

ارایه مدل ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت

احد دهقان زاده^۱، اسفندیار دشمن‌زیاری^{۲*}، مجتبی معظمی^۳، اسماعیل کاوسی^۴


نوع مقاله: پژوهشی


تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۸/۱۰


تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۱/۲۰


چکیده

هدف: پژوهش حاضر به طراحی و ارایه مدل ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت پرداخت. **روش‌شناسی:** این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، تلفیقی از نوع روش‌های کیفی و کمی بود. در مرحله اول از روش کیفی تحلیل محتوا (قیاسی) جهت جمع‌آوری اطلاعات استفاده شد، جامعه آماری در این مرحله حدوداً ۸۰ منبع در حوزه ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان بود که به صورت هدفمندانتخاب شد. در این تحقیق تعداد ۱۵ نفر از خبرگان و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های استان تهران (تمام وقت و حق‌التدریس) در رشته‌های مدیریت آموزشی به عنوان نمونه آماری با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفدار از نوع گلوله برفی جهت تعیین روایی مرحله کیفی در نظر گرفته شدند. در مرحله دوم تحقیق، جامعه آماری اعضای هیئت علمی و دانش‌آموختگان رشته‌های مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی بودند، تشکیل دادند. که مطابق اطلاعات سامانه دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران حدوداً ۲۵۰۰ نفر بودند. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر برآورد شد و پس از گردآوری داده‌ها، تجزیه و تحلیل آماری داده‌های پژوهش در دو سطح توصیفی با استفاده از شاخص‌های آماری (نظیر فراوانی، درصد و میانگین) و سطح استنباطی تحلیل عاملی تأییدی، با استفاده از Spss 22 و Lisrel 8.54 و Excel صورت گرفت. **یافته‌ها:** معناداری ضرایب و پارامترهای بدست آمده ابعاد تدریس اثربخش مدرسان دوره‌های مجازی، کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی، نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی و روش‌های آموزش الکترونیکی نشان داد که تمامی ضرایب بدست آمده، معنادار بودند. **بحث و نتیجه‌گیری:** یافته‌های حاصل از تحلیل ابعاد بیانگر آن می‌باشد که از بین ابعاد مدل ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت، بعد کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی با میانگین (۰/۹۱) بیشترین و بعد نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی با میانگین (۰/۷۵) کمترین تاثیر را در ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت دارند. **واژگان کلیدی:** تدریس اثربخش مدرسان دوره‌های مجازی، کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی، نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی و روش‌های آموزش الکترونیکی

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران. 

^۲ استادیار، گروه مدیریت آموزشی، واحد اسلام شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اسلام شهر، ایران (نویسنده مسئول). 

^۳ استادیار، گروه مدیریت آموزش عالی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. 

^۴ استاد، گروه مدیریت فرهنگی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. 

مقدمه

با ورود به هزاره سوم میلادی و با پیشرفت های فناوری و تحولات شگرف و پرشتاب در محیط های کاری، یکی از دل مشغولی های اصلی مدیران سازمان ها در عصر حاضر، آموزش و توسعه منابع انسانی است و آموزش کارکنان مهم ترین ابزار توسعه منابع انسانی است (Pfosser, 2020). کارکنان سازمان از طریق این آموزش ها، توانمندی های لازم را کسب کرده و قابلیت های خود را توسعه می دهند و مهارت های مورد نیاز را فرار می گیرند (Tanjung, 2020). پژوهش ها در مورد اثربخشی آموزش نشان می دهند که تشویق و برنامه های آموزشی منجر به افزایش میزان خلاقیت و ارتقاء مهارت های کارکنان می شود و از آنجا که پتانسیل خلاقیت در میان همه افراد وجود دارد، آموزش نقش اساسی در شناسایی و پرورش خلاقیت و ارتقاء کارکنان دارد. ایسیرای^۱ ارزشیابی را به عنوان یک گام پایانی در فرایند آموزش، با هدف بهبود آموزش و یا قضاوت کردن درباره ارزش و اثربخشی برنامه های آموزشی تعریف می کند (Zeinal, 2020).

کسب دانش و مهارت و توسعه شایستگی های حرفه ای یکی از پیش فرض های اساسی برای ارایه واکنش های بهنگام در مقابل تحولات می باشد که استفاده از بسترهای آموزش الکترونیکی این پیش فرض را فراهم می سازد تا دانش و مهارت های مورد نظر برای واکنش به موقع در مقابل تحولات با صرف حداقل منابع و زمان برای کارکنان حاصل آید، بنابراین می توان گفت دسترسی مستمر اقتصادی، آسان، سریع و بهنگام کارکنان به آموزش های مورد نیاز شغلی از الزامات سازمان های پیشرو می باشد برای همسویی با تحولات است (Schonirgon, 2013). آموزش الکترونیکی از یک طرف به دلیل فقدان محدودیت در زمان ارائه آموزش، قابلیت تکرار مطالب، انعطاف در مکان ارائه، فقدان مسائل تردد و سفر، تعاملی بودن آن به صورت چندگانه، بهنگام بودن، خودگام بودن آموزش های الکترونیکی و از طرف دیگر به دلیل پیشرفت های فناوری اطلاعات و ارتباطات، اثربخشی بیشتری نسبت به آموزش حضوری در شرایط یکسان داشته باشد (Talheimer, 2017).

آموزش و خصوصا آموزش ضمن خدمت نه تنها در ایجاد دانش و مهارت ویژه در کارکنان نقش بسزایی دارد، بلکه باعث بینش و بصیرت عمیق تر، دانش و معرفت بالاتر و مهارت بیشتر کارکنان در سازمان برای اجرای وظایف و مسیولیت ها شده و در نتیجه هدف های سازمان را با کارایی و اثربخشی بهتر محقق خواهد ساخت. از آنجا که عمدتاً آموزش های ضمن خدمت شامل تشریح ماموریت ها، اهداف و عملکرد بهینه در سازمان است، آگاهی یافتن از میزان اثربخشی این آموزش ها باعث توجه بیشتر کارکنان نسبت به مسائل سازمانی شده و هریک از آنان زمینه و انگیزه لازم در رشد و توسعه مسائل سازمانی را تقویت خواهند نمود (Tarzi, 2020). نکته مهم و اساسی درمورد اثربخشی آموزشی آن است که قبل از آنکه درصد بررسی نحوه اندازه گیری اهداف باشیم، می بایست در پی انجام صحیح فرایند آموزش و اطمینان از تحقق آن در هر مرحله از این فرایند باشیم. با مطالعه تاریخچه کیفیت درمی یابیم که در گذشته ای نه چندان دور، تولیدکنندگان برای اطمینان از کیفیت به بازرسی محصول نهایی توجه داشتند و درواقع بازرسی زمانی انجام می شد که محصول تولیدشده بود و فرصتی برای رفع خطاهای احتمالی وجود نداشت درحالی که با طرح موضوع تضمین کیفیت بحث ایجاد کیفیت و اطمینان از وجود آن طی مراحل مختلف تولید مطرح گردید (Parhizkar 2003).

درمورد اثربخشی آموزشی نیز دقیقاً وضع به همین گونه است. بدین معنا که اندازه گیری اثربخشی به صورت مطلق و در پایان یک دوره آموزشی رویکرد کاملی نیست. اثربخشی و کیفیت آموزش، می بایست در طول فرایند آموزش ایجاد و تضمین گردد و در پایان این فرایند برای اطمینان از صحت اقدامات و تحقق اهداف موردبررسی و اندازه گیری قرار گیرد. عوامل مؤثر بر اثربخشی برنامه های یادگیری الکترونیکی در سازمان ها را در چهار دسته فردی، شغلی، سازمانی و آموزشی ذکر نمودند که در پژوهش انجام شده بر روی کارکنان یک شرکت صنعتی، مهم ترین عوامل در ذیل عامل آموزشی، اعتقاد به آموزش مداوم، اشتیاق کارکنان به توسعه توانمندی های دانشی و نگرش مثبت به یادگیری الکترونیکی؛ در عامل شغلی، تناسب محتوای دوره ها با نیازهای شغلی، بروز بودن محتوا و کارایی و سودمندی دوره ها در توسعه کیفی مشاغل؛ در ذیل عامل سازمانی، حمایت مدیریت از آموزش الکترونیکی، همگرایی اهداف آموزش با راهبردهای سازمان و فرهنگ مناسب سازمانی و در

¹.Eserye

عامل آموزشی، کاربری آسان دوره‌ها، کیفیت طراحی وبگاه آموزشی، توجه به صلاحیت مدرسان و به‌کارگیری بموقع، شناسایی شدند. موفقیت سیستم آموزش الکترونیکی در سازمان به برنامه‌ریزی زیرساختی و فنی بستگی دارد (Romiszowski, 2004). از این‌رو، محدودیت‌های فنی از جمله موانع عمده برای موفقیت یادگیری الکترونیکی است که به سخت‌افزار و نرم‌افزار رایانه‌ای مربوط است. موانع زیرساختی، محدودیت‌هایی هستند که کشورهای جهان سومی در مرحله آمادگی و تصمیم‌گیری برای پیاده‌سازی آموزش‌های الکترونیکی با آن مواجه می‌شوند. این موانع در حقیقت ناشی از ناکافی بودن زیرساخت‌های فنی، فناوریک و مبنایی لازم برای پیاده‌سازی آموزش‌های الکترونیکی هستند. برخی از مهم‌ترین موانع زیرساختی به‌کارگیری آموزش الکترونیکی شامل امکانات و فضای مناسب برای استفاده بهینه از آموزش‌های مجازی، وسیع نبودن پهنای باند (پایین بودن سرعت اینترنت)، پایین بودن میزان سواد اطلاعاتی، کمبود دسترسی به منابع دیجیتال و نرم-افزارهای موردنیاز آموزش مجازی، ضعف سیستم‌های مدیریت یادگیری مجازی و ... می‌باشد (Jafari Far, et al, 2016).

Kansara, et al (۲۰۱۶) با مرور مطالعات پیشین در رابطه با مدیریت آموزش های کارکنان به این نتیجه دست یافتند که استفاده از سیستم‌های نوین زمانی پاسخگوی نیازهای سازمان است که این سیستم‌ها از کیفیت مناسبی برخوردار بوده و واقعا بتوانند نیازهای سازمان را رفع کنند. Coopers (۲۰۱۷) نیز کیفیت بالای سیستم‌های را یکی از عوامل تأثیرگذار بر موفقیت پیاده‌سازی این سیستم‌ها جهت مدیریت اثربخش آموزش های کارکنان معرفی کرده است. Johnson, et al (۲۰۱۷) بیان داشتند که کیفیت سیستم را باید بر اساس نیازهای هر سازمان و توانایی این سیستم‌ها در برطرف نمودن نیازهای آموزش های کارکنان تعریف نمود. این محققان اظهار کرده‌اند که کیفیت بالای سیستم موجب افزایش احتمال موفقیت آن خواهد شد. با توجه به نکات بیان شده این نکته قابل تامل است که صرفاً آموزش و اجرای دوره های آموزشی نمی تواند به سازمان در راه رسیدن به اهداف خویش کمک کند. آموزشها باید با توجه به اصول و روشهای علمی بنا گذاشته شوند تا نتیجه به دست آمده نیازهای موجود را برطرف سازد؛ زیرا در غیر این صورت آموزشهایی فایده و حتی در مواردی باعث هدر دادن سرمایه های سازمان نیز می شوند. به بیان دیگر، اکنون آموزش مدیران و کارکنان در ردیف اساسی ترین وظایف هر سازمان قرار گرفته است و در این راستا، مهمترین وظیفه سازمان آن است که با تدوین مستمر برنامه های آموزشی، راه دگرگون شدن و بهبود کار را هموار نماید (Bell, et al, 2017).

آموزش ضمن خدمت یکی از موثرترین ابزارهای مدیران برای مقابله با تغییرات محیطی بوده و ضامن ارایه مناسب خدمات، بخصوص در سازمان های خدماتی و دولتی می باشد که چنانکه منظم و هدفمند و در راستای نیازهای واقعی کارکنان تدوین و اجراء شود، نه تنها عملکرد کارکنان و سازمان را بالا می برد، بلکه بهبود مهارت های مدیران و افزایش رضایت کارکنان و ارباب رجوع را نیز در پی خواهد داشت. آموزش کوشش هدفمند و نظام یافته برای بهبود عملکرد نیروی انسانی برای ایفای موثر وظایفشان می باشد و هرگونه راهبردی که بتواند اهداف را اثر بخش و کارآمدتر کند بدون شک الزامی برای تامین نیازها و پاسخگوی پدیده های نوظهور سازمانی خواهد بود. نظام آموزشی سازمان باید به صورتی باشد که جدیدترین اطلاعات مربوط به دانش فنی کار، مهارتها و بینش لازم را به کارکنان ارائه کند تا برای احراز مشاغل مختلف همواره آمادگی کافی را داشته باشند. آموزش سازمانی تنها برای تقویت تخصص و توانایی های کارمند برای انجام شغلی که در حال حاضر به عهده دارد نیست بلکه این آموزش برای آماده کردن کارمند و تعلیم او به منظور احراز مشاغل بالاتر ضرورت دارد. آنچه از اهمیت زیادی برخوردار است، اثربخشی و کارایی دوره های آموزشی می باشد که مرتبط به نظام آموزشی است، زیرا در صورت نقص در این دوره ها، منابع به هدر می روند و زبان های اقتصادی به بار می آیند و نظام آموزشی طراحی شده برای سازمان نیز دچار مشکل و ناکارآمدی می شود. همچنین از سوی دیگر وجود دوره های آموزشی با کیفیت می تواند عملکرد کارکنان را ارتقاء دهد. تحقیق حاضر بدین جهت حائز اهمیت است و ضرورت پیدا می کند که اولاً آموزش های ضمن خدمت به پیشرفت کاری فرد منتهی می شود و از طرفی دانش به روز و اطلاعات تکمیلی در حوزه تخصصی کاری در اختیار فرد قرار می دهد. بانک تجارت نیز مانند اکثر سازمان ها دوره های آموزشی متعددی را در مراکز آموزش خود و یا مراکز آموزش موجود در داخل یا خارج از سازمان برای توسعه مدیران و کارکنان خود برگزار می کنند و اجرای هر دوره متضمن سرمایه گذاری هنگفت و صرف زمان خدمتی نیروی انسانی فعال است. اما آگاهی از میزان اثربخشی دوره های آموزشی و بازدهی حاصل از آن ها برای مدیران بانک تجارت بسیار اهمیت دارد. تعیین اثربخشی آموزش ها به برنامه ریزان و مدیران کمک می نماید تا تصویر

روشنی از عملکرد آموزش داشته و به جای طراحی دوره‌های عمومی و کلی دست به طراحی آموزش‌های خاص، مورد نیاز، تکمیلی و جهت‌دار بزنند. هم‌چنین این ارزیابی به شناسایی نقاط قوت، کاستی‌ها و روش‌های پیشرفت و اصلاح آن و میزان تحقق اهداف منجر می‌شود و به‌طور کلی تصویری از وضعیت اثربخشی فرایند آموزشی ارائه می‌دهد. در این راستا پژوهش حاضر در پی آن است تا مدل ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت را ارائه نماید. از جمله پژوهش‌های انجام‌شده در این حوزه می‌توان به پژوهشی که سعید مظلومیان و سید علی هدایتی با عنوان «آموزش ضمن خدمت معلمان و اثربخشی آن در مدرسه» انجام داده‌اند اشاره کرد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد چند عامل که به اثربخشی آموزش ضمن خدمت کمک می‌کنند، عبارتند از نقش مدیر، صفات و خصوصیات معلمان، نیازهای آموزش و استراتژی‌های اجرای آموزش ضمن خدمت (Mazlounian and Hedayati, 2019).

حسن کرمعلیان و ناهید حق‌شناس نیز پژوهشی با عنوان «بررسی میزان اثر بخشی دوره‌های ضمن خدمت مبتنی بر مهارت‌های اطلاعات و ارتباطات بر ارتقاء و رضایت شغلی آموزگاران ناحیه یک شهرکرد» انجام داده‌است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بین دوره‌های ضمن خدمت با ارتقاء و رضایت شغلی آموزگاران، بر حسب استفاده و عدم استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات رابطه معنا دار وجود دارد (Karamalian and Haghshenas, 2018). بعلاوه، پژوهشی با عنوان «سنجش اثربخشی آموزش مجازی ضمن خدمت فرهنگیان منطقه صالح آباد» توسط اسماعیل حسینی، عایشه طوایی و احسان بی‌باک انجام گرفت، نتایج پژوهش نشان داد که به‌طور کلی دوره‌های آموزش مجازی ضمن خدمت فرهنگیان در منطقه صالح آباد وضعیت مطلوبی ندارد. عدم توجه به نیازها و علاقه فرهنگیان، زیرساخت‌های نسبتاً ضعیف و عدم اثربخشی دوره‌های آموزش مجازی نسبت به دوره‌های حضوری از چالش‌های موجود می‌باشد (Hosseini, Tavaei and Beybak, 2018).

احمد عباسی نژاد نیز پژوهشی با عنوان «ارزیابی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان و شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر اثربخشی آن» انجام داده‌است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که دوره‌های آموزشی ضمن خدمت در پاسخگویی به مشتریان افزایش سطح دانش و مهارت، بهبود کیفیت، روابط انسانی، ارتقاء شغلی کارکنان به ترتیب ۴۱/۱۴، ۳۳/۱۳، ۰۸/۱۳، ۸۴/۱۶، ۴۵۶/۰ موثر بوده‌است. (Abbasinejad, 2018) همچنین دوریسوا و همکاران پژوهشی با عنوان «بررسی و ارزیابی تدریس در آموزش عالی» انجام داده‌است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که ارزیابی یک وسیله اثربخش آمادگی دانشجویان برای آینده شغلی و شکل‌گیری شخصیت دانشجویان می‌باشد و یک ارتباط قوی بین ارزیابی تدریس در آموزش عالی و کیفیت آموزش را مورد شناسایی قرار داده‌اند (Dorisova, et al., 2015). بلنک و گرسلاچ پژوهشی با عنوان «بررسی تاثیرات استفاده از فضای مجازی بر تفکر و قابلیت‌های شناختی افراد» انجام داده‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهند که در بعضی موارد استفاده از فضای مجازی به تقویت توان شناختی کمک کرده و در برخی موارد نیز تاثیر منفی بر آن داشته‌است (Blank and Greslaj, 2014). پاراساد و جیها پژوهشی با عنوان «اندازه‌گیری کیفیت در آموزش عالی» انجام داده‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهند که، کیفیت یک سلاح برای رقابت در جذب سهامداران می‌باشد. صنایع خدماتی نقش بسیار مهمی در توسعه اقتصادی دارند (Parasad and Jiha, 2013).

آموزش: آموزش جریانی است که طی آن مهارت‌ها، طرز تلقی‌ها و گرایش‌های مناسب را برای ایفای نقش خاص یاد می‌دهند. سازمان‌ها با ایجاد محیط آموزشی برای کارکنان تلاش می‌کنند که رفتارها، معلومات، مهارت‌ها و توانایی‌ها و گرایش‌های مربوط به شغل را آموزش دهند و نهادینه کنند؛ از این رو است که آموزش را فرایند طراحی شده به منظور اصلاح طرز فکر، دانش یا مهارت‌های رفتاری برای دستیابی به عملکرد موثر تعریف کرده‌اند (Manteghy, 2019). آموزش یک فعالیت مبتنی بر محتواست که با هدف اصلاح رفتار یا نگرش افراد، انجام می‌شود. آموزش عامل اساسی افزایش بهره‌وری و در نهایت توسعه محسوب می‌شود و آموزش نیروی انسانی باعث ایجاد بینش و بصیرتی عمیق، دانش و معرفت بالاتر، و توانایی و مهارت بیشتر می‌گردد (Mohammadi, 2021).

آموزش‌های مجازی ضمن خدمت کارکنان: تجلی آموزش مستمر نیروی انسانی در سازمان‌ها، آموزش ضمن خدمت کارکنان است و مهم‌ترین اهداف این نوع آموزش «تحقق اهداف سازمانی» است، آموزش ضمن خدمت یک فعالیت علمی برای توسعه دانش و مهارت حرفه‌ای

است که به واسطه فرایند آموزش تحقق می پذیرد. آموزش ضمن خدمت تا حد زیادی باعث افزایش بهره وری، صرفه جویی مالی و زمانی می شود (Mohammadi, 2021).

آموزش های مجازی ضمن خدمت کارکنان پدیده‌ای نوظهور است که بطور چشم‌گیری در جهان گسترش یافته و بروز آن در کشور ما نیز اجتناب ناپذیر می‌باشد. این پدیده مزایای زیادی از جمله کاهش هزینه، افزایش کارایی، افزایش سوددهی در برقراری ارتباط را شامل می‌شود. مزایای عمده استقرار و بهره‌گیری از آموزش‌های مجازی از نظر رندی Thomas (۲۰۰۱) ارائه شده است: کاهش هزینه های آموزشی، بهبود عملکرد و بهره‌وری بیشتر، تسریع در دسترسی به بازار، تسهیل در جذب و به‌کارگیری نیروی انسانی، فراهم آوردن فرصت به روزآوری دانش است. در صورتی که بخواهیم به‌نحو موثر و مثبت از مزایای اجرای آموزش های مجازی بهره جوییم بایستی شناخت کافی از شرایط واقعی سازمان (زیر ساخت ها، منابع، محتوی، مشتریان، چگونگی دانش و شرایط آموزش در سازمان) داشته باشیم. سولاتی، چون اکنون کجا هستیم؟ کجا می‌خواهیم برویم؟ چگونه می‌خواهیم بدانجا برسیم؟ که ریشه در طراحی استراتژیک دارد (Rashidi, Asili, 2002).

آموزش ضمن خدمت، یکی از موفقترین شیوه های آموزش کارکنان شناخته شده است. از آنجا که افراد در این نوع از آموزش با مشکلات کار به صورت عینی رو به رو هستند درصد برمی آیند که حل آنها را در آموزش جستجو کنند (Manteghy, 2019). آموزش های مجازی معمولاً به سه روش غیر همزمان، همزمان و ترکیبی ارائه می‌گردد. این سه روش را می‌توان سه مرحله پیاپی نیز تلقی کرد (Feyzi, 2003). اجزای اصلی این نظام با توجه به ویژگی های خاص خود شامل موارد زیر است: ۱- سامانه یادگیری الکترونیکی ۲- کارکنان آموزشی که آموزش‌گر رکن اصلی آن است. ۳- موسسه آموزشی که می‌تواند به صورت مستقل یا مرکب باشد. ۴- رسانه و مواد آموزشی که به صورت ساده و ترکیبی وجود دارد. این رسانه‌ها در انواع انسانی، چاپی و الکترونیک می‌باشد (Anagnostopoulos, Basmadjian, 2005). ارزیابی اثربخشی دوره های مجازی آموزش: ارزشیابی آموزشی فرآیند تفسیر نتایج از طریق سنجش اطلاعات برای قضاوت در مورد اهداف کلی آموزش یا میزان موفقیت شرکت کنندگان در دوره آموزشی است. به طور کلی، ارزشیابی آموزشی رویکرد منظم برای جمع‌آوری داده است که به مدیران برای رسیدن به تصمیمات مفید و با ارزش در مورد برنامه آموزش کمک می‌کند. نکته مهم و اساسی در مورد اثربخشی آموزشی آن است که قبل از آنکه درصد بررسی نحوه اندازه گیری اهداف باشیم، می‌بایست در پی انجام صحیح فرایند آموزش و اطمینان از تحقق آن در هر مرحله از این فرایند باشیم. با مطالعه تاریخچه کیفیت درمی یابیم که در گذشته ای نه چندان دور، تولیدکنندگان برای اطمینان از کیفیت به بازرسی محصول نهایی توجه داشتند و درواقع بازرسی زمانی انجام می‌شد که محصول تولیدشده بود و فرصتی برای رفع خطاهای احتمالی وجود نداشت درحالی که با طرح موضوع تضمین کیفیت بحث ایجاد کیفیت و اطمینان از وجود آن طی مراحل مختلف تولید مطرح گردید. (Parhizkar, 2003).

اثربخشی و کیفیت آموزش، می‌بایست در طول فرایند آموزش ایجاد و تضمین گردد و در پایان این فرایند برای اطمینان از صحت اقدامات و تحقق اهداف موردبررسی و اندازه گیری قرار گیرد. جلالی و لیبیبی^۱ عملکرد مناسب و اثربخش کارکنان را یکی از کلیدهای موفقیت سازمان می‌دانند و عملکرد خوب را به معنی بهره‌وری، کیفیت، سودآوری و مشتری مداری معرفی می‌کنند. وی بر همین مبنا تاکید می‌کنند که سازمان های موفق جهان تلاش می‌کنند تا عوامل موثر بر عملکرد و رفتار کارکنان را شناسایی و مدیریت کنند و به این توفیق دست یابند که با فراهم کردن این عوامل بر عملکرد کارکنانشان بیفزایند سازمان ها برای دستیابی و حفظ مزیت رقابتی، بر روی نیروی انسانی خود سرمایه گذاری می‌کنند و مرور ادبیات مربوطه نشان می‌دهد که مجموعه دانش و مهارت کارکنان برای بهبود عملکرد رقابت پذیری و پیشرفت سازمان مهم هستند. بنابراین سازمان ها از طریق آموزش های مناسب و توسعه طرح های ابتکاری، کیفیت منابع انسانی خود را توسعه داده و ارتقاء می‌بخشند (Mut Lukova, Skantsi and Man Yoluk, 2018). مفهوم اثربخشی به عنوان یک مفهوم ذهنی^۲ به

¹ Jalali & labibi

² Subjective

جای مفهوم عینی^۱ یا عقلانی درک می‌شود، و اثربخشی همواره نیاز به یک ابعاد چندگانه^۲ دارد. اثربخشی آموزش نتیجه یا برآیندی از مجموعه فعالیت‌های طراحی، اجرا و ارزیابی آموزشی است که نه تنها موجب افزایش و ارتقاء سطح دانش، بینش و مهارت‌های دانش‌آموختگان می‌شود، بلکه باعث بهبود عملکرد افراد نیز می‌گردد. ارزیابی آموزشی فرایندی است که به منظور تعیین اثربخشی برنامه‌های آموزشی مورد استفاده قرار می‌گیرد. اثربخشی آموزش نیز به میزان بهره‌مندی فراگیران و سازمان‌شان از آموزش همان‌طور که از پیش قصد شده بود، اشاره دارد (Mohammadi, 2021). ارزیابی آموزش را می‌توان به عنوان یک فرآیند نظام‌مند جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات برای یک برنامه آموزشی تعریف نمود که می‌تواند برای برنامه‌ریزی، هدایت، تصمیم‌گیری و نیز ارزیابی اثربخشی و تاثیر مولفه‌های مختلف آموزشی مورد استفاده قرار گیرد (Tripathi and Bansal, 2017).

روش‌شناسی

پژوهش حاضر دارای دو مرحله بود. روش پژوهش در مرحله اول تحقیق کیفی و از نوع تحلیل محتوا با نظام مقوله‌ای قیاسی بود. مای رینگ معتقد است در تحلیل کیفی محتوا به شیوه اعمال قیاسی طبقه‌بندی، پژوهشگر با ارائه و مفروض گرفتن تعاریف مشخصی قبل از شروع به تحقیق، به مطالعه متون تعیین شده می‌پردازد و با مقایسه تعاریف از پیش تعیین شده و متن‌های مورد تحلیل به داوری درباره عدم وجود یا وجود مصادیق آن تعریف در متن‌های مورد نظر می‌پردازد. در این پژوهش ابتدا متون مرتبط باهدف اصلی پژوهش انتخاب شدند. در مرحله اول، متون مورد مطالعه قرار گرفت و پاراگراف‌های مرتبط با سولات تحقیق انتخاب گردید در مرحله دوم کد مفاهیم مرتبط با موضوع هر پاراگراف استخراج شده و در مرحله سوم کد مفاهیم استخراج شد در دسته‌های هم‌مفهوم قرار گرفته شده و در مرحله چهارم برای دسته‌های هم‌مفهوم، نام و عنوان مناسب که بیانگر تم اصلی پژوهش است تبیین شد. در مرحله دوم بعد از تعیین مولفه و شاخص‌های اصلی تحقیق خود در بخش اول به روش تحلیل محتوا، پرسشنامه‌ای براساس مقیاس ۵ بخشی لیکرت (۱=خیلی کم، ۲=کم، ۳=متوسط، ۴=زیاد و ۵=خیلی زیاد) طراحی شد و با توزیع آزمایشی پرسشنامه و دریافت نظرات اساتید آگاه در زمینه جامعه‌شناسی و مدیریت، مولفه‌ها مورد جرح و تعدیل قرار گرفت و بعد از اصلاحات مورد نیاز و نهایی شدن، پرسشنامه در میان اعضای نمونه آماری توزیع شد. در این تحقیق، از روش‌های مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی و ابزارهایی همچون مصاحبه و پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. پرسشنامه این تحقیق در مرحله اول در اختیار صاحب‌نظران و متخصصان مربوط به موضوع مورد ارزیابی قرار گرفته شد. و نهایتاً با جرح و تعدیل‌های انجام شده و تایید روایی آن، پرسشنامه تنظیم شد.

یافته‌ها

سوال اول: ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های مدل ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت کدامند؟ پس از مطالعه منابع مکتوب و دیجیتالی در دسترس و باتجزیه تحلیل مبانی نظری پژوهش و بررسی دیدگاه‌های دانشمندان و صاحب‌نظران پیرامون مولفه‌ها و شاخص‌های ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت، جمله‌ها و پاراگراف‌های مرتبط با سوال‌های تحقیق استخراج گردیدند و پس از کدگذاری و دسته‌بندی، مفاهیم و مقوله‌های اصلی استخراج گردید که نتایج آن در جدول ذیل آورده شده و در نهایت مدل ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت در چهار بعد اصلی شناسایی شدند.

جدول ۱. ابعاد و مولفه‌های مدل ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت

ابعاد	مولفه‌ها
تدریس اثر بخش مدرسان دوره‌های مجازی	تدریس اثربخش دوره‌های آموزشی

¹ Objective

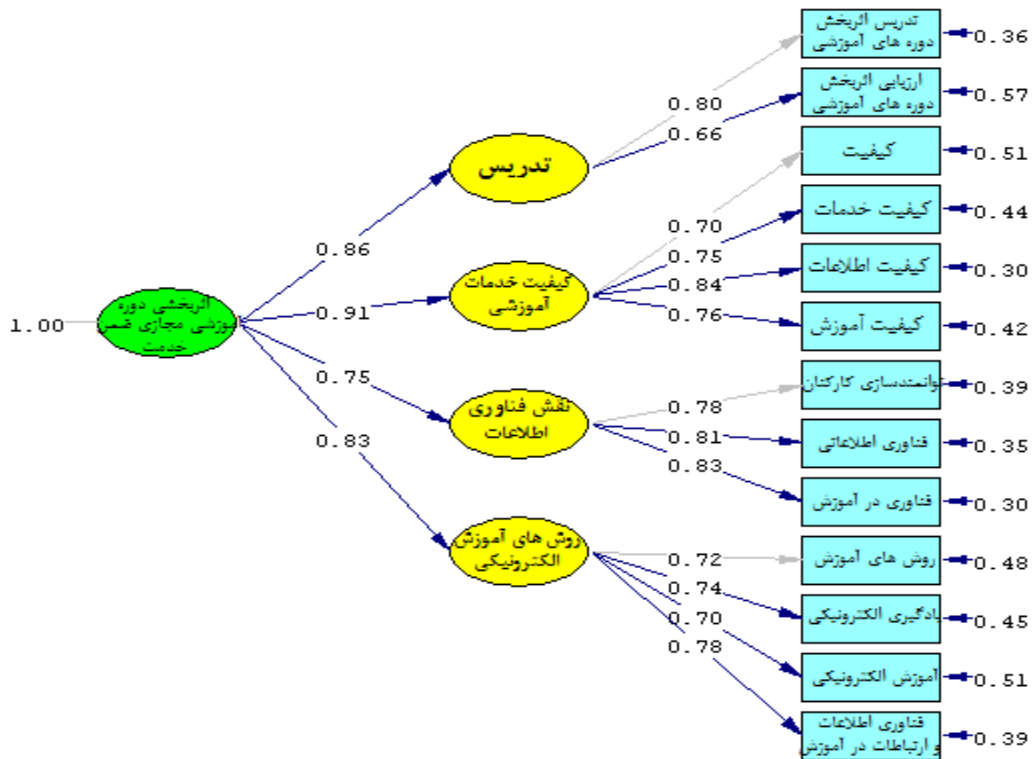
² Multi perspective

ارزیابی اثربخش دوره های آموزشی	
کیفیت	کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی
کیفیت خدمات	
کیفیت اطلاعات	
کیفیت آموزش	
توانمندسازی کارکنان	نقش فناوری اطلاعات در آموزش های مجازی
فناوری اطلاعاتی	
فناوری در آموزش	
روش های آموزش	روش های آموزش الکترونیکی
یادگیری الکترونیکی	
آموزش الکترونیکی	
ICT در آموزش	

سوال دوم: مدل ارزیابی اثربخشی دوره های مجازی آموزش های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت کدام است؟ تحلیل عاملی مدل: در شمایل زیربیزی ها، متغیر های مکنون یا عامل ها، و مستطیل ها مواد پرسشنامه ی مدلی جهت ارایه الگوی ارزیابی اثربخشی دوره های مجازی آموزش های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت را نشان می دهد.

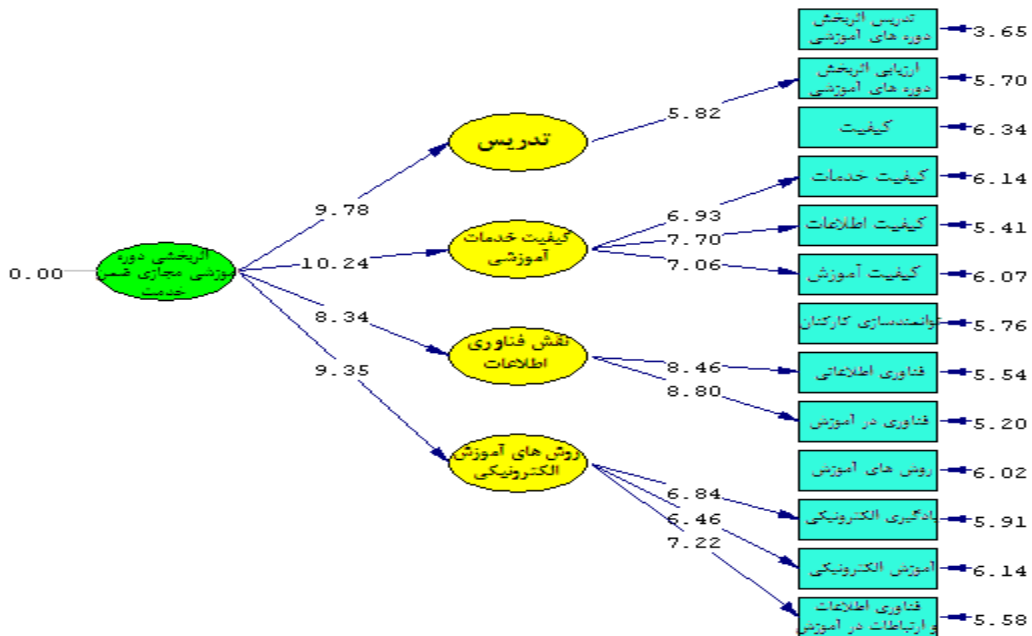
همان طور که مشاهده می شود مدل مسیر از ۵ متغیر پنهان و ۱۳ متغیر آشکار تشکیل شده است. متغیرهای مکنون (پنهان) به نوبه خود به دو نوع متغیرهای درون زا و متغیرهای برونزا تقسیم می شوند. هر متغیر در سیستم مدل معادلات ساختاری می تواند هم به عنوان یک متغیر درون زا و هم یک متغیر برونزا در نظر گرفته شود. متغیر درون زا متغیری است که از جانب سایر متغیرهای موجود در مدل تأثیر می پذیرد. در مقابل متغیر برونزا متغیری است که هیچ گونه تأثیری از سایر متغیرهای موجود در مدل دریافت نمی کند بلکه خود تأثیر می گذارد.

در مدل فوق متغیر تدریس اثربخش مدرسان دوره های مجازی، کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی، نقش فناوری اطلاعات در آموزش های مجازی، روش های آموزش الکترونیکی متغیر درون زا و متغیر دوره های مجازی آموزش های ضمن خدمت برون زا می باشد. پیکان های کوچک واریانس باقیمانده (خطا) را نشان میدهد که به وسیله ی عامل تبیین می شود.



Chi-Square=141.84, df=61, P-value=0.00000, RMSEA=0.051

شکل ۱. الگوی ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=141.84, df=61, P-value=0.00000, RMSEA=0.051

شکل ۲. الگوی ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت در حالت معنی‌داری پارامتر

بارهای عاملی مدل در حالت تخمین استاندارد میزان تاثیر هر کدام از متغیرها و یا گویه ها را در توضیح و تبیین واریانس نمرات متغیر یا عامل اصلی نشان می دهد. به عبارت دیگر بار عاملی نشان دهنده میزان همبستگی هر متغیر مشاهده گر (سوال پرسشنامه) با متغیر مکنون (عامل ها) می باشد. با توجه به شکل (۱) می توان بارهای عاملی هر یک از متغیرهای تحقیق را مشاهده نمود. برای مثال متغیر « تدریس اثربخش مدرسان دوره های مجازی» دارای بار عاملی (۰/۸۶) می باشد. به عبارت دیگر متغیر « تدریس اثربخش مدرسان دوره های مجازی» تقریباً ۷۳ درصد (۰/۸۶) را به توان ۲ می رسانیم) از واریانس عامل « اثربخشی دوره های مجازی آموزش های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت» را تبیین می نماید.

متغیر « کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی» دارای بار عاملی (۰/۹۱) می باشد. به عبارت دیگر متغیر « کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی» تقریباً ۸۲ درصد (۰/۹۱) را به توان ۲ می رسانیم) از واریانس عامل « اثربخشی دوره های مجازی آموزش های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت» را تبیین می نماید.

متغیر « نقش فناوری اطلاعات در آموزش های مجازی» دارای بار عاملی (۰/۷۵) می باشد. به عبارت دیگر متغیر « نقش فناوری اطلاعات در آموزش های مجازی» تقریباً ۵۶ درصد (۰/۷۵) را به توان ۲ می رسانیم) از واریانس عامل « اثربخشی دوره های مجازی آموزش های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت» را تبیین می نماید.

متغیر « روش های آموزش الکترونیکی» دارای بار عاملی (۰/۸۳) می باشد. به عبارت دیگر متغیر « روش های آموزش الکترونیکی» تقریباً ۶۸ درصد (۰/۸۳) را به توان ۲ می رسانیم) از واریانس عامل « اثربخشی دوره های مجازی آموزش های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت» را تبیین می نماید.

خروجی بعدی یعنی شکل (۲)، مدل در حالت معناداری ضرایب و پارامترهای بدست آمده مدل اندازه گیری بارهای عاملی هر یک از سوالات تحقیق را نشان می دهد که تمامی ضرایب بدست آمده معنادار شده اند. زیرا مقدار آزمون معناداری بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- نشان دهنده معناداری بودن روابط است. دو خروجی نرم افزار لیزرل (مدل در حالت تخمین استاندارد و مدل در حالت ضرایب معناداری) نشان داده شده است.

روایی همگرایی: معیار AVE نشاندهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص های خود می باشد. به بیان ساده AVE میزان همبستگی یک سازه با شاخصهای خود را نشان می دهد. که هر چقدر این همبستگی بیشتر باشد برازش نیز بیشتر می شود. برای بررسی روایی همگرا استفاده می شود و مقدار بحرانی آن « برابر ۰/۵ می باشد و مقدار AVE بالای ۰/۵ روایی همگرایی قابل قبول است. طریقه محاسبه: با عاملی هر سوال معیار را به توان دو می رسانیم و میانگین آنها را می گیریم. پایایی سازه: پایایی سازه بیان می کند نتایج به دست آمده از کاربرد یک ابزار اندازه گیری تا چه حد با نظریه هایی که آزمون بر محور آنها تدوین شده است تناسب دارد. پایایی سازه (متغیرهای مفهومی) را میتوان بر اساس پایایی مرکب (CR) میزان واریانس (AVE) استخراج شده محاسبه کرد.

$$CR > 0.7$$

$$AVE > 0.5$$

همانگونه که در جدول (۲) ملاحظه می گردد، پایایی مرکب بیشتر از ۰/۷ و واریانس هر سازه بزرگتر از ۰/۵ می باشد بنابراین همبستگی یک سازه با شاخصها فراهم می باشد و ابزار اندازه گیری مناسب و منعکس کننده متغیر پنهان می باشد.

جدول ۲. روایی همگرایی و پایایی مولفه ها

مولفه	بار عاملی	ضریب تبیین	آماره t	اولویت	AEV	CR
کیفیت اطلاعات	۰/۸۴	۰/۷	۷/۷	اول	۰/۹۱	۰/۹۳
کیفیت آموزش	۰/۷۶	۰/۵۷	۷/۰۶	دوم		
کیفیت خدمات	۰/۷۵	۰/۵۶	۶/۹۳	سوم		
کیفیت	۰/۷	۰/۴۹	-	چهارم		

۰/۹	۰/۸۸	اول	-	۰/۶۴	۰/۸۰	تدریس اثربخش دوره های آموزشی	تدریس اثربخش مدرسان دوره های مجازی
		دوم	۵/۸۲	۰/۴۳	۰/۶۶	ارزیابی اثربخش دوره های آموزشی	
۰/۸۴	۰/۷۹	اول	۷/۲۲	۰/۶۱	۰/۷۸	فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش	روش های آموزش الکترونیکی
		دوم	۶/۸۴	۰/۵۴	۰/۷۴	یادگیری الکترونیکی	
		سوم	-	۰/۵۱	۰/۷۲	روش های آموزش	
		چهارم	۶/۴۶	۰/۴۹	۰/۷	آموزش الکترونیکی	
۰/۸۷	۰/۸۰	اول	۸/۸	۰/۶۸	۰/۸۳	فناوری در آموزش	نقش فناوری اطلاعات در آموزش های مجازی
		دوم	۸/۴۶	۰/۶۵	۰/۸۱	فناوری اطلاعاتی	
		سوم	-	۰/۶۱	۰/۷۸	توانمندسازی کارکنان	

جدول ۳. روایی همگرایی و پایایی ابعاد

CR	AE V	اولویت	آماره t	ضریب تعیین	بار عاملی	بعد	مفهوم
/۹۰۳ ۰	۰/۸۶۴	اول	۱۰ /۲۴	۰/۸۲	۰/۹۱	کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی	اثربخشی دوره های مجازی آموزش های ضمن خدمت
		دوم	۹/۷۸	۰/۷۳	۰/۸۶	تدریس اثربخش مدرسان دوره های مجازی	
		سوم	۹/۳۵	۰/۶۸	۰/۸۳	روش های آموزش الکترونیکی	
		چهارم	۸/۳۴	۰/۵۶	۰/۷۵	نقش فناوری اطلاعات در آموزش های مجازی	

بحث و نتیجه‌گیری

بی شک دنیای امروز دنیای سازمان ها است و کارگزاران این سازمان ها انسان ها و نیروی انسانی هر سازمان است و آموزش بخشی از مؤلفه ی توسعه کارکنان در حوزه ی توسعه منابع انسانی است (Moeini Kia, 2020). در دنیای در حال تغییر کنونی، ضرورت آموزش و ارتقای مستمر آن در سازمان ها و نهادها به دلایل فراوان پرداخته شده است. آموزش کارکنان به عنوان کلید طلایی توسعه ی هر سازمان، یکی از عوامل اصلی و ارکان مهمی است که سازمان را به پویایی و نهایت کارایی و اثربخشی می رساند و این مورد امروزه در سازمان ها به عینه مشاهده شده و بیش ترین اهمیت را دارا است (Mokalaf Sarband, 2021). امروزه سازمان های موفق، دریافته اند که با حرکت در مسیر توسعه انسانی و بهبود مستمر نظام آموزش، می توانند بهره وری فردی و سازمانی را تحقق بخشند. بسیاری از صاحب نظران، امروز در کنار پیشرفت های تکنولوژی و افزایش ظرفیت در ابعاد مختلف توسعه سازمانی، توجه به آموزش و بهسازی منابع انسانی را از عوامل مهم می دانند چرا که اگر برنامه های آموزشی در سازمان ها، با شرایط و لوازم مطلوب و به صورت اثربخش اجرا گردد، نقش مهمی در پویایی و توسعه سازمان خواهد داشت (Parsa Moin, 2019).

در آموزش های ضمن خدمت، سازمان ها می کوشند به طور مستقیم مهارت های لازم را برای انجام وظایف مورد نظر به اعضای خود بیاموزند. اگر توانایی افراد افزایش یابد، می توانند کارها را در سطحی بالاتر و بهتر انجام دهند. بدیهی است که این توان انگیزه بالایی نیز خواهد شد. رویکردهای جدید، فرایندها و روش های تازه انجام کار، هم‌زمان با تغییر نگرش نسبت به منابع انسانی و نوع کارها، سازمان ها را ملزم به تمرکز بر روی آموزش افراد خود کرده است، به طوری که موضوع آموزش های ضمن خدمت کارکنان و معلمان، یکی از برنامه های رایج سازمان های کوچک و بزرگ شده است (Mohammadi and Nikpour, 2014).

فرایند طراحی برنامه های آموزشی، به خاطر برجستگی و اهمیت آن، علاقه زیادی را در میان افراد شاغل و دانشوران حوزه توسعه منابع انسانی ایجاد کرده است. همانگونه که ذکر شد، آموزش در سازمان ها از مهمترین روش های توسعه منابع انسانی می باشد. هدف اساسی آموزش های سازمانی کمک به توسعه و بالندگی کارکنان سازمان در همه ابعاد می باشد. اما آنچه به برنامه ریزی و اجرای آموزش های سازمانی مشروعیت می بخشد، میزان اثربخشی آموزش هاست. در سازمان های مختلف کم و بیش به اهمیت آموزش پی برده شده و آموزش های تئوری و عملی زیادی برگزار می شود ولی در مورد میزان مناسب بودن و اثربخش بودن آنها کمتر توجه شده است. این که در آموزش به دنبال چه هستیم و آموزش به دنبال حل چه مشکلاتی از سازمان است و چقدر و چگونه بایستی آموزش ها را اجرا نمود، موضوعات مورد بحث اثربخشی آموزش هاست.

اما سوال اصلی اینجاست که آیا این آموزش ها در حین خدمت به نفع سازمان و کارکنان سازمان ها و بالاخص بانک تجارت است یا نه؟ و مدلی اثر بخش برای ارزیابی این دوره ها برای کارکنان بانک تجارت را می توان یافت؟ از این رو پژوهش حاضر در صدد بررسی اثربخشی دوره های آموزش مجازی ضمن خدمت در کارکنان بانک تجارت بدنبال تدوین مدل اثربخشی بوده است. نتایج نشان می دهد که مدل اثربخشی ضمن خدمت شامل ابعاد «تدریس اثربخش مدرسان دوره های مجازی» «کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی»، «فناوری اطلاعات در آموزش مجازی» و «روش های آموزش الکترونیکی» می باشد بدیهی است آموزش مجازی ضمن خدمت در بین کارکنان بانک تجارت با ابعاد مذکور ضمن افزایش اثربخشی، کاهش هزینه های ضمن خدمت حضوری، توسعه و بالندگی سازمانی، روزرسانی و پیشرفت تکنولوژی، افزایش کیفیت آموزش، ایجاد انگیزه شغلی، افزایش بهره وری و ایجاد جذابیت های آموزشی را برای کارکنان به ارمغان خواهد آورد.

References

- Abbasineja A. (2018). Evaluation of in-service training of employees and identification and ranking of factors affecting its effectiveness, Sixth National Conference on Modern Studies and Research in the field of Humanities, Management and Entrepreneurship of Iran, Tehran.
- Abtin A. (2011). Presenting a Model for the Development of Electronic Human Resource Management in Governmental Organizations of Iran, PhD Thesis in Public Management, Faculty of Management, University of Tehran.
- Anagnostopoulos D, Basmadjian KG, McCrory RS. (2005). The decentered teacher and the construction of social space in the virtual classroom; 107(8): 1699.
- Barhamt S. (2016). Journal of Psychology and Educational Sciences, Teacher Development 199: 28-30.
- Bell B S, Tannenbaum S I, Ford J K, et al. (2017). 100 years of training and development research: What we know and where we should go. Journal of Applied Psychology, 102(3): 305.
- Blank G, Groselj D. (2014). Dimensions of Internet use: amount, variety, and types. Information, Communication & Society, 17(4): 417-435.
- Delicate Industrial V. (2010). A Study of Quality and Effectiveness Criteria of E-Learning in Higher Education. media. 1 (3): 32-24.
- Durišová M, Kucharčíková A, Tokarčíková E. (2015). Assessment of Higher Education Teaching Outcomes (Quality of Higher Education). Procedia-Social and Behavioral Sciences, 174: 2497-2502
- Fathivajargah K, Nasiri F. (2005). Feasibility study of establishing an in-service education system in the Ministry of Education.
- Feyzi K. (2003). [Problems and solutions of online universities in Iran. Management Studies in Development and Evolution] 10 (37.38): 118-134.
- Goodarzvand M, Esmaili M. (2011). [The Impact of IT Use on Training Effectiveness]. Journal of New Approach in Educational Management; 2(7): 1-24.
- Hadavand S, Kashanchi A. (2013). Factors affecting e-learning. Education Strategies in Medical Sciences. 6 (2): 93-89.
- Hosseini I, Tavai Ayesha, Beybak E. (2018). Measuring the effectiveness of virtual education while serving the educators of Salehabad region (case study), the fourth provincial scientific research conference "From the teacher's point of view".
- Jafari Far Z, Khorasani A, Rezaei Zade M. (2016). Identifying and ranking learners' challenges in a virtual human resource development environment. Journal of Technology of education, 11(2): 85-104.
- Johnson R D, Lukaszewski K M, Stone D L. (2017). The Importance of the Interface between Humans and Computers on the Effectiveness of eHRM. AIS Transactions on Human-Computer Interaction, 9(1): 23-33.
- Kansara A, Hafez M, Kazi L. (2016). Information Technologies in Human Resources Management: An Overview.
- Karamalian H and Haghshenas N. (2018), The effectiveness of in-service courses based on information and communication skills on promotion and job satisfaction of teachers in District 1 of Shahrekord, the sixth scientific conference on educational sciences and psychology, social and cultural harms in Iran , Tehran.
- Kuipers M C M. (2017). Implement e-HRM successfully?: A study into the criteria to successfully implement e-HRM (Master's thesis, University of Twente).
- Manteghi M. (2019). Prevention of Corruption with Emphasis on In-Service Training of Employees, NAJA Scientific Quarterly of Supervision and Inspection, 13(48).
- Mazlounian S and Hedayati S A. (2018), In-service training of teachers and its effectiveness in school, the first National Conference on Humanities and Development, Shiraz.
- Menville N and Kraemer K. (2016). Review: information technology and organizational performance: an integrative model of it business value. MIS Quarterly, 28(2): 283-322.
- Moeini Kia M, Gharibzadeh R. (2019). Metaanalysis of factors related to teachers' organizational commitment, Speakers Publications: Tehran.

- Mohammadi F. (2010). The Effect of Evaluating the Performance of Faculty Members Through Intelligent Informational System Result on Improving Their Performance, *Journal of Information and Communication Technology in Educational Sciences*, 1(1): 5-23.
- Mohammadi H. (2021). Measuring the effectiveness of in-service training courses (Case study: Mazandaran Regional Water Company). *Quarterly Journal of Knowledge Recovery and Semantic Systems*, 7(27).
- Mohammadi M and Nikpour A. (2014). Investigating the relationship between in-service training and managers' skills, *Management Quarterly*, 11(33): 78-90.
- Motlokoa M E, Sekantsi L P, Monyoloc R P. (2018). The Impact of Training on Employees' Performance: The Case of Banking Sector in Lesotho, *International Journal of Human Resource Studies*, 8(2): 16- 30.
- Obliged Sarband Kh, Nazari Hashemi,S R, Ebrahimi M. (2021). Investigating the role of in-service training on teachers' job support through knowledge sharing mediation, *Quarterly Journal of Applied Educational Leadership*, 1(4).
- Parsamein K and Yazdani M. (2019). The relationship between in-service training and the efficiency and effectiveness of NAJA staff in Tehran. *Quarterly Journal of Law Enforcement Education*, 6(22).
- Pfoser S, Putz L M, Jung E. (2020). Recommendations for Human Resources Development in Danube Inland Ports. In *International Conference on Dynamics in Logistics*, 3-20. Springer, Cham.
- Pious p. (2003). *Human Resources Management and Employment Affairs*. Tehran: Agah.
- Prasad R K, Jha M K. (2013). quality measures in higher education: a review avd conceptual model. *research in business and management* , 23-40.
- Rashidi MM, Asili GH R. (2002). [Online Education Launching New Technology for Quality Improvement]. *Proceedings of the Third Conference of Quality Managers*; 131-153.
- Romiszoeski A J. (2004). How's the E-learning Baby? Factors Leading to Success or Failure of an Educational Technology Innovation. *Educational Technology-Saddle*, 44(1): 5-27.
- Shahani A. (1998). Evaluation of in-service training courses from the perspective of extension staff of Mazandaran Agricultural Organization in 1374-76. Master Thesis, Tarbiat Modares University
- Shoniregun Ch A, Gane gray S. (2013). "Is e-learning really the Future or a risk?".
- Suarez T. M. (1999). *Needs Assessment Studies in Intenational Encyclopedia of Teaching*. Peragmon Press
- Talebi H. (2006). An analysis of the use and impact of various types of training, and improving the knowledge and skills of employees.
- Tanjung W A, Lukman S, Effendy K, Djaenuri A. (2020). Human Resources Development of Public Service Providers in Labuhanbatu Selatan Regency. *International Journal of Science and Society*, 2(2): 214-224.
- Tarzi M, Parsamein K, Afkaneh S. (2020). The effect of demographic characteristics of the educational program and the support of managers on the effectiveness of in-service courses, *Sociology of Education*, (13): 120-112.
- Tripathi J P, Bansal A. (2017). A Literature Review on Various Models for Evaluating Training Program, *IOSR Journal of Business and Management*, 19(11): 14-22.
- Vakhshuri I, Haqqani M, Sheibani H. (2018). Provide a human resource development model based on technology management. *National Conference on the Role of Management in Vision 1404*, Rasht, Industrial Engineering Basij Organization of Guilan Province.
- Zainal H, Rakib M, Ashar A I, Manda D, Sose A T, Setitit I. (2020). Strategy of human resources development in improving performance Apparatus in the Bone Regency Regional Inspectorate. *Pinisi Business Administration Review*, 2(1): 35-44.

Design and Delivery an Evaluation of Training Effectiveness in the Employees on the Job Instruction the “Banke Tejarat”

Ahad Dehghanzadeh¹

Esfandyar Doshman Ziyari^{2*}

Mojtaba Moazzami³

Esmail Kavosi⁴

Abstract

Purpose: Entering the third millennium AD and with technological advances and tremendous and rapid changes in work environments, one of the main preoccupations of the managers of organizations in the present era is the training and development of human resources, and the training of employees is the most important tool for the development of human resources. Through these trainings, the employees of the organization acquire the necessary capabilities and develop their capabilities and acquire the required skills. Researches on the effectiveness of training show that encouragement and training programs lead to an increase in the level of creativity and the improvement of employees' skills, and since the potential for creativity exists among all people, training plays an essential role in identifying and fostering creativity and promotion. It has employees. Isira defines evaluation as a final step in the training process, with the aim of improving training or judging the value and effectiveness of training programs. The present study designed and presented a model for evaluating the effectiveness of virtual in-service training courses for employees in Tejarat Bank.

Method: This research was applied in terms of purpose and in terms of method, a combination of qualitative and quantitative methods. In the first stage, the qualitative method of content analysis (deductive) was used to collect information. In this stage, the statistical population was about 80 sources in the field of evaluating the effectiveness of virtual in-service training courses for employees, which were purposefully selected. In this study, 15 experts and faculty members of universities in Tehran province (full time and tuition fees) in the fields of educational management as a statistical sample using snowball sampling method to determine the validity of the qualitative stage Were taken. In the second phase of the research, the statistical population consisted of faculty members and graduates of educational management at the Islamic Azad University. According to the Islamic Azad University of Tehran, there were about 2,500 people. The sample size was estimated based on Cochran's formula of 384 people and after collecting data, statistical analysis of research data in two descriptive levels using statistical indicators (such as frequency, percentage and mean) and the inferential level of confirmatory factor analysis, using Spss 22, Lisrel 8.54 and Excel.

Results: Significance of coefficients and parameters obtained Dimensions of effective teaching of virtual course teachers, quality of educational services in virtual education, the impact of information technology in virtual education and e-learning methods showed that all coefficients were significant.

Conclusion: The findings of the dimension analysis indicate that among the dimensions of the model for evaluating the effectiveness of virtual courses of in-service training of employees in Tejarat Bank, the quality of educational services in virtual education with an average (0.91) is the highest and the role of technology Information in virtual training with an average (0.75) has the least impact on evaluating the effectiveness of in-service training courses for employees of Tejarat Bank.

Keywords: effective teaching of teachers at virtual course, quality of instruction service, the role of IT in virtual instruction, methods of E instruction

¹ PhD Student in educational management, Islamic Azad University, North Tehran Branch, Tehran, Iran. a.80754@yahoo.com

² Assistant Professor, Department of educational Management, Islam Shar Branch Islamic Azad University, Islam Shar, Iran (Corresponding Author) e-doshman-ziyari@iiu.ac.ir

³ Assistant Professor, Department of educational Management, North Tehran Branch Islamic Azad University, Tehran, Iran. moazami@iau.tnb.ac.ir

⁴ Professor, Department of Cultural Management and Planning, North Tehran Branch Islamic Azad University, Tehran, Iran. ekavousi@yahoo.com