

## مطالعه عوامل تأثیرگذار بر ادامه تحصیل کارکنان بانک انصار

سمیه دانشمندی<sup>\*۱</sup>

اکبر کمیزی<sup>۲</sup>

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۱/۱۶؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۴/۰۵)

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل تأثیرگذار بر ادامه تحصیل کارکنان بانک انصار انجام گرفته است. روش پژوهش، آمیخته (ترکیبی) است که در آن داده‌های کمی و کیفی مورد نیاز، از طریق مصاحبه و پرسشنامه، جمع‌آوری شده است. پایایی پرسشنامه، با استفاده از روش آلفای کرونباخ (۰/۸۱۷)، محاسبه گردید. به منظور انجام مصاحبه، با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند، ۱۳ نفر از مدیران بانک انصار و برای اجرای پرسشنامه، با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم جامعه، تعداد ۳۸۰ نفر از پرسنل شاغل در بانک انصار به عنوان نمونه انتخاب شدند. در پژوهش حاضر برای تحلیل داده‌های کیفی از روش کدگذاری استفاده شده است و داده‌های بخش کمی نیز با استفاده از روش  $t$  تک‌گروهی مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج یافته‌ها نشان داد که در حال حاضر انگیزه لازم برای ادامه تحصیل در افراد شاغل در بانک انصار وجود دارد ولی تدابیر و امکانات برای همگان مهیا نمی‌باشد.

**واژه‌های کلیدی:** ارتقای سطح تحصیلات، آموزش، انگیزه کارکنان، موانع ادامه تحصیل

<sup>\*۱</sup> - دانشجوی دکتری علوم تربیتی، گرایش برنامه‌ریزی درسی در آموزش عالی، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران، مسئول مکاتبات: Somayeh.daneshmandi@gmail.com  
<sup>۲</sup> - مدیر آموزش و توسعه بانک انصار، تهران، ایران

## ۱- مقدمه

اهمیت نیروی انسانی در جهان امروز به اندازه‌ای است که اقتصاددانان معتقدند آنچه در نهایت خصوصیت روند توسعه اقتصادی و اجتماعی یک کشور را تعیین می‌کند، منابع انسانی آن کشور است، نه سرمایه و یا منابع مادی دیگر. این منابع انسانی است که سرمایه‌ها را متراکم و از منابع طبیعی بهره‌برداری می‌کند، همچنین سازمان‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی را به وجود آورده و توسعه ملی را پیش می‌برد. کشوری که نتواند مهارت‌ها و دانش افرادش را توسعه دهد و از آن در اقتصاد ملی به نحو مؤثری بهره‌برداری کند، قادر نیست هیچ چیز دیگری را توسعه بخشد (شریعتمداری، ۱۳۸۷). بنابراین می‌توان گفت که در محیط بسیار متغیر امروزی، منابع انسانی<sup>۱</sup>، سرمایه‌ای گران‌سنگ و دارای نقشی اساسی است (عباس زادگان و ترک زاده، ۱۳۸۸). ایجاد و تأمین این سرمایه انسانی مستلزم انجام فعالیت‌های آموزشی منظم و مستمر در تمامی سطوح سازمانی است. پرورش انسان‌های زبده و ماهر که از آن به عنوان توسعه منابع نیروی انسانی یاد می‌شود ضرورت اجتناب‌ناپذیری است که سازمان‌ها برای بقا و پیشرفت در جهان پر تغییر و تحول امروزی سخت بدان نیازمندند (متانی و همکاران، ۱۳۸۷) و این امر سازمان‌ها را متوجه امر آموزش کارکنان و فراهم آوردن فرصت‌هایی برای ارتقای سطح تحصیلات آنان نموده است. سازمان‌های امروزی، آموزش و میزان تحصیلات کارکنان را بعنوان شاخصی از سطح مهارت یا بهره‌وری افراد معرفی نموده و تحصیلات را به‌عنوان پیش‌نیازی در تصمیم‌گیری‌های استعدادی خود مورد توجه قرار می‌دهند (Benson et al., 2004; NG & Feldman, 2009).

تحصیلات<sup>۲</sup> بیانگر آن نوع آموزش رسمی است که در مؤسسات آموزشی و کارآموزی اتفاق می‌افتد و منجر به کسب مدرک تحصیلی رسمی می‌گردد (شفیعی، ۱۳۸۶) یا به عبارت دیگر تحصیلات اشاره به درجات علمی دارد که فرد بدست آورده است و کارکنان تحصیل کرده اشاره به افرادی دارد که دارای مدرک تحصیلی دانشگاهی هستند که این مدرک و سطح تحصیلی، لازمه ورود افراد به مشاغل بالاتر است (Trusty & Niles, 2004). سرمایه‌گذاری در آموزش و ارتقای سطح تحصیلات کارکنان در بردارنده مزایای فردی و سازمانی است. عمده‌ترین مزیت فردی داشتن تحصیلات، کسب درآمد بالاتر در مقایسه با نداشتن تحصیلات دانشگاهی و مدرک تحصیلی است و عمده‌ترین مزیت سازمانی و اجتماعی آن، ارتقای بهره‌وری نیروی کار است (Fatima, 2009). سطح تحصیلات، منعکس‌کننده مهارت‌ها و توانایی‌های شناختی افراد است. سطوح بالای تحصیلات، موجب بالا رفتن توانایی افراد جهت پردازش اطلاعات و تفاوت قائل شدن بین انواع مختلف محرک‌هاست. افراد با تحصیلات بالا احتمالاً تحمل ابهام بیشتری را در مورد

---

<sup>۱</sup>-Human Resource

<sup>۲</sup>-Education

مسائل و توانایی مقابله با پیچیدگی‌های محیطی از خود نشان می‌دهند. علاوه بر این، سطوح بالای تحصیلات موجب پذیرش نوآوری در سازمان می‌گردد. امروزه سازمان‌ها متناسب با پیشرفت فناوری، به منظور حفظ رقابت ملزم به روزآمد کردن سطح مهارت و دانش کارکنان خود می‌باشند (خایف و همکاران، ۱۳۸۵).

شرکت در برنامه‌های تحصیلات تکمیلی ارتباط مستقیمی با عملکرد کاری دارد. متخصصان آموزشی بر این باورند که ادامه تحصیل با بهره‌وری بالا، خطاها و اشتباهات شغلی کم، با جو سازمانی بهتر و رضایت کاری همراه است (Pena & Castillo, 2006).

فراهم آوردن تمهیدات ادامه تحصیل کلیه کارکنان در رشته تحصیلی متناسب با شغل آنان تا بالاترین درجات تحصیلی نیز تأثیر بسزایی در انگیزش نیروی انسانی خواهد داشت. سطح تحصیلی بالاتر کارکنان، کارایی آنان را افزایش داده و علاقه به کار و انگیزه در کارکنان جهت احساس مالکیت در کار و اینکه امور اداره را همچون امور شخصی خود تلقی نموده و به آن بهادهند نیز ایجاد می‌گردد (احمدی و رحمان پور، ۱۳۸۱). همچنین نتایج پژوهش‌هایی که در حوزه رابطه میان تحصیلات و تعهد سازمانی انجام گرفته حاکی از آن است که کارکنانی که از سطح تحصیلات بالاتری برخوردارند، تعهد کاری بسیار بالایی دارند (Gallie & White, 1993).

با توجه به توضیحات فوق می‌توان گفت که رشد و توسعه نیروی انسانی و ارتقای تحصیلی کارکنان برای سازمان‌هایی که هدفشان پیشرفت است، بسیار حائز اهمیت است. این مسئله برای بانک‌ها که بعنوان یکی از مهم‌ترین نهادهای اقتصادی و مالی در کشور فعالیت دارند، از اهمیت دو چندان برخوردار است. طی سال‌های اخیر، تغییر و تحولات زیادی در عرصه سیستم بانکی کشور رخ داده است. رقابت میان بانک‌ها روز به روز تنگ‌تر می‌شود و بانک‌های دولتی و تعداد زیادی بانک‌های خصوصی و موسسات اعتباری هر یک تلاش می‌کنند تا سهم بیشتری از بازار را بدست آورند. از این رو به دنبال روش‌ها و شیوه‌هایی برای ارائه خدمات متنوع‌تر هستند تا مشتریان بیشتری را جذب کنند و سودآوری خود را افزایش دهند. اما اکثر آن‌ها از نیروی انسانی که یک مزیت برتر در میان رقبا شناخته می‌شود و موجب موفقیت آن‌ها شود، غافل مانده‌اند. نیروی انسانی و رشد و توسعه آن برای تحقق اهداف و پیشرفت هر بانک لازم و ضروری است (محمدنیا، ۱۳۹۰).

براساس گزارش‌های آماری در مورد میزان تحصیلات کارکنان بانک‌ها در سال ۱۳۸۸، از کل کارکنان شبکه بانکی (دولتی و خصوصی) ۵۴ درصد آن‌ها در گروه دیپلم، سیکل و ابتدایی و کمتر از آن قرار می‌گیرند و تنها ۴۶ درصد آنها تحصیلات دانشگاهی دارند. البته در گروه اول تعداد افراد سیکل، ابتدایی و کمتر از آن قابل توجه نیست و ۴۸/۵ درصد افراد دارای تحصیلات

با مدرک دیپلم هستند. در گروه دوم یعنی کارکنان با تحصیلات دانشگاهی و عالی، بیشترین کارکنان دارای مدرک کارشناسی یا لیسانس هستند. تعداد افراد تحصیل کرده با مدرک کارشناسی ۳۳/۸ درصد است. پس از این بیشترین تعداد کارکنان با مدرک فوق دیپلم به میزان ۹/۵ درصد در شبکه بانکی استخدام شده‌اند. افرادی نیز در شبکه بانکی حضور دارند که مدرک آنها کارشناسی ارشد (فوق لیسانس) یا دکترا است. حدود ۲/۳ درصد کارکنان دارای مدرک کارشناسی ارشد و یک دهم درصد دارای مدرک دکترا هستند. بنابراین بیشترین گروه شاغلان در بانک‌ها با مدرک دیپلم به استخدام بانک‌ها درآمده‌اند و کمترین گروه مربوط به افرادی با مدرک دکترا است.

امروزه بانک‌ها درصددند تا با اتخاذ سیاست‌ها و تدابیری، سطح تحصیلات کارکنان خود را ارتقا دهند. بانک انصار که یکی از بانک‌های خصوصی کشور است از این امر مستثنی نمی‌باشد. اکثریت کارکنان بانک انصار در سطح تحصیلی لیسانس قرار دارند. بانک انصار در دو سطح تحصیلی ارشد و دکترا، در وضعیت مطلوب و مناسبی قرار ندارد. همین امر موجب شده است که این بانک در مقایسه با سایر بانک‌ها در جایگاه پایین‌تری قرار گیرد و از مزیت داشتن نیروهایی با تحصیلات عالی و با مهارت کمتر بهره‌مند باشد. در این پژوهش تلاش بر آن است تا عوامل تأثیرگذار بر انگیزه ادامه تحصیل کارکنان بانک انصار مورد بررسی قرار گرفته، موانع ادامه تحصیل و تدابیر و اقدامات لازم جهت ایجاد انگیزه در افراد برای ارتقای سطح تحصیلات خود شناسایی گردد.

### مبانی نظری تحقیق

#### ارتقای سطح تحصیلات کارکنان از طریق دانشگاه‌های سازمانی

با توجه به دگرگونی‌های سریع و پرشتاب دانش و معلومات بشری، همه چیز به شدت در حال تغییر و تحول است و تغییر، از بارزترین ویژگی جهان متمدن امروزی است. تغییر در همه جنبه‌های زندگی با سرعتی شگرف، در حال وقوع است. سازمان‌ها و محیط‌های کاری نیز از این موضوع، مستثنا نیستند. پیشرفت دانش و تغییرات محیطی، سازمان‌ها را با روش‌ها، وظایف و تکنولوژی نوین، مواجه ساخته است. همگام شدن با این تغییرات، از الزامات رشد و بقای سازمان‌ها است. به همان ترتیبی که وظایف و تکنولوژی جدید ظاهر می‌شوند، افراد سازمان‌ها نیز باید ظرفیت کسب و فراگیری سریع شایستگی‌ها، دانش و مهارت‌های مرتبط را بیابند. از این‌رو، تغییرات سریع تکنولوژی و تحولات شدید محیطی، سازمان‌ها را به فراهم آوردن فرصت‌هایی (Walton, 1999) برای رشد و بالندگی نیروی انسانی، بیش از پیش ملزم و متعهد ساخته است

(Smith, 2007)، طرح موضوع "دانشگاه سازمانی"<sup>۱</sup>، از سوی برخی از صاحب‌نظران و سازمان‌های پیشرو (والتون، ۱۳۸۶، ص ۹۷) را می‌توان نشان از اهمیت روز افزون آموزش و توجه سازمان‌ها به ارتقای سطح تحصیلات و بهبود دانش و مهارت‌های منابع انسانی خود، دانست.

ضرورت دانشگاه سازمانی از آنجایی ناشی می‌شود که سازمان‌ها همیشه به دنبال آند تا کارکنان خود را از لحاظ سطح دانش، مهارت و نگرش به حدی برسانند که این افراد بتوانند پاسخگوی نیازهای سازمان بوده و در ارتقای سطح بهره‌وری سازمان سهیم باشند. در واقع به کمک دانشگاه سازمانی، مدیریت سازمان می‌تواند نیاز خود به نیروی انسانی را بر حسب دانش و تخصص در درون خود سازمان پرورش داده و وابستگی خود به نیروی انسانی خارج از سازمان را کاهش دهد. زیرا افرادی که در موسساتی خارج از سازمان فارغ‌التحصیل شده‌اند از لحاظ تخصص و نحوه عمل با استانداردهای سازمان فاصله زیادی دارند و برطرف نمودن این فاصله مستلزم صرف هزینه‌های هنگفتی خواهد شد (ایزدی یزدان آبادی و بهرنگی، ۱۳۸۵).

ایده اصلی دانشگاه سازمانی، نظام‌مند کردن وظیفه آموزش و حداکثر ساختن بازگشت سرمایه‌گذاری در آموزش و تربیت نیروی انسانی است. دانشگاه سازمانی، الگوی راهبردی برای آموزش و تحصیل مرتبط با کار است و به طور کلی یک واحد سازمانی است که مهارت‌های کارکنان را با توجه به جهت‌گیری استراتژیک سازمان توسعه داده و بر موضوع رهبری و بهبود عملکرد کاری آن‌ها نیز تأکید زیادی دارد و بسته به جهت‌گیری‌های استراتژیک سازمان، دارای محتوایی شناور و متغیر می‌باشد. دانشگاه سازمانی می‌تواند در قالب یک واحد سازمانی ساده که به ارائه آموزش‌های میان‌مدت و بلندمدت، با اعطای مدرک معتبر می‌پردازد، یک واحد کوچک که وظیفه برون‌سپاری و یا استفاده مؤثر از منابع آموزشی خارج سازمانی را عهده‌دار بوده، تا تشکیل یک تیم حرفه‌ای قوی در داخل سازمانی که بتواند فرایند یادگیری را در سازمان هدایت کند، عمل کند. مهم آن است که حاصل هر روش، یادگیری مستمر کارکنان در جهت توسعه فردی، گروهی و سازمانی باشد (مولایی، ۱۳۸۸).

در بررسی پژوهش‌های مختلفی که با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر ادامه تحصیل کارکنان انجام شده است می‌توان پی برد که این عوامل در پژوهش‌های مختلف متفاوت است و هر یک از صاحب‌نظران و پژوهشگران به عناصر کم و بیش متفاوتی اشاره کرده‌اند.

توکلی و عمادزاده (۱۳۷۶) در پژوهشی ارتباط سطح تحصیلات و بهره‌وری نیروی کار را مورد بررسی قرار دادند. هدف اصلی این پژوهش تعیین ارتباط بین سطح تحصیلات و بهره‌وری نیروی کار در صنایع کشور بود. نتایج تحقیق گویای آن بود که نیروی کار با تحصیلات عالی بر

<sup>۱</sup>-Corporate University

سطح تولید در صنایع مختلف رابطه مثبت معناداری دارد، در حالیکه این رابطه بین نیروی کار با تحصیلات پایین تر هرچند مثبت است ولی به لحاظ آماری معنادار نمی‌باشد.

سوری و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی رابطه بهره‌وری و دستمزد با تأکید بر تحصیلات نیروی کار پرداختند. نتایج تحقیق، بیانگر آن بود که با بهبود بهره‌وری نیروی کار در صنعت ایران، دستمزد نیروی کار افزایش یافته است؛ اما شیب افزایش در دستمزد، کمتر از بهره‌وری نیروی کار بوده، و در اثر آن شکافی بین بهره‌وری و دستمزد نیروی کار در دوره مورد مطالعه پدید آمده است البته افزایش سهم شاغلین با تحصیلات عالی، منجر به بهبود بهره‌وری نیروی کار در صنایع ایران شده است.

امینی (۱۳۸۹) در پژوهشی به تحلیل نقش سطح تحصیلات نیروی انسانی در بهره‌وری کل عوامل (TFP) در بخش کشاورزی ایران پرداخته است. نتایج برآورد انجام شده، بیانگر آن است که از طریق بالا بردن سطح آموزش و تحصیلات نیروی کار می‌توان بر رشد بهره‌وری کل عوامل تولید افزود. تحصیل شاغلان، درصد شاغلان دارای آموزش عمومی و عالی عالی در کوتاه مدت و بلند مدت بلند مدت تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رشد بهره‌وری کل عوامل تولید دارند.

کمیزی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی نقش آموزش‌های رسمی و دانشگاهی در کاهش تخلفات اداری یکی از بانک‌های خصوصی کشور پرداختند، نتایج نشان داد که آموزش تأثیر بسزایی در کاهش تخلفات اداری داشته است. شناسایی عوامل تأثیرگذار بر کاهش تخلفات اداری به ویژه در حوزه‌های مدیریت منابع انسانی می‌تواند تأثیر بسزایی در کاهش این پدیده مخرب سازمانی به همراه داشته باشد.

بومن و می‌هی<sup>۱</sup> (۱۹۹۹) در پژوهشی به بررسی ارتباط تحصیلات و عملکرد کارکنان در نیروی دریایی ایالت متحده پرداختند. مطالعات اندکی به بررسی ارتباط بهره‌وری حین کار و تحصیلات کارکنان پرداخته‌اند. در این پژوهش تأثیر تحصیلات کارکنان بر عملکرد کاری آن‌ها مورد مطالعه قرار گرفته است. نتایج حاکی از آن بود که برای ارتقا به رتبه چهار، آن دسته از کارکنانی که دارای مدرک فوق لیسانس بودند، واجد شرایط بودند و بیشتر احتمال داشت که به این رتبه ارتقا یابند.

پنا و کاستیلو<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) در پژوهشی به بررسی عوامل تأثیرگذار بر ادامه تحصیل کارکنان پرستاری پرداختند. هدف پژوهش تعیین عوامل شخصی و حرفه‌ای همچون جهت‌گیری‌های انگیزشی بر مشارکت پرستاران در ادامه تحصیل بود. از میان عوامل شخصی، درآمد به عنوان

<sup>۱</sup>-Bowman & Mehay

<sup>۲</sup>-Pena & Castillo

عاملی تأثیرگذار بر ادامه تحصیل کارکنان شناخته شد. سطح دانشگاهی و سمت کارکنان نیز از جمله عوامل حرفه‌ای تأثیرگذار بر ادامه تحصیل کارکنان بود.

فاطمی<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در پژوهشی به بررسی سرمایه‌گذاری در تحصیلات تکمیلی و حرفه‌ای و تأثیر آن بر افزایش بهره‌وری نیروی کار پرداخت. متغیرهای این پژوهش مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد، دکترا و تحصیلات حرفه‌ای و بهره‌وری بود. نتایج پژوهش نشان داد که سرمایه‌گذاری در کسب مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد، دکترا و تحصیلات حرفه‌ای تأثیر معنادار و قابل توجهی بر رشد بهره‌وری نیروی کار دارد.

بیکن<sup>۲</sup> و همکارانش (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی رابطه میان تعهد سازمانی و سطح تحصیلات کارکنان پرداختند. این پژوهش از طریق توزیع پرسشنامه‌ای میان ۲۶۹ کارمند ترکیه‌ای انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که رابطه معناداری میان سطح تحصیلی و تعهد سازمانی کارکنان وجود دارد. نتایج نشان داد که کارکنانی که کارکنان دارای تحصیلات عالی در مقایسه با سایر کارکنان تعهد بیشتر و قوی‌تری نسبت به سازمان دارند.

ناتسن<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی انگیزش به عنوان عاملی در جهت تشویق افراد برای ادامه تحصیل پرداخت. هدف این بررسی مطالعه عوامل انگیزشی (درونی و بیرونی) بود که کارکنان آمریکایی را برای ادامه تحصیل ترغیب می‌کرد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه‌ای بود که عوامل مختلف تأثیرگذار بر انگیزه افراد را برای تحصیلات تکمیلی مورد سنجش قرار می‌داد. نتایج این پژوهش نشان داد که مهم‌ترین عامل بیرونی در ارتباط با ارتقای تحصیلات، فرصت‌های شغلی بود و مهم‌ترین عامل درونی مربوط به ارتقای رشد و توسعه شخصی بود.

هدف کلی پژوهش حاضر بررسی عوامل تأثیرگذار بر انگیزه ادامه تحصیل کارکنان بانک انصار می‌باشد، در راستای دستیابی به این هدف، سؤال‌های زیر طرح گردید:

۱. دیدگاه کارکنان بانک انصار نسبت به ادامه تحصیل و پیامدهای آن چگونه است؟
۲. چه عواملی در انگیزه و تمایل افراد نسبت به ادامه تحصیل تأثیرگذارند؟
۳. چه عواملی می‌توانند مانع ادامه تحصیل افراد گردند؟
۴. چگونه می‌توان تدابیر و اقدامات لازم را برای افزایش استقبال افراد بویژه مدیران، جهت ادامه تحصیل ایجاد نمود؟

<sup>۱</sup>-Fatima

<sup>۲</sup>-Bakan

<sup>۳</sup>-Knutns

## ۲- روش تحقیق

این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ روش تحقیق ترکیبی از روش‌های کمی و کیفی (ترکیبی) است. پژوهش ترکیبی<sup>۱</sup> روشی است که در آن محقق به جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل و ترکیب داده‌های کمی و کیفی در یک بررسی جهت درک مشکل تحقیق می‌پردازد. به بیان دیگر، روش تحقیق ترکیبی یک طرح تحقیق است که در آن محقق، داده‌های کمی و کیفی را با هم در یک مطالعه و یا با یک برنامه چند مرحله‌ای در یک مطالعه ترکیب می‌کند که شامل مراحل جمع‌آوری و تحلیل می‌باشد (Johnson, 2008; Creswell, 2003).

داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز این طرح با استفاده از دو روش کتابخانه‌ای و پیمایشی تهیه و جمع‌آوری شده است. از روش کتابخانه‌ای در جمع‌آوری اطلاعات نظری و پژوهشی مربوط به موضوع و از روش پیمایشی برای بررسی نظرات و دیدگاه‌های نمونه‌های تحقیق استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش بنا به ماهیت روش پژوهش تشکیل شده از دو گروه از افراد است: جامعه آماری بخش کمی این پژوهش برای پاسخگویی به سؤال اول پژوهش، عبارتند از کلیه کارکنان و مدیران بانک انصار (ارشد و میانی) که در سطوح تحصیلی دیپلم تا کارشناسی ارشد قرار داشتند و ۴۸۹۹ نفر بودند. برای انتخاب نمونه در این مرحله تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم جامعه استفاده شد که تعداد نمونه در هر طبقه در جدول (۱) نشان داده شده است.

جهت جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز در این بخش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده به عمل آمد. پرسشنامه شامل ۱۵ گویه است که بر مبنای مقیاس لیکرت<sup>۲</sup> تنظیم شده است. روایی ابزار مذکور توسط متخصصان امر تأیید گردید و پایایی ابزار پژوهش با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ<sup>۳</sup> بررسی و مقدار آن ۰/۸۱۷ محاسبه شد.

---

<sup>۱</sup>-Mixed Methods

<sup>۲</sup>-Likert

<sup>۳</sup>-Cronbakh Alpha



جدول ۱- حجم نمونه در هریک از طبقات تحصیلی

سطح تحصیلی	تعداد افراد جامعه	تعداد افراد نمونه
دیپلم	۱۸۱۸	۱۴۳
کاردانی	۱۳۲۲	۱۰۴
کارشناسی	۱۷۵۷	۱۲۶
کارشناسی ارشد	۶۴	۷
مجموع	۴۸۹۹	۳۸۰ نفر

منبع: (محاسبات نگارندگان)

جامعه آماری بخش کیفی این پژوهش برای پاسخ‌گویی به سؤالات ۲ تا ۴ این پژوهش، عبارت است از مدیران بانک انصار در دو سطح مدیران ارشد (مدیر عامل، جانشین مدیر عامل، معاونین و روسای ادارات کل و جانشین‌هایشان، مدیریت شعب استان‌ها و جانشین‌هایشان) و مدیریت میانی (مسئولین ادارات و دوایر حوز مرکزی و مدیریت شعب استان‌ها).

نمونه‌گیری در این بخش بصورت هدفمند انجام گرفت. نمونه‌های بخش کیفی این پژوهش را تعداد ۱۳ نفر از مدیران بانک انصار تشکیل داده است، چرا که در پژوهش حاضر، داده‌های بدست آمده در اطلاع‌رسان سیزدهم به اشباع رسیدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز در این بخش از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شد.

جهت تحلیل داده‌ها، از روش‌های آماری t تک گروهی برای بخش کمی و روش کدگذاری<sup>۱</sup> (کدگذاری باز و کدگذاری محوری) استراس و کوربین<sup>۲</sup> (۱۳۹۰) برای بخش کیفی، استفاده شد.

<sup>۱</sup>-Coding<sup>۲</sup>-Straus & Corbin

## ۳- یافته‌های پژوهش

سؤال اول: دیدگاه کارکنان بانک انصار نسبت به ادامه تحصیلات و پیامدهای آن چگونه

است؟

جدول ۲- دیدگاه کارکنان بانک انصار و نتایج تحلیل آزمون t تک گروهی

گویه	میانگین	انحراف معیار	میزان t	سطح معنی‌داری
۱. تا چه میزان علاقه دارید سطح تحصیلات خود را ارتقا دهید؟	۴/۸۸	۰/۳۴۵	۱۰۴/۲۸	۰/۰۰۰
۲. شغل شما تا چه میزان نیازمند تخصص بیشتر و تحصیلات بالاتر است؟	۴/۶۱	۰/۶۰	۵۱/۰۷	۰/۰۰۰
۳. ارتقای سطح تحصیلات تا چه میزان می‌تواند در نگرش مثبت شما به شغل‌تان مؤثر باشد؟	۴/۷۲	۰/۵۰	۶۴/۶۷	۰/۰۰۰
۴. ارتقای سطح تحصیلات تا چه میزان می‌تواند در به‌روز رسانی اطلاعات شما مؤثر باشد؟	۴/۷۰	۰/۵۱	۶۲/۷۴	۰/۰۰۰
۵. ارتقای سطح تحصیلات تا چه میزان می‌تواند در افزایش تعهد و مسئولیت‌پذیری شما مؤثر باشد؟	۴/۵۳	۰/۷۲	۴۰/۴۱	۰/۰۰۰
۶. ارتقای سطح تحصیلات تا چه میزان منجر به افزایش رضایت شغلی و روحیه کاری شما گردد؟	۴/۶۱	۱/۶۸	۱۸/۲۲	۰/۰۰۰
۷. ارتقای سطح تحصیلات تا چه میزان می‌تواند به انجام بهتر امور کاری و رسیدگی به نیازهای شغلی یاری رساند؟	۴/۵۵	۰/۶۱	۴۸/۱۷	۰/۰۰۰
۸. توانایی شما برای شناسایی مسائل و مشکلات کاری مفید باشد؟	۴/۶۲	۰/۵۹	۵۱/۴۷	۰/۰۰۰
۹. ارتقای سطح تحصیلات تا چه میزان می‌تواند در افزایش اطلاعات شما نسبت به تحولات شغلی مؤثر باشد؟	۴/۶۱	۰/۵۷	۵۳/۱۴	۰/۰۰۰
۱۰. ارتقای سطح تحصیلات تا چه میزان می‌تواند در افزایش خلاقیت و ابتکار شما برای انجام امور مؤثر باشد؟	۴/۶۴	۰/۵۷	۵۳/۲۶	۰/۰۰۰
۱۱. ارتقای سطح تحصیلات تا چه میزان می‌تواند موجب بالا رفتن انگیزه کاری شما گردد؟	۴/۵۲	۰/۶۹	۴۱/۸۴	۰/۰۰۰
۱۲. ارتقای سطح تحصیلات شما تا چه میزان می‌تواند منجر به ارتقای شغلی گردد؟	۴/۴۶	۰/۷۴	۳۷/۲۱	۰/۰۰۰
۱۳. ارتقای سطح تحصیلات شما تا چه میزان می‌تواند افزایش حقوق و دستمزد را به همراه داشته باشد؟	۳/۹۳	۱/۰۸	۱۶/۳۸	۰/۰۰۰
۱۴. سازمان و فرهنگ حاکم بر سازمان شما تا چه میزان از ارتقای سطح تحصیلات شما ممانعت بعمل آورد؟	۳/۰۳	۱/۱۶	۰/۴۵	۰/۶۵
۱۵. حجم کاری تا چه میزان فرصت ادامه تحصیلات را از شما سلب می‌کند؟	۳/۵۵	۱/۰۲	۱۰/۲۷	۰/۰۰۰
مجموع	۴/۳۹	۰/۳۸	۶۹/۳۴	۰/۰۰۰

منبع: (محاسبات نگارندگان)

با توجه به جدول فوق ملاحظه می‌شود که در گویه‌های ۱ تا ۱۳ پرسشنامه که در ارتباط با بررسی دیدگاه آن‌ها نسبت به ادامه تحصیل و مزایای حاصل از آن است، میزان  $t$  بدست آمده در سطح معناداری  $\alpha=0/01$  بزرگ‌تر از مقدار بحرانی  $t$  (۱/۹۶) می‌باشد، از این رو، با رجوع به میانگین‌ها و با تأکید بر اینکه میزان میانگین تجربی از میانگین نظری بالاتر است، عنوان می‌شود که کارکنان بانک انصار نسبت به ادامه تحصیل و مزایای حاصل از آن دیدگاه مثبتی دارند.

اما گویه‌های ۱۴ و ۱۵ در ارتباط با موانع ادامه تحصیل کارکنان است. با توجه به جدول فوق ملاحظه می‌شود که در گویه ۱۴، میزان  $t$  بدست آمده در سطح معناداری  $\alpha=0/05$  کوچکتر از مقدار بحرانی  $t$  (۱/۹۶) می‌باشد، بنابراین تفاوت معناداری بین میانگین نمونه و میانگین جامعه در این مؤلفه وجود ندارد و میزان تأثیر این عامل در سطح متوسط ارزیابی می‌گردد.

اما در گویه ۱۵، میزان  $t$  محاسبه شده (۱۰/۲۷) با درجه آزادی ۳۶۳ و در سطح  $\alpha=0/01$ ، بزرگ‌تر از مقدار بحرانی  $t$  (۱/۹۶) می‌باشد، بنابراین تفاوت معناداری بین میانگین نمونه و میانگین جامعه در این مؤلفه وجود دارد، در نتیجه می‌توان گفت از نظر کارکنان بانک انصار، حجم کاری زیاد کارکنان این سازمان تا حد زیادی مانع ادامه تحصیل آن‌ها می‌گردد که این بیانگر وضعیت مطلوبی نمی‌باشد.

#### سؤال دوم: چه عواملی در انگیزه و تمایل افراد نسبت به ادامه تحصیل تأثیرگذارند؟

براساس یافته‌های حاصل از مصاحبه با مدیران بانک انصار، انگیزه‌های ادامه تحصیل افراد را می‌توان به دو مقوله اصلی "عوامل فردی" و "عوامل سازمانی" تقسیم نمود.

الف: عوامل فردی: براساس یافته‌های حاصل از مصاحبه عوامل فردی عبارتند از: "علاقه‌مندی به افزایش دانش و آگاهی و تخصص و میل و علاقه شخصی جهت کسب مدرک تحصیلی بالاتر"، "تغییر بینش و نگرش افراد"، "تغییر بینش و نگرش افراد"، "انگیزه‌های روحی و روانی"، "دستیابی به حقوق و مزایای بیشتر" و "کسب مدرک جهت فعالیت‌های خارج از سازمان".

به عنوان مثال مصاحبه شونده شماره ۶ در ارتباط با علاقه‌مندی به افزایش دانش و انگیزه‌های روحی و روانی بیان می‌کند:

"من دوست دارم دانش و اطلاعات خودم را بالا ببرم. چون الان ۶ سال از مقطع فوق لیسانس من گذشته است و این باعث می شود تا مطالب و دانش خودم را به روز کنم. چرا که در حال حاضر علم به حدی پیشرفت کرده است که اگر فرد ۳ سال از مدرک تحصیلی اش بگذرد، تقریباً دانش و اطلاعاتش منسوخ می شود. هم چنین انگیزه های روحی و روانی هم باعث می شود که من علاقه مند به ادامه تحصیل باشم".

ب: عوامل سازمانی: براساس یافته های حاصل از مصاحبه عوامل سازمانی عبارتند از: "بالا بردن سطح علمی و به روز کردن اطلاعات در شغل"، "تشویق و حمایت مدیران عالی سازمان برای ادامه تحصیل"، "احساس نیاز به مدرک تحصیلی بالاتر جهت ماندن و کار کردن در بانک"، "افزایش توانمندی های فردی در انجام امور، رشد سازمانی"، "ارتقا و رسیدن به پست سازمانی بالاتر"، "رقابت با همکاران و عقب نماندن از آنها"، "امکان ارائه خدمات مطلوب تر".

مصاحبه شونده شماره ۷ اذعان می دارد که:

"یکی از عوامل انگیزشی، رسیدن به پست بالاتر و ارتقا در سازمان است. این ارتقا در گرو شایسته سالاری و داشتن تحصیلات بالاتر است. در بانک انصار برای اینکه من بتوانم ارتقا پیدا کنم، باید مدرک تحصیلی مناسب و درخور آن پست را داشته باشم".

و یا مصاحبه شونده شماره ۱ بر این باور است که:

"در بانک انصار بیشتر انگیزه های افراد برای ادامه تحصیل صرفاً برای رقابت و یا به نوعی چشم و هم چشمی است. در واقع افراد برای آنکه از دوستان و همکارانشان در بانک عقب نمانند، انگیزه پیدا می کنند تا ادامه تحصیل دهند و مدرک بالاتری بگیرند".

## جدول ۳- مقوله‌های انگیزه‌های ادامه تحصیل

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی
عوامل فردی	علاقه‌مندی به افزایش دانش و آگاهی و تخصص و میل و علاقه در جهت کسب مدرک تحصیلی بالاتر
	تغییر بینش و نگرش افراد
	انگیزه‌های روحی و روانی
	دستیابی به حقوق و مزایای بیشتر
	کسب مدرک جهت فعالیت‌های خارج از سازمان
عوامل سازمانی	بالا بردن سطح علمی و بروز کردن اطلاعات در شغل
	تشویق و حمایت مدیران عالی سازمان برای ادامه تحصیل
	احساس نیاز به مدرک تحصیلی بالاتر جهت ماندن و کار کردن در بانک
	افزایش توانمندی‌های فردی در انجام امور
	رشد سازمانی
	ارتقا و رسیدن به پست سازمانی بالاتر
	رقابت با همکاران و عقب نماندن از آنها
	امکان ارائه خدمات مطلوب‌تر

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

## سؤال سوم: چه عواملی می‌توانند مانع ادامه تحصیل افراد گردند؟

براساس یافته‌های مصاحبه می‌توان موانع ادامه تحصیل را به دو مقوله اصلی "موانع شخصی" و "موانع محتوایی و سازمانی" تقسیم نمود.

الف: موانع شخصی: براساس نظرات مصاحبه‌شوندگان موانع فردی عبارتند از: "هزینه‌های بالای ادامه تحصیل برای افرادی که از خودشان متقبل پرداخت هزینه‌ها هستند"، "مشکلات خانوادگی"، "نبود انگیزه کافی برای ادامه تحصیل"، "سن افراد و در معرض بازنشستگی بودن افراد".

به عنوان نمونه یکی از مصاحبه‌شونده شماره ۹ اذعان داشت:

"در حال حاضر هزینه‌های ادامه تحصیل بسیار بالا است و برای افرادی که از طرف سازمان بورس نمی‌شوند، بسیار دشوار است تا این هزینه‌ها را خودشان پرداخت نمایند".

ب: موانع محتوایی و سازمانی: منظور از محتوا، رفتار انسان و روابط انسانی سازمان است که با شکل‌های ارتباطی (غیررسمی) و الگوهای خاصی بهم پیوسته‌اند و محتوای سازمان را تشکیل می‌دهند. در واقع موانع محتوایی، در برگزیده عوامل زنده سازمان همچون فرهنگ سازمانی نامطلوب، سبک مدیریت نامناسب، نظام انگیزش ناکارآمد، فقدان مشارکت، ناعادلانه بودن نظام تشویق و پاداش و فقدان نظام ارزشیابی عملکرد است (ابطحی و عباسی، ۱۳۸۶).

بر اساس نظرات مصاحبه‌شوندگان این موانع عبارتند از: "تنگ‌نظری مدیران مافوق"، "ممانعت سازمان و مدیر مافوق"، "مشکلات ادامه تحصیل نیروهای مسلح"، "حجم کاری زیاد و نبود فرصت مطالعه"، "نبود سیستم پاداش‌دهی مناسب"، "دیدگاه مدیران به علت سابقه نظامی بودن و تفکرات آن‌ها.

حجم کاری بسیار بالا از جمله موانعی بود که اکثریت مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره داشتند. به عنوان نمونه مصاحبه شونده شماره ۳ در این رابطه بیان می‌کند:

"حجم کاری برای مدیران بسیار بالاست بویژه آن دسته از مدیرانی که در ارتباط مستقیم با مدیر عامل هستند. از این رو اکثر مدیران فرصت و وقت کافی برای مطالعه و درس خواندن ندارند و حجم کاریشان به آن‌ها اجازه نمی‌دهد تا به ادامه تحصیل بپردازند".

جدول ۴- موانع ادامه تحصیل

مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی
موانع شخصی	هزینه‌های بالای ادامه تحصیل برای افرادی که خودشان باید پرداخت هزینه‌ها را تقبل نمایند.
	مشکلات خانوادگی
	نبود انگیزه کافی برای ادامه تحصیل
موانع محتوایی و سازمانی	سن افراد و در معرض بازنشستگی بودن افراد
	تنگ‌نظری مدیران مافوق
	ممانعت سازمان و مدیر مافوق
	مشکلات ادامه تحصیل نیروهای مسلح
	حجم کاری زیاد و نبود فرصت مطالعه
	نبود سیستم پاداش‌دهی مناسب
	دیدگاه مدیران به علت سابقه نظامی بودن و تفکرات آن‌ها

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

**سؤال چهارم: چگونه می‌توان تدابیر و اقدامات لازم را برای افزایش استقبال افراد به‌ویژه مدیران، جهت ادامه تحصیل ایجاد نمود؟**

براساس نظرات مصاحبه‌شوندگان "در نظر گرفتن بورس‌ها و وام‌های تحصیلی برای افراد"، "دادن مرخصی برای ترک کار و حضور در کلاس"، "حمایت مدیر ارشد"، "منفک کردن مدیران از کار بصورت موقت"، "همسو نمودن تحصیلات و نیازهای شغلی"، "کم کردن حجم کاری و فراهم آوردن فرصت زمانی برای افراد جهت ادامه تحصیل"، "شناسایی افراد شایسته و بورس کردن آن‌ها"، "تدابیر تشویقی و افزایش حقوق افراد"، "ارزش قائل شدن برای مدیران باسواد"، "احراز پست سازمانی بالاتر مشروط بر داشتن تحصیلات عالی مرتبط با شغل"؛ بعنوان تدابیر و اقداماتی برای افزایش استقبال افراد برای ادامه تحصیل مطرح شد. جدول ۵ این موارد را نشان می‌دهد.

در ارتباط با دادن مرخصی، مصاحبه‌شونده شماره ۳ اذعان داشت:

"سازمان باید به افرادی که در حال تحصیل هستند مرخصی لازم و کافی را بدهد. سازمان برای افرادی که از بورس تحصیلی استفاده می‌کنند، یک روز مرخصی استحقاقی می‌دهد ولی این نباید برای همگان یکسان باشد. مثلاً من از طریق بورس در حال تحصیل هستم و کلاس‌های من بخاطر نوع رشته و تعداد واحدها ۲ روز در هفته است، در حالیکه اکثر افراد دیگر ۱ روز در هفته کلاس دارند و من مجبورم از مرخصی‌های سالانه خود استفاده کنم، که این نوعی بی‌عدالتی است. سازمان باید در مرخصی‌های تحصیلی با توجه به نوع رشته‌ها و تعداد واحدهای دروس تغییراتی ایجاد نماید".

در ارتباط با در نظر گرفتن بورس و پرداخت کمک هزینه‌های تحصیلی مصاحبه‌شونده شماره ۱ بیان می‌کند:

"هزینه‌ها و بحث‌های مالی از مسائل بسیار مهم است. با توجه به افزایش هزینه‌های ادامه تحصیل، بهتر است سازمان این هزینه‌ها را تقبل نماید. مثلاً با بورس کردن افراد، یا در نظر گرفتن وام‌هایی خاص برای افراد تا بتوانند ادامه تحصیل بدهند".

در ارتباط با مشروط کردن پست سازمانی مصاحبه‌شونده شماره ۱۱ اذعان داشت:

"یکی از تدابیر تشویقی برای ادامه سطح تحصیل افراد، در ارتباط با احراز پست سازمانی است. در واقع بایستی احراز پست سازمانی بالاتر مشروط به داشتن تحصیلات عالی مرتبط با آن شغل یا پست باشد".

## جدول ۵- تدابیر و اقدامات لازم برای افزایش ادامه تحصیل

مقوله‌ها
در نظر گرفتن بورس‌ها و وام‌های تحصیلی برای افراد
دادن مرخصی برای ترک کار و حضور در کلاس
حمایت مدیر ارشد
منفک کردن مدیران از کار بصورت موقتی
همسو نمودن تحصیلات و نیازهای شغلی
کم کردن حجم کاری و فراهم آوردن فرصت زمانی برای افراد جهت ادامه تحصیل
شناسایی افراد شایسته و بورس کردن آن‌ها
تدابیر تشویقی و افزایش حقوق افراد
ارزش قائل شدن برای مدیران باسواد و بها دادن بیشتر به دانش تخصصی افراد
احراز پست سازمانی بالاتر مشروط بر داشتن تحصیلات عالی مرتبط با شغل

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

## ۴- بحث و نتیجه‌گیری

سازمان‌ها و نهادهای مختلف هر جامعه‌ای عموماً براساس نیازهای معینی شکل می‌گیرند و توسعه می‌یابند و بقا و دوام سازمان‌ها در گرو تعادل بین روش‌های اجرای کار در سازمان با تغییر و تحولات و نوآوری‌های فراسازمانی می‌باشد. این امر به‌ویژه در صنایع و سازمان‌های تجاری معنا و مصداق بارزی می‌یابد؛ زیرا استفاده نکردن از فناوری جدید در سازمان به معنای از دست دادن بازار کار و مشتریان و در نتیجه اضمحلال و نابودی سازمان است. کلید اصلی این تعادل در استفاده از ساز و کار مؤثر آموزش کارکنان است (فتیحی و اجارگاه، ۱۳۸۸). امروزه در تمامی سازمان‌ها بحث آموزش و ارتقای سطح تحصیلات کارکنان، به عنوان یکی از اقدامات اساسی ارتقای کیفیت و به تبعیت از آن، افزایش کارایی و توسعه سازمانی نگریسته می‌شود. از این رو نمی‌توان ارزش آموزش و ارتقای سطح تحصیلات کارکنان در سازمان‌ها را نادیده گرفت. این پژوهش به منظور بررسی عوامل تأثیر گذار بر انگیزه ادامه تحصیل کارکنان بانک انصار مورد بررسی قرار گرفت. در این پژوهش، تحلیل یافته‌ها براساس ۴ سؤال اصلی پژوهش از کارکنان و مدیران بانک انصار انجام گرفت. یافته‌های حاصل از سؤال اول پژوهش حاکی از آن بود که در گویه های ۱ تا ۱۳ پرسشنامه، میزان  $t$  بدست آمده در سطح معناداری  $\alpha=0/01$  بزرگ‌تر از مقدار بحرانی  $t(1/96)$  است. در واقع کارکنان بانک انصار نسبت به ادامه تحصیل و مزایای حاصل از آن دیدگاه مثبتی داشته و علاقه‌مند به ارتقای سطح تحصیلات خود می‌باشند. یافته‌های حاصل از



این بخش با نتایج یافته‌های ناتسن<sup>۱</sup> (۲۰۱۱)، احمدی و رحمان پور (۱۳۸۱)، بومن و می هی (۱۹۹۱) و بیکن و همکارانش (۲۰۱۱) همخوانی دارد. چرا که در تمامی این پژوهش‌ها، نتایج حاکی از آن است که سطح تحصیلات کارکنان، در بردارنده مزایای قابل توجهی (هم از لحاظ سازمانی و هم از لحاظ فردی) است.

اما نتایج تحلیل یافته‌ها نشان داد که در گویه ۱۴ (سازمان و فرهنگ حاکم بر سازمان شما تا چه میزان از ارتقای سطح تحصیلات شما ممانعت بعمل آورد؟) میزان  $t$  بدست آمده در سطح معناداری  $\alpha=0/05$  کوچکتر از مقدار بحرانی  $t$  (۱/۹۶) قرار دارد، بنابراین از نظر کارکنان بانک انصار، سازمان و فرهنگ سازمانی بانک انصار، خیلی مانع ادامه تحصیل آن‌ها نمی‌شود. در گویه ۱۵، میزان  $t$  محاسبه شده (۱۰/۲۷) با درجه آزادی ۳۶۳ و در سطح  $\alpha=0/01$ ، بزرگتر از مقدار بحرانی  $t$  (۱/۹۶) بدست آمد. در نتیجه از نظر کارکنان بانک انصار، حجم کاری زیاد کارکنان این سازمان تا حد زیادی مانع ادامه تحصیل آن‌ها می‌گردد.

یافته‌های حاصل از سؤال دوم پژوهش نشان داد که بر اساس نظرات مدیران بانک انصار، انگیزه‌های ادامه تحصیل افراد را در قالب مقوله اصلی "عوامل فردی" همچون؛ علاقه‌مندی به افزایش دانش و آگاهی و تخصص و علاقه شخصی جهت کسب مدرک تحصیلی بالاتر، تغییر بینش و نگرش افراد، انگیزه‌های روحی و روانی، دستیابی به حقوق و مزایای بیش‌تر و کسب مدرک جهت فعالیت‌های خارج از سازمان و "عوامل سازمانی" همانند؛ بالا بردن سطح علمی و به‌روز کردن اطلاعات در شغل، تشویق و حمایت مدیران عالی سازمان برای ادامه تحصیل، احساس نیاز به مدرک تحصیلی بالاتر جهت ماندن و کار کردن در بانک، افزایش توانمندی‌های فردی در انجام امور، رشد سازمانی، ارتقا و رسیدن به پست سازمانی بالاتر، رقابت با همکاران و عقب نماندن از آن‌ها، امکان ارائه خدمات مطلوب‌تر قرار گرفت. نتایج یافته‌های مربوط به این بخش پژوهش، با نتایج پژوهش‌های سوری و همکاران (۱۳۸۷) و سیلک (۲۰۰۲) تطابق و همخوانی دارد.

یافته‌های حاصل از سؤال سوم نیز نشان داد که موانع ادامه تحصیل نیز در قالب دو مقوله اصلی "موانع شخصی" همچون؛ هزینه‌های بالای ادامه تحصیل برای افرادی که از خودشان متقبل پرداخت هزینه‌ها هستند، مشکلات خانوادگی، نبود انگیزه کافی برای ادامه تحصیل، سن افراد و در معرض بازنشستگی بودن افراد.

و "موانع محتوایی و سازمانی" که عبارت بود از؛ تنگ نظری مدیران مافوق، ممانعت سازمان و مدیر مافوق، مشکلات ادامه تحصیل نیروهای مسلح، حجم کاری زیاد و نبود فرصت مطالعه،

<sup>۱</sup>-Knutsn

نبود سیستم پاداش‌دهی مناسب، دیدگاه مدیران به علت سابقه نظامی بودن و تفکرات آن‌ها قرار گرفت.

براساس نظرات مدیران بانک انصار (در پاسخ به سؤال چهارم پژوهش) "در نظر گرفتن بورس‌ها و وام‌های تحصیلی برای افراد"، "دادن مرخصی برای ترک کار و حضور در کلاس"، "حمایت مدیر ارشد"، "پرداخت کمک هزینه‌های تحصیلی"، "منفک کردن مدیران از کار بصورت موقت"، "همسو نمودن تحصیلات و نیازهای شغلی"، "کم کردن حجم کاری"، "شناسایی افراد شایسته و بورس کردن آن‌ها"، "تدابیر تشویقی و افزایش حقوق افراد"، "ارزش قائل شدن برای مدیران باسواد"، "فراهم آوردن فرصت زمانی برای افراد جهت ادامه تحصیل"، "بها دادن بیشتر به دانش تخصصی افراد"، "احراز پست سازمانی بالاتر مشروط بر داشتن تحصیلات عالی مرتبط با شغل"؛ بعنوان تدابیر و اقداماتی برای افزایش استقبال افراد برای ادامه تحصیل مطرح شد.

از این رو، بر اساس یافته‌های حاصل از این پژوهش، پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

۱. همان‌طور که مبانی نظری پژوهش نشان داد؛ دانشگاه‌های سازمانی از طریق ایجاد یکپارچگی راهبردی بین یادگیری و کار سازمانی، بر افزایش مهارت‌ها و دانش کارکنان تأکید می‌کنند. از این رو پیشنهاد می‌گردد، بانک انصار تدابیری در راستای ایجاد یک دانشگاه سازمانی اتخاذ نماید و یا با برقراری ارتباط بیشتر با دانشگاه‌هایی همچون؛ دانشگاه جامع علمی- کاربردی، موسسه علوم و بانکداری، دانشگاه امام حسین، سازمان مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد و غیره امکان ادامه تحصیل کارکنان بانک انصار را فراهم آورد.
۲. پیشنهاد می‌گردد از میان دانشگاه‌های سازمانی، دانشگاه‌هایی انتخاب شوند که درصد کمتری از وقت کارکنان و مدیران بانک انصار را به خود اختصاص می‌دهند.
۳. پیشنهاد می‌گردد بانک انصار توجه جدی به کاربردی بودن آموزش‌ها و دوره‌ها داشته باشد. در واقع افراد سازمان را برای آموزش و دریافت مدرک تحصیلی به دانشگاه‌ها و موسساتی معرفی نماید که در آن‌ها آموزش‌ها جنبه کاربردی دارند تا نظری.
۴. همان‌گونه که نتایج بخش کیفی و گویه آخر پرسشنامه پژوهش حاضر نشان داد، حجم کاری زیاد افراد از جمله عواملی است که می‌تواند مانع ادامه تحصیل افراد باشد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد بانک انصار این مسئله را در طرح ارتقای تحصیلات مدیران و کارکنان بانک مورد توجه قرار دهد. چرا که در صورت وجود حجم کاری زیاد، افراد نمی‌توانند براحتهای در کلاس‌های خود حضور یابند و یا فرصت مطالعه و استفاده از آنچه که در این کلاس‌ها و آموزش‌ها تدریس می‌شود را پیدا نخواهند کرد و این امر موجب می‌شود که تحصیلات

- کارکنان از کیفیت لازم برخوردار نباشد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد از حجم کاری افرادی که شاغل به تحصیل هستند، تا حدودی کاسته شود تا آن‌ها بتوانند با آسودگی خاطر به امر تحصیل و کار بپردازند.
۵. برای آنکه مدیران و کارکنان به امر ارتقای سطح تحصیلات خود برانگیخته شوند، بانک انصار بایستی اقدام به اتخاذ تدابیر تشویقی بیشتری برای افراد نماید. تدابیری همچون، ارتقای سطح حقوق این افراد، بالا بردن کمک‌های نقدی و غیر نقدی، ارزش قائل شدن برای دانش و تخصص آن‌ها و ارج نهادن آن‌ها (ویژه دستورالعمل پرداخت کمک هزینه تحصیلی).
۶. یکی از عواملی که مصاحبه شوندگان بخش کیفی پژوهش به آن اشاره داشتند در ارتباط با هزینه‌های تحصیلی بود. هرچند که در بانک انصار دستورالعملی برای پرداخت بخشی از کمک هزینه‌های تحصیلی افراد شاغل در سازمان بویژه مدیران وجود دارد، اما پیشنهاد می‌گردد که میزان این کمک هزینه‌ها تا حد زیادی افزایش یابد تا در افراد انگیزه بیشتری برای ادامه تحصیل ایجاد نماید.
۷. پیشنهاد می‌گردد بانک انصار برای آن دسته از افرادی که مایل به ادامه تحصیل هستند و مشمول پرداخت دستورالعمل کمک هزینه تحصیلی و بورس نمی‌باشند، تدابیر و اقداماتی همچون؛ حمایت و پشتیبانی از آن‌ها برای ادامه تحصیل بصورت تشویق و قدردانی و در نظر گرفتن وام‌هایی برای کمک هزینه تحصیلی اعمال نماید.

#### ۵- منابع

- احمدی، پرویز؛ رحمان‌پور، لقمان. (۱۳۸۱). *راهبردهای حفظ و نگهداری منابع انسانی*، مدیریت، تهران: انتشارات انجمن مدیریت ایران.
- امینی، علیرضا. (۱۳۸۹). تحلیل نقش سطح تحصیلات نیروی انسانی در بهره‌وری کل عوامل در بخش کشاورزی ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته اقتصاد و حسابداری. دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکزی.
- ایزدی یزدان آبادی، احمد؛ بهرنگی، محمدرضا. (۱۳۸۵). بررسی و تحلیل ساختار سازمانی دانشگاه تربیت معلم، *نشریه علوم تربیتی، پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، شماره ۴۰
- توکلی، اکبر؛ عمادزاده، مصطفی. (۱۳۷۵). ارتباط سطح تحصیلات و بهره‌وری نیروی کار. *مجله دانش و توسعه*، شماره ۵، صص ۲۲-۵.
- چوپانی، حیدر؛ زارع خلیلی، مجتبی. (۱۳۸۹). *تحقق سازمان یادگیرنده؛ استراتژی مدیران آموزش*، اولین کنفرانس آموزش در سازمانها، دانشگاه شهید بهشتی، ۱۱ و ۱۲ اسفند ماه.
- خایف، الهه؛ هادی‌زاده، احمدعل؛ مقدم، اکرم (۱۳۸۵). طراحی مدل تأثیرگذاری تنوع گروه کاری بر عملکرد با توجه به نقش تعارض. برگرفته از سایت: <http://www.humanitiesportal.com/FA/ArticleView.html>

- سوری، علی و همکاران. (۱۳۸۷). رابطه بهره‌وری و دستمزد، با تأکید بر تحصیلات نیروی کار. *پژوهشنامه اقتصادی*، سال دهم، شماره ۳.
- شریعتمداری، مهدی. (۱۳۸۷). ضرورت و نقش آموزش در بهسازی نیروی انسانی و توسعه در هزاره سوم. *فصلنامه علمی خرد*. دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار
- شفیعی، ناهید. (۱۳۸۶). *مبانی آموزش بزرگسالان*، اسلامشهر، دانشگاه آزاد اسلامی.
- عباس‌زادگان، سید محمد؛ ترک‌زاده، جعفر. (۱۳۸۸). *نیازسنجی آموزشی در سازمان‌ها*. تهران: انتشارات شرکت سهامی.
- فتحی واجارگاه، کورش. (۱۳۸۷). *برنامه ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان*، چاپ پنجم، تهران، انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).
- کمیزی، اکبر؛ آقایی، عباس؛ هوشنگی، مقدار (۱۳۹۱). بررسی و تحلیل نقش آموزش‌های رسمی- دانشگاهی در کاهش تخلفات اداری، مقاله چاپ نشده.
- متانی، مهرداد؛ حسن‌زاده، رمضان؛ متان، مجتبی (۱۳۸۷). بررسی تأثیر آموزش‌های ضمن خدمت در توسعه منابع انسانی. *فصلنامه مدیریت*، سال پنجم، شماره ۱۱.
- محمدنیا، اشرف (۱۳۹۰). رضایت شغلی، شرط موفقیت بانک‌ها. *نشریه بانک و اقتصاد*. شماره ۱۶.
- مولایی، زهرا؛ اصیلی، غلامرضا؛ قدیریان، عباسعلی (۱۳۸۸). دانشگاه سازمانی: آموزش استراتژی سازمان. *ماهنامه علمی- آموزشی تدبیر*، شماره ۲۰۴، صص ۲۲-۱۶.
- والتون، جان (۱۳۸۴). پرورش راهبردی منابع انسانی، جلد اول، ترجمه ناصر میر سپاسی و داریوش غلام‌زاده، تهران: انتشارات انجمن مدیریت منابع انسانی ایران.
- والتون، جان. (۱۳۸۶). پرورش راهبردی منابع انسانی، جلد دوم، ترجمه ناصر میر سپاسی و داریوش غلام‌زاده، تهران: انتشارات میر.

- Bakan, I; Buyukbse, T & Ersahan, B. (2011). An Investigation of Organizational Commitment and Education Level among Employees. *International Journal of Emerge. Sciences*, 1(3), 231-245.
- Benson, G; Finegold, D & Mohrman, S. (2004). you paid for the skills, now keep them: Tuition reimbursement and voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 47, 315-331.
- Bowman, W & Mehay, S. (1999). Graduate education and employee performance: evidence from military personnel. *Economics of Education Review*, 18, 453-463.
- Celik, G. (2002). An analysis of effect of graduate education on the job performance of federal (DOD) CIVILIAN employees.
- Fatima, N. (2009). Investment in graduate & professional degree education. *Florida journal of educational administration & policy*. 3(1).
- Gallie, D. & White, M. (1993). *Employee Commitment and the Skills Revolution*. First findings from the Employment in Britain Survey, Policy Studies Institute, London.
- Johnson, B. (2008). Toward a Definition of Mixed Methods Research. *SAGE Publications*, 1(2).

- Knusten, D. (2011). *Motivation to pursue higher education*. PHD Thesis for Doctor of education in Ethical leadership.
- Pena, Y & Castillo, Ma. (2006). Factors influencing nursing staff members' participation in continuing education. *Revisit Latino-Americana de Enfermagem*, 14(3).
- Smith, C. (2007). *Achieving Organizational Training Objective with Short Course Development*. 13<sup>th</sup> Conference on Software Engineering Education and Training, March 6-8, 32-38.
- Trusty, J & Niles S. (2004). Realized potential or lost talent: High school variables and bachelor's degree completion. *Career Development Quarterly*, 53, 2-15.
- NG, T & Feldman, D. (2009). How Broadly Does Education Contribute To Job Performance? *Personnel, Psychology*, 62, 89-134.
- Onwuegbuzie, A. J. & Leech, N. L. (2006). Linking research questions to mixed methods data analysis procedures. *The Qualitative Report Journal*, 11(3), 474-498.
- Grant, M. (2000). *Faculty Development in Two- Year Publicly Supported Community Colleges*. CSCC 42nd Annual Conference, Southern Illinois University Carbondale.
- Smolen, D. M. (1996). Constraints that nursing program administrators encounter in promoting faculty change and development. *Journal of professional Nursing*, 12, 91-98.
- Sorcinelli, M., Austin, A., Eddy, P. & Beach, A. (2006). *Creating the Future of Faculty Development, Learning from the Past, Understanding the Present*. Bolton. Anker publishing.
- Wesley, J. (2005). *Current characteristics of faculty development in public two-year colleges in Texas*. Ph.D. dissertation of Philosophy. Texas A & M University.
- Wilkerson, L. & Irby, D. M. (1998) Strategies for Improving Teaching Practices: A Comprehensive Approach to Faculty Development. *Aca Me*, 73(4), 122-129.

