المومني (١٩٩٤)، ومن هنا نستنتج بان محتوى البرنامج من حيث ملاءمته مع الاهداف وانه يجمع بين الجانبين العملي والنظري ،

وان المحتوى مناسب ، قد انعكس ذلك على فاعلية البرنامج وتحقيق الاهداف المتوخاة من حيث تحسن الاداء وسرعته ودقته واستغلال الوقت وتوفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر لأساليب تدريب برنامج (ICDL) على اتجاهات

الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج. . الجدول رقم (١٢) يبين نتائج تحليل الانحدار

الجدول رقم (١٢)

نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر أساليب تدريب برنامج (ICDL) على فاعليته

الفرضية	R ²	بيتا	قيمة t	الدلالة الإحصائية
لا يوجد أثر لأساليب تدريب البرنامج على فاعليته.	٠,١٢	٠,٣٥	٧,١	٠,٠٠١

تظهر بيانات الجدول رقم (١٢) أن أساليب التدريب على برنامج (ICDL) قد فسرت

ما نسبته ٠,١٢ من التباين في فاعلية البرنامج، وقد بلغت بيتا (٠,٣٥) في حين بلغت قيمة (t)

٧,١ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠١، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أقل من

٠,٠٥ لذلك نرفض الفرضية العدمية (لا يوجد أثر لأساليب التدريب على البرنامج على

فاعليته)، ونأخذ بالفرضية البديلة التي ترى بوجود هذا الأثر، ويفسر ذلك بان أساليب التدريب

التي استخدمها المدربون من حيث التوضيح والمراجعة والتلخيص والجمع بين الجانبين النظري

والعملي ساعدت واثرت في استيعاب البرنامج وبالتالي انعكاس ذلك بالشكل الايجابي في تحسين

الاداء وسرعته ودقته واستغلال الوقت .

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر لوسائل تدريب برنامج (ICDL) على اتجاهات

الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج. الجدول رقم (١٣) يبين نتائج تحليل الانحدار

الجدول رقم (١٣)

نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر وسائل تدريب برنامج (ICDL) على فاعليته

الفرضية	R ²	بيتا	قيمة t	الدلالة الإحصائية
لا يوجد أثر لوسائل تدريب البرنامج على فاعليته.	٠,١٠	٠,٣٢	٦,٤	٠,٠٠١

تظهر بيانات الجدول رقم (١٣) أن وسائل التدريب على برنامج (ICDL) قد فسرت ما

نسبته ٠,١٠ من التباين في فاعلية البرنامج، وقد بلغت بيتا (٠,٣٢) في حين بلغت قيمة (t)

٦,٤ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠١، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أقل

من ٠,٠٥، لذلك نرفض الفرضية العدمية (لا يوجد أثر لوسائل تدريب برنامج ICDL على فاعليته)، ونأخذ بالفرضية البديلة التي ترى بوجود هذا الأثر وتتفق هذه النتيجة مع دراسة المومني (١٩٩٤)، وهذا يقودنا الى استنتاج ان وسائل التدريب التي استخدمت في تدريب برنامج (ICDL) والتي تميزت بالحدائثة مثل اجهزة عرض السلايدات ، والداتاشو ، وتوفير جهاز حاسوب لكل متدرب ، كان لها اثر ايجابي في فعالية البرنامج (تحسين الاداء وسرعته ، ودقته ، واستغلال الوقت ، وتوفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات) .

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر لمدربي برنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج. الجدول رقم (١٤) يبين نتائج تحليل الانحدار

الجدول رقم (١٤)

نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر مدربي برنامج (ICDL) على فاعليته

الفرضية	R ²	بيتا	قيمة t	الدلالة الإحصائية
لا يوجد أثر لمدربي البرنامج على فاعليته.	٠,٢٢	٠,٤٧	١٠,٣	٠,٠٠١

تظهر بيانات الجدول رقم (١٤) أن المدربين على برنامج (ICDL) قد فسروا ما نسبته ٠,٢٢ من التباين في فاعلية البرنامج، وقد بلغت بيتا (٠,٤٧) في حين بلغت قيمة (t) ١٠,٣ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠١، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أقل من ٠,٠٥، لذلك نرفض الفرضية العدمية (لا يوجد أثر لمدربي البرنامج على فاعليته)، ونأخذ بالفرضية البديلة التي ترى بوجود هذا الأثر وتتفق هذه النتيجة مع دراسة المومني (١٩٩٤)، وهذا يفسر بان المدربين المتقنين للمهارات الحاسوبية ، والذين لديهم القدرة على المعلومة بسهولة ويسر ، كان لهم اثر ايجابي على فاعلية البرنامج (تحسين الاداء ، وسرعته ودقته ، واستغلال الوقت) .

الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد أثر لطول مدة برنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج. . الجدول رقم (١٥) يبين نتائج تحليل الانحدار

الجدول رقم (١٥)

نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر طول مدة برنامج (ICDL) على فاعليته

الفرضية	R ²	بيتا	قيمة t	الدلالة الإحصائية
لا يوجد أثر لطول مدة البرنامج على فاعليته.	٠,٠٦	٠,٢٥	٥,٠	٠,٠٠١

تظهر بيانات الجدول رقم (١٥) أن طول مدة برنامج (ICDL) قد فسر ما نسبته ٠,٠٦ من التباين في فاعلية البرنامج، وقد بلغت بيتا (٠,٢٥) في حين بلغت قيمة (t) ٥,٠ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠١ ، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أقل من ٠,٠٥ لذلك نرفض الفرضية العدمية (لا يوجد أثر لطول مدة البرنامج على فاعليته، ونأخذ بالفرضية البديلة التي ترى بوجود هذا الأثر، وهذا يقودنا الى استنتاج ان مدة البرنامج سواء اكانت المدة للجانب النظري او المدة للجانب العملي قد حققت الغاية المرجوة منها في استيعاب وفهم المادة ، وبالتالي انعكاس ذلك بالشكل الايجابي على فاعلية البرنامج (تحسين الاداء وسرعته ودقته ، واستغلال الوقت ، وتوفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات) .

الفرضية الفرعية السابعة: لا يوجد أثر لطريقة ترشيح المتدربين على برنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج. الجدول رقم (١٦) يبين نتائج تحليل الانحدار.

نتائج تحليل الانحدار (Regression) لأثر لطريقة ترشيح المتدربين للبرنامج على فاعليته

الفرضية	R^2	بيتا	قيمة t	الدلالة الإحصائية
لا يوجد أثر لطريقة ترشيح المتدربين للبرنامج على فاعليته.	٠,٢٤	٠,٤٩	١٠,٩	٠,٠٠١

تظهر بيانات الجدول رقم (١٦) أن طريقة الترشيح لبرنامج (ICDL) قد فسرت ما نسبته ٠,٢٤ من التباين في فاعلية البرنامج، وقد بلغت بيتا (٠,٤٩) في حين بلغت قيمة (t) ١٠,٩ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠١ ، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أقل من ٠,٠٥ لذلك نرفض الفرضية العدمية) عدم وجود أثر لطريقة الترشيح للبرنامج على فاعليته)، ونأخذ بالفرضية البديلة التي ترى بوجود هذا الأثر، وهذا يقودنا الى استنتاج ان عملية ترشيح الموظفين لبرنامج التدريب (IC DL) قد حققت الغاية المرجوة منها في استيعاب وفهم المادة نتيجة للرغبة في الاشتراك في هذا البرنامج ، اوتحسين موقع وظيفي ، اوتعلم واكتساب مهارات جديدة وتطوير للذات ، وبالتالي انعكاس ذلك بالشكل الايجابي على فاعلية البرنامج (تحسين الاداء وسرعته ودقته ، واستغلال الوقت ، وتوفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات) .

وفيما يلي معاملات ارتباط بيرسون بين العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) واتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فعالية البرنامج وكما هي موضحة في الجدول رقم (١٧).

الجدول رقم (١٧)
معاملات ارتباط بيرسون بين العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب وفاعلية البرنامج

العوامل المرتبطة بالبرنامج	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
أهداف البرنامج	٠,٥٢	٠,٠٠١
محتوى البرنامج	٠,٥٠	٠,٠٠١
أساليب التدريب	٠,٣٥	٠,٠٠١
وسائل التدريب	٠,٣٢	٠,٠٠١
المدرّبون	٠,٤٧	٠,٠٠١
طول مدة البرنامج	٠,٢٥	٠,٠٠١
طريقة الترشيح للبرنامج	٠,٤٩	٠,٠٠١

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية والوظيفية. ويتفرع عن هذه الفرضية سبع فرضيات فرعية، وعلى النحو التالي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى الجنس.

الجدول رقم (١٨)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب الجنس

الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	مستوى الدلالة
ذكر	٣,٣٩	٠,٥٦	٣,٥٢	٠,٠٥
أنثى	٣,٢٧	٠,٦٠		

تظهر بيانات الجدول رقم (١٨) أن متوسط اتجاهات الذكور نحو البرنامج قد بلغ ٣,٣٩ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٦، في حين بلغ متوسط اتجاهات الإناث ٣,٢٧ بانحراف معياري ٠,٦٠، وقد بلغت قيمة (f) ٣,٥٢ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥، الأمر الذي يكشف عن أن الفرق بين متوسطات الاتجاهات حسب الجنس هي فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين

اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى الجنس) ويفسر ذلك بسبب تدني نسبة الإناث في عينة الدراسة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشقران (١٩٩٨) بينما لا تتفق مع دراسة كل من الطوالة (١٩٩٧) والعبده (١٩٩٩).

وبما أن الاتجاهات نحو برنامج تدريب (ICDL) تتمثل في محورين أساسيين هما: العوامل المرتبطة بالبرنامج، وفاعلية البرنامج، لذلك فقد تم اختبار الفرضية عند كل محور منهما.

الجدول رقم (١٩)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) حسب الجنس

الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	مستوى الدلالة
ذكر	٣,٤٥	٠,٥٠	٤,٠٤	٠,٠٥
أنثى	٣,٣٣	٠,٥٦		

تظهر بيانات الجدول رقم (١٩) أن متوسط اتجاهات الذكور نحو العوامل المرتبطة بالبرنامج قد بلغت ٣,٤٥ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٠ ، في حين بلغ ٣,٣٣ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٦ عند الإناث، وقد بلغت قيمة (f) ٤,٠٤ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ ، الأمر الذي يكشف عن أن الفرق بين متوسطات الاتجاهات نحو العوامل المرتبطة ببرنامج التدريب (الاهداف، والمحتوى..... الخ) حسب الجنس هي فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى الجنس)، وقد نفسر ذلك إلى أن نسبة الذكور كانت أعلى من نسبة الإناث في عينة الدراسة ، وقد تعكس هذه النسبة عزوف المرأة عن العمل في الدوائر الحكومية ، واقبالها على العمل في مجالات أخرى كالتعليم والصحة وكون العمل في المؤسسات العامة يتطلب البقاء في الدائرة لوقت متأخر لحضور الاجتماعات ، والتدريب، والندوات ، مما قد يؤثر على الوضع الاسري للمرأة .

الجدول رقم (٢٠)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) حسب الجنس

الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	مستوى الدلالة
ذكر	٣,٢٩	٠,٨٠	١,٨٦	٠,١٧
أنثى	٣,١٧	٠,٨١		

تظهر بيانات الجدول رقم (٢٠) أن متوسط اتجاهات الذكور نحو فاعلية البرنامج قد بلغت ٣,٢٩ بانحراف معياري مقداره ٠,٨٠ ، في حين بلغ ٣,١٧ بانحراف معياري مقداره

٠,٨١ عند الإناث، وقد بلغت قيمة (f) ١,٨٦ وبمستوى دلالة ٠,١٧ ، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد لأغراض هذه الدراسة والبالغ ٠,٠٥ ، لذلك فإن الفرق بين متوسطات الاتجاهات نحو فاعلية برنامج التدريب حسب الجنس هي فروق ظاهرية وليست جوهرية وعليه يتم قبول الفرضية العدمية (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى الجنس) . وهذا يفسر بان كلا الجنسين لهم نفس الاتجاه نحو فعالية البرنامج (IC DL) (تحسين الاداء وسرعته ودقته ، واستغلال الوقت ، وتوفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات) ، وهذا يوضح الدور الايجابي لبرنامج التدريب (IC DL) في تذليل الصعوبات والقضاء على الروتين واختصار الاجراءات. وتتخلص نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بمتغير الجنس بالجدول رقم (٢١).

الجدول رقم (٢١)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب الجنس

مصدر التباين	مجموع مربعات الفروق	درجات الحرية	متوسط مربعات الفروق	قيمة f	مستوى الدلالة
بين المجموعات	١,١٤	١	١,١٤	٣,٥٢	٠,٠٥
داخل المجموعات	١٩,٠٥	٣٦٩	٠,٠٥٢		
بين المجموعات	١,٠٨	١	١,٠٨	٤,٠٤	٠,٠٥
داخل المجموعات	٩,٨١	٣٦٩	٠,٠٢٦		
بين المجموعات	١,٢٢	١	١,٢٢	١,٨٦	٠,١٧
داخل المجموعات	٢٤١,٦٤	٣٦٩	٠,٦٥٤		

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى العمر.

الجدول رقم (٢٢)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب العمر

العمر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	مستوى الدلالة
٣٠ سنة فأقل	٣,٣٨	٠,٤٩	٠,٢٠	٠,٨٢
٣١ - ٥٠ سنة	٣,٣٤	٠,٥٩		
٥١ سنة فأكثر	٣,٤٢	٠,٦٠		

تظهر بيانات الجدول رقم (٢٢) أن متوسط اتجاهات الذين تبلغ أعمارهم (٣٠) سنة فأقل نحو البرنامج قد بلغ ٣,٣٨ بانحراف معياري مقداره ٠,٤٩ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات الذين تتراوح أعمارهم بين (٣١-٥٠) سنة ٣,٣٤ بانحراف معياري ٠,٥٩ ، وبلغ ٣,٤٢

بانحراف معياري ٠,٦٠ عند الذين تزيد أعمارهم عن (٥٠) سنة، وقد بلغت قيمة (f) ٠,٢٠، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٨٢، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أكبر من ٠,٠٥، لذلك فإن الفرق بين متوسطات الاتجاهات حسب العمر هي فروق ظاهرية وليست جوهرية، وعليه يتم قبول الفرضية العدمية (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى العمر)، وهذا يعني أن جميع المراحل العمرية لها نفس الاتجاه وأن الفارق العمري بين المراحل العمرية لم يؤثر في اتجاهات الموظفين نحو البرنامج التدريبي ICDL، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الطوالة (١٩٩٧).

وقد تم اختبار الفرضية على كل من مستوى: العوامل المرتبطة بالبرنامج، وفاعلية البرنامج، وكانت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (٢٣)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو العوامل

العمر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	مستوى الدلالة
٣٠ سنة فأقل	٣,٤٨	٠,٤٢	١,١١	٠,٣٣
٣١ - ٥٠ سنة	٣,٣٩	٠,٥٥		
٥١ سنة فأكثر	٣,٥٣	٠,١٦		

تظهر بيانات الجدول رقم (٢٣) أن متوسط اتجاهات الذين تبلغ أعمارهم (٣٠) سنة فأقل نحو العوامل المرتبطة بالبرنامج قد بلغ ٣,٤٨ بانحراف معياري مقداره ٠,٤٢، في حين بلغ متوسط اتجاهات الذين تتراوح أعمارهم بين (٣١-٥٠) سنة ٣,٣٩ بانحراف معياري ٠,٥٥، وبلغ ٣,٥٣ بانحراف معياري ٠,١٦ عند الذين تزيد أعمارهم عن (٥٠) سنة، وقد بلغت قيمة (f) ١,١١ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٣٣، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أكبر من ٠,٠٥، لذلك فإن الفرق بين متوسطات الاتجاهات نحو العوامل المرتبطة ببرنامج التدريب حسب العمر هي فروق ظاهرية وليست جوهرية، وعليه يتم قبول الفرضية العدمية (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى العمر)، وهذا يقودنا إلى أن جميع المراحل العمرية لها نفس الاتجاه الإيجابي وأن الفارق العمري بين المراحل العمرية لم يؤثر في اتجاهات الموظفين نحو أهداف البرنامج ومحتواه ... الخ .

الجدول رقم (٢٤)
نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) حسب العمر

العمر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	مستوى الدلالة
٣٠ سنة فأقل	٣,٢٤	٠,٨١	٠,٠٥	٠,٩٥
٣١ - ٥٠ سنة	٣,٢٧	٠,٨٠		
٥١ سنة فأكثر	٣,٢٨	١,٢٥		

تظهر بيانات الجدول رقم (٢٤) أن متوسط اتجاهات الذين تبلغ أعمارهم (٣٠) سنة فأقل نحو فاعلية البرنامج قد بلغ ٣,٢٤ بانحراف معياري مقداره ٠,٨١ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات الذين تتراوح أعمارهم بين (٣١-٥٠) سنة ٣,٢٧ بانحراف معياري ٠,٨٠ ، وبلغ ٣,٢٨ بانحراف معياري ١,٢٥ عند الذين تزيد أعمارهم عن (٥٠) سنة، وقد بلغت قيمة (f) ٠,٠٥ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٩٥ ، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أكبر من ٠,٠٥ ، لذلك فإن الفرق بين متوسطات الاتجاهات نحو فاعلية برنامج التدريب حسب العمر هي فروق ظاهرية وليست جوهرية، وعليه يتم قبول الفرضية العدمية (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى العمر)، وهذا يفسر بأن جميع المراحل العمرية لم يكن بينها فروق واضحة في اتجاهاتهم أي أن جميع المراحل العمرية كانت اتجاهاتها إيجابية نحو فاعلية البرنامج التدريبي (ICDL) (تحسين الاداء وسرعته ودقته ، واستغلال الوقت ، وتوفير معلومات دقيقة لاتخاذ القرارات) .

وتتلخص نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية المتعلقة بمتغير العمر بالجدول رقم (٢٥).

الجدول رقم (٢٥)
نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب العمر

مصدر التباين	مجموع مربعات الفروق	درجات الحرية	متوسط مربعات الفروق	قيمة f	مستوى الدلالة
جميع الفقرات	٠,١٣	٢	٠,٠٦	٠,٢٠	٠,٨٢
	١٢٠,٠٦	٣٦٨	٠,٣٣		
عناصر التدريب	٠,٦٠	٢	٠,٣٠	١,١١	٠,٣٣
	٩٩,٢٦	٣٦٨	٠,٢٧		
الفاعلية	٠,٠٠٦	٢	٠,٠٠٣	٠,٠٥	٠,٩٥
	٢٤٢,٧٩	٣٦٨	٠,٦٦		

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين

الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

الجدول رقم (٢٦)
نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب
الحالة الاجتماعية (ICDL) حسب الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة f	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الحالة الاجتماعية
٠,٧٦	٠,٣٩	٠,٥٧	٣,٣٤	أعزب
		٠,٥٨	٣,٣٦	متزوج
		٠,٣٨	٣,١٩	مطلق
		٠,٠٠	٣,٠٧	أرمل

تظهر بيانات الجدول رقم (٢٦) أن متوسط اتجاهات العزاب نحو البرنامج قد بلغ ٣,٣٤ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٧ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات المتزوجين ٣,٣٦ بانحراف معياري ٠,٥٨ ، وبلغ ٣,١٩ بانحراف معياري ٠,٣٨ عند المطلقين، وبلغ ٣,٠٧ عند الأرامل، وقد بلغت قيمة (f) ٠,٣٩ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٧٦ ، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أكبر من ٠,٠٥ ، لذلك فإن الفرق بين متوسطات الاتجاهات نحو البرنامج حسب الحالة الاجتماعية هي فروق ظاهرية وليست جوهرية، وعليه يتم قبول الفرضية العدمية (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى الحالة الاجتماعية)، وهذا يعني أن فئات الحالة الاجتماعية لم يكن لها تأثير في تكوين اتجاهات متباينة نحو برنامج تدريب (ICDL) وأن اتجاهات الموظفين نحو البرنامج كانت إيجابية.

وقد تم اختبار الفرضية على كل من مستوى: العوامل المرتبطة بالبرنامج، وفاعلية البرنامج، وكانت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (٢٧)
نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو العوامل
المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) حسب الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة f	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الحالة الاجتماعية
٠,٣٨	١,٠٣	٠,٥٨	٣,٣٨	أعزب
		٠,٥٠	٣,٤٤	متزوج
		٠,٢٧	٣,٣٣	مطلق
		٠,٠٠	٢,٩٢	أرمل

تظهر بيانات الجدول رقم (٢٧) أن متوسط اتجاهات العزاب نحو العوامل المرتبطة بالبرنامج قد بلغ ٣,٣٨ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٨ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات المتزوجين ٣,٤٤ بانحراف معياري ٠,٥٠ ، وبلغ ٣,٣٣ بانحراف معياري ٠,٢٧ عند المطلقين،

وبلغ ٢,٩٢ عند الأرامل، وقد بلغت قيمة (f) ١,٠٣ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٣٨ ، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أكبر من ٠,٠٥ لذلك فإن الفرق بين متوسطات الاتجاهات نحو العوامل المرتبطة بالبرنامج حسب الحالة الاجتماعية هي فروق ظاهرية وليست جوهرية، وعليه يتم قبول الفرضية العدمية (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى الحالة الاجتماعية)، وهذا يقودنا الى استنتاج ان اتجاهات الموظفين من حيث فئات الحالة الاجتماعية (اعزب ، ومتزوج ، ومطلق) هي اتجاهات ايجابية ، وان هذه الفئات لم يكن بينها فروق واضحة حول عناصر البرنامج التدريبي (ICDL) (الاهداف ، والمحتوى، والاساليب والوسائل ... الخ) ، باستثناء فئة الارامل حيث بلغ الوسط الحسابي لها اقل من (٣) ويفسر ذلك اما لتدني نسبتهم في العينة ، او لوضعهم النفسي بعد فقد شريك العمر - الذي كان يتحمل جزءا من المسؤوليات والاعباء - وبالتالي زيادة مسؤوليات الاسرة وتحمل اعباء مالية اخرى مما انعكس على اتجاهاتهم حول عناصر البرنامج التدريبي (ICDL) (الاهداف ، والمحتوى ، والاساليب والوسائل ... الخ) .

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) حسب الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة f	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الحالة الاجتماعية
٠,٨٢	٠,٣١	٠,٧٨	٣,٢٩	أعزب
		٠,٨٣	٣,٢٥	متزوج
		٠,٦٨	٢,٩٩	مطلق
		٠,٠٠	٣,٢٨	أرمل

تظهر بيانات الجدول رقم (٢٨) أن متوسط اتجاهات العزاب نحو فاعلية البرنامج قد بلغ ٣,٢٩ بانحراف معياري مقداره ٠,٧٨ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات المتزوجين ٣,٢٥ بانحراف معياري مقداره ٠,٨٣ ، وبلغ ٢,٩٩ بانحراف معياري ٠,٦٨ عند المطلقين، وبلغ ٣,٢٨ عند الأرامل، وقد بلغت قيمة (f) ٠,٣١ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٨٢ ، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أكبر من ٠,٠٥ لذلك فإن الفرق بين متوسطات الاتجاهات نحو فاعلية البرنامج حسب الحالة الاجتماعية هي فروق ظاهرية وليست جوهرية، وعليه يتم قبول الفرضية العدمية (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى الحالة الاجتماعية)، وهذا يقودنا الى استنتاج ان اتجاهات الموظفين من حيث فئات الحالة الاجتماعية (اعزب، ومتزوج ، وارمل) هي اتجاهات ايجابية ، وان هذه الفئات لم يكن بينها فروق واضحة حول فاعلية البرنامج التدريبي

(ICDL) (تحسين الاداء وسرعته ودقته ، واستغلال الوقت ، وتوفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات)، باستثناء فئة مطلق حيث بلغ الوسط الحسابي لها اقل من (٣) ويفسر ذلك اما لتدني نسبتهم في العينة ، او لوضعهم النفسي بعد ترك شريك العمر - الذي كان يتحمل جزءا من المسؤوليات والاعباء - وبالتالي زيادة مسؤوليات الاسرة وتحمل اعباء مالية اخرى مما انعكس على اتجاهاتهم نحو فاعلية البرنامج التدريبي (ICDL) (تحسين الاداء وسرعته ودقته ، واستغلال الوقت ، وتوفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات) .

وتتلخص نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة المتعلقة بمتغير الحالة الاجتماعية

بالجدول رقم (٢٩)

الجدول رقم (٢٩)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب الحالة الاجتماعية

مصدر التباين	مجموع مربعات الفروق	درجات الحرية	متوسط مربعات الفروق	قيمة f	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٠,٣٨	٣	٠,١٣	٠,٣٩	٠,٧٦
داخل المجموعات	١١٩,٨١	٣٦٧	٠,٣٣		
بين المجموعات	٨١,٨١	٣٦٧	٠,٢٨	١,٠٣	٠,٣٨
داخل المجموعات	٩٩,٠٣	٣٦٧	٠,٢٧		
بين المجموعات	٠,٦١	٣	٠,٢٠	٠,٣١	٠,٨٢
داخل المجموعات	٢٤٢,٢٥	٣٦٧	٠,٦٦		

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى المؤهل العلمي.

الجدول رقم (٣٠)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	مستوى الدلالة
ثانوية عامة فأقل	٣,٤٦	٠,٥٠	٣,٨٧	٠,٠١
دبلوم متوسط	٣,٢٩	٠,٥٦		
بكالوريوس	٣,٤٥	٠,٦٠		
ماجستير	٢,٩١	٠,٣٢		
دكتوراه	٣,٠٦	٠,١٣		

تظهر بيانات الجدول رقم (٣٠) أن متوسط اتجاهات حملة الثانوية العامة فما دون نحو البرنامج قد بلغ ٣,٤٦ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٠ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات حملة الدبلوم المتوسط ٣,٢٩ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٦ ، وبلغ ٣,٤٥ بانحراف معياري مقداره ٠,٦٠ عند حملة درجة البكالوريوس، وبلغ ٢,٩١ بانحراف معياري ٠,٣٢ عند حملة

درجة الماجستير، وبلغ ٣,٠٦ بانحراف معياري مقداره ٠,١٣ عند حملة درجة الدكتوراه، وقد بلغت قيمة (f) ٣,٨٧ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أقل من ٠,٠٥ لذلك فإن الفروق بين متوسطات الاتجاهات نحو البرنامج حسب المؤهل العلمي هي فروق جوهرية، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى المؤهل العلمي)، وهذا يعني أن فئات المؤهل العلمي لها أثر في تكوين اتجاهات متباينة بين الموظفين نحو برنامج تدريب (ICDL) حيث يلاحظ ارتفاع متوسط اتجاهات الثانوية العامة نحو البرنامج التدريبي (ICDL) والذي يفسر بالرغبة لديهم في الانسجام مع متطلبات الإدارة الحديثة والحكومة.

وقد تم اختبار الفرضية على كل من مستوى: العوامل المرتبطة بالبرنامج، وفاعلية البرنامج، وكانت النتائج على النحو التالي:

جميع الجدول رقم (٣١)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	مستوى الدلالة
ثانوية عامة فأقل	٣,٤٧	٠,٤٩	٢,٩١	٠,٠٢
دبلوم متوسط	٣,٣٦	٠,٥٢		
بكالوريوس	٣,٥١	٠,٥٣		
ماجستير	٣,١٦	٠,٢٤		
دكتوراه	٣,٠٨	٠,٣٨		

تظهر بيانات الجدول رقم (٣١) أن متوسط اتجاهات حملة الثانوية العامة فما دون نحو العوامل المرتبطة بالبرنامج قد بلغ ٣,٤٧ بانحراف معياري مقداره ٠,٤٩، في حين بلغ متوسط اتجاهات حملة الدبلوم المتوسط ٣,٣٦ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٢، وبلغ ٣,٥١ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٣ عند حملة درجة البكالوريوس، وبلغ ٣,١٦ بانحراف معياري ٠,٢٤ عند حملة درجة الماجستير، وبلغ ٣,٠٨ بانحراف معياري مقداره ٠,٣٨ عند حملة درجة الدكتوراه، وقد بلغت قيمة (f) ٢,٩١ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٢، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أقل من ٠,٠٥ لذلك فإن الفروق بين متوسطات الاتجاهات نحو العوامل المرتبطة بالبرنامج حسب المؤهل العلمي هي فروق جوهرية، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين

نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى المؤهل العلمي) ، ولا تتفق هذه النتيجة مع دراسة الطوالبة (١٩٩٧) ، وهذا يفسر بان فئات المؤهلات العلمية كان لها اثر في اتجاهات الموظفين وان الفروق في الاتجاهات واضحة من فئة الى اخرى نحو العوامل المرتبطة ببرنامج (ICDL) (اهداف ، ومحتوى واساليب الخ) ، حيث يظهر لنا ان اتجاهات من يحملون الثانوية العامة فاقل اعلى المتوسطات الحسابية وهذا يدل على ان هذه الفئة لها اهتمام اكثر ببرنامج (ICDL) ، حيث يفسر ذلك بالرغبة لديهم في الانسجام مع متطلبات الادارة والحكومة ، واستخدام البرامج الحديثة لزيادة معرفتهم وتطوير قدراتهم بما يتناسب مع العمل المحوسب .في حين نجد تدني الوسط الحسابي لفئتي الماجستير والدكتوراة ، وربما يعزى ذلك لارتفاع المستوى التعليمي لديهم وان البرنامج لا يلبي طموحاتهم ، او لانهم قد يشغلون مناصب قيادية ويعتمدون في عملهم على الموظفين الذين لديهم أو لتدني نسبتهم في العينة .

الجدول رقم (٣٢)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو فاعلية

برنامج تدريب (ICDL) حسب المؤهل العلمي				
المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	مستوى الدلالة
ثانوية عامة فأقل	٣,٤٥	٠,٦٩	٣,٦٥	٠,٠١
دبلوم متوسط	٣,١٩	٠,٧٩		
بكالوريوس	٣,٣٦	٠,٨٣		
ماجستير	٢,٥٥	٠,٩٧		
دكتوراه	٣,٠٤	٠,٥٤		

تظهر بيانات الجدول رقم (٣٢) أن متوسط اتجاهات حملة الثانوية العامة فما دون نحو فاعلية البرنامج قد بلغ ٣,٤٥ بانحراف معياري مقداره ٠,٦٩ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات حملة الدبلوم المتوسط ٣,١٩ بانحراف معياري مقداره ٠,٧٩ ، وبلغ ٣,٣٦ بانحراف معياري مقداره ٠,٨٣ عند حملة درجة البكالوريوس، وبلغ ٢,٥٥ بانحراف معياري ٠,٩٧ عند حملة درجة الماجستير، وبلغ ٣,٠٤ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٤ عند حملة درجة الدكتوراه، وقد بلغت قيمة (f) ٣,٦٥ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١ ، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أقل من ٠,٠٥ لذلك فان الفروق بين متوسطات الاتجاهات نحو فاعلية البرنامج حسب المؤهل العلمي هي فروق جوهرية، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى المؤهل العلمي)، وهذا يفسر بان فئات المؤهلات العلمية كان لها اثر في اتجاهات الموظفين

وان الفروق في الاتجاهات واضحة من فئة الى اخرى نحو فاعلية البرنامج (ICDL) (تحسين الاداء وسرعته ودقته الخ) ، حيث يظهر لنا ان اتجاهات من يحملون الثانوية العامة فاقل اعلى المتوسطات الحسابية وهذا يدل على ان هذه الفئة لها اهتمام اكثر ببرنامج (ICDL) ، حيث يفسر ذلك بالرغبة لديهم في الانسجام مع متطلبات الادارة والحكومة ، واستخدام البرامج الحديثة لزيادة معرفتهم وتطوير قدراتهم بما يتناسب مع العمل المحوسب .في حين نجد تنني الوسط الحسابي لفئتي الماجستير والدكتوراة ، ويعزى ذلك لارتفاع المستوى التعليمي لديهم وان البرنامج لا يلبي طموحاتهم ، او لانهم قد يشغلون مناصب قيادية ويعتمدون في عملهم على الموظفين الذين لديهم .

وتتلخص نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي بالجدول

رقم (٣٣).

الجدول رقم (٣٣)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب

ICDL حسب المؤهل العلمي					
مصدر التباين	مجموع مربعات الفروق الحرة	درجات الحرية	متوسط مربعات الفروق	قيمة f	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٤,٨٨	٤	١,٢٢	٣,٨٧	٠,٠١
داخل المجموعات	١٥,٣١	٣٦٦	٠,٠٣		
بين المجموعات	٣,٠٧	٤	٠,٧٧	٢,٩١	٠,٠٢
داخل المجموعات	٩٦,٧٩	٣٦٦	٠,٢٦		
بين المجموعات	٩,٣١	٤	٢,٣٣	٣,٦٥	٠,٠١
داخل المجموعات	٢٣٣,٥٤	٣٦٦	٠,٦٤		

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين

الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى الخبرة العملية.

الجدول رقم (٣٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب

(ICDL) حسب سنوات الخبرة العملية

مستوى الدلالة	قيمة f	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الخبرة العملية
٠,١٣	١,٩٢	٠,٥٧	٣,٤٢	٥ سنوات فأقل
		٠,٦١	٣,٣٥	٦ - ١٠ سنوات
		٠,٥٨	٣,٢٣	١١ - ١٥ سنة
		٠,٤٦	٣,٤١	١٦ سنة فأكثر

تظهر بيانات الجدول رقم (٣٤) أن متوسط اتجاهات الذين تبلغ خبرتهم العملية (٥) سنوات فأقل نحو البرنامج قد بلغ ٣,٤٢ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٧ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات الذين تتراوح خبرتهم العملية بين (٦-١٠) سنوات ٣,٣٥ بانحراف معياري مقداره ٠,٦١ ، وبلغ ٣,٢٣ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٨ عند الذين تتراوح خبرتهم بين (١١-١٥) سنة، وبلغ ٣,٤١ بانحراف معياري ٠,٤٦ عند الذين تبلغ خبرتهم (١٦) سنة فأكثر، وقد بلغت قيمة (f) 1.92 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,١٣، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أكبر من ٠,٠٥ لذلك فإن الفروق بين متوسطات الاتجاهات نحو البرنامج حسب سنوات الخبرة العملية هي فروق ظاهرية وليست جوهرية، وعليه يتم قبول الفرضية العدمية (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى سنوات الخبرة العملية)، وهذا يعني أن فئات الخبرة العملية لم يكن لها أثر في تكوين اتجاهات متباينة نحو البرنامج التدريبي (ICDL) وأن اتجاهاتهم نحو البرنامج كانت إيجابية.

وقد تم اختبار الفرضية على كل من مستوى: العوامل المرتبطة بالبرنامج، وفاعلية البرنامج، وكانت النتائج على النحو التالي:

مركز أبحاث الرسالة للجامعة
الجدول رقم (٣٥)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) حسب سنوات الخبرة العملية

مستوى الدلالة	قيمة f	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الخبرة العملية
٠,٢١	١,٥٣	٠,٥٦	٣,٤٣	٥ سنوات فأقل
		٠,٥٧	٣,٤٦	٦ - ١٠ سنوات
		٠,٤٨	٣,٣١	١١ - ١٥ سنة
		٠,٣٨	٣,٤٥	١٦ سنة فأكثر

تظهر بيانات الجدول رقم (٣٥) أن متوسط اتجاهات الذين تبلغ خبرتهم العملية (٥) سنوات فأقل نحو العوامل المرتبطة بالبرنامج قد بلغ ٣,٤٣ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٦ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات الذين تتراوح خبرتهم العملية بين (٦-١٠) سنوات ٣,٤٦ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٧ ، وبلغ ٣,٣١ بانحراف معياري مقداره ٠,٤٨ عند الذين تتراوح خبرتهم بين (١١-١٥) سنة، وبلغ ٣,٤٥ بانحراف معياري ٠,٣٨ عند الذين تبلغ خبرتهم (١٦) سنة فأكثر، وقد بلغت قيمة (f) ١,٥٣ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٢١، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أكبر من ٠,٠٥ لذلك فإن الفروق بين متوسطات الاتجاهات نحو العوامل المرتبطة بالبرنامج حسب سنوات الخبرة العملية هي فروق ظاهرية

وليست جوهرية، وعليه يتم قبول الفرضية العدمية (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى سنوات الخبرة العملية) ووتتفق هذه النتيجة مع دراسة الطوالبة (١٩٩٧) ، وهذا يفسر بان فئات الخبرة لم يكن لها اثر في تكوين اتجاهات مختلفة او متباينة نحو عناصر البرنامج التدريبي (ICDL) (الاهداف ، والمحتوى ، والاساليب والوسائل الخ) .

الجدول رقم (٣٦)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) حسب سنوات الخبرة العملية

مستوى الدلالة	قيمة f	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الخبرة العملية
٠,٠٨	٢,٢٥	٠,٨١	٣,٤٠	٥ سنوات فأقل
		٠,٧٩	٣,٢١	٦ - ١٠ سنوات
		٠,٨٥	٣,١٢	١١ - ١٥ سنة
		٠,٧٦	٣,٣٥	١٦ سنة فأكثر

تظهر بيانات الجدول رقم (٣٦) أن متوسط اتجاهات الذين تبلغ خبرتهم العملية (٥) سنوات فأقل نحو فاعلية البرنامج قد بلغ ٣,٤٠ بانحراف معياري مقداره ٠,٨١ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات الذين تتراوح خبرتهم العملية بين (٦-١٠) سنوات ٣,٢١ بانحراف معياري مقداره ٠,٧٩ ، وبلغ ٣,١٢ بانحراف معياري مقداره ٠,٤٨ عند الذين تتراوح خبرتهم بين (١١-١٥) سنة، وبلغ ٣,٣٥ بانحراف معياري ٠,٧٦ عند الذين تبلغ خبرتهم (١٦) سنة فأكثر، وقد بلغت قيمة (f) ٢,٢٥ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٨ ، وبما أن هذا المستوى من الدلالة أكبر من ٠,٠٥ لذلك فان الفروق بين متوسطات الاتجاهات نحو فاعلية البرنامج حسب سنوات الخبرة العملية هي فروق ظاهرية وليست جوهرية، وعليه يتم قبول الفرضية العدمية (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى سنوات الخبرة العملية)، وهذا يفسر بان فئات الخبرة لم يكن لها اثر في تكوين اتجاهات مختلفة او متباينة نحو فاعلية البرنامج التدريبي (ICDL) (تحسين الاداء وسرعته ودقته ، واستغلال الوقت ، وتوفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات) .

وتتلخص نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة العملية

بالجدول رقم (٣٧).

الجدول رقم (٣٧)
نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب سنوات الخبرة العملية

مصدر التباين	مجموع مربعات الفروق	درجات الحرية	متوسط مربعات الفروق	قيمة f	مستوى الدلالة
جميع الفقرات	١,٨٦	٣	٠,٦٢	١,٩٢	٠,١٣
داخل المجموعات	١١٨,٣٣	٣٦٧	٠,٣٢		
عناصر التدريب	١,٢٣	٣	٠,٤١	١,٥٣	٠,٢١
داخل المجموعات	٩٨,٦٣	٣٦٧	٠,٢٧		
الفاعلية	٤,٣٩	٣	١,٤٦	٢,٢٥	٠,٠٨
داخل المجموعات	٢٣٨,٤٧	٣٦٧	٠,٦٥		

الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى المستوى الوظيفي.

الجدول رقم (٣٨)
نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	جميع المتوسط الحسابي	معدل الانحراف المعياري	قيمة f	مستوى الدلالة
مدير دائرة/مديرية	٣,٢٤	٠,٥٥		
رئيس قسم	٣,٥٢	٠,٤٤	٣,٢٢	٠,٠٥
موظف	٣,٢٢	٠,٥٩		

تظهر بيانات الجدول رقم (٣٨) أن متوسط اتجاهات مدراء الدوائر والمديريات نحو البرنامج قد بلغ ٣,٢٤ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٥ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات رؤساء الأقسام ٣,٥٢ بانحراف معياري مقداره ٠,٤٤ ، وبلغ ٣,١٢ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٩ عند الموظفين العاديين، وقد بلغت قيمة (f) ٣,٢٢ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ ، وعليه فإن الفروق بين متوسطات الاتجاهات نحو البرنامج حسب المستوى الوظيفي هي فروق جوهرية، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى المستوى الوظيفي)، وهذا يعني أن فئات المستوى الوظيفي كان لها أثر في تكوين اتجاهات متباينة من فئة إلى أخرى نحو البرنامج التدريبي (ICDL).

وقد تم اختبار الفرضية على كل من مستوى: العوامل المرتبطة بالبرنامج، وفاعلية البرنامج، وكانت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (٣٩)
نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو العوامل
المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	مستوى الدلالة
مدير دائرة/مديرية	٣,٤٨	٠,١١	١,٧٩	٠,١٧
رئيس قسم	٣,٥٣	٠,٤٦		
موظف	٣,٣٩	٠,٥٣		

تظهر بيانات الجدول رقم (٣٩) أن متوسط اتجاهات مدراء الدوائر والمديريات نحو العوامل المرتبطة بالبرنامج قد بلغ ٣,٤٨ بانحراف معياري مقداره ٠,١١ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات رؤساء الأقسام ٣,٥٣ بانحراف معياري مقداره ٠,٤٦ ، وبلغ ٣,٣٩ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٣ عند الموظفين العاديين، وقد بلغت قيمة (f) ١,٧٩ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,١٧، وبما أن هذا المستوى أكبر من ٠,٠٥ فإن الفروق بين متوسطات الاتجاهات نحو العوامل المرتبطة بالبرنامج حسب المستوى الوظيفي هي فروق ظاهرية وليست جوهرية، وعليه يتم قبول الفرضية العنمية (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى المستوى الوظيفي)، وهذا يعني أن فئات المستوى الوظيفي لم يكن لها أثر في تكوين اتجاهات مختلفة نحو عناصر البرنامج التدريبي (ICDL) (الاهداف ، والمحتوى ، والوسائل والاساليب ... الخ) .

الجدول رقم (٤٠)
نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو فاعلية
برنامج تدريب (ICDL) حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	مستوى الدلالة
مدير دائرة/مديرية	٢,٩٠	١,٢٠	٤,٠٦	٠,٠١
رئيس قسم	٣,٥١	٠,٦٠		
موظف	٣,٢٢	٠,٨٣		

تظهر بيانات الجدول رقم (٤٠) أن متوسط اتجاهات مدراء الدوائر والمديريات نحو فاعلية البرنامج قد بلغ ٢,٩٠ بانحراف معياري مقداره ١,٢٠ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات رؤساء الأقسام ٣,٥١ بانحراف معياري مقداره ٠,٦٠ ، وبلغ ٣,٢٢ بانحراف معياري مقداره ٠,٨٣ عند الموظفين العاديين، وقد بلغت قيمة (f) ٤,٠٦ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١، وبما أن هذا المستوى أقل من ٠,٠٥ فإن الفروق بين متوسطات الاتجاهات نحو فاعلية

البرنامج حسب المستوى الوظيفي هي فروق جوهرية، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى المستوى الوظيفي)، نستنتج من ذلك ان فئات المستوى الوظيفي كان لها اثر واضح في تكوين اتجاهات متباينة ومختلفة من فئة الى اخرى ، حيث نلاحظ تدني الوسط الحسابي لفئة مدير عن (٣) وقد يعزى ذلك الى ان المسؤول يطمح الى ما هو افضل ، او لانه يستطيع ان يلبي احتياجاته المختلفة من خلال رؤساء الاقسام لديه او من بعض الموظفين بما يملكه من سلطات وصلاحيات ، اما بالنسبة لفئة رئيس قسم تشير البيانات الى انه قد حصل على اعلى متوسط حسابي وهذا يفسر بأنه يريد اثبات اهليته وتميزه في ادائه للحصول على ترقية اعلى او نقل الى مكان افضل ، والحصول على تقارير ممتازة .

وتتلخص نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة المتعلقة بمتغير المستوى الوظيفي بالجدول رقم (٤١).

الجدول رقم (٤١)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب المستوى الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة f	متوسط مربعات الفروق	درجات الحرية	مجموع مربعات الفروق	مصدر التباين	
٠,٠٥	٣,٢٢	١,٠٣	٢	٢,٠٧	بين المجموعات	جميع الفقرات
		٠,٣٢	٣٦٨	١١٨,١٢	داخل المجموعات	
٠,١٧	١,٧٩	٠,٤٨	٢	٠,٩٦	بين المجموعات	عناصر التدريب
		٠,٢٧	٣٦٨	٩٨,٩٠	داخل المجموعات	
٠,٠١	٤,٠٦	٢,٦٢	٢	٣,٢٤	بين المجموعات	الفاعلية
		٠,٦٥	٣٦٨	٢٣٧,٦١	داخل المجموعات	

الفرضية الفرعية السابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى طبيعة الوظيفة.

الجدول رقم (٤٢)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب طبيعة الوظيفة

مستوى الدلالة	قيمة f	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	طبيعة الوظيفة
٠,٠٠١	٨,٥٢	٠,٥٥	٣,٤٣	إداري
		٠,٦١	٣,٢١	مالي
		٠,٥٣	٣,٤٦	فني
		٠,٥٤	٣,٠٦	أخرى

تظهر بيانات الجدول رقم (٤٢) أن متوسط اتجاهات العاملين في الوظائف الإدارية نحو البرنامج قد بلغ ٣,٤٣ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٥ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات العاملين في الوظائف المالية ٣,٢١ بانحراف معياري مقداره ٠,٦١ ، وبلغ ٣,٤٦ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٣ عند الفنيين، وبلغ ٣,٠٦ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٤ للوظائف الأخرى، وقد بلغت قيمة (f) ٨,٥٢ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠١، وبما أن هذا المستوى أقل من ٠,٠٥ فإن الفروق بين متوسطات الاتجاهات نحو البرنامج حسب طبيعة الوظيفة هي فروق جوهرية، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى طبيعة الوظيفة)، ونقبل بالفرضية البديلة التي تقول يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى طبيعة الوظيفة، وهذا يعني أن فئات طبيعة الوظيفة لها أثر واضح في تكوين اتجاهات مختلفة نحو البرنامج التدريبي (ICDL).

وقد تم اختبار الفرضية على كل من مستوى: العوامل المرتبطة بالبرنامج، وفاعلية البرنامج، وكانت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (٤٣)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو العوامل المرتبطة ببرنامج تدريب (ICDL) حسب طبيعة الوظيفة

مستوى الدلالة	قيمة f	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	طبيعة الوظيفة
٠,٠٠١	٩,٥٣	٠,٥١	٣,٤٤	إداري
		٠,٥٣	٣,٣٤	مالي
		٠,٤٧	٣,٥٨	فني
		٠,٥٠	٣,١٤	أخرى

تظهر بيانات الجدول رقم (٤٣) أن متوسط اتجاهات العاملين في الوظائف الإدارية نحو العوامل المرتبطة بالبرنامج قد بلغ ٣,٤٤ بانحراف معياري مقداره ٠,٥١ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات العاملين في الوظائف المالية ٣,٣٤ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٣ ، وبلغ ٣,٥٨ بانحراف معياري مقداره ٠,٤٧ عند الفنيين، وبلغ ٣,١٤ بانحراف معياري مقداره ٠,٥٠ للوظائف الأخرى، وقد بلغت قيمة (f) ٩,٥٣ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠١، وبما أن هذا المستوى أقل من ٠,٠٥ فإن الفروق بين متوسطات الاتجاهات نحو العوامل المرتبطة بالبرنامج حسب طبيعة الوظيفة هي فروق جوهرية، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو العوامل المرتبطة

ببرنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى طبيعة الوظيفة)، وهذا يفسر بان طبيعة الوظيفة (ادارية ، ومالية، وفنية ، واخرى) له اثر واضح في تكوين اتجاهات مختلفة نحو عناصر برنامج (ICDL) (الاهداف ، والمحتوى ، والاساليب ، والوسائل ... الخ) ، كما نلاحظ تدني الوسط الحسابي لفئة اخرى ويفسر ذلك بتدني المؤهل العلمي لهم ، او لان وظائفهم لا تتطلب العمل على هذا البرنامج .

الجدول رقم (٤٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) حسب طبيعة الوظيفة

مستوى الدلالة	قيمة f	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	طبيعة الوظيفة
٠,٠٠١	٦,٣٣	٠,٧٩	٣,٤١	إداري
		٠,٨٧	٣,٠٤	مالي
		٠,٧٧	٣,٢٨	فني
		٠,٧٧	٢,٩٤	أخرى

تظهر بيانات الجدول رقم (٤٤) أن متوسط اتجاهات العاملين في الوظائف الإدارية نحو فاعلية البرنامج قد بلغ ٣,٤١ بانحراف معياري مقداره ٠,٧٩ ، في حين بلغ متوسط اتجاهات العاملين في الوظائف المالية ٣,٠٤ بانحراف معياري مقداره ٠,٨٧ ، وبلغ ٣,٢٨ بانحراف معياري مقداره ٠,٧٧ عند الفنيين، وبلغ ٢,٩٤ بانحراف معياري للوظائف الأخرى، وقد بلغت قيمة (f) ٦,٣٣ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠١، وبما أن هذا المستوى أقل من ٠,٠٥ فإن الفروق بين متوسطات الاتجاهات نحو فاعلية البرنامج حسب طبيعة الوظيفة هي فروق جوهرية، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية برنامج تدريب (ICDL) تعزى إلى طبيعة الوظيفة)، وهذا يفسر بان طبيعة الوظيفة (ادارية ، ومالية، وفنية ، واخرى) له اثر واضح في تكوين اتجاهات مختلفة نحو فاعلية برنامج (ICDL) (تحسين الاداء وسرعته ودقته ... الخ) ، كما نلاحظ تدني الوسط الحسابي لفئة اخرى ويفسر ذلك بتدني المؤهل العلمي لهم ، او لان وظائفهم لا تتطلب العمل على ذا البرنامج .

وتتلخص نتائج اختبار الفرضية الفرعية السابعة المتعلقة بمتغير طبيعة الوظيفة بالجدول

رقم (٤٥).

الجدول رقم (٤٥)
نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاتجاهات أفراد العينة نحو برنامج تدريب (ICDL) حسب طبيعة الوظيفة

مصدر التباين	مجموع مربعات الفروق	درجات الحرية	متوسط مربعات الفروق	قيمة f	مستوى الدلالة
جميع الفقرات	٧,٨٣	٣	٢,٦١	٨,٥٢	٠,٠٠١
	١١٢,٣٦	٣٦٧	٠,٣١		
عناصر التدريب	٧,٢٢	٣	٢,٤١	٩,٥٣	٠,٠٠١
	٩٢,٦٤	٣٦٧	٠,٢٥		
الفاعلية	١١,٩٥	٣	٣,٩٩	٦,٣٣	٠,٠٠١
	٢٣٠,٩٠	٣٦٧	٠,٦٣		

الفرضية الرئيسية الثالثة : لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على فاعلية أداءهم.

الجدول رقم (٤٦)
نتائج اختبار (One-Sample t-test) لاختبار أثر برنامج (ICDL) على فاعلية الأداء

الفرضية	قيمة t	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	النتيجة
لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على كفاءة وفاعلية أداءهم.	٧٧,٥	٣٧٠	٠,٠٠١	رفض الفرضية

لقد بلغ الوسط الحسابي للفقرات المتعلقة بفاعلية البرنامج والبالغ عددها (١٨) فقرة (٣,٢٦) بانحراف معياري مقداره ٠,٨١ ، ويقع هذا الوسط في الفترة (3.26 فما فوق) حسب المقياس المعتمد، مما يظهر الاتجاه الإيجابي لأثر البرنامج على فاعلية الاداء، ولتأكيد هذه النتيجة تم استخدام اختبار (One Sample t-test) وجاءت نتيجته كما في الجدول رقم (٤٦).

وبما أن مستوى دلالة (t) أقل من ٠,٠٥ فإننا نرفض الفرضية العدمية "لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على فاعلية أداءهم" ، ونأخذ بالفرضية البديلة التي ترى أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على فاعلية أداءهم بشكل عام. ويتفرع عن هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية وعلى النحو التالي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على تحسين الأداء.

الجدول رقم (٤٧)
نتائج اختبار (One-Sample t-test) لاختبار أثر برنامج (ICDL) على تحسين الأداء

الفرضية	قيمة t	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	النتيجة
لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على تحسين الأداء.	٦٩,٤	٣٧٠	٠,٠٠١	رفض الفرضية

لقد بلغ الوسط الحسابي للفقرات المتعلقة بتحسين الأداء والبالغ عددها (٤) فقرات (٣,٤٠) بانحراف معياري مقداره ٠,٩٤ ، ويقع هذا الوسط في الفترة (٣,٢٦ فما فوق) حسب المقياس المعتمد، مما يظهر الاتجاه الإيجابي لأثر البرنامج على تحسين الأداء . ولتأكيد هذه النتيجة تم استخدام اختبار (One Sample t-test) وجاءت نتيجته كما في الجدول رقم (٤٧).

وبما أن مستوى دلالة (t) أقل من ٠,٠٥ فإننا نرفض الفرضية العدمية "لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على تحسين الأداء"، ونأخذ بالفرضية البديلة التي ترى أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على تحسين الأداء وتتفق هذه النتيجة مع دراسة سكوتي (١٩٩٥)، وهذا يفسر أن برنامج (ICDL) بمواضيعه وعناصره قد انعكس بالشكل الإيجابي في تحسين الأداء والقضاء على الأمور السلبية التي كانت سائدة وأصبح من السهل التعديل والشطب والإضافة على أية معاملة وبإقل التكاليف والجهود .

الفرضية الفرعية الثانية: لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على سرعة الأداء.

الجدول رقم (٤٨)
نتائج اختبار (One-Sample t-test) لاختبار أثر برنامج (ICDL) على سرعة الأداء

الفرضية	قيمة t	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	النتيجة
لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على سرعة الأداء.	٦٤,٣	٣٧٠	٠,٠٠١	رفض الفرضية

لقد بلغ الوسط الحسابي للفقرات المتعلقة بسرعة الأداء والبالغ عددها (٤) فقرات (٣,١١) بانحراف معياري مقداره ٠,٩٣ ، ويقع هذا الوسط في الفترة (٢,٧٥ - ٣,٢٥) حسب المقياس المعتمد، مما يظهر الاتجاه الإيجابي لأثر البرنامج على سرعة الأداء، ولتأكيد هذه النتيجة تم استخدام اختبار (One Sample t-test) وجاءت نتيجته كما في الجدول رقم (٤٨).

وبما أن مستوى دلالة (t) أقل من ٠,٠٥ فإننا نرفض الفرضية العدمية "لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على سرعة الأداء" ، ونأخذ بالفرضية البديلة التي ترى أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على سرعة الأداء وتتفق هذه النتيجة مع دراسة سكوتي (١٩٩٠) ، وهذا يفسر من حيث استخدام مواضيع برنامج (ICDL) مثل ال (Word) وغيره التي أدت الى سرعة الاداء وانجاز المعاملات في وقت اقصر بكثير مما كانت عليه في السابق .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على دقة الأداء.

الجدول رقم (٤٩)
نتائج اختبار (One-Sample t-test) لاختبار أثر برنامج (ICDL) على دقة الأداء

الفرضية	قيمة t	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	النتيجة
لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على دقة الأداء.	٣٧٠	٣٧٠	٠,٠٠١	رفض الفرضية

لقد بلغ الوسط الحسابي للفقرات المتعلقة بدقة الأداء والبالغ عددها (٤) فقرات (٣,٢٨) بانحراف معياري مقداره ٠,٨٨ ، ويقع هذا الوسط في الفترة (٣,٢١ فما فوق) حسب المقياس المعتمد، مما يظهر الاتجاه الإيجابي لأثر البرنامج على دقة الأداء . ولتأكيد هذه النتيجة تم استخدام اختبار (One Sample t-test) وجاءت نتيجته كما في الجدول رقم (٤٩).

وبما أن مستوى دلالة (t) أقل من ٠,٠٥ فإننا نرفض الفرضية العدمية "لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على دقة الأداء" ، ونأخذ بالفرضية البديلة التي ترى أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على دقة الأداء وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Loukis and Michlophoulos (1994).

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على استغلال الوقت.

الجدول رقم (٥٠)
نتائج اختبار (One-Sample t-test) لاختبار أثر برنامج (ICDL) على استغلال الوقت

الفرضية	قيمة t	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	النتيجة
لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على استغلال الوقت.	٦٨,٢	٣٧٠	٠,٠٠١	رفض الفرضية

لقد بلغ الوسط الحسابي للفقرات المتعلقة باستغلال الوقت والبالغ عددها (٣) فقرات (٣,١٦) بانحراف معياري مقداره ٠,٨٩ ، ويقع هذا الوسط في الفترة (٢,٧٥ - ٣,٢٥) حسب المقياس المعتمد، مما يظهر الاتجاه الإيجابي لأثر البرنامج على استغلال الوقت . ولتأكيد هذه النتيجة تم استخدام اختبار (One Sample t-test) وجاءت نتيجته كما في الجدول رقم (٥٠).

وبما أن مستوى دلالة (t) أقل من ٠,٠٥ فإننا نرفض الفرضية العدمية "لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على استغلال الوقت" ، ونأخذ بالفرضية البديلة التي ترى أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على استغلال الوقت بشكل أمثل، وهذا يفسر نتيجة السرعة في انجاز المعاملات والسرعة في الحصول على المعلومة والسرعة في ارسال واستقبال المعاملات عن طريق البريد الالكتروني والانترنت .

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر

إيجابي على توفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات.

نتائج اختبار (One-Sample t-test) لاختبار أثر برنامج (ICDL) على توفير بيانات الدقيقة

الفرضية	قيمة t	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	النتيجة
لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على توفير بيانات دقيقة.	٧٠,٥	٣٧٠	٠,٠٠١	رفض الفرضية

لقد بلغ الوسط الحسابي للفقرات المتعلقة بتوفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات الإدارية والبالغ عددها (٣) فقرات (٣,٣٥) بانحراف معياري مقداره ٠,٩١ ، ويقع هذا الوسط في الفترة (٣,٢٦ فما فوق) حسب المقياس المعتمد، مما يظهر الاتجاه الإيجابي لأثر البرنامج على توفير بيانات دقيقة . ولتأكيد هذه النتيجة تم استخدام اختبار (One Sample t-test) وجاءت نتيجته كما في الجدول رقم (٥١).

وبما أن مستوى دلالة (t) أقل من ٠,٠٥ فإننا نرفض الفرضية العدمية "لا يرى الموظفون الحكوميون أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على توفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات الإدارية" ، ونأخذ بالفرضية البديلة التي ترى أن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على توفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات ، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Torkzadeh and Gemoets (1999)، وهذا يعود الى نتيجة استخدام الانترنت والبريد الالكتروني استخدام

برنامج (Access) الذي يوفر البيانات الدقيقة وحسب ما يطلبه المدير او رئيس القسم او الموظف .

اما بالنسبة للجزء الثالث من الاستبانة والمتعلق بالاسئلة المفتوحة فقد

أجاب (٣٣٠) موظف وكانت الاجابات كما يلي :

الاجابات على السؤال الاول والمتعلق باهم المعوقات التي تحول دون انجاح البرنامج

التدريبى ، وهي مرتبة حسب أهميتها:

١ . الوقت . عدم مناسبته للموظفين ، خاصة انه ياتي بعد نهاية الدوام الرسمي وبعد عمل يوم شاق جسدياً وذهنياً، كما انه احياناً ياتي في نهاية الدوام من خلال العمل ، وكان عدد الموظفين الذين ذكروا هذا المعوق (٢٥٢) وبنسبة مئوية ٧٦,٤%.

٢ . المدة الزمنية المخصصة للبرنامج غير كافية ، حيث تم ضغط المحاضرات على حساب الاستيعاب والفهم ، وكان عدد الموظفين الذين ذكروا هذا المعوق (٢٠٠) وبنسبة مئوية ٦٠,٦%.

٣ . عدم توفر جهاز حاسوب لكل موظف في القسم او الدائرة ، و احياناً عدم توفر جهاز حاسوب واحد في القسم او الدائرة ، وكان عدد الموظفين الذين ذكروا هذا المعوق (١٨٠) وبنسبة مئوية ٥٤,٥%.

٤ . عدم كفاءة بعض المتدربين من حيث القدرة على اقبال المعلومة ، او ضعف شخصية بعضهم، وكان عدد الموظفين الذين ذكروا هذا المعوق (١٧٥) وبنسبة مئوية ٥٣%.

٥ . تجزئة البرنامج الى جزئين ، الجزء الاول مكون من اربعة مواضيع تغطي تكلفتها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، والجزء الثاني مكون من ثلاثة مواضيع متروكة حسب حاجة الدائرة او الوزارة المعنية وتقوم هي بدفع تكاليفها من خلال مخصصات التدريب، علماً بأن بعض الدوائر لا تسمح باكمال البرنامج لموظفيها والاكتفاء بالاربعة مواضيع التي تغطي نفقتها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وكان عدد الموظفين الذين ذكروا هذا المعوق (١٦٠) وبنسبة مئوية ٤٨,٥%.

٦ . عدم تطبيق البرنامج في بعض الدوائر اما بسبب العمل على برامج اخرى ، او بسبب عدم وجود اجهزة حاسوب ، وكان عدد الموظفين الذين ذكروا هذا المعوق (١٥٠) وبنسبة مئوية ٤٥,٥%.

٧ . عدم مراعاة الفروق الفردية ، وتدريب المبتدئين في الحاسوب مع الذين لهم خبرة او مارسوا العمل المحوسب ، وكان عدد الموظفين الذين ذكروا هذا المعوق (١٠٨) وبنسبة مئوية ٣٢,٧%.

٨ . فترة التدريب العملية واجراء التطبيقات غير كافية خاصة اذا ما علمنا عدم توفر الحواسيب في بعض الدوائر ، او حتى عدم توفرها لدى الموظف في بيته، وكان عدد الموظفين الذين نكروا هذا المعوق (١٠٤) وبنسبة مئوية ٣١,٥%.

اما فيما يتعلق بالإجابة على السؤال الثاني ، ماهي الاقتراحات لتطوير البرنامج التدريبي (ICDL) وزيادة فاعليته وترتيبها حسب الاهمية ؟ فقد كانت الاجابات كما يلي :

١ . اضافة المواضيع الثلاثة المتبقية للجزء الاول من البرنامج وبذلك يكون البرنامج شامل للمواضيع السبعة ، وعدم تجزئة البرنامج لجزئين، وكان عدد الموظفين الذين نكروا هذه النقطة (٣٠٠) وبنسبة مئوية ٩٠,٩%.

٢ . زيادة مدة التدريب وخاصة التدريب العملي حتى يتسنى لكل موظف التدريب بشكل كافي، وكان عدد الموظفين الذين نكروا هذه النقطة (٢٤٦) وبنسبة مئوية ٧٤,٥%.

٣ . ان يكون التدريب صباحي وليس مسائي وبعد نهاية الدوام الرسمي ، وكان عدد الموظفين الذين نكروا هذه النقطة (١٨٩) وبنسبة مئوية ٥٧,٣%.

٤ . توفير اجهزة حاسوب الموظفين في اقسامهم ودوائرهم بمعدل جهاز لكل موظف، وكان عدد الموظفين الذين نكروا هذه النقطة (١٤٥) وبنسبة مئوية ٤٣,٩%.

٥ . اختيار المدربين أصحاب الكفاءات والخبرات الفعلية ، وكان عدد الموظفين الذين نكروا هذه النقطة (١٣٠) وبنسبة مئوية ٣٩,٦%.

٦ . تفريغ المتدربين الكامل للبرنامج خلال فترة التدريب ، وكان عدد الموظفين الذين نكروا هذه النقطة (١١٢) وبنسبة مئوية ٣٣,٩%.

٧ . اختيار اماكن التدريب المناسبة من حيث الكفاءة ، ومن حيث قرب المراكز من اماكن سكن الموظفين ، وكان عدد الموظفين الذين نكروا هذه النقطة (١٠٥) وبنسبة مئوية ٣١,٨%.

٨ . مراعاة الفروق الفردية وعمل البرنامج على مستويات، مبتدئ، ومتوسط ، ومتقدم، وكان عدد الموظفين الذين نكروا هذه النقطة (١٠٢) وبنسبة مئوية ٣٠,٩%.

اما فيما يتعلق بالاجابة على السؤال الثالث ، اية مقترحات أخرى ؟ فقد كانت الاجابات كما يلي :

١ . منح حوافز للموظفين الذين يحصلون على شهادة ال (ICDL) ، او المتفوقين منهم ، وكان عدد الموظفين الذين نكروا هذه النقطة (٢٢٠) وبنسبة مئوية ٦٦,٧%.

٢ . تدريب جميع موظفي الحكومة على برنامج ال (ICDL) ، وكان عدد الموظفين الذين نكروا هذه النقطة (١٥٠) وبنسبة مئوية ٤٥,٥%.

٣ . منح تسهيلات للموظفين من قبل الدوائر والوزارات لشراء اجهزة حاسوب باسعار تفضيلية ، وكان عدد الموظفين الذين نكروا هذه النقطة (١١٠) وبنسبة مئوية ٣٣,٥%.

الفصل الرابع

جميع الحقوق محفوظة
النتائج والتوصيات
مركز ايداع الرسائل الجامعية

النتائج:

بناءً على تحليل بيانات الدراسة التي تحمل عنوان " اتجاهات الموظفين الحكوميين في الاردن نحو فاعلية البرنامج التدريبي (رخصة قيادة الحاسوب الدولية (ICDL))، دراسة استطلاعية " فقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وهي كالتالي :

١. يوجد أثر إيجابي للعوامل المرتبطة بالبرنامج التدريبي ICDL بشكل عام على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعليته .

٢. يوجد أثر إيجابي لأهداف برنامج تدريب (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج.

٣. يوجد أثر إيجابي لمحتوى برنامج تدريب (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج.

٤. يوجد أثر إيجابي لأساليب تدريب برنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج.

٥. يوجد أثر إيجابي لوسائل تكريب برنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج.

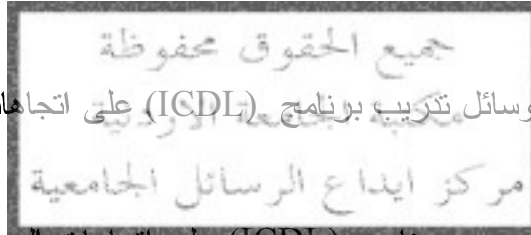
٦. يوجد أثر إيجابي لمدرسي برنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج.

٧. يوجد أثر إيجابي لطول مدة برنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج.

٨. يوجد أثر لطريقة ترشيح المتدربين على برنامج (ICDL) على اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج.

٩. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين بشكل عام نحو البرنامج التدريبي ICDL ونحو العوامل المرتبطة بالبرنامج (اهداف ،ومحتوى... الخ) تعزى إلى الجنس.

١٠. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فاعلية البرنامج التدريبي ICDL تعزى الى الجنس .



١١. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) ونحو العوامل المرتبطة بالبرنامج (اهداف ،ومحتوى... الخ) ونحو فاعلية البرنامج (تحسين الاداء، وسرعته ... الخ) تعزى إلى العمر.

١٢. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) ونحو العوامل المرتبطة بالبرنامج (اهداف ،ومحتوى... الخ) ونحو فاعلية البرنامج (تحسين الاداء، وسرعته ... الخ) تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

١٣. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) ونحو العوامل المرتبطة بالبرنامج (اهداف ،ومحتوى... الخ) ونحو فاعلية البرنامج (تحسين الاداء، وسرعته ... الخ) تعزى إلى المؤهل العلمي.

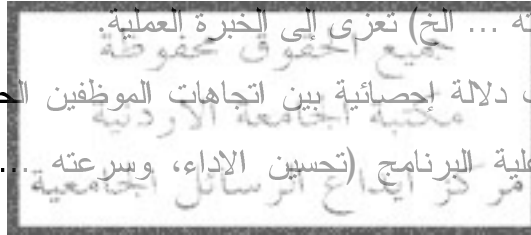
١٤. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) ونحو العوامل المرتبطة بالبرنامج (اهداف ،ومحتوى... الخ) ونحو فاعلية البرنامج (تحسين الاداء، وسرعته ... الخ) تعزى إلى الخبرة العملية.

١٥. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) ونحو فاعلية البرنامج (تحسين الاداء، وسرعته ... الخ) تعزى إلى المستوى الوظيفي.

١٦. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو العوامل المرتبطة بالبرنامج (اهداف ،ومحتوى... الخ) تعزى إلى المستوى الوظيفي .

١٧. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو برنامج تدريب (ICDL) ونحو العوامل المرتبطة بالبرنامج (اهداف ،ومحتوى... الخ) ونحو فاعلية البرنامج (تحسين الاداء، وسرعته ... الخ) تعزى إلى طبيعة الوظيفة.

١٨. إن برنامج (ICDL) له أثر إيجابي على فاعلية أداء الموظفين الحكوميين لاعمالهم من حيث (تحسين الأداء، وسرعة الأداء، ودقة الأداء، واستغلال الوقت، وتوفير بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات).



التوصيات :

توصي الدراسة بما يلي:

١- الاستمرار في تدريب برنامج ال ICDL ليشمل جميع موظفي الحكومة نظراً لأهمية البرنامج ولأثره الإيجابي في تحسين الأداء وسرعته ودقته في توفير المعلومات، وإكمال المواضيع المتبقية من البرنامج (اكسل ، وقاعدة البيانات ، والعرض التقديمي) – وعدم ترك ذلك لاختيار الدوائر الحكومية بسبب تفاوت اهتمام المسؤولين بالبرنامج أو لعدم توفر الميزانيات في الدوائر لإكمال هذه المواضيع – وذلك لحاجة الموظفين لهذه المواضيع في أعمالهم حيث يحتاج الموظفون الذين يعملون في الأمور المالية مثلاً لبرنامج اكسل ، كما يحتاج جميع رؤساء الأقسام والمدراء لقواعد البيانات بالإضافة لموظفي الموارد البشرية ..

٢- إكمال البنية التحتية من حيث توفير أجهزة الحاسوب للدوائر والأقسام التي لا يتوفر فيها أجهزة، وذلك حتى يكتمل العمل الحكومي الإلكتروني، وتكون جميع دوائر الحكومة متساوية في أداء الخدمات والأعمال من حيث السرعة والدقة في إنجاز المعاملات.

٣- إشراك المدراء ورؤساء الأقسام بالبرنامج بحيث لوحظ القليل منهم من تدرّب على هذا البرنامج.

٤- وضع معايير لاختيار المدربين من أصحاب الكفاءات والخبرات الفعلية كأن يكون حاصل على شهادتي البكالوريوس في الحاسوب وأل ICDL ، وأن يكون له خبرة في التدريب لا تقل عن (٣) سنوات .

٥- اختيار الوقت المناسب لعقد البرنامج الذي يتلاءم مع كلا الطرفين مراكز التدريب وأوقات المتدربين ويفضل ان يكون الوقت صباحي، كما يفضل أن يكون الموظف متفرغ لهذا البرنامج عند الاشتراك به .

٦- زيادة عدد ساعات البرنامج التدريبي لتغطي المقررات المناسبة في الجانب العملي.

٧- منح حوافز مادية ومعنوية للموظفين الذين يحصلون على شهادة أل ICDL .

٨- اختيار مواقع مناسبة لتنفيذ البرنامج التدريبي بحيث تؤخذ بعين الاعتبار قربها عن مواقع العمل والسكن.

٩- إجراء دراسات أخرى على برنامج ICDL لقياس كفاءة البرنامج في أداء الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين من خلال مقارنته بالأداء السابق، ودراسة اثر البرنامج في تبسيط الإجراءات وتسهيل الخدمات.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

قائمة المراجع

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

المراجع العربية:

- البشاري ، حسن بن علي ، (٢٠٠٠) . استخدام الرسول صلى الله عليه وسلم الوسائل التعليمية ، وزارة الاوقاف والشؤون الاسلامية بدولة قطر ، ط ١ .
- برعي ، محمد جمال (١٩٧٣) . التدريب والتنمية طرق التدريب ، وسائل ، اساليب ، ركائز ، جوانب ، مستويات ، عالم الكتب ، القاهرة ، مصر .
- برهان ، محمد نور والدغامين ، خالد وطهبوب ، رضوان ، (١٩٩٩) . استخدام الحاسوب الشخصي في الإدارة، منشورات جامعة القدس المفتوحة .
- بروكس ، جل ، (٢٠٠١) . قدرات التدريب والتطوير ، دليل عملي، ترجمة عبد الإله اسماعيل ، مركز البحوث ، معهد الإدارة العامة ، السعودية .
- تشارني ، ساي وكونواي ، كاثي (٢٠٠٠) . وسائل المدرب الناجح ، الجمعية الامريكية للإدارة ، مكتبة جرير .
- توفيق ، عبد الرحمن ، (١٩٩٤) . الحق والتدريب، الأصول والمبادئ، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك) مكتبة الجامعة الاردنية
- توفيق ، عبد الرحمن ، (٢٠٠٢) . العملية التدريبية ، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك) .
- توفيق ، عبد الرحمن ، (٢٠٠٢) . كيف تصبح مدربا فعلا ومحترفا – مفاتيح استدعاء المدرب بداخلك – مركز الخبرات المهنية (بميك) ، القاهرة ، مصر .
- ثورن ، كي وماكي ، ديفيد، (٢٠٠١) . كل ما تريد ان تعرفه عن التدريب – دليل واف خطوة بخطوة للتدريب والتطوير ، ط ١ ، الرياض ، مكتبة جرير .
- جبارة ، بشار ورسمي، محمد وسامح، هيمان، (د.ت) . شبكة الاسئلة ٢، مدارس الاتحادالثانوية، عمان، الاردن.
- الجمل ، خلود خالد (١٩٩٢) . تقويم برنامج الادارة العليا في معهد الادارة العامة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاردنية ، عمان، الاردن .
- حسن ، عادل ، (١٩٨٥) . الادارة في القطاع الحكومي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان .
- حسنين ، حسين محمد ، (٢٠٠٢) . التدريب لغير المدربين ، مطبعة نهر الاردن ، الاردن ، عمان .

- حمدان، محمد زياد، (٢٠٠١). تصميم وإدارة البرامج التدريبية ، دار التربية الحديثة
- حمدان ، موسى عبد الله (٢٠٠٠) . تطبيقات الحاسوب في الإدارة . دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- خطاب، محمد عبد المنعم، (١٤٠١هـ). كفاءة التدريب وفعاليتها ، الأسس العلمية والمداخل الإجرائية . في : حسيب، خليل فايز (محرر) . بحوث ندوة تخطيط وتنفيذ البرامج التدريبية (ص: ٩١-١٩٥)، الرياض ، السعودية .
- الخروبي ، ابراهيم خليل يوسف، (٢٠٠٢) . اتجاهات طلبة تخصص الفنون الجميلة في الجامعات والكليات المتوسطة الفلسطينية نحو العمل في مهنة التعليم في المدارس بعد التخرج، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين .
- خضير، نعمة، (١٩٩٥) . نظام المعلومات وعلاقته بالتكنولوجيا والسلوك القيادي : دراسة حالة اختبارية ، دراسات ، ٢٢ أ- (١)، ص ٣٣-٦٢ .
مركز ايداع الرسائل الجامعية
- الدالاتي ، منى (١٩٩٦) . فاعلية برنامج تدريبي لمعلمات الرياض لمساعدة الابهاء على تعليم اطفالهم الرياضيات واثره في تقدم الاطفال ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة دمشق ، دمشق ، سوريا .
- الدهان ومخامرة، (١٩٩٠) . اثر استخدام الحاسب على أنشطة العمل في المصارف في الأردن ، دراسات ، مجلد (١٧) .
- الزعبي ، محمد بلال والشرابعة احمد ، وقطيشات ، منيب وفارس ، سهير عبد الله والزعبي ، خالدة محمد صايل ، (٢٠٠٢) . الحاسوب والبرمجيات الجاهزة (مهارات الحاسوب)، ط ٥ دار وائل للنشر والتوزيع عمان / رام الله ، الأردن .
- السالمي ، علاء عبد الرزاق والدباغ ، رياض حامد ، (٢٠٠١) . تقنيات المعلومات الإدارية، ط ١ ، عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع .
- سكوتي ، زينب ، (١٩٩٠) . اثر التكنولوجيا الحديثة على الإدارة في فرنسا / دراسة مترجمة ، مجلة الإدارة ، (٢٢) ، (٤) .

- الشبلي ، هيثم (٢٠٠٣) . تطبيقات الحاسوب في ادارة الاعمال والتسويق ، المعتر للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- الشديفات ، رقية محمد عبدالله ، (١٩٩٤) . اثر برامج التدريب في معهد الإدارة العامة الأردني على التدرج الوظيفي واداء الموظف الحكومي في محافظة اربد ،رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، المفرق ، الأردن .
- شرايعة ، احمد عبد العزيز والزعبي ، محمد بلال وفارس ، سهير عبد الله والزعبي ، خالد محمد ، (١٩٩٧) . الحاسوب والبرمجيات الجاهزة ، ط١، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان ، الاردن .
- الشقران ، عبدالله عبدالكريم خميس،(١٩٩٨) . تدريس التربية الفنية بواسطة الحاسوب (برنامج الرسام) في اكتساب طلبة الصف العاشر أسس التصميم الفني مقارنة مع الطريقة التقليدية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، اربد ، الأردن .
- شهاب ، احمد محمد عكاشة (٢٠٠٠) . النمو والحداثة ، اثر استخدام الحاسوب في انماء التفكير الابداعي لدى طلبة الاردن ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، جامعة تونس للاداب والفنون والعلوم الانسانية ، تونس ، تونس .
- صباح ، محمد عبد المطلب (١٩٩٨) سافعلية برنامج اساليب الاشراف في معهد التدريب والتطوير في الاردن وجهة نظر المشاركين في الفترة من (١٩٩٤ - ١٩٩٦) ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ال البيت ، المفرق ، الاردن .
- طلافحة ، عبد الحميد حسن عبد الحميد ، (١٩٩٥) . تقييم برمجيات الحاسوب المستخدمة في الصفوف الثلاثة الأخيرة من وجهة نظر معلمي الحاسوب واتجاهاتهم نحوه،رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك ، اربد ،الأردن .
- طوالبه ، محمد ، (١٩٩٧) . اتجاهات المعلمين والمعلمات نحو استخدام الحاسوب لاداء المهام التربوية في وزارة التربية والتعليم الأردنية ،أبحاث اليرموك ، ١٣ ، (٣) ، ٢٢٥ - ٢٤١ .
- عبد الفتاح ، رأفت السيد،(٢٠٠١) . سيكولوجية التدريب وتنمية الموارد البشرية،(ط١) . القاهرة: دار الفكر العربي .
- العبدالله ،عبدالله محمد ،(١٩٩٩) . اتجاهات طلبة الدراسات العليا في كلية التربية والفنون بجامعة اليرموك نحو استخدام الحاسوب التعليمي في ضوء بعض المتغيرات ، مؤتة للبحوث والدراسات ، ١٣(١)، ١١ - ٤٦ .

- عساف ، عبد المعطي وحمدان ، يعقوب (٢٠٠٠). **التدريب وتنمية الموارد البشرية الاسس والعمليات** ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- العقيلي ، صالح رشيد وياسين، مصطفى محمود والزعبي ، علي داود (٢٠٠٣) . **المهارات الحاسوبية الاساسية والبرمجيات الجاهزة** ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، الاردن ، عمان .
- العلاوي ، هاجر احمد عبد الغني ، (١٩٩٢). **اتجاهات الطلبة نحو برامج الحاسوب التي تقدمها وزارة التربية والتعليم للصف العاشر من مرحلة التعليم الاساسي في محافظة الزرقاء**، رسالة جامعية غير منشورة ، الجامعة الاردنية ، عمان ، الأردن .
- العلاونة، علي احمد ، (٢٠٠١). **واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة دراسة ميدانية : مركز وزارة التربية والتعليم الاردنية** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، إربد ، الأردن .
- علي ، سلطان محمود فاسم ، (٢٠٠٦). **الثقافة الحاسوبية والتجاه نحو الحاسوب لدى عينة من الملتحقين بالبرنامج محو الامية الحاسوبية في مديرية بني كنانة** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، إربد ، الاردن.
- العماري ، عبد الله (١٤٠١ هـ) **تصميم البرامج التدريبية** ، (من كتاب بحوث ندوة وتخطيط وتنفيذ البرامج التدريبية) .
- الفرحان ، امل حمد و الطراونة، محمد ،(١٩٩٧). **اثر التكنولوجيا والبحث والتطوير والتدريب على انتاجية مؤسسات القطاع العام والخاص في الاردن**، دراسة تحليلية مقارنة، دراسات ، ٢٤(١) ، ص٧٣-٨٧ .
- قنديلجي ، عامر ابراهيم والسامرائي، ايما فاضل ،(٢٠٠٢). **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها** ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن

ط١

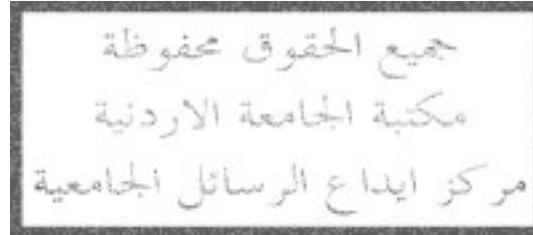
- ابو قفة ، هدية منصور (٢٠٠٣) . اثر تحديد الاحتياجات التدريبية للمصارف التجارية الليبية على كفاءة وفاعلية البرامج التدريبية ، رسالة ماجستير جامعية غير منشورة ، جامعة ال البيت ، المفرق ، الاردن .
- مزعل ، فاضل ، (١٩٩٤) . اثر تكنولوجيا العمل في استراتيجية التتويج والتكامل في القطاع الصناعي العراقي، دراسات ، المجلد ٢١ أ (٤) ، ص ٥٧٩-٦٢٠ .
- مصطفى ، احمد سيد ، (١٩٩٨) . انعكاسات التكنولوجيا على العنصر البشري في المنظمات العربية ، افاق اقتصادية ، ١٨ (٧٣) ، ص ٩٣-١١٤ .
- منصور، عوض وحمدان ، موسى والعولقي، محمد سعيد والشрман ، حسام (٢٠٠٠) . مهارات في الحاسوب ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- المومني ، عاطف طعمة الاحمد، (١٩٩٤) . فاعلية برامج التدريب أثناء الخدمة لمعلمي التربية الاجتماعية والوطنية كما يراها المعلمون والمشرفون التربويون في الأردن، رسالة جامعية غير منشورة،الجامعة الاردنية ، عمان ، الأردن .
- هارت ، الوي (٢٠٠٢) . وسائل التدريب الفعالة، تيب توب لخدمات التعريب والترجمة ، شعبة العلوم الاقتصادية والادارية ، القاهرة ، مصر .
- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات/الاردن (٢٠٠٣) ، برنامج تدريب موظفي الحكومة على المهارات الاساسية لاستخدام الحاسوب .
- ياغي ، محمد عبد الفتاح ، (١٩٨٦) . التدريب الإداري بين النظرية والتطبيق، الرياض،جامعة الملك سعود ، عمادة شؤون المكتبات .
- ياغي ، محمد عبد الفتاح ، (١٩٩٣) . اتخاذ القرارات التنظيمية ، دار زهران للطباعة والنشر والتوزيع ، ط٢ ، عمان ، الاردن .
- ياغي ، محمد عبد الفتاح ، (٢٠٠٣) . التدريب الإداري بين النظرية والتطبيق ، كلية ادارة الاعمال ، ط٢ ، الجامعة الاردنية .

المراجع الأجنبية:

- Brennan, John and Mahon, Tom Mac, (2001). **Training for European Computer Driving Licence (ECDL)**, Blackrock Education Centre, Syllabus 3 ECDL Approved Dublin, Ireland

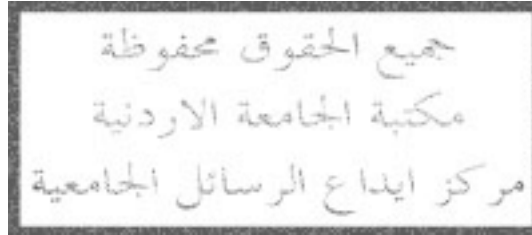
- Daft Richard L. (1992). **Organization Theory and Design**, West PUBLISHING Company .N,Y
- Daft, Richard L, (2004). **Organization Theory and Design**, Eighth Edition, Thomson, South – Western.
- Desler Gary, (2003). **Human Resource Management**, Ninth Edition , Prentice Hall, Pearson Education International.
- Gibson, Glenn.A(1991).**Computer Systems Concepts and Design**, Prentice Hall International, Inc.
- Loukis, Euripidis N & Michalopoulos, Nick, (1994). Information Technology and Organizational Structure of Greek Public Administration, **International Journal of Public Administration**, Vol.10.
- Noe , Raymond A , (2002) . **Employee Training and Development**, McGraw-Hill Higher Education, Irwin.
- Reinermann, Heinrich, (1997) .The Utilization of Information Technology in German Public Administration, **International Review of Administrative Sciences**, Vol 63 no.
- Sekaran, Uma, (2003) **Research Methods for Business**, Fourth Edition, John Wiley&Sons, Inc.United States of America.
- Tanenbaum, Andrew S, (1996). **Computer Networks**, Third Edition, New Jersey, Prentice – Hall International, Inc.
- Torkzadeh R, and Doll W. J, (1999) . The Development of a Tool for Measuring the Perceived Impact of Information Technology on Work. **Omega, Int, J, Mgmt** ,Vol ,27, No 3, pp 327-339 .
- Torkzadeh R, and Gemoets L, (1999). Utilization and Impacts of Information Technology Application on End – users in US and Mexico, **The Journal of Computer Information Systems**, Vol. xxxix, No 2.

- Trainor ,Timothy and Krasnewich,Diane, (1992).**Computers** , Mitchell Mc Graw – Hill Inc,Third Edition.
- Wignhoven ,A.B.J.M and Wassenaar, D.A. (1990).Impact of information Technology on Organizations : The State of the Art, **International Journal of Information Management**, Vol,10, PP,25-53 .
- http://www.acs.org.au/icdl/category.asp?category_id_3,Retrieved December 5, 2004 .
- <http://www.icdl-unesco.org/about.htm> . Retrieved December 5, 2004 .



الملاحق

ملحق الاساتذة



الملحق رقم (١)

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الأردنية

كلية الدراسات العليا / الإدارة العامة

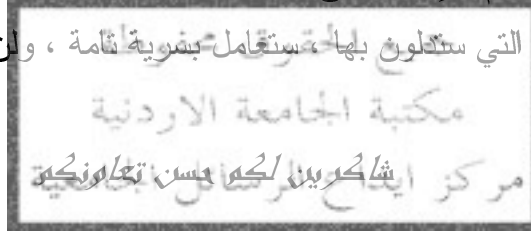
أختي الموظفة / أخي الموظف

تحية طيبة وبعد:-

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان " اتجاهات الموظفين الحكوميين نحوفعالية البرنامج التدريبي أُل ICDL في الوزارات والدوائر الحكومية/ دراسة استطلاعية " حيث تهدف هذه الدراسة التعرف على اتجاهات الموظفين نحو البرنامج ، وكيفية تحسين الأداء ومدى الاستفادة منه في أداء الاعمال الإدارية ، والعوامل التي تعيق أو تحول دون تطبيق البرنامج ، ومن ثم تقديم بعض المقترحات والتوصيات على ضوء النتائج والتي قد تسهم في إنجاح تدريب وتأهيل الكوادر البشرية على استخدام المهارات الحاسوبية في الوزارات الحكومية.

لقد تم تقسيم الاستبانة الى ثلاثة اجزاء رئيسية: الجزء الاول يتعلق بالمعلومات الديموغرافية والوظيفية ، اما الجزء الثاني يتعلق بفحوى الدراسة المذكورة سابقا، بينما يتعلق الجزء الثالث بالاجابة على اسئلة مفتوحة بصدد هذا الموضوع .

لذا نرجوا منكم التكرم بالإجابة على كل فقرة من فقرات الاستبانة ، بكل دقة وموضوعية ، علما بان المعلومات التي ستتلون بها ستعامل بمشوية تامة ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .



الباحث

زياد الشوابكة

الجامعة الاردنية

عمان / الاردن

للاستفسار عن أي معلومة الاتصال على هاتفه رقم : ٥٣٣٩٠٨٩١

الجزء الاول:-

أولا العوامل الديموغرافية (الشخصية) والوظيفية

٠١ اسم الدائرة/ الوزارة :

٠٢ الجنس: ذكر أنثى

٠٣ العمر: ٣٠ سنة فأقل ٣ - ٥٠ سنة
 ٥١ فما فوق

٠٤ الحالة الاجتماعية: اعزب متزوج مطلق
 أرمل

٠٥ المؤهل العلمي:

<input type="checkbox"/>	ثانوية عامة فأقل	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	بكالوريوس	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ماجستير	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	دكتوراه	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	دبلوم متوسط	<input type="checkbox"/>

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الأردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

٠٦ الخبرة العملية:

٥ سنوات فأقل ٦-١٠ سنوات
 ١١-١٥ سنة ١٦ سنة فأكثر

٠٧ المستوى الوظيفي: مدير دائرة /مديرية رئيس قسم موظف

٠٨ طبيعة الوظيفة: اداري مالي فني اخرى

الجزء الثاني: اتجاهات الموظفين الحكوميين نحو فعالية لبرنامج التدريبي (ICDL)

الرجاء الاجابة على فقرات الاستبانة وذلك بوضع اشارة (x) في المربع المناسب لاجابتك

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق على الاطلاق

					أهداف برنامج (ICDL)	أولا
					اهداف البرنامج واضحة للمتدربين في بدايته.	٠١
					الاهداف قابلة التنفيذ.	٠٢
					الاهداف تمثل الحاجات الفعلية للمتدربين	٠٣
					محتوى البرنامج	ثانيا
					محتوى المواد التدريبية لبرنامج (ICDL) مناسب لحاجاتي المهنية.	٠٤
					تتلائم محتويات المواد التدريبية مع اهداف البرنامج .	٠٥
					جمعت المواد التدريبية بين الجانب النظري والعملي .	٠٦
					أساليب التدريب	ثالثا
					اساليب التدريب المستخدمة ساهمت في توضيح وفهم مادة البرنامج بصورة أفضل .	٠٧
					تم التركيز على اسلوب المحاضرات .	٠٨
					تم تنظيم المعلومات، من خلال المراجعة والتلخيص واستنتاج الافكار .	٠٩
					ركز على التطبيق العملي واجراء التمرين الصفي .	٠١٠
					وسائل التدريب	رابعا
					الوسائل المستخدمة امتازت بانها حديثة الجامعة الاردنية و متجددة.	٠١١
					استخدمت أجهزة عرض السلايدات ايداع الرسائل الجامعية	٠١٢
					استخدم جهاز الداتا شو	٠١٣
					تم استخدام وسائل سمعية وبصرية مثل (التلفاز، والفيديو، والمسجل)	٠١٤
					تم استخدام جهاز حاسوب لكل متدرب.	٠١٥
					المدرّبون	خامسا
					اظهر المدرّبون اتقاناً للمهارات الحاسوبية في المادة التدريبية	٠١٦
					تمتع المدرّبون بقدرة عالية على توصيل المعلومات الى المتدربين	٠١٧
					راعى المدرّبون الفروق الفردية بين المتدربين	٠١٨
					ابدى المدرّبون مرونة كافية في تقبل ملاحظات المتدربين حول البرنامج التدريبي (ICDL) .	٠١٩

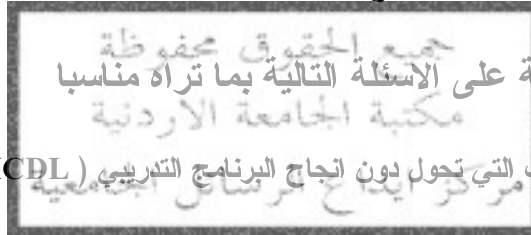
غير موافق على الاطلاق	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					استغل المدرّبون وقت التدريب لتحقيق اهداف برنامج التدريب .	٠٢٠
					طول مدة البرنامج	سادسا
					المدة المحددة لتغطية محتوى المادة التعليمية	٠٢١

				النظرية كانت كافية .	
٠٢٢				المدة المحددة للجلسات التدريبية العملية كانت كافية .	
				طريقة الترشيح للبرنامج	سابعاً
٠٢٣				تم ترشيحي للالتحاق بالبرنامج التدريبي (ICDL) حسب رغبتني الشخصية.	
٠٢٤				تم ترشيحي للالتحاق بالبرنامج التدريبي (ICDL) حسب رغبة المسؤول المباشر .	
٠٢٥				تم ترشيحي للالتحاق بالبرنامج التدريبي (ICDL) بناءا على تقدير التقرير السنوي للاداء .	
٠٢٦				تم ترشيحي للالتحاق بالبرنامج التدريبي (ICDL) بناءا على المدة الزمنية للخدمة في العمل الحالي .	
				تحسين الأداء بعد تدريب الموظف (ICDL).	ثامناً
٠٢٧				ساعد برنامج (ICDL) في التعرف على أساليب جديدة في تحسين العمل والأداء من خلال الاتصال بالإنترنت.	
٠٢٨				البرنامج جعلني أكثر قدرة على فهم عملي وذلك بمعرفة محتواه والعلاقة بين أجزائه .	
٠٢٩				ساعدني البرنامج في تطوير ادائي الإداري.	
٠٣٠				أضافت المواد معلومات جديدة تساعد في الاداء الوظيفي .	
				سرعة الاداء .	تاسعاً
٠٣١				اصبح هناك سرعة في تنفيذ الاعمال بسبب برنامج (ICDL).	
٠٣٢				ألاحظ فرقا في رضى العملاء من خلال سرعة الانجاز نتيجة لتدريب ال (ICDL)	
٠٣٣				سمح البرنامج بمرونة الاتصال باتجاهاته المختلفة الاقضية والعامودية.	
٠٣٤				ساهم البرنامج في سرعة انجاز تقارير الاعمال الادارية.	
				دقة الاداء .	عاشراً
٠٣٥				ساعد برنامج (ICDL) على سهولة التعديل على أي عمل وبشكل غير مكلف.	
٠٣٦				عمل برنامج (ICDL) على تبسيط الإجراءات .	
٠٣٧				عمل برنامج (ICDL) على المعرفة الدقيقة بالتفاصيل	

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الاطلاق
٠٣٨	ساعد البرنامج على ترتيب الاولويات بوضوح تام.					
إحدى عشر	استغلال الوقت .					
٠٣٩	اصبح من السهل تأدية العمل في الوقت المحدد.					

					٠٤٠	اصبح حجم انتاج العمل يفوق المعدل المألوف رغم ثبات الفترة الزمنية .
					٠٤١	ساهم البرنامج على التقليل من الروتين الإداري المعقد.
					إثنى عشر	توفر بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات الإدارية
					٠٤٢	سهل البرنامج لي القدرة والإمكانات على فحص أكثر من بديل واحد للمشكلة.
					٠٤٣	لقد مكنتني برنامج (ICDL) من عمل نماذج جديدة تساعدني على اتخاذ القرار.
					٠٤٤	ساهم البرنامج بتوفير المعلومات اللازمة من حيث الكم والنوع والتوقيت لاتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بأداء القسم /الدائرة .

الجزء الثالث: الأسئلة المفتوحة



٠١ ما هي اهم المعوقات التي تحول دون انجاح البرنامج التدريبي (IC DL) وترتيبها حسب الاهمية ؟

.....

.....

٠٢ ما هي اقتراحاتك لتطوير البرنامج التدريبي (IC DL) وزيادة فاعليته وترتيبها حسب الاهمية ؟

.....

.....

٠٤ اية مقترحات اخرى

.....

.....

الملحق (٢) :
حجم العينة

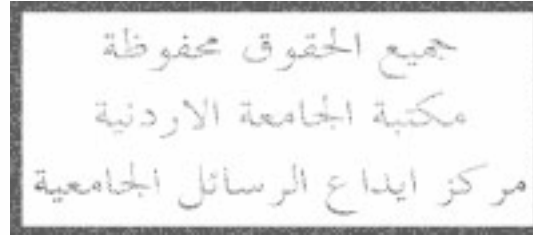
RESEARCH METHODS FOR BUSINESS

A Skill-Building Approach

Fourth Edition

Uma Sekaran

Southern Illinois University at Carbondale



John Wiley & Sons, Inc.

<http://www.wiley.com/college>

This t value of 1.209 is much below the value of 2.021 [for 40 degrees of freedom for a two population t -test, the closest to the actual 38 df (20+20-2)] required for the conventional 95% probability, and even for the 90% probability, which requires a value of 1.684. We can thus say that the difference of 5 that we found between the two stores is not significantly different from 0. The conclusion, then, is that there is no significant difference between how much customers buy (dollars expended) at Department Store A and Department Store B. We will thus accept the null hypothesis and reject the alternative.

Sample data can thus be used not only for estimating the population parameters, but also for testing hypotheses about population values, population correlations, and so forth, as we will see more fully in Chapter 13.

DETERMINING THE SAMPLE SIZE

Now that we are aware of the fact that the sample size is governed by the extent of precision and confidence desired, how do we determine the sample size required for our research? The procedure can be illustrated through an example.

Suppose a manager wants to be 95% confident that the expected monthly withdrawals in a bank will be within a confidence interval of $\pm \$500$. Let us say that a study of a sample of clients indicates that the average withdrawal made by them have a standard deviation of \$3,500. What would be the sample size needed in this case?

We noted earlier that the population mean can be estimated by using the formula:

$$\mu = \bar{X} \pm K S_{\bar{x}}$$

Since the confidence level needed here is 95%, the applicable K value is 1.96 (t table). The interval estimate of $\pm \$500$ will have to encompass a dispersion of (1.96 \times standard error). That is,

$$500 = 1.96 \times S_{\bar{x}}$$

$$S_{\bar{x}} = 500/1.96 = 255.10$$

We already know that

$$S_{\bar{x}} = \frac{S}{\sqrt{n}}$$

$$255.10 = \frac{3500}{\sqrt{n}}$$

$$n = 188$$

The sample size needed in the above was 188. Let us say that this bank has a total clientele of only 185. This means we cannot sample 188 clients. We can in this case apply the correction formula and see what sample size would be needed to have the same level of precision and confidence given the fact that we have a total of only 185 clients. The correction formula is as follows:

$$S_{\bar{x}} = \frac{S}{\sqrt{n}} \times \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

where N is the total number of elements in the population, n is the sample size to be estimated, $S_{\bar{x}}$ is the standard error of estimate of the mean, and S is the standard deviation of the sample mean.

Applying the correction formula, we find that

$$255.10 = \frac{3500}{\sqrt{n}} \times \sqrt{\frac{185-n}{184}}$$

$$n = 94$$

We would now sample 94 of the total 185 clients.

To understand the impact of precision and/or confidence on the sample size, let us try changing the confidence level required in the bank withdrawal exercise which needed a sample size of 188 for a confidence level of 95%. Let us say that the bank manager now wants to be 99% sure that the expected monthly withdrawals will be within the interval of $\pm \$500$. What will be the sample size now needed?

$$S_{\bar{x}} \text{ will now be } \frac{500}{2.576} = 194.099$$

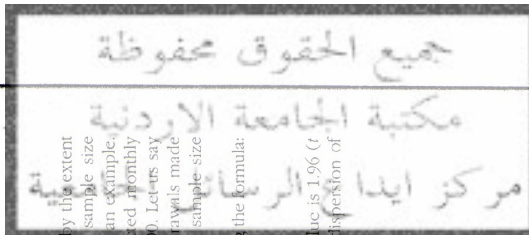
$$194.099 = \frac{3500}{\sqrt{n}}$$

$$n = 325$$

The sample has now to be increased 1.73 times (from 188 to 325) to increase the confidence level from 95% to 99%!

Try calculating the sample size if the precision has to be narrowed down from \$500 to \$300 for a 95% and a 99% confidence level! Your answers should show the sample sizes needed as 523 and 902, respectively. These results dramatically highlight the costs of increased precision, confidence, or both. It is hence a good idea to think through how much precision and confidence one really needs, before determining the sample size for the research project.

So far we have discussed sample size in the context of precision and confidence with respect to one variable only. However, in research, the theoretical framework has several variables of interest, and the question arises how one should come up with a sample size when all the factors are taken into account. Krejcie and Morgan (1970) greatly simplified size decision by providing a table that ensures a good decision model. Table 11.3 provides that generalized scientific guideline for sample size decisions. The interested student is advised to read Krejcie and Morgan (1970) as well as Cohen (1969) for decisions on sample size.



L1137

الصنف

Table 11.3
Sample Size for a Given Population Size

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

جميع الحقوق محفوظة

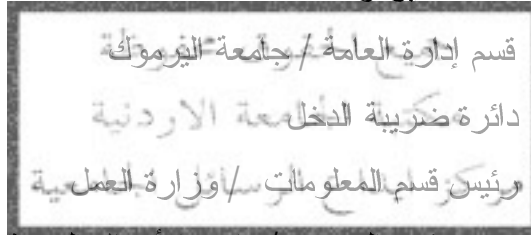
مكتبة الجامعة الأردنية

مركز البحوث والدراسات الجامعية

الملحق (3)

أسماء المحكمين على الاستبانة

رئيس قسم الإدارة العامة / الجامعة الأردنية	د.د. نائل العواملة
رئيس قسم الإدارة العامة / جامعة اليرموك	د.د. عاصم الاعرجي
قسم الإدارة العامة / الجامعة الأردنية	د. محمد الحنيطي
قسم الإدارة العامة / الجامعة الأردنية	د. ربحي الحسن
رئيس قسم إدارة الأعمال / الجامعة الأردنية	د. رفعت الشناق
قسم إدارة الأعمال / الجامعة الأردنية	د. علي النسور
قسم التسويق / الجامعة الأردنية	د. ماجد الشامي
جامعة اليرموك	د. محمد الروابدة
قسم إدارة العامة / جامعة اليرموك	د. ياسين الصرايرة
دائرة ضريبة الدخل جامعة الأردنية	د. محمد الفاعوري
رئيس قسم المعلومات / وزارة العمل	السيدة نادية العورتاني
رئيس قسم التدريب / دائرة الأحوال المدنية والجوازات العامة	السيد خالد طه



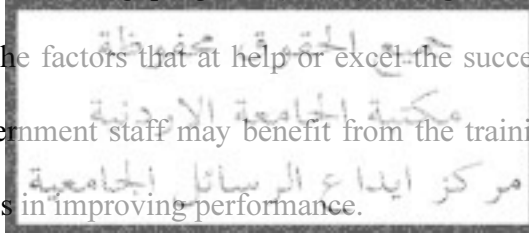
**Attitudes of Government Staff in Jordan towards the Effectiveness of the
Training Program (ICDL)**

By
Ziad Ali Eid Al Shawabkeh

Supervisor
Dr. Mohammad Abdul Fattah yaghi

Abstract

This study has dealt with government staff's Attitudes in Jordan towards the effectiveness of the training program (ICDL). It has aimed to identify the government staff Attitudes toward training program (ICDL) in light of the demographic and social Attitudes, and the factors that at help or excel the success of ICDL as well as studying how far government staff may benefit from the training program and make sure of its effectiveness in improving performance.



The study has targeted government staff randomly, with a sample of 400 staff out of 4000 population who have received this program. The study used secondary sources to collect the scientific material and also the primary ones.

A questionnaire of three parts was designed to collect the required data and information from the sample population with a variable for each Para of the study to measure up its dimensions.

The study data has been analyzed by using the qualitative statistic to highlight the characteristics of study sample as well as one- way ANOVA data analysis to test the statistical differences amidst average trends of sample population according to their specialization and one- sample t- test – to test the impact- of the ICDL program

in respect of improving performance in addition to measuring the relationship aridest the independent variables by using Pearson correlation coefficient.

Analysis processes have come out with the following results:

- 1- There is impact for the factors correlated with ICDL program on the government staff trends towards program effectiveness.
- 2- There are differences of statistical function among government staff's trends towards ICDL training program, attributed to sex, educational qualifications, job level and job nature.
- 3- There are no differences of statistical faction among government staff's trends towards ICDL training program attributable to age, social status and practical experience.
- 4- There are differences of statistical function among government staff Attitudes towards the effectiveness of the training program (ICDL attributed to sex, educational qualifications and job nature .
- 5- There are no difference of statistical function among government staff's trends towards the effectiveness of ICDL program attributed to age, social status, practical experience and job level.
- 6- There is positive impact of ICDL program on the effectiveness of performance in respect of improving performance its, speed, accuracy, and availability of meticulous information for making decision and utilizing time.

The study has come out with the following recommendations:

Continuing with ICDL training program to cover all government staff ,Completing the infrastructure in respect of supplying computer sets to related departments and sections where no sets are available.

Linking computer sets available in departments and sections with internet network ,Completing the remaining positions' (Excel, Databases and introductory demonstration) , and not leaving it to the choice of the government departments as they are of different interests in introducing the program, or for the plea that no scheduled budget available in the said departments to supply it. Individual differences among staff have to be taken in account and getting staff involved in the courses according to their academic qualifications, Granting material and morale incentives to staff who obtain the ICDL certificate and Granting facilities by government to buying computer sets at preferential prices and increasing the period assigned for training and in particular the practical aspect.

