

چکیده

در سال‌های اخیر و همگام با پیشرفت‌های صورت گرفته در حوزه ارتباطات، عرضه خدمات آموزشی در ابعاد و اشکال مختلف در سطح جهان بیش از پیش مشهود است. لیکن آنچه اهمیت آن را برای سازمان‌ها دوچندان می‌کند، وجود مدل بهینه ارتباطی است تا بتواند اثرگذاری یادگیری الکترونیکی در آموزش غیررسمی سازمان‌ها را ملموس‌تر نموده و آن‌ها را در پیشبرد اهدافشان یاری نماید. این پژوهش به دنبال ارائه مدل ارتباطی موثر بر یادگیری در آموزش الکترونیکی در سازمان‌ها است که با استفاده از روش‌های کیفی و کمی انجام شده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در بخش کیفی، مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته بوده و به‌منظور گردآوری اطلاعات، با به‌کارگیری روش نمونه‌گیری هدفمند با ۱۵ نفر از مدیران، مدرسان و کارکنان بانک ملت شهر تهران مصاحبه انجام شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی انجام گرفته و بر اساس آن، مدل کیفی پژوهش ارائه شده است. ابزار گردآوری اطلاعات در بخش کمی در قالب روش زمینه‌یابی، پرسشنامه است که میزان شدت مولفه‌های استخراج‌شده از مدل را بررسی می‌کند. نتایج پژوهش حاضر، نشان‌دهنده استخراج بالغ بر ۶۷۸ کد از مصاحبه‌ها ۱۹۷ مفهوم و ۲۶ مقوله است که در قالب مدل ارتباطی شامل یادگیری الکترونیکی آموزش غیررسمی به‌عنوان پدیده محوری و شرایط علی (مدیریت آموزشی، شرایط مدرسان، ویژگی‌های محتوا، روش‌های آموزشی و نوع ارتباطات و شرایط فراگیران)، شرایط مداخله‌گر (موقعیت زمانی و مکانی، درگیری فکری و کاری فراگیران، عدم وجود استاندارد اجرا، اطلاع سرپرستان از اهداف یادگیری کارکنان، عدم احساس اجبار به گذراندن دوره‌های آموزشی و نظام ارزشیابی معیوب شرایط زمینه‌ای) پویایی در بهسازی منابع انسانی، توسعه راهبردهای انگیزشی، توسعه فرهنگ سازمانی و وجود ثبات نسبی در سیاست‌گذاری سازمانی)، راهبردها و عوامل پیامدی در سطح سازمانی و فردی قرار گرفت.

کلید واژه:

آموزش سازمانی، یادگیری الکترونیکی، اثربخشی آموزشی

مقدمه

سازمان‌ها و موسسات در دنیای کنونی نیازمند مدیران و پرسنل تحصیل‌کرده و ماهری هستند که ضمن برخورداری از دانش بروز، قدرت تصمیم‌گیری داشته و بتوانند با تکیه بر توانایی در اندیشه و عمل و برقراری ارتباط با دیگران، تصمیمات خود را اجرایی نموده (Starr, ۲۰۰۳) و همگام با انجام بهینه امور از طریق تصمیمات تخصصی و بروز، فرایند جانشین پروری برای نسل آتی را نیز در دستور کار قرار دهند که این موضوع با توجه به شرایط زندگی خصوصی و کاری امروزی دیگر در کلاس‌های فیزیکی صرف و یا کارآموزی تطویل‌المدت میسر نخواهد شد؛ به عبارتی می‌توان گفت روش‌های آموزشی سنتی دیگر به‌تنهایی پاسخگوی جهان متغیر و متحول امروز نیست. تحقیقاتی که در برخی کشورها انجام شده است، نشان‌دهنده آن است که در عرض ۵ سال بیش از

بررسی میزان تاثیرگذاری عوامل موثر
بر اثربخشی یادگیری الکترونیکی و
آمیخته در آموزش سازمانی
(مطالعه موردی بانک ملت)

معصومه کبریایی

دانشجوی مقطع دکتری دانشگاه آزاد

اسلامی واحد علوم و تحقیقات

Masoumeh.kebriaee@srbiau.ac.ir

دکتر بهروز کاوه‌ئی (نویسنده مسئول)،

عضو هیات علمی سازمان سنجش آموزش

کشور

kavehiebehrooz@yahoo.com

دکتر افسانه مظفری،

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی

واحد علوم و تحقیقات

Dr.afsaneh.mozaffari@gmail.com

تاریخ ارسال: ۱۴/۰۵/۹۹

تاریخ پذیرش: ۱۵/۰۸/۹۹

۶۰٪ آموزش‌های کارکنان، کارایی خود را از دست داده و نیاز به تجدید دوره احساس می‌شود (کری و ایساکسون، ۱۳۸۶) بنابراین روش جایگزین و آمیخته با بهره‌گیری بیشینه از فضای الکترونیکی برای انتقال دانش، بینش، مهارت و خبرگی در مشاغل مختلف نیاز است که می‌بایست در دستور کار سازمان‌ها قرار گیرد.

در دوره حاضر و عصر دانایی و اطلاعات، از یک سو، با توجه به تغییر سبک زندگی افراد و همزیستی مسالمت‌آمیز آنان با ساختار الکترونیکی در قالب شبکه‌های اجتماعی، اپلیکیشن‌ها و ... و از سوی دیگر با عنایت به توزیع نامناسب امکانات و اطلاعات آموزشی بروز در رشته‌های مختلف بالاخص در محیط آموزش سازمان‌ها، رویکرد استفاده حداکثری از قابلیت‌های محیط یادگیری الکترونیکی، قطعاً به‌عنوان یک الزام مطرح است و نه انتخاب.

از سوی دیگر، نرخ بالای تغییرات جهانی و هزینه بالای آموزش‌های سنتی، شرکت‌ها و سازمان‌ها را به سمت یک معضل اساسی پیش برده به نحوی که چنانچه مدیریت سازمان، حاضر به پرداخت هزینه‌های مداوم آموزش و بروزرسانی مستمر کارکنان خود نباشد، به اجبار محکوم به شکست در دنیای متغیر کنونی است. آیا دنیای متغیر کنونی راه این معضل را پدید نیاورده است؟ (اندرسون و الومی، ۱۳۹۳) و آیا راهکاری جز سوق به سمت وسوی فناوری می‌تواند مدنظر باشد؟

علاوه بر لزوم تأمل بر این نکته که تغییرات فرهنگی در طولانی‌مدت اتفاق افتاده و نیازمند بسترسازی‌های متفاوتی می‌باشد، می‌بایست به چالش‌های دیگری نیز اندیشید.

نخست اینکه در غالب موارد، نظام آموزشی هنوز به صورت سنتی اداره می‌شود و به دلیل سنتی بودن اهداف، ساختارها، روش‌ها و محتوای آموزشی، یادگیری الکترونیکی فرصت بروز مناسب و شایسته نیافته است و فرایند یاددهی - یادگیری سنتی بر مبنای آموزه‌های رفتاری و حداکثر شناختی که در آن مدرس نقش غالب و مسلط در فرایند آموزش دارد، شکل گرفته است، درحالی که ضرورت یادگیری الکترونیکی شکل‌گیری رویکرد ساختارگرایی به فرایند یاددهی - یادگیری است که در آن هر فراگیر خود در ساخت دانش و معرفت نقش دارد (هداوند و دیگران، ۱۳۹۱).

ثانیاً اینکه فارغ از محیط سنتی و عدم فرصت بهینه برای شکوفایی محیط یادگیری الکترونیکی، این محیط‌ها با چالش‌های ویژه‌ای روبرو هستند؛ زیرا مبتنی بر راهبردهای ارتباطی مشابه با محیط‌های سنتی همچون نشانه‌های غیرکلامی نیستند. همچنین ایراد بزرگی که به این محیط‌ها گرفته می‌شود؛ فقر آن در زمینه به وجود آوردن تعاملات گوناگون بین کاربران و نبودن محیط مساعد برای مشارکت‌های اجتماعی است.

کمبود ارتباطات رو در رو با مدرسان و یادگیرندگان باعث احساس انزوا در فضای مجازی شده که منجر می‌شود یادگیرنده نسبت به کیفیت کل این محیط یادگیری، احساس نگرانی کند (Ouzts, ۲۰۰۶). بسیاری از پژوهشگران معتقدند که یادگیری در سطوح بالا به صورت مشارکتی قابل انجام بوده و انتقال بینش و مهارت به صورت اجتماعی در مکالمه، فعالیت مورد انتظار و ... اتفاق می‌افتد (Scott et al, ۲۰۰۷). از دیگر چالش‌های پیش رو در این زمینه، عدم وجود بنیان‌های ساختارمند در خصوص آموزش سازمان‌ها و موسسات می‌باشد. بسیار اندک‌اند موسساتی که معتقد باشند، آموزش‌های محیط‌های آکادمیک در سطوح دانشگاهی و یا حتی آموزش‌هایی که در محیط‌های سازمانی برای پرسنل گذاشته می‌شود، منجر به ارزش افزوده فرایندهای کاری و عملیاتی سازمان و یا موسسه مربوطه می‌گردد. این موضوع نشان از نیاز به تحول در محتوا، سرفصل‌ها، نحوه انتقال مفاهیم و ... در پروسه یادگیری آموزش‌های غیررسمی دارد.

واقعیت این است که مدیران و صاحبان موسسات و شرکت‌ها در پی آن هستند که نتایج آموزش‌ها را نه فقط به صورت گزارش‌های نفر ساعت کلاس‌های برگزار شده به صوت فیزیکی و یا الکترونیکی، بلکه نتایج را به صورت کاربردی و محسوس در فرایند محصولات و خدمات آن موسسه یا سازمان مشاهده نمایند. در این راستا، یادگیری الکترونیکی فرصت‌های بی‌شماری را فراهم می‌کند که قبلاً امکان‌پذیر نبود. در بستر یادگیری الکترونیکی، شانس یادگیری از یک دانشگاه مشهور و معتبر امکان‌پذیر است. این امر نیازی به تغییر در شیوه زندگی فراگیر ندارد. نیاز به ترک شغل و کار یا مهاجرت خود و خانواده را از بین می‌برد. یادگیری در یک کلاس نامرئی امکان دستیابی نامحدود به اطلاعات را ارتقا می‌بخشد (Parker, ۲۰۰۴).

این موضوع که دغدغه رساندن پیام آموزشی از فرستنده پیام که سازمان‌ها می‌باشند به پرسنل در یک بستر ارتباطی شکل گرفته و مولفه‌های علی و مستقیم اثربخش در آن‌ها استخراج گردند از مباحثی است که تاکنون بدان پرداخته نشده است. از دیگر مسائل مهم که در این پژوهش بدنبال آن هستیم بررسی سایر عوامل (زمینه ای و مداخله گر) در فرایند اثربخشی آموزش سازمانی است که در نظر است کلیه عوامل در قالب یک مدل اثربخش ارائه گردد.

۱. پیشینه پژوهش

برای دستیابی به اهداف پژوهش، می‌بایست پس از شناسایی عوامل مؤثر بر یادگیری الکترونیکی در آموزش سازمان‌ها، میزان اثرگذاری آن‌ها در قالب یک فرایند ارتباطی بررسی و تحلیل گردد. اندیشمندان زیادی به مسائل آموزش سازمانی پرداخته‌اند که ذیلاً به برخی از آن‌ها می‌پردازیم:

ردیف	محقق / محققین ، سال	اهم یافته‌های پژوهش
۱	پاریس و وایت ۱۹۸۶	در تحقیقی با عنوان "آموزش ضمن خدمت" به عدم اثربخشی آموزش‌های ضمن خدمت تأکید کرده و عنوان می‌کنند بر اساس نتایج تحقیقتان، آموزش ضمن خدمت به دلیل هزینه‌های بالا، اتلاف وقت و ناکارآمدی روش آموزش، اثربخش نیست.
۲	فاکسون ۱۹۹۳	وجود یک محیط غیرحمایتی جهت اجرای آنچه فراگرفته شده را از موانع انتقال آموخته‌ها به عملکرد حرفه‌ای فراگیران تشخیص داده است.
۳	نونون ۱۹۹۳	با تأکید بر اهمیت حمایت مدیران در ارتقای یادگیری در آموزش غیررسمی بر این باور است یکی از چالش‌ها و مسائل عمده سازمان‌های دولتی و صنعتی و سایر سازمان‌ها، جدی نبودن کارکنان و مدیران در امر آموزش است که مانع انتقال مطلوب محتوا به محیط کار می‌شود.
۴	مالک ۱۳۷۵ و لرسناتی ۱۳۷۳	در تحقیقات خود به نتایج مشابهی رسیدند. یافته‌های تحقیق آن‌ها نشان می‌دهد، علاوه بر نیروهای کارگری و کارکنان، آموزش‌های ضمن خدمت در تغییر رفتار مدیران نیز مؤثر است.
۵	گرابوسکی ۱۹۹۸	مدرس‌ان نیاز به افزایش تسلط در استفاده از وب در کلاس دارند. از دیگر دستاوردهای این تحقیق این بوده است که مدیران بخش آموزش بیش از سایرین نیازمند فراگیری در زمینه وب هستند تا بتوانند با شناخت مزایای وب و استخدام مدرس‌ان مسلط، پشتیبانی فنی و آموزشی لازم در این راستا را فراهم نمایند.
۶	سقای ۱۳۷۸	کارایی و اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت در افزایش دانش فنی و تخصصی منابع انسانی را مؤثر دانسته است.
۷	کونکلین و همکارانش ۲۰۰۲	ضمن مداخله‌گر دانستن عامل زمان در ارتقای یادگیری الکترونیکی در آموزش غیررسمی، استفاده مناسب از روش‌های آموزش از راه دور را برای کاهش زمان دسترسی کارکنان به فرصت‌ها موردتوجه قراردادند. آنان لزوم تطابق محتوای دوره‌ها با نیازهای شغلی کارکنان را مهم دانسته‌اند.
۸	ویلسون ۲۰۰۲	آموزش را یک فرایند طراحی‌شده جهت اصلاح نمودن طرز فکر، دانش یا مهارت‌های رفتاری از طریق یادگیری تجربی جهت نایل شدن به عملکرد مؤثر در یک فعالیت یا در دامنه‌ای از فعالیت‌ها و اهداف آن‌ها در کارگاه‌های آموزش که توانایی‌های افراد و رضایت فعلی و آتی نیازهای نیروی انسانی سازمان را توسعه می‌دهند، می‌داند.
۹	لینک و استرومر ۲۰۰۳	حمایت مدیریتی را به عنوان یکی از مؤثرترین عوامل پیشگو برای کارآمدی آموزش برشمردند.
۱۰	جویی ۲۰۰۳ عسگری ۱۳۹۰	بر وجود آموزش‌های چندرسانه‌ای به عنوان یکی از مهم‌ترین متغیرهای تاثیرگذار بر نگرش فراگیران درباره مؤثر بودن آموزش‌های الکترونیکی، تأکید کرده و آموزش با بسته‌های نرم‌افزاری چندرسانه‌ای را روشی مؤثرتر از سخنرانی صرف می‌داند.
۱۱	کلاک و مایر ۲۰۰۴	گنجاندن محتوای مرتبط با هدف یادگیری، استفاده از روش تعاملی، مانند کاربرد مثال و تمرین برای کمک به یادگیری، استفاده از عناصر رسانه‌ای مانند واژه‌ها و تصاویر برای ارائه متن و روش‌ها و ایجاد دانش نو و مهارت‌های مرتبط با هدف‌های یادگیری فردی یا مربوط به بهبود کارایی سازمانی در این پژوهش مورد تأیید است.
۱۲	اینکلیرت چت ۲۰۰۵	در تحقیق خود، تمرکز بر دیدگاه جامع در یادگیری را به عنوانی یکی از ویژگی‌های نظام آموزش مجازی می‌دانند و بر سیستم فراگیر محور به جای استاد محور تمرکز دارد.
۱۳	روزنبرگ ۲۰۰۶	از گزارش تحقیقاتی مارتین سلومن و مارک فن برن نقل می‌کند که ۶۲ درصد همه فناوری‌های یادگیری در برآوردن انتظارات، شکست‌خورده‌اند. وی همچنین به مطالعه دیگری که بر روی ۱۳۹ شرکت در ۱۷ کشور انجام گرفته، اشاره می‌کند که یافته‌های آن نشان می‌دهد ۷۵ درصد پاسخگویان کارایی یادگیری الکترونیکی را در مقیاس ۱۰ امتیازی، کمتر از ۵ می‌دانسته‌اند.
۱۴	پومالس و لئو ۲۰۰۶	شکل و شیوه ارائه در یادگیری مبتنی بر وب حائز اهمیت می‌باشد. آنان بر اهمیت نقش طراحان در آماده‌سازی محیط وب از دیدگاه زیبایی‌شناسی و جذابیت برای یادگیرندگان در بهینه‌سازی و تکامل شکل و شیوه نمایش تأکید کردند.
۱۵	موسسه خدمات یادگیری لانگوین ۲۰۰۶	بر ایجاد و حفظ شرایط حمایتی به عنوان یکی از مولفه‌های اثربخش در یادگیری الکترونیکی آموزش غیررسمی تأکید شده است.
۱۶	واکنر و همکارانش ۲۰۰۸	در آموزش مجازی مدرس‌ان دیگر منبع اصلی و اولیه دانش یادگیرندگان نیستند، بلکه مدیر دانش یادگیرندگان محسوب می‌شوند.
۱۷	سالونیا ۲۰۱۰-۲۰۰۸	آموزش به عنوان یک گام مثبت برای افزایش پایگاه دانشی فراگیران محسوب می‌شود لذا اهداف برنامه‌های آموزشی می‌بایست قبل از حضور در دوره برای شرکت‌کنندگان شناخته‌شده باشد او همچنین باور دارد برنامه‌های آموزشی می‌بایست برای فراهم کردن نیازهای بالندگی پاسخ‌دهندگان به‌طور مناسب طراحی شده شوند.
۱۸	هانگ و همکاران ۲۰۰۹	در تحقیقتان به لزوم توانمندی‌های فنی فراگیران در زمینه رایانه اشاره کرده‌اند.

۱۹	پی چن و همکاران ۲۰۰۸	در تحقیقاتشان به بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی دانشجویان در یادگیری الکترونیکی پرداخته است. نتایج نشان داده است که اضطراب رایانه ای یادگیرنده، نگرش مربی نسبت به آموزش الکترونیکی، انعطاف پذیری درس الکترونیک، کیفیت آموزش الکترونیکی، سودمندی درک شده، سهولت درک پذیری و تنوع در ارزیابی، عوامل مؤثر بر رضایت درک شده ی دانشجویان است.
۲۰	کوشا و دیگران ۲۰۱۰	یک مدرس خوب برای انجام اثربخش تدریس و آموزش علاوه بر تجربه به مهارت‌های دیگری نیز نیاز دارد.
۲۱	بنسمان ۲۰۱۰	نقش مدرس را به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر انتقال یادگیری مورد تأکید قرار می‌دهد.
۲۲	فرج اللهی و ظریف صناعی ۱۳۸۸	بر اهمیت و نقش فعال یادگیرنده در آموزش غیررسمی تأکید کرده‌اند.
۲۳	صباغیان و اکبری ۱۳۸۹	هدف هر آموزش، کمک به فراگیر برای دست یافتن به اهداف دوره آموزشی است.
۲۴	اکبری ۱۳۸۹	روش تدریس سخنرانی تأثیر زیادی در افزایش کیفیت دوره‌ها نداشته است.
۲۵	وحیده علی پور و مریم افضل خانی ۱۳۸۹	بهترین روش آموزشی در یادگیری غیررسمی، تلفیق آموزش مجازی و سنتی (روش‌های آمیخته (است
۲۶	سعادت‌مند و همکاران ۱۳۸۹	ارزشیابی علمی مستمر را در ارتقای آموزش ضمن خدمت کارکنان مؤثر دانسته‌اند.
۲۷	خراسانی و دوستی ۱۳۹۰	در آموزش مجازی مدرس به عنوان تسهیل‌کننده الکترونیکی عمل می‌کند و اهداف آموزشی، منابع یادگیری باکیفیت، فعالیت‌های یادگیری و شیوه‌های ارزشیابی را مشخص می‌نماید.
۲۸	پاتریک و دیگران ۲۰۱۲	باید به میزان متغیرهای مربوط به دانش آموزان و بهبود کیفیت آموزش و یادگیری آن‌ها، به آمادگی و مهارت‌های معلمان نیز برای کارآمدی بیشتر در حرفه‌شان توجه کرد.
۲۹	والر ۲۰۱۲	بر اهمیت ویژگی‌های فردی به عنوان قوی‌ترین مولفه انتقال یادگیری تأکید کرده است .
۳۰	هداوند و دیگران ۱۳۹۱	دوره‌های الکترونیکی اجراشده در مولفه های توسعه دانش، بهبود مهارت‌های شغلی و ایجاد شایستگی‌های حرفه‌ای مهندسان کمتر از سطح متوسط بوده و نتوانسته است اهداف موردنظر را برآورده سازد.
۳۱	نثری و دیگران ۱۳۹۲ و جهانیان و اعتبار ۱۳۹۱	میزان یادگیری از طریق یادگیری الکترونیکی نسبت به سنتی بیشتر بوده و با رضایت بیشتری همراه است.
۳۲	حسینی، نوری و ذبیحی ۱۳۹۲	سودمندی درک شده در فرایند آموزش سازمانی (برخلاف احساس اجبار به گذراندن دوره‌های آموزشی (را به عنوان عاملی که بیشترین تأثیر را بر قصد استفاده از آموزش الکترونیکی دارد، مطرح کردند.
۳۳	مهدوی و فیاض ۱۳۹۳	ارزشیابی را به عنوان یکی از عوامل اجتماعی که تأثیر مثبتی بر اثربخشی دارد، مشخص کردند.
۳۴	زند حسامی و حقیقت طلب ۱۳۹۳	با تمرکز بر نگاه جامع در چرخه مدیریت دانش بر اهمیت مدیریت جامع مباحث آموزشی تأکید کردند.
۳۵	بابکینا ۲۰۱۴	در آموزش سازمانی هنگامی که انتقال آموزش وجود نداشته باشد، هیچ گونه منفاعی وجود ندارد. آموزش هیچ ارزشی نمی‌آفریند و به عبارتی بی‌فایده است
۳۶	صیادی سی سخت ۱۳۸۷ و رنوفی و تاریخی قوچانی ۱۳۸۳	بر این باور هستند که آموزش‌های ضمن خدمت شغلی باعث ارتقای کیفیت فعالیت‌ها، افزایش دانش شغلی، افزایش مهارت شغلی و رعایت شرح وظایف شغلی خواهد شد.
	لطفی، آهنچیان و کرمی ۱۳۹۵، آهنچیان و ظهور پرونده ۱۳۸۹ و اکبر مومنی راد، پورجمشیدی و زنگنه ۱۳۹۴	یکی از عوامل مؤثر بر کاربست آموزش‌ها در سازمان‌ها را زمان برگزاری کلاس‌های آموزشی می‌دانند.

با توجه به اینکه در پژوهش‌های انجام شده بیشتر به صورت تک بعدی به اثربخشی آموزش پرداخته شده و هیچ یک از تحقیقات به مولفه های اثرگذار در یک فرایند ارتباطی نپرداخته است، در این پژوهش سعی شده است با استفاده از روش پیمایشی میزان تأثیرگذاری مولفه های مؤثر بر آموزش سازمانی در بستر فرایند ارتباطی بررسی شده و عوامل علی و غیر علی اعم از زمینه ای و مداخله گر استخراج و شدت آن ها محاسبه گردد.

۳. روش‌شناسی پژوهش

روش پیمایشی، روشی است برای گردآوری داده‌ها که در آن از گروه‌های معینی از افراد خواسته می‌شود به تعدادی از پرسش‌های مشخص جواب دهند. این روش یکی از رایج‌ترین روش‌ها در تحقیقات اجتماعی است (بیکر، ۱۳۸۵). این پژوهش از نوع پیمایشی (توصیفی، بررسی استقلال)، کاربردی، کمی، زمینه یابی-اکتشافی و مقطعی بوده و داده‌ها با استفاده از ۲ نوع پرسشنامه کاغذی و اینترنتی محقق ساخته جمع‌آوری شده‌اند. قلمرو زمانی در فاصله سال‌های ۱۳۹۶-۱۳۹۷ و قلمرو مکانی آن، مدیران و کارکنان بانک ملت در شهر تهران می‌باشد.

هدف این پژوهش بررسی میزان اثرگذاری مولفه های مؤثر بر یادگیری الکترونیکی و آمیخته در آموزش غیررسمی سازمان‌ها می‌باشد.

۱.۳. روش اجرا:

جامعه آماری این پژوهش، مدیران و کارکنان آموزش دیده شاغل در بانک ملت در محدوده شهر تهران هستند که بنا بر آمارهای اخذ شده از اداره کل سرمایه انسانی بانک، تقریباً معادل ۴۵۰۰ نفر می‌باشند. که در کلیه در واحدهای صف و ستاد مستقر هستند. شرایط ورود افراد به مطالعه: ۱- مدیران ارشد بانک ملت است که دارای حداقل پنج سال سابقه مدیریتی بوده (و بعضی مدرس دوره‌ها نیز می‌باشند) و دپارتمان تحت نظارت ایشان دارای برنامه عملیاتی مشخص و همسو با استراتژی‌های سازمان باشد و گروه ۲، کارکنان بانک ملت در گروه‌های سابقه‌ای متفاوت که حداقل پنج سال سابقه خدمتی داشته و در دوره‌های آموزشی نیز شرکت کرده باشند.

۳.۲. نمونه گیری و تعیین حجم نمونه

نمونه آماری، مجموعه کوچکی از اعضای جامعه آماری است که نماینده کل جامعه هستند و به شیوه علمی مشخصی انتخاب می شوند. یک نمونه خوب قادر است نتیجه پژوهش را به کل جامعه آماری تعمیم دهد. در صورتی که نمونه گیری از جامعه، محدود انجام شود، فرمول مناسب برای تعیین حجم آن (n)، توسط کوکران به صورت زیر است:

$$n = \frac{\frac{Z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{Z^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

که در آن، n حجم نمونه آماری مورد نیاز، N حجم جامعه آماری، d اندازه اختلاف مورد نظر محقق (که در این پژوهش برابر ۰,۰۵ در نظر گرفته شده است)، Z مقدار مرز بحرانی در توزیع نرمال با سطح اطمینان $(1 - \alpha)$ است که برابر ۱,۹۶ می باشد، P نسبت حدسی برخورداری از صفت مورد نظر و $q = (1 - p)$: نسبت عدم برخورداری از صفت مورد نظر در جامعه است. روش جایگزین برای محاسبه حجم نمونه استفاده از جدول مورگان و گرجسی می باشد. که در این پژوهش از آن استفاده شده است. بر اساس جدول مورگان و گرجسی، برای جامعه آماری به حجم ۴۵۰۰ نفر، حجم نمونه پیشنهادی برابر ۳۵۱ نفر برآورد شده است. به منظور جلوگیری از ریزش نمونه ها (عدم پاسخ برخی از عناصر نمونه) مقدار ۱۰ درصد از حجم نمونه به دست آمده به آن اضافه شد و در نتیجه حجم نمونه نهایی برای پژوهش ۳۸۶,۱ نفر (۳۸۷ نفر) در نظر گرفته شد که خوشبختانه همه افراد به سوالات پاسخ دادند و در نهایت ۳۸۸ پرسشنامه کامل شد. نمونه آماری با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده (۱) از بین پرسنل بانک ملت در شهر تهران انتخاب شده است.

۳.۳. جمع آوری اطلاعات

با توجه به سهولت و دقت روش پیمایشی از طریق پرسشنامه های اینترنتی، در ابتدا سعی گردید کلیه فرم های پرسشنامه تأیید شده در ابزار گوگل طراحی شده و لینک آن در اختیار افراد نمونه قرار گیرد. لیکن با توجه به عدم پاسخگویی اینترنتی به میزان لازم (صرفاً ۱۵۶ پرسشنامه)، پژوهشگران به ناچار پرسشنامه را به صورت کاغذی در اختیار افراد قرار دادند.

۳.۴. پرسشنامه

برای جمع آوری داده های این پژوهش، پرسشنامه ای مشتمل بر ۳۲ سوال طراحی شد. پس از انجام مرحله روایی، با توجه به ارزیابی انجام شده، تعداد سؤالات اصلی به ۲۴ سنوال کاهش یافت. این سوالات دارای طیف لیکرت ۵ گزینه ای از خیلی کم تا خیلی زیاد بوده اند. علاوه بر سوالات اصلی، در بخش سوالات عمومی، شغل، سابقه کاری، تحصیلات و جنسیت نیز از پاسخ دهندگان پرسیده شد.

۴. تحلیل داده ها

در ابتدا با توجه به سوالات عمومی پرسشنامه، به مشخصات کلی پاسخگویان در ابعاد مختلف عنوان شغلی، سابقه کاری، جنسیت و سطح تحصیلات می پردازیم. توزیع آماری ویژگی جمعیت شناختی افراد به این صورت است که حدود ۲۷,۶ درصد افراد را زنان و ۷۲,۴ درصد را مردان تشکیل می دهند. ۷۳ درصد افراد، دارای سمت شغلی کارمند هستند. حدود ۲۳ درصد از پاسخگویان در رده شغلی رییس شعبه، رییس واحد و یا رییس گروه (مدیران میانی) می باشند، بقیه افراد پاسخگو که تعداد آن ها صرفاً ۱۵ نفر می باشد (۴ درصد) دارای پست های مدیریتی هستند.

سابقه کاری ۱۵ درصد از افراد کمتر از ۱۰ سال، ۵۶ درصد بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۲۹ درصد از پاسخگویان بیشتر از ۲۰ سال می باشد. ۱۰ درصد افراد دارای مدرک تحصیلی دیپلم حدود ۹۰ درصد دارای تحصیلات دانشگاهی می باشند. ۴۵ درصد پاسخگویان دارای سطح تحصیلات کارشناسی، ۴۱ درصد کارشناسی ارشد و ۳ درصد دارای مدرک تحصیلی دکتری هستند. در جداول ۱ نتایج توصیفی پردازش داده ها در دو قالب فراوانی و فراوانی نسبی (درصد فراوانی) نمایش داده شده است.



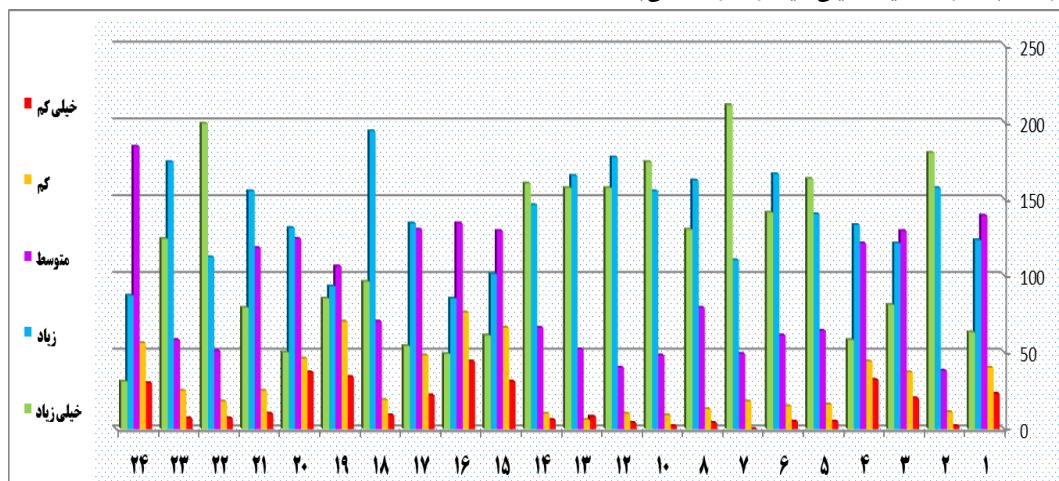
جدول ۱) پاسخ سوالات اصلی پرسشنامه

ردیف	شرح سوال	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	بدون پاسخ
۱	بنظر شما دانش و نگرش و یا مهارت هایی که در دوره های آموزشی ضمن خدمت ارائه میشوند، تا چه میزان قابلیت استفاده و انتقال به محیط کار دارند؟	۲۳	۴۰	۱۳۹	۱۲۳	۶۳	
		%۵,۹	%۱۰,۳	%۳۵,۸	%۳۱,۷	%۱۶,۲	
۲	بنظر شما محتوای دوره های آموزشی تا چه میزان می بایست بروزرسانی شوند؟	۲	۱۱	۳۸	۱۵۷	۱۸۰	
		%۰,۵	%۲,۸	%۹,۸	%۳۰,۵	%۴۶,۳	
۳	بنظر شما محتوای دوره های آموزشی تا چه حد به شما کمک می کند تا در اهداف برنامه عملیاتی موفق تر باشید؟	۲۰	۳۷	۱۲۹	۱۲۱	۸۱	
		%۵,۲	%۹,۵	%۳۳,۲	%۳۱,۲	%۲۰,۹	
۴	به اثربخشی ارزشیابی پایان دوره از هر نوع: مثل تمرین عملی، آزمون و ... تا چه حدودی اعتقاد دارید؟	۳۲	۴۴	۱۲۱	۱۳۳	۵۸	
		%۸,۲	%۱۱,۳	%۳۱,۲	%۳۴,۳	%۱۴,۹	
۵	برخورداری اساتید از تجربه عملیاتی و کاربردی مباحثی که تدریس می کنند، تا چه اندازه در مطلوب بودن دوره برای شما تاثیرگذار است؟	۵	۱۶	۶۴	۱۴۰	۱۶۳	
		%۱,۳	%۴,۱	%۱۶,۵	%۳۶,۱	%۴۲,۰	
۶	اگر مدرس تلاش کند مشارکت در کلاس بیشتر شود، بنظر شما اثربخشی تا چه میزان افزایش پیدا می کند؟	۵	۱۵	۶۱	۱۶۶	۱۴۱	
		%۱,۳	%۳,۹	%۱۵,۷	%۴۲,۸	%۳۶,۳	
۷	برای تان چقدر مهم است که استاد به مطالبی که می آموزد، اعتقاد داشته باشد؟	۰	۱۸	۴۹	۱۱۰	۲۱۱	
		%۰,۰	%۴,۶	%۱۲,۶	%۲۸,۴	%۵۴,۴	
ردیف	شرح سوال	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	بدون پاسخ
۸	تا چه میزان موقعیت مکانی برگزاری دوره های آموزشی در اثربخشی دوره ها تاثیر دارد؟	۴	۱۳	۷۹	۱۶۲	۱۳۰	
		%۱,۰	%۳,۴	%۲۰,۴	%۴۱,۸	%۳۳,۵	
۹	بنظر شما انتخاب زمان مناسب مثلا صبح ها برای دوره های آموزشی در اثربخشی دوره ها به چه میزان تاثیر دارد؟	۶	۸	۵۸	۱۴۱	۱۷۵	
		%۱,۵	%۲,۱	%۱۴,۹	%۳۶,۳	%۳۵,۱	
۱۰	بنظر شما درگیری فکری و کاری در زمان های حضور در کلاس تا چه میزان بر میزان استفاده از مطالب کلاس تاثیرگذار است؟	۲	۹	۴۸	۱۵۵	۱۷۴	
		%۰,۵	%۲,۳	%۱۲,۴	%۳۹,۹	%۴۴,۸	
۱۱	بنظر شما اگر مدیر قبل از اتمام دوره در مورد بکارگیری آموزش ها در محیط کارتان با شما صحبت کند، تا چه میزان توجه تان به مطالب بیشتر میشود؟	۵	۷	۶۱	۲۰۳	۱۱۲	
		%۱,۳	%۱,۸	%۱۵,۷	%۵۲,۳	%۲۸,۹	
۱۲	بنظر شما انتخاب روش تدریس مناسب یا توجه به محتوای کاربردی مباحث بانکداری تا چه اندازه بر اثربخشی دوره های تاثیر دارد؟	۴	۱۰	۴۰	۱۷۷	۱۵۷	
		%۱,۰	%۲,۶	%۱۰,۳	%۴۵,۶	%۴۰,۵	

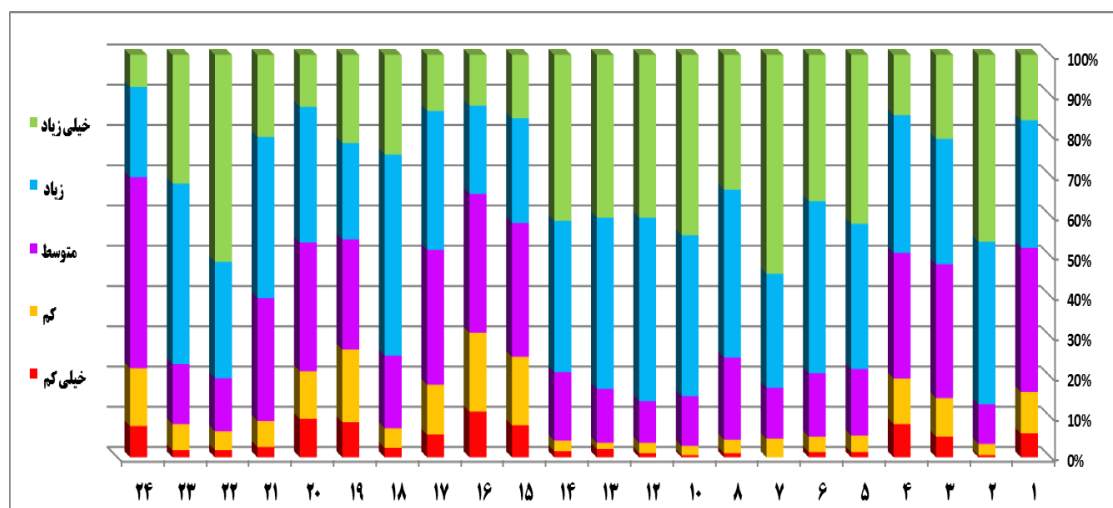
	۸	۶	۵۲	۱۶۵	۱۵۷	استفاده از چندین روش تدریس در یک دوره آموزشی مثلا سخنرانی، کار عملی، بازدید و ... تا چه میزان می تواند در اثربخشی دوره تاثیرگذار باشد؟	۱۳
	۲,۱ %	۱,۵ %	۱۳,۴ %	۴۲,۵ %	۴۰,۵ %		
	۶	۱۰	۶۶	۱۳۶	۱۶۰		
	۱,۵ %	۲,۶ %	۱۷,۰ %	۳۷,۶ %	۴۱,۲ %		
	۳۱	۶۶	۱۲۹	۱۰۱	۶۱		
	۸,۱ %	۱۷,۰ %	۳۳,۲ %	۲۶,۰ %	۱۵,۷ %		
	۴۴	۷۶	۱۳۴	۸۵	۴۹		
	۱۱,۳ %	۱۹,۶ %	۳۴,۵ %	۲۱,۹ %	۱۲,۶ %		
	۲۲	۴۸	۱۳۰	۱۳۴	۵۴		
	۵,۷ %	۱۲,۳ %	۳۳,۵ %	۳۴,۵ %	۱۳,۹ %		
	۹	۱۹	۷۰	۱۹۴	۹۶		
	۲,۳ %	۴,۹ %	۱۸,۰ %	۵۰,۰ %	۲۴,۷ %		
ردیف	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	بدون پاسخ	
	۳۴	۷۰	۱۰۶	۹۳	۸۵		
	۸,۸ %	۱۸,۰ %	۲۷,۳ %	۲۴,۰ %	۲۱,۹ %		
	۳۷	۴۶	۱۲۴	۱۳۱	۵۰		
	۹,۵ %	۱۱,۹ %	۳۲,۰ %	۳۳,۸ %	۱۲,۹ %		
	۱۰	۲۵	۱۱۸	۱۵۵	۷۹	۱	
	۲,۶ %	۶,۵ %	۳۰,۵ %	۴۰,۳ %	۲۰,۴ %		
	۷	۱۸	۵۱	۱۱۲	۱۹۹	۱	
	۱,۸ %	۴,۷ %	۱۳,۲ %	۲۸,۹ %	۵۱,۴ %		
	۷	۲۵	۵۸	۱۷۴	۱۲۴		

۲۴	بنظر شما داشتن ثبات در استراتژی های بانک تا چه میزان بر اثربخشی دوره های آموزشی تاثیر دارد؟	۱,۸%	۶,۴%	۱۴,۹%	۴۴,۸%	۳۲,۰%
	در حالت کلی، تا چه میزان از مدیریت برگزاری دوره ها از نظر محتوا، مدرسان، نحوه برگزاری، ارزشیابی و ... رضایت دارید؟	۳۰	۵۶	۱۸۴	۸۷	۳۱
		۷,۷%	۱۴,۴%	۴۷,۴%	۲۲,۴%	۸,۰%

همان طور که در نمودار شماره های ۱ و ۲ و همچنین در جداول ۱ نمایش داده شده است، یافته های پژوهش نشانگر آن است که پاسخ اغلب سوالات به صورت زیاد، خیلی زیاد و متوسط می باشد.



نمودار (۱) توزیع پاسخ سوالات اصلی پرسشنامه



نمودار (۲) توزیع پاسخ سوالات اصلی پرسشنامه

یکی از مهمترین مسائلی که در آموزش های سازمانی مطرح می باشد، بحث انتقال دانش به محیط کار است، از منظر نیمی از پاسخگویان (۴۸٪) مهارت هایی که در دوره های آموزشی سازمانی ارائه می شوند، قابلیت انتقال به محیط کار را دارند. حدود ۱۶ درصد از پاسخگویان نیز پاسخ های منفی (کم و خیلی کم) عنوان کرده اند.

از دیگر مسائلی که به عنوان عامل موثر در اثربخشی دوره های آموزشی سازمانی شناسایی گردید، بروزرسانی محتوای آموزشی است. یافته های پژوهش نشانگر این است که ۸۷٪ پاسخگویان با اعلام نظر زیاد و خیلی زیاد معتقدند که محتوای دوره های آموزشی می بایست بروزرسانی گردند.

از مسائلی مهمی که در اثربخشی دوره‌های سازمانی مهم است، استفاده از دوره‌ها در تحقق اهداف سازمان‌ها می‌باشد. نیمی از پاسخگویان با اعلام نظر زیاد و خیلی زیاد، معتقدند که محتوای دوره‌های آموزشی در اهداف برنامه عملیاتی موثرند. یافته‌های پژوهش در بخش کمی نشانگر این بود که ارزشیابی در اثربخشی دوره‌ها موثر است. در پرسشنامه حاضر، نیمی از پاسخگویان معتقدند ارزشیابی زیاد و یا خیلی زیاد به اثربخشی دوره‌ها کمک می‌کند.

یکی از مهمترین مسائلی که همواره در مصاحبه‌ها و همچنین تحلیل کدهای حاصل از تحلیل محتوا بدان اشاره می‌شد؛ برخورداری از اساتید از تجربه عملیاتی و کاربردی مباحثی بود که آن را تدریس می‌کردند. آن‌چنان‌که یافته‌های بخش کمی پژوهش نیز نشان می‌دهد؛ ۷۸٪ پاسخگویان به صورت قاطع (زیاد و خیلی زیاد) با این موضوع موافق بوده و درستی آن را به میزان قابل تأملی تایید می‌نمایند. روش‌های تدریس و خصوص مواردی که باعث می‌شود افراد در کلاس مشارکت بیشتری در یادگیری داشته باشند همواره مدنظر آموزش سازمانی می‌باشد. حدود ۸۰٪ پاسخگویان با نظر صریح (زیاد و خیلی زیاد) این مهم را تایید نموده‌اند.

در دوره‌های آموزش سازمانی که اغلب مهارت محور می‌باشند، علاوه بر اینکه اساتید از تجربه کاربردی و عملیاتی می‌بایست بهره‌مند باشند، باور اینکه به محتوای درسی معتقد باشند، در یادگیری مطالب بسیار اثربخش است. یافته‌های پژوهش نشانگر این است که هیچ‌یک از ۳۸۸ پاسخگو نظر مخالف صریحی (خیلی کم) با این گزاره نداشته و بیش از ۸۲٪ صراحتاً موافقت خود را (زیاد و خیلی زیاد) اعلام داشته‌اند.

از پرتکرارترین کدهای بخش مطالعات کیفی، توجه به موقعیت‌های مکانی برگزاری دوره‌های آموزشی است که در پرسشنامه نیز بدان پرداخته شده است. ۷۵٪ پاسخگویان با اعلام نظر زیاد و خیلی زیاد اعلام داشته‌اند که موقعیت مکانی در اثربخشی دوره‌های آموزشی موثر است.

از دیگر موارد پرتکرار در خصوص اهمیت اثربخشی دوره‌های آموزشی، زمان مناسب برگزاری دوره‌ها می‌باشد که در مصاحبه‌ها بدان اشاره شده است. پاسخگویان پرسشنامه هم تا میزان زیادی (۸۱٪) اهمیت زمان برگزاری در اثربخشی دوره‌های آموزشی را تأکید کرده‌اند. یکی از عواملی که باعث کاهش اثربخشی دوره‌های سازمانی می‌شود، داشتن درگیری فکری و کاری در هنگام حضور در دوره‌های آموزشی است. همان‌طور که یافته‌های بخش کمی هم تأیید می‌نماید، ۸۵ درصد پاسخگویان این موضوع را وارد دانسته‌اند.

نقش سرپرستان در اثربخشی دوره‌های آموزشی طبق یافته‌ها موثر تشخیص داده شده است. یافته‌های بخش کمی هم با تأیید بیش از ۸۰ درصدی (زیاد و خیلی زیاد) بیانگر این است که مشارکت سرپرستان در اثربخشی فرایند آموزشی در سازمان‌ها نقش بسزایی دارد. آنچه در اثربخشی دوره‌های بزرگ‌سالان بیش از گذشته نقش دارد، انتخاب روش تدریس مناسب با محتوای مهارت محور و خبرگی دوره‌های سازمانی است. بیش از ۸۵ درصد یافته‌ها با اعلام نظر قاطع (زیاد و خیلی زیاد) تأثیر روش تدریس مناسب را اثربخش دانسته‌اند. در عصر ارتباطات و اطلاعات، آنچه لذت و انگیزه آموزش سازمانی را بیشتر می‌کند، استفاده از چندین روش تدریس در دوره‌ها می‌باشد. یافته‌های پژوهش با بیش از ۸۰٪ نظر موافق، این مهم را درست ارزیابی کرده‌اند.

به دقت می‌توان گفت مسائل انگیزشی یکی از پرتکرارترین و مهمترین مولفه‌های تاثیرگذار در اثربخشی دوره‌های آموزشی است. ۷۹ درصد پاسخگویان اعلام داشته‌اند با اثربخشی عوامل انگیزشی زیاد و یا خیلی زیاد موافق هستند.

یکی از مواردی که بحث آموزشی به صورت مستقیم و یا غیرمستقیم بر آن تاثیرگذار است، بحث ارتقا و پاداش است. یافته‌های پرسشنامه نشانگر این است که از سویی ۲۵ درصد مخالف این هستند که هدف از دوره‌های آموزشی ارتقا و پاداش می‌باشد و از سوی دیگر ۴۱ درصد هدف از دوره‌های آموزشی را ارتقا و پاداش می‌دانند.

یکی از سوالات پژوهش استفاده از روش‌های غیرحضوری نظیر استفاده از موبایل است. لیکن آنچه از یافته‌های پرسشنامه مستخرج شده است، نشانگر این است که به نسبت سایر سوالات، پاسخ‌گویان اعتقاد کمتری به اثربخشی دوره‌های آموزشی از طریق موبایل دارند. ۳۰ درصد به اثربخشی دوره‌ها از طریق موبایل اعتقاد کمی دارند (کم و خیلی کم) و ۲۴ درصد به اثربخشی دوره‌ها از طریق موبایل معتقدند. برگزاری دوره‌های مجازی در آموزش‌های سازمانی که بیشتر مهارت محور و از نوع کارگاهی می‌باشد، موضوع جدید در مبحث دوره‌های آموزشی می‌باشد. یافته‌های پرسشنامه نشانگر این است که نیمی از پاسخگویان به روش‌های مجازی از طریق آموزش گام‌به‌گام اعتقاد راسخ (زیاد و خیلی زیاد) دارند.

ارزیابی دوره‌های آموزش سازمانی معمولاً در پایین‌ترین سطح (سطح واکنش مدل کرک پاتریک) انجام می‌شود، اما یافته‌های روش کمی نشان می‌دهد که ۷۵ درصد پاسخگویان روش ارزیابی علمی و معتبر را در اثربخشی دوره‌های آموزشی موثر می‌دانند.

استفاده از روش‌های غیرحضوری در آموزش سازمانی، در عصر حاضر مورد تأیید است. ۴۵ درصد از پاسخگویان با این نظر موافق هستند ولی حدود ۲۵ درصد هم ترجیح می‌دهند در دوره‌های حضوری شرکت کنند.

یکی از مواردی که در اثربخشی دوره‌های آموزشی حائز اهمیت است، هدف از شرکت در دوره‌های آموزشی است که در آموزش‌های سازمانی معمولاً به صورت اجبار سازمان و یا خلا آموزشی مطرح می‌شود. ۴۶ درصد پاسخگویان معتقدند اگر اجبار سازمانی در میان نباشد، باز هم در دوره‌های آموزشی شرکت خواهند کرد.

شرایط فراگیر و چگونگی آمادگی آن‌ها برای حضور در دوره‌های آموزشی سازمانی از مباحث اثربخش در دوره‌های سازمانی است. ۶۰ درصد از پاسخگویان معتقدند اگر افراد از قبل برای شرکت در دوره‌های آموزشی انتخاب شوند، بهتر می‌توانند از دوره‌های آموزشی بهره لازم را کسب نمایند.

از دیگر مسائل پر تکرار در مصاحبه‌ها، توجه به انتصابات بر اساس شایسته‌سالاری است. یافته‌های پژوهش نیز نشان می‌دهد که ۸۰ درصد پاسخگویان با رابطه انتصابات شایسته سالارانه با اثربخشی دوره‌های آموزشی را تأیید می‌کنند.

تثبیت استراتژی‌های سازمان‌ها امکان بهره‌مندی بیشتر از دوره‌های آموزشی را فراهم می‌سازد. پاسخگویان زیادی (۷۶٪) معتقدند که داشتن ثبات در استراتژی‌های بانک باعث می‌شود توجه به دوره‌های آموزشی بیشتر شده و اثربخشی آن‌ها افزایش یابد.

آخرین سوال پرسشنامه فارغ از اثربخشی دوره‌های آموزشی که در باقی سولات مطرح است، به آسیب‌شناسی وضعیت کنونی بانک در حوزه برگزاری دوره‌ها به صورت کلی پرداخته است. یافته‌های پژوهش نشانگر این است که تقریباً نیمی از افراد (۴۷٪) معتقدند دوره‌ها در سطح متوسط برگزار می‌شود. ۲۲ درصد افراد رضایت را در سطح کم و خیلی دانسته و الباقی (معادل ۳۰٪) افراد رضایت خود را در سطح زیاد و خیلی زیاد اعلام نموده‌اند.

علاوه بر بررسی شدت و میزان تاثیرگذاری مولفه‌های در یادگیری الکترونیکی و آمیخته آموزش سازمانی، ذیلاً به بررسی وضعیت وابستگی / استقلال مولفه‌ها هم پرداخته شده است که ذیلاً موارد معنادار ذکر می‌شود:

یافته‌های استنباطی (نتایج محاسبات و آزمون‌های همبستگی و استقلال)

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	42.021^a	16	.000
Likelihood Ratio	32.564	16	.008
Linear-by-Linear Association	4.376	1	.036
N of Valid Cases	388		

بررسی میزان وابستگی / استقلال سولات ۱ و ۱۰ پرسشنامه:

با توجه به یافته‌ها، برای آزمون استقلال بین سوال‌های "انتقال دانش به محیط کار" و

"تاثیر منفی درگیری فکری در دوره‌ها" رابطه وجود دارد. آزمون استقلال در سطح معنی‌داری ۰,۰۵ معنادار می‌باشد ($P_{Value} = ۰.۰۰۰$).

به عبارتی می‌توان گفت هر چه درگیری فکری و ذهنی در دوره‌های سازمانی بیشتر باشد، امکان انتقال دانش و مهارت‌های سازمانی کمتر است.

بررسی میزان وابستگی / استقلال سولات ۲ و ۲۴ پرسشنامه:

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	38.232^a	16	.001
Likelihood Ratio	40.502	16	.001
Linear-by-Linear Association	3.509	1	.061
N of Valid Cases	388		

یافته‌ها با ($P_{Value} = ۰.۰۰۱$) نشانگر این است بین "نیاز به بروز رسانی محتوای آموزشی" با "میزان رضایت کلی از برگزاری دوره‌های آموزشی" مستقل از هم نیستند و همبستگی معنی‌دار آماری وجود دارد. به عبارتی می‌توان گفت هرچقدر محتوای دروس دوره‌های آموزشی در مقاطع کوتاه‌تری بروز شود، میزان رضایت کلی از دوره‌ها افزایش می‌یابد.

بررسی میزان وابستگی/ استقلال سوالات ۸ و ۲۴ پرسشنامه:

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	31.718^a	16	.011
Likelihood Ratio	27.788	16	.034
Linear-by-Linear Association	.775	1	.379
N of Valid Cases	388		

با توجه به یافته‌ها، بین "موقعیت مکانی برگزاری دوره‌های آموزشی" و "میزان رضایت کلی از دوره‌ها" رابطه وجود دارد به گونه‌ای که هرچقدر وضعیت مکانی برگزاری دوره‌های آموزشی در سازمان‌ها مساعدتر باشد، میزان رضایت عمومی از آموزش سازمانی نیز بیشتر می‌شود. ($P_{value} = 0.01$)

بررسی میزان وابستگی/ استقلال سوالات ۱۰ و ۲۴ پرسشنامه:

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27.890^a	16	.033
Likelihood Ratio	24.214	16	.085
inear-by-Linear Association	.029	1	.865
N of Valid Cases	388		

با توجه به یافته‌ها، بین "میزان درگیری فکری کارکنان" و "رضایت کلی آن‌ها از دوره‌های آموزش سازمانی" رابطه معناداری در سطح ۰,۰۳ برقرار است. یعنی عدم وجود درگیری فکری در دوره‌ها، موجبات افزایش رضایت از دوره‌های آموزشی سازمانی را سبب خواهد شد. ($33P_{value} = 0.0$)

بررسی میزان وابستگی/ استقلال سوالات ۱۲ و ۲۴ پرسشنامه:

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	29.329^a	16	.022
Likelihood Ratio	25.527	16	.061
Linear-by-Linear Association	.459	1	.498
N of Valid Cases	388		

با توجه به یافته‌ها، بین "انتخاب روش تدریس مناسب با محتوای دوره‌های سازمانی" و "میزان رضایت کلی از دوره‌ها" رابطه معنادار آماری برقرار است به عبارتی می‌توان نتیجه گرفت که در صورت انتخاب روش تدریس مناسب با محتوای دوره‌های آموزشی سازمانی، میزان رضایت از دوره‌ها افزایش می‌یابد. ($22P_{value} = 0.0$)

نتیجه‌گیری

بدون شک یکی از مهمترین بسترها برای به دست آوردن عملکرد بهتر سازمان، کسب و به‌کارگیری دانش است. در این راستا، محققین بیان می‌دارند عملکرد مطلوب پایدار تنها از طریق به‌کارگیری دانش برای نوآوری حاصل می‌شود. بنابراین، با توجه به ارتباط غیرقابل‌انکار دانش با نوآوری، درک نقش و تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد مطلوب از اهمیت بسزایی برخوردار می‌باشد (Harris, ۲۰۱۳). عملکرد مطلوب دانش در آموزش غیررسمی در سازمان‌ها زمانی حاصل خواهد شد که پیام دانشی در یک بستر ارتباطی بهینه به مخاطبان که همانا پرسنل سازمان هستند، رسیده و به‌گونه‌ای درک شود که نتایجش در پیشبرد استراتژی‌ها و اهداف سازمانی پدیدار گردد. ازاین‌رو در پژوهش

حاضر، بررسی مولفه‌های موثر بر اثربخشی یادگیری الکترونیکی و آمیخته در آموزش غیررسمی سازمان‌ها در دستور کار قرار گرفته است. بحث و نتیجه‌گیری در مورد یافته‌های پژوهش اثربخشی فرایند ارتباطی در یادگیری الکترونیکی آموزش غیررسمی در سازمان‌ها را تشریح می‌کند. در هر بخش یافته‌ها با پیشینه تجربی و نظری مقایسه شده‌اند.

طبق یافته‌های پژوهش، عوامل مستقیم و علی موثر بر یادگیری الکترونیکی و آمیخته آموزش غیررسمی سازمان‌ها که شامل ۵ بخش مدیریت آموزشی، محتوای آموزشی، شرایط مدرسان، شرایط فراگیران و روش‌های آموزشی می‌باشند، مورد تایید پاسخگویان بوده و پاسخ‌ها نشانگر این است که انجام آن‌ها به نحو مطلوب، تاثیر بسزایی در اثربخشی آموزش سازمانی خواهد داشت. در این راستا و در تبیین اهمیت نقش مدرسان که در یافته‌های پژوهش بدان پرداخته شد؛ اندیشمندان زیادی بر این موضوع صحه گذاشته‌اند از جمله بنسمن (۲۰۱۰)، عبدالمی و دیگران (۱۳۹۳) بر اساس یافته‌های پژوهششان بر نقش مدرس به عنوان یکی از عوامل موثر بر انتقال یادگیری تاکید دارد. دسلر (۱۳۸۶) برخورداری از تجربه عملی را تصدیق کرده و معتقد است در انتخاب مدرسان علاوه بر تاکید بر تخصص و دانش نظری، باید به تجربیات قبلی آن‌ها در تدریس و آشنایی عملی آن‌ها با مشاغل موردنظر توجه گردد. چونگ و مونچی (۲۰۰۹) نیز اعتقاد به یادگیری همه شاگردان، احترام به تنوع، تعهد و وقف حرفه بودن و اشتیاق به یادگیری را به عنوان ارزش‌های مدرس ذکر کرده‌اند. علاوه بر آن‌ها، مطابق با نظر گرابوسکی، مک کارتی و کوزالکا (۱۹۹۸) همان‌طور که در یافته‌های پژوهش نیز استخراج شده است، مدرسان نیاز به افزایش تسلط در استفاده از وب در کلاس دارند.

یافته‌های پژوهش در بخش ویژگی‌های تخصصی تدریس الکترونیکی مدرسان به آشنایی با کامپیوتر و اصول اولیه آن (آشنایی مقدماتی با سخت افزار، آشنایی متوسط با سیستم‌های عامل، آشنایی مقدماتی با نرم‌افزارهای سیستمی، آشنایی قابل قبول با نرم‌افزارهای اداری و آشنایی قابل قبول با نرم‌افزارهای ارتباطی نظیر ایمیل)، آشنایی با نرم‌افزارهای مدیریت آموزش و محتوا و همچنین داشتن مهارت تسهیل‌گری در دسترسی فراگیران به دانش، مهارت و ... اشاره دارد. خراسانی و دوستی در تحقیقشان به نقش تسهیلگری در یادگیری الکترونیکی پرداخته و معتقدند در آموزش مجازی مدرس به عنوان تسهیل‌کننده الکترونیکی عمل می‌کند و هدف‌های آموزشی، منابع یادگیری با کیفیت، فعالیت‌های یادگیری و شیوه‌های ارزشیابی را مشخص می‌نماید.

در خصوص روش‌های آموزشی، بر اساس یافته‌های پژوهش، اغراق نیست که بیان گردد شیوه‌ای که برنامه‌ریز یا مدرس، برای انتقال مطالب آموزشی به کار می‌برد، به اندازه محتوا و مضمونی که می‌خواهد به فراگیران بیاموزد، دارای اهمیت است. صباغیان و اکبری (۱۳۸۹) در پژوهشی که انجام دادند با بیان اینکه هدف هر آموزش، کمک به فراگیر برای دست یافتن به اهداف دوره آموزشی است، بر اهمیت روش‌های انتقال اطلاعات در آموزش سازمانی تاکید کرده‌اند. یافته‌های بخش کمی این موضوع را تصدیق می‌نماید، بیش از ۸۵ درصد یافته‌ها با اعلام نظر قاطع (زیاد و خیلی زیاد) تاثیر روش تدریس مناسب را اثربخش دانسته‌اند. کاتنه (۲۰۱۶) نیز بر اساس نتایج بررسی‌های کارشناسی سازمان ملل معتقد است با وجود اینکه نیازهای آموزشی کارکنان واحدها در کشورهای مختلف تفاوت گسترده‌ای با هم دارند ولی ابزار دانش فنی و راهبردهای ارتباطی موضوع مهمی در مسیر توسعه منابع انسانی می باشد.

بر اساس یافته‌های پژوهش؛ جذاب بودن دوره (علمی، حرفه‌ای، شرایط حاکم بر محیط)، تنوع کانال‌های آموزشی (سنتی، الکترونیکی، ...)، گردش شغلی، استفاده از روش‌های مختلف تدریس در یک دوره (روش‌های سنتی، چندرسانه‌ای، راه دور و ...)، تعامل به زبان فراگیر، کاربرپسند بودن نرم افزار مورد استفاده، بازخورد گیری همراه در مهارت افزایی، استفاده بهینه از فضای مجازی در یادگیری و تعاملی محور بودن روش‌های آموزشی از مهمترین عواملی هستند که بر ارتقای یادگیری الکترونیکی در آموزش غیررسمی سازمان‌ها تاثیرگذارند. وحیده علی پور و مریم افضل خانی (۱۳۸۹) بر این موضوع تاکید دارند. لیکن در بعد مقایسه‌ای می‌توان گفت هم‌تراز با سطوح یادگیری می‌توان از روش‌های متناسب استفاده کرد. آنچه از تحلیل یافته‌ها استخراج شد مبتنی بر این است که مصاحبه‌شوندگان معتقدند برای دروسی که سطح یادگیری آن‌ها در سطح آشنایی و شناخت می‌باشد، میتوان از سخنرانی در قالب سمینارهای کوتاه مدت و بهره‌گیری از فضای چندرسانه‌ای، یادگیری غیررسمی را محقق ساخت. در این راستا اکبری و دیگران (۱۳۸۹) معتقدند روش تدریس سخنرانی تاثیر زیادی در افزایش کیفیت دوره‌ها نداشته است. چویی (۲۰۰۳) و عسگری (۱۳۹۰) بر وجود آموزش‌های چندرسانه‌ای به عنوان یکی از مهمترین متغیرهای تاثیرگذار بر نگرش فراگیران درباره موثر بودن آموزش‌های الکترونیکی، تاکید کرده و آموزش با بسته‌های نرم افزاری چندرسانه‌ای را روشی موثرتر از سخنرانی صرف می‌داند. یافته‌های کمی پژوهش نیز با بیش از ۸۰٪ نظر موافق، این مهم را درست و موثر ارزیابی کرده‌اند.

مصاحبه‌شوندگان که خود از پرسنل سازمانی بوده و در واقع فراگیران دوره‌های غیررسمی سازمانی هستند، بر این باورند که روش سنتی و حضور در خصوص دوره‌های آموزشی در سطح مهارتی موثرتر است. همچنین آنان بر تعامل دوجانبه، بهره‌گیری از اساتید

بانتجربه عملیاتی، استفاده از سامانه‌های شبیه‌سازی شده و تدریس به شیوه استادشاگردی تاکید داشتند. مشارکت‌کنندگان در مصاحبه‌ها معتقد بودند در صورت اجبار بر عدم حضور فیزیکی در دوره‌های مهارتی، استفاده از روش الکترونیکی در فضای کاربرپسند با حالت منتورینگ و ارزیابی مرحله‌ای با استفاده از ابزارهایی مانند موشن گرافی می‌تواند موثر واقع گردد. هداوند، مشیر زاده و ریسی (۱۳۹۱) نیز در تحقیقشان به این نتیجه رسیدند که دوره‌های الکترونیکی اجرا شده در مولفه‌های توسعه دانش، بهبود مهارت‌های شغلی و ایجاد شایستگی‌های حرفه‌ای مهندسان کمتر از سطح متوسط بوده و نتوانسته است اهداف موردنظر را برآورده سازد. یافته‌های کمی پژوهش نیز این موضوع را تایید می‌کند. بر اساس یافته‌های روش زمینه یابی، صرفاً حدود یک سوم از پاسخگویان به اثربخشی یادگیری از طریق موبایل و همچنین کمتر از نیمی از پاسخگویان به اثربخشی روش یادگیری مشروط بر مرحله‌ای بودن، اعتقاد دارند. لیکن نثری و دیگران (۱۳۹۲) و همچنین جهانیان و اعتبار (۱۳۹۱) بر این باورند که میزان یادگیری از طریق یادگیری الکترونیکی بیشتر بوده و با رضایت بیشتری همراه است. پومالس گارسیا و لیو (۲۰۰۶) بر اهمیت شیوه ارائه در یادگیری الکترونیکی و آماده‌سازی محیط وب از دیدگاه زیبایی‌شناسی و جذابیت برای یادگیرندگان و اینگلبرت چت (۲۰۰۵) بر سیستم فراگیر محور به جای استادمحور تاکید کردند. بالوت و همکارانش (۲۰۰۱) در پژوهشی که در فرانسه انجام داده‌اند به این نتیجه رسیدند که در فاصله سال‌های ۱۹۸۶ تا ۱۹۹۲ به دلیل افزایش کارکنانی که دوره آموزشی در حوزه‌ی صنعت را طی کرده‌اند، اثربخشی افزایش یافته است که متاثر از عوامل متعددی از جمله استفاده از روش‌های تدریس مناسب است که بر روی اثربخشی آموزش تاثیر دارد.

در خصوص ویژگی‌های محتوا در مبحث آموزش سازمانی می‌توان اذعان داشت؛ مفهوم محتوا در این نوع آموزش، بسیار حائز اهمیت‌تر از دروس دانشگاهی و تئوریک است. در واقع محتوا در بستر فرایند ارتباطی همان پیام است که می‌بایست به‌خوبی ارائه شده، مورد یادگیری قرار گرفته و به نتایج و اهداف سازمانی منتج شود. در طراحی محتوای آموزش سازمانی به مسائل زیادی می‌بایست توجه کرد؛ منجمله نیاز به ارتباط مستمر با بخش‌های عملیاتی سازمان تا برون داده‌های اطلاعاتی حاصل از نیازسنجی مستمراً با بخش‌های عملیاتی در میان گذاشته شده و چنانچه نیازهای جدیدی برای کارکنان شناسایی می‌شود، در محتوا لحاظ شود یعنی همواره محتوای بروزی موجود باشد. در این راستا سازمان‌ها با استفاده از فناوری اطلاعات و روش‌های نوین آموزشی سعی می‌کنند محتوای آموزشی کارکنان خود را توسعه دهند (Stephens & Dailey, ۲۰۱۵).

یافته‌های پژوهش کیفی نشانگر آن است که برای موثر بودن محتوا و امکان انتقال آن به محیط کار، می‌بایست محتوا برآمده از نیازسنجی شغلی و شرایط فراگیران، استراتژی‌ها و اهداف سازمانی بوده و ضمن اینکه در فرایند نیازسنجی علمی استخراج می‌گردد، متناسب با پویایی صنعت مورد نظر، بروزرسانی گردد. لزوم تطابق محتوای دوره‌ها با نیازهای شغلی پرسنل توسط کونکلین و همکاران (۲۰۰۲) تایید شده است. سابیستون (۲۰۰۰) نیز ضمن تایید این مهم، ارتباط محتوا با نیازهای یادگیرنده و نیازها و اهداف سازمانی را حائز اهمیت می‌داند. یافته‌های بخش کمی نشانگر این است که نیمی از پاسخگویان معتقدند محتوا تاثیر زیادی در نیل به اهداف و برنامه‌های عملیاتی سازمان‌ها دارد.

از دیگر مباحث مهم در آموزش سازمانی پرداختن به ویژگی‌های فراگیران است که خود، یکی از مولفه‌های کلیدی در اثربخشی فرایند ارتباطی یادگیری الکترونیکی در آموزش غیررسمی سازمان‌ها می‌باشد. بدیهی است کارکنانی که آموزش می‌بینند به‌احتمال بیشتری به سازمان متعهد می‌شوند و سطوح بالاتری از دانش و مهارت را نشان می‌دهند و درنتیجه، وظایف خود را به بهتر انجام می‌دهند و این امر به سازمان در بهره‌وری بیشتر کمک می‌کند (Aguinis & Kraiger, ۲۰۰۹).

دنایای تجارت امروز در سطح جهانی، نیاز به آموزش کارکنان برای مقابله با معضلات جدید دارد (Werner & DeSimone, ۲۰۰۸) و آموزش برای عملکرد مطلوب و نیل به اهداف سازمانی ضروری به نظر می‌رسد. آموزش مداوم کارکنان، عنصر اصلی تامین و حفظ آینده سازمان‌ها است (Schneider, ۲۰۱۴) از این روست که توجه به ویژگی‌های کارکنان به‌عنوان فراگیران دوره‌های آموزش غیررسمی بیش‌ازپیش حائز اهمیت است. بر اساس یافته‌های تحقیق، ویژگی‌های فراگیران در دو قالب ویژگی‌های عمومی و ویژگی‌های تخصصی قابل‌تفکیک می‌باشد. در بخش ویژگی‌های عمومی، لزوم تعیین سطح فراگیران و ایجاد همگنی علمی تا حد امکان، لزوم پاسخگو بودن فراگیران (وجود ارزیابی پایان دوره) و مورد انتخاب واقع شدن فراگیران مطرح گردیده است. والز (۲۰۱۲) بر اهمیت ویژگی‌های فردی به‌عنوان قوی‌ترین مولفه انتقال یادگیری و فرج‌اللهی و ظریف صناعی (۱۳۸۸) بر اهمیت و نقش فعالی یادگیرنده در آموزش غیررسمی تاکید کرده‌اند. شرایط فراگیر و چگونگی آمادگی آن‌ها برای حضور در دوره‌های آموزشی سازمانی از مباحث اثربخش در دوره‌های

سازمانی است. یافته‌های بخش کمی پژوهش نشانگر این مهم است که ۶۰ درصد از پاسخگویان معتقدند اگر افراد از قبل برای شرکت در دوره‌های آموزشی انتخاب شوند، بهتر می‌توانند از دوره‌های آموزشی بهره لازم را کسب نمایند. مطابق با یافته‌های پژوهش ویژگی‌های تخصصی برای یادگیری الکترونیکی فراگیران، آشنایی مقدماتی با محیط سیستم‌عامل و نرم‌افزارهای کاربردی می‌باشد. هانگ و همکاران (۲۰۰۹) نیز در تحقیقشان به لزوم توانمندی‌های فنی فراگیران در زمینه رایانه اشاره کرده‌اند. پس از بحث و نتیجه‌گیری در خصوص یافته‌های پژوهش و مقایسه آن‌ها با سایر پژوهش‌های انجام شده، آنچه نتایج را غنی‌تر و از نظر کاربردی، عملیاتی‌تر می‌سازد، پرداختن به پیشنهادهای کاربردی است که ذیلاً بدان اشاره می‌شود.

توصیه‌ها و نتایج کاربردی

۱. بهتر است مدیریت آموزشی در یک فرایند کامل دیده شود، به گونه‌ای که برای یک دوره آموزشی یا رده شغلی و ... همه موارد نیازسنجی، برنامه‌ریزی، اجرا، ارزیابی و ... در یک پلن تخصصی دیده شود. بدیهی است با توجه به سازمان محور بودن این پلن، پویایی در فرایند مذکور می‌بایست در نظر گرفته شود.
۲. با توجه به اینکه انعکاس اثربخشی دوره آموزشی تا حد زیادی به انعکاس و انتقال آن به محیط کار بستگی دارد، پیشنهاد می‌گردد در ابتدای فرایند آموزشی و هنگام نیازسنجی، مدیران میانی در فرایند نیازسنجی مشارکت داشته باشند و همچنین قبل و بعد از دوره آموزشی نیز، از سیلابس‌های درسی مطلع بوده و با فراگیران در این خصوص صحبت نمایند.
۳. برای کارایی بیشتر دوره‌ها پیشنهاد می‌گردد؛ شرایط به گونه‌ای در نظر گرفته شود که فراگیران نه به دلیل اجبار کاری و شرایط ارتقا بلکه به دلیل حس نیاز به محتوای دروس، در دوره‌ها شرکت نمایند. این موضوع نیازمند فرهنگ‌سازی غنی در بعد سازمانی دارد.
۴. همگنی اطلاعات و مهارت‌های فراگیران به میزان زیادی در اثربخشی دوره‌ها موثر است لذا پیشنهاد می‌گردد قبل از برگزاری دوره‌ها، تعیین سطح سیلابس‌های درسی انجام شود تا بعد از تشکیل دوره، مدرسان با برنامه‌ریزی بیشتری بتوانند از مشارکت فراگیران استفاده کرده و ابزارهای چندرسانه‌ای را نیز به کار بگیرند.
۵. یکی از مهمترین مباحث در فرایند ارتباطی اثربخشی دوره‌ها، فرایند اخذ مدرسان حائز شرایط است. به منظور انتخاب مدرسان واجد شرایط، پیشنهاد می‌گردد سازوکار واحد و یا اطلاعیه منسجمی در این خصوص صادر گردیده و کلیه شرایط مدنظر همتران با نوع دوره‌های و سطح یادگیری مدنظر در دوره‌ها در آن دیده‌شده و در فرایند اخذ مدرسان، در نظر گرفته شود.
۶. در نظر گرفتن زمان و مکان مناسب برای برگزاری کلاس‌ها در اثربخشی دوره‌ها بسیار حائز اهمیت است. پیشنهاد می‌گردد، هنگام اعلام دوره‌ها، چند سناریوی دوره حضوری، دوره آنلاین، دوره تلفیقی معرفی گردیده و افراد با توجه به شرایط اقتضایی‌شان و همچنین مهارت‌های عمومی‌شان از دوره‌ها استفاده کنند.
۷. نهادینه‌سازی فرهنگ سازمانی پاسخگو بودن، در ابعاد مختلف کارا می‌باشد. در بعد آموزشی به منظور اخذ نتایج سازمانی پیشنهاد می‌گردد؛ طرح‌های بلوغ سازمانی به گونه‌ای در نظر گرفته شود که افراد پس از گذراندن دوره‌ها، در برابر سایرین، مدیران و حتی مشتریان پاسخگو باشند. لزوم انعکاس محتوای دوره‌ها در محیط کار در قالب یک فرهنگ سازمانی می‌بایست نهادینه شود.
۸. برخورداری از یک نظام ارزشیابی علمی در سطوح مختلف تخصصی، بیشترین اثربخشی در دوره‌ها را به دنبال خواهد داشت. پیشنهاد می‌گردد؛ در بانک ملت سازمان‌ها ارزشیابی سطح واکنش را توسعه و تعمیق داده و با بهره‌گیری از افراد حرفه‌ای ارزشیابی‌ها را در سطوح یادگیری، رفتاری و نتایج هم دنبال نمایند.
۹. شیوه برگزاری دوره‌های آموزش غیررسمی بسیار موثر است، در آموزش بزرگسالان، ایجاد حس کنجکاوی، ایجاد اشتیاق در مشارکت در دوره‌ها، استفاده از ابزارهای چندرسانه‌ای، برخورداری از سامانه‌های شبیه‌ساز و ... بسیار موثر است پیشنهاد می‌گردد با توجه به محتوای دوره‌ها، در فرم طرح دوره‌ها، از موارد فوق استفاده گردد.
۱۰. بروز بودن محتوای دوره‌ها در شرایط ناثبات اقتصادی در سازمان‌های مالی بسیار ضروری است. لذا پیشنهاد می‌گردد با توجه به پویا بودن برخی از محتواهای دوره‌ها و لزوم تطبیق بیشتر با مقررات ابلاغی از سوی بانک مرکزی و ... مدرسان همواره از محتوای روز مطلع باشند. همچنین محتواها در فواصل کوتاه‌مدت بروز گردد. استفاده از روش‌های نیازسنجی علمی در این خصوص بسیار موثر است.
۱۱. با توجه به عصر اطلاعات و ارتباطات، پیشنهاد می‌گردد؛ روش‌های بهینه ارتباط با فراگیران از طریق موبایل در دستور کار قرار گیرد. روش‌های تعامل گام‌به‌گام در انتقال مهارت‌ها از بسترهای مجازی قابل تأمل است.

۱۲. تبیین هدف از شرکت در دوره و همچنین تشریح انتظارات در پایان دوره در اثربخشی آموزشی بسیار مهم است لذا پیشنهاد می‌گردد برای فراگیران، مدرسان و مدیران فراگیران، هدف از دوره و اهم موارد مورد انتظار به‌درستی و شفافیت تبیین گردد.
۱۳. برای برخورداری همه افراد از دوره‌های آموزشی پیشنهاد می‌گردد نظام تدارک جانشین به‌درستی دیده شود و به‌گونه‌ای عملیاتی شود که فراگیران در دوره‌ها کمترین دغدغه و درگیری فکری را داشته باشند.

منابع

- اکبری عمروآبادی، احمدرضا و رجایی پور سعید . ۱۳۸۹. تاثیر شیوه های مختلف تدریس در افزایش کیفیت دوره های آموزش ضمن خدمت دبیران شیمی دوره متوسطه . برنامه ریزی درسی - دانش و پژوهش در علوم تربیتی، ۲۵، ۱۰۷:۱۲۵.
- اندرسون، تری. و فتی الومی. ۱۳۹۳. یادگیری الکترونیکی از تئوری تا عمل . ترجمه ی عشرت زمانی ؛ سید امین عظیمی. تهران: موسسه توسعه فناوری اطلاعات آموزشی مدارس هوشمند.
- بهشتی، ناهید (۱۳۸۲). بررسی میزان اثربخشی آموزش های ضمن خدمت (کوتاه مدت شغلی). سازمان مدیریت و برنامه ریزی مدیریت آموزش و پژوهش استان تهران.
- بیکر، ترزال. ۱۳۸۵. روش پژوهش نظری در علوم اجتماعی، ترجمه هوشنگ نایی، تهران: انتشارات پیام نور.
- دسلر، گری. (۱۳۸۶). مبانی مدیریت منابع انسانی . ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی . تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی جهانیان، رمضان و شکوفه اعتبار. ۱۳۹۱. ارزیابی وضعیت آموزش مجازی در مراکز آموزش الکترونیکی دانشگاه های تهران از دیدگاه دانشجویان. فصلنامه فن آوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، ۲(۴)، ۵۳:۶۵.
- صباغیان، زهرا و سهیلا اکبری. ۱۳۸۹. آموزش جامع انسانی (بارویکرد آموزش بزرگسالان). تهران: انتشارات سمت.
- صیادی سی سخت، یزدان، (۱۳۸۷). بررسی میزان اثربخش آموزش ضمن خدمت مدیریت آموزش و پژوهش استانداری استان کهگیلویه و بویراحمد از دیدگاه شرکت کنندگان در این دوره ها در سال ۱۳۸۶، دانشگاه مرودشت.
- علی پور، وحیده و مریم افضل خانی. ۱۳۸۹. فرهنگ آموزش، عاملی اجتماعی - فرهنگی و نقش آن بر توسعه آموزش مجازی ایران. رهبری و مدیریت آموزشی ازاد اسلامی واحد گرمسار. سال ۴ شماره ۴. ۱۶۴:۱۴۵.
- هداوند، سعید، مشیر زاده، فرهاد و مهدی رئیسی. ۱۳۹۲. بررسی تأثیر یادگیری الکترونیکی بر توسعه دانش و بهبود مهارت های شغلی مهندسان (مورد پژوهی: شرکت مهندسی برق رسا نیرو). آموزش مهندسی ایران، ۱۴(۵۴)، ۵۷:۷۵.

Aguinis, Herman, and Kurt Kraiger. ۲۰۰۹. Benefits of training and development for individuals and teams, organizations, and society. Annual review of psychology ۶۰. ۴۵۱:۴۷۴.

Bhatti, M. A., & Kaur, Sh., (2010). The role of individual and training design factors on training transfer. Journal of European Industrial Training, 34 (7), 656-672.

Ballot, G, and taymaz, E. Fires Haman capotal. (2001): A study on French and Swedish Fires labour economics. vol. 8, pp. 443-462.

Benseman, John. (۲۰۱۰). Transferring literacy skills in the workplace. Reflect, ۱۳, ۹:۱۱.

Engelbrecht, Elmarie. (2005). Adapting to changing expectations: Postgraduate students experience of a

Grabowski, Barbara; McCarthy, Marianne and Koszalka, Tiffany. NASA: National Aeronautic and Space Administration, Dryden Flight Research Center 1998. Web-Based Instruction and Learning: Analysis and Needs Assessment.. U.S.A: NASA/TP-206547.

Hara, Norika. (2000). Student's Distress with a Web-based Distance Education Course: An Ethnographic Study of Participant's Experiences. Information, Communication & Society. 3 (4): 557:579.



Harris, Richard, et al. 2013. Knowledge management as a source of innovation and competitive advantage for SMEs in peripheral regions. *The International Journal of Entrepreneurship and Innovation* 14.1 .49:61.

Hung, Shin-Yuan, et al. (2009). Exploring E-learning Effectiveness Based on Activity Theory: An Example of Asynchronous Distance learning, *MIS Review*, 15 (1),63:87.

Lohman, M.C. (2005). A survey of factors influencing teachers engagement in informal learning groups in informal workplace learning activities. *HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT QUARTERLY* ۱۶(۴), ۵۰۱-۵۲۷.

Ouzts, Karen. 2006. Sense of community in online courses. *Quarterly Review of Distance Education*, ۷(۳).

Paris, M, & White, H.S. (1986). The education of special librarian. vol. 77, no. 4, pp. 202-212.

Parker, Ch.D. 2004. A descriptive study to identify deterrents to participation in employer-provided e-learning. Unpublished doctoral dissertation. CAPELLA UNIVERSITY. Degree PhD.

Pomales Garcia and Lui, Yili. 2006. Web-Based Distance Learning Technology: Interface Design Variable and their Effects. *International Journal of Instructional Technology & Distance Learning* 3 (5).

Schneider, Kathe and Paltz Stauche. 2014. Transfer of learning in organizations. Springer International Switzerland Publishing.

Scott, Phil. Hilary Asoko and John Leach. 2007. Student conceptions and conceptual learning. *Handbook of research on science education*.

Selemani-Meke, E. (2013). Teacher Motivation and Implementation of Continuing Professional Development Programmes in Malawi. *Journal of Anthropologist*, 15(1): 107-115.

Starr, S. (2003). Application of Mobile Technology in Learning & Teaching: M-learning, Learning & Teaching Enhancement Unit (LTEU), Briefing Paper.

Stephens, Keri and Stephanie Dailey. 2015. Human Resources Development in a Technology-Infused Workplace. *Encyclopedia of Information Science and Technology*, Third Edition. IGI Global. ۳۶۹۴: ۳۷۰۲.

Talja, Sanna. (2007). The role of formal and informal learning. *Journal of workplace learning*. Vol. 19. pp. 469-481.

Thompson, S. A., Tilden, V. P. (2009). Embracing quality and safety education for the 21st century: building inter professional education. *Journal of Nursing Education*, 48, 698-701.

Waller, L. (2012). Enhancing the transfer of learning: A focus on the individual. 360 *The Ashridge Journal*, spring, 34-41.

Werner, Jon and Randy DeSimone. 2011. Human resource development. Cengage Learning.

پی نوشت:

۱ Simple Random Sampling Method.