



## تأثیر یادگیری فردی با رویکرد شناختی بر بهبود کیفیت آموزش کارکنان

سارا ممبنی ابوالفتح: دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران  
**سیده زهرا حسینی درون کلائی:** استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران (\* نویسنده مسئول) [s.zahra.hoseini61@gmail.com](mailto:s.zahra.hoseini61@gmail.com)  
**وحید فلاح:** استادیار، گروه برنامه ریزی درسی، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران

### چکیده

#### کلیدواژه‌ها

کیفیت آموزش،  
یادگیری فردی،  
رویکرد شناختی

**زمینه و هدف:** از عوامل مهم بر توسعه کیفیت آموزش، یادگیری فردی می‌باشد و با توجه به بررسی‌های انجام شده تاکنون پژوهشی در ارتباط با یادگیری فردی با رویکرد شناختی بر بهبود کیفیت آموزش در کارکنان انجام نشده این پژوهش با هدف ارائه مدل ساختاری تأثیر سازمان یادگیرنده بر کیفیت آموزش با میانجیگری یادگیری فردی پرسنل بانک اقتصاد نوین انجام شد.

**روش کار:** پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات جزء پژوهش‌های آمیخته (کیفی- کمی) بود. جامعه آماری در بخش کیفی شامل خبرگان، متخصصین و افراد آگاه به امر در زمینه متغیرهای پژوهش و در بخش کمی شامل تمام پرسنل شعب بانک اقتصاد نوین شهر تهران به تعداد ۹۲۷ بود. حجم نمونه در بخش کیفی با اشیاع نظری (۲۰ نفر) و در بخش کمی بر اساس فرمول کوکران ۲۷۲ نفر برآورد شد. ابزار گردآوری داده‌ها، در بخش کیفی، مصاحبه نیمه ساختار یافته و در بخش کمی، پرسشنامه محقق ساخته بر مبنای مقیاس ۵ گزینه‌ای بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های مدل‌سازی معادلات ساختاری (تحلیل عاملی تأییدی) و تحلیل عاملی اکتشافی با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS-v21، Smart Pls-v2 استفاده شد.

**یافته‌ها:** نتایج حاکی از شناسایی ۳۱ شاخص (گویه) بود. مولفه‌های یادگیری فردی شامل عوامل درون فردی و عوامل میان فردی و نیز کیفیت آموزش شامل عوامل محسوس، کیفیت عملکرد، پاسخگویی، کیفیت تدریس و همدلی بود. نتایج دیگر نشان داد که یادگیری فردی با ضریب مسیر ۰/۶۰۴ تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت آموزش پرسنل بانک اقتصاد نوین استان تهران دارد.

**نتیجه‌گیری:** به طور کلی نتایج نشان داد که یادگیری فردی بر کیفیت آموزش کارکنان تأثیر دارد لذا لازم است مدیران علاوه بر تقویت مهارت‌های ارتباطی کارکنان، به مسأله یادگیری فردی و کیفیت آموزش نیز توجه داشته باشند تا با اهداف سازمانی دست یابند.

**تعارض منافع:** گزارش نشده است.

**منبع حمایت‌کننده:** حامی مالی ندارد.

شیوه استناد به این مقاله:

Mombeni Abolfath S, Hosseini Daron Kolai SZ, Fallah V. The Effect of Individual Learning with a Cognitive Approach on Improving the Quality of Employee Training. Razi J Med Sci. 2024(28 Jul);31.76.

Copyright: ©2024 The Author(s); Published by Iran University of Medical Sciences. This is an open-access article distributed under the terms of the CC BY-NC-SA 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.en>).

\*انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با **CC BY-NC-SA 4.0** صورت گرفته است.

## The Effect of Individual Learning with a Cognitive Approach on Improving the Quality of Employee Training

**Sara Mombeni Abolfath:** PhD Student of Educational Administration, Babol Branch, Islamic Azad University, Babol, Iran

**Seyyedeh Zahra Hosseini Daron Kolai:** Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Babol Branch, Islamic Azad University, Babol, Iran (\* Corresponding Author) [s.zahra.hoseini61@gmail.com](mailto:s.zahra.hoseini61@gmail.com)

**Vahid Fallah:** Assistant Professor, Department of Curriculum Planning, Sari Branch, Islamic Azad University, Sari, Iran

### Abstract

**Background & Aims:** Training is a set of regular, orderly and back-to-back operations with specific and specific goals and in order to create and improve the level of knowledge and awareness of working people, create or improve the level of job skills, social and cognitive skills. They are used to improve the level of attitude of working people and create desirable behavior in accordance with the sustainable values of the society. One of the important factors in the development of the quality of education is individual learning, and according to the investigations carried out so far, there has not been any research related to individual learning with a cognitive approach on improving the quality of education in employees. This research aims to provide a structural model of the influence of the learning organization on quality the training was carried out with the mediation of individual learning of the staff of the New Economy Bank.

**Methods:** The current research is based on the mixed type of exploratory (qualitative-quantitative) data. Therefore, the current research is practical in terms of its purpose, and on the other hand, considering that library study methods and field methods such as interviews and questionnaires were used in this research, it can be said that the current research is a research based on the data collection method. It is a survey type description. The statistical population of the qualitative part of the research includes experts, specialists and knowledgeable people in the field of research variables. The characteristics of the research experts who were approved by the supervisors and advisors were people who were outstanding in terms of knowledge and information in the field of research variables and who could be a symbol of the society by providing accurate information. To determine the samples of this research and to determine this group of experts, a non-random sampling method was used, and in this research, 20 people were considered as interviewees according to the principle of saturation. The statistical population of the research in the quantitative part included all the personnel of the branches of Eghtesad Novin Bank in Tehran, numbering 927 people. Using the table of Karjesi and Morgan (1970) and initially through random cluster sampling, 272 people were selected as subjects. In this way, based on the geographical distribution of banks in the city of Tehran, first, Tehran was divided into North, South, East, West and Center centers and in each section, an organization was selected and based on a simple random sampling of the employees of Eghtesad Novin Bank. The data collection tool was a semi-structured interview in the qualitative part and a researcher-made questionnaire based on a 5-option scale in the quantitative part. For data analysis, structural equation modeling tests (confirmatory factor analysis) and exploratory factor analysis were used using SPSS-v21, Smart PIs-v2 software.

**Results:** The results indicated the identification of 31 indicators (items). The components of individual learning included intrapersonal factors and interpersonal factors, as well as the quality of education including tangible factors, performance quality, responsiveness, teaching quality, and empathy. Other results showed that individual learning with a path coefficient of 0.604 has a positive and significant effect on the quality of training of the

### Keywords

Quality of Education,  
Individual Learning,  
Cognitive Approach

Received: 02/03/2024

Published: 28/07/2024

personnel of the Eghtesad Novin Bank of Tehran province. In identifying the quality components of individual education and learning, one must first make sure that the available data can be used for analysis, or in other words, whether the desired amount of data (sample size and relationship between variables) is sufficient for Are factor analysis appropriate or not? For this purpose, the KMO index and Bartlett's test are used. The KMO index is checked for sampling adequacy by evaluating the smallness of the partial correlation between the variables. The closer the index is to one, the more suitable the data is for factor analysis, and usually values less than 0.6 are not suitable for factor analysis. Bartlett's test of sphericity examines the symmetry of the data (correlation is directionless in questions and factors) and examines the sameness of the correlation matrix. If the significance level of Bartlett's test is less than 0.05, factor analysis is suitable for identifying the structure. In Table 2, the results of the KMO index and Bartlett's test on the existing and identified indicators for the variables of the research model can be seen. Based on the obtained results, the KMO index is greater than 0.6 and shows values almost close to one, which indicates the adequacy of the sample size based on the identified indicators for factor analysis. The significance level of 0.000 for Bartlett's test also indicates the suitability of the research variable for factor analysis.

**Conclusion:** In general, the results showed that individual learning has an effect on the quality of training of employees, so it is necessary for managers, in addition to strengthening the communication skills of employees, to pay attention to the issue of individual learning and the quality of training in order to achieve organizational goals. Because the quality of education is very important for the competition of organizations in the present era, and service organizations have always been looking for high quality education and services. In the meantime, banks also have no choice but to improve the quality of their education in terms of their mission-oriented role among service organizations. Because employee training is a set of activities planned by the organization to improve the knowledge and technical skills of employees, which provides them with the opportunity to increase their technical and specialized knowledge in their job position and acquire new skills to perform All these things will ultimately lead to the growth and development of the organization, so training is not a cost, it is a necessity and a vital thing for every organization. Organizational training and learning are topics related to organizational change and transformation. We are living in an era where tomorrow is no longer the continuation of today, we are living in an era of political, social and economic transformations, tools and techniques, etc. and if a bank or any organization wants to remain proud and stand out from its competitors in the competition scene, it must react appropriately to these changes. In fact, agility is the organization's ability to change in order to exploit the opportunities created based on this change. Given that the growth of organizations directly increases the gross domestic product and this automatically increases the welfare level of the society. Also, considering that our country is on the verge of entering the World Trade Organization and the increase and change of tools, techniques and techniques is the only way for the survival of organizations, banks and even production and service companies, the quality of education of organizations will be.

**Conflicts of interest:** None

**Funding:** None

#### Cite this article as:

Mombeni Abolfath S, Hosseini Daron Kolai SZ, Fallah V. The Effect of Individual Learning with a Cognitive Approach on Improving the Quality of Employee Training. Razi J Med Sci. 2024(28 Jul);31.76.

Copyright: ©2024 The Author(s); Published by Iran University of Medical Sciences. This is an open-access article distributed under the terms of the CC BY-NC-SA 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.en>).

**\*This work is published under CC BY-NC-SA 4.0 licence.**

## مقدمه

برای آموزش تعاریف متعددی ارائه شده است. در یک مفهوم، آموزش گسترش نگرش دانش، مهارت و الگوهای رفتاری مورد نیاز یک فرد برای انجام عملکرد مناسب در یک تکلیف یا شغل معین است (۱). از نظر بینز آموزش تجربه‌ای است مبتنی بر یادگیری تا با تغییرات نسبتاً پایداری که در فرد ایجاد می‌شود او را در انجام کار و بهبود توانای‌ها، تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش و رفتار اجتماعی کمک کند. بنابراین آموزش به مفهوم تغییر دانش نگرش و تعامل با همکاران است. آموزش مستلزم استفاده از برنامه‌های پیش بینی شده ای است که شایستگی‌های موجود در کارکنان را تقویت کرده و موجب کسب دانش، مهارت، توانایی‌های تازه در فرد می‌شود، به‌گونه‌ای که بهبود عملکرد شغلی را تسهیل می‌کند (۲). آموزش مجموعه روش‌هایی است که به وسیله آن مهارت‌های لازم برای انجام دادن کارها را به افراد تازه وارد و مستخدمان، متناسب با نیازشان یاد میدهند (۳). آموزش مجموعه‌ای از عملیات مرتب، منظم و پشت سر هم، پیوسته و با اهداف مشخص و معینی است و به‌منظور ایجاد و ارتقای سطح دانش و آگاهی افراد شاغل، ایجاد و یا ارتقای سطح مهارت‌های شغلی، مهارت‌های اجتماعی و ادراکی آن‌ها، ارتقای سطح نگرش افراد شاغل و ایجاد رفتار مطلوب و متناسب با ارزش‌های پایدار جامعه در افراد به کار گرفته می‌شود (۴). اثربخشی افراد از طریق شرکت در آموزش‌های ضمن خدمت افزایش می‌یابد و به این ترتیب آموزش‌های ارائه شده اگر از کارایی و اثربخشی لازم برخوردار باشند، بی شک بر بهبود عملکرد کارکنان پس از بازگشت از دوره به محل کارشان تاثیر به‌سزائی خواهد داشت به طوری که بتوان امیدوار بود که افراد شرکت کننده در آموزش‌های ضمن خدمت مهارت لازم را در شغل خود بدست خواهند آورد (۵). در سازمان‌های توانمند، کارکنان با احساس تعلق، هیجان، غرور و افتخار بهترین ابداعات و ایده‌ها را پیاده سازی می‌کنند بعلاوه با احساس مسوولیت کار کرده و منافع سازمان را به منافع خود ترجیح می‌دهند. پایه و اساس هر سازمان کارکنان، دانش، مهارت‌ها و انگیزه‌های آنان می‌باشد. بهره‌گیری از چنین ثروتی مهم است. چرا که در سال‌های آتی منبع اصلی مزیت رقابتی، ریشه در تکنولوژی نخواهد داشت، اما تابع ابتکار، خلاقیت و تعهد

و توانایی کار کردن می‌باشد. توانمندسازی نیازمند تغییرات سریع و جامع در روحیه پرسنل، ساختار و محیط سازمانی و نیز افکار و ارزش‌های مدیریتی می‌باشد (۶). بنابراین چنانچه نیروی انسانی یک سازمان خوب و به موقع آموزش ببینند و آموزش‌ها نیز در راستای رفع نیازها و پیشبرد اهداف سازمان‌ها باشند، کارکنان بهتر می‌توانند در ارتقای سطح کارایی و عملکرد سازمان سهیم باشند و می‌توان کارکنان را برای پذیرش و احراز مشاغل بالاتر و پر مسوولیت آماده ساخت. آموزش همچنین سبب برانگیختن و رضایت شغلی افراد و در نتیجه بهره‌وری آنان و سازمان می‌گردد و با ایجاد زمینه‌های شناخت بهتر از شغل و سازمان و نگرش مثبت به آن، به بهسازی فردی و سازمانی کمک می‌کند (۷). آموزش زمانی ممکن است مؤثر واقع شود که در قالب نظام و الگویی مشخص و نه به‌صورت پراکنده و ناهمگون ارائه گردد و افرادی آن را برنامه‌ریزی و اجرا کنند که با مبانی نظری و عملی آموزش و پرورش و آموزش کارکنان آشنا باشند (۸).

از سوی دیگر امروزه سازمان‌ها شاهد تغییرات روزافزون هستند که شاید از پدیده جهانی شدن و عدم قطعیت‌های محیطی و یا پیشرفت فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی نشأت گرفته است. سازمان‌ها برای بقای خود باید همزمان با این تغییر و تحولات تغییر کنند. به عبارت بهتر می‌توان عنوان کرد که با توسعه دانش، فناوری اطلاعات و ارتباطات، چالش‌های زیادی سازمان‌ها را به خود مشغول کرده است و در این اثناء، پارادایم‌های جدیدی ظاهر شده که بقاء را برای بسیاری از سازمان‌ها مشکل ساخته است (۹). در چنین محیطی طبیعی است که امتیازهای رقابتی در جریان یادگیری و آموزش در سطح کارکنان و سازمان مطرح شود (۱۰). به عبارتی، محوریت پارادایم‌های جدید، یادگیری است و بنابراین، سازمان‌هایی موفق‌تر هستند که زودتر، سریعتر و بهتر از رقبای یاد بگیرند و این یادگیری و آموخته‌ها را در فرایندهای کاری خود نشان دهند (۱۱). از طرفی در یادگیری فردی تغییراتی در مهارت‌ها، بینش‌ها، دانش، نگرش‌ها و ارزش‌ها از طریق خودآموزی، آموزش مبتنی بر فناوری و مشاهده حاصل می‌شود. به علاوه یادگیری فردی منبع رشد و تکامل فرد است (۱۲). یادگیری مستمر در سطح فردی ضروری است، اما برای

بر بهبود کیفیت آموزش ارائه نداده است و برای اولین بار است که این پژوهش انجام می‌شود. با توجه به اهمیت سازمان‌های غیر دولتی در فرآیند توسعه‌ی پایدار و لزوم ترویج نهادسازی در این زمینه و واگذاری نقش‌های جدیدتر به این تشکله‌ها توانمندسازی و تقویت ظرفیت‌های درونی آن‌ها از اولویت‌های اساسی است. در نتیجه پرداختن به مقوله یادگیری فردی با رویکرد شناختی بر بهبود کیفیت آموزش ضرورت دارد به عبارت دیگر مسأله پژوهش این است که آیا یادگیری فردی با رویکرد شناختی بر بهبود کیفیت آموزش تأثیر دارد؟

### روش کار

پژوهش حاضر بر مبنای نوع داده آمیخته از نوع اکتشافی (کیفی-کمی) است. مطالعه حاضر با کد اخلاق IR.IAU.SARLREC.1403.277 در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری به تصویب رسید. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است و از سوی دیگر با توجه به اینکه در این پژوهش از روش‌های مطالعه کتابخانه‌ای و نیز روش‌های میدانی نظیر مصاحبه و پرسشنامه استفاده شده است، می‌توان بیان کرد که پژوهش حاضر بر اساس روش گردآوری داده‌ها یک پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری بخش کیفی پژوهش شامل خبرگان، متخصصین و افراد آگاه به امر در زمینه متغیرهای پژوهش می‌باشد. ویژگی‌های خبرگان پژوهش که به تأیید اساتید راهنما و مشاور رسیدند، افرادی بودند که از نظر آگاهی و اطلاعات در زمینه متغیرهای پژوهش برجسته بودند و این‌که بتوانند با ارائه اطلاعات دقیق نمادی از جامعه باشند. برای تعیین نمونه‌های این پژوهش و تعیین این گروه از خبرگان از روش نمونه‌گیری غیرتصادفی هدفمند استفاده شد که در این پژوهش تعداد ۲۰ نفر به‌عنوان مصاحبه‌شونده با توجه به اصل اشباع در نظر گرفته شد. جامعه آماری پژوهش در بخش کمی، شامل تمام پرسنل شعب بانک اقتصاد نوین شهر تهران به تعداد ۹۲۷ نفر بود. با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) و در ابتدا از طریق نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای، ۲۷۲ نفر به‌عنوان آزمودنی انتخاب شد. بدین ترتیب که بر اساس پراکندگی جغرافیایی بانک‌ها در شهر

درک تاثیر تغییرات در عملکرد دانشی و مالی کافی نیست (۱۳). فرایند یادگیری فردی تاثیر زیادی را بر فرایندهای یادگیری سازمانی و در نهایت سازمان یادگیرنده دارد (۱۴).

در پژوهش‌های اخیر یکی از مسائل مهم بررسی شده تمرکز روی مفهوم شناخت در فرآیند یادگیری سازمانی و بررسی این‌که چگونه نقشه‌های ذهنی و شناختی افراد سازمان در طی زمان تغییر می‌کند، می‌باشد، اما در بعضی مطالعات دیگر تمرکز روی مفهوم یادگیری است تا اینکه روی نتایج رفتاری توجه شود و قصد مطالعه روی این مطلب است که چگونه فرآیند خلق دانش در یک سازمان ایجاد می‌گردد و در پی آن چگونه خلاقیت باعث کیفیت بیشتر می‌شود (۱۵). با جاری ساختن فرآیندها به طور مناسب در جایگاه خود، به این نتیجه می‌رسیم که داده‌های خامی که از طریق یادگیری کسب می‌گردند به اطلاعات تبدیل شده و از این طریق دانش سازمانی حاصل می‌گردد. یادگیری سازمانی که از این طریق حاصل می‌گردد، یا با استفاده به‌جا از دانش تولید شده در خارج سازمان می‌باشد و یا از طریق به‌کارگیری دانشی که از قبل درون سازمان ذخیره شده بود دارای‌هایی که از طریق این نوع یادگیری در سازمان به دست می‌آیند، دانشی هستند که در فرآیند شناخت سازمان حاصل می‌گردند به همین دلیل از آنها به یادگیری شناختی تعبیر می‌شود (۱۶). یادگیری شناختی از یک سو به تئوری منبع محور مرتبط است، زیرا در این تئوری بیان می‌شود که خلق دانش در یک سازمان از طریق منابع بالقوه‌ای که برای سازمان یک مزیت رقابتی محسوب می‌شوند، حاصل می‌گردد. از این رو است که یادگیری سازمانی منجر می‌گردد، قابلیت‌های سازمان برای انجام فعالیت‌های موثر و مفید افزایش یابد. هم‌چنین دانش ضمنی که از طریق اعضای یک سازمان به تمامی قسمت‌های سازمان گسترش می‌یابد، باعث خلق دانش توسط خود اعضا در داخل می‌گردد (۱۳). از این رو این نوع یادگیری تاثیرات مهم تری را برای سازمان به ارمغان می‌آورد. شایان ذکر است که با توجه به بررسی‌های انجام شده و مطالبی که عنوان شد تاکنون پژوهشی در ارتباط با یادگیری فردی با رویکرد شناختی

**جدول ۱- اطلاعات مربوط به پرسشنامه پژوهش**

تعداد گویه	مؤلفه	بعد
۴	عوامل محسوس	کیفیت آموزش
۵	کیفیت عملکرد	
۳	پاسخگویی	
۶	کیفیت تدریس	
۵	همدلی	
۵	عوامل درون فردی	یادگیری فردی
۳	عوامل میان فردی	

(اطلاعات جمعیت شناختی) هدف کسب اطلاعات کلی و جمعیت شناختی پاسخگویان است. این قسمت شامل چهار مورد است سن، جنس، تحصیلات و سابقه کار در آن مطرح شده‌اند.

**ب: پرسشنامه محقق ساخته کیفیت آموزش و یادگیری فردی:** این پرسشنامه شامل ۳۱ گویه با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (خیلی زیاد تا خیلی کم) می‌باشد که با مرور مبانی نظری و عملی و نیز نتایج مصاحبه‌های اکتشافی (با کدگذاری باز و محوری متون مصاحبه اکتشافی)، تدوین شده است. اطلاعات مربوط به پرسشنامه پژوهش در جدول شماره ۱ ارائه شد.

در پژوهش حاضر برای تحلیل داده‌های کیفی از روش تحلیل تم (مضمون) استفاده شد. در بخش کمی با توجه به سؤال‌های پژوهش از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در بخش استنباطی برای پاسخ به سؤال‌های پژوهش از آزمون‌هایی نظیر مدل‌سازی معادلات ساختاری (تحلیل عاملی تأییدی) و تحلیل عاملی اکتشافی با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS-21، v2، Smart Pls نیز بهره گرفته شد.

**یافته‌ها**

در شناسایی مولفه‌های کیفیت آموزش و یادگیری فردی، ابتدا باید از این مسأله اطمینان یافت که می‌توان داده‌های موجود را برای تحلیل به کار برد یا به عبارتی، آیا تعداد داده‌های مورد نظر (اندازه نمونه و رابطه بین متغیرها) برای تحلیل عاملی مناسب هستند یا خیر؟ بدین منظور از شاخص KMO و آزمون بارتلت استفاده می‌شود که شاخص KMO به منظور کفایت نمونه‌گیری

تهران، ابتدا، تهران به مراکز شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز تقسیم و در هر بخش، سازمان انتخاب و بر اساس نمونه گیری تصادفی ساده کارکنان بانک اقتصاد نوین انتخاب شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از دو روش زیر استفاده شده است:

**روش اسنادی (کتابخانه‌ای):** در این روش، اطلاعات از طریق مطالعه کتب، نشریات، منابع اینترنتی و پایگاه‌های اطلاعاتی جمع‌آوری و پس از انتخاب منابع نسبت به تهیه، فیش برداری و ترجمه متون مورد نظر اقدام شده است. حاصل این بخش مشخص کردن مؤلفه‌های اولیه و شاخص‌های سازمان یادگیرنده، کیفیت آموزش و یادگیری فردی بر اساس مبانی نظری و عملی می‌باشد. **روش میدانی:** این بخش به دو شیوه انجام شده است: ابتدا برای انجام مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته به صورت هدفمند تعدادی از خبرگان دانشگاهی انتخاب شده و پس از اعمال هماهنگی‌های لازم در محل کار آن‌ها حضور یافته و با آن‌ها مصاحبه شد. سپس برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز در بخش کمی با اعمال هماهنگی‌های لازم، پرسشنامه‌ها در بین نمونه‌های آماری توزیع و جمع‌آوری شده و مجموع داده‌های جمع‌آوری شده وارد سیستم شده و به دو صورت مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. در بخش کیفی از مراحل تحلیل تم استفاده شده است. پس از این مرحله محقق به منظور آزمون مدل تدوین شده با استفاده از روش‌های تحقیق کمی، داده‌های حاصل از مرحله کیفی را مورد آزمون قرار داده و اعتبار مدل را مورد سنجش قرار داد.

در بخش کیفی این پژوهش از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته استفاده شد. در مصاحبه‌های انفرادی با مصاحبه‌شوندگان، برای بررسی مقدماتی چهار سؤال مصاحبه استفاده شد که این سؤال‌ها بر گرفته از موضوع، مدل و اهداف پژوهش بود. مرحله کمی پژوهش شامل پرسشنامه است که از دو بخش اطلاعات جمعیت شناختی و پرسشنامه محقق ساخته سازمان یادگیرنده، کیفیت آموزش و یادگیری فردی بر آن تشکیل شده است. در ادامه به توضیح این سه بخش پرداخته می‌شود:

**الف: اطلاعات جمعیت شناختی:** در سؤال‌های عمومی

**جدول ۲- نتایج آزمون KMO و بارتلت**

عوامل	آزمون	نتایج
شناسایی مولفه‌های کیفیت آموزش و یادگیری	ضریب کفایت نمونه‌گیری KMO	۰/۷۷۱
فردی	آزمون کرویت بارتلت	۹۱۵۷/۱۱۵
	کای اسکوتر	۲۰۰۵
	درجه آزادی	۰/۰۰۰
	سطح معناداری	

**جدول ۳- کدگذاری‌های حاصل از نتایج پژوهش کیفی**

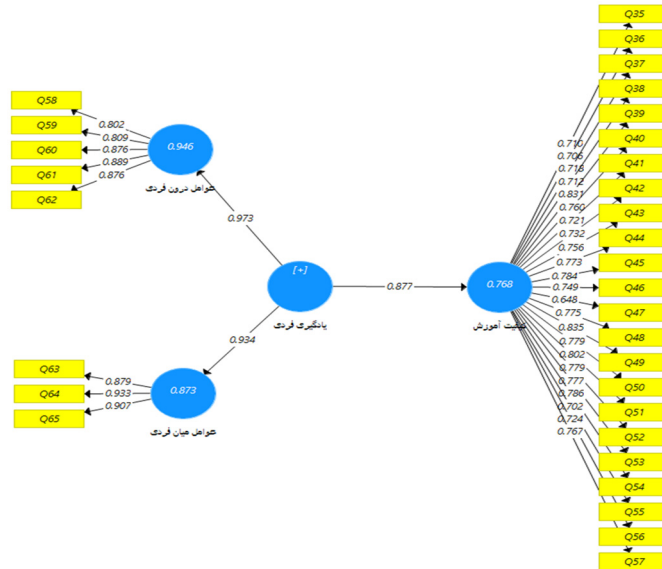
تم‌های اصلی (ابعاد)	تم‌های فرعی (مولفه‌ها)	کدگذاری اولیه داده‌ها
کیفیت آموزش	عوامل محسوس	ظاهر آراسته و حرفه‌ای مدرسان جذابیت ظاهری فضاهای آموزشی استفاده از تجهیزات آموزشی جدید و پیشرفته فضای سبز و محیط شاداب آگاهی دانش‌آموخته از نتایج ارزشیابی‌ها ارائه مطالب قابل درک و به کارگیری آموخته‌ها در عمل ثبات و نگهداری سوابق دانش آموخته به صورت کامل دسترسی آسان به منابع آموزشی استفاده از روش‌های ارزشیابی نتیجه مدار در دسترس بودن اساتید در هنگام نیاز توجه به نظرات و پیشنهادات دانش‌آموختگان در رابطه با کلاس‌ها و مطالب آموزشی هماهنگی با دانش‌آموختگان جهت ساعات مراجعه آماده‌سازی افراد برای پاسخگویی به نیازهای شغلی آنها وجود منابع کافی برای یادگیری وجود دانش کافی استادان برای پاسخگویی احساس تعهد و مسئولیت مدرسان ارائه برنامه‌های درسی نیازمحور استفاده از پیشکسوت‌ها و افراد با تجربه در تدریس ارائه تکالیف مناسب و مرتبط انعطاف‌پذیری مدرسان با دانش‌آموختگان رفتار توأم با احترام پیگیر بودن مدرسان جهت دریافت نتایج مفید برخورد خوب با دانش‌آموختگان خودکارآمدی انگیزش در یادگیری توانمندسازی تعهد به سازمان پایبندی به اخلاق حرفه‌ای روابط اجتماعی با مدیران روحیه یادگیری تیمی به اشتراک گذاری دانش و تجربیات با سایرین
	کیفیت عملکرد	
	پاسخگویی	
	کیفیت تدریس	
	همدلی	
	عوامل درون فردی	
یادگیری فردی		
	عوامل میان فردی	

تحلیل عاملی مناسب نمی‌باشد. آزمون کرویت بارتلت تقارن داده‌ها را مورد بررسی قرار می‌دهد (در سوالات و عامل‌ها همبستگی بدون جهت است) و به بررسی همانی بودن ماتریس همبستگی می‌پردازد. اگر سطح معنی‌داری

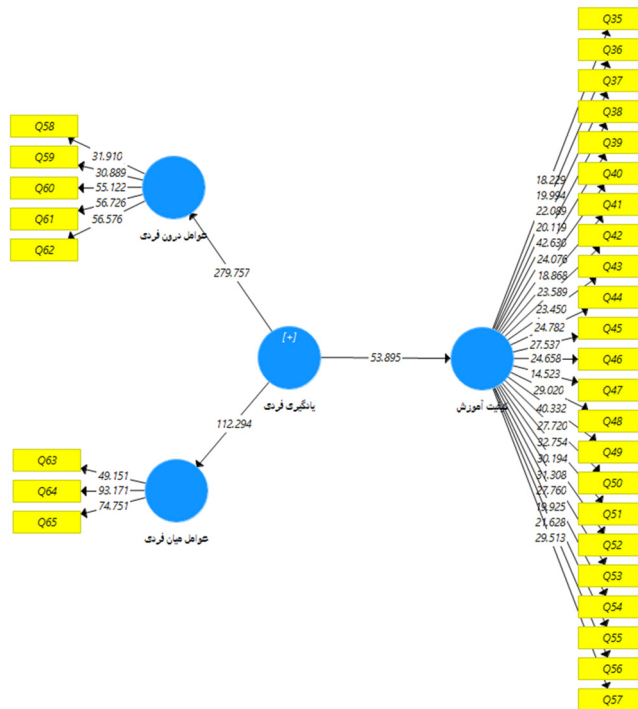
از طریق ارزیابی کوچک بودن همبستگی جزئی بین متغیرها بررسی می‌شود. هرچه میزان شاخص به یک نزدیک‌تر باشد داده‌های مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب‌تر می‌باشند و معمولاً مقادیر کمتر از ۰/۶ برای

به یک را نشان می‌دهد که حاکی از کفایت حجم نمونه بر اساس شاخص‌های شناسایی شده برای تحلیل عاملی می‌باشد. سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ برای آزمون بارتلت نیز نشان دهنده مناسب بودن متغیر پژوهش برای تحلیل عاملی می‌باشد. همان‌طور که گفته شد در شناسایی مولفه‌های کیفیت

آزمون بارتلت کوچک‌تر از ۰/۰۵ باشد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار مناسب است. در جدول ۲، نتایج حاصل از شاخص KMO و آزمون بارتلت روی شاخص‌های موجود و شناسایی شده برای متغیرهای مدل پژوهش را می‌توان مشاهده کرد. براساس نتایج به دست آمده، شاخص KMO بزرگتر از ۰/۶ بوده و مقادیر تقریباً نزدیک



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد



شکل ۲- مدل مفهومی پژوهش در حالت معناداری ضرایب

**جدول ۴- خلاصه ای از نتایج آزمون مدل مفهومی پژوهش**

متغیرها و مؤلفه‌ها	ضرایب استاندارد	ضریب معناداری	نتیجه
یادگیری فردی	۰/۸۷۲	۵۲/۸۹۵	پذیرش

آموزش و یادگیری فردی براساس نتایج حاصل از بخش کیفی و روایی محتوا، روی ۳۱ شاخص شناسایی شده تحلیل عاملی اکتشافی انجام شد. در نهایت خروجی حاصل از تحلیل، به شرح جدول ۳ می‌توان مشاهده کرد. با استفاده از مؤلفه‌های به دست آمده از این پژوهش مدلی که در شکل ۱ و ۲ قابل ملاحظه می‌باشد ارائه شد که برای تأیید روابط از مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار pls مورد آزمون قرار می‌گیرد. در ادامه مدل پژوهش در حالت استاندارد و با توجه به ضرایب معناداری نشان داده می‌شود. در جدول شماره ۴ خلاصه‌ای از نتایج مدل مفهومی قابل مشاهده می‌باشد.

**بحث**

نتایج حاکی از تأثیر مثبت و معنادار یادگیری فردی بر بهبود کیفیت آموزش پرسنل دارد. در این پژوهش مولفه‌های کیفیت آموزش (عوامل محسوس، کیفیت عملکرد، پاسخگویی، کیفیت تدریس، همدلی) و یادگیری فردی (عوامل درون فردی و عوامل میان فردی) به دست آمد. نتایج حاصل از این پژوهش حاکی از این است که یادگیری فردی با ضریب مسیر ۰/۶۰۴ تأثیر مثبت و معناداری بر کیفیت آموزش پرسنل بانک اقتصاد نوین استان تهران دارد. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات استالارد (Stallard) و همکاران (۲۰۲۲) (۴) و دروس (Derose) و همکاران (۲۰۲۱) (۱) همراستا بود. شیوه‌های انتقال تصمیم‌گیری‌های مربوط به یادگیری به یادگیرنده، فکر فیلسوفان آموزش را از زمان‌های قدیم یعنی از زمان افلاطون و سقراط تا کنون به خود جلب کرده است. با وجود حضور همیشگی و نیروهای اجتماعی، سیاسی و آموزه‌های مذهبی، متخصصان آموزش، در طی قرون متمادی همیشه بر برنامه‌های آموزشی و موسسات آن از طریق کنترل یا دادن آزادی‌های خاص دخالت و نظارت داشته‌اند (۹). متفکران دوره رنسانس به پرورش

قوای طبیعی و آشکار کودک از طریق برنامه‌های آموزشی تأکید داشته‌اند. یادگیری فعال زمانی اتفاق می‌افتد که فراگیران فرصت بیشتری برای ارتباط تعاملی با موضوع دوره برقرار نمایند و به تولید علم تشویق شوند تا فقط دریافت‌کننده علم باشند. در یک محیط فعال یادگیری معلمان تسهیل‌کننده یادگیری هستند تا اینکه یادگیری را به فراگیران دیکته نمایند (۶). تحقیقات نشان داده که یادگیری فعال یک روش آموزشی استثنائی موثر است. بدون توجه به این موضوع، زمانی که یادگیری فعال با آموزش‌های سنتی (مانند سخنرانی) مقایسه می‌شود، فراگیران مطالب بیشتری را یاد می‌گیرند و اطلاعات زمانی طولانی‌تری باقی می‌ماند و فراگیران بیشتر از کلاس و دوره آموزشی لذت می‌برند (۱۳). اولین گام در راه ایجاد سازمان یادگیرنده شناخت هدف است چون هرگونه اقدام عملی قبل از شناخت هدف منجر به شکست خواهد شد. از ویژگی‌های مهم هدف آن است که افراد بخش‌های مختلف سازمان در تعیین آن دخالت داشته باشند و اهداف خود و سازمان را یکی بدانند پس هر چه درجه مشارکت افراد در هدف گذاری بیشتر باشد بر میزان وفاداری آنها نسبت به سازمان و در نتیجه بر تلاش آنها تأثیر مثبت خواهد داشت (۸). در این پژوهش مولفه‌های کیفیت آموزش شامل (عوامل محسوس، کیفیت عملکرد، پاسخگویی، کیفیت تدریس، همدلی) می‌باشند، نتایج این پژوهش در برخی جنبه‌ها به نوعی با نتایج پژوهش‌های کارسون (Carson) (۲۰۲۲) (۵)، راشل (Russell) و همکاران (۲۰۲۳) (۱۰) و میلدوانی (Mildawani) و همکاران (۲۰۲۲) (۱۶) همخوانی دارد. از آنجا که کیفیت آموزش اهمیت زیادی برای رقابت سازمان‌ها در عصر حاضر دارد و دست‌اندرکاران سازمان‌های خدماتی همواره به دنبال کیفیت بالای آموزش و خدمات آن بوده‌اند. در این بین، بانک‌ها نیز به لحاظ نقش مأموریت‌گرای خود در بین سازمان‌های خدماتی چاره‌ای جزء بالا بردن کیفیت آموزش خود ندارند. زیرا

**محدودیت‌ها:** یکی از محدودیت‌های متداول در تحقیقاتی که مشارکت‌کنندگان آن مدیران است، به ویژه پژوهش‌هایی که به روش کیفی انجام می‌شود، گرفتاری‌های شغلی این افراد و مشکلات مربوط به تنظیم زمان مصاحبه‌ها است. در این پژوهش نیز تغییر زمان مصاحبه و هماهنگی مجدد آنها بارها اتفاق افتاد و این امر، بر زمانبندی کار اثر نامطلوبی می‌گذارد. به دلیل عدم آشنایی برخی از اعضای نمونه پژوهش به موضوع تحقیق، نحوه انجام این‌گونه مطالعات و متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر، درصدی از پرسش‌نامه‌های توزیع شده به‌طور ناقص تکمیل شده بودند که محقق مجبور به حذف آنها از فرایند بررسی پژوهش شد. شرایط همه‌گیری جهانی ویروس کووید ۱۹ که هنگام روزهای جمع‌آوری داده‌های پژوهش و انجام مصاحبه‌ها پیش آمد و الزام به رعایت قوانین فاصله‌گذاری اجتماعی، سبب شد که تعدادی از مصاحبه‌های انجام شده به صورت غیرحضور و تلفنی صورت گیرد.

**پیشنهادات:** با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاد می‌شود که کارکنان بانک علاوه بر تقویت مهارت‌های ارتباطی خود در استخدام نیروهای سازمان، به ویژه در بخش بازاریابی، به مهارت‌های ارتباطی آنان توجه ویژه داشته باشند؛ همچنین لازم است که کارآفرینان سازمان با استفاده از مهارت‌های ارتباطی خود با مشتریان ارتباطات بیشتری برقرار کنند و از این طریق نیازهای آنان را شناسایی و این نیاز را به تمام نیروهای سازمانی انتقال دهند تا بتوانند نیروی محرک‌های در سطح سازمان برای پاسخگویی به نیازهای مشتریان ایجاد کنند؛ کارکنان بانک علاوه بر استفاده از دانش خود در امر تولید، از مهارت‌های ارتباطی خود در امر تحقیقات بازاریابی استفاده کنند و با جمع‌آوری اطلاعات مناسب و به‌موقع و گسترش آن اطلاعات در سازمان خود در پرسنل شرکت انگیزه پاسخگویی مناسب به این اطلاعات را ایجاد کنند و از طریق کنشگرایی و تولید محصولات نوآورانه در پاسخ به نیازهای بالقوه مشتریان نسبت به رقبای خود در بازار پیشی گیرند.

آموزش کارکنان مجموعه‌ای از فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده از سوی سازمان برای ارتقا دانش و مهارت‌های فنی کارکنان است که برای آنها این فرصت را فراهم می‌کند تا در سمت شغلی خود، دانش فنی و تخصصی خود را افزایش داده و مهارت‌های جدیدی را برای انجام حرفه خود کسب کنند که همه این موارد در نهایت منجر به رشد و پیشرفت سازمان می‌شود، پس آموزش هزینه نیست، یک ضرورت و امری حیاتی برای هر سازمان است (۵). در برخی سازمان‌ها اکثر پرسنل در مهارت‌های حرفه‌ای خود دارای ضعف هستند یا آنچه که از قبل آموخته اند خارج از آموزش‌هایی است که اکنون در سازمان مورد نظر به عنوان پرسنل انتظار می‌رود انجام دهند و با این شرایط مشغول به کار شده و در کمال تعجب مدیران سازمان انتظار دارند افراد به بهترین نحوه نیز برایشان کار کنند. این بی‌توجهی به منابع انسانی از سوی مدیران سازمان باعث می‌شود به مرور کارکنان انگیزه خود برای ادامه کار از دست بدهند و در نهایت مجبور به ترک سازمان شوند که این شروع یک فاجعه برای هر سازمان است و باعث ضرر و زیان‌های بسیاری می‌شود (۱۶). آموزش و یادگیری سازمانی از موضوعات مرتبط با تغییر و تحولات سازمانی هستند. ما در عصری زندگی می‌کنیم که دیگر فردا ادامه امروز نیست، در عصری زندگی می‌کنیم که عصر دگرگونی‌های سیاسی، اجتماعی و اقتصادی، ابزارها و تکنیک‌ها و غیره است و اگر بانکی یا هر سازمانی بخواهد سربلند بماند و در صحنه رقابت از رقبایش جا نماند، باید نسبت به این دگرگونی‌ها واکنش مناسب انجام دهد. در واقع چابکی توانایی سازمان برای تغییر است تا بتواند فرصت‌هایی را که براساس این تغییر ایجاد می‌شود مورد بهره‌برداری قرار دهد (۱۰). با توجه به اینکه رشد سازمان‌ها بطور مستقیم باعث افزایش تولید ناخالص داخلی می‌شود و این خودبه‌خود باعث افزایش سطح رفاه جامعه می‌شود. همچنین با توجه به اینکه کشور ما در آستانه ورود به سازمان تجارت جهانی می‌باشد و افزایش و تغییر ابزارها، تکنیک‌ها و فنون تنها راه برای بقای سازمانها، بانکها و حتی شرکتهای تولیدی و خدماتی، کیفیت آموزش سازمان‌ها خواهد بود.

Pediatrics. 2021;147(5):e2020049880.

8. Ghahari S, Mohammadi-Hasel K, Malakouti SK, Roshanpajouh M. Mindfulness-based Cognitive Therapy for Generalised Anxiety Disorder: a Systematic Review and Meta-analysis. East Asian Arch Psychiatry. 2020;30(2):52-56.

9. Marcolini S, Frentz I, Terracciano A, De Deyn PP. Association of personality facets and cognition in the Lifelines population-based cohort study. J Psychiatr Res. 2023;168:30-37.

10. Russell T, Allen M, Ford L, Carretta T, Kirkendall C. Development of a performance taxonomy for entry-level military occupations. Mil Psychol. 2023;35(4):283-294.

11. Bhutto SA, Jamal Y, Ullah S. FinTech adoption, HR competency potential, service innovation and firm growth in banking sector. Heliyon. 2023;9(3):e13967.

12. Irimia-Diéguez A, Velicia-Martín F, Aguayo-Camacho M. Predicting Fintech Innovation Adoption: the Mediator Role of Social Norms and Attitudes. Financ Innov. 2023;9(1):36.

13. Dawood HM, Liew CY, Lau TC. Mobile perceived trust mediation on the intention and adoption of FinTech innovations using mobile technology: A systematic literature review. F1000Res. 2021 7;10:1252.

14. Ybarra O. The skills that help employees adapt: Empirical validation of a four-category framework. PLoS One. 2023 24;18(2):e0282074.

15. Slåtten T, Mutonyi BR, Lien G. Does organizational vision really matter? An empirical examination of factors related to organizational vision integration among hospital employees. BMC Health Serv Res. 2021 21;21(1):483.

16. Mildawani MMTS, Murti TR, Maryatmi AS, Abraham J. A psychological model of competitive behavior: social comparison as a mediator of the critical thinking, self-efficacy, and adaptation ability prediction among college students. Heliyon. 2022 10;8(12):e12205.

## نتیجه گیری

به طور کلی نتایج نشان داد که یادگیری فردی بر کیفیت آموزش کارکنان تأثیر دارد لذا لازم است مدیران علاوه بر تقویت مهارتهای ارتباطی کارکنان، به مسأله یادگیری فردی و کیفیت آموزش نیز توجه داشته باشند تا با اهداف سازمانی دست یابند.

## ملاحظات اخلاقی

این مقاله برگرفته از پایان نامه دکترا و زیر نظر کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری و با کد اخلاقی به شناسه IR.IAU.SARI.REC.1403.277 انجام گرفته است.

## مشارکت نویسندگان

سیده زهرا حسینی درون کلائی نگارش مقاله و وحید فلاح ویراستاری مقاله را برعهده داشتند و سارا ممینی ابوالفتح تجزیه، تحلیل و تفسیر دادهها را انجام داد.

## References

1. Derosé SF, Rozema E, Chen A, Shen E, Hwang D, Manthana P. A population health approach to insomnia using internet-based cognitive behavioral therapy for insomnia. J Clin Sleep Med. 2021;17(8):1675-1684.
2. Chen MH, Chiaravalloti ND, DeLuca J. Neurological update: cognitive rehabilitation in multiple sclerosis. J Neurol. 2021;268(12):4908-4914.
3. Meghdadi A, Akbarzadeh-T MR, Javidan K. A quantum-like cognitive approach to modeling human biased selection behavior. Sci Rep. 2022;12(1):22545.
4. Stallard P. Evidence-based practice in cognitive-behavioural therapy. Arch Dis Child. 2022;107(2):109-113 5.
5. Carson AJ, McWhirter L. Cognitive Behavioral Therapy: Principles, Science, and Patient Selection in Neurology. Semin Neurol. 2022;42(2):114-122.
6. Lee SH, Cho SJ. Cognitive Behavioral Therapy and Mindfulness-Based Cognitive Therapy for Depressive Disorders. Adv Exp Med Biol. 2021;1305:295-310.
7. Wang X, Zhao J, Huang S, Chen S, Zhou T, Li Q, Luo X, Hao Y. Cognitive Behavioral Therapy for Autism Spectrum Disorders: A Systematic Review.