

بررسی نقش سواد دیجیتال و حمایت سازمانی در عملکرد یادگیری الکترونیکی با در نظر گرفتن متغیر میانجی تداوم آموزش الکترونیکی

(مورد مطالعه: شهرداری منطقه ۲ تهران)

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۱/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۱۱

احمد رضا کسرائی^۱ و احمد رضا اعتمادی^۲

چکیده

امروزه، کاربرد ابزارهای یادگیری نظیر فناوری اطلاعات و اینترنت برای آموزش های سازمانی کارکنان به شدت در حال گسترش است. یادگیری الکترونیکی یکی از مطرح ترین محیط های یادگیری در عصر اطلاعات محسوب می شود. اما توجه به عوامل موثر بر عملکرد و پذیرش این سیستم ها به جای سیستم های یادگیری سنتی از سوی کارکنان سازمان ها، در حال حاضر از اولویتهای تحقیقاتی است. در این راستا، هدف از تحقیق حاضر «تعیین تأثیر سواد دیجیتال و نفوذ اجتماعی بر عملکرد یادگیری الکترونیکی با در نظر گرفتن متغیر میانجی تداوم آموزش الکترونیکی در شهرداری منطقه ۲ تهران» بوده است. فرضیه های تحقیق بر اساس مدل تحقیق تدوین شده اند. جامعه آماری تحقیق را مدیران و کارشناسان شهرداری منطقه دو شهر تهران بالغ بر ۱۳۰ نفر تشکیل داده اند که بر اساس رابطه کوکران، در یک نمونه ۱۰۰ نفره با پرسشنامه ای حاوی ۱۶ سوال مورد نظرسنجی قرار گرفتند. برای آزمون فرضیه ها از روش مدل یابی معادلات ساختاری و به جهت عدم نرمال بودن داده ها، از نرم افزار smartPLS نسخه ۲ بهره گیری شده است. نتایج تحقیق نشان داد تمام فرضیات تأیید شدند به این صورت که سواد دیجیتال دارای اثر مثبت بر تداوم آموزش الکترونیکی به میزان ۴۷ درصد، حمایت سازمانی دارای اثر مثبت بر تداوم آموزش الکترونیکی به میزان ۴۹ درصد و تداوم آموزش الکترونیکی دارای اثر مثبت بر عملکرد یادگیری الکترونیکی به میزان ۸۶ درصد، می باشد. پیشنهاد اساسی به سازمان برگزاری جلسات آموزشی و آشنا ساختن کارکنان با ویژگی های آموزش الکترونیکی و مزایای آن است.

کلید واژگان: سواد دیجیتال، حمایت سازمانی، تداوم آموزش الکترونیکی، عملکرد یادگیری الکترونیکی.

^۱. استادیار گروه مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

^۲. دانشجوی دکتری گروه مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مقدمه:

مبحث کیفیت آموزش یکی از دغدغه‌های عمده مدیران سازمان‌ها و صنایع می‌باشد. با آغاز عصر الکترونیک و ایجاد تغییر و تحولات عمده، مزیت رقابتی در سازمان‌های امروزی، نیروی انسانی آن می‌باشد که توجه به این سرمایه عظیم می‌تواند وضعیت بسیاری از سازمان‌ها و صنایع را متحول و دگرگون سازد. به این دلیل که رشد و توسعه انسانی و آموزش آنان، هزینه و زمان بر است، مدیران به دنبال راهکارهایی هستند که بتوان هزینه و زمان آموزش افراد را به حداقل رساند. اینجاست که گزینه‌ای به نام آموزش الکترونیکی پیش‌روی مدیران قرار می‌گیرد. یادگیری الکترونیکی، به ویژه در قالب فن آوری مبتنی بر وب، به طور فزاینده‌ای توسط سازمان‌ها برای آموزش کارکنان خود مورد استفاده قرار گرفته است (وانگ و چیانگ^۱، ۲۰۱۲)، چرا که باعث کاهش هزینه آموزش، افزایش انعطاف پذیری یادگیری از نظر محل و زمان شده و مدیران را قادر می‌سازد تا کارکنان را برای آموزش‌های بیشتر تشویق کنند (ادمیرال و لاکهورست^۲، ۲۰۱۵). آمارها نشان می‌دهند که این نحوه آموزش در سازمان‌های آمریکایی ۲۰۰ میلیارد دلار صرفه جویی در امور آموزشی به دنبال داشته است (رایسون^۳، ۲۰۱۳). این مزایا برای سازمان‌های بزرگ، که بسیاری از کارکنان شاغل در مکان‌های مختلف با مسافت‌های دور از هم در حال کار هستند، مزیت برطرف ساختن نیاز به ارتباط و همکاری را فراهم می‌آورد. اما از دیگر سو، بررسی‌ها نشان می‌دهد پذیرش یادگیری الکترونیکی در برخی سازمان‌ها و شرکت‌های کوچک و متوسط که دارای تعداد کارکنان کمتری هستند و معمولاً در یک سازمان در کنار هم مشغول فعالیت هستند، با ابهام روبروست. همچنین پذیرش یادگیری الکترونیکی در سازمان‌ها با مشکلاتی از جمله بودجه فناوری محدود و یک نگرش تردیدوار از ادراک کارکنان نسبت به آموزش الکترونیکی که عمدتاً ناشی از کم بودن سواد الکترونیکی آنان (به معنای آگاهی، درک و توانمندی در استفاده کارآمد از ابزارها و امکانات دیجیتال برای یادگیری)، و ادراک غیر تعاملی بودن یادگیری در این شیوه می‌باشد (وو و چن^۴، ۲۰۱۵). بنابراین در حالی که مزیت یادگیری الکترونیکی نسبت به یادگیری سنتی برای آموزش کارکنان سازمان‌ها، به طور گسترده‌ای از سوی مدیران پذیرفته شده است، اما پذیرش آن به طور کامل مورد اتفاق نظر همه مدیران و سازمان‌ها نیست (رایسون، ۲۰۱۳).

^۱ Wang & Chiang

^۲ Admiraal & Lockhorst

^۳ Rayson

^۴ Wu & Chen

یادگیری الکترونیکی به عنوان یکی از مصادیق یادگیری مبتنی بر شبکه، آموزش مبتنی بر اینترنت و یادگیری پیشرفته تعریف شده است (کان^۱، ۲۰۱۰). در تعاریف دیگر، یادگیری الکترونیکی به آموزش هایی اطلاق می شود که از طریق وسایل ارتباط الکترونیکی از قبیل اینترنت، اینترنت، اکسترانت و ... ارائه می شود (گاوینداسامی^۲، ۲۰۱۲). بنابراین، از تعاریف یادگیری الکترونیکی این گونه استنباط می شود که دایره کاربران و آموزش دهندگان بسیار وسیع است. با این همه، در ادبیات مرتبط با یادگیری الکترونیکی کمتر به بررسی نگرش و توانایی کاربران (یادگیرندگان) و آموزش دهندگان در استفاده از این نظام یادگیری پرداخته شده است. طرز نگرش کاربر به نحوه به کارگیری فناوری اطلاعات در امر آموزش، از عوامل بسیار مؤثر محسوب می شود، به عبارت دیگر، درک نگرش و دیدگاه کاربران به یادگیری الکترونیکی می تواند به ایجاد فضای یادگیری مناسب تری برای آموزش منجر شود (اسنودن^۳، ۲۰۱۶).

از جانب دیگر، شهرداری ها به عنوان سازمان های بزرگ اجرایی در شهرها و استان های کشور، با انواعی از فعالیت ها و فرایندهایی که نیازمند تخصص های مختلف در امور عمرانی و اجرایی و خدماتی است، در حال فعالیت هستند. این سازمان ها، در زمره سازمان هایی هستند که بحث آموزش در قسمت های مختلف آنها از اولویت برخوردار است و سالانه تعداد بسیاری از کلاس های ضمن خدمت و بدو خدمت آموزشی در آنها برای کارکنان جدید و قدیمی برگزار می گردد.

تنوع خدمات در این سازمانها (خدمات عمرانی، خدمات فضای سبز شهری، صدور مجوزها و فرایندهای حقوقی، فعالیت های حمل و نقل شهری و اتوبوس رانی، فعالیت های آموزشی، فرهنگی، هنری و اجتماعی برای شهروندان و ...) لزوم آموزش مداوم کارکنان و مدیران آن ها در زمینه این فرایندها و فعالیت ها را بیش از پیش برای این سازمان ها نموده است. همین امر باعث شده است که بسیاری از شهرداری های کشور در حال حاضر از شیوه آموزش الکترونیک برای آموزش پرسنل خود بهره ببرند و بسیاری از دوره های آموزشی خود را به صورت الکترونیکی برگزار نمایند. اما متأسفانه تاکنون در مورد سنجش عملکرد این شیوه یادگیری در آموزش موثر کارکنان شهرداری ها و نیز بررسی نقش سواد دیجیتالی کارکنان این سازمان ها، و نیز دیگر متغیرهای انتظار تلاش و عملکرد، نفوذ اجتماعی و حمایت سازمانی مدیران این سازمان ها که بتواند تداوم قصد استفاده از این سیستمها را برای آموزش کارکنان توسط خود آنان و مدیران بخشهای مختلف در شهرداری ها بررسی نماید، صورت نگرفته است. همین امر یک شکاف و خلا تحقیقاتی است که لزوم پژوهش در این زمینه را

^۱ Khan

^۲ Govindasamy

^۳ Snowden

۱۳۶ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال سیزدهم، شماره دوم، زمستان ۱۴۰۰

برای این سازمان های بزرگ خدماتی (و نیز دیگر سازمانهای اجرایی بزرگ که می توانند از نتایج این تحقیق بهره ببرند) ایجاب می نماید. بنابراین هدف اصلی و اهداف فرعی این مطالعه به شرح زیر هستند:

هدف اصلی: بررسی نقش سواد دیجیتال و حمایت سازمانی در عملکرد یادگیری الکترونیکی با در نظر گرفتن متغیر میانجی تداوم آموزش الکترونیکی
اهداف فرعی:

- نقش سواد دیجیتال در تداوم آموزش الکترونیکی
- نقش حمایت سازمانی در تداوم آموزش الکترونیکی
- نقش تداوم آموزش الکترونیکی در عملکرد یادگیری الکترونیکی

ادبیات تحقیق

امروزه اطلاعات نقش کلیدی در توسعه و پیشرفت جوامع ایفا می کند و در شرایط کنونی دست یابی به اطلاعات و دانش و مدیریت آن، امکان توسعه و پیشرفت را برای بیشتر جوامع فراهم کرده است، بنابراین زندگی در دنیای کنونی نیازمند آموزش و پرورش مبتنی بر دانایی، تحقیق و نوآوری است و استفاده از فناوری های جدید ارتباطی، ما را در این امر یاری می کند (تاو^۱، ۲۰۱۴). از دیگر سو، توسعه و استفاده از فناوری های ارتباطی در سیستم های آموزشی، سازه ای برای تغییر در آموزش هستند که سبب تسهیل ارائه و دریافت برنامه های آموزشی در فواصل مکانی شده اند (اسنودن، ۲۰۱۶).

سواد:

واژه سواد در گذر زمان از تکامل تدریجی برخوردار بوده است. سواد در برگیرنده مهارت های مورد نیاز برای هر شخص است تا بتواند نقش مناسبی را در جامعه ایفا کند. ساده ترین حالت سواد مشتمل بر توانمندی کاربرد زبان است. بدین معنا که فرد باسواد قادر به خواندن، نوشتن و درک زبان بومی خود باشد. اما امروزه مهارت های دیگری نیز برای بهره گیری از اطلاعات، حضور در جهان ارتباطات و تعامل پویا با رسانه های مبتنی بر فناوری اطلاعات لازم است. این گونه مهارت ها در عبارت «سواد دیجیتالی» خلاصه می شود که آنها را برای اولین بار بازور کوفسکی در سال ۱۹۷۴ میلادی مطرح کرد. البته عبارت های دیگری همچون «سواد کامپیوتری» - مترادف با سواد، اطلاعات الکترونیکی و

بررسی نقش سواد دیجیتال و حمایت سازمانی در عملکرد یادگیری الکترونیکی با در نظر گرفتن متغیر میانجی ... ۱۳۷ □

سواد فناوری اطلاعات- "سواد کتابخانه‌ای"، "سواد رسانه‌ای"، "سواد شبکه‌ای" - مترادف با "سواد اینترنتی" و "ابرسواد" و "سواد دیجیتالی" نیز مطرح شده است (لیو و همکاران^۱، ۲۰۱۰).
سواد دیجیتال:

سواد دیجیتال به مهارت‌های فن‌آوری اطلاعات وابسته است. فرد باسواد از نظر فن‌آوری اطلاعات قادر است تا رایانه‌ها، نرم‌افزارهای کاربردی، پایگاه‌های داده و فن‌آوری‌های دیگر را برای انجام امور گوناگون مربوط به تحصیل، حرفه و امور شخصی خود به کار گیرد. بنابراین افرادی که مایل هستند تا به سواد اطلاعاتی دست یابند ابتدا باید مهارت‌های تکنولوژیکی مربوطه را کسب کنند. گزارش سال ۱۹۹۹ انجمن ملی اطلاعات در مورد تفاوت دو واژه فوق‌الذکر به شرح زیر می‌باشد. سواد اطلاعاتی شامل محتوا، ارتباطات، تجزیه و تحلیل، جستجوی اطلاعات و ارزشیابی آن می‌باشد در صورتی که فن‌آوری اطلاعات بسیار فراتر از مفهوم سواد رایانه‌ای است و به فهم عمیق و رو به افزایش فن‌آوری و استفاده ماهرانه از آن می‌پردازد. سواد اطلاعاتی آغازگر، حافظ و توسعه دهنده یادگیری مادام‌العمر است از طریق قابلیت‌هایی که فن‌آوری‌ها فراهم کرده‌اند (خان، ۲۰۱۰).

رسانه‌های دیجیتالی در گذار متحولانه مطالعه سهم دارند. این رسانه‌ها عوامل قدرتمندی هستند که به صورت سنتی در محیط چاپی وجود ندارند، ولی مزایایی مثل قابلیت تعامل، غیرخطی بودن، فوری بودن دسترسی به اطلاعات و همگرایی متن و تصویر، شنیدار و دیدار را نیز ارائه می‌کنند. سواد دیجیتال یا به تعبیر دیگر سواد رسانه‌ای، براساس نظر الیزابت تامن^۲ مانند فیلتری داوری کننده است؛ جهان متراکم از پیام، از لایه‌های فیلتر سواد رسانه‌ای عبور می‌کند تا شکل مواجهه با پیام معنادار شود. پیام رسانه‌ای در سه لایه عمل می‌کند (خان، ۲۰۱۰):

لایه اول: اهمیت برنامه ریزی شخصی در شیوه استفاده از رسانه‌ها (رژیم رسانه‌ای)؛ به این معنا که مخاطب به انتخاب برنامه‌هایی که بیشتر مورد توجه اوست اقدام می‌کند و به صورت مشخصی از تلویزیون، ویدئو، بازی‌های الکترونیکی، فیلم‌ها و دیگر رسانه‌ها استفاده می‌کند و میزان مصرف را کاهش می‌دهد.

لایه دوم: در این سطح، مخاطب به جنبه‌های نامحسوس تر رسانه توجه دارد و به پرسش‌ها و موضوع‌های عمیقی مانند چه کسی از ارسال پیام سود می‌برد و چه کسی ضرر می‌نماید، می‌پردازد.

^۱ Liu et al.

^۲ Tomon

لایه سوم: این لایه مهارت‌های لازم برای تماشای انتقادی رسانه‌ها را ارائه می‌دهد. مخاطب با این مهارت‌ها به تجزیه، تحلیل و پرسش درباره چارچوب ساخت پیام و جنبه‌های جا افتاده در آن می‌پردازد. شناخت حقایق و جنبه‌هایی از پیام که حذف شده در این لایه اهمیت دارد. به عبارت دیگر، فهم مخاطب از متن، در گرو شناسایی ابعاد جا افتاده پیام است. این بعد از سواد رسانه‌ای به اندازه‌ای اهمیت دارد که آن را "فهم سطح بالاتر" می‌نامند.

حمایت سازمانی

نخستین بار آیزن و همکارانش^۱ در سال ۱۹۸۶ با انتشار مقاله‌ای در «مجله روانشناسی کاربردی» مفهوم حمایت دریافت شده از سوی سازمان را معرفی کردند. طبق تعریف آیزن و همکارانش (۱۹۸۶) کارکنان زمانی از سوی سازمان احساس حمایت می‌کنند که سازمان برای همکاری‌هایشان ارزش قائل شود و به رفاه آنها اهمیت دهد. با اینکه تعداد مطالعات انجام شده در این حوزه تا اواسط دهه نود اندک بود، ولی در سال‌های اخیر تعداد پژوهش‌ها در این زمینه افزایش یافته است (آیزن و همکاران، ۲۰۱۴). مبنای نظری حمایت سازمانی، نظریه تبادل اجتماعی است. طبق این نظریه، در روابط اجتماعی وقتی کسی در حق دیگری لطفی می‌کند، او خود را موظف احساس می‌کند که لطف او را جبران کند. هر چه این لطف و کمک بزرگتر باشد، فرد بیشتر تمایل دارد آن را جبران کند. محققان معتقدند بین کارکنان و کارفرمایان نیز چنین تبادل اجتماعی‌ای در جریان است، زیرا سازمان منبعی است که نیازهای کارکنان را برآورده می‌کند و بنابراین رابطه بده بستان در مورد روابط بین کارکنان و کارفرمایان صادق است. نظریه حمایت سازمانی بیان می‌کند که کارکنان دیدگاهی کلی از میزان حمایت سازمان نسبت به خود شکل می‌دهند و در ازای این حمایت به اهداف سازمان و تحقق آنها توجه می‌کنند. به عبارت دیگر وقتی سازمان به رفاه کارکنان توجه کند، کارکنان این توجه را با تعهد بیشتر و عملکرد بهتر جبران می‌کنند (آیزن و همکاران، ۲۰۱۴). نظریه پردازان تبادل اجتماعی معتقدند ارزش رابطه بده بستان زمانی بیشتر می‌شود که به صورت اختیاری انجام شود. زمانی که کارکنان احساس کنند سازمان خود به رفاه آنها توجه می‌کند و نه به خاطر الزامات قانونی یا فشار اتحادیه، پاسخ بهتری به آن می‌دهند و در جهت تحقق اهداف سازمان بهتر عمل می‌کنند علاوه بر این، سازمان منبع ارضای برخی از نیازهای اجتماعی کارکنان مانند نیاز به احراز هویت، نیاز به تعلق و عزت نفس به شمار می‌آید. بنابراین کارکنان برای حفظ منبع ارضای این نیازها و بر اساس هنجار تبادل به سازمان در رسیدن به اهدافش کمک می‌کنند (آیزن و همکاران، ۲۰۱۴).

^۱ Ajzen et al.

بررسی نقش سواد دیجیتال و حمایت سازمانی در عملکرد یادگیری الکترونیکی با در نظر گرفتن متغیر میانجی ... ۱۳۹ □

در یک دسته بندی کلی، پژوهش های پیشین را در دو گروه کلی می توان جای داد:
۱. دسته اول در برگیرنده پژوهش هایی است که به بررسی مقدمات حمایت دریافت شده پرداخته اند. در این پژوهش ها حمایت دریافت شده متغیری وابسته است و آنچه باعث ایجاد حس حمایت در کارکنان می شود، شناسایی و بررسی می شود. به عبارتی آن دسته از اقدامات سازمان که باعث می شود کارکنان احساس کنند سازمان از آنها حمایت می کند، در این پژوهش ها بررسی شده است.

۲. دسته دوم پژوهش هایی هستند که پیامدهای حمایت دریافت شده را بررسی کرده اند. در این مطالعات پژوهشگران سعی کرده اند نشان دهند که حمایت سازمانی دریافت شده بر متغیرهایی که برای سازمان اهمیت دارد، هدف گیری کرده است.

نتایج پژوهش های دسته اول نشان داده است سه اقدام سازمان باعث می شود کارکنان احساس کنند از آنها حمایت می شود یا حمایتی که از سوی سازمان احساس می کنند افزایش یابد. این اقدامات عبارتند از :

۱. عدالت سازمانی

۲. حمایت مافوق

۳. پاداش های سازمانی و شرایط شغلی (آیزن و همکاران، ۲۰۱۴)

آموزش و یادگیری الکترونیکی:

توسعه و استفاده از فناوری های ارتباطی در سیستم های آموزشی، سازه ای برای تغییر در آموزش هستند که سبب تسهیل ارائه و دریافت برنامه های آموزشی در فواصل مکانی شده اند. فناوری های جدید نوع نیازهای مردم و سازمان ها را تغییر می دهند. پیشرفت در فناوری هایی همچون رایانه ها و روبات ها راه هایی جدید را برای ایجاد و افزایش روش های نوین تدریس پیش روی آموزش گران گشوده است. این تغییرات فناوری بر آموزش به ویژه روش های تدریس اثرات چشم گیری داشته است (زمانی، ۱۳۸۸).

با گسترش ارتباطات الکترونیکی، آموزش از راه دور موقعیتی جدید یافته و به رهیافتی آموزشی برای آموزش شاغلان و کسانی که نمی توانند برای یادگیری در کلاسهای حضوری حاضر شوند تبدیل شده است. در پاسخ به این خواسته ها، سازمانهای آموزش کارکنان از راه دور تلاش می کنند که برای فراگیرانشان نظام آموزشی کاملی از ثبت نام تا آزمون را فراهم آورند تا در کیفیت، کمیت و موقعیت ارائه آموزش برای فراگیران، با دیگر سازمانها برابر باشد (عرب مازار یزدی و آزادمنش، ۱۳۸۹).

بررسی ها نشان می دهد در حال حاضر یادگیری الکترونیکی بخش مهمی از شیوه های آموزش شاغلان سازمان هاست و جذابیت آن در حال افزایش است (جانسون و آراگون^۱، ۲۰۱۵). اما باید دانست که آموزش الکترونیکی در سازمان ها نیاز به ایجاد زیرساخت هایی دارد. چو^۲ (۲۰۱۱) معتقد است، یادگیری الکترونیکی در سازمانها به ۴ عامل حمایتی مهم رهبری، فرهنگ یادگیری، زیرساخت فناوری و حمایت مالی نیاز دارد. به کارگیری یادگیری الکترونیکی در سازمان نیازمند رهبری است که ارزشهای یادگیری را در سازمان نهادینه کند. با فرض اینکه یادگیری الکترونیک، مداخله ای مبتنی بر فناوری است و اینکه فناوری به طور دائمی در حال پیشرفت است، ارتقای مستمر و ابداع نوآوری در راه حل های یادگیری الکترونیکی اجتناب ناپذیر است. در نتیجه موفقیت یادگیری الکترونیکی به رهبرانی نیاز دارد که رهبران گروه تولید محتوای الکترونیکی را درک کنند و از آنها برای تلاش بر جهت فراهم نمودن بهترین راه حل های یادگیری الکترونیکی و تجارت مربوط به آن حمایت نمایند.

همچنین ویت و استوارت^۳ (۲۰۱۵) اظهار می دارند که رهبران نقش مهمی در ساخت فرصت برای نوآوری و روزآمد نمودن راه حل های یادگیری الکترونیکی بازی می کنند. به خصوص آنها باید فرهنگ یادگیری را در سازمان تقویت کنند، حمایت مالی فراهم کنند و مهم تر از همه یادگیری را به صورت بیرونی (نظیر دادن انواع پاداش در ازای انتقال یادگیری)، و درونی (نظیر ایجاد احساس نیاز به یادگیری در کارکنان) تشویق کنند.

از طرف دیگر، در صورتی که هر یک از ۴ عامل تضمین کننده موفقیت یادگیری الکترونیکی فراهم شود، جذب یادگیرندگان، به یادگیری الکترونیکی و انتقال یادگیری به محیط کار، از مهمترین نتایج هستند. وقتی برای یادگیرندگان دسترسی به دوره های آموزش الکترونیکی فراهم شده باشد، و آنها ارتباط این دوره ها را با کار خود، درک کنند تمایل آنها به استفاده از یادگیری الکترونیکی افزایش می یابد.

انجام تحلیل های مختلف در ابتدای دوره بکارگیری آموزش الکترونیکی، موجب می شود که تجارب یادگیری فراهم شده برای یادگیرندگان مناسب تر و انگیزه آنها برای یادگیری بیشتر باشد. اگر هنگام انجام این تحلیل ها فقدان مهارت های پایه ای (نظیر مهارت کار با رایانه)، در یادگیرندگان و باور آنها مبنی بر عدم امکان موفقیت در یادگیری الکترونیکی (خودکارآمدی پایین) مشخص نشود، یادگیری و انتقال آن به شغل آنها، به حداقل ممکن می رسد. برای تدارک بهترین راه حل یادگیری

^۱ Johnson and Aragon

^۲ Chu

بررسی نقش سواد دیجیتال و حمایت سازمانی در عملکرد یادگیری الکترونیکی با در نظر گرفتن متغیر میانجی ... ۱۴۱ □

الکترونیکی، تحلیل یادگیرندگان بزرگسال و مشکلات عملکردی که در محیط کار آنها وجود دارد، ضروری است (ویت و استوارت، ۲۰۱۵).

یادگیری الکترونیکی در این تحقیق به صورت زیر تعریف می شود:

یادگیری الکترونیکی به عنوان یکی از مصادیق یادگیری مبتنی بر شبکه، آموزش مبتنی بر اینترنت و یادگیری پیشرفته تعریف شده است (خان^۱، ۲۰۱۰). در تعاریف دیگر، یادگیری الکترونیکی به آموزش هایی اطلاق می شود که از طریق وسایل ارتباط الکترونیکی از قبیل اینترنت، اینترانت، اکسترانت و هایپر تکست ارائه می شود (گاوینداسامی، ۲۰۱۲).

قصد تداوم آموزش الکترونیکی نیز به این صورت تعریف می شود:

قصد ادامه کار استفاده از یک تکنولوژی آموزش الکترونیکی، منجر به گسترش نتایج ارزشمند، مانند پیشرفت حرفه ای و عملکرد کاری در کارکنان می گردد و نشان دهنده پذیرش آن فناوری و قصد ادامه کار با آن است (وانگ و همکاران، ۲۰۱۰).

برخی از مطالعاتی که در خصوص این تحقیق انجام شده به شرح زیر است:

- توحیدی اصل و نیک اقبال زاده (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان "بررسی تاثیر سواد دیجیتالی بر تمایل استفاده از خدمات دولت الکترونیک مطالعه موردی ساکنین شهرداری منطقه ۱۴"، با هدف شناسایی و بررسی نقش و تاثیر نقش سواد دیجیتالی بر تمایل مردم به استفاده از خدمات دولت الکترونیک به تحقیق پرداخته اند. براساس یافته های تحقیق حاضر متغیرهای پنهان سازه سواد دیجیتال عبارتند از: شایستگی دیجیتال، کاربری دیجیتال و انتقال دیجیتال. همچنین متغیرهای پنهان سازه تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک متغیرهای وابسته تحقیق را تشکیل می دهند. متغیرهای پنهان مربوط به سازه تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک عبارتند از: سودمندی درک شده و سهولت استفاده درک شده. نتایج آزمون های فرض آماری نیز نشان داده است سواد دیجیتال بر تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک موثر است. همچنین بین ابعاد سواد دیجیتال (یعنی شایستگی دیجیتالی، کاربری دیجیتالی و انتقال دیجیتالی) و تمایل مردم به استفاده از خدمات دولت الکترونیک رابطه معنا دار وجود دارد.

- برهانی و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان "تأثیر آموزش در محیط مجازی بر نگرش دانشجویان پرستاری نسبت به آموزش مجازی و ارتباط آن با سبک یادگیری"، در ابتدا ذکر کرده اند که موفقیت آموزش مجازی بدون در نظر گرفتن دیدگاه افراد نسبت به آن،

امکان‌پذیر نیست. با این وجود، نگرش دانشجویان در پایان یک دوره مجازی، مقوله‌ای است که کمتر در مطالعات منتشر شده، مورد توجه قرار گرفته است. نتایج تحقیق نشان داده است که شرکت در یک دوره برنامه آموزش مجازی می‌تواند نگرش دانشجویان شرکت‌کننده در این دوره را بهبود بخشد و نگرش نسبت به آموزش مجازی، در افراد با سبک‌های مختلف یادگیری تفاوتی نداشته است.

- باختری و طبرسا (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان "میزان رضایت مندی کارکنان دولت از سیستم آموزش الکترونیکی (مورد مطالعه: کارکنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی)" به این نتایج رسیده‌اند که در سطح یک درصد کلیه روابط عوامل مذکور با رضایت مندی کارکنان دولت از سیستم آموزش الکترونیکی مثبت و معنادار می‌باشد. در نهایت پیشنهادهایی برای افزایش میزان رضایتمندی از این سیستم و تحقیقات آتی ارائه شده است.

- دادمند و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان "ارزیابی موفقیت سیستم اطلاعاتی مالی دانشگاه فردوسی مشهد با بکارگیری مدل تعدیل شده دلون و مک‌لین"، به این نتیجه رسیدند که کیفیت سیستم اطلاعات مالی دانشگاه پیشگوی مناسبی برای استفاده کاربران و رضایت آنها از این سیستم است. همچنین کیفیت سیستم اطلاعاتی با تأثیرات فردی رابطه مثبتی دارد. کیفیت اطلاعات سیستم اشاره‌شده نیز با رضایت کاربران این سیستم رابطه مستقیم دارد، ولی رابطه‌ای بین کیفیت اطلاعات و استفاده کاربران مشاهده نگردیده است.

- علوی و شریعتی (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان "رضایت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران از دوره‌های آموزش ضمن خدمت الکترونیکی"، به این نتیجه رسیده‌اند که بیشترین میانگین رضایت کارکنان مربوط به مقوله رضایت از برنامه و کمترین آن مربوط به رضایت از محتوای دوره‌های آموزشی بوده است. متغیرهای زمینه‌ای شامل سابقه کار، نوع استخدام و مدرک تحصیلی تأثیری بر رضایت کارکنان از شرکت در دوره‌های آموزش الکترونیکی نداشتند.

- محمدی (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان "بررسی نگرش کاربران الکترونیکی به آموزش الکترونیک، تلفیق دو مدل پذیرش تکنولوژی و مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی"، هدف از این مقاله را بررسی مدل یکپارچه پذیرش تکنولوژی و مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی برای کشف اثر ویژگی‌های کیفیت، سهولت درک استفاده، سودمندی ادراک شده در نیت و رضایت کاربران، همراه با اثر واسطه‌ای قابلیت استفاده سیستم‌های الکترونیکی در

بررسی نقش سواد دیجیتال و حمایت سازمانی در عملکرد یادگیری الکترونیکی با در نظر گرفتن متغیر میانجی ... ۱۴۳ □

آموزش الکترونیکی در ایران برشمرده اند که در نهایت فرضیات تایید شدند و سیستم های الکترونیکی در آموزش الکترونیکی موثر است.

- محمدیاری و سینگ (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان "درک تاثیر آموزش الکترونیک بر عملکرد فردی: بررسی نقش سواد دیجیتال"، پیشنهاد شده است که سطح فرد از سواد دیجیتالی بر عملکرد او از طریق تاثیر بر عملکرد و تلاش و انتظارات او از آموزش الکترونیکی و فناوری تاثیر گذار است. نتایج نشان داده است که این روابط معنی دار بوده است: سواد دیجیتالی بر عملکرد و تلاش انتظارات کاربران، انتظارات عملکرد در قصد ادامه، و قصد ادامه با عملکرد. این یافته ها نشان می دهد که سواد دیجیتالی فرد تسهیل کننده استفاده از آموزش الکترونیکی است و باید برای بررسی تاثیر آنها بر عملکرد در نظر گرفته شود.

- تائو (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان "نوع شناسی ادراک دانشجو و معلم در مسائل آموزش الکترونیکی در آموزش عالی تایوان"، نشان داده است که نوع ادراک معلمان شیوه آموزش الکترونیکی در آموزش عالی تایوان با نوع ادراک و بینش دانشجویان و دانش آموزان به این شیوه آموزشی از حیث کیفیت آموزشی متفاوت بوده است. این نتیجه لزوم سیاست گذاری های متفاوت برای هر دو دسته را در جهت بهبود آموزش الکترونیک در آموزش عالی این کشور نشان داده است.

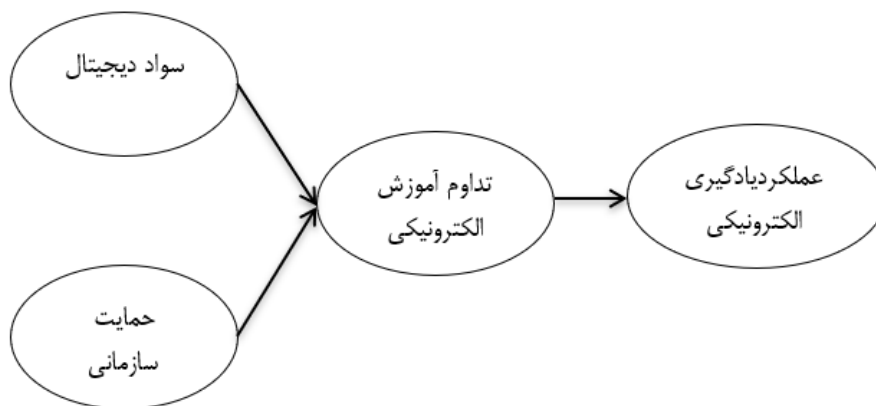
- سات و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان "دانش، درک و عمل استفاده از آموزش الکترونیکی در میان دانش آموزان سلامت در کوالالامپور"، در میان استادان و دانشجویان در دانشگاه های مالزی و دانشگاه کوالالامپور، به بررسی میزان آگاهی، درک و قصد نهایی عمل استفاده از یادگیری الکترونیکی پرداخته اند. نتایج این مطالعه نشان داده است که سیستم آموزش الکترونیکی معمولاً توسط استادان و دانشجویان فقط برای بارگذاری یادداشت های علمی، سخنرانی و دانلود جزوات درسی مورد استفاده قرار گرفته است و هنوز از آن به عنوان سیستمی مدون جهت پیاده سازی دوره های آموزشی استفاده نشده است.

- سانگ و همکاران^۱ (۲۰۱۰) در تحقیقی با عنوان "انطباق دولت الکترونیک با توجه به سواد اطلاعاتی شهروندان در کامبوج" به بررسی عوامل موثر بر استفاده از سیستم اطلاعاتی پرداخته اند. یافته های این تحقیق نشان می دهد که رابطه مثبتی بین مولفه هایی چون درک سودمندی خدمات دولت الکترونیک، درک استفاده آسان، اطمینان به خدمات،

هنجارهای ذهنی، مزیت نسبی، کیفیت خروجی و تصورات و قصد استفاده از خدمات دولت الکترونیک وجود دارد.

چارچوب نظری

با توجه به مطالب بیان شده، توجه به نقش و اهمیت سواد الکترونیک یا اصطلاحاً سواد دیجیتال بسیار مهم است. ابعاد سواد دیجیتال به صورت شایستگی دیجیتالی (توانایی یافتن اطلاعات از وب، نگارش و ویرایش متن، ارتباط الکترونیک، عکاسی دیجیتال، کار با صفحه‌گسترده، ارائه مطالب (پاورپوینت)، کار با پایگاه داده و توانایی کار در محیط یک کامپیوتر شخصی است)، کاربری دیجیتالی (توانایی افراد در استفاده از شایستگی دیجیتال در شرایط زندگی فردی، اجتماعی و سازمانی) و انتقال دیجیتال (استفاده خلاقانه از توانمندی دیجیتال در جهت گسترش توان و دانش حرفه‌ای است که بر تداوم آموزش الکترونیکی موثر است (دلون^۱، ۲۰۱۶). در کنار این عامل، نباید به نقش حمایت سازمانی سازمان از کاربران در آموزش الکترونیک بی توجه بود. حمایت سازمان و حمایت مدیریت ارشد نسبت به تشویق کارکنان به بهره‌گیری از سیستم‌های آموزشی نوین و جلب مشارکت آنان و هدایتشان برای پذیرش سیستم‌های تعاملی و آموزشی که نهایتاً منجر به تسهیم دانش در سازمان نیز خواهد شد، بسیار حایز اهمیت است (اچهارت و همکاران^۲، ۲۰۱۵). نهایتاً محققان معتقدند که تداوم در آموزش الکترونیکی منجر به پیشرفت حرفه‌ای و بهبود یادگیری الکترونیکی می‌گردد (وانگ و چانگ، ۲۰۱۰). بر اساس مطالب مطرح شده مدل مفهومی تحقیق به صورت نمودار ۱ قابل ارائه است:



نمودار ۱- مدل مفهومی تحقیق

^۱ Delone

^۲ Davenport et al.

بررسی نقش سواد دیجیتال و حمایت سازمانی در عملکرد یادگیری الکترونیکی با در نظر گرفتن متغیر میانجی ... ۱۴۵ □

فرضیات تحقیق:

بر اساس مدل مفهومی فوق، ۳ فرضیه به شرح زیر قابل تدوین هستند:

- ۱- سواد دیجیتال بر تداوم آموزش الکترونیکی تأثیرگذار است.
- ۲- حمایت سازمانی بر تداوم آموزش الکترونیکی تأثیرگذار است.
- ۳- تداوم آموزش الکترونیکی بر عملکرد یادگیری الکترونیکی تأثیرگذار است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نظر نحوه جمع آوری داده ها، توصیفی از نوع پیمایشی است. ابزار و روش گردآوری داده ها ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه و روش آن، میدانی است. سوالات پرسشنامه این تحقیق برگرفته از مقاله (ونکاتش و همکاران^۱، ۲۰۱۰) استخراج شده که برای هر متغیر ۴ سوال در نظر گرفته شده که در مجموع دارای ۱۶ سوال است. به جهت بومی سازی و انجام اصلاحات بر اساس شرایط سازمان مورد مطالعه از نظر متخصصین نیز استفاده شده است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق، مدیران و کارشناسان شاغل در شهرداری منطقه ۲ بوده که تعداد آنها معادل ۱۳۰ نفر می باشند. روش نمونه گیری تصادفی ساده بوده که بر اساس رابطه کوکران، نمونه آماری بالغ بر ۱۰۰ نفر گردید.

تجزیه و تحلیل داده ها

به منظور تعیین روش تجزیه تحلیل داده (نرمال بودن و یا نرمال نبودن توزیع داده ها) در ابتدا آزمون کولموگروف - اسمیرنوف مورد بهره گیری قرار می گیرد که نتایج آن مطابق جدول ۱ است.

جدول ۱- بررسی نرمال بودن توزیع داده ها

متغیر	سطح معنی داری	نتیجه
سواد دیجیتال	۰/۰۰۰	توزیع داده ها نرمال نیست.
حمایت سازمانی	۰/۰۰۰	توزیع داده ها نرمال نیست.
تداوم آموزش الکترونیکی	۰/۰۰۰	توزیع داده ها نرمال نیست.
عملکرد یادگیری الکترونیکی	۰/۰۰۰	توزیع داده ها نرمال نیست.

به منظور بررسی فرضیات، با توجه به عدم نرمال بودن توزیع داده ها (سطوح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ است.) و همچنین تعداد نسبتاً محدود نمونه آماری، نرم افزار smartPLS بکار گرفته شد. روایی پرسشنامه

همانطور که اشاره شد سوالات از منابع معتبر استخراج شده اند ولی با این وجود مورد اصلاحات خبرگان قرار گرفتند، بنابراین روایی محتوایی مورد تأیید قرار گرفت. در مورد روایی سازه و روایی همگرا (میانگین واریانس استخراج شده)، بر اساس مقادیر جدول ۲ مورد تأیید قرار گرفتند.

جدول ۲- بررسی روایی پرسشنامه

متغیر	گویه ها	بار عاملی	مقدار آماره تی	میانگین واریانس استخراج شده
سواد دیجیتال	گویه ۱	۰/۷۴۰	۱۰/۰۸۲	۰/۵۹۲
	گویه ۲	۰/۷۵۳	۱۰/۷۵۷	
	گویه ۳	۰/۸۳۶	۲۲/۰۲۸	
	گویه ۴	۰/۷۴۵	۸/۷۳۰	
حمایت سازمانی	گویه ۵	۰/۷۹۲	۱۱/۴۳۲	۰/۶۹۰
	گویه ۶	۰/۸۰۵	۹/۶۹۵	
	گویه ۷	۰/۸۹۹	۲۹/۷۹۰	
	گویه ۸	۰/۸۲۴	۱۱/۷۸۴	
تداوم آموزش	گویه ۹	۰/۸۷۲	۱۵/۱۳۷	۰/۶۳۰
	گویه ۱۰	۰/۶۶۱	۱۴/۰۳۹	
	گویه ۱۱	۰/۸۴۴	۲۱/۱۸۰	
	گویه ۱۲	۰/۷۸۱	۴/۹۴۷	
عملکرد	گویه ۱۳	۰/۹۴۹	۳۶/۶۱۵	۰/۷۲۰
	گویه ۱۴	۰/۸۵۱	۱۳/۴۹۳	
	گویه ۱۵	۰/۵۵۲	۳/۰۳۶	
	گویه ۱۶	۰/۹۷۴	۹۶/۳۶۱	

فرنل و لارکر (۱۹۸۱) بیان می کنند که اگر مقدار میانگین واریانس استخراج شده بالاتر از ۰/۵ باشد، بنابراین متغیر مورد نظر بیشتر از ۵۰ درصد واریانس سازه های خود را تبیین می کنند و دارای روایی همگرا هستند. همچنین مقادیر بار عاملی و آماره تی به ترتیب بالاتر از ۰/۴ و ۱/۹۶ است که به معنای تأیید روایی سازه ای پرسشنامه است.

بررسی نقش سواد دیجیتال و حمایت سازمانی در عملکرد یادگیری الکترونیکی با در نظر گرفتن متغیر میانجی ... ۱۴۷ □

پایایی پرسشنامه

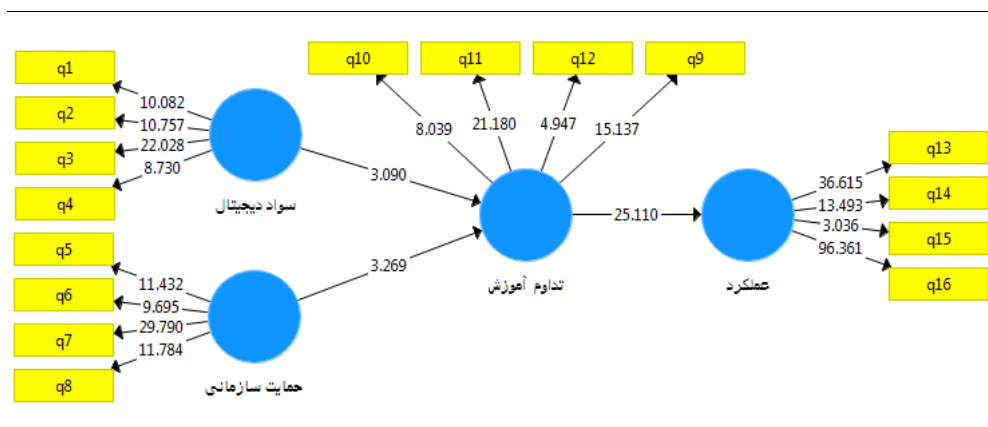
جهت سنجش پایایی از آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده می شود و چون هر دو شاخص برای هر چهار متغیر بیشتر از ۰/۷ هستند، بنابراین پایایی پرسشنامه تأیید می گردد. این مقادیر با استفاده از نرم افزار smartPLS محاسبه می شوند (جدول ۳).

جدول ۳- شاخص پایایی پرسشنامه

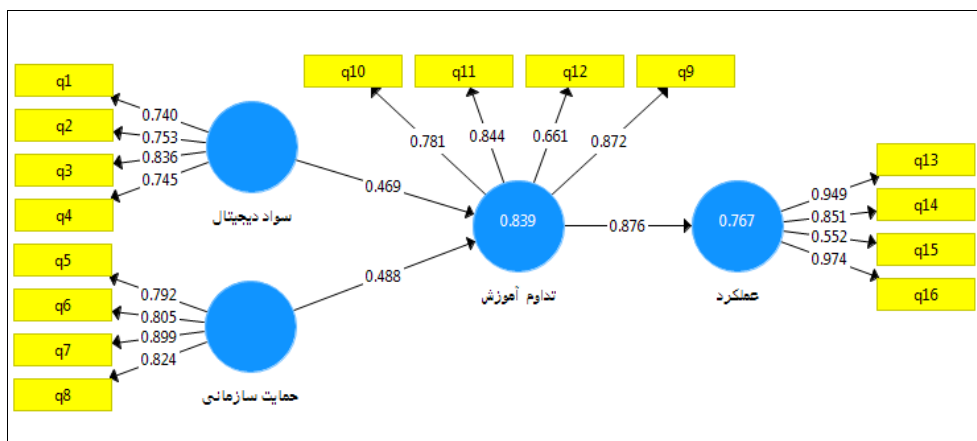
متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی
سواد دیجیتال	۰/۷۷۳	۰/۸۵۳
حمایت سازمانی	۰/۸۵۰	۰/۸۸۹
تداوم آموزش الکترونیکی	۰/۸۰۱	۰/۸۷۱
عملکرد یادگیری الکترونیکی	۰/۸۶۰	۰/۹۰۸

بررسی مدل اندازه گیری (بیرونی) و مدل ساختاری (مدل درونی)

در مورد مدل اندازه گیری در جدول ۲ بحث شده است که نمودار آن در ادامه نمایش داده می شود. در خصوص مدل ساختاری هم مقادیر آماره تی با ۱/۹۶ مقایسه می شوند. اگر بیشتر باشند فرضیات تأیید می گردند (نمودار ۲).



نمودار ۲- نمودار معنی داری



نمودار ۳- تخمین استاندارد

ملاحظه می شود که در بخش ساختاری (درونی) مدل، تمام اعداد نمودار معنی داری بزرگتر از ۱/۹۶ و بارهای عاملی (نمودار تخمین استاندارد) نیز بزرگتر از ۰/۴ است (نمودار ۳)، بنابراین هر چهار فرضیه تأیید می شوند. معیار برازش داده ها یا GOF^1 نیز برابر ۰/۴۵۱ حاصل شده که از ۰/۳۶ بیشتر بوده و برازش مدل تأیید می شود (آیتکن^۲ و همکاران، ۲۰۰۹).

بحث و نتیجه گیری

هدف این تحقیق بررسی نقش سواد دیجیتال و حمایت سازمانی بر عملکرد یادگیری الکترونیکی با در نظر گرفتن متغیر میانجی تداوم آموزش الکترونیکی بوده است. این بررسی از دیدگاه کارکنان شهرداری منطقه دو شهر تهران انجام قرار گرفته است که جامعه آماری تحقیق را تشکیل داده اند. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی بوده و از حیث ماهیت و روش توصیفی - پیمایشی بوده است. در ادامه با استفاده از روش تحقیق میدانی و ابزار گردآوری داده پرسشنامه ای ۱۶ سوالی به سنجش نظرات جامعه آماری پرداخته شده است و در نهایت با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری، پس از تبدیل فرضیه پژوهشی به فرضیه آماری، نسبت به آزمون فرضیه های تحقیق پرداخته شده که همگی تأیید شدند.

بر اساس تجزیه و تحلیل داده ها، در مورد فرضیه اول، سواد دیجیتالی کارکنان مورد مطالعه دارای اثر مثبت بر تداوم آموزش الکترونیکی آنان به میزان ۴۷ درصد بوده است. این نتیجه با نتایج تحقیق توحدی اصل و نیک اقبال زاده (۱۳۹۴) با عنوان " بررسی تاثیر سواد دیجیتالی بر تمایل استفاده از خدمات دولت الکترونیک مطالعه موردی ساکنین شهرداری منطقه ۱۴"، از حیث دستیابی به این

^۱ Goodness of Fit

^۲ Aitken et al.

بررسی نقش سواد دیجیتال و حمایت سازمانی در عملکرد یادگیری الکترونیکی با در نظر گرفتن متغیر میانجی ... ۱۴۹ □

نتیجه که " سواد دیجیتال بر تمایل به استفاده از خدمات دولت الکترونیک موثر است "؛ و نیز نتایج تحقیق محمدیاری و سینگ (۲۰۱۴) با عنوان " درک تاثیر آموزش الکترونیک بر عملکرد فردی: بررسی نقش سواد دیجیتال"، از حیث دستیابی به این نتیجه که " سواد دیجیتالی بر انتظار عملکرد کاربران دارای تاثیر مثبت بوده است"؛ همخوانی داشته است .

بنابراین با توجه به نتیجه فرضیه یک، به مدیران و کارشناسان شهرداری منطقه ۲ شهر تهران توصیه می شود:

- در وهله اول به نیاز سنجی آموزشی کارکنان خود در زمینه سواد اطلاعاتی و سواد دیجیتالی بپردازند و نقاط ضعف و قوت کارکنان خود در این زمینه را شناسایی نمایند.
- پس از شناسایی نیازهای آموزشی کارکنان در زمینه سواد اطلاعاتی، امکانات لازم برای افزایش سطح سواد دیجیتالی کارکنان خود را به واسطه آموزش های برنامه ریزی شده و مدون، بروز سازی آموزش ها و ... فراهم نمایند.
- ساز و کاری ترتیب دهند تا کارکنان برخی از امور جاری خود را با کمک از فضای مجازی و اینترنت انجام دهند تا از این مجرا هم سطح سواد دیجیتالی آنها افزایش یابد، و هم کارایی شغلی شان بیشتر گردد.

بر اساس تجزیه و تحلیل داده ها، در مورد آزمون فرضیه دوم، حمایت سازمانی دارای اثر مثبت بر قصد تداوم آموزش الکترونیکی به میزان ۴۹ درصد است. این نتیجه موید آن است که در سازمان مورد مطالعه مدیریت ارشد سازمان ، در استفاده از آموزش الکترونیکی برای توسعه شغلی مستمر کارکنان نقش مفید و کمک کننده داشته است و به طور کلی، سازمان مورد مطالعه از استفاده از آموزش الکترونیکی برای توسعه شغلی مستمر کارکنان حمایت خوبی به عمل آورده است.

این نتیجه با نتایج تحقیق محمدیاری و سینگ (۲۰۱۴) با عنوان " درک تاثیر آموزش الکترونیک بر عملکرد فردی: بررسی نقش سواد دیجیتال"، از حیث دستیابی به این نتیجه که " حمایت سازمانی دارای تاثیر مثبت بر قصد تداوم استفاده از سیستمهای آموزش الکترونیک بوده است"؛ همخوانی داشته است.

بنابراین با توجه به نتیجه فرضیه دو، به مدیران و کارشناسان شهرداری منطقه ۲ شهر تهران توصیه می شود:

- دوره های آموزشی مخصوص مدیران و کارشناسان ارشد به ویژه در بخش مدیریت منابع انسانی سازمان، در جهت آشنایی هر چه بیشتر با مزایا و نتایج مثبت بهره گیری از آموزش

های الکترونیکی برای بهبود عملکرد کارکنان در بخش های مختلف سازمان، ترتیب داده شود.

- نتایج دوره های آموزش الکترونیکی در مورد بهبود عملکرد کارکنان به صورت مدون و مشخص به اطلاع مدیران سازمان برسد تا آنها را بیشتر به مزایای این شیوه آموزش آشنا کرده و حمایت سازمانی آن ها از این شیوه برانگیخته شود.

در مورد آزمون فرضیه سوم، قصد تداوم آموزش الکترونیکی دارای اثر مثبت بر روی هر عملکرد افراد به میزان ۸۷ درصد بوده است. این نتیجه موید آن است که از آنجایی که کارکنان قصد ادامه استفاده از آموزش الکترونیکی برای توسعه شغلی مستمر خو به واسطه وجود سواد اطلاعاتی مورد نظر و انتظار تلاش مورد نظر را دارند، و برای ادامه توسعه شغلی مستمرشان از آموزش الکترونیکی به جای هر جایگزینی مانند آموزش های حضوری سنتی استفاده می نمایند، بنابراین این تصور را دارند که استفاده از آموزش الکترونیکی باعث بهبود عملکرد آنها در مدیریت شغل شان در سازمان شده است، با استفاده از آموزش الکترونیکی، بهره وری شان در مدیریت شغل خود در سازمان افزایش یافته است، اثر بخشی مدیریت شغل بیشتری در سازمان، داشته اند و به طور کلی، آموزش الکترونیکی در مدیریت شغلی آنها در سازمان، مفید بوده است.

این نتیجه با نتایج تحقیق البدوی و علیجانی (۱۳۸۷) با عنوان "آیا یادگیری الکترونیکی، بهره وری کارکنان را افزایش می دهد؟" از حیث دستیابی به این نتیجه که "تاثیر مثبت یادگیری الکترونیکی بر بهره وری کارکنان به اثبات رسیده است"؛ و نیز نتایج تحقیق محمدیاری و سینگ (۲۰۱۴) با عنوان "درک تاثیر آموزش الکترونیک بر عملکرد فردی: بررسی نقش سواد دیجیتال"، از حیث دستیابی به این نتیجه که "قصد تداوم استفاده از سیستم های آموزش الکترونیک بر عملکرد کاری کارکنان موثر بوده است"؛ همخوانی داشته است.

بنابراین با توجه به نتیجه فرضیه سه، به مدیران و کارشناسان شهرداری منطقه ۲ شهر تهران

توصیه می شود:

- به بهبود هر چه بیشتر و بهتر امکانات تعاملی بین کاربر و سیستم های آموزش الکترونیکی اندیشیده و آن را اجرایی نمایند.
- کاربر پسندی این سیستمها را با قرار دادن امکانات تعاملی بروز، سیستمهای چند رسانه ای و ... افزایش دهند.
- ساختار فنی سیستم های آموزش الکترونیک را به صورت مرتب مورد بازبینی و مهندسی مجدد و ارتقا قرار دهند.

بررسی نقش سواد دیجیتال و حمایت سازمانی در عملکرد یادگیری الکترونیکی با در نظر گرفتن متغیر میانجی ... ۱۵۱ □

به محققین آتی نیز پیشنهاد می گردد که این تحقیق را در سایر مناطق شهرداری انجام داده و نتایج را با نتایج این تحقیق مقایسه نمایند.

فهرست منابع

- البدوی، امیر، و علیجانی، فرزانه (۱۳۸۷)، آیا یادگیری الکترونیکی، بهره وری کارکنان را افزایش می دهد؟، شریف ویژه علوم مهندسی، دوره ۲۴، شماره ۴۳، صص. ۳۱-۳۷.
- باختری، علی، و طبرسا، غلامعلی (۱۳۹۱)، میزان رضایت مندی کارکنان دولت از سیستم آموزش الکترونیکی (مورد مطالعه: کارکنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی.
- برهانی، فریبا، وطن پرست، محبوبه، عباس زاده، عباس، سیف الدینی رستم (۱۳۹۳)، تأثیر آموزش در محیط مجازی بر نگرش دانشجویان پرستاری نسبت به آموزش مجازی و ارتباط آن با سبک یادگیری، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، دوره ۱۲، شماره ۷، صص: ۵۰۷-۵۱۸.
- تقوی، مهدی (۱۳۷۷)، سواد اطلاعاتی و سواد کامپیوتری: مفاهیم و تعاریف (قسمت اول). پژوهشنامه اطلاع رسانی، سال اول، شماره ۱۲، صص. ۶-۷.
- توحیدی اصل، منصوره، و نیک اقبال زاده، رامین (۱۳۹۴)، بررسی تاثیر سواد دیجیتالی بر تمایل استفاده از خدمات دولت الکترونیک (مطالعه موردی ساکنین شهرداری منطقه ۱۴)، کنفرانس بین المللی جهت گیری های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
- دادمند، فاطمه، لگزیان، محمد، ناظمی، شمس الدین (۱۳۹۱)، ارزیابی موفقیت سیستم اطلاعاتی مالی دانشگاه فردوسی مشهد با بهکارگیری مدل تعدیل شده دلون و مکین، فصلنامه علمی پژوهشی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، دوره ۲۷، شماره ۳، صص. ۵۷۷-۵۹۶.
- زمانی، محمدعلی (۱۳۸۸)، بررسی میزان اثربخشی برنامه های آموزش مهارت های سواد اطلاعاتی: ارائه شده در دانشگاه سمنان در میان دانشجویان دوره های تحصیلات تکمیلی این دانشگاه، پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.
- عرب مازار یزدی، محمد، آزادمنش، ناهید (۱۳۸۸)، آموزش الکترونیک بزرگسالان: کدام هزینه ها و منافع مقاله در دست چاپ، فرهنگسرای سالمند.
- علوی، سیده شهره، مکارم جلیل، و نمازی، علیرضا (۱۳۸۹)، به کارگیری آموزش ضمن خدمت الکترونیکی؛ نظر مدیران و کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران، راهبردهای آموزش، دوره ۳، شماره ۲، صص. ۴۷-۵۰.
- Admiraal, W., & Lockhorst, D. (۲۰۱۵). E-Learning in small and medium-sized enterprises across Europe attitudes towards technology, learning and training. *International Small Business Journal*, ۲۷(۶), ۷۴۳-۷۶۷.
- Aitken, J., Christopher, M. (۲۰۰۹). Understanding Implementation and Exploiting Agility and Leanness. *International Journal of Logistics: Research and Application*, ۵(۱), ۵۹-۷۴.
- Ajzen, I., Zink, S, Fishbein, M., (۲۰۱۴), from intention to actions: a theory of planned behavior, In J. Kuhl & J. Beckman (Eds.), *Action-control: From cognition to behavior*, New York: ۱۱-۳۹.

- Chu C.(۲۰۱۱), Technology-based training: A review of the theory and literature. In: Egan TM, Lynham SA, editors. Proceedings of the Academy of Human Resource Development, Academy of Human Resource Development: Bowling Green, OH.
- Delone, W.. (۱۹۹۲), Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable, Information System Research, ۳(۱): ۶۰-۹۵.
- Eckhardt, A., Laumer, S., & Weitzel, T. (۲۰۱۵). Who influences whom? Analyzing workplace referents' social influence on IT adoption and non-adoption. Journal of Information Technology, ۲۴(۱), ۱۱-۲۴.
- Govindasamy, D.L. (۲۰۱۲), User Evaluations of MIS Success: What are we really measuring?, Proceedings of the Hawaii International Conference and Information System Sciences, ۴: ۳۰۳-۳۱۴.
- Johnson SD, Aragon SR.(۲۰۱۵), An instructional strategy framework for online learning environments, New Direct Adult Continu Edu.:۱۰:۳۱-۴۴.
- Khan, B. H. (۲۰۱۰), A Framework for Web-based Learning; Englewood Cliffs, NJ :Educational Technology Publications.
- Liu, Y., Li, H., & Carlsson, C. (۲۰۱۰). Factors driving the adoption of m-learning: An empirical study. Computers & Education, ۵۵, ۱۲۱۱-۱۲۱۹.
- Martin, A. (۲۰۰۵). DigEuLit – a European framework for digital literacy: a progress report. Journal of ELiteracy, ۲, ۱۳۰-۱۳۶.
- Mohammadi , Hossein (۲۰۱۵), Investigating users' perspectives on e-learning: An integration of TAM and IS success model, Computers in Human Behavior, ۴۵: ۳۵۹-۳۷۴.
- Mohammadyari S. & Singh H.(۲۰۰۴). Understanding the effect of e-learning on individual performance: The role of digital literacy, Computers & Education , doi: ۱۰.۱۰۱۶/j.compedu.۲۰۱۴.۱۰.۰۲۵.
- Rayson, S. (۲۰۱۳). How Big is the Training & Elearning Market? Available at: <http://steverayson.kineo.com/۲۰۱۳/۰۲/how-big-is-training-elearning-market.html> (Accessed on June ۵, ۲۰۱۴).
- Saat, Nur Zakiah Mohd, Chong, PN, B, Omar, Manaf, Z, Ishak, I (۲۰۱۲), knowledge, perception and practice on the usage of e-learning among health students in Kuala Lumpur, Procedia - Social and Behavioral Sciences, ۶۰: ۶۱۰ – ۶۱۴
- Snowden, S., Spafford, J., Michaelides, R., Hopkins, J., (۲۰۱۶), Technology acceptance and m-commerce in an operational environment, Journal of Enterprise Information Management, ۱۹: ۵۲۵-۵۳۹.
- Tao , Yu-Hui (۲۰۱۴), Typology of college student perception on institutional-learning issues – An extension study of a teacher's typology in Taiwan, Computers & Education , ۵۰:۴۹۵-۱۵۰۸.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (۲۰۱۰). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, ۱۱, ۴۲۵-۴۷۸.
- Waight CL, Stewart BL.(۲۰۱۵), Valuing the adult learner in eLearning: part one; a conceptual model for corporate settings, J. Workplace Learn, ۱۷(۵&۶):۳۳۷-۴۵.
- Wang, J. C., & Chiang, M. J. (۲۰۱۲). Social interaction and continuance intention in online auctions: A social capital perspective. Decision Support Systems, ۴۷(۴), ۴۶۶-۴۷۶.
- Wu, I., Chen, L., (۲۰۱۵), An extension of Trust and TAM model with TPB in the initial adoption of on-line tax: An empirical study", International Journal of Human-Computer Studies, ۶۲: ۷۸۴-۸۰۸.