



طراحی و ارائه مدل بهبود عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک و اعتبار سنجی آن در بانک ملی

فرحناز کسرابی یگانه^۱، مهدی زیرک^{۲*}، احمد اکبری^۳، حسین مومنی مهموئی^۴، یوسف مهدی پور^۵

- ۱- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، واحد تربت حیدریه، دانشگاه آزاد اسلامی، تربت حیدریه، ایران.
- ۲- استادیار گروه علوم تربیتی، واحد تربت حیدریه، دانشگاه آزاد اسلامی، تربت حیدریه، ایران. (نویسنده مسئول). mehdizirak45@gmail.com
- ۳- استادیار گروه علوم تربیتی، واحد بردسکن، دانشگاه آزاد اسلامی، بردسکن، ایران
- ۴- دانشیار گروه علوم تربیتی، واحد تربت حیدریه، دانشگاه آزاد اسلامی، تربت حیدریه، ایران.
- ۵- استادیار گروه علوم تربیتی، واحد تربت حیدریه، دانشگاه آزاد اسلامی، تربت حیدریه، ایران.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف طراحی مدل بهبود عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک و اعتبار سنجی آن در بانک ملی تدوین گردیده است. فلسفه پژوهش آمیخته با رویکرد اکتشافی است. استراتژی تحقیق در بخش کیفی، تحلیل محتوا و در بخش کمی، پیمایشی است. نمونه آماری در مرحله کیفی، ۱۲ نفر از مدیران بانکهای دولتی و اساتید حوزه مدیریت دولتی و آموزشی می باشند که با استفاده از اصل اشباع و به روش گلوله برفی انتخاب شدند و در بخش کمی، کارکنان بانک ملی در اداره رسمی مشهود به تعداد ۱۶۰ نفر بوده اند. روش جمع آوری داده ها در بخش کیفی مصاحبه های نیمه ساختاریافته و در بخش کمی، پرسشنامه می باشد. برای تحلیل داده ها در بخش کیفی از نرم افزار مکس کیودا و در بخش کمی از نرم افزار *spss 22* و نرم افزار پی ال اس استفاده شد. یافته های تحقیق در مدل بهبود عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک شامل ۵ بعد و ۱۴ مولفه است که ۴ مولفه مربوط به بعد زیر ساخت های الکترونیک، ۳ مولفه مربوط به بعد عناصر یادگیری الکترونیک، ۳ مولفه مربوط به بعد فرایند مدیریت عملکرد شغلی، ۲ مولفه مربوط به بعد بهبود عملکرد شغلی، ۲ مولفه مربوط به بعد مداخله گره های محیطی بود. در بخش کمی نتایج داده ها نشان داد که الگوی مذکور از اعتبار لازم برخوردار است. بنابر نتایج پژوهش با استفاده از برنامه ها و قابلیت های یادگیری الکترونیک می توان عملکرد شغلی کارکنان را ارتقا بخشید.

اطلاعات مقاله

تاریخچه مقاله

دریافت:

۱۴۰۲/۰۴/۱۹

پذیرش:

۱۴۰۲/۰۶/۲۲

(مقاله پژوهشی)

کلمات کلیدی: الگوی یادگیری، یادگیری الکترونیک، عملکرد، عملکرد شغلی.

مقدمه

در حال حاضر با عنایت به شتاب تغییرات و رقابت فزاینده فناوری های دیجیتال محیط کار سنتی را متحول کرده و نحوه طراحی، اجرا و مدیریت کار در سازمان ها را تغییر داده اند. این امر درک استفاده از این فرایندهای نوین دیجیتال در توسعه سرمایه های

انسانی سازمان و تأثیر آن بر عملکرد شغلی را بسیار مهم می‌کند (Duan et al, 2023). نظر به اینکه سرمایه های انسانی به عنوان یک رکن کلیدی برای عملکرد یک سازمان به شمار می‌آیند، سرمایه گذاری بر روی سرمایه های انسانی، عملکرد شغلی آنان را افزایش خواهد داد. از جمله مهمترین زمینه های سرمایه گذاری بر روی نیروی انسانی، آموزش است (Saleh et al, 2022). امروزه آموزش بخش جدایی ناپذیر تمام سازمان ها به ویژه سازمان های پیشرو است. بقا و تداوم فعالیت های هر سازمان، با توجه به تغییرات و تحولات بسیار گسترده و پیچیده و سریع، به همراهی و هم‌نوایی با این تغییرات نیاز دارد. اگرچه تغییرات و تحولات با پژوهش هاست که صورت می‌گیرد؛ در مقابل، این آموزش است که می‌تواند سازمان را به روز نگه داشته و به جلو ببرد (Desmaryani et al, 2022). از دیگر سو با ظهور و توسعه ی پدیده ی فناوری اطلاعات روند تحولات جهانی با شتابی بیشتر با محوریت عنصر اطلاعات و دانایی در حال گسترش است (Narenji thani et al, 2021). گسترش فناوری اطلاعات فرصتی برای استفاده در فرایند یادگیری فراهم نموده است (Salehi najafabadi, 2019). یکی از کاربردهای اصلی فناوری اطلاعات و ارتباطات در فرایند یادگیری و آموزش، ایجاد روش جدید تحت عنوان یادگیری الکترونیکی است. این شکل یادگیری با توجه به مزایایی که برای آن بیان کرده اند، توانسته جایگاه ویژه ای برای خود در آموزش پیدا کند و موجب شده است تا محیط های آموزشی به سمت مجازی شدن سوق داده شوند (Huynh, 2022). اهمیت یادگیری الکترونیکی و ظرفیت یادگیری کارکنان نیز می‌تواند رقابت پذیری سازمانی را تعیین کند، بنابراین یادگیری الکترونیکی عنصری در بهبود اثربخشی و عملکرد سازمانی است (Hamza & Tóvölgyi, 2023).

در این راستا در پی رشد و توسعه رسانه های مجازی در نظام آموزش و یادگیری، سیستم های آموزشی الکترونیک مطرح شده اند که نشان دهنده شکل گیری رابطه نزدیکتر بین کلاس درس با رسانه های الکترونیکی هستند. این سیستمها با محوریت یادگیری، فرآیند آموزش را در قالب فناوری به روشی نوین و انعطاف پذیری ارائه می‌دهند (Daneshvar et al, 2021). با توجه به اهمیت آموزش الکترونیک در نظام نوین آموزشی، بسیاری از سازمانهای ایران منجمله بانکها سعی در پی ریزی و برنامه ریزی اصولی، جهت تحقق این مهم نموده اند (Forouzanfar et al, 2022). بسیاری از بانک ها در سراسر دنیا با طراحی و ارائه برنامه ها و دوره های یادگیری الکترونیکی پا به عرصه وجود نهاده اند تا پاسخگوی تقاضای روز افزون آموزش کارکنان باشند (Shaabani & ekrami, 2021). یادگیری الکترونیکی به عنوان فناوری نوین آموزشی، یکی از پدیده های دنیای مدرن است که در عصر اطلاعات و در جامعه ی مبتنی بر دانش پا به عرصه وجود گذاشته است و یکی از مطرح ترین محیط های یادگیری در عصر اطلاعات محسوب میشود بنابراین، تلاش ها و تجربه های مربوط به این نوع یادگیری در سراسر جهان بسیار مورد توجه قرار گرفته است (Ibrahim & Heiden, 2019). یادگیری الکترونیکی به سازمان ها در بهبود انتقال دانش و مدیریت یادگیری، برای افزایش عملکرد شغلی کارکنان کمک می‌کند (AL-Sous et al, 2023). یادگیری الکترونیکی می‌تواند برای کارکنان، استفاده از دانش جدید را میسر سازد و خدمات رسانی آتی بانکها حول محور استفاده از چنین مهارت و دانشی، پی ریزی می‌گردند (Mohseni, 2020). اهمیت موضوع از آنجایی است که جامعه اطلاعاتی موجب شده است تا دانش کارکنان دائماً در حال تغییر و تحول قرار گیرد. بالطبع دانش و توانایی هایی که کارکنان در سازمان کسب می‌کنند، جهت کار و فعالیت در آینده کافی نمی باشد و کارکنان برای بهبود عملکرد شغلی خویش نیاز به کسب دانش جدید و به روز دارند تا بتوانند با تغییرات جهانی موجود در زمینه شغل خویش آشنا و هماهنگ گردند (Masoomifard, 2019).

با توجه به اهمیت و نقش مهم یادگیری الکترونیکی در افزایش کیفیت کارکرد کارکنان، برنامه ریزان، دست اندرکاران و مدیران مربوطه در سازمانها باید علاوه بر ارزشیابی از بخش های آموزشی و پژوهشی به ارزشیابی از یادگیری الکترونیکی نیز پرداخته و نقاط قوت و ضعف این بخش از سازمان خود را بشناسند و برای تقویت نقاط قوت و یا رفع کاستی های و نقص های احتمالی این بخش اقدام کنند تا بدین وسیله شاهد پویایی و اعتدالی بیشتر صنعت بانکداری در کشور بود. از دیگر سو تاثیرات رشد

تکنولوژی یادگیری الکترونیکی در حوزه ی بانکداری بسیار چشمگیر بوده است و بررسی ابعاد اثرات یادگیری الکترونیکی در بانک ها اهمیت فراوانی دارد و تازگی موضوع، بهبود عملکرد شغلی کارکنان به کمک یادگیری الکترونیک در بانکها با تکیه بر بوم محیط کشور و بستر منحصر به فرد آن (بانک ملی) است که میتواند سهمی در بدنه دانش و تولید دانش داشته باشد. عبارتی اهمیت این تحقیق در این است که به مدیران و مسئولان بانک ملی نشان خواهد داد که یادگیری الکترونیک چه تاثیری بر بهبود عملکرد کارکنان در بانک دارد و چگونه می توان کارکنان بانک را در جهت یادگیری الکترونیک و بهبود عملکرد هدایت نمود و دانش موجود را در سازمان اشاعه داد تا آنها بر این اساس تصمیمات آگاهانه تری اتخاذ کنند و سازمان را به سمت جهانی شدن و تحقق هرچه بیشتر اهداف و خدمت رسانی بهتر سوق دهند. همچنین از نتایج این تحقیق همه مدیران و کارکنان بانک های مختلف می توانند به نحو احسن استفاده نمایند. خصوصاً از این پژوهش مدیران بانک ملی از میزان موثر بودن آموزش های الکترونیکی و تاثیر آن در بهبود عملکرد شغلی کارکنان خود در محیط بانک آگاهی می یابند؛ این آگاهی به آنها کمک می کند که بتوانند در شناسایی افراد موفق سازمان موفق شوند. این مهم در پیش بینی عملکرد کارکنان و همچنین تطبیق بین شغل و موفقیت و بهبود عملکرد شغلی کارکنان موثر واقع می شود. نظر به موارد مذکور و با عنایت به اینکه مهم ترین چالش سازمانهای امروز بهبود عملکرد شغلی کارکنان جهت استفاده از فناوری های روز مانند یادگیری الکترونیک می باشد و این موضوع هم بیشتر دارای صبغه ای قدیمی است در این پژوهش سعی می شود تا به کشف نهادهای سازی بهبود عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک در شعب بانک ملی مشهود پرداخته شود تا ضمن بالا بردن عملکرد شغلی افراد به استفاده هر چه بیشتر و بهتر از یادگیری الکترونیک در راستای افزایش عملکرد بیشتر دست یافت.

در خصوص نقش یادگیری الکترونیکی بر عملکرد شغلی کارکنان به خصوص در بانک ها پژوهش های بسیار کمی چه در داخل و چه در خارج صورت گرفته است . بعنوان مثال (Razzaghi et al(2022 در مطالعه ای با عنوان نقش مدیریت دانش و سواد دیجیتالی در عملکرد شغلی: سهم متغیر یادگیری سازمانی بیان نمودند که مدیریت دانش، سواد دیجیتالی و یادگیری سازمانی بر عملکرد شغلی دبیران تأثیر بسزایی دارد. هرگونه افزایش مدیریت دانش، سواد دیجیتالی و یادگیری سازمانی منجر به افزایش عملکرد شغلی دبیران می شود. (Bazargan (2021 نیز در مطالعه ای با عنوان رابطه آمادگی دانشجویان برای یادگیری الکترونیکی با عملکرد تحصیلی و رضایت آنان از تجربه یادگیری: موردی از برنامه تحصیلات تکمیلی بیان نمود که استفاده از برنامه یادگیری الکترونیکی می تواند عملکرد تحصیلی و رضایت دانشجویان از یادگیری را ارتقا بخشد. (Dibaj(2021 در مطالعه ای با عنوان بهبود مهارت های شغلی معلمان ابتدایی مدارس دخترانه شهرستان خمینی شهر در بستر یادگیری الکترونیکی بیان کرد که یادگیری الکترونیکی، همبستگی مثبت با مهارت شغلی دارد و می توان چنین نتیجه گرفت که یادگیری الکترونیکی بر مهارت شغلی تاثیر دارد. همچنین (Narenji thaniet al (2021 در مطالعه ای با عنوان شناسایی و بررسی شایستگی های مورد نیاز یادگیرندگان در بستر الکترونیکی ۴ دسته مؤلفه ی دانش، مهارت، توانایی، نگرش و ویژگی را شناسایی کردند و بیان کردند که داشتن محیط مناسب جهت یادگیری الکترونیکی مستلزم توجه دانشگاه و اعضای هیئت علمی به نیازها و اولویت های دانشجویان است.

در مطالعات خارجی نیز (AL-Sous et al (2023 در مطالعه ای با عنوان آموزش الکترونیکی یکپارچه برای مدیریت دانش و تأثیر آن بر عملکرد نوآوری در میان شرکت های بخش تولید اردن به این نتیجه رسیدند که آموزش الکترونیکی یکپارچه بر مدیریت دانش و عملکرد نوآوری تاثیر مثبتی دارد و آنرا تقویت می کند. (Garnasih et al(2022 در مطالعه ای با عنوان تأثیر آمادگی برای یادگیری الکترونیکی بر عملکرد یادگیری بیان کردند که آمادگی یادگیری الکترونیکی با عملکرد یادگیری رابطه مثبت دارد. همچنین (Čevra et al(2022 در مطالعه ای با عنوان یادگیری الکترونیکی از عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی اشاره نمود که مهم ترین پیش بینی کننده عملکرد شغلی را قصد استفاده از یادگیری الکترونیکی بیان کردند. (Alzaabi & Ghani(2021 نیز در مطالعه ای با

عنوان بررسی نقش میانجیگری عملکرد شغلی بین برنامه آموزشی آموزش الکترونیکی و عملکرد سازمانی بیان کردند که آموزش الکترونیکی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی و همچنین عملکرد شغلی دارد.

در نهایت بررسی ادبیات پژوهش در ارتباط با نقش یادگیری الکترونیکی بر عملکرد شغلی نشان داد، اگر چه در این زمینه پژوهشهایی صورت گرفته، اما عمده این پژوهشها در بخش های دیگر بوده و اندکی از آنها در بانک های دولتی بخصوص بانک ملی انجام شده است و پژوهش های انجام شده، همه متغیرهای پژوهش حاضر را شامل نمی شوند. این در حالی است که با توجه به رشد روزافزون یادگیری الکترونیکی در حوزه بانکداری و لزوم آشنایی و به کارگیری آن توسط کارکنان بانکی، بانک های دولتی منجمله بانک ملی با کمبود و خلأ پژوهش هایی در این زمینه روبه رو است. اهمیت پژوهش حاضر در این است که دو گروه می توانند از یافته های آن بهره برداری کنند. گروه نخست، طراحان و برنامه ریزان نظام بانکی که می توانند در رابطه با مسئله فاوا، شناخت بهتری کسب کرده، در برنامه ریزی های آتی خود، این نتایج را مد نظر قرار دهند یا به تصحیح برنامه های قبلی اقدام کنند. گروه دوم، کارکنان بانک ها علی الخصوص بانک ملی هستند که می توانند در رابطه با وضعیت فعلی خود، در حوزه فاوا، آگاهی بیشتری کسب کنند تا ضمن تقویت قوت ها، در راستای رفع ضعف های خود اقدام کنند. مجموعه این اقدامات می تواند زمینه شکوفایی بیشتر این نهاد مهم و بهبود عملکرد کارکنان بانک ملی را فراهم آورد. بنابراین، هدف اصلی این تحقیق بهبود عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک در بانک ملی است. زیرا که واقعیت امر، نشان از آن دارد که اعتقاد و علاقه مجموعه مدیریت بانک ملی برای کلید زدن یادگیری های الکترونیکی، هر چند شرط لازم بوده، لیکن کفایت امر را نکرده و این مهم با دستور و بخشنامه صرف تحقق نمی یابد. پس گام اول در این مسیر بررسی امکانات موجود و شرایط لازم برای تحقق آن می باشد. نکته قابل توجه در این مسیر، لزوم توجه به جامعه مورد بررسی و عدم امکان الگوبرداری صرف و بدون تطابق با جامعه هدف، از بانک ها و سازمانهای دیگر و حتی بانک های مشابه، می باشد. زیرا که هر بانکی شرایط خاص خود را از لحاظ امکانات، فرهنگ حاکم بر سازمان، توانایی کارمندان، مجموعه قوانین و نیازها دارا است. از این روست که تحقیقات بررسی عوامل موثر بر بهبود عملکرد شغلی و یادگیری الکترونیکی جایگاه و ارزش خود را پیدا کرده و مورد استقبال بانک ها و مؤسسات واقع شده است. بنابراین برای کسب موفقیت در هر سازمانی، توجه به مفهوم عملکرد، امری بدیهی است. عملکرد شغلی کارکنان تحت تأثیر عوامل گوناگونی قرار می گیرد که از جمله آنها، عوامل یادگیری الکترونیکی کارکنان است، بنابراین با توجه به مسأله عنوان شده این تحقیق در پی پاسخ به این سوال است که طراحی و ارائه مدل بهبود عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک و اعتبار سنجی آن در بانک ملی چیست؟

روش کار

با توجه به موضوع و ماهیت این پژوهش مبتنی بر طراحی و ارائه مدل، در این روش از رویکرد پژوهش آمیخته استفاده شده است. در این طرح پژوهشگر ابتدا از نظرگاه کیفی موضوع پژوهش را با شرکت کنندگان محدود که خبرگان حوزه ی تحقیق می باشند و با ابزار مصاحبه، به گردآوری داده ها پرداخته است. سپس بر مبنای یافته های کیفی و ارائه ی مدل متناسب با موضوع تحقیق، نسبت به ساخت ابزار مورد نظر اقدام نموده است. در مرحله دوم با استفاده از ابزار تهیه شده به گردآوری داده های کمی پرداخته است. بر این اساس در پژوهش حاضر، به منظور طراحی و ارائه مدل بهبود عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک و اعتبار سنجی آن در بانک ملی با رویکرد تحلیل محتوا از روش کیفی استفاده شده است. برای تعمیم یافته های بخش کیفی، پس از طراحی و تدوین پرسشنامه، آن را جهت کلیه کارکنان بانک ملی در اداره رسمی ارسال نموده است.

پژوهشگر ابتدا از نظرگاه کیفی موضوع پژوهش را با شرکت کنندگان محدود که خبرگان حوزه ی تحقیق بوده و به صورت هدفمند انتخاب شده بودند، به مصاحبه های نیمه ساختار یافته پرداخته است. زمان هر مصاحبه بیشتر از ۶۰ دقیقه به طول انجامید و با طرح پرسش هایی باز- پاسخ، اطلاعات مورد نظر جمع آوری شده است. همچنین برای انجام برداشت های دقیق تر از دیدگاه های

مطرح شده توسط مشارکت کنندگان، مصاحبه ها پس از ضبط شدن بلافاصله مورد تجزیه و تحلیل اولیه قرار گرفته و گفتگوها مرور گردید. داده های کیفی جمع آوری شده با استفاده از روش تحلیل محتوا، مفاهیم، مقوله ها و عوامل اصلی و فرعی شناسایی و مورد تحلیل قرار گرفته است. سپس بر مبنای یافته های کیفی و ارائه ی مدل متناسب با موضوع تحقیق، نسبت به ساخت ابزار مورد نظر اقدام نموده است. در مرحله دوم با استفاده از ابزار تهیه شده به گردآوری داده های کمی پرداخته است. نمونه آماری در مرحله کیفی، ۱۲ نفر از مدیران بانکهای دولتی و اساتید حوزه ی مدیریت دولتی و آموزشی که دارای مدرک دکتری و کارشناسی ارشد در رشته تحصیلی مدیریت دولتی و آموزشی، سابقه بیش از ۱۰ سال مدیریت در سازمان های دولتی و علاقه مند و آشنا به موضوع می باشند که، طی فرایندی هدفمند و به روش گلوله برفی به منظور مشارکت در پژوهش انتخاب شدند. همچنین جامعه آماری مورد نظر در بخش کمی کارکنان بانک ملی در اداره رسمی در مشهد به تعداد ۱۶۰ نفر می باشند که جهت انتخاب نمونه از شیوه نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده و حجم نمونه مورد نیاز با استفاده از فرمول کوکران به تعداد ۱۲۱ نفر برآورد شده است. در این تحقیق جهت اخذ تامین اعتبار در مرحله کیفی از درگیری طولانی مدت و مشاهده مداوم و بازبینی توسط مشارکت کنندگان استفاده شده است. همچنین برای افزایش قابلیت تایید در این تحقیق، محقق به بررسی داده های خام، تفسیرها و پیشنهادات و یافته ها به طور دقیق پرداخته است. محقق پس از تحلیل، داده های خود را به سه نفر از متخصصان ارائه داده است و با اندکی اصلاحات تایید شده است و براین اساس پایایی ابزار استفاده شده در مطالعه کیفی مورد تأیید قرار گرفت. در بخش کمی جهت روایی یا اعتبار سنجی در مرحله کمی، مدلی که در مرحله کیفی بدست آمده است روایی صوری و محتوا توسط اساتید و متخصصان اخذ گردید. اعتبار سنجی با معادلات ساختاری (روایی تحلیل عاملی) اخذ نیز انجام شده است. جهت پایایی نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ، ضریب پایایی هر مقوله بدست آمده است. ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده با استفاده از نرم افزار آماری SPSS برای نمونه مقدماتی، مقدار آلفا در کلیه شاخص ها بالای ۷۰ صدم بوده است، لذا می توان گفت که پرسشنامه از اعتبار بالا و قابل قبولی برخوردار است و نشان دهنده قابلیت اعتماد بالای مؤلفه های مورد بررسی می باشد. لازم به ذکر است که میزان آلفای به دست آمده حاکی از قابلیت اطمینان پرسشنامه و همسانی درونی گویه های آن بود. در نهایت برای تحلیل داده های این پژوهش در مرحله پژوهش کیفی از تجزیه و تحلیل داده های حاصل از مصاحبه ها با استفاده از روش کدگذاری از نرم افزار مکس کیودا استفاده شده است که در آن مقوله ها، مولفه ها به صورت کدگذاری باز، محوری دسته بندی شده اند. منظور از کدگذاری باز عبارت است از فرایند تحلیلی که از طریق آن مفاهیم مشخص شده و ویژگی ها و ابعاد آنها از درون کشف می شوند. در مرحله کدگذاری باز پژوهشگر مفاهیم را شناسایی و بر حسب خصوصیات و ابعادشان بسط می دهد. در بخش کمی نیز برای تحلیل داده های گردآوری شده، از روش های توصیفی؛ شاخص گرایش به مرکز مانند: میانگین و شاخص های پراکندگی مانند: انحراف معیار، واریانس و... و همچنین سایر شاخص ها مانند فراوانی و درصد، و آمار استنباطی: از آزمون آلفای کرونباخ و تحلیل عاملی تاییدی و روش معادلات ساختاری به منظور بررسی سؤالات پژوهش استفاده می گردد، این روش، مناسب ترین روش برای تحلیل بخش کمی در این پژوهش بوده، زیرا از تحلیل معادلات ساختاری برای تحلیل و آزمون مدل های نظری می توان استفاده کرد. برای تحلیل کمی داده ها و تحلیل های تعقیبی از نرم افزار spss ۲۲ و نرم افزار پی ال اس استفاده شد. ابزار تحقیق در بخش کمی پرسشنامه محقق ساخته می باشد که شامل ۴ مقوله عناصر آموزشی یادگیری الکترونیک با چهار مولفه محتوای آموزشی، کیفیت محتوا، فناوری سخت افزاری و فناوری نرم افزاری، عناصر انسانی یادگیری الکترونیک با دو مولفه مهارت های فنی و مهارت های ادراکی، مقوله فرایند مدیریت عملکرد شغلی با سه مولفه شناسایی اهداف، تجزیه و تحلیل شغل و ارزشیابی عملکرد و مقوله بهبود عملکرد شغلی با دو مولفه بهبود عملکرد فردی و سازمانی با ۱۰۴ سؤال یا گویه می باشد.

نتایج

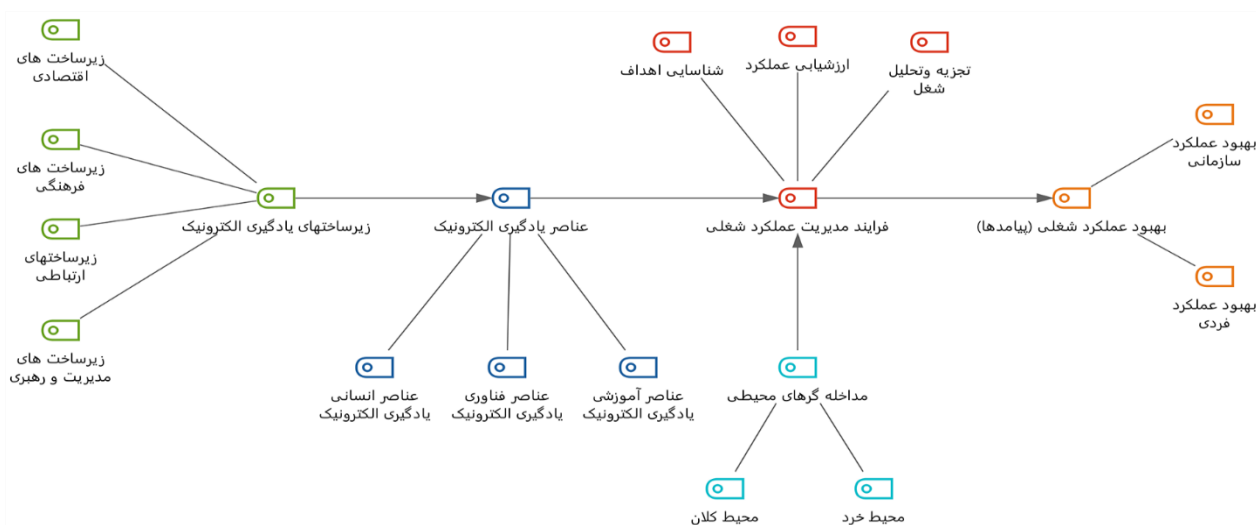
با توجه به اینکه این تحقیق به صورت آمیخته می باشد در قسمت اول، داده هایی که از تحلیل مصاحبه ها استخراج شده است مورد بررسی قرار گرفته سپس در بخش کمی مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد. در این تحقیق با شروع انجام مصاحبه ها و در خلال آن گزاره های معنادار و سپس مفاهیم مربوط به آنها مشخص شد و بعد از آن، مفاهیم در مقوله ها، بسته شدند. نظریه زمینه ای در این پژوهش برای فرایند تحلیل داده ها و نیز ارائه ی نظریه مبتنی بر داده ها که از آن استفاده شده، برگرفته از داده هایی است که در طی فرایند پژوهش به صورت نظام مند گردآوری و تحلیل شده است. در این روش گردآوری داده ها، تحلیل و نظریه های نهایی به هم در ارتباط تنگاتنگ اند. در نهایت از بین داده های مصاحبه بدست آمده ۲۳۱ کد باز یا شاخص اولیه مربوط به بهبود عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک استخراج شده است. در ادامه محقق، به منظور اینکه کدهای اولیه یا باز را در یک دسته بندی قرار دهد، مولفه های مرتبط با آنها را شناسایی کرده و به صورت ابعاد تدوین نموده است که در ذیل به نتایج نهایی آن اشاره شده است.:

جدول ۱-مقوله بندی ابعاد و مولفه ها

ابعاد	مولفه
زیرساختهای یادگیری الکترونیک	زیرساختهای اقتصادی
	زیرساختهای فرهنگی
	زیرساختهای مدیریت و رهبری
	زیرساختهای ارتباطی
عناصر یادگیری الکترونیک	عناصر آموزشی یادگیری الکترونیک
	عناصر فناوری یادگیری الکترونیک
	عناصر انسانی یادگیری الکترونیک
فرایند مدیریت عملکرد شغلی	شناسایی اهداف
	تجزیه و تحلیل شغل
	ارزشیابی عملکرد
بهبود عملکرد شغلی (پیامدها)	بهبود عملکرد فردی
	بهبود عملکرد سازمانی
مداخله گرهای محیطی	محیط خرد
	محیط کلان

راساس داده های مصاحبه، در نهایت مدل بهبود عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک در بانک ملی شامل ۵ بعد زیرساخت های الکترونیک، عناصر یادگیری الکترونیک، فرایند مدیریت عملکرد شغلی، بهبود عملکرد شغلی و مداخله گرهای محیطی و ۱۴ مولفه زیرساخت های فرهنگی، زیرساخت های اقتصادی، زیرساخت های ارتباطی و زیرساخت های مدیریت و رهبری، عناصر آموزشی یادگیری الکترونیک، عناصر فناوری یادگیری الکترونیک و عناصر انسانی یادگیری الکترونیک، تجزیه و تحلیل شغل، ارزیابی عملکرد و شناسایی اهداف، بهبود عملکرد سازمانی و بهبود عملکرد، محیط خرد و محیط کلان است. بنابراین با توجه به یافته های به دست آمده در فصول قبل مدل مورد نظر طراحی و تبیین گردید در شکل ذیل الگوی نهایی مستخرج

شده از تحقیق ترسیم شده است. شکل (۱) مدل کیفی استخراج شده از داده های مصاحبه با نرم افزار کیفی مکس کیودا را نشان می دهد.



شکل ۱- الگوی مستخرج شده از تحقیق با استفاده از نرم افزار مکس کیودا

در ادامه به منظور تجزیه و تحلیل داده های تحقیق، از روش دو مرحله ای برای الگو یابی به روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. مرحله اول شامل تعیین مدل اندازه گیری از طریق پایایی و روایی است و مرحله دوم شامل تعیین مدل ساختاری از طریق تحلیل شاخص های برازندگی، ضرایب تعیین و تحلیل مسیر است. در مرحله اول از برآورد روایی و پایایی به منظور بررسی مدل اندازه گیری استفاده می شود که روش های تائیدی هماهنگی داده ها با یک ساختار عاملی معین را بررسی می نمایند. در واقع، تحلیل عاملی تائیدی شایستگی گویه هایی که برای معرفی متغیرها برگزیده شده اند را بررسی می کند. در مرحله دوم از تحلیل مسیر شاخص های برازش مدل و ضریب تعیین جهت بررسی مدل ساختاری استفاده میشود. از آنجا که مدل اندازه گیری تحقیق از نوع انعکاسی می باشد آزمونها برای تحقیق، انعکاسی انتخاب می گردد. مطابق با مطالعات هیر (۲۰۱۰) پیش از انجام هر آزمونی در مدل های اندازه گیری انعکاسی، باید آزمون همگن بودن به جهت تک جنسی کردن یا تک بعدی کردن سئوالات یک متغیر انجام گیرد. آزمون پیش از مدلسازی معادله ساختاری به منظور آزمون فرضیات تحقیق، لازم است اعتبار ابزار سنجش پژوهش از طریق تکنیک تحلیل عاملی تائیدی تایید شود. که در جدول ۲- نتایج تحلیل عاملی تائیدی برای گویه های پرسشنامه بیان شده است:

جدول ۲- نتایج تحلیل عاملی تائیدی برای گویه های پرسشنامه

مقوله	مؤلفه	گویه	بارعاملی	آماره	کشیدگی	چولگی
عناصر آموزشی یادگیری الکترونیک	محتوای آموزشی		۰,۷۸۰	۹,۱۰۱	۰,۸۵۴-	۰,۰۸۳-
			۰,۸۴۵	۱۷,۳۷۶	۰,۳۶۳-	۰,۰۵۹-
			۰,۸۴۱	۲۱,۳۲۷	۱,۳۳۷-	۰,۰۳۱-
			۰,۸۴۶	۱۵,۹۴۵	۰,۷۱۴-	۰,۲۳۶
			۰,۹۰۰	۲۹,۵۱۸	۰,۳۴۷-	۰,۴۳۳-
			۰,۸۹۴	۲۷,۳۶۵	۲,۰۰۷-	۰,۲۳۶-

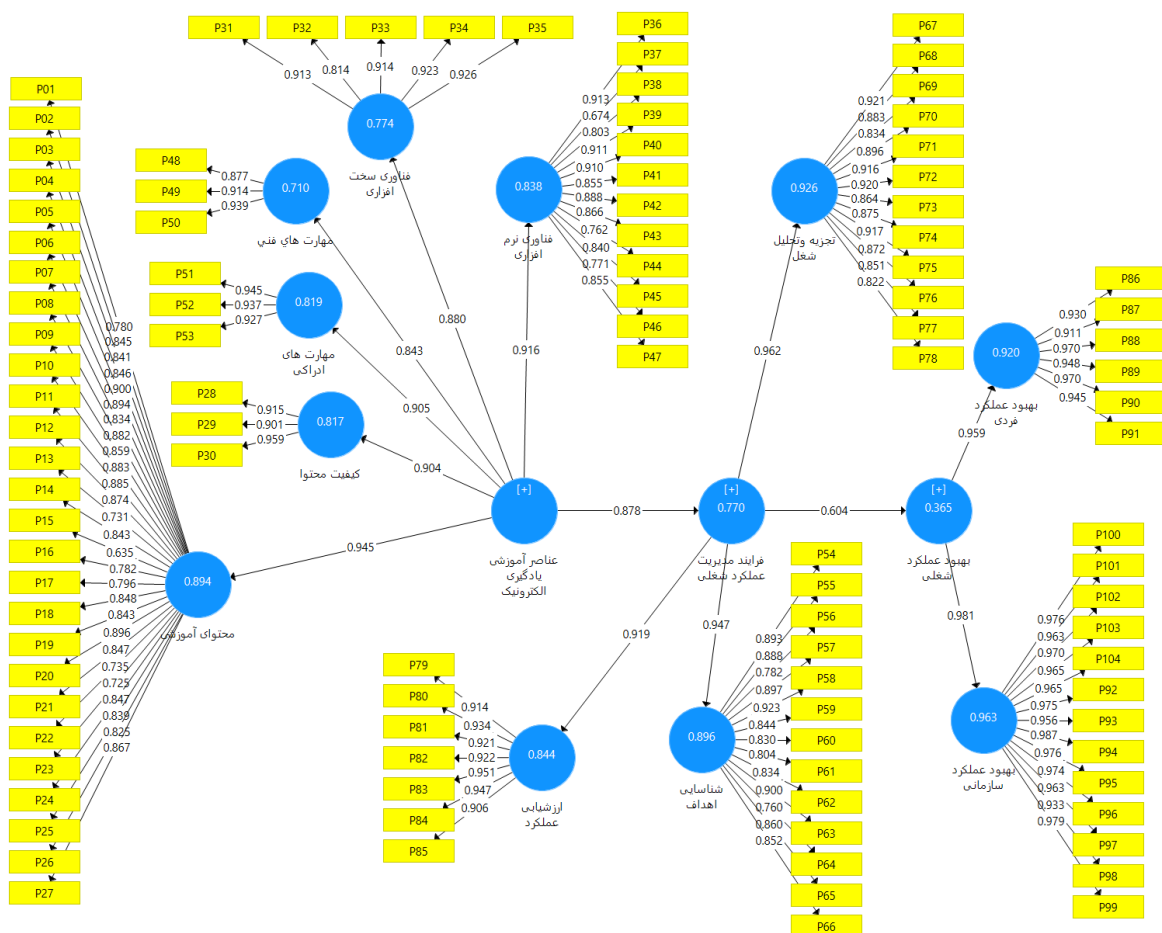
مقوله	مؤلفه	گویه	بارعاملی	آماره	کشیدگی	چولگی
			۰,۱۳۴	۱۶,۰۱۴	۰,۸۲۱-	۰,۳۶۵-
			۰,۸۸۲	۲۳,۷۷۵	۱,۲۰۷-	۰,۰۰۰
			۰,۸۵۹	۱۵,۸۸۰	۰,۵۶۲-	۰,۰۵۰
			۰,۸۸۳	۳۳,۵۰۱	۰,۹۱۴-	۰,۳۲۷
			۰,۸۸۵	۲۸,۷۹۰	۱,۰۳۸-	۰,۶۵۰
			۰,۱۷۴	۲۵,۰۸۵	۰,۷۲۳-	۰,۴۵۷-
			۰,۷۳۱	۹,۸۸۸	۰,۶۵۰-	۰,۳۲۰
			۰,۸۴۳	۱۸,۰۵۷	۱,۰۴۱-	۰,۲۳۷-
			۰,۶۳۵	۵,۴۱۳	۰,۴۵۴-	۰,۹۷۳
			۰,۷۸۲	۱۰,۴۶۷	۱,۰۹۱-	۰,۳۴۵-
			۰,۷۹۶	۱۱,۷۷۸	۰,۴۹۹-	۰,۵۷۳-
			۰,۸۴۸	۲۲,۲۶۲	۰,۵۹۵-	۰,۲۳۵-
			۰,۸۴۳	۱۹,۶۹۲	۰,۹۵۵-	۰,۵۴۱-
			۰,۸۹۶	۲۴,۷۳۰	۲,۱۴۶	۱,۱۱۷-
			۰,۸۴۷	۱۶,۳۴۸	۰,۲۵۱-	۰,۹۰۱-
			۰,۷۳۵	۷,۶۷۷	۰,۴۹۸-	۰,۳۱۵
			۰,۷۲۵	۷,۳۶۲	۰,۴۵۲	۰,۹۷۹
			۰,۸۴۷	۱۴,۸۵۲	۰,۰۵۸-	۰,۷۲۳-
			۰,۸۳۹	۱۸,۱۱۰	۰,۴۹۰-	۰,۱۹۸-
			۰,۸۲۵	۱۴,۹۹۹	۰,۵۹۴-	۰,۰۰۴-
			۰,۸۶۷	۲۱,۳۳۰	۰,۹۱۶-	۰,۰۳۷
			۰,۹۱۵	۲۶,۳۲۹	۰,۹۶۱-	۰,۱۳۰
		کیفیت محتوا	۰,۹۰۱	۲۲,۶۲۳	۰,۳۶۰-	۰,۲۳۴
			۰,۹۵۹	۵۷,۴۲۰	۰,۸۲۸-	۰,۲۶۶
			۰,۹۱۳	۳۱,۱۱۹	۰,۵۶۷-	۰,۲۳۵-
			۰,۸۱۴	۱۰,۰۵۷	۰,۶۴۱-	۰,۴۱۱
		فناوری سخت افزاری	۰,۹۱۴	۳۵,۵۹۷	۱,۲۹۹-	۰,۳۴۳-
			۰,۹۲۳	۲۹,۹۵۵	۰,۱۵۴-	۰,۵۶۵
			۰,۹۲۶	۲۹,۴۷۷	۰,۸۶۳-	۰,۰۲۱-
		فناوری نرم افزاری	۰,۹۱۳	۳۴,۱۶۹	۰,۹۷۸-	۰,۲۰۱

مقوله	مؤلفه	گویه	بارعاملی	آماره	کشیدگی	چولگی
			۰,۶۷۴	۶,۰۷۴	۰,۶۴۱-	۰,۳۹۱
			۰,۸۰۳	۱۵,۶۵۶	۰,۷۷۸-	۰,۱۸۳-
			۰,۹۱۱	۳۰,۶۶۲	۰,۲۳۳	۰,۲۲۳
			۰,۹۱۰	۲۸,۵۱۷	۰,۳۴۷-	۰,۱۴۴
			۰,۸۵۵	۱۶,۷۰۴	۲,۷۶۶	۱,۴۵۰-
			۰,۸۸۸	۲۰,۴۶۵	۰,۹۵۰-	۰,۳۰۵-
			۰,۸۶۶	۱۸,۹۶۱	۰,۹۹۳-	۰,۲۳۰-
			۰,۷۶۲	۱۱,۸۸۹	۰,۵۰۹-	۰,۵۹۴
			۰,۸۴۰	۱۳,۷۵۹	۰,۳۹۴-	۰,۷۳۰-
			۰,۷۷۱	۱۰,۷۹۶	۱,۳۱۹-	۰,۲۸۵-
			۰,۸۵۵	۲۰,۲۱۹	۰,۳۶۲	۰,۷۵۳
عناصر انسانی یادگیری الکترونیک	مهارت های فنی		۰,۸۷۷	۲۲,۱۳۲	۰,۳۰۵-	۰,۱۶۲
			۰,۹۱۴	۲۳,۵۳۷	۱,۱۰۱-	۰,۱۸۸
	مهارت های ادراکی		۰,۹۳۹	۴۶,۵۸۴	۰,۳۹۵-	۰,۴۷۹
			۰,۹۴۵	۳۹,۷۰۵	۰,۹۵۴-	۰,۲۳۶-
			۰,۹۳۷	۴۵,۱۴۷	۰,۶۱۹-	۰,۲۴۹
	۰,۹۲۷	۳۵,۳۰۵	۰,۸۶۲-	۰,۲۲۳		
فرایند مدیریت عملکرد شغلی	شناسایی اهداف		۰,۸۹۳	۲۴,۶۷۰	۰,۷۲۹-	۰,۲۲۴
			۰,۸۸۸	۲۰,۵۸۵	۰,۷۳۸-	۰,۰۶۷-
			۰,۷۸۲	۹,۳۷۸	۰,۲۱۲-	۰,۲۱۳
			۰,۸۹۷	۲۸,۶۰۴	۰,۵۹۷	۱,۲۲۳
			۰,۹۲۳	۳۲,۴۹۲	۰,۸۶۳-	۰,۰۲۱-
			۰,۸۴۴	۱۶,۳۵۳	۱,۱۴۲-	۰,۲۶۸
			۰,۸۳۰	۱۳,۹۵۰	۰,۰۴۳-	۰,۹۱۸
			۰,۸۰۴	۱۲,۷۸۵	۱,۲۸۶-	۰,۳۰۹
			۰,۸۳۴	۱۵,۸۲۳	۱,۲۳۹-	۰,۴۷۸
			۰,۹۰۰	۲۸,۱۸۲	۰,۷۴۴-	۰,۱۳۶-
			۰,۷۶۰	۱۱,۷۵۶	۰,۰۲۷-	۰,۶۴۷-
			۰,۸۶۰	۲۴,۵۱۰	۰,۵۷۶-	۰,۶۴۹-
			۰,۸۵۲	۱۶,۵۷۱	۰,۶۵۸	۰,۷۴۸-
			۰,۹۲۱	۳۶,۶۴۴	۰,۷۱۶-	۰,۱۶۷-
		۰,۸۸۳	۲۳,۴۸۴	۰,۰۸۴-	۰,۱۶۷-	
	تجزیه و تحلیل شغل					

مقوله	مؤلفه	گویه	بارعاملی	آماره	کشیدگی	چولگی
			۰,۸۳۴	۱۳,۷۶۰	۰,۴۳۲-	۰,۶۴۳
			۰,۸۹۶	۲۳,۰۳۱	۰,۹۱۷-	۰,۲۱۲
			۰,۹۱۶	۳۷,۱۲۵	۰,۲۲۸-	۰,۳۶۲
			۰,۹۲۰	۴۰,۸۵۵	۰,۴۷۵-	۰,۱۳۵
			۰,۸۶۴	۱۷,۹۲۱	۰,۰۲۹	۰,۶۶۳
			۰,۸۷۵	۲۷,۸۸۴	۱,۰۳۲-	۰,۲۲۰-
			۰,۹۱۷	۳۴,۴۷۷	۱,۳۰۴-	۰,۱۶۱
			۰,۸۷۲	۱۶,۸۳۴	۱,۳۷۲-	۰,۰۱۷-
			۰,۸۵۱	۱۶,۶۹۱	۱,۲۷۱-	۰,۳۳۴
			۰,۸۲۲	۱۳,۱۴۴	۰,۴۱۰-	۰,۸۹۶-
ارزشیابی عملکرد		۰,۹۱۴	۱۸,۸۴۶	۰,۸۷۹-	۰,۱۳۲	
		۰,۹۳۴	۴۸,۴۲۴	۱,۱۲۰-	۰,۰۰۱-	
		۰,۹۲۱	۳۷,۸۴۶	۰,۷۲۱-	۰,۲۰۰	
		۰,۹۲۲	۳۳,۶۶۵	۰,۲۶۰	۰,۱۸۷	
		۰,۹۵۱	۶۶,۶۱۸	۰,۲۲۸-	۰,۳۶۲	
		۰,۹۴۷	۴۸,۶۴۴	۰,۶۵۴-	۰,۵۶۸	
		۰,۹۰۶	۲۶,۵۲۳	۰,۹۴۱-	۰,۰۱۵	
بهبود عملکرد فردی		۰,۹۳۰	۳۸,۳۸۱	۰,۲۱۱-	۰,۷۳۹-	
		۰,۹۱۱	۲۰,۰۸۵	۰,۰۴۱	۰,۸۰۸-	
		۰,۹۷۰	۸۲,۵۷۰	۰,۳۲۲-	۰,۳۶۹-	
		۰,۹۴۸	۵۲,۲۷۲	۰,۵۹۴-	۰,۰۰۴	
		۰,۹۷۰	۵۴,۶۸۱	۰,۵۸۳	۰,۸۵۶-	
		۰,۹۴۵	۵۴,۹۴۱	۱,۶۷۹	۱,۲۹۶-	
بهبود عملکرد شغلی	بهبود عملکرد سازمانی		۰,۹۷۵	۸۵,۶۵۵	۰,۷۵۹-	۰,۳۶۹-
			۰,۹۵۶	۴۷,۵۹۶	۰,۹۸۴-	۰,۲۶۸-
			۰,۹۸۷	۱۴,۴۱۴	۰,۲۱۶-	۰,۵۸۴-
			۰,۹۷۶	۸۹,۱۲۴	۰,۸۲۲	۰,۸۶۳-
			۰,۹۷۴	۸۴,۳۸۶	۱,۵۷۶	۰,۹۸۸-
			۰,۹۶۳	۳۸,۰۰۴	۱,۱۷۰	۱,۰۴۲-
			۰,۹۳۳	۳۴,۸۹۶	۰,۷۳۴-	۰,۴۷۷-
			۰,۹۷۹	۸۹,۴۶۳	۱,۵۷۶	۰,۹۸۸-

مقوله	مؤلفه	گویه	بارعاملی	آماره	کشیدگی	چولگی
			۰,۹۷۶	۱۰,۶۷۷	۱,۶۷۹	۱,۲۹۶-
			۰,۹۶۳	۶۶,۲۸۵	۰,۰۴۰-	۰,۱۹۹-
			۰,۹۷۰	۷۸,۶۶۱	۰,۴۵۹-	۰,۴۹۲-
			۰,۹۶۵	۶۵,۹۵۷	۰,۲۶۶-	۰,۶۴۰-
			۰,۹۶۵	۵۱,۲۴۹	۰,۶۳۶-	۰,۳۲۶-

نمودار ۱- بار عاملی مدل تحلیل عاملی تاییدی که تکنیکی بر اساس آزمون همگن بودن می باشد را نشان می دهد.



نمودار ۱- بار عاملی مدل تحلیل عاملی تاییدی مدل تحقیق

در مدل تحلیل عاملی برازش یافته، بار عاملی تمامی سوالات در پیش بینی گویه های مربوطه در سطح اطمینان ۰/۹۵ دارای تفاوت معنادار با صفر بود. لذا در این مرحله هیچیک از سوالات مذکور حذف نمی شوند و از ادامه فرآیند کنار گذاشته نمی شوند. همچنین مدل پژوهش با توجه به شاخص های اندازه گیری کننده ی متغیرها باید در نمونه های دیگری از همان جامعه نیز

برآوردهای مشابهی را ارائه دهد. بنابراین در مدل اندازه گیری انعکاسی اصلاح شده، آزمون های متفاوتی برای پایایی مدل انجام می گیرد. آزمون آلفای کرونباخ، همبستگی درونی سئوالات یک متغیر خارج از مدل و ضریب پایایی ترکیبی، همبستگی درونی سئوالات یک متغیر را داخل مدل نشان می دهد. مطابق با نظر فورنل و لارکر (۱۹۸۶) ضریب آلفای کرونباخ باید بالای ۰,۷ باشد که نتایج جدول ۳- نشان می دهد این ضریب، رعایت گردیده است.

جدول ۳- نتایج پایایی بدست آمده برای مدل تحقیق

ردیف	مولفه های تحقیق	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی
۱	ارزشیابی عملکرد	۰,۹۷۳	۰,۹۷۷
۲	بهبود عملکرد سازمانی	۰,۹۹۴	۰,۹۹۵
۳	بهبود عملکرد شغلی	۰,۹۶۲	۰,۹۸۱
۴	بهبود عملکرد فردی	۰,۹۷۶	۰,۹۸۱
۵	تجزیه و تحلیل شغل	۰,۹۷۴	۰,۹۷۷
۶	شناسایی اهداف	۰,۹۶۸	۰,۹۷۲
۷	عناصر آموزشی یادگیری الکترونیک	۰,۹۳۳	۰,۹۴۷
۸	فرایند مدیریت عملکرد شغلی	۰,۹۲۳	۰,۹۵۱
۹	فناوری سخت افزاری	۰,۹۴۰	۰,۹۵۵
۱۰	فناوری نرم افزاری	۰,۹۶۱	۰,۹۶۶
۱۱	محتوای آموزشی	۰,۹۸۳	۰,۹۸۴
۱۲	مهارت های فنی	۰,۸۹۷	۰,۹۳۵
۱۳	مهارت های ادراکی	۰,۹۳۰	۰,۹۵۵
۱۴	کیفیت محتوا	۰,۹۱۵	۰,۹۴۷

نتایج جدول فوق نشان می دهد آلفای کرونباخ کلیه متغیرهای تحقیق از ۰,۷ بیشتر می باشد.

در ادامه به منظور تناسب و اعتبار بخشی الگوی سبک ارتباطی تفویضی، لازم است از روایی همگرا و واگرا و یا همان وجوه اعتبار افتراقی آنها اطمینان کسب کرد که میزان همبستگی بین هر دو مورد از آنها به صورت دو به دو، کمتر از عدد ۰,۹ است و براساس آن عدم همپوشانی بین ابعاد متغیرهای تحقیق در قالب اعتبار افتراقی نیز تایید می شود که در نتیجه آن اعتبار سازه مدل مورد تایید واقع می شود. این آزمون توسط هنسلر او همکاران (۲۰۰۹) برای روایی همگرا پیشنهاد شد و بیان شد که در هر متغیر AVE باید بزرگتر از ۰,۵ باشد. جدول ۴- نتایج آزمون میانگین واریانس استخراجی را نشان می دهد.

جدول ۴- نتایج آزمون میانگین واریانس استخراجی

ردیف	مولفه های تحقیق	آزمون میانگین واریانس استخراجی
۱	ارزشیابی عملکرد	۰,۸۶۱
۲	بهبود عملکرد سازمانی	۰,۹۳۷
۳	بهبود عملکرد شغلی	۰,۹۶۳
۴	بهبود عملکرد فردی	۰,۸۹۵
۵	تجزیه و تحلیل شغل	۰,۷۷۷
۶	شناسایی اهداف	۰,۷۲۷
۷	عناصر آموزشی یادگیری الکترونیک	۰,۷۴۹
۸	فرایند مدیریت عملکرد شغلی	۰,۸۶۷
۹	فناوری سخت افزاری	۰,۸۰۹
۱۰	فناوری نرم افزاری	۰,۷۰۶
۱۱	محتوای آموزشی	۰,۶۹۱
۱۲	مهارت های فنی	۰,۸۲۹
۱۳	مهارت های ادراکی	۰,۸۷۷
۱۴	کیفیت محتوا	۰,۸۵۶

هنسلر ۲۰۰۹ به نقل از مطالعات فورنل و لارکر بیان کرد که علاوه بر سئوالات هر متغیر نسبت به هر متغیر دیگر خود متغیرها نیز باید نسبت به هم واگرایی داشته باشند (یعنی عدم وجود هم خطی یا همبستگی بحرانی). از این رو در جدول ۴- همبستگی بین متغیرهای مکنون به جای اعداد یک روی قطر اصلی، جذر AVE گذاشته است. جذر AVE هر متغیر از همبستگی آن متغیر با متغیرهای دیگر باید بیشتر باشد. جدول ۵- نتایج آزمون فورنل و لارکر را نشان می دهد.

جدول ۵- آزمون فورنل و لارکر

	کیفیت محتوا	مهارت های ادراکی	مهارت های فنی	محتوای آموزشی	فناوری نرم افزاری	فناوری سخت افزاری	فرایند مدیریت عملکرد شغلی	عناصر آموزشی یادگیری الکترونیک	شناسایی اهداف	تجزیه و تحلیل شغل	بهبود عملکرد فردی	بهبود عملکرد شغلی	بهبود عملکرد سازمانی	ارزشیابی عملکرد
ارزشیابی عملکرد														۰,۹۲۸۰
بهبود عملکرد سازمانی													۰,۹۸۱۰	۰,۵۵۹۰
بهبود عملکرد شغلی												۰,۹۸۱۰	۰,۹۶۸۰	۰,۵۸۲۰
بهبود عملکرد فردی											۰,۹۵۹۰	۰,۹۴۶۰	۰,۹۵۳۰	۰,۵۶۸۰
تجزیه و تحلیل شغل										۰,۹۵۹۰	۰,۵۳۸۰	۰,۵۶۶۰	۰,۵۶۳۰	۰,۸۷۶۰

فناوری سخت افزاری	۱۷۵	۵۸,۵۱۹	۰,۶۶۶
فناوری نرم افزاری	۴۲۰	۱۵۸,۹۸۵	۰,۶۲۱
محتوای آموزشی	۹۴۵	۳۴۷,۸۱۳	۰,۶۳۲
مهارت های فنی	۱۰۵	۴۴,۳۱۷	۰,۵۷۸
مهارت های ادراکی	۱۰۵	۳۶,۳۵۳	۰,۶۵۴
کیفیت محتوا	۱۰۵	۳۹,۶۶۶	۰,۶۲۲

همچنین جهت شاخص نیکویی برازش (Gof) که تمام پیش بینی های مدل اندازه گیری و مدل ساختاری را کیفیت سنجی می کند با ۰,۰۱، ۰,۲۶، ۰,۳۶ و محاسبه می شود که در این تحقیق، عدد ۰,۸۱۴ بدست آمده است که نشان می دهد اندازه ی این شاخص قوی می باشد.

بحث و نتیجه گیری

در دنیای رقابتی کسب و کار امروز عملکرد افراد در محیط های کار از مهم ترین سازه های حیاتی و دارای نقش اساسی برای دستگیری سازمان به اهدافشان است و از نظر مدیران در سازمان ها از اهمیت بالایی برخوردار است. عملکرد هر شخص ناشی از دو پدیده است: اول ویژگی های خود فرد، دوم ویژگی های محیط کار وی یعنی عملکرد فرد تابعی از حاصل ضرب سه عامل توانایی مهارت و تلاش و کوشش فرد و بلاخره پشتیبانی های محیطی است که این عامل به دو نوع پشتیبانی اطلاق می شود: پشتیبانی های فیزیکی (ساختار سازمانی تسهیلات کاری پشتیبانی های مالی و نظیر آن) و پشتیبانی های روانی (حمایت های روانی و پشتیبانی های لازم رفتاری و سازمانی و نظیر آن) عملکرد مناسب و اثربخش کارکنان یکی از کلیدهای موفقیت سازمان هاست. همچنین باور بر این است که عملکرد شغلی یک سازه های ترکیبی که بر پایه آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه ای از ملاک های مشخص قابل شناسایی هستند و همین دلیل هم از بعد نظری و هم از بعد کاربردی پی بردن به عواملی که بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر می گذارند از مسیرهای پژوهشی با اهمیت محسوب می شود. در واقع عدم بهبود عملکرد شغلی کارکنان در هر سازمان باعث کاهش روحیه و عامل انگیزشی در کارکنان مجموعه است که میزان رضایت آنان را از شغل و حرفه ای که درگیر آن هستند، کاهش می دهد. در چنین شرایطی، برای سازمانها ضروریست که در پی یافتن شیوه های جدیدی برای بهبود عملکرد خود باشند. به همین منظور یکی از مناسب ترین شیوه ها، تمرکز بر روی عملکرد شغلی کارکنان و استفاده از شیوه های نوین یادگیری می باشد، مدیران می تواند شرایطی را ایجاد کنند تا به کارمندان امکان دهند مهارت و استعداد خود در کسب و بهره برداری دانش به کار گرفته، آن را تقویت کرده و پرورش دهند تا منابع دانش شخصی خود را تولید کرده و امکان دسترسی آسان تری به دانش های مربوط به کار خود داشته باشند.

در نهایت با استفاده از نتایج مدل نهایی تحقیق می توان گفت الگوی مفهومی عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری شامل ابعاد زیرساختهای یادگیری الکترونیک(زیرساختهای اقتصادی، زیرساختهای فرهنگی، زیرساختهای مدیریت و رهبری و زیرساختهای ارتباطی)، عناصر یادگیری الکترونیک(عناصر آموزشی یادگیری الکترونیک، عناصر فناوری یادگیری الکترونیک و عناصر انسانی یادگیری الکترونیک)، فرایند مدیریت عملکرد شغلی(شناسایی اهداف، تجزیه و تحلیل شغل و ارزشیابی عملکرد)، بهبود عملکرد شغلی (پیامدها)(بهبود عملکرد فردی و بهبود عملکرد سازمانی) و مداخله گره های محیطی(محیط خرد و محیط کلان) می باشد.

در راستای تبیین زیرساختهای یادگیری الکترونیک می توان چنین بیان کرد که یادگیری الکترونیک به عنوان یک برنامه مورد توجه حوزه ی بانکداری قرار گرفته است. جهت استفاده از یادگیری الکترونیک در امور سازمانی در جهت تقویت عملکرد شغلی

کارکنان، لازم است شرایطی چون ایجاد زیرساختهای قوی، تدوین استانداردهای آموزشی لازم برای ارزیابی آموزشگران و کارکنان، فرهنگ سازی مناسب، سرمایه گذاری در این زمینه فراهم شود. بعد از ساخت های یادگیری الکترونیک در این پژوهش، شامل مولفه های زیرساخت های اقتصادی، فرهنگی، مدیریتی و رهبری و ارتباطی می باشد که با نتایج برخی از مطالعات پیشین همسو می باشد. بعنوان مثال (Abili et al(2021) به شناسایی عوامل و معیارهای اعتباربخشی نهادهای آموزش عالی در محیط یادگیری الکترونیکی پرداختند و نشان دادند که مهم ترین عوامل و معیارهای اعتباربخشی در نهادهای آموزش عالی در محیط یادگیری الکترونیکی عبارت اند از: عوامل مربوط به حکمرانی، برنامه ریزی، پژوهش، فرایند یادهی-یادگیری الکترونیکی، پشتیبانی در محیط یادگیری الکترونیکی، فناوری و عوامل روان شناختی مرتبط با ذی نفعان که در برخی مولفه های با پژوهش حاضر همسو است. همچنین (Narenji thani et al(2021) نیز به شناسایی مؤلفه های ارزشیابی نظام یادگیری الکترونیکی در دانشگاه تهران پرداختند و بیان کردند که عوامل مرتبط با ارزشیابی نظام یادگیری الکترونیکی در سه بعد پداگوژی، سازمانی و فناوری دسته بندی شده که با نتایج پژوهش حاضر همسو است. همچنین (Ahmad et al(2018) در تحقیقی به مدل سازی رابطه عوامل حیاتی موفقیت برای افزایش پایداری و عملکرد در یادگیری الکترونیکی پرداختند و نشان دادند نتایج نشان داد که سازمان دهندگان سیستم یادگیری الکترونیکی ممکن است بر روی بهبود عواملی مانند آمادگی زیرساخت سازمانی، زیرساخت فناوری کارآمد، طراحی دوره های آموزش الکترونیکی مناسب، انعطاف پذیری دوره، محتوای مرتبط قابل درک، آموزش ذینفعان، امنیت، کنترل دسترسی و امتیازات، تعهد، و کاربرپسند بودن و به خوبی سازماندهی شده، به منظور افزایش پایداری و عملکرد در یادگیری الکترونیکی تمرکز کنند. (Solangi(2018) مقاله ای با عنوان عوامل مؤثر بر استقرار فناوریهای اطلاعاتی جهت یادگیری الکترونیکی بیان کرد که توجه به فرهنگ سازمانی، زیرساختهای اطلاعاتی، منابع مالی و به کارگیری مناسب فناوری نقش مهمی در استقرار موفقیت آمیز آن دارد.

در راستای تبیین عناصر یادگیری الکترونیک با توجه به نتایج تحقیق می توان چنین بیان کرد که عناصر یادگیری الکترونیک عناصری هستند که به پیاده سازی نظام یادگیری الکترونیک در راستای بهبود عملکرد شغلی کارکنان کمک می کنند. عناصر یادگیری الکترونیک در این تحقیق شامل عناصر آموزشی، فناوری و انسانی می باشد که با نتایج مطالعات پیشین همسو می باشد. در این راستا (Torkzadeh et al(2022) در مطالعه ای با عنوان واکاوی مؤلفه های اثربخشی بیرونی یادگیری الکترونیکی به منظور ارائه چارچوبی برای ایجاد تحول کیفی در نظام آموزش عالی نشان دادند که ۱۲ مضمون پایه با عناوین زیر در این نظام یادگیری، امری مهم و ضروری برشمرده است: اقتصادی کردن و افزایش بهره وری؛ پویایی و انعطاف پذیری نسبت به تحولات و فناوری های نوین آموزشی؛ فرهنگ سازی آموزش الکترونیکی سازمانی؛ رقابت پذیری تولیدات، تربیت و به کارگیری نیروی انسانی مختص یادگیری الکترونیکی؛ تشخیص و پاسخ گویی به نیازهای محیطی؛ یادگیری مادام العمر؛ تحقق الگوهای شایستگی؛ تحقق اهداف و تعالی سازمان بهره بردار؛ ارتقای توانمندی های حرفه ای در محیط کار؛ تقویت آموزش های فنی و حرفه ای؛ موفقیت؛ تاثیرگذاری و رقابت پذیری فراگیران. (Bahari & Moody(2021) نیز در مطالعه ای با عنوان بررسی عوامل موثر بر ایجاد و توسعه ی یادگیری الکترونیک از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی زاهدان بیان نمودند که ۶ شاخص کیفیت اطلاعات و محتوا، تمایل فراگیران، کیفیت سیستم، عوامل تسهیل کننده، تعامل دانشجو و استاد و کیفیت استاد از نظر دانشجویان بر ایجاد و توسعه ی یادگیری الکترونیک در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان موثر بوده است. در این رابطه (Romi(2017) به طراحی مدلی برای موفقیت سیستم های یادگیری الکترونیکی: سیستم ها، عوامل تعیین کننده و عملکرد پرداخت و نشان داد که سیستم یادگیری الکترونیکی عمده تاً از چهار جزء مدرس، یادگیرنده، دوره آموزشی، و فناوری های اطلاعات و ارتباطات، علاوه بر زمینه های تعیین کننده موفقیت سیستم آموزش الکترونیکی تشکیل شده است.

در راستای تبیین مدیریت عملکرد شغلی چنین بیان می گردد که مدیریت عملکرد فرایندی استراتژیک و یکپارچه است که موفقیت پایدار را برای سازمان از طریق بهبود عملکرد افرادی که در آن کار می کنند و بوسیله ایجاد قابلیت های نقش آفرینان فردی و

گروهی به ارمغان می آورد. در صورتیکه فرایند مدیریت عملکرد شغلی در زمینه یادگیری الکترونیکی با موفقیت اجرا شود، اولین نتیجه حاصله، بهبود توانمندسازی کارکنان در شغل است یعنی به جای استقلال یا وابستگی، کارمند درصدد حصول همبستگی بین کارکنان و بستگی گروهی آنهاست. در این پژوهش بعد فرایند مدیریت عملکرد شغلی شامل مولفه های شناسایی اهداف، تجزیه و تحلیل شغل و ارزشیابی دسته بندی شده است. با نتایج مطالعات پیشین همسو است. بعنوان مثال (Esmailzadeh, 2019) در مطالعه ای با عنوان بررسی منابع و محتوای دیجیتالی در آموزش الکترونیکی و تاثیرات آن بر عملکرد شغلی کارکنان بیان کرد که استفاده از کتابخانه های الکترونیکی، پایگاه داده ها و محتوای شبکه های اجتماعی در آموزش الکترونیکی باعث افزایش عملکرد شغلی کارکنان شده و در نتیجه استفاده از منابع و محتوای دیجیتالی در آموزش الکترونیکی بر مدیریت عملکرد شغلی کارکنان تأثیرگذار است. همچنین (Hashemi Sani, & Abdali, 2017) به بررسی رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد شغلی کارکنان فرماندهی نظامی استان کردستان با در نظر گرفتن نقش میانجی ظرفیت یادگیری پرداختند و نشان دادند بین ظرفیت یادگیری و عملکرد شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.

در راستای تبیین بهبود عملکرد شغلی می توان چنین بیان کرد که برنامه های بهبود عملکرد کارمندان را برای تلاش بیشتر و کسب موفقیت، تشویق می کند و وضعیتی است که هرگونه مسائل مربوط به عملکرد و اهداف مورد نظر را ترسیم می کند. در این پژوهش بهبود عملکرد شغلی شامل مولفه های بهبود عملکرد فردی و سازمانی می باشد. نتایج حاصل با نتایج مطالعات پیشین همسو است. (Iftikhar & Nouri Kemari, 2021) به بررسی تاثیر آموزش الکترونیک بر عملکرد سازمان با نقش میانجی یادگیری الکترونیک و درگیری شغلی پرداختند و بیان نمودند که آموزش الکترونیکی بر یادگیری الکترونیک در سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی تاثیر گذار است. همچنین (Bashirpour, 2019) در تحقیقی به تاثیر استراتژی یادگیری الکترونیک بر بهبود عملکرد سازمانی کارکنان تامین اجتماعی استان اردبیل پرداخت و نشان داد که استراتژی یادگیری الکترونیک و مولفه های آن بر بهبود عملکرد سازمانی کارکنان تامین اجتماعی استان اردبیل تاثیر دارد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که یادگیر الکترونیک یکی از روش های نوین در امر آموزش و بهبود عملکرد سازمانی کارکنان است. (Alzaabi & Ghani, 2021) نیز در مطالعه ای با عنوان بررسی نقش میانجیگری عملکرد شغلی بین برنامه آموزشی آموزش الکترونیکی و عملکرد سازمانی بیان نمودند که آموزش الکترونیکی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی و همچنین عملکرد شغلی دارد. همچنین (Gabelaia & Buocovetchi, 2020) در تحقیقی به ارتباط یادگیری الکترونیکی/آموزش الکترونیکی شرکتی برای توسعه شغل پرداختند و نشان دادند که یادگیری الکترونیکی سبب توسعه شغلی فرد می شود.

در راستای تبیین مداخله گره های محیطی می توان چنین بیان کرد که مداخله گره های محیطی عواملی در محیط بیرون و درون سازمان می باشند که می توانند بر روند اجرای برنامه های یادگیری الکترونیک در سازمان و عملکرد شغلی کارکنان تاثیر بگذارد. در این پژوهش مداخله گره های تحقیق شامل مداخله گره های محیطی خرد و کلان می باشد که نتایج حاصل با نتایج برخی مطالعات پیشین همسو است. (Keivani et al, 2020) در مطالعه ای با عنوان طراحی مدل فرهنگ یادگیری الکترونیکی در جهت پذیرش فناوری اطلاعات و استقرار SCRM بیان نمودند که هفت تم اصلی شامل عوامل ساختاری، عوامل رفتاری، عوامل محیطی، فرایندها، خروجی، اثر و پیامد از عوامل شناخته شده هستند که در برخی عوامل با نتایج پژوهش حاضر همسو است. (Mohammadi, Chamardani & Rahmani, 2018) به شناسایی عوامل موثر در موفقیت دوره های آموزشی الکترونیکی پرداختند و بیان نمودند که عوامل سازمانی، فنی و آموزشی در موفقیت دوره های آموزشی تأثیر مثبت و معنی داری دارند که در برخی عوامل با پژوهش حاضر همسو است.

نتیجه گیری

در یک جمع بندی کلی نتیجه این مطالعه نشان داد که مدل بهبود عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک در بانک ملی که ماحصل پژوهش حاضر بود، دارای ویژگیهایی است که در زیر به آنها اشاره می شود:

- این مدل برای اولین بار در سطح کشور طراحی شده است. پژوهشهای انگشت شماری در زمینه مدل بهبود عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک در رشته های مختلف در ایران صورت گرفته و مدل حاضر اولین مدل طراحی شده می باشد. همچنین این فقدان، در جستجوی پایگاههای اطلاعاتی در سطح جهانی نیز احساس میشود. البته شایان ذکر است که این نتیجه گیری تنها بر اساس تجارب بین المللی در دسترس و منابع پژوهشی منتشر شده و موجود صورت گرفته و چنانچه پژوهشهایی در ارتباط با موضوع رساله، در داخل یا خارج از کشور صورت گرفته باشد، حداقل پژوهشگر به آنها دسترسی نداشته است.

- مدل پیشنهادی یک مدل اختصاصی برای بهبود عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک در بانک ملی است. از آنجا که در شناسایی کلیه ویژگیهای عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک در این مدل، علاوه بر مبانی نظری مرتبط، بطور ویژه از دیدگاه مدیران و اساتید و پژوهشگران حوزه ی مدیریت و بانکداری مشهد استفاده شده است، ماهیت اختصاصی بومی بودن آن مشهود می گردد.

- در مدل پیشنهادی، میتوان با توجه به ویژگیهای عملکرد شغلی به کمک یادگیری الکترونیک، شاخصهایی در جهت ارزیابی کیفیت اجرای مدل بهبود عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک تدوین کرد. بنابراین مدل حاضر بطور ضمنی این امکان را فراهم می آورد.

- مدل طراحی شده در این پژوهش می تواند راهنمای فرایندهای تعیین هدف، محتوا و فعالیتهای یادگیری، روشها و فرایند ارزیابی در بهبود عملکرد شغلی نیروی انسانی به کمک یادگیری الکترونیک باشد.

References

- Abili, K., mostafavi, Z., narenji thani, F., & shahosseini, M. A. 2021. A systematic review of the factors and criteria for the accreditation of higher education institutions in the e-learning environment. *Information and Communication Technology in Educational Sciences*, 12(46), 89-108. (in Persian)
- Ahmad, N., Quadri, N. N., Qureshi, M. R. N., & Alam, M. M. 2018. Relationship modeling of critical success factors for enhancing sustainability and performance in e-learning. *Sustainability*, 10(12), 4776.
- AL-Sous, N., Almajali, D., Al-Radaideh, A., Dahalin, Z., & Dwas, D. 2023. Integrated e-learning for knowledge management and its impact on innovation performance among Jordanian manufacturing sector companies. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 495-504
- Alzaabi, A. A. Y. A., & Ghani, A. B. B. H. A. 2021. Do job performance mediates between e-learning training program and organizational performance: a case of Dubai police force. *International Journal of Entrepreneurship*, 25, 1-18.
- Bahari A, Moody B. 2021. Factors Influencing the Creation and Development of E-Learning from the Viewpoint of Zahedan University of Medical Sciences Students. *payavard*. 15 (4) :319-329. [in Persian]
- Bashirpour, Saeed . 2019. The effect of e-learning strategy on improving the organizational performance of social security workers in Ardabil Province, *Management and Entrepreneurship Studies*, No. 32, 103-97. [in Persian]

- Bazargan ,K. 2021.Relationship between Students' Readiness for e-Learning, Learner Satisfaction and Student Performance: The case of a post-graduate education program. IRPHE; 27 (3) :113-141 .(in Persian)
- Čevra, B., Kapo, A., Zaimović, T., & Turulja, L. 2022. E-learning in Organizations: Factors Affecting Individual Job Performances. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*,17(2),189-208.
- Daneshvar, A., Homayounfar, M., Fadaei Eshkiki, M., & doshmanziari, E. 2021. Developing a Model for Performance Evaluaion of Teachers in Electronic Education System Using Adaptive Neuro Fuzzy Inference System (ANFIS). *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 12(4), 176-190 .(in Persian)
- Desmaryani, S., Kusrini, N., Lestari, W., Septiyarini, D., Harkeni, A., Burhansyah, R., ... & Andriany, E. (2022). The role of digital leadership, system of information, and service quality on e-learning satisfaction. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1215-1222.
- Dibaj, E. 2021. Improving the Job Skills of Primary School Teachers in Khomeini Shahr Girls in the Context of E-Learning. , 1(1), 55-63. (in Persian)
- Duan, S. X., Deng, H., & Wibowo, S. 2023. Exploring the impact of digital work on work–life balance and job performance: a technology affordance perspective. *Information Technology & People*, (ahead-of-print)
- Esmailzadeh, A , 2019.Investigating digital resources and content in electronic education and its effects on the job performance of employees, the 6th International Conference on Management and Humanities Research in Iran, Tehran. (in Persian)
- Forouzanfar , M Seyf, M Sarmadi, Saeed ,T. 2022.design a causal model of factors affecting the transmission of perceived e-learning among employees of power distribution companies in the south and southwest of the country, *Journal of New Approaches in Educational Administration*,12(6):51-61. (in Persian)
- Gabelaia, I & Buocovetchi, O. 2020. The Relevance of corporate e-learning- training for job development: crafting culture and evolving yourself. *eLearning & Software for Education*, 1
- Garnasih, R. L., Ramadhan, Y., & Chen, J. R. 2022.The Effect of E-Learning Readiness on Learning Performance Moderated by Digital Divide and E-Learning Experience in Nursing Faculty of Riau University. In *Universitas Lampung International Conference on Social Sciences*, 262-271. Atlantis Press
- Hamza, I., & Tóvölgyi, S. 2023. The Effect of Gamified E-learning on Employees' Engagement: A Case Study of a Lebanese Bank. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 31(1), 80-89.
- Hashemi, R, Abdali sani .M. 2017.Investigating the relationship between knowledge management and the job performance of Kurdistan police command staff considering the mediating role of learning capacity. *Kurdistan Police Science Quarterly*.,8(31):47-64. (in Persian)
- Huynh, Q. L. 2022. The Causal Linkage Between Perceived E-Learning Usefulness and Student Learning Performance: An Empirical Study from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 9(5), 455-463.
- Ibrahim, M., Heidjen, B. 2019 .Learner Characteristics 'Factors and their Relationship with Drop-Out in Distance Learning :The Case of the Arab Open University in Saudi Arabia Riyadh Branch, scientific research publishing,10(2),199-212.
- Iftikhar, M, Nouri Kemari, M, 2021. Investigating the impact of e-learning on organizational performance with the mediating role of e-learning and job involvement in the central organization of Islamic Azad University, the second international conference on management, humanities and behavioral sciences in Iran and the Islamic world. ,Tehran. (in Persian)

- Keivani, M., Zirak, M., Momeni Mahmoudi, H., & Hosseinzadeh, A. 2020. Designing an e-learning Culture Model for IT Adoption and SCRM Deployment (Case Study: Shargh cement staff Co.). *New Educational Approaches*, 15(2), 59-80. (in Persian)
- Masoomifard, M. 2019. Study of the Relationship of the various Interaction Types in E-learning with Collaborative Learning Quality (Case Study of Master's Students in Environmental Education). *Environmental Education and Sustainable Development*, 7(3), 103-114. (in Persian)
- Mohammadi Chamardani, H, Rahmani, M. 2018. Identifying effective factors in the success of electronic training courses (mixed research). *Educational Sciences*, 26(1), 137-154. (in Persian)
- Mohseni, N. 2020. Feasibility study of establishing e-learning in Sarmayeh Bank. *Management and Educational Perspective*, 2(2), 1-18. (in Persian)
- Narenji thani, F., Pourkarimi, J., & Tizhoosh jalali, F. 2021. Identifying and examining the e-learning Competencies for students in higher education. *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 12(2), 22-1. (in Persian)
- Razzaghi, M., Balouch, S., Mohajeran, B. 2022. The Role of Knowledge Management and Digital Literacy in Job Performance: The Variable Contribution of Organizational Learning. *Sciences and Techniques of Information Management*, 8(1): 359-392. (in Persian)
- Romi, I. M. 2017. A model for e-learning systems success: Systems, determinants, and performance.
- Saleh, S., Brome, D., Mansour, R., Daou, T., Chamas, A., & Naal, H. 2022. Evaluating an e-learning program to strengthen the capacity of humanitarian workers in the MENA region: the Humanitarian Leadership Diploma. *Conflict and Health*, 16(1), 1-24.
- Salehi najafabadi, N. 2019. The analysis appropriat components for present an conceptual model qualifizing e-learning (case study:payam-e- noor university). *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 9(36), 217-248. (in Persian)
- shaabani, S., & ekrami, M. 2021. Comparison of the Effectiveness of Text-Video Content and Audio-Video Content in E-Learning of Gharz Al-Hasna Bank Staff. *Journal of System Management Studies*, 2(3), 115-140. (in Persian)
- Solangi, Z. 2018. Factors affecting successful implementation of eLearning: Study of colleges and institutes sector RCJ Saudi Arabia. *Short Paper*, 1(3), 223-230.
- Torkzadeh, J., Ahangari, M., Mohammadi, M., Marzooghi, R., Hashemi, S. 2022. Examining the External Effectiveness Components of E-Learning to Provide a Framework for Developing Qualitative Change in Higher Education. *Technology of Education Journal (TEJ)*, 16(2): 221-236. (in Persian).

Designing and presenting a model for improving the job performance of human resources with the help of electronic learning and validating it in in Melli Bank

Abstract

The current research was developed with the aim of designing a model for improving the job performance of human resources with the help of electronic learning and validating it in the National Bank. The philosophy of the research is mixed with the exploratory approach. The research strategy in the qualitative part is content analysis and in the quantitative part, survey. The statistical sample in the qualitative phase is 12 people from state bank managers and professors in the field of public administration and education, who were selected using the principle of saturation and using the snowball method, and in the quantitative part, 160 employees of National Bank in the official office of Mashhad. have been people The method of data collection is semi-structured interviews in the qualitative part and questionnaires in the quantitative part. For data analysis in the qualitative part, Max Kyuda software was used and in the quantitative part, spss 22 software and PLS software were used. The research findings in the model of improving the job performance of human resources with the help of electronic learning include 5 dimensions and 14 components. 4 components related to the dimension of electronic infrastructure, 3 components related to the dimension of electronic learning elements, 3 components related to the dimension of job performance management process, 2 components related to the dimension of improving job performance, 2 components related to the dimension of environmental interventionists. In the quantitative part, the results of the data showed that the mentioned model has the necessary validity. According to the results of the research, the job performance of employees can be improved by using programs and electronic learning capabilities.

Keywords: Learning model, e-learning, performance, job performance