

ارائه الگویی به‌منظور ارتقای نظام آموزشی کارکنان بانک ملی

سید عنایت اله مؤمنی*
افسانه زمانی مقدم**
پریوش جعفری***

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارائه الگویی به‌منظور ارتقای نظام آموزشی کارکنان بانک ملی در سال ۱۳۹۸ انجام پذیرفت. بر این اساس، پژوهش حاضر برحسب نوع داده آمیخته (اکتشافی)، برحسب هدف، کاربردی-بنیادی، از نظر زمان گردآوری داده مقطعی و از نظر روش اجرای پژوهش توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری بخش کیفی پژوهش شامل خبرگان دانشگاهی و مدیران شعب بانک ملی ایران بودند که با استفاده از اصل اشباع و روش نمونه‌گیری هدفمند تعداد ۱۰ نفر برای بخش کیفی انتخاب شدند. در بخش کمی پژوهش نیز، جامعه آماری شامل تمامی کارکنان بانک ملی ایران، شعب تهران بودند که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری خوشه‌ای مرحله‌ای، تعداد ۳۴۶ نفر از کارکنان بانک ملی به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. گردآوری داده‌های به دو روش کتابخانه‌ای و میدانی انجام پذیرفت. در بخش کیفی، از مصاحبه نیمه ساختاریافته عمیق و در بخش کمی از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد. روایی پرسشنامه شامل روایی صوری، محتوا و روایی سازه بود و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ (عوامل ساختاری: ۰.۷۹۴، عوامل محتوایی: ۰.۸۳۶، عوامل زمینه‌ای: ۰.۸۲۵) و ضریب پایایی ترکیبی (ابعاد فردی: ۰.۷۳۶، ابعاد آموزشی: ۰.۸۳۸، ابعاد سازمانی: ۰.۷۷۹)، اندازه‌گیری و مورد تایید قرار گرفتند. تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی تحلیل محتوای متن (کدگذاری) و در بخش کمی در دو قسمت توصیفی و استنباطی انجام پذیرفت. در بخش استنباطی، از تحلیل عاملی اکتشافی و آزمون تی تک نمونه‌ای بهره گرفته شد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که عوامل ارتقای نظام آموزشی کارکنان بانک ملی شامل عوامل فردی، آموزشی و سازمانی است. همچنین یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد که در وضعیت موجود، عوامل فردی ارتقای نظام آموزشی از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست.

واژه‌های کلیدی: عوامل فردی، عوامل سازمانی، عوامل آموزشی، نظام آموزشی بانک ملی

* دانشجوی دکتری گروه مدیریت، واحد امارات، دانشگاه آزاد اسلامی، دوی، امارات.
** دانشیار گروه مدیریت آموزشی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) afsanezamanimoghdam4520@iran.ir
*** دانشیار گروه مدیریت آموزشی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۷/۱۳

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۴/۱۱

مقدمه

در دنیای امروز، سازمان‌ها در دنیای پیچیده‌ای حضور دارند که مسئله تغییر و تحولات محیطی، بخشی از مسائل روز آن‌ها هست. سازمان‌ها در دنیای معاصر برای بقای خویش ناچار به انعطاف‌پذیری در برابر محیط پیرامون و انطباق با تحولات هستند. یکی از مهم‌ترین بخش‌های درون‌سازمانی، سرمایه انسانی^۱ است که می‌تواند عامل کلیدی و موفقیت سازمان باشد. ارتقای سطح دانش تئوری و عملی و به عبارت بهتر آموزش منابع انسانی، راه‌حلی برای همگام شدن با تغییرات درون و برون‌سازمانی است. مدیریت در سازمان‌ها امروزه رویکردهای کلی‌تر و جدیدتری را تجربه می‌کند (عموزاد، قهرمانی، خراسانی و فراستخواه، ۱۳۹۴).

در مدل توسعه منابع انسانی در یک سازمان، آموزش به‌عنوان یکی از زیرمجموعه‌های توسعه و ارتقای کارکنان لحاظ شده است (رستمی، ۱۳۸۴). بر این اساس و به‌منظور ارتقای سطح آموزش در سازمان چندین گام باید مورد توجه قرار گیرد. گام اول، نیازسنجی آموزشی است. طبق الگوی نیازسنجی روملر، نیازسنجی نباید فقط به مدیریت متمرکز شود بلکه قلمرو نیازسنجی باید شامل سازمان و محیط آن، فرایندها، گروه‌های کاری و نیاز مدیریت و کارمندان شود (روملر^۲، ۱۹۸۶). بنابراین طبق این الگو نیازسنجی مستلزم تجزیه و تحلیل ابعاد سه‌گانه سازمان، شغل و شخص است. پیترز در مورد این گام از ارتقای آموزش، بیان می‌دارد که برنامه‌های آموزشی باید بر مبنای نتایج مورد انتظار تدوین گردد (پیترز^۳، ۱۹۹۷).

گام بعدی، اجرای برنامه‌های ارتقای آموزشی است. بر این اساس، فالن^۴ (۱۹۹۷)، معتقد است که اجرای یک برنامه آموزشی به‌بوته عمل گذاشتن یک طرح یا برنامه آموزشی معین است و اجرای آن از برنامه‌ریزی آن مهم‌تر است چراکه بهترین برنامه آموزشی می‌تواند با اجرای نادرست نتایج نامطلوبی را به همراه داشته باشد (عباسی و رشیدی، ۱۳۹۱). تشخیص اثربخشی اقدامات آموزشی از طریق آسیب‌شناسی^۵ صورت می‌پذیرد. آسیب‌شناسی، در واقع، تشخیص علل آسیب‌های وارد شده بر سیستمی معین است (گازدار^۶، ۲۰۱۷).

1. human capital
2. Rummler
3. Peters

4. Fallen
5. Pathology
6. Gazda, R.

سیستم‌های آموزشی در هر سازمان، به ویژه بانک‌ها باید با توجه به اصول و روش‌های علمی بنا گذاشته شوند تا نتیجه به دست آمده، مطلوب بود و نیازهای موجود را برطرف کند. برای تحقق این مهم، باید ضعف‌ها آسیب‌های وارد سیستم آموزشی شناسایی و مرتفع شوند تا باعث هدر دادن سرمایه‌های سازمان نشوند. از طرف دیگر، چندین عامل از جمله محتوایی^۱، ساختاری- فرایندی^۲ و محیطی-زمینه ای^۳ وجود دارد که جزء آسیب‌های برنامه‌ریزی آموزشی کارکنان تلقی می‌گردد (پیدایی، ۱۳۸۸).

در این خصوص، عموزاد، قهرمانی، خراسانی و فراستخواه (۱۳۹۴)، در پژوهش خود، نشان دادند که وضعیت آموزش به تفکیک انواع کسب‌وکار، اندازه و نوع مالکیت سازمان‌ها متفاوت است. از میان پنج کسب‌وکار، سازمان‌های فعال در بخش مالی و بانکی، در سه شاخص کلیدی عملکرد آموزش؛ میانگین هزینه‌های مستقیم آموزش برای هر کارمند، سرانه ساعت آموزش هر کارمند، نسبت کارکنان آموزش دیده به کل کارکنان آمار بالاتری داشته‌اند.

از آنجاکه آموزش نیروی انسانی در جامعه موجب توسعه همه‌جانبه جامعه می‌شود و به‌عنوان یک مزیت رقابتی نسبت به جوامع دیگر عمل می‌کند، از این رو، این فرایند، دغدغه اصلی جامعه و مدیران سازمان‌های پویا و بالنده امروزی است. در این میان، بدیهی است که اولویت دادن به آموزش و برنامه‌های آموزشی در جهت ارتقای سطح مدیران و کارکنان سازمان‌ها ضمن بهبود تفکر، ابتکار و نوآوری در آن‌ها موجب ارتقای مهارت، دانش و نگرش شده وضعیت اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه را بهبودمی بخشد (بینش و حسینیان، ۱۳۹۱). با توجه به این‌که بانک‌ها و خدمه آن زمینه‌ساز خدمات‌دهی در حوزه اقتصادی هستند و اقتصاد زمینه‌ساز بسیاری از تحولات روان‌شناختی و معنوی و اخلاقی است آموزش کارکنان بانک‌ها به منظور برخورداری از باورهای طرح‌واره‌ها و ساختارهای ذهنی درست یک ضرورت است. بر اساس بسیاری از پژوهش‌ها تنها در این صورت است که کارکنان بانک‌ها می‌توانند خدمات بسیار مناسبی به متقاضیان ارائه دهند. لذا با توجه به آنچه گفته شد، هدف اصلی پژوهش حاضر ارائه الگویی به منظور ارتقای نظام آموزشی کارکنان بانک ملی است و در این راستا سؤال پژوهش حاضر این است که الگوی مطلوب آموزشی برای کارکنان بانک ملی، چه الگوی می‌تواند باشد؟

روش

از آنجاکه پژوهش حاضر به دنبال ارائه الگویی به‌منظور ارتقای نظام آموزشی کارکنان بانک ملی است، روش پژوهش بر مبنای ماهیت داده‌ها آمیخته (اکتشافی)، از حیث بعد محیط، از نوع کتابخانه‌ای- میدانی و از نظر هدف کاربردی، از نظر زمان مقطعی و از نظر روش اجرای پژوهش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری بخش کیفی پژوهش شامل خبرگان دانشگاهی و مدیران شعب بانک ملی ایران می‌باشند. ویژگی‌های خبرگان پژوهش که به تأیید اساتید راهنما و مشاور رسیده بود، افرادی بودند که از نظر آگاهی و اطلاعات در این زمینه برجسته بوده و این‌که بتوانند با ارائه اطلاعات دقیق نمادی از جامعه باشند. در این پژوهش برای تعیین نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری هدفمند^۱ استفاده شد که ۱۰ نفر به‌عنوان حجم نمونه مصاحبه‌شونده، در نظر گرفته شد. گروه دوم از جامعه آماری این پژوهش، شامل تمامی کارکنان بانک ملی ایران، شعب تهران بودند. تهران دارای، ۳۶۹۵ اداره کل و ۱۲۶ شعبه و ۳۵۰۰ کارمند است. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد؛ بنابراین ۳۴۶ نفر از کارکنان بانک ملی تهران به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. همچنین، در این پژوهش برای انتخاب نمونه‌های آماری از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای استفاده شده است.

ابزار گردآوری داده‌های پژوهش، مصاحبه و پرسشنامه بود. در بخش کیفی این پژوهش از مصاحبه‌های نیمه‌ساختار استفاده شد که مبتنی بر نظریه مایر^۲ (۲۰۰۱) بود. مبنای تئوریک اصلی نظریه الگوی عمومی آموزش است که شامل سه مرحله پیش از آموزش، در حین آموزش و پس از آموزش است. در مصاحبه‌های انفرادی با مصاحبه‌شوندگان، برای بررسی مقدماتی پنج سؤال مصاحبه استفاده شد و در بخش کمی ضمن مرور ادبیات مربوط به ارتقای آموزشی، از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد که دارای دو بخش بود. الف) گویه‌های عمومی: در سؤال‌های عمومی هدف کسب اطلاعات کلی و جمعیت‌شناختی پاسخگویان است. این قسمت شامل پنج سؤال است و مواردی مانند جنسیت، سن، تحصیلات، رشته تحصیلی، سابقه کار و شعبه اشتغال به کار مطرح شده‌اند. گویه‌های تخصصی پرسشنامه محقق‌ساخته شامل ۴۳ گویه بسته و ۱ سؤال باز بود. در طراحی این بخش سعی شده است که تا حد ممکن، گویه‌های پرسشنامه‌ها برای پاسخگویان قابل درک باشد. این گویه‌ها از نوع بسته و از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت است.

1. judgemental sampling

2. Mayer.

لازم به ذکر است، در زمان توزیع پرسشنامه پژوهش‌گر در محل حضور داشته و به صورت شفاهی جهت روشن شدن مطلب و گویه‌های پرسشنامه به رفع ابهام برای شرکت‌کنندگان مبادرت ورزیده است.

در بخش کیفی با استفاده از نظر خبرگان روایی مصاحبه مورد تأیید قرار گرفت. در بخش کمی نیز، برای تعیین روایی، از روایی صوری، محتوایی و سازه استفاده شد. روایی ظاهری پرسشنامه نهایی به‌دوراز ایرادات ویرایشی، شکلی، املائی و غیره به کمک پژوهش‌گر، چند نفر از اعضای نمونه تدوین گردید. برای بررسی روایی محتوایی^۱ از فرم‌های CVI و CVR استفاده شد. باید توجه داشت که بررسی روایی محتوایی قبل از توزیع پرسشنامه و از طریق خبرگان (اعضای مصاحبه‌شونده، اساتید راهنما و مشاور، دانشجویان دکتری متخصص در این حوزه، چند نفر از آزمودنی‌ها و غیره) صورت می‌گیرد. بر اساس این نوع از روایی هیچ سؤالی نیاز به حذف شدن نداشت و برخی سؤالات اصلاح شد. برای سنجش پایایی در بخش کیفی، از پایایی بازآزمون و روش توافق درون موضوعی برای محاسبه پایایی مصاحبه‌های انجام گرفته استفاده شد. در این پژوهش برای محاسبه پایایی از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بنا به ماهیت پژوهش بهره گرفته شد. همان‌طور که در جدول ۱ قابل مشاهده است میزان ضریب آلفای کرونباخ و ترکیبی برای همه سؤالات پژوهش بالاتر از ۰.۷ است.

نتایج یافته‌های جمعیت شناختی در بخش کیفی نشان داد که ۳۲ درصد زن و ۶۸ درصد مرد بودند میانگین سن شرکت‌کنندگان ۴۳ سال و در حوزه تحصیلات ۱۳ درصد دیپلم، ۷ درصد فوق‌دیپلم، ۴۵ درصد لیسانس، ۲۵ درصد فوق‌لیسانس و ۱۰ درصد دکتری داشتند و میانگین سابقه کار شرکت‌کنندگان ۱۳ سال بود و شعبه اشتغال بانک‌های ملی، سپه، ملت، تجارت، پارسیان و آینده بودند.

جدول ۱. مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

مؤلفه	شماره سؤالات	تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ نهایی (حجم نمونه=۳۳۵)	آلفای کرونباخ پیش تست (حجم نمونه=۳۵)	ضریب پایایی ترکیبی
فردی ارتقای نظام آموزش	۲۲-۱	۲۲	۰/۷۳۶	۰/۷۱۵	۰/۸۰۱
آموزشی ارتقای نظام آموزش	۳۵-۲۳	۱۳	۰/۸۳۸	۰/۸۱۴	۰/۸۸۹
سازمانی ارتقای نظام آموزش	۴۳-۳۶	۸	۰/۷۷۹	۰/۷۴۶	۰/۸۱۶

همان‌طور که در جدول ۱ قابل مشاهده است میزان ضریب آلفای کرونباخ و ترکیبی برای همه مؤلفه‌های آسیب‌ها بالاتر از ۰/۷ است. در بخش کیفی جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل محتوا استفاده شد. در این طرح مراحل تحلیل داده‌های کیفی گردآوری شده، از طریق کدگذاری باز و کدگذاری محوری انجام شده است.

کمی: در بخش کمی با توجه به سؤال‌های پژوهش از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در بخش توصیفی برای متغیرهای جمعیت شناختی که داده‌های آن از پرسشنامه به دست آمد میانگین، انحراف معیار، جداول توزیع فراوانی و نمودار برای هر یک از متغیرها ارائه شد که این فرآیند توسط نرم‌افزار SPSS انجام شده است.

در بخش استنباطی آزمون سؤالات پژوهش با استفاده از نرم‌افزار Lisrel در قالب روش مدل‌سازی معادلات ساختاری ۱ موردسنجش قرار گرفت؛ هم‌چنین آزمون‌های آمار استنباطی دیگر نظیر تحلیل عاملی اکتشافی و آزمون تی تک نمونه‌ای نیز بهره گرفته شد.

یافته‌ها

مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارتقای نظام آموزشی کارکنان بانک ملی کدام‌اند؟ در شناسایی مؤلفه‌های ارتقای نظام آموزشی کارکنان بانک ملی، ابتدا باید از این مسئله اطمینان یافت که می‌توان داده‌های موجود را برای تحلیل به کار برد یا به عبارتی، آیا تعداد داده‌های موردنظر (اندازه نمونه و رابطه بین متغیرها) برای تحلیل عاملی مناسب هستند یا خیر؟ بدین منظور از شاخص KMO و آزمون بارتلت استفاده شد.

جدول ۲. نتایج آزمون KMO و بارتلت

عوامل	آزمون	نتایج
شناسایی مؤلفه‌های ارتقای کیفیت آموزش	ضریب کفایت نمونه‌گیری KMO	۰/۹۷
	کای اسکوئر	۹
	آزمون کرویت بارتلت	درجه آزادی ۹۰۳
	سطح معناداری	۰/۰۰۱

بر اساس نتایج به دست آمده، شاخص KMO بزرگ‌تر از ۰.۶ بوده و مقادیر تقریباً نزدیک به یک را نشان می‌دهد که حاکی از کفایت حجم نمونه بر اساس شاخص‌های شناسایی شده برای تحلیل عاملی است. در شناسایی مؤلفه‌های ارتقای نظام آموزشی کارکنان بانک ملی بر اساس نتایج حاصل از بخش کیفی و روایی محتوا، روی ۴۳ شاخص شناسایی شده تحلیل عاملی اکتشافی انجام شد. جدول ۳، اشتراکات این شاخص‌ها را نشان می‌دهد. در حقیقت، در جدول اشتراکات هر سؤال میزان واریانس را که می‌تواند مؤلفه‌ها را تبیین کند، نشان می‌دهد و بیان می‌دارد که کدام سؤالات واریانس بیشتری را تبیین کرده است و کدام سؤال واریانس کمتری را تبیین کرده است. روش استخراج عامل‌ها، تحلیل مؤلفه اصلی^۱ است. هرچه مقادیر اشتراک استخراجی بزرگ‌تر باشد، عامل‌های استخراج شده، متغیرها را بهتر نمایش می‌دهند. متغیرهایی که مقادیر اشتراک استخراجی آن‌ها کوچک‌تر از ۰.۵ هستند، حذف می‌شوند. البته این کار به صورت مرحله‌ای انجام می‌شود و از متغیرهایی با مقادیر اشتراک استخراجی پایین‌تر آغاز می‌شود.

جدول ۳. اشتراکات شاخص‌ها

سؤال‌ها اشتراکات استخراجی	سؤال‌ها اشتراکات استخراجی	سؤال‌ها اشتراکات استخراجی	سؤال‌ها اشتراکات استخراجی	سؤال‌ها اشتراکات استخراجی	سؤال‌ها اشتراکات استخراجی
سؤال ۱ ۰/۷۰	سؤال ۱۲ ۰/۶۵	سؤال ۲۳ ۰/۶۷	سؤال ۳۴ ۰/۵۸	سؤال ۱۳ ۰/۷۳	سؤال ۲۴ ۰/۶۵
سؤال ۲ ۰/۷۳	سؤال ۱۳ ۰/۶۰	سؤال ۲۴ ۰/۶۱	سؤال ۳۵ ۰/۶۵	سؤال ۱۴ ۰/۵۱	سؤال ۲۵ ۰/۶۴
سؤال ۳ ۰/۵۱	سؤال ۱۴ ۰/۶۹	سؤال ۲۵ ۰/۶۷	سؤال ۳۶ ۰/۶۴		

اشتراکات استخراجی	سؤال‌ها	اشتراکات استخراجی	سؤال‌ها	اشتراکات استخراجی	سؤال‌ها	اشتراکات استخراجی	سؤال‌ها
۰/۵۹	سؤال ۳۷	۰/۶۵	سؤال ۲۶	۰/۵۳	سؤال ۱۵	۰/۶۰	سؤال ۴
۰/۵۴	سؤال ۳۸	۰/۷۳	سؤال ۲۷	۰/۷۱	سؤال ۱۶	۰/۶۶	سؤال ۵
۰/۷۱	سؤال ۳۹	۰/۶۶	سؤال ۲۸	۰/۶۷	سؤال ۱۷	۰/۵۴	سؤال ۶
۰/۶۲	سؤال ۴۰	۰/۶۳	سؤال ۲۹	۰/۶۲	سؤال ۱۸	۰/۷۴	سؤال ۷
۰/۶۹	سؤال ۴۱	۰/۶۶	سؤال ۳۰	۰/۶۵	سؤال ۱۹	۰/۷۰	سؤال ۸
۰/۶۰	سؤال ۴۲	۰/۶۷	سؤال ۳۱	۰/۶۷	سؤال ۲۰	۰/۶۸	سؤال ۹
۰/۶۸	سؤال ۴۳	۰/۶۶	سؤال ۳۲	۰/۷۱	سؤال ۲۱	۰/۶۲	سؤال ۱۰
		۰/۷۲	سؤال ۳۳	۰/۶۳	سؤال ۲۲	۰/۷۱	سؤال ۱۱

همان‌طور که در جدول ۳، قابل‌مشاهده است اشتراکات برای همه شاخص‌ها بالای ۰.۵ است و نیاز به حذف هیچ سؤال‌ی نیست. در جدول ۴، نیز، می‌توان تبیین واریانس کل^۱ را مشاهده کرد. این جدول شامل سه قسمت است. قسمت اول شامل مقادیر ویژه اولیه^۲، مربوط به مقادیر ویژه است و تعیین‌کننده عامل‌هایی است که در تحلیل باقی می‌مانند. در عامل‌هایی که دارای مقادیر ویژه کمتر از یک می‌باشند، از تحلیل خارج می‌شوند. عوامل خارج‌شده از تبیین، عواملی هستند که حضور آن‌ها باعث تبیین بیشتر واریانس نمی‌شود. قسمت دوم شامل مجموع مربع بارهای استخراج‌شده^۳، مربوط به مقادیر ویژه عوامل استخراجی بدون چرخش است و قسمت سوم مربوط به مجموع مربع بارهای چرخش یافته^۴ است. موارد ذکرشده در جدول زیر قابل‌مشاهده است.

1. total variance explained
2. initial eigenvalue

3. extraction sums of squared loadings
4. rotated sums of squared loadings

جدول ۴. تبیین واریانس مؤلفه‌ها

عوامل	مقادیر ویژه اولیه			مجموع مربع بارهای استخراج شده			مجموع مربع بارهای چرخش یافته		
	کل	واریانس	درصد تجمعی	کل	واریانس	درصد تجمعی	کل	واریانس	درصد تجمعی
۱	۲۳/۴۰۸	۵۴/۴۳۸	۵۴/۴۳۸	۲۳/۴۰۸	۵۴/۴۳۸	۵۴/۴۳۸	۹/۰۶۷	۲۵/۰۸۶	۲۵/۰۸۶
۲	۱/۹۲۲	۴/۴۷۰	۵۸/۹۰۸	۱/۹۲	۴/۴۰۷	۵۸/۹۰۸	۷/۳۴۶	۲۰/۶۷۱	۴۵/۱۰۰
۳	۱/۴۴	۳/۳۵۸	۶۲/۲۶۶	۱/۴۴۴	۳/۳۵۸	۶۲/۲۶۶	۶/۰۹۱	۱۷/۶۶	۶۲/۶۶۶
۴	۱/۴۴	۲/۳۱۶	۶۴/۵۸۲						
۵	۰/۹۹۶	۲/۲۸۸	۶۶/۸۷۱						
۶	۰/۹۸۴	۲/۱۶۳	۶۹/۰۳۳						
۷	۰/۹۳۰	۲/۰۳۶	۷۱/۰۶۹						
۸	۰/۸۷۶	۱/۸۵۶	۷/۹۲۵						
۹	۰/۷۹۸	۱/۷۶۰	۷۴/۶۸۶						
۱۰	۰/۷۵۷	۱/۶۰۲	۷۶/۲۸۶						
۴۲	۰/۶۸۹	۰/۳۰۲	۹۹/۷۰۲						
۴۳	۰/۱۲۸	۰/۲۹۸	۱۰۰						

با توجه به جدول ۴، ۳ عامل اول دارای مقادیر ویژه بزرگ‌تر از یک هست و در تحلیل باقی می‌مانند. این عوامل تا تقریباً ۷۶۲۰ درصد، واریانس شاخص‌های مؤلفه‌های ارتقای نظام آموزشی کارکنان بانک ملی را تبیین می‌کند. به منظور تحقیق درباره ماهیت روابط بین متغیرها و نیز دستیابی به تعاریف و نام‌گذاری عامل‌ها، ضرایب بالاتر از ۰.۴ در تعریف عامل‌ها مهم و با معنی بوده و ضرایب کمتر از این حدود به عنوان عامل تصادفی در نظر گرفته شده است. در نهایت، نتایج حاصل از تحلیل عاملی نشان می‌دهد که از میان ۴۳ شاخص (گویه) موجود، ۳ مؤلفه اصلی قابل شناسایی است. مؤلفه‌های اکتشاف شده را در جدول ۴، می‌توان مشاهده کرد و بر اساس ادبیات، پیشینه و نظریه‌های موجود این مؤلفه‌ها در جدول ۵ نام‌گذاری شده‌اند.

عوامل فردی عبارت‌اند از وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، انگیزش، وضعیت سلامت، سابقه بیماری، سابقه اعتیاد، تحصیل فرزندان، بومی بودن، وضعیت اقتصادی، مسئولیت‌پذیری، وظیفه‌شناسی، پایبندی به اخلاق حرفه‌ای وجدان کاری، برنامه‌ریزی،

صبور بودن، متعهد بودن، علاقه به کار، انعطاف‌پذیری، دقت، تیزهوشی، پشتکار داشتن و منظم بودن

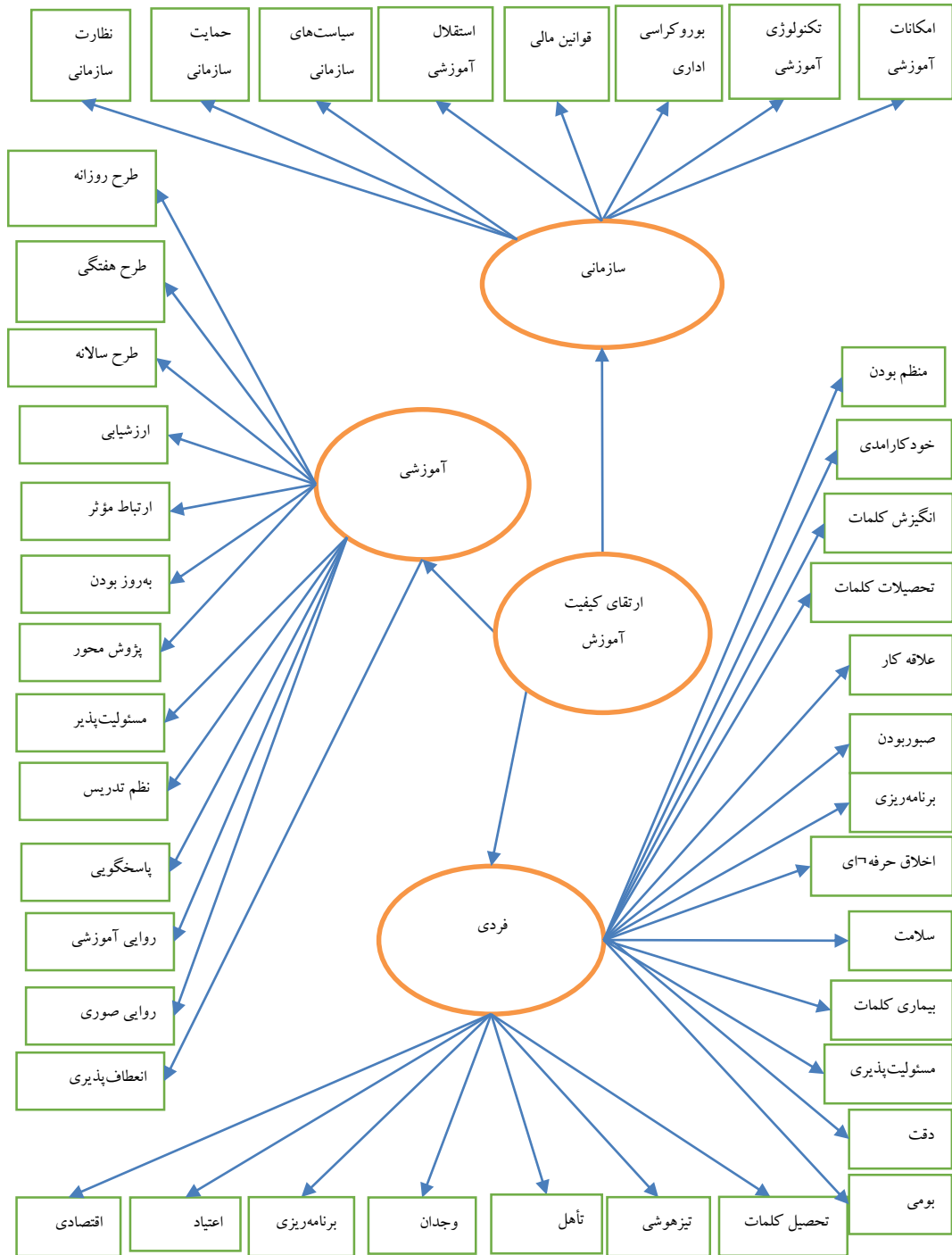
عوامل آموزشی عبارت بودند از طرح درس ترمی، طرح درس روزانه، طرح درس هفتگی، ارزشیابی، روش تدریس، ارتباط مؤثر، روایی آموزشی، روایی صوری، نظم در تدریس، پاسخگویی، انعطاف‌پذیری، به‌روز بودن، پژوهش محور بودن

عوامل سازمانی عبارت بودند از امکانات آموزشی، تکنولوژی و ابزارهای آموزشی، بوروکراسی اداری، قوانین و مقررات مالی، استقلال آموزشی، سیاست‌های سازمانی و حمایت سازمانی، نظارت سازمانی

جدول ۵. مؤلفه‌های شناسایی شده بعد از استفاده از ادبیات موجود

سازه	نام مؤلفه	تعداد شاخص
ارتقای کیفیت آموزش	فردی	۲۲
	آموزشی	۱۳
	سازمانی	۸

بر اساس عوامل شناسایی شده فوق مدل مفهومی نهایی پژوهش به قرار زیر است:



شکل ۱. مدل نهایی مؤلفه‌های شناسایی شده ارتقای کیفیت آموزش

وضعیت موجود مؤلفه‌های ارتقای نظام آموزشی کارکنان بانک ملی چگونه است؟ برای اینکه بدانیم وضعیت موجود مؤلفه‌های ارتقای نظام آموزشی کارکنان بانک ملی به چه میزان است، با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها و مقیاس فاصله‌ای متغیرها از آزمون t استفاده شد. در این قسمت با توجه به اینکه مقیاس ۵ درجه‌ای است، ارزش عددی برای مقایسه با آماره تی را عدد ۳ در نظر گرفتیم. در ادامه فرض صفر و نتیجه آزمون تی تک نمونه‌ای در جدول ۶ آورده شده است.

جدول ۶. آزمون t-تک نمونه‌ای به منظور بررسی وضعیت

متغیر	مؤلفه	ارزش آزمون = ۳					
		مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	بازه اطمینان	
						حد بالا	حد پایین
ارتقای کیفیت آموزش	فردی	-۷/۸۰	۳۶۴	۰/۰۰۱	-۰/۳۱	-۰/۳۹	-۰/۲۳
	آموزشی	۵/۴	۳۶۴	۰/۰۰۱	۰/۲	۰/۱۴	۰/۲۹
آموزش	سازمانی	۵/۶۱	۳۶۴	۰/۰۰۱	۰/۲	۰/۱۴	۰/۳۰

همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، سطح معناداری در همه متغیرها کمتر از پنج‌صدم است و بنابراین فرض صفر برای همه موارد با ۹۵ درصد اطمینان رد و فرض پژوهش تأیید می‌شود. به عبارت دیگر، با توجه به منفی بودن اختلاف میانگین (نشان‌دهنده‌ی این است که میانگین کمتر از ۳ است) در عوامل محتوایی و عوامل زمینه‌ای (آسیب‌های نظام آموزشی) وضعیت نامطلوبی قرار دارند؛ اما برای سایر مؤلفه‌ها با توجه به مثبت بودن مقدار اختلاف میانگین چنین استنباط می‌شود که در وضعیت مطلوبی قرار دارند.

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های حاصل از این پژوهش، عوامل ارتقای نظام آموزش در بانک ملی ایران رامی‌توان شامل، عوامل فردی، سازمانی و آموزشی دانست. در این راستا باید عنوان کرد که برای توسعه یک نظام آموزشی برای منابع انسانی، باید به کیفیت نظام آموزشی توجه ویژه داشت. رسیدن به اهداف بانک بستگی به توانایی کارکنان در انجام وظایف محوله و انطباق با محیط متغیر دارد. اجرای آموزش و بهسازی نیروی انسانی سبب می‌شود تا افراد بتوانند متناسب با تغییرات بانکی و محیطی، به‌طور مؤثر فعالیت‌هایشان را ادامه داده

و بر کارایی خود بیفزایند. بنابراین آموزش و ارتقای آن، کوشش مداوم و برنامه‌ریزی شده به وسیله مدیریت برای بهبود سطوح شایستگی کارکنان و عملکرد بانکی است (بینش و حسینیان، ۱۳۹۱). در گذشته چنین گمان می‌رفت که زمان آموختن با زمان کارکردن و زندگی کردن از هم جدا هستند و بنابراین برای آن‌ها آموزشی در خور توجه بود که پیش از آغاز کار به افراد داده می‌شد. در مورد ابعاد موثر بر ارتقای نظام آموزشی می‌توان ابعاد فردی را نام برد، یکی از ابعاد فردی رامی توان ویژگی‌های درون فردی دانست که شامل توانایی عوامل فردی عبارت‌اند از وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، انگیزش، وضعیت سلامت، سابقه بیماری، سابقه اعتیاد، تحصیل فرزندان، بومی بودن، وضعیت اقتصادی، مسئولیت‌پذیری، وظیفه‌شناسی، پایبندی به اخلاق حرفه‌ای وجدان کاری، برنامه‌ریزی، صبور بودن، متعهد بودن، علاقه به کار، انعطاف‌پذیری، دقت، تیزهوشی، پشتکار داشتن و منظم بودن دانست (پیدایی، ۱۳۸۸؛ عموزاد، م، قهرمانی، خراسانی و فراستخواه، ۱۳۹۴). از یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر این‌گونه برمی‌آید که ابعاد فردی در وضع موجود نظام آموزشی بانک ملی چندان مورد اهمیت قرار نمی‌گیرد چراکه نامطلوب گزارش شده است.

از دیگر ابعادی که در ارتقای نظام آموزشی بانک مؤثر است، ابعاد آموزشی است. (عباسی و رشیدی، ۱۳۹۱). توجه به نیاز شغلی هر یک از واحدهای بانکی در بانک ملی ایران باعث می‌شود تا نیاز آموزشی آن واحد تشخیص داده شود و متناسب با آن آموزش‌های ضمن خدمت برنامه‌ریزی شوند. بعد از انجام نیازسنجی یا ارزشیابی تشخیصی برای شناخت نیاز آموزشی، باید از محتوای آموزشی در دسترس آگاهی کامل پیدا کرد. محتوای آموزشی باید همواره مرتبط با نیاز شناخته شده در واحد کاری باشد و به ارتقای شغلی کارکنان بانک کمک کند. بازخورد گرفتن از برنامه‌های آموزشی گذشته می‌توان در این مسیر بسیار کمک‌کننده باشد. از طرف دیگر، بعد از نیازسنجی و تعیین محتوای مرتبط با شغل کارکنان، باید به طراحی برنامه آموزشی همت گمارد. برنامه آموزشی باید تمام نیازهای آموزشی یک واحد کاری را تأمین کند. این برنامه‌های آموزشی باید بر اساس مهارت‌ورزی و یادگیری در عمل باشد. ارزیابی واکنش مدیران در دوره‌های اجرا شده، از دیگر اقداماتی است که بعد از اجرای یک برنامه آموزشی در بانک باید مدنظر قرار بگیرد. همچنین میزان اثربخشی برنامه‌ها، فناوری‌های نوین استفاده شده در آموزش و کاربرد آموزش‌ها باید به‌طور مداوم مورد ارزشیابی مدیران، برنامه‌ریزان

آموزشی قرار بگیرد تا نقصان‌های یک برنامه به حداقل برسند. از دیگر ابعاد مؤثر بر ارتقای نظام آموزش بانک ملی ایران که در این پژوهش بدان پرداخته شد، می‌توان به ابعاد سازمانی اشاره کرد. حمایت مدیران ارشد و سرپرستان از برنامه‌های آموزشی و نحوه اجرای آن برنامه‌ها و همچنین حمایت از کارکنان در برخورداری از آموزش‌ها، از جمله ابعاد سازمانی است که می‌تواند اثرات مطلوبی بر ارتقای نظام آموزشی بانک بگذارد (یو، گئو، زو و زو، ۲۰۱۸).

در خصوص این سؤال برخی یافته‌های حاصل از پژوهش‌های دیگر، با یافته حاصل از آزمون این سؤال پژوهش همسو است که به ذکر چندی از آن‌ها اشاره می‌شود. برای نمونه، بیات، قلی‌پور و پورعزت (۱۳۹۳)، نشان دادند که کارکنانی هرچقدر از دانش و آموزش بهتر در مورد کار خود برخوردار باشند فرایند یادگیری آن‌ها نیز بهتر خواهد بود. اوورت فیبر ساویلسکو و کروکت^۲ (۲۰۱۸) هم در پژوهشی نشان دادند که سیستم آموزش مدیران شهرداری باید به‌عنوان یک مشارکت پایدار و نظام‌مند باشد تا بتواند خدمات آموزشی اثربخشی برای مدیران و کارکنان فراهم کرده و باعث خودارزیابی و خودسازمان‌دهی مدیران گردند. پژوهش حاضر با محدودیت‌هایی مواجه بود، محدود بودن جامعه آماری به کارکنان بانک ملی، امکان دسترسی دشوار به کارکنان به دلیل مشغله کاری و دسترسی نداشتن به آمار و اطلاعات مربوط به آسیب‌شناسی نظام آموزشی بانکی در بانک ملی.

بر اساس نتایج یافته‌های پژوهش و در تبیین این یافته‌ها بسیاری از پژوهش‌ها (گینر سورولا و چپ من^۳، ۲۰۱۷؛ هان، کیم، جوونگ و کوهن^۴، ۲۰۱۷) معتقدند آموزش در بین کارکنان بانک‌ها زیربنای تحول اقتصادی و تربیت بهینه جامعه و مردم است. این جایگاه ویژه آموزش در بین کارکنان بانک از آن جهت است که این آموزش می‌تواند دربرگیرنده همه ابعاد و ساحت‌های شخصیت انسان و نیز دربرگیرنده همه مراحل رشد انسان از کودکی تا سالمندی است و در هیچ دوره‌ای از زندگی انسان متوقف نمی‌شود؛ یعنی رسیدن به بلوغ رفتاری و اخلاقی فقط در نتیجه آموزش محقق خواهد شد اخلاقی احتیاج ندارد. در این راستا یکی از محدودیت‌های مهم پژوهش حاضر، نگرش کارکنان بانک به

1. Yu, H., Gao, X., Zhou, Y., & Zhou, X.
2. Everett, J. A., Faber, N. S., Savulescu, J., & Crockett, M. J.
3. Giner-Sorolla, R., & Chapman, H. A.

4. Han, H., Kim, J., Jeong, C., & Cohen, G. L.

مسئله آموزش است که آموزش‌های رفتاری را غیرمفید می‌دانند و بیشتر به آموزش‌های نرم‌افزاری و اقتصادی و مالی اعتقاد دارند و بسیاری از آن‌ها تصور می‌کنند اطلاعات کافی را در حوزه‌های رفتاری دارند به عبارت دیگر بر اساس یافته‌های هلزر و کریتسچر (۲۰۱۸) دچار توهم دانش هستند؛ بنابراین از آموزش‌های رفتاری و روان‌شناختی حمایت زیادی نمی‌کنند؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود آموزش‌های لازم در مورد نگرش به آموزش به کارکنان بانک‌ها و مدیران آن‌ها آموزش داده شود تا در برابر آموزش‌های رفتاری و شناختی مقاومت منفی نکنند.

منابع

- بیات، س.، قلی‌پور، آ. و پورعزت، ع. (۱۳۹۳). شناسایی عوامل مؤثر در شکل‌گیری شهر یادگیرنده در منطقه ۶ شهرداری تهران. فصلنامه مدیریت و برنامه‌ریزی شهری، ۱۱(۳۱)، ۱۵۶-۱۳۹
- بینش، م. و حسینیان، س. (۱۳۹۱). بالندگی فردی و سازمان: چگونه می‌توانیم در زندگی فردی و سازمانی پرانرژی، نوآور و موفق باشیم؟. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- پیدایی، م. (۱۳۸۸). آسیب‌شناسی آموزش کارکنان با تأکید بر اثربخشی آن در سازمان‌های ایرانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر ری
- رستمی، م. (۱۳۸۴). توسعه منابع انسانی از برنامه‌ریزی تا عمل. تهران: مدیریت امور اداری و تشکیلات.
- عباسی، ا.، رشیدی، ع. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر اجرای دوره‌های آموزشی بر عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی. فرایند مدیریت و توسعه، ۲۵ (۳): ۱۲۱-۱۴۳.
- عموزاد، م.، قهرمانی، م.، خراسانی، ا. و فراستخواه، م. (۱۳۹۴). بررسی نظام آموزش و توسعه کارکنان در سازمان‌های ایرانی (مطالعه وضعیت موجود). آموزش و توسعه منابع انسانی، ۲(۶)، ۱-۲۵

References

- Everett, J. A. C., Faber, N. S., Savulescu, J., & Crockett, M. J. (2018). The costs of being consequentialist: Social inference from instrumental harm and impartial beneficence. *Journal of Experimental Social Psychology*, 79, 200-216. doi: 10.1016/j.jesp.2018.07.004.
- Fallen, T. (1997). Core symptom pattern of social phobia. *Depress-Anxiety*, 4(5): 223-232.
- Gazdar, A. (2017). PL05. 01: Pathology. *Journal of Thoracic Oncology*, 12(1), S12-S13.

- Giner-Sorolla, R., & Chapman, H. A. (2017). "Beyond purity: Moral disgust toward bad character": *Corrigendum. Psychological Science*, 28(12), 1871. <https://doi.org/10.1177/0956797617736343>.
- Han, H., Kim, J., Jeong, C., & Cohen, G. L. (2017). Attainable and relevant moral exemplars are more effective than extraordinary exemplars in promoting voluntary service engagement. *Frontiers in Psychology*, 8, Article 283.
- Helzer, E. G., & Critcher, C. R. (2018). What do we evaluate when we evaluate moral character? In K. Gray, & J. Graham (Eds.), *Atlas of moral psychology* (pp. 99–107). New York, NY: The Guilford Press.
- Krause, K. W. (2016). Pathology or Paradigm Shift? Human Evolution, Ad Hominem Science and the Anomalous Hobbits of Flores. *Skeptical Inquirer*.
- Mayer J (2001). Lay participation in care in a Hospital setting. *Nursing Praxis: Portsmouth, England: International*.
- Peters, M. (1997). *Education and the postmodern condition*. Praeger Publishers.
- Rummler, G. A. (1986). *Organization redesign. Introduction to performance technology*, 1.
- Yu, H., Gao, X., Zhou, Y., & Zhou, X. (2018). Decomposing gratitude: Representation and integration of cognitive antecedents of gratitude in the brain. *Journal of Neuroscience*, 38, 4886–4898.