

طراحی و اعتبارسنجی الگوی آموزش پرسنل مبتنی بر نظریه سازمان یادگیرنده (مورد مطالعه: بانک مسکن)

مهدي دهقانينان، دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اردبیل، ایران.

***صدرالدین ستاری**، دانشیار، گروه علوم تربیتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران.

توران سلیمانی، استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران.

چکیده

پژوهش حاضر باهدف طراحی و اعتبارسنجی الگوی آموزش پرسنل بانک مسکن با رویکرد سازمان یادگیرنده صورت گرفت. این پژوهش با روش آمیخته (کیفی- کمی) از نوع اکتشافی انجام شده است. در بخش کیفی؛ جامعه هدف را ۱۶ نفر از خبرگان اجرایی تشکیل می دهند که با استفاده از روش نمونه گیری هدفمند به شیوه گلوله برفی انتخاب شده اند. ابزار جمع آوری اطلاعات شامل مصاحبه نیمه ساختمند بوده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات، از کدگذاری سه مرحله ای آتراید-استرلینگ با بهره گیری از نرم افزار MaxQDA18 استفاده شد. در بخش کمی نیز؛ روش پژوهش توصیفی- پیمایشی با تحلیل معادلات ساختاری بود. جامعه آماری پژوهش را مدیران و معاونان شعبات بانک مسکن تشکیل می دهد که به شیوه نمونه گیری خوشه ای چندمرحله ای ۳۴۰ نفر انتخاب و مورد آزمون قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه محقق ساخته برآمده از بخش کیفی بود که به لحاظ روایی و پایایی مورد تایید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده های کمی نیز از نرم افزار PLS3 بهره گرفته شد. یافته ها حاکی از آن است که شبکه مضامین آموزش پرسنل بانک مسکن با رویکرد سازمان یادگیرنده با ۳۶ مفهوم (مضامین پایه) و ۹ مضمون سازمان دهنده و ۲ مضمون فراگیر صورت بندی گردید. الگوی برآمده از بخش کیفی بر اساس شاخص های آماری مورد تایید قرار گرفت؛ به طوری که، با توجه به مقادیر بارهای عاملی، نیازسنجی و تعیین اهداف در رتبه اول، اجرای آموزش در رتبه دوم و طرح ریزی آموزشی در رتبه سوم و ارزشیابی آموزش در رتبه چهارم قرار گرفت. همچنین شاخص کلی نیکویی برازش (GOF) نشان از کیفیت قابل قبول کلی مدل در سطح قوی را دارد. در نتیجه، می توان گفت با توجه به سازمان یادگیرنده در آموزش کارکنان در قالب یک الگوی جامع و فراگیر شاهد ارتقای کیفیت آموزش پرسنل و کسب مزیت رقابتی در بانک مسکن کشور بود.

واژگان کلیدی: آموزش پرسنل، نیازسنجی آموزشی، رویکرد سازمان یادگیرنده، یادگیری تیمی

* نویسنده مسئول: sadraddin1356@yahoo.com

دریافت مقاله: ۱۴۰۳/۱۲/۱۵ پذیرش مقاله: ۱۴۰۴/۶/۱

Design and Validation of Personnel Training Model Based on Learning Organization Theory (Case Study: Maskan Bank)

Mehdi Dehghanian, PhD student, Islamic Azad University, Department of Educational Sciences, Islamic Azad University, Ardabil Branch, Iran.

***Sadraddin sattari**, Associate Professor, Islamic Azad University, Department of Educational Sciences, Islamic Azad University, Ardabil Branch, Iran.

touran Soleimani, Associate Professor, Islamic Azad University, Department of Educational Sciences, Islamic Azad University, Ardabil Branch, Iran.

Abstract

The present study was conducted with the aim of designing and validating the Maskan Bank personnel training model with a learning organization approach. This research was conducted with a mixed method (qualitative-quantitative) of an exploratory type. In the qualitative part, the target population consists of 16 executive experts who were selected using a purposive sampling method using the snowball method. The data collection tool included semi-structured interviews. For data analysis, Atride-Stirling three-stage coding was used using MaxQDA¹⁸ software. In the quantitative part, the research method was descriptive-survey with structural equation analysis. The statistical population of the study consists of managers and deputy managers of Maskan Bank branches, 340 of whom were selected and tested using a multi-stage cluster sampling method. The data collection tool was a researcher-made questionnaire derived from the qualitative part, which was approved in terms of validity and reliability. PLS3 software was also used to analyze quantitative data. The findings indicate that the network of the themes of the personnel training of Maskan Bank was formulated with the learning organization approach with 36 concepts (basic themes), 9 organizing themes, and 2 comprehensive themes. The pattern emerging from the qualitative section was approved based on statistical indicators; so that, according to the values of factor loadings, needs assessment and goal setting were ranked first, training implementation was ranked second, training planning was ranked third, and training evaluation was ranked fourth. Also, the overall goodness of fit (GOF) index indicates the overall acceptable quality of the model at a strong level. As a result, it can be said that considering the learning organization in employee training in the form of a comprehensive and comprehensive model, the quality of personnel training was improved and competitive advantage was gained in the country's Maskan Bank.

Keywords: Personnel training, training needs assessment, learning organization approach, team learning

* Corresponding author: sadraddin1356@yahoo.com

Receiving Date: 5/3/2025 Acceptance Date: 23/8/2025

مقدمه

امروزه تغییرات و دگرگونی‌های سریع عوامل محیطی بر میزان پیچیدگی‌ها و ابهامات افزوده و مدیریت سازمان‌ها را با چالش‌های جدی روبرو کرده است. این در حالی هست که همه جنبه‌های سازمان‌ها از محیط داخلی گرفته تا محیط بیرونی و همچنین از عوامل انسانی تا غیرانسانی به سرعت در حال تغییر هستند. افزایش نیروها و عوامل تعیین‌کننده در بازار، حضور رقبای قدرتمند متعدد، تغییر بی‌وقفه و مستمر ذائقه مشتریان و بالا رفتن سطح انتظارات آن‌ها، بانک‌های تجاری را با خطرات و چالش‌های عمیقی مواجه ساخته است (Ahadi, 2024). با این تفسیر، در سال‌های اخیر بانک‌های ایرانی با تنوعی از چالش‌ها اعم از؛ مشکلات ساختار و تقسیم وظایف بانکی، نواقص نظام‌های اطلاعاتی، نواقص در ابزارها و سیاست‌های پولی و قوانین مداخله‌گر در امور بانک روبرو بوده است که روش‌های مختلف و گاه مغایری در برخورد با این چالش‌ها پیشنهاد و گاهی نیز در پیش گرفته شده است (Talebi, 2016). باید گفت شناخت دقیق مشکلات و تشخیص صحیح علل و ریشه‌های مشکلات، برای مواجهه با آن‌ها واجد اهمیت بوده است. با این چالش‌ها و مشکلات امروزی بانک‌ها، یکی از مهم‌ترین بخش‌های درون‌سازمانی بانک-ها، مسأله مدیریت آموزش سرمایه انسانی است که می‌تواند عامل کلیدی و موفقیت آن باشد. ارتقای سطح دانش تئوری و عملی و به عبارت بهتر آموزش منابع انسانی، راه‌حلی برای همگام‌شدن با تغییرات درون و برون‌سازمانی است (Momeni et al, 2020). در این ارتباط، Valipour & (Haqqani Khalkhali, 2021) در گزارش پایش درونی دشواری‌ها و بایسته‌های راهبردهای مدیریت آموزش، دشواری‌های راهبردی مدیریت آموزش در بانک‌ها را ساختار فرهنگی، ساختار آموزشی و ساختار سیاسی بیان کرده‌اند. و از نظر آن‌ها، راهبردهای ایجابی مدیریت آموزش اثربخش، "نیازسنجی جامع، برنامه‌ریزی آموزشی حرفه‌ای و تدوین الگوی سنجش جامع" می‌تواند بانک‌ها را تا حدودی از چالش‌های موجود برهاند. بنابراین، هر زمان که موضوع عملکرد ضعیف کارکنان مطرح می‌شود، مسئله ارائه آموزش کارکنان در کانون توجه قرار می‌گیرد. آموزش کارکنان به‌عنوان نیروی محرکه اصلی و مرکزی برای عملکرد مؤثر و کارآمدی شغلی در نظر گرفته می‌شود (Nzimakwe & Utete, 2024). باید گفت در مدل توسعه منابع انسانی در یک سازمان، آموزش به‌عنوان یکی از زیرمجموعه‌های توسعه و ارتقای کارکنان لحاظ شده است. آموزش و توسعه کارکنان اقدامی راهبردی است که در سطح فردی باعث ارزشمندی فرد و در سطح سازمانی باعث بهبود و توسعه سازمان و در سطح ملی منجر به افزایش بهره‌وری و نتایج مرتب بعدی می‌شود؛ بنابراین یکی از اقدامات زیربنایی که باعث کارآمدی سازمان‌ها می‌شود، توسعه مداوم سرمایه انسانی از طریق آموزش است. در واقع، آموزش و توسعه شرط

اصلی پیشرفت و موفقیت هر سازمان در فضای رقابتی است (Noe, 2019). از این رو، جایگاه و اهمیت راهبردی آموزش در بقا و توسعه سازمان غیرقابل انکار است (Islampanah & Alvani, 2017). چراکه از طریق آموزش، نیازهای شغلی کارکنان تأمین و نیاز کارکنان به دستیابی از مهارت‌ها و دانش جدید ممکن می‌شود (Nazari Daulatabad & Gholami Chenaristan, 2023). مطابق با این الگوپذیری و دیدگاه‌های نظری، از نظر (Sina, Nzimakwe & Utete, 2024; Mohammadi Chalmardi & Emadian, 2021) آموزش و یادگیری کارکنان با رویکرد سازمان یادگیرنده باعث افزایش عملکرد کارکنان در برون رفت از چالش‌های سازمانی بانک‌ها بوده است. باید گفت، در نظام بانکی به‌عنوان یکی از بخش‌های فضای رقابتی کسب‌وکار، رشد موفقیت‌آمیز بانک‌ها به سازمان یادگیرنده بستگی دارد و بانک‌های تجاری برای مقابله با چالش‌های تجارت نوین به کارکنان آموزش‌دیده و کارآمد نیاز دارند (Lameck, 2022) که این کارآمدی در سایه‌ی فراهم نمودن بستر سازمان یادگیرنده در نظام بانکی را طلب می‌کند. با وجود این، باید گفت کیفیت نظام بانکداری به میزان آموزش و یادگیری کارکنان آن بستگی دارد (Alavi Sang Cheshme, 2018). علاوه بر کیفیت بانکداری، در مطالعه‌ای (Aseinimieyefori Pereowei, 2024) ادعان نموده است آموزش کارکنان نقش قابل توجهی بر عملکرد مالی بانک‌ها دارد.

براین اساس، امروزه سازمان‌ها پیش‌گام حرکت به‌سوی سازمان‌های یادگیرنده^۱، یاددهنده^۲، دانایی محور^۳ و خردمحور^۴ هستند (Abili et al, 2017). (Williamsson & Askenäs, 2024) آموزش را از منظر فرد و همچنین از دیدگاه سازمان مورد بررسی قرار دادند. به‌زعم ایشان در تعیین اینکه در چه بسترهایی آموزش و یادگیری اتفاق می‌افتد و اینکه آیا سازمان‌ها به همراه افراد یاد می‌گیرند، لازم است تا فرایندها و رویه‌های رفتاری جدید معرفی شوند و افراد مجبور نباشند به دانش کسانی که ممکن است سازمان را ترک کنند، تکیه کنند. از طرفی، برای آنکه سازمان‌ها خود را در این محیط پرتلاطم حفظ کنند، بایستی از قالب‌های غیروپایا خارج و به سازمان یادگیرنده روی آورند. در این ارتباط، باید گفت همه سازمان‌ها چاره‌ای ندارند جز اینکه یاد بگیرند؛ به این معنا که با دنیای متغیر پیرامون خود کنار بیایند. سازمان یادگیرنده با درک اهمیت این انگیزه‌ها در جهت رشد سازمانی، تمهیداتی را برای یادگیری سازمانی فراهم

1. Learning organizations

2. Teaching organization

3. Knowledge-based organization

4. Wisdom-oriented organization

می‌آورد (Toosi et al, 2022). در این راستا، Senge (1990) نظریه‌پرداز اصلی سازمان یادگیرنده، برای ایجاد قابلیت یادگیری از توسعه سازمان‌ها در جهت تبدیل شدن به سازمان یادگیرنده دفاع می‌کند و سازمان یادگیرنده را سازمانی می‌داند با استفاده از افراد، ارزش‌ها و سایر خرده سیستم‌ها، باتکیه بر درس‌ها و تجربه‌هایی که به دست می‌آورد، به‌طور پیوسته، عملکرد خود را تغییر می‌دهد و آن را بهبود می‌بخشد (Senge, 2021). علاوه بر این، با مروری بر ادبیات سازمانی، Hillberg Jarl (2024) مدل تأثیر رهبران بر آموزش فردی و کار تیمی در محل کار مبتنی بر سازمان یادگیرنده و Lilja (2024) بر چگونگی یادگیری و توسعه کارکنان به واسطه یادگیری سازمانی که نشان دادند که یادگیری سازمانی باعث ایجاد تغییرات احیاکننده و دگرگون‌کننده در سازمان می‌شود. با این دیدگاه، می‌توان گفت سازمان یادگیرنده، سازمانی است که نه تنها از انگیزه‌های اعضای سازمان برای یادگیری و خلاقیت حمایت می‌کند، بلکه راه‌ها و روش‌هایی را نیز برای تقویت آموزش سازمانی در میان اعضای سازمان ترویج می‌دهد.

نگاهی به مطالعات نشان می‌دهد علی‌رغم نتایج و مزایای سازمان یادگیرنده، موضوع آموزش با رویکرد سازمان یادگیرنده دارای پیشینه تحقیقاتی محدودی است. در ادامه به برخی از تحقیقات انجام شده مرتبط اشاره می‌شود.

در مطالعه‌ای Williamsson & Askenäs (2024) بررسی کردند که آیا یادگیری در بستر توسعه کارکنان در سازمان انجام می‌شود. به‌زعم ایشان توسعه نرم‌افزار فناوری اطلاعات فرایند پیچیده‌ای است که مستلزم تجدید مداوم دانش، و همچنین همکاری با بسیاری از ذی‌نفعان داخلی و خارجی است. از آنجایی که رویکردها و شیوه‌های جدید به طور مداوم در حال ظهور هستند، یادگیری برای انطباق با الزامات جدید یک ضرورت محسوب می‌شود.

Hamidi et al (2023) در پژوهش خود به "ارائه الگوی آموزش با رویکرد مدیریت دانش در بانک‌ها و نهادهای مالی" با روش تحقیق کمی از نوع پیمایشی-تحلیلی پرداخته‌اند و طبق یافته‌ها اذعان نموده‌اند بین میانگین وضع موجود و مطلوب شاخص‌ها در جامعه هدف، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. بر اساس نتایج حاصل مدیران بانک ملی برای اجرای آموزش کارکنان با رویکرد مدیریت دانش باید در تمامی مؤلفه‌های مدل که در وضعیت موجود دارای بارعاملی کمتر نسبت به وضعیت مطلوب هستند، تلاش مضاعفی نمایند. همچنین، Hamidi et al (2023) در پژوهشی دیگر با عنوان "شناسایی شاخص‌های آموزش منابع انسانی در بانک ملی ایران با رویکرد مدیریت دانش" با روش آمیخته نشان دادند آموزش کارکنان با رویکرد مدیریت دانش، یادگیری، بخش اصلی هر شغل محسوب می‌شود و ضمن آن کارکنان از

همدیگر می‌آموزند و به دیگران یاد می‌دهند و می‌توان نیازهای دانشی کارکنان و سازمان را به طور موفقیت‌آمیز تأمین کرد.

در مطالعه‌ای (Atiku & et al(2022 به بررسی "ابعاد سازمان یادگیرنده با پیامدهای اثربخشی منابع انسانی در بانک‌های تجاری" با روش پیمایشی روی بانکداران حرفه‌ای پرداخته‌اند. از نظر آن‌ها، در مورد ابعاد سازمان یادگیرنده که نقش مهمی در تضمین اثربخشی منابع انسانی در صنعت بانکداری کشورهای درحال توسعه، به‌ویژه در نیجریه، دارد، ادبیات کمی وجود داشته است و نتایج این مطالعه به ادبیات موجود کمک می‌کند و به شرکای تجاری منابع انسانی در افزودن ارزش به بانک‌های تجاری از طریق اثربخشی منابع انسانی ناشی از سازمان یادگیرنده کمک می‌کند.

(Momeni et al (2020 در پژوهشی با عنوان "ارائه الگویی به‌منظور ارتقای نظام آموزشی کارکنان بانک ملی" با روش پژوهش آمیخته (اکتشافی) دریافتند عوامل ارتقای نظام آموزشی کارکنان بانک ملی شامل عوامل فردی، آموزشی و سازمانی است. همچنین یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد که در وضعیت موجود، عوامل فردی ارتقای نظام آموزشی از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست.

(Najafpour et al(2020 در مطالعه‌ای به ارزیابی تحقق ابعاد سازمان یادگیرنده بر اساس مدل واتکینز و مارسیک در بانک‌های دولتی ایران(ملی، سپه، کشاورزی و مسکن) با روش توصیفی پرداخته‌اند. آن‌ها دریافتند که وضعیت بانک‌های دولتی ایران بر روی پیوستار سازمان یادگیرنده، ضعیف و متوسط ارزیابی می‌گردد و این بانک‌ها با وضعیت مطلوب سازمان‌های یادگیرنده فاصله دارند. به‌منظور رفع دلایل شناسایی شده برای عدم تطابق بانک‌های دولتی با ویژگی‌های سازمان یادگیرنده و کاهش فاصله آن‌ها با شرایط مطلوب سازمان یادگیرنده، راهکارهایی پیشنهاد شده است.

(Damirchi et al (2020 در طراحی الگوی توانمندسازی کارکنان بانک سپه براساس یادگیری سازمانی با روش آمیخته اکتشافی اذعان نموده است الگوی به‌دست‌آمده شامل روابط یادگیری سازمانی و توانمندسازی کارکنان، مولفه‌ها، شاخص‌ها و پیامدهای توانمندسازی بر اساس یادگیری سازمانی است. بر اساس یافته‌های تحقیق، توانمندسازی کارکنان بر اساس یادگیری سازمانی؛ موجب افزایش بهره‌وری، شایسته‌سالاری و ... در بانک سپه می‌شود.

(Gharib Navaz (2019 به مطالعه "تعیین ویژگی‌های آموزش اثربخش از دیدگاه صاحب‌نظران حوزه آموزش، کارکنان و مدیران اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان البرز" با روش کیفی پرداخت. طبق یافته‌های این پژوهش مقوله‌های اصلی آموزش اثربخش شامل سازمان یادگیرنده و نقش تعاملی آن در آموزش هستند.

Sembera (2016) در پژوهشی به بررسی "رابطه بین آموزش سازمانی، مدیریت دانش و مزیت رقابتی در صنعت بانکداری در اوگاندا" با روش توصیفی-همبستگی پرداخت. این مطالعه نشان داد که مدیریت دانش در کسب مزیت رقابتی نسبت به آموزش سازمانی بهتر عمل می‌کند. سازمان‌ها باید مدیریت دانش و آموزش را در استراتژی‌های خود بگنجانند و ساختار را به گونه‌ای تغییر دهند که این دو با هم به فعالیت بپردازند (به نقل از Hamidi et al, 2023).

با توجه به مطالعات پیشین و شکاف موجود در آن، محقق به صورت آگاهانه‌تری به ارائه مدل آموزش کارکنان بانک مسکن با رویکرد سازمان یادگیرنده پرداخت. چراکه، جمع‌بندی پیشینه‌ها نشان می‌دهد در اکثر این پژوهش‌ها به بررسی شاخص‌های آموزش و اثربخشی آن و همچنین الگوی سازمان یادگیرنده و یا صرفاً به شناسایی ویژگی‌ها و مؤلفه‌های آموزش کارکنان و سازمان یادگیرنده پرداخته شده است و تاکنون پژوهشی که به طور خاص به طراحی الگوی آموزش با رویکرد سازمان یادگیرنده به‌ویژه در بانک مسکن ایران بپردازد، صورت نگرفته است. بنابراین، این پژوهش به دنبال ادغام شاخص‌های سازمان یادگیرنده با فرایند آموزش کارکنان بوده است تا بتواند نسبت به پژوهش‌های پیشین در این حوزه از نوآوری برخوردار باشد.

بی‌تردید از تخصصی‌ترین و اصلی‌ترین پیش‌نیازهای آموزش، در حله‌ی اول تدوین الگوی آموزشی مناسب است که اگر به‌درستی تدوین و اجرا نگردد بر سایر فرایندهای آموزش نیز آثار نامطلوبی خواهد داشت. درباره‌ی آسیب‌شناسی الگوهای آموزشی می‌توان گفت سلیقه‌ای عمل کردن در فعالیت‌های آموزشی و عدم توجه به توصیه‌ی استانداردهای آموزشی، به‌خصوص عدم توجه به آموزش در بستر کار روزمره (سازمان یادگیرنده)، از دلایل عدم اثربخشی اقدامات آموزشی بوده است و همین مسئله، موجب بروز پیامدهای ناخوشایند مختلفی نظیر: عدم شناسایی دقیق و درست نیازهای آموزشی و رفع مشکلات سازمانی به کمک آموزش‌های ضمن خدمت و اتلاف منابع مالی و بروز مشکلات دیگر، می‌گردد. از طرفی از آنجاکه بانک مسکن ایران به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین و قوی‌ترین مؤسسات مالی و پرسابقه همچون سایر بانک‌ها سعی دارد تا با ارتقا و بهبود دائم سطح عملکرد خود به نحو مؤثرتری در نیل به اهداف خود گام بردارد، هر ساله دوره‌های آموزش ضمن خدمت بسیاری برای کارکنان برگزار می‌نماید و به سرمایه انسانی خود به‌عنوان منبعی برای به‌دست‌آوردن مزیت رقابتی می‌نگرد. از این‌رو، از جمله مسائل پیشروی مدیران در این آموزش‌ها، مسئله دستیابی به الگوی آموزشی مناسب برای کارکنان است که مطابق پیشینه پژوهش، بانک مسکن نسبت به سایر بانک‌ها مانند؛ بانک‌های ملی، تجارت، سپه و سایر بانک‌ها در این حوزه، پژوهش‌آنجانی انجام نشده است. مسئله مزبور به‌تبع مهم‌ترین پرسش را برای مطالعه پیشرو قرار می‌دهد

و آن هم این است که الگوی فرایند آموزش پرسنل مبتنی بر سازمان یادگیرنده در بانک مسکن چگونه قابل طراحی و ارزیابی هست؟

روش شناسی

مطالعه حاضر یک مطالعه آمیخته اکتشافی (کیفی- کمی) است. در بخش کیفی پژوهش به لحاظ گردآوری داده‌ها، از تحلیل مضمون استفاده شد که شناسایی مضامین بصورت استقرایی (مبتنی بر داده) و از سمت مضامین پایه به سمت مضمون فراگیر می باشد (از جزء به کل) بوده است. جامعه آماری پژوهش را خبرگان دانشگاهی و اجرایی (مدیران و معاونان بانک مسکن خبره موضوعی) بر اساس معیارهای مدرک تحصیلات تکمیلی (کارشناسی ارشد و دکتری)، برخورداری از سوابق حرفه ای و اجرایی (کارشناسی ارشد با حداقل ۱۵ سال و دکتری حداقل با ۵ سال)، داشتن دانش علمی-تخصصی در نظام بانکداری و نظام آموزش پرسنل تشکیل می دهند. فرایند نمونه گیری تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت و بر این اساس ۱۶ نفر در این مطالعه شرکت کردند. نمونه گیری این پژوهش، هدفمند و با روش گلوله برفی انجام شده است. ابزار جمع آوری داده‌ها شامل مصاحبه با مشارکت کنندگان و نیز مطالعه‌ی اسناد بود. مصاحبه‌ها به صورت نیمه- ساختاریافته با مشارکت کنندگان انجام شد و مدت زمان هر مصاحبه بین ۴۰ الی ۵۵ دقیقه بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از کدگذاری تحلیل مضمون سه مرحله‌ای آتراید-استرلینگ (Attride-Stirling, 2001) استفاده شد. تحلیل مضمون از روش‌های متداول تحلیل محتواست که مهارت‌های اصلی مورد نیاز برای بسیاری تحلیل‌های کیفی دیگر را فراهم می‌آورد (Braun & Clarke, 2006). روایی و پایایی داده‌های گردآوری شده، بر مبنای معیاری قابلیت اعتبار^۱ و تاییدپذیری^۲ با استفاده از روش همسوسازی تأیید شد. برای تحلیل داده‌ها نیز از نرم افزار MAXQDA 2018 استفاده شد.

در بخش کمی نیز، از روش پژوهش توصیفی- پیمایشی با تحلیل معادلات ساختاری استفاده شد. جامعه آماری پژوهش را کلیه مدیران و معاونان شعب بانک مسکن کل کشور در سال ۱۴۰۲-۱۴۰۱ به تعداد ۳۰۰۰ تشکیل می‌دهد که از این میان تعداد ۳۴۰ نفر مطابق فرمول کوکران و با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای از ۱۰ استان بعنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته برآمده از بخش کیفی بود که به لحاظ روایی صوری و محتوایی و پایایی مورد تایید قرار گرفت که آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۸۸ می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از نرم افزار

¹ . Credibility

² . Conformability

SPSS26 و PLS3 بهره گرفته شد. در مرحله بعد، بر اساس بهینه‌گزینی پرسشنامه بصورت الکترونیکی (بر پایه گوگل فرم) به مدیران آموزش کارکنان بانک مسکن در استان‌ها ارسال گردید و در نهایت، پرسشنامه ۳۱۶ آزمودنی (۹۳ درصد) وارد تحلیل شدند که زمان توزیع تا جمع‌آوری پرسشنامه‌ها حدود ۲ ماه طول کشید. برای تحلیل کمی داده‌ها از نرم‌افزار PLS3 استفاده شد.

یافته‌ها

در این مطالعه بر پایه نتایج جدول شماره ۱ ویژگی‌های جمعیت شناختی مدیران و معاونان بانک مسکن چنین آمده است. از منظر جنسیت ۲ زن و ۱۴ نفر مرد بوده و از نظر مدرک تحصیلی ۱۲ نفر مدرک دکتری و ۴ نفر کارشناسی ارشد بودند و در نهایت از نظر سوابق کاری، ۲ نفر بین ۵ تا ۱۰ سال؛ ۹ نفر ۱۱ تا ۱۵ سال و ۵ نفر بالاتر از ۱۶ سال سابقه شغلی در حوزه بانکداری یا دانش شغلی بانکداری هستند.

جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخگویان

بخش کیفی	جنسیت	نوع	فراوانی	درصد	تعداد کل
۱۶	جنسیت	مرد	۱۴	۸۷.۵	۱۶
		زن	۲	۱۲.۵	
	مدرک تحصیلی	کارشناسی ارشد	۴	۲۵	
		دکتری	۱۲	۷۵	
	سوابق شغلی	بین ۵ تا ۱۰	۲	۱۲.۵	
		بین ۱۱ تا ۱۵ سال	۹	۵۶.۲۵	
		بالای ۱۶ سال	۵	۳۱.۲۵	
بخش کمی	جنسیت	مرد	۲۵۲	۸۱	۳۱۶
		زن	۶۴	۱۹	
	مدرک تحصیلی	کارشناسی	۵۷	۱۸	
		کارشناسی ارشد	۲۱۰	۶۶	
	سابقه شغلی	دکتری	۴۹	۱۶	
		بین ۵ تا ۱۰	۷۲	۲۳	
		بین ۱۱ تا ۱۵ سال	۷۶	۲۴	
		بالای ۱۶ سال	۱۶۸	۵۳	

جدول ۲. نمونه مصاحبه

یکی از مدیران بانک مسکن (مشارکت‌کننده ۵) اذعان داشته است:
 "مدیران آموزش نیروی انسانی در بانک مسکن باید نیازسنجی آموزش شغلی پرسنل با توجه به چشم‌انداز مشترک بین بانک-

مدیریت بر آموزش سازمانها

های عامل با اهمیت دادن به مدل های ذهنی فراگیر در بین کارکنان دیده شود، غیر از این هر آموزشی برای پرسنل اثربخش نخواهد بود و پرسنل را دچار روزمرگی خواهد بود."

همچنین یکی از معاونین بانک مسکن (مشارکت کننده ۱۱) اظهار داشته است:

"ما بایستی در یادگیری پرسنل به سمت طرحریزی آموزش مطابق با ایده های مشتریان حرکت کنیم و این ایده ها در جهت خدمت بهتر به ارباب رجوع خواهد بود و دریافت این ایده ها با فراهم سازی فناوری اطلاعات ممکن خواهد بود که باید بستر خدمت رسانی به موقع از فناوری های نوین بانکی ایجاد شود."

مشارکت کننده دیگری (مشارکت کننده ۷) اذعان نموده است:

"اجرای آموزش پرسنل چنانچه با یادگیری تیمی همراه نشود، ایجاد انگیزه را از پرسنل خواهد گرفت و فراهم کنندگان آموزش نیروی انسانی باید یادگیری در قالب مسائل و چالش های بانک را بصورت تیمی ترویج دهند و اساس کار این نوع از آموزش باید با سیستم امتیازدهی مبتنی بر پاداش باشد"

در مرحله اولیه کدگذاری باز، هر مفهوم استخراج شده در یک مقوله گنجانده شد. در انتخاب مقوله ها، مقوله هایی که بیشترین نقش در ساخت معنا مفهوم داشتند مورد توجه بوده اند. به همین منظور، مقوله هایی انتخاب شدند بیشترین بار معنایی را اشباع کردند؛ بنابراین، با بررسی داده های اولیه، تعداد ۲۷۶ مفهوم به دست آمد. بعد از انجام پالایش اولیه متن (مرحله اول)، در مرحله دوم کدها و نکات کلیدی متن (مضامین پایه) استخراج، سپس مضامین پایه به دست آمده از ترکیب و تلخیص مضامین پایه (مضامین سازمان دهنده) شناسایی و سازماندهی شدند و در نهایت مضامین عالی در برگیرنده اصول حاکم بر متن به مثابه کل به عنوان مضامین فراگیر قرار داده شد. بر این اساس، انبوه داده ها به تعداد مشخص و محدودی از مقوله های کلی کاهش یافت که در این مرحله، ۳۶ مفهوم (مضامین پایه) و ۹ مضمون سازمان دهنده و ۲ مضمون فراگیر به دست آمد.

جدول ۲. کدگذاری باز (مفاهیم اولیه و طبقه بندی مقوله های عمده)

ردیف	کدها	مفاهیم (کدهای اولیه)	مضامین پایه
۱	P2 P4 P5 P8 P7 P9 P11 P13 P16	احصاء نیازهای آموزشی در حیطه دانش و معلومات روز بانکداری، احصاء نیازهای آموزشی در ارتباط با مهارت های ویژه بانکداری، احصاء نیازهای آموزشی در خصوص توانایی روان شناسی کارکنان	احصاء نیازهای آموزشی باتوجه به چشم انداز مشترک
۲	P2 P5 P9 P12 P15 P16	استفاده از مبانی دینی در ارائه خدمات بانکداری اسلامی، ترسیم ایدئولوژی مناسب در بانک های در راستای تقویت همکاری اجتماع محور، توجه به تجربیات ارزشمند گذشته در نظام بانکداری	تقویت ارزش ها و باورهای مشترک سازمانی

طراحی و اعتبارسنجی الگوی آموزش پرسنل مبتنی بر... دهقانیان، ستاری، سلیمانی

تعیین استانداردهای عملکردی کارکنان بر مبنای مدل‌های ذهنی	وضع قوانین و ایجاد نظام هدف‌دار بانکی به نفع مشتریان، خط‌مشی‌های اجرایی مناسب بانک اعم از تسهیلات کم‌بهره در جهت رفع نیازهای مشتریان، بالابردن اعتماد مردمی در ارائه خدمات سریع توسط بانک‌ها، شناسایی استانداردهای عملکردی مناسب	P1 P3 P8 P9 P10 P11 P12 P14 P16	۳
تعیین اهداف متناسب با نیازهای شغلی با رویکرد سیستمی	تعیین اهداف و برنامه‌نویسی مدون بانک برای توسعه نظام بانکداری، نیازسنجی نیازهای سطوح شغلی کارکنان در امور بانک، توجه به ایجاد محیط مناسب کار در راستای اهداف سازمانی	P1 P4 P7 P9 P10 P12 P14	۴
توجه به فناوری اطلاعات و ارتباطات	طرح‌ریزی آموزشی فناوری اطلاعات و ارتباطات در نظام خدمات بانکداری، توجه به نوآوری‌های فناورانه در سایه فضای رقابتی عصر حاضر، توجه به خدمات بانکداری فناورانه در بانک	P3 P4 P6 P9 P12 P13	۵
توجه به قابلیت‌های فردی کارکنان در طرح‌ریزی آموزشی	ارزیابی اقدامات بانکداری مبتنی بر توسعه فردی کارکنان در راستای رقابتی بودن، توسعه فردی کارکنان در راستای سهیم بودن در نقش ذی‌نفع، پذیرش توسعه فردی کارکنان در خط‌مشی‌گذاری	P2 P4 P7 P10 P11 P13 P15 P16	۶
توجه به یادگیری فردی و تیمی	ارائه پروژه‌های مشترک با تأکید بر کار فردی و تیمی، آموزش همکاران در راستای رفع نیازهای مشتریان با رویکرد تیم محور	P4 P6 P7 P12 P13 P15	۷
استفاده از مدل‌های ذهنی در طرح‌ریزی	استفاده از انگارهای ذهنی کارکنان و مدیران بانکی در طرح‌ریزی آموزشی، طرح‌ریزی بر اساس نحوه عمل کارکنان در بانک‌ها	P1 P4 P7 P13 P16	۸
طرح‌ریزی مبتنی بر اهداف و چشم‌انداز مشترک بانک	طرح‌ریزی بر اساس بینش مشترک سازمانی، طرح‌ریزی مبتنی بر آینده امور بانکداری، طرح‌ریزی بر آموزش بانکداری در آینده	P3 P5 P14 P15 P16	۹
استفاده از برنامه‌های انگیزش بر مبنای قابلیت‌های فردی	تقویت جریان‌های اطلاع‌رسانی در تسهیل امتیازات امورات شغلی، تقویت امتیازات شغلی بر اساس آموزش‌های مستمر شغلی در راستای نیازها و ارتقا	P1 P2 P6 P8 P10 P13 P14	۱۰
اهمیت‌دادن به ایده‌های جدید بر مبنای مدل‌های ذهنی	اهمیت‌دادن به ایده‌های پژوهشی کارکنان در راستای الزامات نظام بانکداری، تحلیل و بررسی ایده‌های جدید کارکنان و اثرات آن بر عملکرد آن‌ها	P1 P4 P7 P13 P16	۱۱
همانگی در اجرا به لحاظ یادگیری فردی و تیمی	تقویت مشارکت‌های کارکنان در اجرای مناسب دوره‌ها، همانگی و ایجاد روحیه مشارکت اجرای کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی، تقویت همانگی بین افراد مجری آموزش و کارکنان با	P3 P5 P14 P15 P16	۱۲

مدیریت بر آموزش سازمانها

یکدیگر		
۱۳	P1 P4 P7 P13 P16	تلفیق قواعد آموزش بر مبنای مبانی نظری و عملی بانکداری، اجرای نظاممند آموزش کارکنان بر اساس سیستم بانکداری نوین استفاده از تفکر سیستمی در اجرا
۱۴	P4 P7 P9 P12 P13 P15	ارزیابی از کارکنان در خصوص آموزش قبل از دوره آموزشی (پیش‌آزمون)، آماده‌سازی کارکنان قبل از ورود به آموزش، ارزشیابی کارکنان بر اساس نیازهای آن‌ها به یادگیری ارزشیابی اولیه قبل از شروع دوره آموزشی
۱۵	P3 P4 P9 P11 P14 P15	ارزشیابی از یادگیری حین آموزش کارکنان، ارزیابی از واکنش فراگیران نسبت به یادگیری و محتوای آموزشی، اجرای آزمون فرایندی حین آموزش
۱۶	P2 P4 P7 P10 P13	ارزشیابی از محتوای دوره‌ها در حین و بعد از آموزش، ارزیابی اساتید با پرسش‌نامه‌های کیفی و مصاحبه‌ها ارزیابی پس از دوره آموزشی از اساتید و محتوا
۱۷	P4 P6 P7 P9 P13	امتیازدهی مناسب پس از اجرای ارزشیابی پایانی، اهمیت‌دادن به امتیازهای بالا پس از اجرای دوره آموزشی، ارتقای کارکنان بر اساس سیستم امتیازدهی
۱۸	P4 P9 P11 P14 P15 P16	توجه به دیدگاه‌ها و قابلیت‌های فردی کارکنان، تمرکز بر توسعه مهارت فردی در انجام امورات بانکی، تشویق به رشد توانایی‌های شخصی کارکنان
۱۹	P2 P4 P7 P10 P11 P13	تمرکز بخشی به خلاقیت و نوآوری کارکنان در آموزش‌ها، تمرکز بر ارتقای خلاقیت‌های فردی، استقبال از نوآوری‌های فردی در ارتقای نظام بانکداری
۲۰	P4 P6 P7 P9 P13	علاقه به کسب دانش در رویکردهای بانکداری، توجه به کسب دانش سازمانی متنوع در بالابردن عملکرد سازمانی علاقه‌مندی به کسب دانش
۲۱	P4 P9 P11 P15	استفاده از رویکرد ساختاریافته در امور بانکداری، حل وضعیت‌های مسئله‌ساز با تفکر سیستمی استفاده از تفکر سیستمی
۲۲	P2 P4 P7 P13 P16	نگاه همه‌جانبه و سیستمی به یادگیری فردی و سازمانی، اهمیت‌دادن به یادگیری با نگاه سیستمی نه خطی توجه همه‌جانبه به یادگیری
۲۳	P4 P12 P13 P15 P16	نگاه کل‌نگر به فعالیت‌های خود در بانک و تأثیر آن بر جامعه، دیدگاه کل‌نگری بر امورات بانکداری نگاه کلی به تأثیر فعالیت‌های خود بر جامعه
۲۴	P3 P7 P11 P15	نگاه سیستمی بر تصمیمات بین‌بخشی، رویکرد کل‌نگر بر بخش‌های مختلف بانکداری، ایجاد هماهنگی سیستمی بر ساختار بانکداری نگاه سیستمی به تصمیمات خود بر بخش‌ها

طراحی و اعتبارسنجی الگوی آموزش پرسنل مبتنی بر... دهقانیان، ستاری، سلیمانی

توافق بر گفتگوی مسائل کاری سازمان	توافق بر گفتگوی سازمانی، اصل گفتگو بر مبنای نگاه کار تیمی، گفتگو سازمانی بر مسائل سازمانی	P2 P4 P7 P11 P13 P15	۲۵
تعهد بر توافق جمعی	اصل تعهد بر کار تیمی مبتنی بر توافق جمعی، تقویت تعهد جمعی در امورات بانکداری	P4 P6 P7 P13 P16	۲۶
اصل بر آموزش تیمی	آموزش تیمی نتیجه بخش، آموزش در سایه کار تیمی و پروژه محور	P3 P4 P7 P11 P14 P15 P16	۲۷
به اشتراک گذاری تجربیات	به اشتراک گذاری تجربیات در سازمان، فهم مشترک از تجربه در یادگیری، انتقال تجربه های مختلف با به اشتراک گذاری	P2 P7 P11 P13 P15	۲۸
اعتقاد به بهره وری در اثر یادگیری	اعتقاد به بهره وری در ذهنیت کارکنان، قائل به بهره وری سازمانی در اثر یادگیری، تبادل مفاهیم بهره وری به عنوان یک اصل یادگیری موفق	P4 P6 P7 P9 P12 P15 P16	۲۹
پذیرش نظر همکاران	انگاشت ذهنی عمیق برای پذیرش نظر همکاران، یادگیری اصل مهم در پذیرش نظر همکاران	P4 P7 P15 P16	۳۰
برخورد منطقی با مسائل سازمانی	برخورد منطقی با مسائل سازمانی به عنوان یک مدل ذهنی موفق، اصل یادگیری در برخورد با مسائل سازمانی به ویژه ارتقای توانمندی کار با ارباب رجوع	P2 P4 P10 P11 P13 P15	۳۱
پذیرش نقد ارباب رجوع	پذیرش نقد ارباب رجوع به عنوان الگوی ذهنی، نحوه عمل با ارباب رجوع در رضایت مندی آن ها	P4 P7 P9 P12	۳۲
چشم انداز مشترک	فراهم نمودن بینش مشترک در سازمان، بینش اشتراکی از آینده نظام بانکداری، درجه اطمینان بخشی به چشم انداز مشترک سازمانی	P3 P4 P7 P9 P11 P14	۳۳
پایبندی بر اهداف مشترک	پایبندی به اهداف سازمانی مشترک، دیدن اهداف در راستای اهداف مشترک، پایبندی بر اهداف مشترک	P2 P4 P7 P10 P13 P15	۳۴
شفافیت چشم انداز مشترک	شفاف سازی چشم انداز مشترک در سازمان، شفافیت و قابل فهم بودن چشم انداز مشترک در بین کارکنان	P4 P9 P12 P13 P15 P16	۳۵
تعهد بر همسویی آرمان های فردی و سازمانی	تعهد بر همسو بودن آرمان های فردی و سازمانی، القای همسویی نیازهای فردی و سازمانی، اصل تعهد بر همسویی آرمان های کارکنان با رسالت بانکداری	P3 P4 P7 P14 P15	۳۶

مطابق با جدول ۲، کدهای اولیه در ۳۶ مضمون پایه مورد شناسایی و طبقه بندی شدند که در این ارتباط باید گفت هر یک از مضامین پایه بر اساس مفاهیم اولیه که بار معنایی مطابق با مباحث نظری سازمان

مدیریت بر آموزش سازمانها

یادگیرنده مشابهت‌یابی و در قالب مقوله عمده (مضمون پایه) آورده شده است. اکثر مشارکت کنندگان در پژوهش، با توجه به اهداف پژوهش در سئوالات مصاحبه به سختیت فرایند آموزش کارکنان بانک مسکن با ویژگی‌های سازمان یادگیرنده اذعان داشتند.

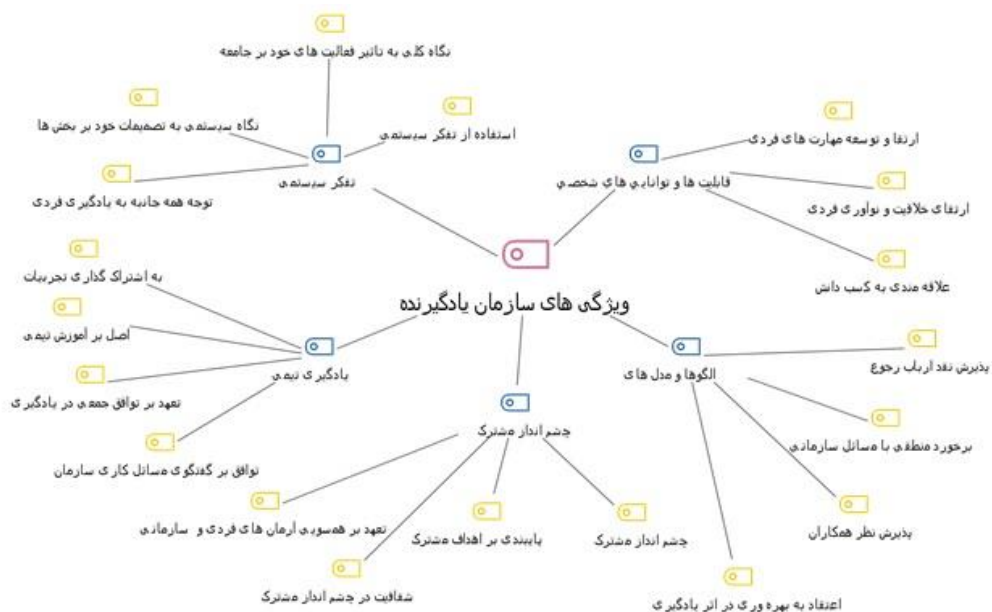
جدول ۳. مضامین پایه، سازمان دهنده و فراگیر

مضامین فراگیر	مضامین سازمان دهنده	فراوانی	مضامین پایه (کدهای اولیه)
ویژگی‌های سازمان یادگیرنده (۱۵۴ کد)	قابلیت‌ها و توانایی‌های شخصی	۲۵	ارتقا و توسعه مهارت‌های فردی (۸)، ارتقای خلاقیت و نوآوری فردی (۵)، علاقه مندی به کسب دانش (۱۲)
	تفکر سیستمی	۳۲	استفاده از تفکر سیستمی (۱۱)، توجه همه جانبه به یادگیری فردی (۹)، نگاه کلی به تاثیر فعالیت‌های خود بر جامعه (۷)، نگاه سیستمی به تصمیمات خود بر بخش‌ها (۵)
	چشم‌انداز مشترک	۳۰	چشم‌انداز مشترک (۱۲)، پایبندی بر اهداف مشترک (۷)، شفافیت در چشم‌انداز مشترک (۸)، تعهد بر همسویی آرمان‌های فردی و سازمانی (۳)
	الگوها و مدل‌های ذهنی	۳۶	اعتقاد به بهره‌وری در اثر یادگیری (۴)، پذیرش نظر همکاران (۱۵)، برخورد منطقی با مسائل سازمانی (۱۲)، پذیرش نقد ارباب رجوع (۵)
	یادگیری تیمی	۳۱	توافق بر گفتگوی مسائل کاری سازمان (۱۱)، تعهد بر توافق جمعی در یادگیری (۵)، اصل بر آموزش تیمی (۷)، به اشتراک گذاری تجربیات (۸)
	نیازسنجی و تعیین اهداف	۲۶	احصاء نیازهای آموزشی باتوجه‌به چشم‌انداز مشترک (۷)، تقویت ارزش‌ها و باورهای مشترک سازمانی (۶)، تعیین استانداردهای عملکردی کارکنان بر مبنای مدل‌های ذهنی (۴)، تعیین اهداف متناسب با نیازهای سطوح شغلی کارکنان با رویکرد سیستمی (۹)
فرایند آموزش کارکنان (۲۱۸ کد)	طرح‌ریزی آموزشی	۳۳	توجه به فناوری اطلاعات در طرح‌ریزی آموزشی (۸)، طرح ریزی آموزشی مبتنی بر قابلیت‌های فردی (۷)، توجه به توسعه یادگیری فردی و تیمی (۱۰)، استفاده از مدل‌های ذهنی در طرح ریزی آموزشی (۶)، طرح ریزی مبتنی بر اهداف و چشم‌انداز بانک (۷)
	اجرای آموزش	۳۱	همه‌انگهی در آموزش به لحاظ یادگیری فردی و تیمی (۶)، استفاده از برنامه‌های انگیزشی (تشویق) بر مبنای قابلیت‌های شخصی (۵)، اهمیت دادن به ایده‌های جدید بر مبنای مدل‌های ذهنی (۹)، استفاده از تفکر سیستمی در اجرای آموزش (۱۱)

ارزیابی قبل از شروع آموزش (۸)، ارزیابی مستمر (۹)، ارزیابی پس از دوره آموزشی (۴)، سیستم امتیاز دهی بر مبنای پاداش (۱۱)	۳۲	ارزشیابی
۳۶ مضمون پایه	۲۷۶ کد	۲ مضمون ۹ مضمون سازمان دهنده
		فراگیر

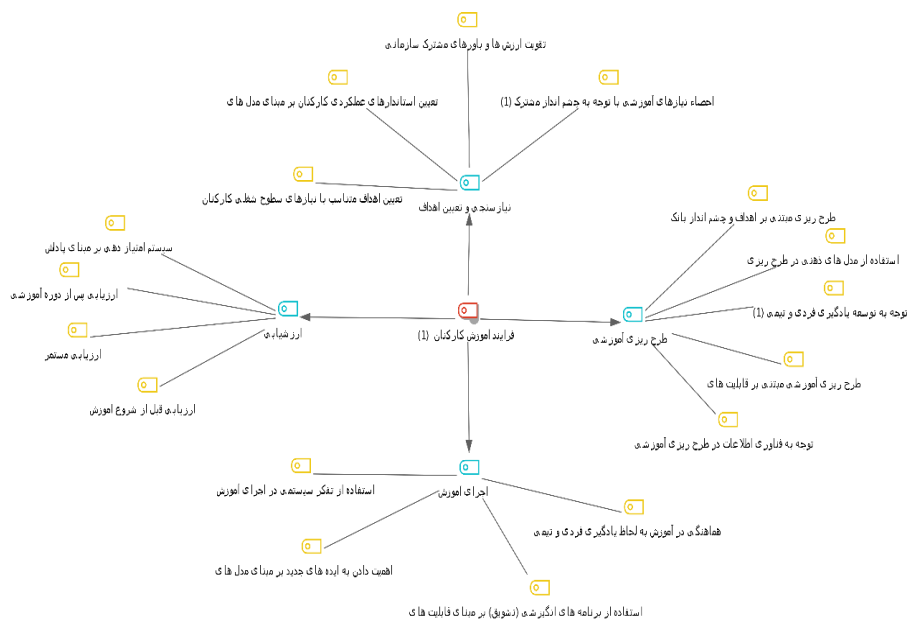
مطابق با جدول ۳، هر یک از مضامین پایه که نقاط اشتراکی داشتند با همدیگر در قالب یک مضمون سازمان‌دهنده قرار گرفتند و در نهایت ۹ مضامین سازمان‌دهنده در دو مضمون فراگیر مفهوم‌سازی شدند. بنابر اظهارات اکثر مشارکت‌کنندگان در پژوهش، فرایند آموزش کارکنان با ویژگی‌های سازمان یادگیرنده می‌تواند بانک مسکن را اهداف توسعه‌ای خود یاری رساند. از نظر آن‌ها، توسعه حرفه‌ای کارکنان با قابلیت‌ها و توانایی‌های شخصی آن‌ها باید در قالب یادگیری تیمی انسجام یابد. با وجود این، یادگیری فردی ممکن است کارآمدی لازم را برای یک فرد داشته باشد، اما یادگیری تیمی با چشم‌انداز مشترک و با تفکر سیستمی اثربخش‌تر هست و به بهره‌وری فردی و سازمانی منجر می‌شود.

در ذیل، مدل‌های برآمده از نرم‌افزار مکس کیودا گویای کدهای آمده در جداول ۲ و ۳ هستند که ابتدا چالش‌های آموزش پرسنل بر اساس ویژگی‌های سازمان یادگیرنده (مدل ۱) ترسیم شده است و در مدل شماره ۲ فرایند آموزش پرسنل آمده است.



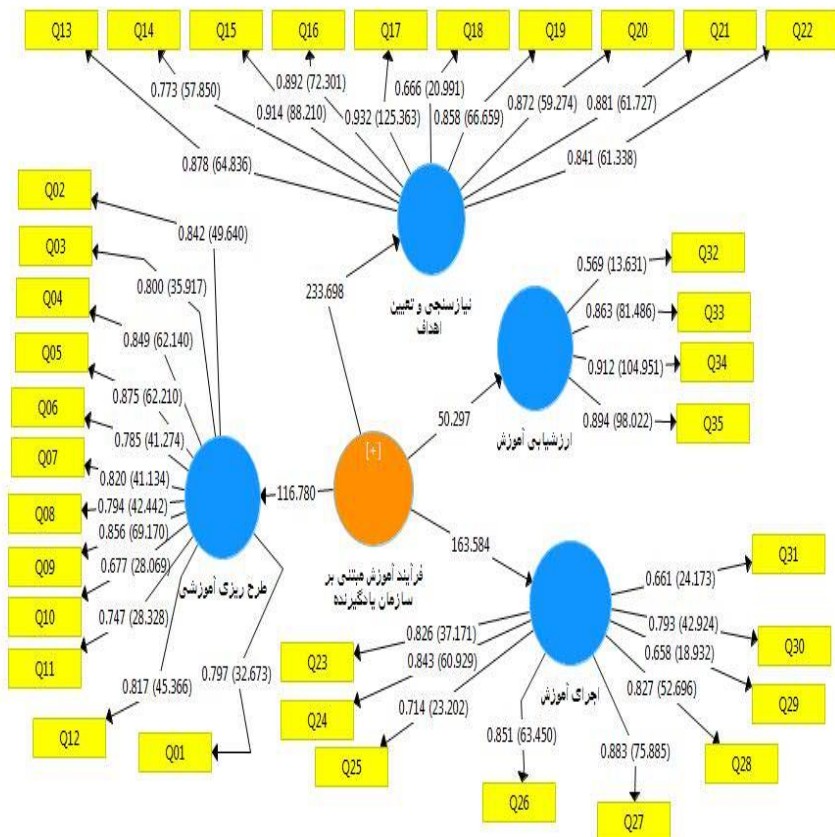
شکل ۱. ابعاد ویژگی های سازمان یادگیرنده (خروجی نرم افزار)

Code-Subcodes-Segments Model



شکل ۲. ابعاد فرآیند آموزش کارکنان بانک (خروجی نرم افزار)

همچنین جهت ارزیابی برازش مدل پیشنهادی از روش مدلیابی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی با نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس استفاده شد. پس از اصلاح مدل، نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم نشان داد که همه متغیرهای مشاهده‌پذیر دارای بار عاملی بالاتر از ۰/۵۰ روی متغیر مکنون متناظر خود بوده و بین آنها رابطه معناداری وجود دارد.



شکل ۴. مقادیر بارهای عاملی و ضریب های مسیر در مدل معادلات ساختاری

جدول ۴. خلاصه شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری

ابعاد در مدل	شاخص برازش		
	ضریب آلفای کرونباخ (بزرگ‌تر از ۰/۷)	ضریب پایایی ترکیبی (بزرگ‌تر از ۰/۷)	روایی همگرا (بزرگ‌تر از ۰/۵)
۱. نیازسنجی و تعیین اهداف	۰/۹۵۸	۰/۹۵۹	۰/۷۳۹
۲. طرح ریزی آموزشی	۰/۹۵۱	۰/۹۵۰	۰/۶۵۱
۳. اجرای آموزش	۰/۸۳۰	۰/۹۲۲	۰/۶۳۱
۴. ارزشیابی از آموزش	۰/۹۲۲	۰/۸۴۶	۰/۶۷۵
* برای ارزیابی روایی همگرا از معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) استفاده می‌شود.			

نتایج جدول (۵) نشان می‌دهد که نتایج مدل اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق، حاکی از قابل قبول بودن شاخص‌های آلفای کرونباخ، ضریب پایایی ترکیبی و روایی همگرا است. نتایج مبین این است که تمامی متغیرها در شرایط قابل قبولی قرار دارند.

جدول ۵. بررسی شاخص‌های ارزیابی ساختار

متغیرها	شاخص‌های آزمون مدل ساختاری و اندازه تأثیر						روایی واگرا به روش فورنل و لاکر
	F ₂						
	R ²	Q 2	F ₂	۱	۲	۳	۴
۱. نیازسنجی و تعیین اهداف	۰/۹۵۹	۰/۶۵۲	۷/۴۵۳	۰/۸۵۴			
۲. طرح ریزی آموزشی	۰/۸۹۰	۰/۵۳۴	۸/۰۵۵	۰/۸۸۵	۰/۸۰۷		
۳. اجرای آموزش	۰/۸۴۵	۰/۴۸۳	۵/۴۶۷	۰/۸۹۸	۰/۷۹۶	۰/۷۸۸	
۴. ارزشیابی از آموزش	۰/۷۴۹	۰/۴۷۶	۲/۴۶۷	۰/۸۵۷	۰/۸۱۱	۰/۷۹۷	۰/۸۲۲
* سه مقدار ۰/۱۹ (ضعیف)، ۰/۳۳ (متوسط) و ۰/۶۷ (درخور توجه) برای R ² ؛ سه سطح ۰/۰۲ (ضعیف)، ۰/۱۵ (متوسط) و ۰/۳۵ (قوی) برای Q2 و سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ مبین اندازه تأثیر F2 به ترتیب کوچک، متوسط و بزرگ است. اعداد ۱ تا ۴ مبین شماره متغیرها است.							

مدیریت بر آموزش سازمانها

همان طور که از داده‌های جدول شماره ۵ مشخص است، جذر میانگین واریانس استخراج شده برای هر متغیر بیشتر از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها است؛ بنابراین روایی واگرا (تشخیصی) متغیرهای پژوهش برای تحلیل عاملی مورد تأیید است. مقدار R2 محاسبه شده برای سازه‌های درونزای تحقیق حاکی از مناسب بودن برازش مدل ساختاری است. مقدار معیار Q2 (معیار استون- گیزر) محاسبه شده نشان دهنده قدرت پیش‌بینی مناسب مدل در خصوص سازه‌های درونزای تحقیق است که برازش مناسب مدل ساختاری را تأیید می‌کند. مقادیر شاخص F2 که شدت رابطه میان مؤلفه‌های الگو را تعیین می‌کند، نیز بیانگر مناسب بودن شاخص است.

جدول ۶. مقادیر آماره T و نتایج آزمون مدل در سطح اطمینان ۹۵ درصد

مسیر	ضریب مسیر (β)	آماره T	ارزش P	نتیجه آزمون
۱. نیازسنجی و تعیین اهداف ← فرآیند آموزش مبتنی بر سازمان یادگیرنده	۰/۹۷۹	۳۳۳/۶۹۸	۰/۰۰۰	تأیید
۱. طرح ریزی آموزشی ← فرآیند آموزش مبتنی بر سازمان یادگیرنده	۰/۸۹۰	۱۱۶/۷۸۰	۰/۰۰۰	تأیید
۱. اجرای آموزش ← فرآیند آموزش مبتنی بر سازمان یادگیرنده	۰/۹۱۹	۱۶۳/۵۸۴	۰/۰۰۰	تأیید
۱. ارزشیابی آموزش ← فرآیند آموزش مبتنی بر سازمان یادگیرنده	۰/۷۴۹	۵۰/۲۹۸	۰/۰۰۰	تأیید

در بررسی کلی مدل، همان گونه که مندرجات جدول شماره ۶ نشان می‌دهد، تمامی چهار عامل مورد بررسی بر فرآیند آموزش مبتنی بر سازمان یادگیرنده در بانک مسکن (با توجه به اینکه مقادیر t ضرایب هر یک از مسیرها بالاتر از ۹۶/ است) تأثیر معناداری دارند. با توجه به مقادیر بارهای عاملی، نیازسنجی و تعیین اهداف (۰/۹۷۹) در رتبه اول، اجرای آموزش (۰/۹۱۹) در رتبه دوم و طرح ریزی آموزشی (۰/۸۶۳) در رتبه سوم و ارزشیابی آموزش (۰/۷۴۹) در رتبه چهارم تأثیرگذاری قرار دارد. همچنین شاخص کلی برازش مدل (معیار GOF) نیز ۰/۵۷۶ به دست آمد. با توجه به اینکه مقادیر ۰/۱۰، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به ترتیب ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته شده است، این مقدار مبین کیفیت قابل قبول کلی مدل در سطح قوی است.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر، باهدف ارائه الگوی آموزش پرسنل بانک مسکن با رویکرد سازمان یادگیرنده و اعتبارسنجی آن صورت گرفت. با این هدف، به نظر می‌رسد توجه به ابعاد سازمان یادگیرنده در الگوی آموزش کارکنان، بتواند سازمان‌ها را از هرجهت در بحران‌ها و پیچیدگی‌های عصر حاضر تضمین نماید تا بهتر بتوانند در برابر تغییرات آینده انعطاف نشان دهند.

در راستای اهداف بالا، طبق یافته‌های حاصل از این پژوهش نتایج نشان داد؛ بهره‌مندی از نظریه سازمان‌های یادگیرنده در نیازسنجی و تعیین اهداف برای آموزش نیروی انسانی هر سازمانی، آن سازمان را با اثربخشی آموزشی روبرو خواهد کرد که در نوبه خود به طرح‌ریزی مناسبی در آموزش کارکنان منجر خواهد شد. همچنین، زمانی که طرح‌ریزی آموزشی منسجمی با رویکرد سازمان‌های یادگیرنده با لحاظ مؤلفه‌های آن شکل گیرد، شیوه‌های اجرای آموزش نیز به‌عنوان یادگیری اثربخش خروجی بهتری برای سازمان خواهد داشت و ارزشیابی‌های این نوع از آموزش‌ها نیز با رضایت کارکنان در راستای بالابردن انگیزش رقم خواهد خورد. نتایج این پژوهش با یافته‌های (Atiku & et al., 2022; Damirchi et al, 2020; Najafpour et al, 2020; Gharib Navaz, 2019; Hamidi et al, 2023; Sembera, 2016) همخوانی دارد.

در ارتباط با این یافته، (Nzimakwe & Utete, 2024) اذعان داشته است آموزش کارکنان به‌عنوان نیروی محرکه اصلی و مرکزی برای عملکرد مؤثر و کارآمد شغلی در نظر گرفته می‌شود. از نظر آن‌ها، امروزه در مدل توسعه منابع انسانی هر سازمان، آموزش به‌عنوان یکی از زیرمجموعه‌های توسعه و ارتقای کارکنان ملحوظ است. همچنین، باید گفت آموزش و توسعه کارکنان اقدامی راهبردی در سطح فردی باعث ارزشمندی فرد و در سطح سازمانی باعث بهبود و توسعه سازمان و در سطح ملی منجر به افزایش بهره‌وری و نتایج مترتب بعدی می‌شود (Noe, 2019). با این دیدگاه نظری، و مطابق یافته‌ها، (Gharib Navaz, 2019) با اشاره به مقوله‌های اصلی آموزش اثربخش با رویکرد سازمان یادگیرنده و نقش تعاملی این رویکرد به هسته اصلی آموزش در سازمان، اذعان داشته است که رویکرد سازمان یادگیرنده در آموزش کارکنان اثربخش هست. همچنین (Hamidi et al, 2023) اذعان نموده است آموزش کارکنان با رویکرد مدیریت دانش و یادگیری، بخش اصلی هر شغل محسوب می‌شود و ضمن آن کارکنان از همدیگر می‌آموزند و به دیگران یاد می‌دهند و می‌توان نیازهای دانشی کارکنان و سازمان را به طور موفقیت‌آمیز تأمین کرد. دراین ارتباط، در مطالعه‌ای دیگر، (Sembera, 2016) در پژوهشی در صنعت بانکداری در اوگاندا اذعان داشته است که مدیریت دانش و یادگیری سازمانی در کسب مزیت رقابتی نسبت به آموزش سازمانی بهتر عمل می‌کند (به نقل از Hamidi et al, 2023). با این تفاسیر،

از نظر مشارکت‌کنندگان نیز فرایند آموزش کارکنان چنانچه با ویژگی‌های سازمان یادگیرنده منسجم شود بانک مسکن را در اهداف توسعه‌ای خود کمک خواهد کرد؛ بنابراین توسعه حرفه‌ای کارکنان با قابلیت‌ها و توانایی‌های شخصی آن‌ها باید در قالب یادگیری تیمی انسجام یابد و یادگیری فردی ممکن است کارآمدی لازم را برای یک فرد داشته باشد، اما یادگیری تیمی با چشم‌انداز مشترک و با تفکر سیستمی اثربخش‌تر هست و به بهره‌وری فردی و تیمی منجر می‌شود.

در تبیین این نتایج، (Williamsson & Askenäs, 2024) اظهار داشته است در تعیین اینکه آموزش در چه بسترهایی اتفاق می‌افتد و اینکه آیا سازمان‌ها به همراه افراد یاد می‌گیرند، لازم است تا فرایندها و رویه‌های رفتاری جدیدی معرفی شوند و افراد مجبور نباشند به دانش کسانی که ممکن است سازمان را ترک کنند، تکیه کنند. براین اساس، امروزه سازمان‌های پیش‌گام حرکت به سوی سازمان‌های یادگیرنده، یاددهنده، دانایی محور و خردمحوری را همواره به عنوان رویکردهای مناسب می‌دانند (Abili et al, 2017). از طرفی، برای آنکه سازمان‌ها خود را در این محیط پرتلاطم حفظ کنند، بایستی خود را از قالب‌های غریب‌پا خارج و به سازمان یادگیرنده متحول شوند. همه سازمان‌ها یاد می‌گیرند؛ به این معنا که با دنیای متغیر پیرامون خود کنار می‌آیند. اما برخی سازمان‌ها سریع‌تر و اثربخش‌تر یاد می‌گیرند. مهم‌ترین نکته این است که یادگیری را از کار روزمره جدا نکنیم (Selajegheh & Nazeri, 2010). با این تفسیر، می‌توان اذعان نمود طراحی الگوی آموزش کارکنان در بانک مسکن با رویکرد سازمان‌های یادگیرنده کمک فراوانی در راستای کسب مزیت رقابتی داشته است که نتایج حاکی از آن بوده است.

مطابق تحلیل کمی پژوهش تمامی چهار عامل موردبررسی بر فرایند آموزش مبتنی بر سازمان یادگیرنده در بانک مسکن معناداری بودند. به طوری که، با توجه به مقادیر بارهای عاملی، نیازسنجی و تعیین اهداف در رتبه اول، اجرای آموزش در رتبه دوم و طرح ریزی آموزشی در رتبه سوم و ارزشیابی آموزش در رتبه چهارم قرار دارد. همچنین شاخص کلی نیکویی برازش نشان از کیفیت قابل قبول کلی مدل در سطح قوی را دارد. بنابر این یافته می‌توان اذعان نمود که زمانی که مدیران آموزش در سازمان‌ها، بتوانند نیازسنجی و تعیین اهداف آموزش کارکنان خود را با ویژگی‌های سازمان یادگیرنده طرح ریزی کنند، شاهد اجرای آموزش با کیفیت خواهند بود و در نتیجه ارزشیابی از آموزش نیز به نتایج مورد نظر خواهد رسید.

بنا بر یافته‌های بالاتر و همسویی با نتایج پژوهش دیگران، می‌توان نتیجه گرفت زمانی که نیازسنجی و طرح‌ریزی آموزشی کارکنان با ابعاد سازمان یادگیرنده که متشکل از؛ توجه به قابلیت‌های شخصی، آرمان‌های مشترک، تفکر سیستمی، چشم‌انداز مشترک و مدل‌های ذهنی است، اگر در سازمان به اجرا گذاشته شود، یادگیری متفاوت‌تر خواهد بود. باید گفت در سازمان یادگیرنده تمرکز ما بر چپستی آموزش است و

سیستم‌ها، اصول و ویژگی‌های سازمان‌هایی را که به‌عنوان یک هویت جمعی یاد می‌گیرند، مورد بررسی قرار می‌دهیم. چراکه، سازمان یادگیرنده سازمانی است که می‌تواند نیازهای آموزشی کارکنان را بخوبی تشخیص داده و ابزارهای لازم را با قابلیت‌ها و توانایی شخصی کارکنان جهت تطبیق خود با آن فراهم آورد. کارکنان از طریق خلق و پرورش سریع قابلیت‌های مورد نیاز خود جهت دستیابی به موفقیت‌های آتی به طور مستمر بگیرند و این یادگیری با مدل‌های ذهنی توسعه یافته به یادگیری تیمی نیز کمک خواهد کرد. باید گفت در سازمان یادگیرنده همه کارکنان درگیر شناسایی و حل مسائل سازمانی هستند. در این راستا، سازمان می‌تواند تجربه‌های جدید را در جهت تسهیل امور بهبود بخشد و بر توانایی‌های کارکنان خود بیافزاید. این بدان معنی است که سازمان همواره، درصدد درک نیازهای آموزشی کارکنان خود خواهند بود. همچنین کارکنان سازمان مسئله‌های کاری خود در ارتباط با مشتریان را درک خواهند نمود. این نشان‌دهنده آن است که برای تامین نیازهای مشتری آنچه که در توان دارند جهت تامین نیازهای مشتری بکار گیرند.

در نهایت، مدل طراحی‌شده در این پژوهش تصویر جامعی از فرایند آموزش پرسنل بانک مسکن با رویکرد سازمان یادگیرنده را نشان می‌دهد که در سایر بانک‌ها و نهادهای مالی قابلیت کاربرد دارد. در راستای نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش حاضر می‌توان پیشنهادهای زیر را ارائه نمود:

۱. بانک‌ها به ویژه بانک مسکن به لحاظ شرایط محیطی و بومی خود، برای خروج از شرایط پیچیده محیطی نیازمند آموزش کارکنان خویش با رویکرد سازمان یادگیرنده است.

۲. یکی از راه‌های برتری بانک‌ها نسبت به دیگر سازمان رقابتی و تجاری توجه به یادگیری مستمر و همه جانبه است که رویکرد سازمان یادگیرنده با ابعاد آن می‌تواند در ایجاد مزیت رقابتی کمک نماید.

۳. توجه به ابعاد سازمان یادگیرنده در آموزش پرسنل بانک مسکن اعم از: آرمان مشترک، توجه به قابلیت‌های فردی، ملحوظ تفکر سیستمی و مدل‌های ذهنی در یادگیری کارکنان با نگاه به یادگیری تیمی می‌تواند کارکنان با انگیزه نماید.

۴. مدیران آموزش بانک مسکن با بهره‌مندی از تحلیل‌های این پژوهش، می‌توانند فرایند آموزش پرسنل خود را از نیازسنجی گرفته تا مرحله ارزشیابی با رویکرد سازمان یادگیرنده طراحی کنند.

۵. به مدیران آموزش در بانک مسکن توصیه می‌گردد آموزش پرسنل را بر اساس شناخت از قابلیت‌های فردی کارکنان، بر مبنای یادگیری تیمی مبتنی بر چشم انداز مشترک و تفکر سیستمی طراحی نمایند تا مدل‌های ذهنی کارکنان در یادگیری ملحوظ شود.

تعارض منافع / حمایت مالی

این مقاله برگرفته از رساله دکتری نویسنده اول مقاله با عنوان "طراحی و اعتبارسنجی الگوی آموزش پرسنل مبتنی بر نظریه سازمان یادگیرنده (مورد مطالعه: بانک مسکن)" می باشد. نتایج پژوهش حاضر با منافع هیچ ارگان و سازمانی در تعارض نیست و بدون حمایت مالی انجام شده است.

منابع

- Abili, K., Narenji Thani, F., & Mazari, E. (2017). A model of Learning Organization and its application in higher education centers. *Research on Educational Leadership and Management*, 3(12), 35-54. [In Persian] doi: [10.22054/jrlat.2019.31086.1364](https://doi.org/10.22054/jrlat.2019.31086.1364)
- Aseinimieyefori pereowei, A. (2024). Effect of staff training and development on return of capital of listed money deposit banks in akhon. *Bw academic journal*. 9 (1), 113-121. Retrieved from <https://bwjournal.org/index.php/bsjournal/article/view/1873>
- Ahadi, Z. (2024). Investigating the impact of organizational learning on organizational performance in Day Bank City of Tehran. *Accounting and Auditing Research*, [In Persian] doi: [10.22034/iaar.2024.435212.1707](https://doi.org/10.22034/iaar.2024.435212.1707).
- Alavi Sang Cheshme, S. J. (2018). *The educational needs of bank employees*. Tehran: Sanjesh and Danesh. [In Persian]
- Atiku, S., Kaisara, G., Kaupa, S., & Villet, H. (2022). Dimensions of learning organization: Implications for human resources effectiveness in commercial banks. *Management Science Letters*, 12(2), 117-124. From <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2021.10.002>
- Attride-Stirling, J. (2001). Thematic networks: an analytic tool for qualitative research. *Qualitative Research*, 1, 3, 385-405. Doi/abs/10.1177/146879410100100307
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 2, 77-101.
- Damirchi, M., Hoseini, R., & Oladian, M. (2019). Designing an Empowerment pattern for Sepah bank staff based on Organizational Learning. *Quarterly Journal of Training and Development of Human Resources*, 20(20), 1-25. From <http://istd.saminattech.ir/fa/Article/30831>
- Fadel, R. (2022). *The Moderating Role of Training in the Relationship between Knowledge Management and Innovation* (Doctoral dissertation, Lebanese American University).
- Gharib Navaz, P. (2019). Identifying the characteristics of effective education from the point of view of experts in the field of education, employees and managers of the

- General Directorate of Cooperation, Labor and Social Welfare of Alborz province. *Master's thesis*, Shahid Beheshti University. [In Persian]
- Gronhaug, K. & Stone, R. (2012). The learning organization. *Competitiveness Review* 22(3), 261-275.
- Hamidi, F., Babalhavaeji, F., Hariri, N., & Abbasian, H. (2023). Identifying Indicators of Human Resources Training in National Bank of Iran with Knowledge Management Approach. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 10(35), 171-214. [In Persian] [doi: 10.22054/jks.2022.70965.1546](https://doi.org/10.22054/jks.2022.70965.1546)
- Hamidi, F., Hariri, N., Babalhavaeji, F., & Abbasian, H. (2024). Providing a training model with knowledge management approach in banks and financial institutions. *Management and Educational Perspective*, 5(4), 141-168. [Doi: 10.22034/jmep.2023.400584.1206](https://doi.org/10.22034/jmep.2023.400584.1206)
- Hillberg Jarl, F. (2024). The impact of leadership on the workplace learning of individuals and teams: a literature review and synthesis. *The Learning Organization*, 31(3), 411-448. <https://doi.org/10.1108/TLO-11-2022-0144>
- Islampanah, M. and Alwani, S. M. (2017). *Education and development of human resources*, 1st, Tehran: Samir Charter. [In Persian]
- Khorasani, A & Abdi, A. (2014). *Applied techniques of educational needs assessment (with emphasis on explaining the requirements of ISO 10015 international standard)*, Tehran: Iran Industrial Research and Education Center, second edition. [In Persian]
- Lameck, WU. (2022). The Impact of Training and Development on Staff Performance: A Study of People's Bank of Zanzibar, Tanzania, *Journal of Governance and Public Policy*, 12(1), 68-85. From <https://www.ipeindia.org/wp-content/uploads/2022/11/JGPP-Jan-June-2022-To-upload-on-IPE-Website.pdf#page=72>
- Lilja, J. (2024). Facilitating organizations to dance with the complex "logic of life": Spinning with paradoxes in regenerative appreciative inquiry summits. *The Learning Organization*, 31(3), 299-316. <https://doi.org/10.1108/TLO-01-2023-0006>
- Mohseni, N. (2020). Feasibility study of establishing e-learning in Sarmayeh Bank. *Management and Educational Perspective*, 2(2), 1-18. [Doi: 10.22034/jmep.2020.239041.1023](https://doi.org/10.22034/jmep.2020.239041.1023)
- Molina-Castillo, F.J., Meroño-Cerdán, A.L., Lopez-Nicolas, C., & Fernandez-Espinar, L. (2023). Innovation and Technology in Hospitality Sector: Outcome and Performance. *Businesses*, 3(1), 198-219. <https://doi.org/10.3390/businesses3010014>
- Momeni, E., Zamani moghadam, A., Jafari, P., & Ghourchian, N. (2020). Providing a model to enhance the education system of National Bank staff. *Journal of Research in Educational Systems*, 14(Special Issue), 239-254. [In Persian] from https://www.jiera.ir/article_109755.html?lang=fa

- Najafpour, A., Najafbagy, R., & danesh fard, K. (2020). The assessment of realization of the learning organization dimensions in the Iranian Public Owned Banks. *Iranian journal of management sciences*, 15(58), 109-134. From https://journal.iams.ir/article_332_en.html?lang=en
- Nazari Daulatabad R., & Gholami Chenaristan A. (2023). Investigating quality solutions for in-service training courses (case study of National Bank Yasouj employees). *Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 7(25), 615-628. [In Persian] <https://www.majournal.ir/index.php/ma/article/view/2028>
- Noe, E.A. (2019). Education and development, translated by Abaslat Khorasani and Somia Daneshmandi, Tehran: Industrial Research and Education Center, 2nd
- Nzimakwe , T. I., & Utete, R. (2024). Staff training and employee performance: Perspectives of the workplace. *International Journal of Business Ecosystem & Strategy* (2687-2293), 6(1), 80–86. <https://doi.org/10.36096/ijbes.v6i1.475>
- Parent-Lamarche, A., Dextras-Gauthier, J., & Julien, A.S. (2023). Toward a new model of human resource management practices: construction and validation of the High Wellbeing and Performance Work System Scale. *Frontiers in Psychology*, 14, 1151781. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1151781>
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Double day Currency.
- Senge, P. M. (2021). *The Fifth Decree on Creating a Learning Organization*, translated by Hafez Kamal Hedayat and Mohammad Roshan, Tehran: Industrial Management Organization, 15th edition. [In Persian]
- Senge, P. M., et al. (2009). *Schools That Learn: A Fifth Discipline Fieldbook for Educators, Parents, and Everyone Who Cares About Education*, USA: Doubleday. From [https://www.tnteu.ac.in/pdf/library/School_Education/7%20%20Schools%20That%20Learn_%20A%20Fifth%20Discipline%20Fieldbook%20for%20Educators,%20Parents,%20and%20Everyone%20Who%20Cares%20About%20Education%20\(%20PDF_Drive%20\).pdf](https://www.tnteu.ac.in/pdf/library/School_Education/7%20%20Schools%20That%20Learn_%20A%20Fifth%20Discipline%20Fieldbook%20for%20Educators,%20Parents,%20and%20Everyone%20Who%20Cares%20About%20Education%20(%20PDF_Drive%20).pdf)
- Sina F S, Mohammadi Chalmardi H, Emadian S O. (2021). The Relationship between Learning Organization and Organizational Learning with the Mediating Role of Empowering Education Staff in East Mazandaran Province. *MEO*; 10 (2) :109-130 URL: <http://journalieaa.ir/article-1-224-fa.html> [In Persian]
- Suksutdhi, T. (2024). Innovation model of Human Resources Training and development for the hotel industry from the ASEAN standard Framework: a case in akhon RATCHASIMA province, Thailand. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 52(1), 267–275. <https://doi.org/10.30892/gtg.52126-1203>

- Talebi, M. (2016). Identifying and Assessing Effective Factors on Iranian Banking System's Challenges. *Journal of Improvement Management*, 10(3), 131-166. https://www.behboodmodiriat.ir/article_43147.html?lang=fa [In Persian]
- Toosi, S. F., Fariborzi, E., & Ghorbani, M. (2022). Designing an Entrepreneurial University Model with an Organizational Learning Approach in Higher Education (Case Study: Educational Units And Centers Of Khorasan Razavi Azad University). *Public Administration Perspective*, 13(3), 167-186. [Doi: 10.52547/jpap.2022.223024.1088](https://doi.org/10.52547/jpap.2022.223024.1088)
- Valipour A, Khalkhali A, Haqqani M. (2021). Internal Monitoring of the Strategic Problems and Properties of the Educational Management of the Agricultural Bank of Iran. *MEO*; 9 (2) :131-161
URL: <http://journalieaa.ir/article-1-178-fa.html> [In Persian]
- Williamsson, I., & Askenäs, L. (2024). Episodic organizational learning in system development. *The Learning Organization*, 31(3), 375–393. <https://doi.org/10.1108/TLO-01-2023-0005>