

آسیب‌شناسی نظام آموزشی کارکنان بانک ملی

سید عنایت اله مومنی^۱، افسانه زمانی مقدم^۲ و پریش جعفری^۳

چکیده

پژوهش حاضر باهدف آسیب‌شناسی نظام آموزشی کارکنان بانک ملی انجام پذیرفت. بر این اساس، پژوهش حاضر برحسب نوع داده آمیخته، برحسب هدف، کاربردی-بنیادی، از نظر زمان گردآوری داده مقطعی و از نظر روش اجرای پژوهش توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری بخش کیفی پژوهش شامل خبرگان دانشگاهی و مدیران شعب بانک ملی ایران بودند که با استفاده از اصل اشباع و روش نمونه‌گیری هدفمند تعداد ۱۰ نفر برای بخش کیفی انتخاب شدند. در بخش کمی پژوهش نیز، جامعه آماری شامل تمامی کارکنان بانک ملی ایران، شعب تهران بودند که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری خوشه‌ای مرحله‌ای، تعداد ۳۴۶ نفر از کارکنان بانک ملی به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. گردآوری داده‌های به دو روش کتابخانه‌ای و میدانی انجام پذیرفت. در بخش میدانی، از مصاحبه و پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. روایی پرسشنامه شامل روایی صوری، محتوا و روایی سازه بود و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ (عوامل ساختاری: ۰,۷۹۴، عوامل محتوایی: ۰,۸۳۶، عوامل زمینه‌ای: ۰,۸۲۵) و ضریب پایایی ترکیبی (عوامل ساختاری: ۰,۸۳۶، عوامل محتوایی: ۰,۸۴۷، عوامل زمینه‌ای: ۰,۸۶۲) اندازه‌گیری و مورد تأیید قرار گرفتند. تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی تحلیل محتوای متن (کدگذاری) و در بخش کمی در دو قسمت توصیفی و استنباطی انجام پذیرفت. در بخش استنباطی، از تحلیل عاملی اکتشافی، تأییدی و آزمون تی تک نمونه‌ای بهره گرفته شد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که آسیب‌های موجود در نظام آموزشی بانک ملی ایران، شامل آسیب‌های ساختاری، محتوایی و زمینه‌ای است همچنین یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد که در وضعیت موجود، آسیب‌های محتوایی و زمینه‌ای بسیار جدی هستند.

واژگان کلیدی: نظام آموزشی بانک ملی، آسیب ساختاری، آسیب محتوایی و آسیب زمینه‌ای

^۱ دانشجوی دکتری گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد امارات، دبی

^۲ دانشیار گروه مدیریت آموزشی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران

^۳ دانشیار گروه مدیریت آموزشی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران

۱- مقدمه:

در شرایط متحول امروز، سازمان‌ها برای بقا ناچارند پیوسته توانمندی‌ها و شایستگی‌های خود را توسعه دهند تا بتوانند پاسخگوی شرایط متغیر و متفاوت محیطی باشند (جینز برگ، برتا، بامبوش، داس، لاپورته، رید و تیلور^۱، ۲۰۱۶). در این میان، سازمان‌ها باید یک ویژگی مهم داشته باشند و آن توانایی تغییر و تطبیق مداوم است. به عبارت دیگر، دوام و توسعه سازمان‌های امروزی درگرو همسو شدن با تغییرات سریع، توسعه و بالندگی^۲ است. چراکه تغییر و تحولات مداوم محیطی، بهبود را در موقعیت‌های گوناگون اجتناب‌ناپذیر می‌سازد. سازمان‌ها به جهت همسو شدن با تغییرات محیطی نیازمند بهبود و توسعه و گسترش عملیات اجرایی هستند که اساساً بر پایه فرایند آموزش^۳ و تغییر دادن ارزش‌ها و نگرش‌های مدیران و کارکنان سازمان می‌باشد (اشنایدر، ویکرت و مارتی^۴، ۲۰۱۶).

یکی از فرایندهایی که شایستگی‌های موجود در کارکنان را تقویت می‌نماید و منجر به ایجاد بالندگی در فرد می‌گردد، آموزش است. آموزش منجر به کسب دانش، مهارت و توانایی‌های تازه در فرد می‌شود، به گونه‌ای که بهبود عملکرد شغلی را تسهیل کرده و به بالندگی فرد می‌انجامد (ساندری، جاکراتمادجا و بانگون^۵، ۲۰۱۶).

آموزش، همان گسترش نگرش و دانش، مهارت و الگوهای رفتاری موردنیاز یک فرد برای انجام عملکرد مناسب در یک شغل معین است (عباسی و رشیدی، ۱۳۹۱). به عقیده رایینز^۶ (۱۹۸۸)، آموزش تجربه‌ای است مبتنی بر یادگیری تا با تغییرات نسبتاً پایداری که در فرد ایجاد می‌شود او را در انجام کار و بهبود توانایی‌ها، تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش و رفتار اجتماعی کمک کند. بنابراین آموزش به مفهوم تغییر دانش، نگرش و تعامل با همکاران است.

هر سازمانی به افراد آموزش‌دیده و متخصص که یکی از مؤثرترین عوامل در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور به شمار می‌رود نیاز دارد تا مأموریت خود را به انجام برساند. اگر توانایی‌های مدیریت و اعضای موجود سازمان پاسخگوی این نیاز باشد آموزش ضرورت چندانی ندارد اما از طرفی هم اگر مدیریت و کارکنان سازمان دارای دانش، اطلاعات، مهارت‌های لازم و مناسب

۱-Ginsburg., Berta., Baumbusch., Dass., Laporte., Reid & Taylor

۲- Maturity

۳- Education

۴- Schneider., Wickert & Marti

۵-Sondari., Tjakraatmadja & Bangun

۶-Robbins

نباشند، سازمان را دچار مشکلات و ضایعات عدیده مالی و اداری و غیره خواهند کرد. از آنجاکه فناوری به سرعت رشد می‌کند مدیریت سازمان نیز باید آموزش‌ها را به‌منظور توسعه و بالندگی توسعه دهد. از این‌رو، کارکنان متخصص و ماهر هم در زمان کوتاهی پس از استخدام نیازمند دریافت دانش و مهارت می‌باشند. بسیاری از مدیران ارشد سازمان‌ها بر این ادعا هستند که نیروی انسانی آن‌ها سرمایه‌های واقعی در سازمان‌هایشان هستند؛ اما با مطالعه‌ای ساده می‌توان پی برد که چندان بر این اعتقاد خود پایبند نیستند، چراکه اگر برآوردن نیازهای عاطفی، مادی و ارتباطاتی نیروی انسانی را محور اصلی مدیریت نیروی انسانی در سازمان‌ها قرار دهیم، خواهیم دید که به‌طور مثال به برخی از نیازهای اساسی کارکنان در سطح سازمان‌ها از جمله: نیاز به ارتقای که یکی از رموز موفقیت سازمان‌ها در دنیای پرشتاب امروز می‌باشد، توجه چندانی نمی‌شود. در واقع، آموزش نیروی انسانی سرمایه‌گذاری پرسودی به شمار می‌آید که بازده آن در واقع یک امر حیاتی و اجتناب‌ناپذیر است که باید به‌طور مستمر در سازمان مورد توجه قرار گیرد، چراکه آموزش یکی از راه‌های اصولی و منطقی هدایت تلاش‌های کارکنان در سازمان است و باعث به‌کارگیری استعدادهای نهفته، به‌کاراندازی قدرت تخیل و به وجود آمدن حسن انعطاف‌پذیری فکری لازم در کارکنان خواهد شد (صبرکش، مزینانی و نورمحمدی، ۱۳۹۲).

در مدل توسعه منابع انسانی در یک سازمان، آموزش به‌عنوان یکی از زیرمجموعه‌های توسعه و ارتقای کارکنان لحاظ شده است (رستمی، ۱۳۸۴). همچنین، آموزش ابزاری است که به‌وسیله فنون و روش‌های مختلف، مدیران را در اداره سازمان‌ها یاری می‌رساند. به‌عبارت‌دیگر، ایجاد یک سیستم اداری مطلوب و مناسب تا اندازه‌ی زیادی به کمک آموزش و ارتقای توانمندی‌های مدیران و کارکنان سازمان امکان‌پذیر است (اقبال و خان^۱، ۲۰۱۱). بر این اساس و به‌منظور ارتقای سطح آموزش در سازمان چندین گام باید مورد توجه قرار گیرد. گام اول، نیاز سنج آموزشی است. طبق الگوی نیازسنجی روملر، نیازسنجی نباید فقط به مدیریت متمرکز شود بلکه قلمرو نیازسنجی باید شامل سازمان و محیط آن، فرایندها، گروه‌های کاری و نیاز مدیریت و کارمندان شود (روملر^۲، ۱۹۸۶). بنابراین طبق این الگو نیازسنجی مستلزم تجزیه و تحلیل ابعاد سه‌گانه سازمان، شغل و شخص است. پیترز در مورد این گام از ارتقای آموزش، بیان می‌دارد که برنامه‌های آموزشی باید بر مبنای نتایج مورد انتظار تدوین گردد (پیترز^۳، ۱۹۹۷). نیازسنجی آموزش شامل دو فعالیت است: یکی شناسایی شکاف بین آنچه اتفاق

۱ - Zahid Iqbal & Khan

۲- Rummler

۳ - Peters

می‌افتد و آنچه باید اتفاق بیفتد (تحلیل شکاف) و دیگری شناسایی دلایل این فاصله و شکاف (تحلیل دلیل) (روست^۱، ۱۹۸۷).

گام بعدی، اجرای برنامه‌های ارتقای آموزشی است. بر این اساس، فالن (۱۹۹۱)، معتقد است که اجرای یک برنامه آموزشی به بوته عمل گذاشتن یک طرح یا برنامه آموزشی معین است و اجرای آن از برنامه‌ریزی آن مهم‌تر است چراکه بهترین برنامه آموزشی می‌تواند با اجرای نادرست نتایج نامطلوبی را به همراه داشته باشد (عباسی و رشیدی، ۱۳۹۱).

از طرف دیگر به‌منظور تشخیص اثربخشی اقدامات آموزشی در یک سازمان، می‌توان با تعیین میزان دستیابی به اهداف آموزشی، تعیین نتایج قابل‌مشاهده در آموزش‌ها، تعیین میزان انطباق رفتار کارکنان با انتظارات نقش سازمانی آن‌ها، تعیین میزان درست انجام دادن کار که موردنظر آموزش بوده، تعیین میزان توانایی ایجادشده در اثر آموزش‌ها برای دستیابی به اهداف، تعیین میزان ارزش‌افزوده آموزشی و تعیین میزان بهبود شاخص‌های موفقیت کسب‌وکار را در نظر گرفت (پیدایی، ۱۳۸۹). تشخیص اثربخشی اقدامات آموزشی از طریق آسیب‌شناسی^۲ صورت می‌پذیرد. آسیب‌شناسی، درواقع، تشخیص علل آسیب‌های واردشده بر سیستمی معین است (گازدار^۳، ۲۰۱۷). این علم که به‌طور گسترده در علوم زیستی کاربرد دارد در علوم انسانی نیز مورداستفاده قرار می‌گیرد. آسیب‌شناسی فرایندی است نظام‌مند از جمع‌آوری داده‌ها به‌منظور تعامل اثربخش و سودمند در راستای حل مشکلات، چالش‌ها، فشارها و محدودیت‌های محیطی در سازمان (کراوس^۴، ۲۰۱۶).

شواهد موجود، بیانگر وجود مشکلات سازمانی متعدد در مؤسسه‌ها و سازمان‌ها می‌باشد. بی‌تردید وجود این مشکلات سبب کاهش اثربخشی، کارایی و سرانجام بهره‌وری سازمانی می‌شود. بررسی‌های به‌عمل‌آمده در مورد نظام اداری، به‌ویژه بانک‌ها نشان می‌دهد که بهره‌وری در آن‌ها علیرغم وجود فناوری پیشرفته، روند کاهشی داشته است. واقعیت آن است که یک مؤسسه یا سازمان، ابعاد متفاوتی از قبیل اهداف، ساختار، نیروی انسانی، فناوری و محیط را دارد و برای شناخت مشکلات سازمانی باید هر یک از این ابعاد موردتوجه قرار گیرد، اما یکی از عوامل مهمی که مانع بروز عملکرد مناسب در بانک‌ها می‌شود، عدم برنامه‌ریزی آموزشی مناسب است (الوانی، ۱۳۸۷).

۱ - Rossett

۲ - Pathology

۳ - Gazdar

۴ - Krause

سیستم‌های آموزشی در هر سازمان، بویژه بانک‌ها باید با توجه به اصول و روش‌های علمی بنا گذاشته شوند تا نتیجه بدست آمده، مطلوب بوده و نیازهای موجود را برطرف سازد. برای تحقق این مهم، باید ضعفها و آسیب‌های وارد سیستم آموزشی شناسایی و مرتفع شوند تا باعث هدر دادن سرمایه‌های سازمان نشوند. از طرف دیگر، چندین عامل از جمله محتوایی^۱، ساختاری- فرایندی^۲ و محیطی-زمینه‌ای^۳ وجود دارد که جزء آسیب‌های برنامه‌ریزی آموزشی کارکنان تلقی می‌گردد. عامل محتوایی شامل، فقدان نگرش مثبت به امر آموزش از سوی برخی از مدیران بانک‌ها، ضعف کارشناسان و پرسنل از نظر مهارت، دانش و تجربه کافی، نگاه به آموزش به عنوان عاملی برای ارتقای شغلی، تغییرات بی رویه مدیریت و عدم تمرکز برنامه‌های آموزش کارکنان در بانک می‌شود. عامل ساختاری و فرایندی نیز از عوامل دیگر است که شامل، جدایی آموزش از منابع انسانی متزلزل بودن جایگاه واحد آموزش در سازمان، ضعف سیستم نیازسنجی، عدم استفاده درست از آموزش مجازی و ارزیابی سطحی و عدم ارائه بازخورد مناسب می‌باشد. عوامل دیگر تاثیر گذار، عوامل زمینه‌ای می‌باشند که شامل، عدم وجود آمارهای مناسب جهت سرمایه‌گذاری آموزشی، عدم وجود سیاست‌های مشخص در سطح کلان، الگوبرداری نامناسب از نظام‌های آموزشی سازمان‌های دیگر و عدم توجه به نیازهای بومی سازمان می‌باشد (پیدایی، ۱۳۸۹).

در این خصوص، غفاری، عسگری و خیراندیش^۴ (۲۰۱۶) معتقد اند که آسیب‌های آموزشی شامل آسیب‌های فناوری و آسیب‌های ساختاری می‌شود. بلیاس، کریاکو، وارسانیس و اسپریتز^۵ (۲۰۱۷) نیز عوامل فناورانه را از عوامل مؤثر بر آموزش کارکنان بانک مؤثر می‌دانند. در زمینه آسیب‌شناسی، سیستم‌های آموزشی در بانک ملی ایران، کمتر از هر زمینه دیگری تحقیقات جامع انجام شده است. یکی از دلایل کم توجهی به این امر این است که ارزشیابی از برنامه‌های آموزشی موردتوجه دقیق و صحیح قرار نگرفته است. حسینی، شامی و خنیفر (۱۳۹۴)، در پژوهشی به آسیب‌شناسی آموزش ضمن خدمت بر اساس مدل OEM پرداختند و عوامل زمینه‌ای را از آسیب‌های تاثیر گذار بر آموزش ضمن خدمت کارکنان بر شمردند. همچنین، مختارزاده و آقاجانی (۱۳۹۳)، با شناسایی و اولویت‌بندی نارسایی‌های نظام آموزش کارکنان سازمان مالیاتی شهر تهران، نشان دادند که بیشترین نارسایی

۱ - Content

۲ - Co- Structure

۳ - Context

۴ - Ghafari., Asgari & Kheirandish

۵ - Belias., Kyriakou., Koustelios., Varsanis & Aspridis

مربوط به مرحله اجرای دوره های آموزشی است و در بین نارسایی های مربوط به مرحله نیازسنجی، عامل توجه ناکافی به نظرخواهی از کارکنان و مدیران سازمان درباره نیازهای آموزشی مربوط به شغل بیشترین اهمیت را دارد. مهدی پور (۱۳۹۱)، نیز در پژوهش خود به بررسی و آسیب شناسی نظام آموزشی سازمان ها و تعامل آن با استعداد کارآفرینی شاغلین پرداختند و نشان دادند که علیرغم وجود استعداد کارآفرینی در شاغلین، اما با آسیب های نظام آموزشی آن سازمان ها رابطه ای به دست نیامده است. به تعبیر دیگر، شرایط سازمان ها به گونه ایست که آسیب های موجود نظام آموزشی در سازمان های مورد بررسی؛ یعنی (ساخت، بستر، قوانین، فرایند و اثربخشی) کمتر متأثر از ویژگی های کارآفرینی شاغلین بوده است. از آنجاکه آموزش نیروی انسانی در جامعه موجب توسعه همه جانبه جامعه می شود و به عنوان یک مزیت رقابتی نسبت به جوامع دیگر عمل می کند، از اینرو، این فرایند، دغدغه اصلی جامعه و مدیران سازمان های پویا و بالنده امروزی است. در این میان، بدیهی است که الویت دادن به آموزش و برنامه های آموزشی در جهت ارتقای سطح مدیران و کارکنان سازمانها ضمن بهبود تفکر، ابتکار و نوآوری در آنها موجب ارتقای مهارت، دانش و نگرش شده وضعیت اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه را بهبود می بخشد (بینش و حسینیان، ۱۳۹۱).

لذا باتوجه به آنچه که گفته شد، هدف اصلی پژوهش حاضر آسیب شناسی نظام آموزشی کارکنان بانک ملی است و اینکه برای حرکت به سمت وضعیت مطلوب آموزشی در بین کارکنان بانک ملی، چه عواملی دخیل می باشند؟

۲- روش شناسی پژوهش

روش پژوهش: از آنجاکه پژوهش حاضر به دنبال آسیب شناسی نظام آموزشی بانک ملی است، روش پژوهش بر مبنای ماهیت داده ها آمیخته (کمی، کیفی)، از حیث بعد محیط، از نوع کتابخانه ای - میدانی و از نظر هدف کاربردی، از نظر زمان مقطعی و از نظر روش اجرای پژوهش توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه

کیفی: جامعه آماری بخش کیفی پژوهش شامل خبرگان دانشگاهی و مدیران شعب بانک ملی ایران می باشد. ویژگی های خبرگان پژوهش که به تائید اساتید راهنما و مشاور رسیده بود، افرادی بودند که از نظر آگاهی و اطلاعات در این زمینه برجسته بوده و این که بتوانند با ارائه اطلاعات دقیق

نمادی از جامعه باشند. در این پژوهش برای تعیین نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری هدفمند^۱ استفاده شد که ۱۰ نفر به عنوان حجم نمونه مصاحبه شونده، در نظر گرفته شد. کمی: گروه دوم از جامعه آماری این پژوهش، شامل تمامی کارکنان بانک ملی ایران، شعب تهران بودند. تهران دارای، ۳۶۹۵ اداره کل و ۱۲۶ شعبه و ۳۵۰۰ کارمند است. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد؛ بنابراین ۳۴۶ نفر از کارکنان بانک ملی تهران به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. همچنین، در این پژوهش برای انتخاب نمونه‌های آماری از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای استفاده شده است.

ابزار گردآوری داده‌ها و پایایی و روایی

ابزار گردآوری داده‌های پژوهش، مصاحبه و پرسشنامه بود.

در بخش کیفی این پژوهش از مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته استفاده شد. در مصاحبه‌های انفرادی با مصاحبه شونده‌گان، برای بررسی مقدماتی شش سؤال مصاحبه استفاده شد و در بخش کمی ضمن مرور ادبیات مربوط به آسیب‌شناسی آموزشی، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد که دارای دو بخش بود.

الف) گویه‌های عمومی: در سؤال‌های عمومی هدف کسب اطلاعات کلی و جمعیت‌شناختی پاسخگویان است. این قسمت شامل پنج سؤال است و مواردی مانند جنسیت، سن، تحصیلات، رشته تحصیلی، سابقه کار و شعبه اشتغال به کار مطرح شده‌اند.

ب) پرسشنامه محقق ساخته

گویه‌های تخصصی: این بخش شامل ۲۷ گویه بسته و ۱ سؤال باز می‌باشد. در طراحی این بخش سعی شده است که تا حد ممکن، گویه‌های پرسشنامه‌ها برای پاسخگویان قابل درک باشد. این گویه‌ها از نوع بسته و از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت می‌باشد. لازم به ذکر است، در زمان توزیع پرسشنامه پژوهش‌گر در محل حضور داشته و به صورت شفاهی جهت روشن شدن مطلب و گویه‌های پرسشنامه به رفع ابهام برای شرکت کنندگان مبادرت ورزیده است.

روایی

در بخش کیفی با استفاده از نظر خبرگان روایی مصاحبه مورد تأیید قرار گرفت. در بخش کمی نیز، برای تعیین روایی، از روایی صوری، محتوایی و سازه استفاده شد. روایی ظاهری پرسشنامه نهایی به دور از ایرادات ویرایشی، شکلی، املائی و ... به کمک پژوهش‌گر، چند نفر از اعضای نمونه، استاد راهنما و مشاور تدوین گردید. برای بررسی روایی محتوایی^۱ از فرم‌های CVI و CVR استفاده شد. باید توجه داشت که بررسی روایی محتوایی قبل از توزیع پرسشنامه و از طریق خبرگان (اعضای مصاحبه شونده، اساتید راهنما و مشاور، دانشجویان دکتری متخصص در این حوزه، چند نفر از آزمون‌دهی‌ها و...) صورت می‌گیرد. بر اساس این نوع از روایی هیچ سوالی نیاز به حذف شدن نداشت و برخی سوالات اصلاح شد.

پایایی: برای سنجش پایایی در بخش کیفی، از پایایی بازآزمون و روش توافق درون موضوعی برای محاسبه پایایی مصاحبه‌های انجام گرفته استفاده شد. در این پژوهش برای محاسبه پایایی از از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بنا به ماهیت پژوهش بهره گرفته شد. همان‌طور که در جدول ۱ قابل مشاهده است میزان ضریب آلفای کرونباخ و ترکیبی برای همه سوالات پژوهش بالاتر از ۰,۷ است.

جدول ۱- مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

مؤلفه	شماره سوالات	تعداد سوالات	آلفای کرونباخ نهایی (حجم نمونه=۳۳۵)	آلفای کرونباخ تست (حجم نمونه=۳۵)	ضریب پایایی ترکیبی
عوامل ساختاری	۱۲-۱	۱۲	۰,۷۹۴	۰,۷۵۳	۰,۸۳۶
عوامل محتوایی	۲۲-۱۳	۱۰	۰,۸۳۶	۰,۸۱۹	۰,۸۴۷
عوامل زمینه‌ای	۲۷-۲۳	۵	۰,۸۲۵	۰,۸۰۳	۰,۸۶۲

همان‌طور که در جدول فوق قابل مشاهده است میزان ضریب آلفای کرونباخ و ترکیبی برای همه مؤلفه‌های آسیب‌ها بالاتر از ۰,۷ است.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

کیفی: در بخش کیفی جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل محتوا استفاده شد. در این طرح مراحل تحلیل داده‌های کیفی گردآوری شده، از طریق کدگذاری باز و کدگذاری محوری انجام شده است.

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

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

۳- یافته‌های پژوهش

در این بخش داده‌های پژوهش با استفاده از روش‌های علمی مورد تحلیل و ارزیابی قرار می‌گیرد. آسیب‌های موجود در نظام آموزشی کارکنان بانک ملی کدام‌اند؟ در شناسایی مولفه‌های آسیب‌های موجود در نظام آموزشی کارکنان بانک ملی، ابتدا باید از این مسأله اطمینان یافت که می‌توان داده‌های موجود را برای تحلیل به کار برد یا به عبارتی، آیا تعداد داده‌های موردنظر (اندازه نمونه و رابطه بین متغیرها) برای تحلیل عاملی مناسب هستند یا خیر؟ بدین منظور از شاخص KMO و آزمون بارتلت استفاده شد.

جدول ۲- نتایج آزمون KMO و بارتلت

عوامل	آزمون		نتایج
شناسایی مولفه‌های آسیب‌های موجود در نظام آموزشی کارکنان بانک ملی	ضریب کفایت نمونه‌گیری KMO		۰,۹۶۸
	آزمون کرویت بارتلت	کای اسکوئر	۹۵۷۲,۴۷۸
		درجه آزادی	۳۵۱
		سطح معناداری	۰,۰۰۰

براساس نتایج به دست آمده، شاخص KMO بزرگتر از ۰٫۶ بوده و مقادیر تقریباً نزدیک به یک را نشان می‌دهد که حاکی از کفایت حجم نمونه بر اساس شاخص‌های شناسایی شده برای تحلیل عاملی می‌باشد.

بر اساس کفایت حجم نمونه، سوالات مصاحبه از خیرگان طراحی و مطرح شد. در ادامه می‌توان سؤال‌های مصاحبه و چک لیست نتایج مصاحبه را در جداولی مجزا مشاهده کرد. پاسخ‌های ارائه شده برای هر سؤال پس از تحلیل محتوا و کدگذاری توسط پژوهشگر و دو نفر از متخصصین آمار در جدولی آورده شده است که این جدول، بیانگر شاخص‌ها و مؤلفه‌های اصلی پژوهش بوده و در ستون بعدی جدول پاسخ‌های ارائه شده توسط مصاحبه‌شوندگان (مفاهیم استخراجی اولیه) آورده شده است و در ستون آخر کد مربوط به مصاحبه‌شونده آورده شده است. در جدول ۳. سوالات مربوط به مصاحبه با خبرگان قابل مشاهده است.

جدول ۳- سؤال‌های مصاحبه

ردیف	سؤال
۱	تعریف شما از نظام آموزش کارکنان بانک چیست؟
۲	ضرورت پرداختن به آسیب‌های نظام آموزش کارکنان بانک ملی و ارتقای آن از نظر شما چیست؟ (پیامدهای آسیب‌شناسی)
۳	نقاط قوت و ضعف پرداختن به آسیب‌شناسی نظام آموزش کارکنان بانک و ارتقای آن از نظر شما چیست؟
۵	وضعیت آسیب‌های نظام آموزش کارکنان بانک در حال حاضر چگونه است؟
۶	زیر ساخت‌های لازم برای جلوگیری از آسیب‌های نظام آموزش کارکنان بانک از نظر شما کدامند؟

در جدول زیر چک لیست مربوط به نتایج تحلیل محتوای مصاحبه با استفاده از کدگذاری باز، محوری و انتخابی در مورد آسیب‌های موجود در نظام آموزشی کارکنان بانک ملی آورده شده است. تحلیل داده‌ها با استخراج مفاهیم و مقوله‌ها آغاز گردید (کدگذاری باز) و مفاهیم و مقوله‌های بی ربط و تکراری حذف گردیدند که نتایج کدگذاری باز در جدول زیر آمده است.

جدول ۴. چک لیست مربوط به آسیب‌های نظام آموزش کارکنان بانک ملی

آسیب‌های نظام آموزشی		
D۱	تا چه حد ساختار ضعیف را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	ساختاری
D۲	تا چه حد مقررات دست و پاگیر را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
D۳	تا چه حد محدودیتهای سیستمی را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
D۴	تا چه حد جدایی آموزش از منابع انسانی را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
D۵	تا چه حد تزلزل جایگاه واحد آموزش را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
D۶	تا چه حد عدم استفاده از آموزش الکترونیکی را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
D۷	تا چه حد ضعف سیستم نیازسنجی را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
D۸	تا چه حد ارزیابی سطحی برنامه‌ها و عدم ارائه بازخورد را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
D۹	تا چه حد عدم سنجش مناسب میزان اثربخشی دوره آموزشی را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
D۱۰	تا چه حد مستند نبودن فرایندها و عدم حفظ تجارب سازمانی را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
D۱۱	تا چه حد فقدان نظام آموزشی جامع را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	محتوایی
D۱۲	تا چه حد نبود خط مشی صریح آموزشی را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
E۱	تا چه حد رفتار نامناسب کارکنان را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
E۲	تا چه حد تعامل ضعیف بین کارکنان را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
E۳	تا چه حد عدم توجه به نیروی انسانی را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
E۴	تا چه حد عدم نگرش مثبت نسبت به یادگیری را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
E۵	تا چه حد نداشتن مهارت کافی را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
E۶	تا چه حد نداشتن دانش کافی را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
E۷	تا چه حد نداشتن نگرش مثبت نسبت به آموزش را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
E۸	تا چه حد عدم توجه به دانش اساتید منتخب برای تدریس دوره آموزشی را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
E۹	تا چه حد تغییرات مدیریتی را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	زمینه‌ای
E۱۰	تا چه حد ارزشیابی غیر واقعی را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
F۱	تا چه حد ضعف برخی موسسات طرف قرار داد با بانک را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
F۲	تا چه حد عدم وجود آمارهای مناسب در زمینه سرمایه گذاری آموزشی را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
F۳	تا چه حد عدم وجود سیاستهای مشخص در سطح کلان را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
F۴	تا چه حد الگوبرداری کورکورانه از سیستمهای آموزشی دیگر را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	
F۵	تا چه حد عدم حمایت آزمودنی‌ها را از آسیب‌های ارتقای نظام آموزشی در این بانک می‌دانید؟	

در شناسایی مولفه‌های آسیب‌های موجود در نظام آموزشی کارکنان بانک ملی براساس نتایج حاصل از بخش کیفی و روایی محتوا، روی ۲۷ شاخص شناسایی شده تحلیل عاملی اکتشافی انجام

شد. جدول زیر، اشتراکات این شاخص‌ها را نشان می‌دهد. در حقیقت، در جدول اشتراکات هر سوال میزان واریانس را که می‌تواند مولفه‌ها را تبیین کند، نشان می‌دهد و بیان می‌دارد که کدام سوالات واریانس بیشتری را تبیین کرده است و کدام سوال واریانس کمتری را تبیین کرده است. روش استخراج عامل‌ها، تحلیل مؤلفه اصلی^۱ است. هرچه مقادیر اشتراک استخراجی بزرگ‌تر باشد، عامل‌های استخراج شده، متغیرها را بهتر نمایش می‌دهند. متغیرهایی که مقادیر اشتراک استخراجی آن‌ها کوچک‌تر از ۰,۵ هستند، حذف می‌شوند. البته این کار به صورت مرحله‌ای انجام می‌شود و از متغیرهایی با مقادیر اشتراک استخراجی پایین‌تر آغاز می‌شود.

جدول ۵- اشتراکات شاخص‌ها

سؤال‌ها	اشتراکات استخراجی	سؤال‌ها	اشتراکات استخراجی	سؤال‌ها	اشتراکات استخراجی	سؤال‌ها	اشتراکات استخراجی
سؤال ۱	۰,۶۱	سؤال ۸	۰,۷۳	سؤال ۱۵	۰,۶۸	سؤال ۲۲	۰,۷۵
سؤال ۲	۰,۶۵	سؤال ۹	۰,۷۴	سؤال ۱۶	۰,۷۰	سؤال ۲۳	۰,۷۱
سؤال ۳	۰,۶۵	سؤال ۱۰	۰,۷۱	سؤال ۱۷	۰,۷۰	سؤال ۲۴	۰,۷۳
سؤال ۴	۰,۵۶	سؤال ۱۱	۰,۷۱	سؤال ۱۸	۰,۷۱	سؤال ۲۵	۰,۷۱
سؤال ۵	۰,۶۲	سؤال ۱۲	۰,۸۰	سؤال ۱۹	۰,۷۲	سؤال ۲۶	۰,۷۵
سؤال ۶	۰,۷۳	سؤال ۱۳	۰,۸۱	سؤال ۲۰	۰,۷۳	سؤال ۲۷	۰,۶۵
سؤال ۷	۰,۶۴	سؤال ۱۴	۰,۷۵	سؤال ۲۱	۰,۷۲		

همان‌طور که در جدول فوق، قابل مشاهده است اشتراکات برای همه شاخص‌ها بالای ۰,۵ است و نیاز به حذف هیچ سوالی نمی‌باشد.

در جدول زیر، نیز، می‌توان تبیین واریانس کل^۲ را مشاهده کرد. این جدول شامل سه قسمت است. قسمت اول شامل مقادیر ویژه اولیه^۳، مربوط به مقادیر ویژه است و تعیین کننده عامل‌هایی است که در تحلیل باقی می‌مانند. در عامل‌هایی که دارای مقادیر ویژه کمتر از یک می‌باشند، از تحلیل خارج می‌شوند. عوامل خارج شده از تبیین، عواملی هستند که حضور آن‌ها باعث تبیین بیشتر واریانس نمی‌شود. قسمت دوم شامل مجموع مربع بارهای استخراج شده^۴، مربوط به مقادیر ویژه عوامل استخراجی

۱ Principal Component Analysis

۲ Total Variance Explained

۳ Initial Eigenvalue

۴ Extraction Sums of Squared Loadings

بدون چرخش است و قسمت سوم مربوط به مجموع مربع بارهای چرخش یافته^۱ است. موارد ذکر شده در جدول زیر قابل مشاهده است.

جدول ۶- تبیین واریانس مولفه‌ها

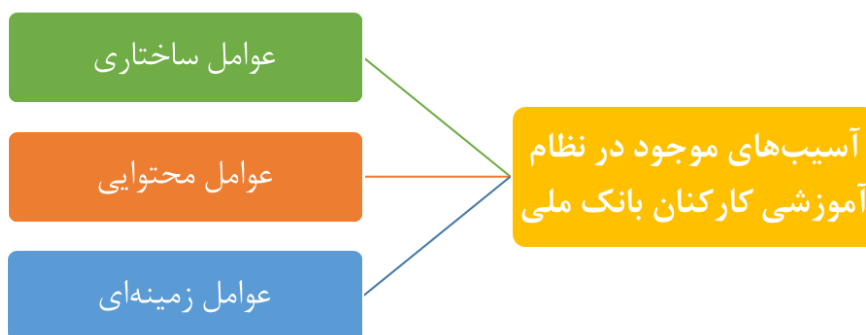
عوامل	مقادیر ویژه اولیه			مجموع مربع بارهای استخراج شده			مجموع مربع بارهای چرخش یافته		
	کل	واریانس	درصد تجمعی	کل	واریانس	درصد تجمعی	کل	واریانس	درصد تجمعی
۱	۱۶,۴۵	۶۰,۹۱	۶۰,۹۱	۱۶,۴۵	۶۰,۹۱	۶۰,۹۱	۷,۷۹	۲۸,۸۵	۲۸,۸۵
۲	۱,۴۹	۵,۵۱	۶۶,۴۲	۱,۴۹	۵,۵۱	۶۶,۴۲	۶,۶۲	۲۴,۵۲	۵۳,۳۷
۳	۱,۰۴	۳,۸۴	۷۰,۲۶	۱,۰۴	۳,۸۴	۷۰,۲۶	۴,۵۶	۱۶,۸۸	۷۰,۲۶
۴	۰,۸۷	۳,۲۴	۷۳,۵۰						
۵	۰,۸۲	۳,۰۴	۷۶,۵۳						
۶	۰,۷۲	۲,۶۵	۷۹,۱۸						
۷	۰,۵۱	۱,۸۹	۸۱,۰۷						
۸	۰,۴۸	۱,۷۷	۸۲,۸۴						
۹	۰,۴۳	۱,۵۹	۸۴,۴۲						
۱۰	۰,۳۹	۱,۴۶	۸۵,۸۸						
...									
۲۶	۰,۱۳	۰,۴۸	۹۹,۵۴						
۲۷	۰,۱۲	۰,۴۶	۱۰۰						

با توجه به جدول فوق، ۳ عامل اول دارای مقادیر ویژه بزرگتر از یک هست و در تحلیل باقی می‌مانند. این عوامل تا تقریباً ۷۰ درصد، واریانس شاخص‌های مولفه‌های آسیب‌های موجود در نظام آموزشی کارکنان بانک ملی را تبیین می‌کند. به منظور تحقیق درباره ماهیت روابط بین متغیرها و نیز دستیابی به تعاریف و نامگذاری عامل‌ها، ضرایب بالاتر از ۰,۴ در تعریف عامل‌ها مهم و با معنی بوده و ضرایب کمتر از این حدود به عنوان عامل تصادفی در نظر گرفته شده است. در نهایت، نتایج حاصل از تحلیل عاملی نشان می‌دهد که از میان ۲۷ شاخص (گویه) موجود، ۳ مؤلفه اصلی قابل شناسایی است. مؤلفه‌های اکتشاف شده را در جدول فوق، می‌توان مشاهده کرد و بر اساس ادبیات، پیشینه و نظریه‌های موجود این مولفه‌ها در جدول زیر نام‌گذاری شده‌اند.

جدول ۷- مولفه‌های شناسایی شده بعد از استفاده از ادبیات موجود

تعداد شاخص	نام مولفه	سازه
۱۲	عوامل ساختاری	آسیب‌های موجود در نظام آموزشی کارکنان بانک ملی
۱۰	عوامل محتوایی	
۵	عوامل زمینه‌ای	

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



شکل ۱- مدل نهایی مولفه‌های شناسایی شده آسیب‌های موجود در نظام آموزشی کارکنان بانک ملی

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

$$F_0: \mu = 3$$

$$F_1: \mu \neq 3$$

نتیجه آزمون تی تک نمونه‌ای در جدول ۷ آورده شده است.

جدول ۷-آزمون t-تک‌نمونه‌ای به‌منظور بررسی وضعیت

متغیر	مولفه	ارزش آزمون = ۳					
		مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	بازه اطمینان	
						حد بالا	حد پایین
آسیب‌های نظام آموزشی	عوامل ساختاری	۶,۵۵	۳۶۴	۰,۰۰۰	۰,۲۶	۰,۱۹	۰,۳۴
	عوامل محتوایی	-۶,۰۸	۳۶۴	۰,۰۰۰	-۰,۲۵	-۰,۳۳	-۰,۱۷
	عوامل زمینه‌ای	-۷,۲۳	۳۶۴	۰,۰۰۰	-۰,۳۱	-۰,۴۰	-۰,۲۳

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

۴- بحث و نتیجه‌گیری

پس از تجزیه تحلیل داده‌ها براساس تحلیل عاملی معین شد که ۳ آسیب نظام آموزشی بانک ملی ایران شامل، آسیب‌های ساختاری، محتوایی و زمینه‌ای می‌باشد. در مورد آسیب‌شناسی نظام آموزشی بانکی باید در ابتدا عنوان کرد که آسیب‌شناسی سیستم بانکی علاوه بر مفاهیم و روشهای علوم رفتاری، سایر مفاهیم و روشهای دانش مدیریت، در زمینه‌های برنامه‌ریزی راهبردی، باز مهندسی فرآیندها، بهره‌وری بانک را مد نظر دارد. توسعه بانک یک برنامه عملی مبتنی بر اطلاعات دقیق پیرامون مشکلات جاری، فرصتها و اثرات فعالیتها در جهت حصول به اهداف است. بنابراین، احتیاج مبرمی به یک سیستم جمع‌آوری مداوم اطلاعات و تجزیه و تحلیل آنها دارد. این سیستم، همان فرایند آسیب‌شناسی است که بانک ملی ایران را به عنوان با قدمترین بانک ایران مورد ارزشیابی قرار می‌دهد و نقاط قوت و ضعف و فرصتها و تهدیدات آموزشی آن را بررسی می‌کند. برای آسیب‌شناسی نظام آموزشی بانک، باید از جایی شروع کرد، پژوهش حاضر، شناسایی آسیب‌های سیستم آموزشی بانک ملی را از ساختار داخلی آن شروع کرده است و آسیب‌های ساختاری را در ابتدا مورد بحث و بررسی قرار داده است. بر اساس نتایج حاصل از این مطالعه، در ابتدا، ساختار ضعیف بانک در آموزش موجب شده است تا نظام آموزشی این سازمان نتواند به اهداف آموزشی خود دست یابد و

کارکنان را از آموزشهای لازم و ضروری مربوط به شغلشان بهره مند سازد. همچنین، وجود مقررات دست و پاگیر باعث شده است تا بیشتر مدیران و کارکنان در قید و بند برنامه کلاسها که معمولاً بدون انعطاف است قرار بگیرند و نتوانند بهره کافی را از آموزشهای ضمن خدمت ببرند. از طرف دیگر، یکی از مهمترین آسیبهای ساختاری شناخته شده در نظام آموزشی بانک ملی ایران، این است که واحد آموزش از منابع انسانی جدا است. حال آنکه این آموزش صرفاً برای توعه و بالندگی منابع انسانی انجام می پذیرد. در واقع افرادی در واحد آموزش برای منابع انسانی برنامه ریزی آموزشی می کنند که به امور بانکی، ساعات مراجعه مشتریان و اوضاع محیطی تسلط کافی ندارند و برنامه هایی معمولاً غیرمنعطف طرح ریزی می شود. از طرف دیگر هم جایگاه واحد آموزش در بانک به عنوان مهمترین بخش در نظر گرفته نمی شود و بیشتر به عنوان واحدی که باید باشد اما کارایی لازم را ندارد به آن نگریسته می شود. این در حالی است که اگر آموزش بانک مورد توجه قرار بگیرد و برنامه ریزی های دقیق برای کارکنان انجام شود، شاهد مشکلات مختلف رفتاری و تخصصی از سوی کارکنان بانک نخواهیم بود. همچنین، ضعف در سیستم نیازسنجی است که نظام آموزش در بانک را با دشواری هایی روبرو می کند. نیازسنجی در مورد برنامه های آموزشی در بانک ملی ایران به نظرسنجی تبدیل شده است و به جای ارزیابی برنامه های قبلی و رصد پیامدهای آنان، بیشتر بر اساس نظر مدیران بانک این برنامه ریزیهای انجام می پذیرد. این مسئله باعث می شود نه تنها مشکلات و چالشهای برنامه های آموزشی قبلی شناسایی نشود بلکه نیازهای آتی آموزشی کارکنان نیز به درستی تشخیص داده نشوند. علاوه بر این آسیبها، نباید از نقش پررنگ فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی که امروزه تمام دنیا و سازمانها را مورد هجوم قرار داده غافل ماند. با وجود پیشرفت فناوری ها، به روز شدن سازمانها و گام برداشتن همگام با تغییرات فناورانه لازمه رقابت و ادامه حیات در دنیای امروز است. بر این اساس، یکی از آسیبهای مربوط به ساختار بانک ملی که بر نظام آموزشی تاثیر می گذارد را می توان، عدم استفاده مناسب از سیستمهای فناوری اطلاعات در بانک ملی دانست. همچنین، شایان ذکر است که تمام آسیبهای ساختاری سیستم آموزش بانک ملی را می توان نشان از یک عامل دانست و آن عدم نظارت دقیق و عدم ارائه بازخورد مدیران نسبت به اجرای برنامه های آموزشی است. معمولاً در بانکها مانند سایر سازمانها، بودجه ای برای آموزش صرف می شود، درحالیکه این بودجه با عدم برنامه ریزی دقیق و عدم نظارت کافی به فایده تبدیل نمی شود و به عبارتی، هزینه فایده محاسبه نمی گردد.

یکی دیگر از آسیبهای نظام آموزشی در بانک ملی که در این پژوهش مورد شناسایی قرار گرفت، آسیبهای محتوایی است. یکی از آسیبهای محتوایی که آموزش بانک را مورد هجوم قرار داده

است، آسیب ناشی از رفتار نامناسب کارکنان و عدم تعامل آنان با یکدیگر است. عدم مشارکت پذیری در بین کارکنان بانک ملی باعث می‌شود تا آنان در مورد آموزشهای کسب شده به گفت و گو ننشینند و از پیامدهای آنها استفاده بهینه نداشته باشند. همچنین عدم نگرش مثبت نسبت به یادگیری در بین کارکنان و حتی مدیران باعث شده تا کلاسهای آموزشی را صرفاً به صورت امری اجباری که باید گذرانده شوند، بنگرند و از محتوای آموزشی آنان استفاده نکنند. چندین سال است که برخی از بانکها آموزشهای خود را به صورت برون سپاری اجرا می‌کنند و کارکنان را بای آموزش به دانشگاههای مختلف (مانند دانشگاه علمی و کاربردی) می‌فرستند، اما با این کار هم به نظر می‌رسد کاری از پیش نمی‌برند. چراکه کارکنان بیشتر به دنبال اخذ مدرک و افزایش دستمزد خود هستند تا یادگیری. این بدان معنی است که آنها فرایند یادگیری و پیامدهای مهم آن را به خوبی درک نکرده‌اند. بدین ترتیب، با سپری کردن اینگونه کلاسها، انتظار می‌رود کارکنان از دانش و مهارت نسبی برخوردار باشند که متأسفانه این امر نیز میسر نمی‌شود و آنها دانش و مهارت کافی برای اداره امور بانکی کسب نمی‌کنند؛ اما می‌توان آسیب دیگر محتوایی را نام برد که عدم کسب نتیجه بدان دلیل باشد و آن استفاده از اساتیدی است که دانش کافی برای ارائه مطالب ندارند. این اساتید، معمولاً تجربه و دانش کافی برای ارائه مطالب به کارکنان بانک ندارند و آنها را از ادامه یادگیری دلسرد می‌کنند. این آسیب به برنامه ریز آموزشی باز می‌گردد یا به مدیری که افراد را برای استادی برای آموزشهای ضمن خدمت انتخاب کرده و به کار می‌گیرد. مدیران در جای دیگر نیز آسیبهایی را به سیستم آموزشی بانکها می‌زنند. تغییر مدیران در بانکها منجر به تغییرات آموزشی می‌شود که این خود آسیبی جدی برای سیستم آموزشی بانک و بودجه‌ای که صرف شده، می‌باشد. تغییرات مدیران شعب باعث می‌شود تا هر مدیر به صورت سلیقه‌ای با مسئله آموزش برخورد کند و این چندگانگی کارکنان را با چالش مواجه می‌کند. گاهی هم ارزشیابی سوگیرانه و غیرواقعی از کلاسهای آموزشی ارائه شده، به عنوان آسیبی است که به نظام آموزشی بانکی لطمه وارد می‌کند. آسیب مهم دیگر که در پژوهش حاضر بدان پرداخته شد، آسیب عوامل زمینه‌ای است. در مورد سیستم آموزشی بانک ملی، ضعف برخی موسسات طرف قرارداد با بانک، می‌تواند یک نوع عامل زمینه‌ای باشد که نظام آموزشی بانک را تحت الشعاع قرار می‌دهد. همچنین، عدم وجود آمارهای مناسب در زمینه سرمایه‌گذاری‌های آموزشی نیز آسیب دیگر زمینه‌ای است که نظام آموزشی در بانک ملی را با بحران مواجه می‌کند. در پژوهش حاضر، آسیبهای زمینه‌ای، بسیار گزارش شده‌اند. بدین ترتیب، آنچه از نتایج این پژوهش به دست می‌آید، نشان می‌دهد که موسسات آموزشی که طرف قرار داد بانک ملی هستند، بسیار از کیفیت آموزشی ضعیفی برخوردارند و حتماً باید با آنها برخورد شود و ارزیابی دقیقی از کارایی و

اثربخشی برنامه های این موسسات انجام گیرد و با حساسیت بیشتری نسبت به ارائه برنامه های آموزشی توسط این آموزشگاه ها نگریسته شود. از طرف دیگر، آمارهای درستی که صحت آنها ثابت شده باشد برای سرمایه گذاری در آموزش بانکها وجود ندارد و اکثرا بر اساس ادبیات موجود و بر اساس سو گیری تهیه می شوند. این امر مستلزم آن است که بانک ملی ارزیابی را استهدام کند تا ضمن ارائه آمار دقیق، اثربخشی برنامه های آموزشی جاری را موردتوجه قرار دهد و ارزشیابی کند. در این خصوص، برخی یافته های حاصل از پژوهش های انجام شده با یافته پژوهش حاضر همخوانی دارد، از آن جمله می توان به پژوهش حسینی، شامی و خنیفر (۱۳۹۴)، اشاره کرد. آنها در پژوهشی به آسیب شناسی آموزش ضمن خدمت بر اساس مدل OEM پرداختند و عوامل زمینه ای را از آسیب های تاثیر گذار بر آموزش ضمن خدمت کارکنان بر شمردند. همچنین، مختارزاده و آقاجانی (۱۳۹۳)، با شناسایی و اولویت بندی نارسایی های نظام آموزش کارکنان سازمان مالیاتی شهر تهران، نشان دادند که بیشترین نارسایی مربوط به مرحله اجرای دوره های آموزشی است و در بین نارسایی های مربوط به مرحله نیازسنجی، عامل توجه ناکافی به نظرخواهی از کارکنان و مدیران سازمان درباره نیازهای آموزشی مربوط به شغل بیشترین اهمیت را دارد. مهدی پور (۱۳۹۱)، نیز در پژوهش خود به بررسی و آسیب شناسی نظام آموزشی سازمان ها و تعامل آن با استعداد کارآفرینی شاغلین پرداختند و نشان دادند که که علیرغم وجود استعداد کارآفرینی در شاغلین، اما با آسیب های نظام آموزشی آن سازمان ها رابطه ای به دست نیامده است. به تعبیر دیگر، شرایط سازمان ها به گونه ایست که آسیب های موجود نظام آموزشی در سازمان های مورد بررسی؛ یعنی (ساخت، بستر، قوانین، فرایند و اثربخشی) کمتر متأثر از ویژگی های کارآفرینی شاغلین بوده است. پژوهش حاضر با محدودیت هایی مواجه بود، محدود بودن جامعه آماری به کارکنان بانک ملی، امکان دسترسی دشوار به کارکنان به دلیل مشغله کاری و دسترسی نداشتن به آمار و اطلاعات مربوط به آسیب شناسی نظام آموزشی بانکی در بانک ملی.

منابع

- الوانی، سید مهدی و بهروز ریاحی (۱۳۸۷). سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی. تهران: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران. چاپ اول.
- بینش، مسعود و حسینیان، سیما مهذب. (۱۳۹۱). بالندگی فردی و سازمان: چگونه می‌توانیم در زندگی فردی و سازمانی پرانرژی، نوآور و موفق باشیم. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- پیدایی، میرمحمد. (۱۳۸۸). آسیب‌شناسی آموزش کارکنان با تاکید بر اثربخشی آن در سازمانهای ایرانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر ری
- حسینی، مرضیه سادات، شامی، معصومه و خنیفر، حسین. (۱۳۹۴). آسیب‌شناسی آموزش ضمن خدمت بر اساس مدل OEM (مورد مطالعه: نواحی آموزش و پرورش استان قم). مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۳ (۴)
- رستمی، محمدرضا. (۱۳۸۴). توسعه منابع انسانی از برنامه‌ریزی تا عمل. تهران: مدیریت امور اداری و تشکیلات.
- صبرکش، علیرضا؛ مزینانی، حبیب‌الله و نورمحمدی، هادی. (۱۳۹۲). آموزش و توسعه منابع انسانی در سازمان. مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی، ۶(۴(پیاپی ۲۴)): ۱۰۷-۱۳۴.
- عباسی ابراهیم، رشیدی عزیز. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر اجرای دوره‌های آموزشی بر عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی. فرایند مدیریت و توسعه، ۲۵ (۳): ۱۲۱-۱۴۳.
- مختارزاده، آزاده و آقاجانی، فهیمه. (۱۳۹۴). شناسایی و اولویت بندی نارسایی‌های نظام آموزش کارکنان سازمان مالیاتی شهر تهران. فصلنامه رسالت مدیریت دولتی، ۵(۱۵ و ۱۶)، ۳۷-۵۰.
- مهدی پور، فریده. (۱۳۹۱). بررسی و آسیب‌شناسی نظام آموزشی سازمان‌ها و تعامل آن با استعداد کارآفرینی شاغلین. مجله‌ی علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱(۶)، ۱۰۶-۸۳
- Belias, D., Kyriakou, D., Koustelios, A., Varsanis, K., & Aspridis, G. (۲۰۱۷). Personal Characteristics and Job Satisfaction of Greek Banking Employees. In Strategic Innovative Marketing (pp. ۶۵-۷۱). Springer International Publishing
- Gazdar, A. (۲۰۱۷). PL۰۵. ۰۱: Pathology. Journal of Thoracic Oncology, ۱۲(۱), S۱۲-S۱۳.
- Ghafari, M., Asgari, N., & Kheirandish, M. (۲۰۱۶). Pathology of Utilizing Information Technology in National Entrance Examination by Educational Testing Organization. International Journal of Humanities and Cultural Studies (IJHCS) ISSN ۲۳۵۶-۵۹۲۶, ۳(۲), ۶۱۰-۶۳۰.
- Ginsburg, L., Berta, W., Baumbusch, J., Dass, A. R., Laporte, A., Reid, R. C., ... & Taylor, D. (۲۰۱۶). Measuring Work Engagement, Psychological Empowerment, and Organizational Citizenship Behavior Among Health Care Aides. The Gerontologist, gnv۱۲۹.
- Iqbal, M. Z., & Khan, R. A. (۲۰۱۱). The growing concept and uses of training needs assessment: a review with proposed model. Journal of European Industrial Training, ۳۵(۵), ۴۳۹-۴۶۶.
- Krause, K. W. (۲۰۱۶). Pathology or Paradigm Shift? Human Evolution, Ad Hominem Science and the Anomalous Hobbits of Flores. Skeptical Inquirer.

- Peters, M. (۱۹۹۷). Education and the postmodern condition. Praeger Publishers.
- Robbins, D. (۱۹۸۸). The Rise of Independent Study: The Politics and the Philosophy of an Educational Innovation, ۱۹۷۰-۸۷.
- Rossett, A., & Garbosky, J. (۱۹۸۷). The use, misuse, and non-use of educational technologists in public education. Educational Technology, ۲۷(۹), ۳۷-۴۲.
- Rummler, G. A. (۱۹۸۶). Organization redesign. Introduction to performance technology, ۱.
- Schneider, A., Wickert, C., & Marti, E. (۲۰۱۷). Reducing complexity by creating complexity: a systems theory perspective on how organizations respond to their environments. Journal of Management Studies, ۵۴(۲), ۱۸۲-۲۰۸.
- Sondari, M. C., Tjakraatmadja, J. H., & Bangun, Y. R. (۲۰۱۶). Modeling Research Competency of Faculty Member: A Preliminary Data. Sains Humanika, ۸(۱-۲).