



فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه  
دوره پانزدهم، شماره شصتم، زمستان ۱۴۰۲  
نوع مقاله: علمی پژوهشی  
صفحات: ۱۱۵-۱۳۵

## ارائه مدل کمی ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان با رویکرد بازاریابی کارآفرینانه (مورد مطالعه: بانک تجارت)

احد دهقان‌زاده<sup>۱</sup>

مجتبی معظمی<sup>۲</sup>

اسفندیار دشمن‌زیاری<sup>۳</sup>

اسماعیل کاوسی<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۱۲/۲۰ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۰۳/۰۳

### چکیده

پژوهش حاضر به طراحی مدل ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان با رویکرد بازاریابی کارآفرینانه پرداخته است. تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، کمی می‌باشد. با استفاده از تکنیک دلفی سه مرحله‌ای در بین ۲۰ نفر از خبرگان، شاخص‌ها مورد تعدیل و پالایش قرار گرفت و مدل نهایی احصاء گردید. جهت پیاده‌سازی الگوی طراحی شده، پرسشنامه محقق ساخته به بته پیمایش گذاشت شد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان بانک تجارت در شهر تهران (۵۱۶۳ نفر) می‌باشد. بر اساس فرمول کوکران تعداد ۳۵۸ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. پس از گردآوری داده‌ها، تحلیل آماری داده‌های در دو سطح توصیفی و استنباطی صورت پذیرفت. نتایج حاصل از پژوهش حاکی از آن است که در ابعاد ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت بیشترین توجه به بعد «کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی» و کمترین توجه به بعد «نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی» می‌باشد. همچنین در میان ۱۳ مؤلفه شناسایی شده، «کیفیت اطلاعات» بیشترین توجه و مؤلفه «ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی» کمترین توجه را به خود جلب کرده است.

### کلمات کلیدی

بازاریابی کارآفرینانه، تدریس اثربخش دوره‌های مجازی، کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی،

نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی

۱- گروه مدیریت آموزشی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. a.80754@yahoo.com

۲- گروه مدیریت آموزش عالی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) m\_moazzamiii@yahoo.com

۳- گروه مدیریت آموزشی، واحد اسلام‌شهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اسلام‌شهر، ایران. doshmanziari@gmail.com

۴- گروه مدیریت فرهنگی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. ekavousy@gmail.com

مقدمه

در عصر متغیر و چالش‌برانگیزی که امروزه سازمان‌ها ناگزیر به رویارویی با آن هستند، یکی از کلیدهای موفقیت مدیران در سازمان‌ها، توسعه و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی به منظور استقرار و ارتقاء قابلیت‌های رفتاری، مهارتی و دانشی و سرمایه‌گذاری در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت است (حاجی زاد و سرمست، ۱۴۰۰). آموزش به‌عنوان نیروی محرکه می‌تواند افراد را همسو با پیشرفت‌های علم و تکنولوژی به حرکت درآورده و در ارتقای کیفی و کمی آنان مؤثر باشد. آموزش‌ها باید علاوه بر توجه به دانش نظری، بر کاربردی بودن آن دانش و اطلاعات در زمینه‌های مرتبط شغلی متمرکز باشند (دهقان و همکاران، ۱۴۰۰).

با عنایت به ضرورت و اهمیت ارتقای مهارت‌های سرمایه‌های انسانی، سازمان‌ها می‌بایست استراتژی مناسبی برای افزایش رقابت‌پذیری کارکنان خود تبیین نمایند. سازمان‌ها با اتخاذ استراتژی‌هایی مبتنی بر ظرفیت‌ها و استعدادهای منابع انسانی و فناوری، می‌توانند چشم‌انداز وسیع‌تری برای دستیابی به رشد و اهداف ترسیم نمایند (بالویی و همکاران، ۲۰۲۲) در محیط پویای امروزی، تأکید زیادی بر روی عملکرد کسب‌وکار شده و سازمان‌ها می‌بایست برای ماندن در صحنه رقابت، شناخت و نظارت دقیقی بر عملکرد کسب‌وکار خود داشته باشند از سوی دیگر، اهمیت فعالیت‌های کارآفرینانه در بهبود عملکرد و موفقیت سازمان‌ها، بر هیچ‌کس پوشیده نیست. سازمان‌ها هزینه زیادی را صرف برنامه‌های توسعه و توانمندسازی کارکنان می‌نمایند و تلاش می‌کنند تا از رویکردها و روش‌های نوین و کارآمد آموزشی بهره بگیرند (نئو، ۲۰۱۲: ۳). فقدان اثربخشی لازم برنامه‌های آموزشی، نامشخص بودن تأثیر آموزش در میزان سودآوری و مسائلی از این دست، مدیران را با نوعی تردید در مورد اثربخشی برنامه‌های آموزشی و نیز خواست آن‌ها برای افزایش سرمایه‌گذاری‌های آموزشی مواجه نموده است. به نظر می‌رسد یکی از عوامل اصلی ناکارآمدی این آموزش‌ها، عدم به‌کارگیری رویکرد نظام‌مند و عدم توجه کافی به هر کدام از مراحل فرآیند آموزش می‌باشد (محمدی، ۱۴۰۰: ۱۵۸).

آموزش حین خدمت، نوعی آموزش سازمان‌یافته در محیط سازمانی است که با هدف بهبود مستمر و نظام‌مند دانش، مهارت و افزایش کارایی و عملکرد کارکنان ارائه می‌شود (لیمائی و دیگران، ۱۳۹۹: ۶۸). از جنبه سازمانی، آموزش حین خدمت به آموزش‌هایی گفته می‌شود که کارکنان پس از استخدام باید طی نمایند تا بتواند وظایف و مسئولیت‌های محوله را به بهترین شکل انجام دهند. این آموزش‌ها، تسهیل‌کننده فراگیری دانش و علوم جدید، مهارت‌ها و توانایی‌هایی هستند که برای بهبود عملکرد کارکنان مورد نیاز هستند (جانجو، ۲۰۱۷: ۵۳). لذا در پژوهش حاضر سعی بر آن شد که به طراحی و ارائه مدل ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت پرداخته شود.

## مبانی نظری

امروزه سازمان‌ها از اجزاء مهمی چون سرمایه فیزیکی، سرمایه انسانی، سرمایه مدیریتی، فناوری و غیره تشکیل شده‌اند و به گفته بسیاری از اندیشمندان، در این میان منابع انسانی در زمره مهم‌ترین اجزا قرار دارد زیرا عملکرد و موفقیت سازمان در گرو انجام صحیح و اثربخش وظایف از سوی این کارکنان است (طرزی و همکاران، ۱۳۹۹: ۹۶) اما با توجه به اینکه محیط و شرایط کسب‌وکار به سرعت در حال تحول و دگرگونی است بنابراین کارکنان برای اینکه بتوانند از عهده چالش‌ها و دشواری‌های ناشی از تغییر برآیند لازم است تا از طریق آموزش خود را تجهیز نموده و بتوانند از مهارت‌ها و استعدادها در مسیر رسیدن سازمان به اهداف استفاده نمایند. در این مسیر تنها آموزش‌های رسمی و آکادمی برای پاسخگویی به این نیازمندی‌ها کافی نیست (دوستی الوانق و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۳۵).

آموزش مستمر سرمایه‌های انسانی، یکی از بنیادی‌ترین و پایدارترین روش‌های رشد و توسعه فرد و سازمان است. آموزش نیروی انسانی منجر به پرورش استعدادهای افراد، بهبود فرآیندهای کاری، روش‌های انجام کار، فراگیری دانش، ارتقاء مهارت‌های شغلی و صرفه‌جویی در هزینه‌های سازمان می‌شود؛ بنابراین فراتر از آموزش‌های رسمی، آموزش حین خدمت بسیار با اهمیت بشمار می‌آید، زیرا این نوع آموزش در اشاعه دانش و مهارت، نقش مهمی دارد در این راستا، بقا و تداوم سازمان‌ها در گرو ایجاد توازن بین فرآیندهای انجام کار در سازمان، با تغییر و تحولات و نوآوری‌های محیطی است. کلید اصلی این توازن در استفاده از سازوکار مؤثر آموزش حین خدمت کارکنان است. به‌طور کلی آموزش‌های حین خدمت را می‌توان بخشی از آموزش‌های مستمری تصور کرد که انسان‌ها برای ایفای نقش اثربخش در روابط کاری و به‌طور کلی روابط اجتماعی به آن نیازمندند (دوستی الوانق و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۳۵) چراکه نیازمندی‌های شغلی و شرایط محیطی به‌طور پیوسته در حال تحول است و این آموزش‌ها می‌توانند به افراد برای سازگاری با تغییرات محیطی کمک کند. در واقع هدف اصلی آموزش حین خدمت، هماهنگ کردن نیازها و اهداف سازمان می‌باشد تا از طریق کسب مستمر دانش، مهارت‌ها و نگرش‌های مطلوب، بهبود عملکرد کارکنان و مدیران را فراهم سازد (طرزی و همکاران، ۱۳۹۹: ۳).

بازاریابی کارآفرینانه استراتژی بازاریابی بنگاه‌ها است که به رشد از طریق کارآفرینی کمک می‌کند. بازاریابی کارآفرینانه جنبه‌های مهم بازاریابی و کارآفرینی را به مفهوم‌سازی جامع تبدیل می‌کند که در آن بازاریابی به روشی تبدیل می‌شود که بنگاه‌ها برای انجام کارآفرینی از آن استفاده می‌کنند. از این رو تصریح کردند که اقدامات بازاریابی غیرخطی، بدون برنامه‌ریزی و بازاریابی بصری نیز به‌عنوان بازاریابی کارآفرینانه شناخته می‌شود. بازاریابی کارآفرینانه در کارآفرینی به‌عنوان یک تکنیک بازاریابی برای

## فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه / دوره ۱۵ / شماره ۶۰ / زمستان ۱۴۰۲

جستجوی مزایا و فرصت‌های کارآفرینی استراتژیک، با استفاده از فرصت‌های خلق‌شده و نوآوری در اقتصاد است (هاک و اوانگ، ۲۰۱۹).

از جمله عوامل مهم و اثرگذار در اقتصاد هر کشور، سیستم بانکی آن می‌باشد چراکه امروزه رشد اقتصادی، افزایش سطح رفاه و بهبود معیشت و زندگی در هر جامعه‌ای به میزان سرمایه‌گذاری‌ها که در واقع از طریق تجهیز منابع و تخصیص آن‌ها توسط شبکه بانکی انجام می‌شود، بستگی دارد. شبکه بانکی با گردآوری پس‌اندازها و منابع در اختیار آحاد جامعه و قرارداد آن در مسیر تولید و سرمایه‌گذاری، زمینه‌های لازم را برای توسعه و در نهایت رشد درآمد ملی و بهبود رفاه جامعه فراهم می‌آورد (ترخانی و همکاران، ۱۳۹۹: ۳). یکی از راهکارهای مناسب به منظور استقرار شبکه بانکی با چنین ویژگی‌هایی، سرمایه‌گذاری بر روی سرمایه‌های انسانی است که منجر به ارتقاء کارآیی و بهره‌وری خواهد شد. از جمله مهم‌ترین زمینه‌های سرمایه‌گذاری بر روی نیروی انسانی، آموزش است (ابطحی و جعفری نیا، ۱۳۸۸: ۲). به همین دلیل، آموزش در زمینه‌های گوناگون به منظور ارتقای سطح دانش، مهارت کاری و رفتار کارکنان در هر سازمان در جهت توسعه و تجهیز نیروی انسانی و در نهایت، کارایی بیشتر سازمان از اهمیت بالایی برخوردار است (خصالی، ۱۳۸۵: ۱۰۴) امروزه در نتیجه افزایش میزان پیچیدگی‌ها، تحول محیط کسب‌وکار، توسعه روزافزون مهارت‌ها و همچنین، با توجه به اینکه آموزش‌های سنتی به سبب هزینه‌های زیاد، زمان طولانی، تجویزی بودن، تضعیف خلاقیت و تمرکز تک‌بعدی بر آموزش به‌جای نتایج کسب‌وکار، مورد تردید قرار گرفته است (فردانش و کرمی، ۱۳۸۶: ۱۲۷) این نوع آموزش‌ها برای رفع نیازمندی‌های کارکنان و اداره چالش‌های سازمان کافی نیست.

بنابراین، سازمان‌ها به منظور به روز نگه‌داشتن کارکنان خود از نظر دانش و مهارت، همسو با توسعه و گسترش فناوری اطلاعات، اقدام به بهره‌گیری از روش‌های آموزش الکترونیکی<sup>۱</sup> نمودند (البدوی و علی-جانی، ۱۳۸۷: ۳۱)؛ به طوری که امروزه یادگیری الکترونیکی به واسطه ویژگی‌هایی چون افزایش کیفیت یادگیری، کاهش هزینه‌های آموزشی، سهولت دسترسی به حجم بالایی از اطلاعات و ... در حال جایگزین شدن با شیوه‌های آموزش سنتی<sup>۲</sup> است. در یک بررسی انجام‌شده در سال ۲۰۰۳ توسط انجمن آموزش و توسعه آمریکا، ۹۵ درصد از مسئولان استفاده از روش‌های یادگیری الکترونیکی را در شرکت‌های خود گزارش دادند (الیس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳، ۴۰). همچنین، طبق گزارش این انجمن در سال ۲۰۰۳، درصد به‌کارگیری آموزش‌های سازمانی با استفاده از تکنولوژی و فناوری، افزایش یافته و چنین برداشت می‌شود که در آینده نزدیک به رشد خود ادامه دهد (ساگرو<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳، ۲۵)

نکته حائز اهمیت، اثربخشی و کارایی دوره‌های آموزشی است که مرتبط به نظام آموزشی می‌باشد،

## ارائه مدل کمی ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی... / دهقان زاده، معظمی، دشمن‌زیاری و کاوسی

زیرا کاستی در این دوره‌ها، منجر به هدر رفت منابع شده و زیان‌های اقتصادی به بار می‌آورد و از سویی دیگر نظام آموزشی طراحی شده برای سازمان نیز دچار نقصان و ناکارآمدی می‌شود. این در حالی است که دوره‌های آموزشی با کیفیت می‌تواند عملکرد کارکنان را بهبود دهد (اورانگی و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۲، ۹۷). به بیان دیگر، امروزه آموزش مدیران و کارکنان در ردیف اساسی‌ترین وظایف هر سازمان قرار گرفته و در این راستا، مهم‌ترین وظیفه سازمان آن است که با تدوین مستمر برنامه‌های آموزشی، راه تحول و بهبود مستمر را هموار نماید؛ بنابراین، ارزیابی میزان اثربخشی فرایند آموزش موجود، تعیین معیارها و شاخص‌هایی جهت سنجش اثربخشی سیستم آموزشی و ارتباط دادن آن‌ها با مأموریت و استراتژی‌های سازمان می‌تواند به کاهش هزینه‌های آموزشی، تطبیق هر چه بیشتر نیازهای دانشی، مهارتی و رفتاری کارکنان با دوره‌های آموزشی موجود و جهت‌دار کردن برنامه‌های آموزشی در راستای استراتژی‌های سازمانی و در نهایت رضایت کارکنان و اثربخشی برنامه‌های آموزشی بیانجامد. آموزش سازمانی تنها برای بهبود مهارت و توانایی‌های کارمند برای انجام وظایف شغلی فعلی نیست بلکه این آموزش برای تجهیز کارمند و تعلیم او به منظور احراز پست‌های بالاتر ضرورت دارد (جیل و همکاران<sup>۶</sup> ۲۰۱۵: ۱۸۷).

عوامل متعددی در اثربخشی یادگیری الکترونیکی نقش ایفا می‌نمایند. خراسانی و دوستی (۱۳۹۰) طی پژوهشی در خصوص بررسی اهمیت عوامل مؤثر بر اثربخشی یادگیری الکترونیکی از دیدگاه کارکنان بانک سامان به این نتیجه رسیدند که مهم‌ترین عوامل به ترتیب، کیفیت و شیوه‌های یادگیری؛ نوع فناوری، محتوای دوره‌های الکترونیکی و مدرس هستند.

طرزی و همکاران (۱۳۹۹) طی پژوهشی در خصوص شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های اثرگذار بر ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزش حین خدمت کارکنان بانک رفاه به این نتیجه رسیدند که به منظور ارزیابی اثربخشی دوره‌های حین خدمت کارکنان در بانک رفاه می‌بایست به مؤلفه‌های مختلف فردی، گروهی و سازمانی توجه ویژه داشت.

بنابراین، مسئله اصلی پژوهش حاضر ارائه مدلی جهت ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت می‌باشد.

با عنایت به اینکه تاکنون در میان کارکنان بانک تجارت، چنین پیمایشی صورت نگرفته است بنابراین، نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند مبنایی برای مدیران و برنامه‌ریزان آموزشی برای بهبود فرآیندهای آموزش و ارتقاء سطح ارزیابی عملکرد در این حوزه، قرار گیرد.

### پیشینه تحقیق

یافته‌های محمودی (۱۴۰۱) در سنجش کیفیت خدمات آموزش الکترونیکی نشان داد که در تمامی موارد شکاف بین انتظارات و عملکرد وجود دارد. جدی (۱۴۰۱) به بررسی آموزش حضوری و آموزش مجازی با تکنولوژی الکترونیکی پرداخت و به این نتیجه رسید که با ورود ابزار و فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطاتی رخداد عظیمی در جهان آموزش صورت گرفته و ابعاد جدیدی را به ارمغان آورده است که یادگیری ترکیبی نام دارد که از همگرایی آموزش حضوری و مجازی است. نکته مهم در اینجا استفاده صحیح از این فناوری‌ها و روش‌های جدید در یادگیری است که این امر بر عهده سیاست‌گذاران و عوامل اجرایی هر نظام آموزشی است. مزایای استفاده از یادگیری ترکیبی از لحاظ انعطاف‌پذیری در فرآیند یادگیری، اثربخشی آموزشی، صرفه‌جویی در هزینه، صرفه‌جویی در زمان و قابلیت بهره‌گیری از هر دو روش یادگیری و کاربرد یادگیری الکترونیکی توانسته است رضایت فراگیران و مدرسان را به خود جلب نماید.

موحدی و دیگران (۱۴۰۰) در پژوهش خود با عنوان تأثیر بازاریابی کارآفرینانه بر عملکرد صادراتی با نقش میانجی دوره‌های آموزش ضمن خدمت به این نتیجه رسیدند که تأثیر غیرمستقیم بازاریابی کارآفرینانه بر عملکرد صادراتی با میانجی‌گری دوره‌های آموزش ضمن خدمت معنی‌دار بوده و فرضیه تحقیق مورد تأیید قرار گرفته است. موسوی و کولیوند (۱۴۰۰) در بازنمایی موانع و راهکارهای استقرار آموزش ضمن خدمت الکترونیکی معلمان به این نتیجه رسیدند که موانع سازمانی مهم‌ترین و موانع مالی کم‌اهمیت‌ترین موانع در استقرار آموزش‌های الکترونیکی ضمن خدمت در جامعه مورد مطالعه هستند. لیپارانی و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۲۲) در مطالعه خود اثربخشی برنامه‌های ضمن خدمت را از دیدگاه معلمان بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که روش‌های مورد استفاده در ارائه آموزش ضمن خدمت باید متناسب با خواسته‌های شرکت‌کنندگان باشد تا اطمینان حاصل شود که فرآیند انتقال اطلاعات به واقعیت تبدیل می‌شود. درعین‌حال، شرکت‌کنندگان نیز باید نسبت به برنامه آموزشی مثبت باشند زیرا ایجاد پیشرفت حرفه‌ای از طریق آموزش مکرر یکی از عوامل اصلی ارزیابی کیفیت معلمان است. دونمز و همکاران<sup>۸</sup> (۲۰۲۲) در مطالعه خود به طراحی مدلی برای یک دوره آموزشی ضمن خدمت سازگار و پایدار پرداختند که نتایج نشان می‌دهد که فراهم کردن ابزار و محتوا در صورتی که با پشتیبانی و همکاری تمامی طرفین درگیر در فرآیند همراه نباشد کافی نخواهد بود. دگوستا<sup>۹</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی توسعه و استقرار دوره آموزش ضمن خدمت معلمان در فراگیری مهارت‌های دیجیتال پرداخت که نتیجه پژوهش نشان داد یک برنامه آموزشی آنلاین با استفاده از یک طراحی آموزشی قوی، تکمیل‌شده با ابزارهای راهنمایی و انگیزشی کافی می‌تواند با موفقیت برای آموزش معلمان در زمینه

## ارائه مدل کمی ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی... / دهقان زاده، معظمی، دشمن‌زیاری و کاوسی

توسعه مهارت‌های دیجیتال مورد نیاز برای آموزش ضمن خدمت آنلاین استفاده شود. لئو<sup>۱۰</sup> (۲۰۲۰) در مطالعه خود در چین از جمله مشکلات پیاده‌سازی آموزش الکترونیک را عواملی چون عدم پشتیبانی فنی در آموزش الکترونیک، مهارت‌های اندک مدرسان در به‌کارگیری از شیوه‌های نوین و مبتنی بر فناوری اطلاعات، مشکلات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری و مشکلات مربوط به زیرساخت‌های الکترونیکی نام برده است.

### سؤال‌های تحقیق

#### سؤال اصلی

مدل ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت چیست؟

#### سؤالات فرعی

۱. ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تأثیرگذار در ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت چه هستند؟
۲. اهمیت و اولویت ابعاد مدل ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت چیست؟
۳. اهمیت و اولویت مؤلفه‌های هر یک از ابعاد مدل ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت چیست؟
۴. وضعیت موجود و مطلوب ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت چگونه است؟

#### فرضیه‌های تحقیق

این تحقیق نیازی به فرضیه نداشته و تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق بر اساس سؤالات تحقیق صورت خواهد گرفت.

#### روش‌شناسی تحقیق

جهت تعیین ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها، بارویکرد سیستمی از تکنیک دلفی استفاده گردیده است. در این تحقیق تعداد ۲۰ نفر از اعضای هیات علمی دانشگاه و خبرگان در رشته‌های مدیریت آموزشی و آموزش عالی به‌عنوان نمونه آماری با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفدار از نوع گلوله برفی جهت تعیین روایی مرحله کیفی در نظر گرفته شدند. در این بخش، حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر در نظر گرفته 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 (آزمون تی تست، آلفای کرونباخ و تحلیل عاملی تأییدی.) با استفاده از نرم‌افزارهای Spss 22 و Lisrel 8.54 و Excel صورت گرفت.

### جامعه و نمونه آماری

کلیه منابع در دسترس پژوهشگر در حوزه ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزش‌های مجازی ضمن خدمت کارکنان در پایگاه‌های اطلاعات علمی معتبر می‌باشد. جهت تعیین اهمیت و اولویت گویه‌ها از تکنیک دلفی استفاده گردید. جامعه آماری در این بخش ۲۰ نفر از اعضای هیات علمی دانشگاه و خبرگان در رشته‌های مدیریت آموزشی و آموزش عالی می‌باشند. جامعه آماری در این مرحله شامل کلیه کارکنان بانک تجارت در شهر تهران است که تعداد آن‌ها ۵۱۶۳ نفر می‌باشد. با توجه به محدود بودن جامعه آماری برای برآورد کردن میزان نمونه، از فرمول کوکران استفاده و تعداد ۳۸۴ نفر به‌عنوان تعداد نمونه، مدنظر قرار گرفته است. نمونه انتخاب‌شده، بر اساس پرسشنامه محقق ساخته مورد پیمایش قرار گرفتند. پس از گردآوری داده‌ها، تجزیه و تحلیل آماری داده‌های پژوهش در دو سطح توصیفی و استنباطی صورت پذیرفت.

جدول ۱: توزیع فراوانی گروه نمونه برحسب جنسیت

درصد فراوانی	فراوانی		
۴۵/۵۳	۱۶۳	مرد	جنسیت
۵۴/۱۸	۱۹۴	زن	
۰/۲۷	۱	بی‌پاسخ	
۱۰۰	۳۵۸	مجموع	

منبع: یافته‌های پژوهشگر

### توزیع فراوانی سن شرکت‌کنندگان در پیمایش

وضعیت سن شرکت‌کنندگان در پیمایش در جدول شماره ۲ ارائه شده است. بر اساس یافته‌های جدول، (۶/۱۴٪) شرکت‌کنندگان در پژوهش در رده سنی زیر ۲۵ سال قرار دارند، (۴۹/۳۱٪) بین ۲۵ تا ۴۵ سال، (۴۴/۵۵٪) شرکت‌کنندگان در پژوهش بین ۴۵ تا ۶۰ سال سن دارند.

جدول ۲: توزیع فراوانی گروه نمونه برحسب سن

درصد فراوانی	فراوانی		
۶/۱۴	۲۲	زیر ۲۵ سال	سن
۴۹/۳۱	۱۸۰	۲۵ تا ۴۵ سال	
۴۴/۵۵	۱۵۶	۴۵ تا ۶۰ سال	
۰	۰	بی‌پاسخ	
۱۰۰	۳۵۸	مجموع	

منبع: یافته‌های پژوهشگر



## ارائه مدل کمی ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی... /دهقان زاده، معظمی، دشمن‌زیاری و کاوسی

### توزیع فراوانی تحصیلات شرکت‌کنندگان در پیمایش

وضعیت تحصیلات شرکت‌کنندگان در پیمایش در جدول ۳ ارائه شده است. بر اساس یافته‌های جدول، (۰/۹/۲) شرکت‌کنندگان در پژوهش دارای مدرک دیپلم هستند، (۰/۲۶/۲۵) فوق‌دیپلم، (۰/۳۸/۸۲) لیسانس، (۰/۲۵/۶۹) فوق‌لیسانس و دکترا هستند.

جدول ۳: توزیع فراوانی گروه نمونه برحسب تحصیلات

فراوانی	درصد فراوانی	تحصیلات
۳۳	۹/۲	دیپلم
۹۴	۲۶/۲۵	فوق‌دیپلم
۱۳۹	۳۸/۸۲	لیسانس
۹۲	۲۵/۶۹	فوق‌لیسانس و دکترا
۳۵۸	۱۰۰	مجموع

منبع: یافته‌های پژوهشگر

### یافته‌های توصیفی تحقیق

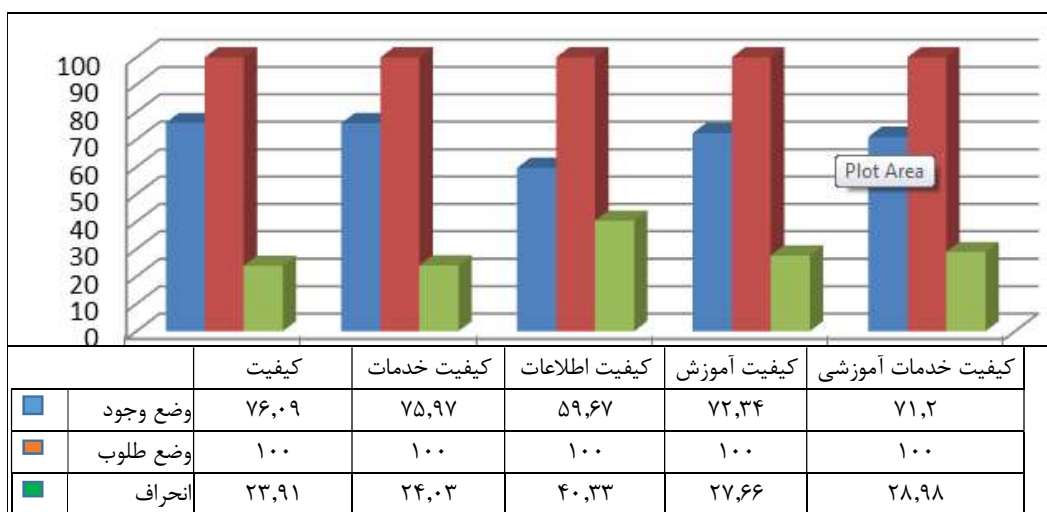
هدف اصلی پژوهش، ارائه مدلی برای اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان بانک تجارت بوده است. بدین منظور داده‌ها با استفاده از تکنیک دلفی تجزیه و تحلیل شدند. پاسخ سؤال‌ها با تجزیه و تحلیل داده‌ها و تفسیر یافته‌های تحقیق، پاسخ داده می‌شوند. بدین منظور نتایج این بخش از تجزیه و تحلیل تحقیق، به صورت توصیفی (استفاده از نمودار و جداول فراوانی) و استنباطی ارائه شده است و وضعیت موجود و مطلوب اثربخشی دوره‌های مجازی ضمن خدمت کارکنان بانک تجارت سنجیده شد که نتیجه به شرح زیر می‌باشد: جهت سنجش وضعیت موجود مؤلفه‌ها از آزمون  $t$  استفاده شده است که خروجی نرم‌افزار SPSS در جداول مربوطه منعکس شده است. به طور کلی جهت مقایسه میانگین نمره شرکت‌کنندگان در پیمایش در هر متغیر با حد متوسط پرسشنامه می‌توان از آزمون آماری  $t$  یا  $Z$  استفاده کرد. در صورتی که تفاوت بین میانگین محاسبه شده و حد متوسط پرسشنامه مثبت بوده و آزمون  $Z$  حداقل در سطح اطمینان ۹۵ درصد ( $\alpha = 0.05$ ) معنی‌دار باشد، در این صورت می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت موجود شاخص‌های مورد بحث مثبت است و یا به عبارتی اندازه وضع موجود موضوع مورد بررسی در حد مطلوبی است؛ اما چنانچه میانگین محاسبه شده کمتر از حد متوسط باشد حاکی از منفی بودن وضعیت است و یا به عبارتی شرکت‌کنندگان در پیمایش میزان وضعیت موجود شاخص‌های مورد بحث کم می‌دانند. رد فرض صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد نیز به معنی آن است که اندازه وضعیت موجود شاخص‌های مورد بحث از لحاظ آماری معنادار است.

بُعد کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی

جدول ۴: بررسی وضع موجود بُعد کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی

فاصله اطمینان ۹۵٪	درصد معناداری		اندازه t	انحراف استاندارد از میانگین	میانگین	مقایسه مقدار متوسط ۵۰
	حد پایین	حد بالا				
	۲۴,۴۱	۲۷,۷۷	۲۰,۵۴۳	۰,۸۵۴	۷۶,۰۹	کیفیت
	۲۳,۴۴	۲۸,۵۸	۱۹,۹۲۲	۰,۷۰۵	۷۵,۹۷	کیفیت خدمات
	۶,۵۳	۱۲,۸۱	۶,۰۸۵	۰,۸۵۵	۵۹,۶۷	کیفیت اطلاعات
	۲۰,۰۱	۲۴,۶۶	۱۸,۹۸۳	۰,۷۶۸	۷۲,۳۴	کیفیت آموزش
	۱۹,۶۹	۲۲,۳۵	۳۱,۱۸۵	۰,۶۷۴	۷۱,۰۲	کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی

منبع: یافته‌های پژوهشگر



نمودار ۱: بُعد کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی منبع: یافته‌های پژوهشگر

با توجه به جدول ۴، میانگین نمره‌های به‌دست‌آمده برای متغیر کیفیت اطلاعات در حد متوسط و برای متغیر کیفیت، کیفیت خدمات، کیفیت آموزش، کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی بیشتر از حد متوسط می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار میانگین‌ها از حد مطلوب فاصله زیادی دارند می‌توان گفت شرکت‌کنندگان در پیمایش با وضعیت موجود مؤلفه‌های بعد کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی در سؤالات مذکور رضایت ندارند. طبق نمودار شماره ۱ تمام متغیرها از حالت مطلوب فاصله‌دارند و از قابلیت بهبود بالایی برخوردار می‌باشد.

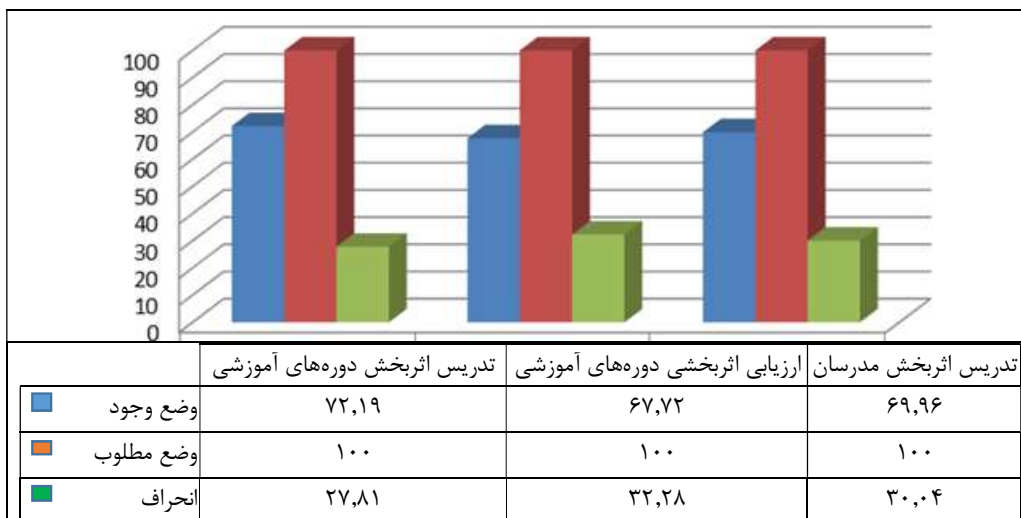
ارائه مدل کمی ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی... / دهقان زاده، معظمی، دشمن‌زیاری و کاوسی

**بُعد تدریس اثربخش مدرسان دوره‌های مجازی**

**جدول ۵: بررسی وضع موجود بُعد تدریس اثربخش مدرسان دوره‌های مجازی**

مقایسه مقدار متوسط ۵۰	میانگین	انحراف استاندارد از میانگین	اندازه t	درصد معناداری	فاصله اطمینان ۹۵٪	
					حد پایین	حد بالا
تدریس اثربخش دوره‌های آموزشی	۷۲,۱۹	۰,۹۶۵	۲۲,۹۹۳	۰,۰۰۰	۲۰,۲۹	۲۴,۱
ارزیابی اثربخش دوره‌های آموزشی	۶۷,۷۲	۰,۸۷۸	۲۰,۱۸۱	۰,۰۰۰	۱۵,۹۹	۱۹,۴۵
تدریس اثربخش مدرسان دوره‌های مجازی	۶۹,۹۶	۰,۷۹۸	۲۴,۹۹۷	۰,۰۰۰	۱۸,۳۸	۲۱,۵۳

منبع: یافته‌های پژوهشگر



**نمودار ۲: بُعد تدریس اثربخش مدرسان دوره‌های مجازی** منبع: یافته‌های پژوهشگر

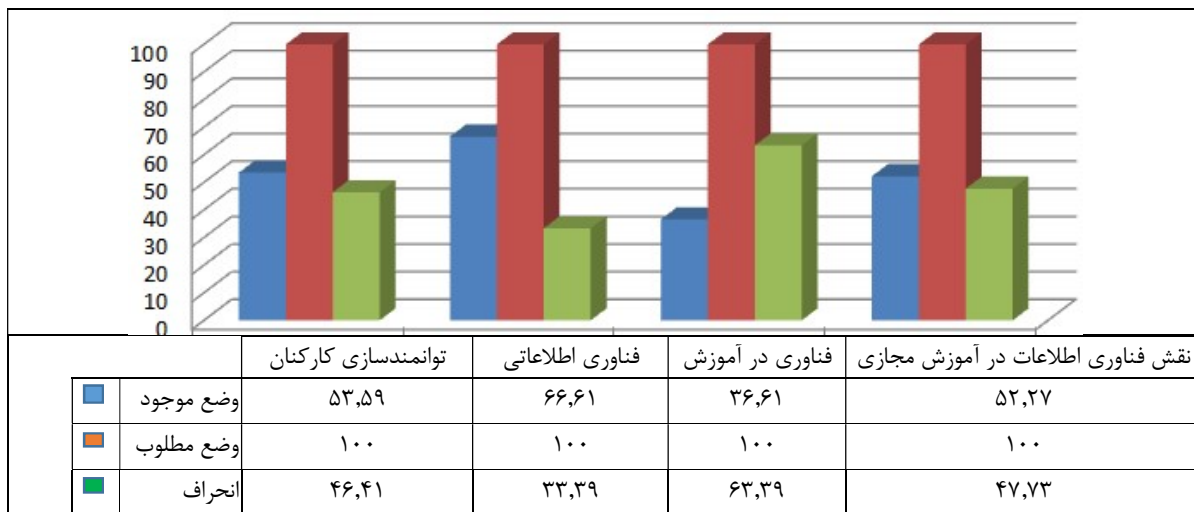
با توجه به جدول شماره ۵، میانگین نمره‌های به‌دست‌آمده برای متغیر تدریس اثربخش دوره‌های آموزشی، ارزیابی اثربخش دوره‌های آموزشی، تدریس اثربخش مدرسان دوره‌های مجازی در حد متوسط می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار میانگین‌ها از حد مطلوب فاصله زیادی دارند می‌توان گفت شرکت‌کنندگان در پیمایش با وضعیت موجود مؤلفه‌های بعد تدریس اثربخش مدرسان دوره‌های مجازی در سؤالات مذکور رضایت ندارند. طبق نمودار شماره ۲ تمام متغیرها از حالت مطلوب فاصله دارند و از قابلیت بهبود بالایی برخوردار می‌باشد.

بُعد نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی

جدول ۶: بررسی وضع موجود بُعد نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی

فاصله اطمینان ۹۵٪	درصد معناداری		انحراف استاندارد از میانگین	میانگین	مقایسه مقدار متوسط ۵۰	
	حد پایین	حد بالا				
۳,۷۱	۳,۴۷	۰,۰۰۰	۱۷,۵۱۲	۰,۲۰۵	۵۳,۵۹	توانمندسازی کارکنان
۱۶,۷۳۷	۱۶,۴۹۸	۰,۰۰۰	۴۳,۴۸۱	۰,۳۸۲	۶۶,۶۱	فناوری اطلاعاتی
-۱۳,۲۶	-۱۳,۵	۰,۰۰۰	-۲۷,۶۶۵	۰,۴۸۴	۳۶,۶۱	فناوری در آموزش
۱,۳۹۷	-۲,۱۵	۰,۲۴۱	۱,۸۷۳	۰,۳۹۷	۵۲,۲۷	نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی

منبع: یافته‌های پژوهشگر



نمودار ۳: بُعد نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی منبع: یافته‌های پژوهشگر

با توجه به جدول شماره ۶، میانگین نمره‌های به‌دست‌آمده برای متغیر توانمندسازی کارکنان، فناوری اطلاعاتی، نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی در حد متوسط و میانگین پاسخگویی برای متغیر فناوری در آموزش کمتر از حد متوسط است. می‌توان گفت که شرکت‌کنندگان در پیمایش با وضعیت موجود ابعاد متغیر فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی در سؤالات مذکور رضایت ندارند. طبق نمودار شماره ۳ تمام متغیرها از حالت مطلوب فاصله دارند و از قابلیت بهبود بالایی برخوردار می‌باشد.

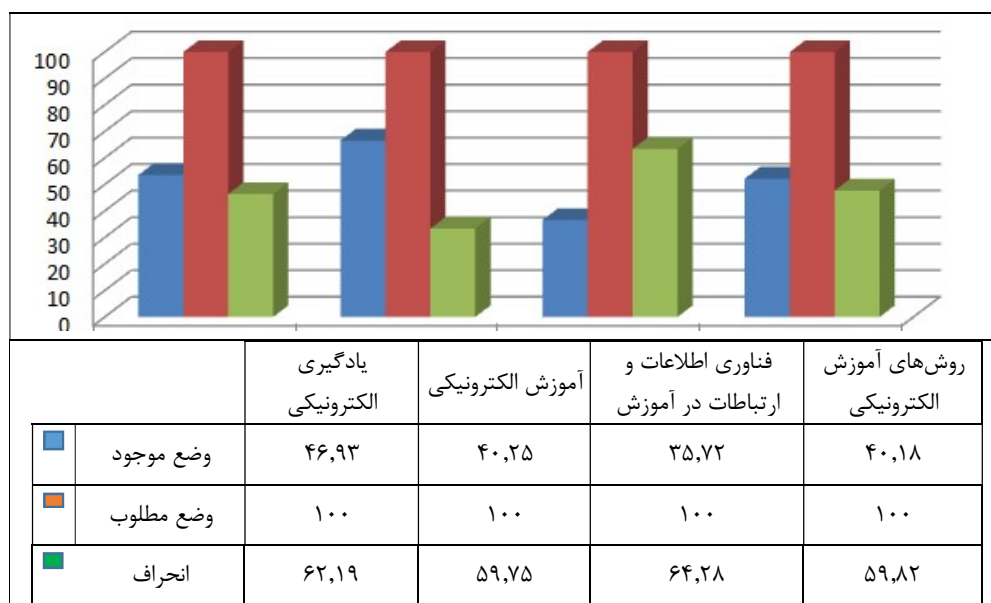
ارائه مدل کمی ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی... / دهقان زاده، معظمی، دشمن‌زیاری و کاوسی

بُعد روش‌های آموزش الکترونیکی

جدول ۷: بررسی وضع موجود بُعد روش‌های آموزش الکترونیکی

مقایسه مقدار متوسط ۵۰	میانگین	انحراف استاندارد از میانگین	اندازه t	درصد معناداری	فاصله اطمینان ۹۵٪	
					حد بالا	حد پایین
روش‌های آموزش	۳۷,۸۱	۰,۴۲۱	-۲۸,۹۴۶	۰,۰۰۰	-۱۱,۳۵	-۱۳,۰۱
یادگیری الکترونیکی	۴۶,۹۳	۰,۳۶۸	-۸,۲۹۷	۰,۰۰۰	-۲,۳۳	-۳,۷۸۸
آموزش الکترونیکی	۴۰,۲۵	۰,۲۳۷	-۴۱,۱۲۲	۰,۰۰۰	-۹,۲۷	-۱۰,۲۱
فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش	۳۵,۷۲	۰,۵۵۴	-۲۵,۷۴۴	۰,۰۰۰	-۱۳,۱۸	-۱۵,۳۷
روش‌های آموزش الکترونیکی	۴۰,۱۸	۰,۳۲۷	-۳۰,۰۰۱	۰,۰۰۰	-۹,۱۷	-۱۰,۴۶

منبع: یافته‌های پژوهشگر



نمودار شماره ۴: بُعد روش‌های آموزش الکترونیکی منبع: یافته‌های پژوهشگر

با توجه به جدول شماره ۷، میانگین نمره‌های به‌دست‌آمده برای متغیر روش‌های آموزش، یادگیری الکترونیکی، آموزش الکترونیکی، فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش و روش‌های آموزش الکترونیکی کمتر از حد متوسط می‌باشد؛ بنابراین، می‌توان گفت که شرکت‌کنندگان در پیمایش با وضعیت موجود بعد متغیر روش‌های آموزش الکترونیکی در سؤالات مذکور رضایت ندارند. طبق نمودار شماره ۴ تمام

متغیرها به‌دوراز حالت بهینه بوده و از قابلیت بهبود بالایی برخوردار می‌باشد.

### نتایج به‌دست آمده از اجرای پژوهش

یافته‌ها نشان می‌دهد که در ابعاد مفهوم اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت بیشترین توجه به مؤلفه «کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی» و کمترین توجه به مؤلفه «نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی» می‌باشد. در مؤلفه‌های بعد کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی بیشترین توجه به شاخص «کیفیت اطلاعات» و کمترین توجه به شاخص «کیفیت» می‌باشد. در مؤلفه‌های بعد تدریس اثربخش مدرسان دوره‌های مجازی بیشترین توجه به شاخص «تدریس اثربخش دوره‌های آموزشی» و کمترین توجه به شاخص «ارزیابی اثربخش دوره‌های آموزشی» می‌باشد. در مؤلفه‌های بعد روش‌های آموزش الکترونیکی بیشترین توجه به شاخص «فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش» و کمترین توجه به شاخص «آموزش الکترونیکی» می‌باشد. در مؤلفه‌های بعد نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی بیشترین توجه به شاخص «فناوری در آموزش» و کمترین توجه به شاخص «توانمندسازی کارکنان» می‌باشد.

❖ در خصوص وضعیت موجود و مطلوب ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت، نتایج به شرح ذیل حاصل گردید:

### بُعد کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی

با توجه به داده‌های آماری، میانگین نمره‌های به‌دست‌آمده برای متغیر کیفیت اطلاعات در حد متوسط و برای متغیر کیفیت، کیفیت خدمات، کیفیت آموزش، کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی بیشتر از حد متوسط می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار میانگین‌ها از حد مطلوب موردنظر، فاصله زیادی دارند می‌توان گفت شرکت‌کنندگان در پیمایش با وضعیت موجود مؤلفه‌های بعد کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی در سؤالات مذکور رضایت ندارند. طبق داده‌های آماری تمام متغیرها به‌دوراز حالت بهینه بوده و از قابلیت بهبود بالایی برخوردار می‌باشد.

### بُعد تدریس اثربخش مدرسان دوره‌های مجازی

با توجه به داده‌های آماری، میانگین نمره‌های به‌دست‌آمده برای متغیر تدریس اثربخش دوره‌های آموزشی، ارزیابی اثربخش دوره‌های آموزشی، تدریس اثربخش مدرسان دوره‌های مجازی در حد متوسط می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار میانگین‌ها از حد مطلوب موردنظر فاصله زیادی دارند می‌توان گفت شرکت‌کنندگان در پیمایش با وضعیت موجود مؤلفه‌های بعد تدریس اثربخش مدرسان دوره‌های مجازی

### ارائه مدل کمی ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی... / دهقان زاده، معظمی، دشمن‌زیاری و کاوسی

در سؤالات مذکور رضایت ندارند. طبق داده‌های آماری تمام متغیرها به‌دوراز حالت بهینه بوده و از قابلیت بهبود بالایی برخوردار می‌باشد.

#### **بُعد نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی**

با توجه به داده‌های آماری، میانگین نمره‌های به‌دست‌آمده برای متغیر توانمندسازی کارکنان، فناوری اطلاعاتی، نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی در حد متوسط می‌باشد و میانگین پاسخگویی برای متغیر فناوری در آموزش کمتر از حد متوسط می‌باشد و می‌توان گفت که شرکت‌کنندگان در پیمایش با وضعیت موجود ابعاد متغیر فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی در سؤالات مذکور رضایت ندارند. طبق داده‌های آماری تمام متغیرها به‌دوراز حالت بهینه بوده و از قابلیت بهبود بالایی برخوردار می‌باشد.

#### **بُعد روش‌های آموزش الکترونیکی**

با توجه به داده‌های آماری، میانگین نمره‌های به‌دست‌آمده برای متغیر روش‌های آموزش، یادگیری الکترونیکی، آموزش الکترونیکی، فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش و روش‌های آموزش الکترونیکی کمتر از حد متوسط می‌باشد؛ بنابراین، می‌توان گفت که شرکت‌کنندگان در پیمایش با وضعیت موجود ابعاد متغیر روش‌های آموزش الکترونیکی در سؤالات مذکور رضایت ندارند. طبق داده‌های آماری تمام متغیرها به‌دوراز حالت بهینه بوده و از قابلیت بهبود بالایی برخوردار می‌باشد.

#### **بحث و نتیجه‌گیری**

در این پژوهش مدل ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش ضمن خدمت کارکنان در بانک تجارت ارائه گردید. در مرحله اول تحقیق با مطالعه ۸۰ منبع در حوزه ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش ضمن خدمت کارکنان و با استفاده از نظرات ۲۰ نفر از خبرگان و اعضا هیات علمی دانشگاه‌های تهران در رشته‌های مدیریت آموزشی، مدل کیفی ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان در چهار بعد تدریس اثربخش مدرسان دوره‌های مجازی، کیفیت خدمات آموزشی در آموزش مجازی، نقش فناوری اطلاعات در آموزش‌های مجازی و روش‌های آموزش الکترونیکی ارائه شد. در مرحله دوم تحقیق، پرسشنامه محقق ساخته میان جامعه آماری، توزیع گردید. تجزیه و تحلیل 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 و Lisrel صورت گرفت. آماره معنی‌داری بین متغیر بازاریابی کارآفرینانه و دوره‌های آموزش ضمن خدمت نشان‌دهنده این است که ارتباط میان بازاریابی کارآفرینانه

## فصلنامه مدیریت کسب و کار نوآورانه / دوره ۱۵ / شماره ۶۰ / زمستان ۱۴۰۲

و دوره‌های آموزش ضمن خدمت در سطح اطمینان ۹۵٪ معنی دار است. معناداری ضرایب و پارامترهای به‌دست‌آمده 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 به‌دست‌آمده، معنادار می‌باشند. 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 ساختاری و تشکیلاتی با میانگین (۰/۹۳) بیشترین و بعد آموزش و پژوهش با میانگین (۰/۶۶) کمترین تأثیر را دارد. نتایج این تحقیق با تحقیقات عزتی و دیگران (۱۳۹۶)؛ نوه ابراهیم و دیگران (۱۳۹۴) و خراسانی و موسوی نسب (۱۳۹۲) مطابقت دارند. محققان مذکور در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که عدم موفقیت در پیاده‌سازی روش‌های نوین آموزشی من جمله آموزش الکترونیک، عدم ارزیابی صحیح اثربخشی دوره‌ها، عدم مطابقت آموزش‌ها با نیازمندی‌های آموزش حین خدمت، از جمله دلایلی هستند که منجر شده تا آموزش‌های حین خدمت به‌جای تأثیر مثبت در سودآوری و ایجاد تحولات مثبت در عملکرد سازمان و تحقق اهداف، هزینه‌های گزافی را بر دوش سازمان‌ها قرار دهد.

رضائی لیمائی و دیگران (۱۳۹۹) در تحقیق خود با عنوان «تدوین مدل ارتقاء آموزش اثربخش ضمن خدمت کارکنان اداری دانشگاه آزاد اسلامی» به این نتیجه رسیدند که در بعد ساختاری، مؤلفه «تجهیزات فنی و فناوری» از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است لکن در جامعه مورد مطالعه بین وضعیت موجود و مطلوب آن تفاوت معناداری وجود دارد. در پایان با توجه به مدل و نتایجی که از فرضیات پژوهش به دست آمد پیشنهادهای ذیل ارائه شده است:

- مدیریت ارشد سازمان مورد مطالعه در این پژوهش همواره می‌بایست محیط بیرونی سازمان خود را تحلیل کرده و با شناخت فرصت‌ها و تهدیدات روند برنامه‌ریزی بازاریابی خود را به روز نگه‌دارند.
- الزام مدیران و دست‌اندرکاران آموزش سازمان مورد مطالعه به توسعه صلاحیت‌ها و شایستگی‌های کارکنان از طریق آموزش، زیرا هدف از آموزش کارکنان توسعه صلاحیت‌ها و شایستگی‌های آنان در جهت بهبود عملکرد آنان می‌باشد. برنامه‌های آموزشی در سازمان‌ها معمولاً به‌وسیله متخصصانی که در حوزه توسعه منابع انسانی شناسایی می‌شوند، تدوین می‌شود.
- الزام مدیران و دست‌اندرکاران آموزش سازمان مورد مطالعه به آموزش مهارت‌های روزآمد، زیرا در آموزش‌های ضمن خدمت، سازمان‌ها می‌کوشند به‌طور مستقیم مهارت‌های لازم را برای انجام وظایف موردنظر به اعضای خود بیاموزند. اگر توانایی افراد افزایش یابد، می‌توانند کارها را در سطحی بالاتر و بهتر انجام دهند. بدیهی است که این توان انگیزه بالایی نیز خواهد شد.



### ارائه مدل کمی ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی... / دهقان زاده، معظمی، دشمن‌زیاری و کاوسی

- الزام مدیران و دست‌اندرکاران آموزش سازمان مورد مطالعه به آشنا سازی کارکنان با نحوه بهره‌گیری از آموزش الکترونیکی، زیرا سازمان‌ها می‌توانند با بهبود شرایط و اجرای برنامه‌های آموزش آشنا سازی کارکنان با نحوه بهره‌گیری از آموزش الکترونیکی، صرفه‌جویی‌های بسیاری را در پرداخت هزینه‌های حقوق و به‌کارگیری کارکنان به‌ویژه در حوزه تخصصی و کارشناسی به عمل آورند.
- الزام مدیران و دست‌اندرکاران آموزش سازمان مورد مطالعه در به‌کارگیری فنون نوین آموزشی، زیرا فنون آموزش در حقیقت راه‌هایی هستند که ما را در نیل به اهداف برنامه‌های آموزشی یاری می‌کنند. البته هیچکدام از فنون آموزشی را نمی‌توان بهترین روش تلقی نمود مگر اینکه با اهداف آموزش، شرایط شرکت‌کنندگان، تجربه اساتید و مربیان آموزشی هماهنگ باشد.

## منابع

- ۱) آبتین، عبدالعزیز، (۱۳۹۰)، ارائه مدلی برای توسعه مدیریت الکترونیک منابع انسانی در سازمان‌های دولتی ایران، رساله دکتری مدیریت دولتی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- ۲) آرین مهر، امیدعلی و کیان، مریم و برزگر بفرویی، کاظم، ۱۳۹۴، ارزیابی اثربخشی دوره‌های الکترونیکی آموزش ضمن خدمت معلمان شهر یاسوج بر اساس مدل کرک پاتریک، سومین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت با رویکرد علوم پژوهشی نوین، تهران.
- ۳) آسیمه، محبوبه؛ سلسله گر، امیر و شریف‌زاده، مریم (۱۳۹۸). نقش دوره‌های آموزش مجازی ضمن خدمت در توانمندسازی شغلی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان فارس. مجله پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی، سال ۱۲، شماره ۳، پیاپی ۴۷.
- ۴) ابطحی، سید حسین، ۱۳۸۳، آموزش و بهسازی منابع انسانی - موسسه مطالعات و برنامه‌ریزی آموزشی سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران
- ۵) ابیلی، خدایار، ۱۳۸۴، ارزیابی طرح‌ها و برنامه‌های آموزشی برای توسعه تهران نشر موسسه بین‌المللی روش‌های آموزش بزرگسالان
- ۶) انتظاری، منیرالسادات (۱۳۹۵). "نقش آموزش بر کیفیت و بهره‌وری نیروی انسانی در آموزش و پرورش و مدل تعالی سازمانی". کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های مدرن در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، صص ۳۷-۱.
- ۷) ابیلی، خدایار (۱۳۹۲) «ضرورت ارزشیابی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت در سازمان‌ها»، کنفرانس چهاردهم وزارت فرهنگ و آمو فتحی واجارگاه، کوروش، (۱۳۹۲). برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان، تهران: انتشارات سرآمدی کاوش. آموزش عالی، سال سوم شماره ۵.
- ۸) ابیلی، خدایار؛ ناستی‌زایی، ناصر. ۱۳۸۸، بررسی رابطه توانمندسازی روان‌شناختی با تعهد سازمانی در پرسنل پرستاری بیمارستان‌های شهر زاهدان، فصلنامه طلوع بهداشت؛ ۸ (۱): ۱۴-۱۰
- ۹) البدوی، امیر و علی‌جانی، فرزانه. (۱۳۸۷). آیا یادگیری الکترونیکی بهره‌وری کارکنان را افزایش می‌دهد؟ شریف، ۴۳، ۳۷-۳۱.
- ۱۰) جدی، رضوان، (۱۴۰۱). آموزش حضوری و آموزش مجازی با تکنولوژی الکترونیکی. چهارمین کنفرانس بین‌المللی و پنجمین کنفرانس ملی حقوق و علوم سیاسی، تهران.
- ۱۱) خصالی، طاهره. (۱۳۸۵). چگونگی برنامه‌ریزی آموزشی کارکنان در سازمان‌ها، فصل‌نامه آموزشی و پژوهشی مدیریت فردا، (۱۴، ۱۵) و (۱۶) ۱۰۹-۱۰۳

## ارائه مدل کمی ارزیابی اثربخشی دوره‌های مجازی.../دهقان‌زاده، معظمی، دشمن‌زیاری و کاوسی

- ۱۲) رمضانی لیمائی، علی و دیگران (۱۳۹۹). تدوین مدل ارتقاء آموزش اثربخش ضمن خدمت کارکنان اداری دانشگاه آزاد اسلامی. فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، سال دوازدهم، شماره اول.
- ۱۳) طرزی، محمد؛ پارسا معین، کورش؛ افکانه، صغری (۱۳۹۹). شناسایی معیارها و مؤلفه‌های اثرگذار بر ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان بانک رفاه کارگران. نشریه مشاوره شغلی و سازمانی، شماره ۴۲، صص ۹۵-۱۲۰.
- ۱۴) فردانش، هاشم و کرمی، مرتضی. (۱۳۸۶). شناسایی الگوی طراحی برنامه درسی مطلوب برای آموزش‌های صنعتی. فصلنامه مطالعات برنامه درسی، ۳(۸)، ۱۰۶-۱۳۱.
- ۱۵) محمودی، مهدی (۱۴۰۱). سنجش کیفیت خدمات آموزش الکترونیکی. فصلنامه آموزش عالی، بهار ۱۴۰۱، شماره ۵۷: ۶۲-۸۶.
- ۱۶) محمدی احمدآبادی، ناصر و عطایی، اعظم، (۱۴۰۱). نقش آموزش مجازی در توسعه آموزش عالی کشور، هشتمین همایش علمی پژوهشی توسعه و ترویج علوم تربیتی و روانشناسی ایران، تهران.
- ۱۷) موحدی، مصطفی و دیگران (۱۴۰۰). تأثیر بازاریابی کارآفرینانه بر عملکرد صادراتی با نقش میانجی دوره‌های آموزش ضمن خدمت. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۰: ۲۹۲-۳۱۰.
- ۱۸) موسوی، فرانک و کولیوند، سعیده (۱۴۰۰). در بازنمایی موانع و راهکارهای استقرار آموزش ضمن خدمت الکترونیکی معلمان. فصلنامه تعالی منابع انسانی دوره دوم، شماره سوم: ۹۴-۱۱۰.
- ۱۹) یعقوبی جعفر، ملک محمدی ایرج، ایروانی هوشنگ، عطاران محمد. ویژگی‌های مطلوب دانشجویان و اعضای هیئت‌علمی در یادگیری الکترونیکی در آموزش عالی ایران: دیدگاه دانشجویان دوره‌های مجازی. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی ۱۳۸۷؛ ۱۴ (۱): ۱۶۰-۱۷۳.
- 20) Collings, D.G. & Mellahi, K. (2009). Strategic talent management: A review and research agenda. *Human Resource Management Review*, 19, 304 – 313.
- 21) Ellis, R. K. (2003). E-learning trends, available at: <http://www.astd.org/ASTD/Publications/LearnIngCircuIts/2003/nov2003/trends.htm>
- 22) Gianina - Ana, M. (2018). Kindergarten teachers' perceptions on inservice training and impact on classroom practice. *procedia - Social and Behavioral Sciences* 76. 481 - 785. Available Online at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com). published by Elsevier Ltd
- 23) Hoque, A.S.M.M. & Awang, Z.B. (2019). “Does gender difference play moderating role in the relationship between entrepreneurial marketing and Bangladeshi SME performance?”, *Accounting*, Vol. 5(1), PP. 35-52.
- 24) Liu, S. H. Liaw, H. L. & Pratt, J. A. (2009). Impact of media richness and flow on e-learning technology acceptance. *Computers & Education*, 52, 599–607.

- 25) McGrroy S. Y. (2003). Measuring Quality in Online Programs. Internet and Higher Education: 6 (2): 159-177.
- 26) Meijering, J.V. J.K. Kampen, H. Tobi (2013), Quantifying the development of agreement among experts in Delphi studies, Technological Forecasting and Social Change, 80 (80), 1607-1614.
- 27) 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.
- 28) Monowara Begum Mamy, R. Shabbir, M. Z. Hasan, 2020, The Influence of Training and Development on Employee Performance: A Study on Garments Sector, Dhaka Bangladesh, British Journal of Economics, Management & Trade, Past ISSN: 2278- 098X, 27 July
- 29) Morabito, V. Themistocleous, M. and Serrano, A. (2017). A survey on integrated IS and competitive advantage. Journal of Enterprise Information Management, 23(2), 201-214.
- 30) Noe, R.A. (2012). Employee Training and Development. McGraw-Hill, Irwin.
- Omar, M. Gerein, N. Tarin, E. Butcher, C. Pearson, S. Heidari, G. (2009). Training Evaluation: a case study of training Iranian health managers, Human Resource for Health, 7(1), 1-14

یادداشت‌ها:

- 
- 1 E-learning  
2 Traditional education  
3 Ellis  
4 Sugrue  
5 Ourangi et al  
6 Gil et al  
7 Liparani et al  
8 Donmez et al  
9 Dcosta  
10 Liu

**Presenting a quantitative model for evaluating the effectiveness of virtual courses of in-service training for employees with an entrepreneurial marketing approach  
(Study case: Tejarat Bank)**

Receipt: 11/03/2023    Acceptance: 24/05/2023

Ahad Dehghanzadeh<sup>1</sup>  
Mojtaba Moazzami<sup>2</sup>  
Esfandiar Doshmanziari<sup>3</sup>  
Esmaeil kavousi<sup>4</sup>

**Abstract**

The present study has designed a model for evaluating the effectiveness of virtual courses of in-service training for employees with an entrepreneurial marketing approach. The research is practical in terms of purpose and quantitative in terms of method. Using the three-stage Delphi technique among 20 experts, the indicators were adjusted and refined and the final model was calculated. In order to implement the designed model, a researcher-made questionnaire was placed in the survey plant. At this stage, the statistical population includes all the employees of Tejarat Bank in Tehran (5163 people). Based on Cochran's formula, 358 people were selected. After collecting data, statistical analysis of data was done at two descriptive levels (statistical indicators) and inferential level (confirmatory factor analysis).

The results of the research indicate that in terms of evaluating the effectiveness of virtual courses of in-service training for employees the most attention is paid to the dimension "quality of educational services in virtual education" and the least attention to the dimension "the role of information technology in virtual education". Also, among the 13 components identified, "quality of information" has attracted the most attention and "evaluation of the effectiveness of training courses" has attracted the least attention.

**Keyword**

Entrepreneurial marketing, effective teaching of virtual courses, the quality of educational services in virtual education, the role of information technology in virtual education

1-Department of Educational Management, North Tehran branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. a.80754@yahoo.com

2-Department of Higher Education Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. (corresponding author) m\_moazzamiii@yahoo.com

3-Department of Educational Management, Islam Shahr Branch, Islamic Azad University, Islam Shahr, Iran. doshmanziari@gmail.com

4-Department of Cultural Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. ekavousy@gmail.com