

## Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση

Τόμ. 10, Αρ. 1B (2019)

ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ISBN 978-618-5335-06-9

### ΠΡΑΚΤΙΚΑ

10<sup>ο</sup> ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΟΙΚΤΗ  
& ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΑΘΗΝΑ, 22 – 24 ΝΟΕΜΒΡΙΟΥ 2019



Διαμορφώνοντας από Κοινού  
το Μέλλον της Εκπαίδευσης

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΑΝΟΙΚΤΗΣ & ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ



ΤΟΜΟΣ 1, ΜΕΡΟΣ Β



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ: ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ  
ΜΕΘΟΔΟΥ E-LEARNING Η ΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ  
ΜΟΡΦΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ- Επιμόρφωση  
Τραπεζικών Στελεχών

ΕΛΕΝΗ ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΟΚΚΙΝΟΥ

doi: [10.12681/icodl.2339](https://doi.org/10.12681/icodl.2339)

## ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ: ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ E-LEARNING Ή ΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Επιμόρφωση Τραπεζικών Στελεχών

### PROFESSIONAL DEVELOPMENT: E-LEARNING VERSUS CLASSROOM TRAINING

Bank Employees Training

Ελένη Γ. Κοκκίνου

Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια Εκπαίδευσης Ενηλίκων  
Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο Σχολή Ανθρωπιστικών Σπουδών  
<http://orcid.org/0000-0001-6166-2356>

#### Περίληψη

Η έρευνα στοχεύει στη διερεύνηση των σύγχρονων εκπαιδευτικών μεθόδων, του e-learning και της δια ζώσης εκπαίδευσης για την επιμόρφωση στελεχών. Αναλυτικότερα, η έρευνα εστιάζεται στην διερεύνηση εφαρμογής του e-learning με αντίστοιχη αξιολόγηση των εκπαιδευτικών αποτελεσμάτων, στη σύγκριση των δύο μεθόδων και της αποτελεσματικότητάς τους και στην ανεύρεση των αδυναμιών των δύο μεθόδων. Τις αδυναμίες αυτές οι συμμετέχοντες στην έρευνα καλούνται να περιορίσουν με την εξεύρεση εναλλακτικών ή διορθωτικών προτάσεων. Η έρευνα διεξάγεται με την ποιοτική μέθοδο σε τραπεζικά στελέχη τα οποία μέσω συνεντεύξεων παραθέτουν απόψεις και εμπειρίες τους σχετικά με την επαγγελματική τους επιμόρφωση με τις ανωτέρω μεθόδους. Τα αποτελέσματα της έρευνας κατέδειξαν ότι τα τραπεζικά στελέχη θεωρούν ότι το e-learning έχει θετικά σημεία (ευελιξία χρόνου, τόπου, ρυθμού παρακολούθησης, πρόσβασης στο εκπαιδευτικό υλικό) και αρνητικά (έλλειψη διάδρασης, επικοινωνίας με τον εκπαιδευτή). Συμπληρωματικά τα στελέχη επιδεικνύουν μια προτίμηση στην δια ζώσης εκπαίδευση και στα αποτελέσματα της εκπαίδευσης αυτής, δίδοντας έμφαση στην άμεση επίλυση αποριών, την διαπροσωπική επαφή, την πρακτική εφαρμογή και εξάσκηση. Τέλος, διατυπώθηκαν αδυναμίες ή μειονεκτήματα και για τις δύο μεθόδους και προτάθηκαν εναλλακτικές, η επικρατέστερη των οποίων είναι η πρόταση για μεικτή εκπαίδευση, ενός συνδυασμού e-learning και δια ζώσης εκπαίδευσης που θα μπορούσε να ενσωματώσει τα δυνατά σημεία των μεθόδων.

**Λέξεις κλειδιά:** επαγγελματική επιμόρφωση, επαγγελματική κατάρτιση, τραπεζικά στελέχη, e-learning, εκπαίδευση στην τάξη, δια ζώσης εκπαίδευση

#### Abstract

This study aims to investigate modern educational e-learning and classroom training methods for the professional development of employees. More specifically, the study focuses on the use of e-learning and its assessment of learning results, the comparison between the two learning methods and their effectiveness as well as the identification

*SECTION B: applications, experiences, good practices, descriptions and outlines, educational activities, issues for dialog and discussion*

of the defects of the two methods. Moreover, the participants in the study were required to mitigate possible defects through the provision of alternative or remedial suggestions. The qualitative study was conducted on bank employees who were required to participate in interviews in which to express their views and describe their experiences as for their professional training. The findings of the study indicated that bank employees consider e-learning to have both positive (time, place and attendance flexibility, educational material accessibility) and negative aspects (lack of interaction and communication with the instructor). In addition, bank employees showed their preference for classroom training and its effectiveness, emphasizing the importance of receiving answers to their questions immediately, interpersonal communication, knowledge utility and practice. Finally, bank employees pinpointed a number of defects for both methods and suggested alternatives, the most important of which was blended learning, a combination of e-learning and conventional learning, which incorporates the positive features of the methods.

**Key words:** professional training, professional development, bank employees, e-learning, classroom training, conventional learning

### **Εισαγωγή**

Οι σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις, η παγκοσμιοποίηση και η γενικευμένη οικονομική δυσπραγία επιτάσσουν την ανάληψη πρωτοβουλιών από τις επιχειρήσεις για την αντιμετώπιση του έντονου ανταγωνιστικού περιβάλλοντος δραστηριοποίησης τους. Οι πρωτοβουλίες κινούνται σε πολλές κατευθύνσεις με πρωταρχική την επιμόρφωση των στελεχών προκειμένου να επιτευχθούν οι επιχειρηματικοί στόχοι (Cascio 2017). Οι τράπεζες ως σύγχρονοι οργανισμοί υιοθετούν παρόμοιες ενέργειες και προτρέπουν τα στελέχη τους να συμμετάσχουν σε εκπαιδευτικές δράσεις με τη χρήση καινοτόμων μεθόδων εξ'αποστάσεως εκπαίδευσης που ταυτόχρονα μειώνουν τις αντίστοιχες δαπάνες. Τα στελέχη επωφελοόμενα από τις ευκαιρίες που αναδύονται για προσωπική ανάπτυξη μέσω της αναβάθμισης των γνώσεων και προσφέρουν υπηρεσίες υψηλότερων απαιτήσεων (Σκούρα 2005, Παπαστεφανάκη 2006, Κύρτης 2003).

### **Θεωρητικός προβληματισμός**

Η αξιοποίηση της εμπειρίας στην επιμόρφωση ενηλίκων και την ενδο-επιχειρησιακή εκπαίδευση έχει αναδειχθεί από θεωρητικούς όπως ο Kolb (Κόκκος 2005), ο Jarvis (2004) και οι Argyris και Schön (Argyris 1991, Κόκκος 2011, Μέγα 2016, Σταυρακοπούλου 2005). Παράλληλα στην εξ'αποστάσεως εκπαίδευση οι Keegan (2001), Λιοναράκης (2001, 2006), Jarvis (2004) και Κόκκος (2002) προβάλλουν τα χαρακτηριστικά της εκπαίδευσης αυτής και του e-learning ως μορφή της εξ'αποστάσεως εκπαίδευσης, εστιάζοντας στα πολλαπλά οφέλη τους. Συμπληρωματικά ως προς την χρήση του e-learning στις τράπεζες ο Κατσουράνης (2006) σε άρθρο του καταγράφει τις βασικότερες παρατηρήσεις του από την εφαρμογή του σε μεγάλη ελληνική τράπεζα με έμφαση στα σημεία προς βελτίωση και στην ανάγκη για διεύρυνση χρήσης του.

### **Βιβλιογραφική Επισκόπηση**

Κατά την αναζήτηση ερευνών σχετικά με τη χρήση του e-learning στις τράπεζες ανευρέθηκε ένας μικρός αριθμός πρόσφατων ερευνών που εστιάζει στο θέμα ενώ ελάχιστες από αυτές συγκρίνουν τη χρήση των δύο μεθόδων e-learning και

εκπαίδευσης στην τάξη. Ενδεικτικά αναφέρεται η έρευνα των Batalla-Busquets και Pacheco-Bernal (2013) σύμφωνα με την οποία το e-learning θεωρείται ευέλικτη μέθοδος με επικαιροποιημένες και σύγχρονες γνώσεις ενώ η εκπαίδευση στην τάξη πιο διαδραστική με διευκρινίσεις επί δυσνόητων θεμάτων και αποριών. Παράλληλα οι Leroux και Sahut (2010) αναδεικνύει ικανοποίηση των στελεχών που χρησιμοποίησαν το e-learning για την κάλυψη εκπαιδευτικών αναγκών με ευελιξία παρακολούθησης και αντίστοιχη μείωση του κόστους εκπαιδεύσεων. Έρευνες στην Ελλάδα ανέδειξαν τη σημασία του οφέλους από την συμμετοχή στελεχών σε πρόγραμμα e-learning (Seraphim 2010) και της αποδοχής του σε υψηλό ποσοστό από τους εργαζομένους (Borotis και Poulymenakou 2009). Άλλες έρευνες σε παγκόσμιο επίπεδο σχετικά με τη χρήση του e-learning στην επαγγελματική κατάρτιση στην πλειοψηφία τους αναδεικνύουν το e-learning ως καινοτόμο εκπαιδευτική μέθοδο ως προς τη χρήση, την εμπειρία των χρηστών, τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες (Chow και Shi 2013, Lin 2011, Chen 2010, Hassanzadeh, Kanaani και Elahi 2012), ενώ κατά τη σύγκριση των δύο μεθόδων υπάρχουν και σημεία όπου η εκπαίδευση στην τάξη υπερτερεί κυρίως λόγω μειονεκτημάτων που εντοπίζονται στο e-learning (Donavant 2009, Figlio, Rush και Yin 2010). Τέλος δεν είναι λίγοι οι ερευνητές που εκθειάζουν κάθε μέθοδο για τα δυνατά της σημεία (Paechter και Maier 2010) ή τάσσονται υπέρ ενός υβριδικού μεικτού τρόπου εκπαίδευσης με τη μορφή του blended learning (Hannay και Newine 2006, Concova 2013)

### **Στόχος και ερευνητικά ερωτήματα**

Στόχος της εργασίας είναι να διερευνηθεί η αποτελεσματικότητα του e-learning σε σχέση με την εκπαίδευση στην τάξη μέσα από τις απόψεις και τις εμπειρίες τραπεζικών στελεχών.

Αναλυτικότερα τα ερευνητικά ερωτήματα είναι τα ακόλουθα:

1. Πως αξιολογούν τα τραπεζικά στελέχη τη μεθοδολογία e-learning ως προς την εμπειρία εκπαίδευσης και τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης αυτής
2. Ποια μέθοδο (e-learning και συμβατική εκπαίδευση στην τάξη) προκρίνουν τα τραπεζικά στελέχη ως την πιο αποτελεσματική για τα ίδια σε μακροχρόνια βάση για τα αντικείμενα ενδιαφέροντος τους
3. Ποιες οι βασικές αδυναμίες που οι συμμετέχοντες εντοπίζουν ως προς τις δύο μεθόδους (e-learning και εκπαίδευση στην τάξη) και πως κατά τη γνώμη τους οι αδυναμίες αυτές θα μπορούσαν να ξεπεραστούν.

### **Μεθοδολογική προσέγγιση**

Η έρευνα διεξήχθη με τη χρήση της ποιοτικής μεθόδου αφού σκοπός της είναι η διερεύνηση του φαινομένου σε βάθος με τη συλλογή των στοιχείων (Creswell 2016, Mason 2011) μέσω συνεντεύξεων που αποτελούν και το μοναδικό ερευνητικό εργαλείο (Robson 2010). Το ερευνητικό εργαλείο ελέγχθηκε σε δύο φάσεις πριν την τελική εφαρμογή του με δύο πιλοτικές συνεντεύξεις κάθε φορά σε διαφορετικά άτομα από τους συμμετέχοντες στην έρευνα. Οι πληροφορητές είναι 10 τραπεζικά στελέχη που έχουν συμμετάσχει σε εκπαιδευτικά προγράμματα με τις δύο μεθόδους, e-learning και τάξη. Ελήφθησαν συνεντεύξεις ημίωρης διάρκειας ανά πληροφορητή τα στοιχεία των οποίων μετά την απομαγνητοφώνηση αναλύθηκαν και ταξινομήθηκαν με τη μέθοδο της ανάλυσης περιεχομένου (Τσιώλης 2015). Παράλληλα θέματα δεοντολογίας τηρήθηκαν αυστηρά όπως η ανωνυμία και η εμπιστευτικότητα (Creswell 2016, Ιωσηφίδης 2017) για την μη αποκάλυψη ευαίσθητων δεδομένων που αναφέρθηκαν από τους πληροφορητές κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων.

Σε ότι αφορά τους ελέγχους αξιοπιστίας και εγκυρότητας της έρευνας ακολουθήθηκαν όσα αναφέρονται στους Χασάνδρα και Γούδας (2003) αναφορικά με την εξασφάλιση αξιοπιστίας: παρατεταμένη ενασχόληση, λεπτομερής εξέταση από ειδικό, καταλληλότητα αναφορών, διενέργεια πιλοτικών, ανάλυση αρνητικής περίπτωσης. Αντίστοιχα για την εγκυρότητα ελήφθησαν υπόψη οι αναφορές των Ίσαρη και Πουρκού (2015): έλεγχος κάλυψης των ερευνητικών ερωτημάτων από τις ερωτήσεις του οδηγού συνέντευξης, αναλυτική και ειλικρινής περιγραφή, αληθινά και συγκεκριμένα ευρήματα.

### **Ευρήματα**

Ακολουθεί η ανάλυση των ευρημάτων ανά ερευνητικό ερώτημα με ταυτόχρονες παραπομπές στη βιβλιογραφική επισκόπηση.

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ανέδειξαν θετικά σημεία από τη χρήση του e-learning λαμβάνοντας υπόψη την ευελιξία που παρέχει ως προς την επιλογή χρόνου παρακολούθησης, εντός ή εκτός εργασιακού χώρου και του ρυθμού παρακολούθησης (Kimizoglou, Ozturan και Kutlu 2017, Paechter και Maier 2010). Επιπλέον δυνατά σημεία θεωρούν τον σωστό και προσεγμένο σχεδιασμό του περιεχομένου και της δομής του μαθήματος (Chow και Shi 2010).

Τα αρνητικά θέματα που εντοπίστηκαν αφορούν στις δυσκολίες παρακολούθησης λόγω επαγγελματικών υποχρεώσεων ή στην μη ολοκλήρωση της παρακολούθησης για τον ίδιο λόγο (Gheng, Wang, Moormann, Olaniran και Chen 2012) δυσκολίες πλοήγησης, αδυναμίες εκπαιδευτικής ομάδας ή περιεχομένου (Zornada 2005).

Κατά την μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών από το e-learning εκφράστηκαν απόψεις σύμφωνα με τις οποίες η ικανοποίηση κυμαίνεται σε μέτρια επίπεδα γεγονός που δεν επιβεβαιώνεται από αντίστοιχες μελέτες των Omer, Klomsri, Tedre, Porona, Klingberg και Osman 2015, Leroux και Sahut 2010). Οι χρήστες αξιολογούν τα αποτελέσματα της μεθόδου σε γενικές γραμμές ικανοποιητικά υπό προϋποθέσεις που σχετίζονται με το αντικείμενο της εκπαίδευσης (Agrawal, Agrawal και Agrawal (2017) όπως και την ποιότητα περιεχομένου και συστήματος (Hassanzadeh et al. 2012).

Κατά τη σύγκριση των μεθόδων e-learning και τάξη προέκυψαν σημαντικά στοιχεία σύμφωνα με τα οποία η πλειοψηφία επιλέγει την εκπαίδευση στην τάξη ως επιθυμητή εκπαιδευτική μέθοδο αναφέροντας ότι προάγεται η προσωπική επαφή με τον εκπαιδευτή, η αμεσότητα επικοινωνίας που καλλιεργείται μεταξύ των συμμετεχόντων, η εύκολη ανταλλαγή απόψεων κτλ. (Donavant 2009). Ακολούθως σημαντική θεωρείται η δυνατότητα άμεσης επίλυσης αποριών για την ενίσχυση της βιωματικής εκπαίδευσης μέσω ανοικτών συζητήσεων, διευκρινίσεων και αναλύσεων (Summers, Waigandt και Whittaker 2005, Κόκκος 2005) και η ανάπτυξη δεσμών μεταξύ των συμμετεχόντων στις εκπαιδεύσεις. Το e-learning επιλέχθηκε μόνο από ένα συμμετέχοντα ως προτιμότερο της εκπαίδευσης στην τάξη αφού επιτρέπει την αφομοίωση της ύλης και εξοικονομεί χρόνο (Hannay και Newvine 2006).

Σημαντικά αξιολογούν τα αποτελέσματα της δια ζώσης εκπαίδευσης οι συμμετέχοντες ως προς την αφομοίωση και συγκράτηση εννοιών, ενώ αναφέρουν ότι στο e-learning απαιτείται ενίσχυση με επιπρόσθετα εργαλεία και αναβάθμισή του για να γίνει αποδοτικό.

Σε ερωτήματα που τέθηκαν προκειμένου να συνδεθεί η επιλογή της μεθόδου με προσωπικά χαρακτηριστικά οι συμμετέχοντες ανέφεραν σημεία όπως την ηλικία, την εμπειρία και λιγότερο στοιχεία της προσωπικότητας που θεωρούν ότι έχουν σχέση με την επιλογή αυτή (Mittal 2008, Borotis και Poulymenakou 2009, Harrington και Loffredo 2010). Ενώ σχετικά με τη σύνδεση μεθόδου με γνωστικό αντικείμενο



φαίνεται ότι οι θετικές τοποθετήσεις των συμμετεχόντων συμπίπτουν με τις αντίστοιχη καταγεγραμμένη στον Zornada (2005).

Τέλος σημειωτέον ότι ο συνδυασμός των δύο μεθόδων, δηλαδή του e-learning με εκπαίδευση στην τάξη για την αποτελεσματική αξιοποίηση των θετικών σημείων των μεθόδων φαίνεται ότι προκρίνεται και θεωρείται ο συμπεριότερος τρόπος προσέγγισης στις νέες εκπαιδευτικές τάσεις. Το παραπάνω αναδείχθηκε αρχικά κατά την διερεύνηση του πρώτου ερωτήματος αλλά έλαβε σημαντικότερες διαστάσεις κατά την ανάλυση του δεύτερου ερευνητικού ερωτήματος.

Κατά το τρίτο ερευνητικό ερώτημα αρχικά αναδείχθηκαν οι αδυναμίες της εκπαίδευσης στην τάξη με τους συμμετέχοντες να αναφέρουν το κόστος υλοποίησης σε συνδυασμό με την απουσία από την εργασία και την κάλυψη μεγάλου αριθμού συμμετεχόντων (Λιοναράκης 2006, Kimizoglou et al. 2017). Στα παραπάνω προστίθενται ζητήματα που σχετίζονται με αρνητικές συμπεριφορές, αρνητική διάθεση, και αρνητικές προσλαμβάνουσες. Οι προτάσεις για την βελτίωση των αδυναμιών περιλαμβάνουν καλύτερη προετοιμασία με τη διενέργεια survey, τις ενέργειες για πληρέστερη διερεύνηση αναγκών που οδηγεί σε καλύτερο σχεδιασμό κτλ.

Αναφορικά με το e-learning, αδυναμίες όπως ο κακός σχεδιασμός και η αδυναμία προσαρμογής του εκπαιδευτικού υλικού σε διαφορετικά επίπεδα γνώσεων φαίνεται να απασχολούν τους συμμετέχοντες (Κόκκος 2011, Goleman 2009). Εκτός των παραπάνω, σημαντική θέση καταλαμβάνουν η έλλειψη ελέγχου των αξιολογήσεων και το άγχος αποτυχίας, με τους συμμετέχοντες να προτείνουν την προσθήκη προσπαθειών και τη συνολική παρακολούθηση των αποτελεσμάτων των προγραμμάτων. Συμπληρωματικά προτάθηκε η δημιουργία ενός εργαλείου προγραμματισμού στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του e-learning που θα παράγει ειδοποιήσεις στον συμμετέχοντα για την επιτυχή ολοκλήρωση ενός προγράμματος όπως επίσης και η δημιουργία forum για την επίλυση αποριών που αποτελεί επιτακτική ανάγκη και βασική αδυναμία ενός συστήματος e-learning. Και σε αυτό το σημείο προτάθηκε ο εμπλουτισμός του e-learning με μια δια ζώσης συνάντηση που θα εξουδετερώνει τυχόν αρνητικά συναισθήματα των συμμετεχόντων από την έλλειψη επαφής με τον εκπαιδευτή.

### **Συμπεράσματα**

Από την ανάλυση των ευρημάτων προέκυψε μια σαφής προτίμηση των τραπεζικών στελεχών για την μέθοδο της εκπαίδευσης στην τάξη λόγω των ειδικών γνωρισμάτων που η μέθοδος αυτή έχει, προάγοντας τη διαδραστικότητα και την άμεση επικοινωνία και τη σημασία της συμβολής του εκπαιδευτή στην εκπαιδευτική διαδικασία. Παράλληλα η χρήση του e-learning σε συγκεκριμένα γνωστικά αντικείμενα θα μπορούσε να γίνει αποδεκτή κυρίως σε περιπτώσεις που δεν απαιτείται σε μεγάλο βαθμό η επίλυση αποριών ή ανάπτυξη συζητήσεων για την ανταλλαγή απόψεων. Προς αυτή την κατεύθυνση η χρήση του σε γνωστικά αντικείμενα που είναι θεωρητικά μπορεί να αποδειχθεί αποτελεσματική ενώ αντίθετα σε εκπαιδευτικά προγράμματα για την εκμάθηση και υιοθέτηση συμπεριφορών δεν ενδείκνυται. Αναδείχθηκαν θετικά σημεία του e-learning ως προς την ευελιξία χρόνου τόπου και ρυθμού παρακολούθησης σύμφωνα με τους συμμετέχοντες. Τέλος προτάθηκε από πολλούς συμμετέχοντες η υιοθέτηση του blended learning μεθόδου η οποία μπορεί να αντλήσει και να ενσωματώσει τα οφέλη των δύο υπό εξέταση μεθόδων όπως περιορισμό κόστους, ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων, πρακτική εφαρμογή, ευελιξία τόπου, χρόνου και ρυθμού κτλ.

## Βιβλιογραφία

- Agrawal, V., Agarwal, S., Agrawal, A.M., (2017). Perception of employees toward e-learning service quality: exploratory factor analysis, *Industrial and Commercial Training*, 49 (7/8) 350-356
- Argyris, C., (1991). Teaching Smart People How to Learn, *Harvard Business Review*, May-June 1991 (<https://hbr.org/1991/05/teaching-smart-people-how-to-learn>).
- Batalla-Busquets, J.M., Pacheco-Bernal, C. (2013). On-the-job E-Learning: Workers' Attitudes and Perceptions, *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 14 (2013) 40-64
- Borotis, S., Poulymenakou, A., (2009). E-learning acceptance in workplace training: The case of a Greek bank, *ECIS 2008 Proceedings*, 14
- Cascio, W.F. (2017). Training trends: Macro, micro, and policy issues, *Human Resource Management Review*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.11.001>
- Chen, H.J. (2010). Linking employees' e learning system use to their overall job outcomes: An empirical study based on the IS success model, *Computers & Education*, 55 (2010) 1628-1639
- Cheng, B., Wang, M., Moormann, J., Olaniran, B., & Chen, N.S. (2012). The effects of organizational learning environment factors on e-learning acceptance, *Computers & Education*, 58 (2012) 885-899
- Chow, W., & Shi, S. (2014). Investigating Students' Satisfaction And Continuance Intention Toward E-learning: An Extension Of The Expectation-Confirmation Model, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 141 (2014) 1145-1149
- Concova, M. (2013). Analysis of Perceptions of Conventional and E-learning Education in Corporate Training, *Journal of Competitiveness*, 5 (4) 73-97
- Creswell, J.W. (2016). *Η έρευνα στην εκπαίδευση. Σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας*. Αθήνα: Ίων/Ελλην
- Donavant, B. (2009). The New, Modern Practice of Adult Education, Online Instruction in a Continuing Professional Education Setting, *Adult Education Quarterly*, 59 (3) May 2009 227-245
- Figlio, D., Rush, M., & Yin, L. (2010). Is it live or is it internet? Experimental Estimates of the Effects of Online Instruction on Student Learning, NBER Working Paper Series, Working Paper 16089, <http://www.nber.org/papers/w16089>
- Goleman, D. (2000). *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο της Εργασίας*, Αθήνα:Ελληνικά Γράμματα
- Hannay, M., & Newvine, T. (2006). Perceptions of Distance Learning: A Comparison of Online and Traditional Learning, *Merlot – Journal of Online Learning and Teaching*, 2 (1) March 2006
- Harrington, R., & Loffredo, D. (2010). MBTI personality type and other factors that relate to preference for online versus face-to-face instruction, *Internet and Higher Education*, 13(2010) 89-95
- Hassanzadeh, A., Kanaani, F., & Elahi, S. (2012). A model for measuring e-learning systems success in universities, *Expert Systems with Applications*, 39 (2012) 10959-10966
- Jarvis, P. (2004). *Συνεχιζόμενη Εκπαίδευση και Κατάρτιση, Θεωρία και πράξη*, Αθήνα: Μεταίχμιο
- Ίσαρη, Φ., & Πουρκός, Μ. (2015). *Ποιοτική Μεθοδολογία Έρευνας*. Ανακτήθηκε από <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/5826>
- Ιωσηφίδης, Θ. (2017). *Ποιοτικές Μέθοδοι Έρευνας και Επιστημολογία των Κοινωνικών Επιστημών*, Θεσσαλονίκη:Εκδόσεις Τζιόλα
- Keegan, D. (2001). *Οι βασικές αρχές της Ανοικτής και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης*, Αθήνα: Μεταίχμιο
- Kimiloglu, H., Ozturan, M., & Kutlu, B. (2017). Perceptions about and attitude toward the usage of e-learning in corporate training, *Computers in Human Behavior*, 72 (2017) 339-349
- Κόκκος, Α. (2002). Η Συμμετοχή του Ελληνικού Τραπεζικού Ινστιτούτου στο Εθνικό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών, *Ένωση Ελληνικών Τραπεζών*, γ τρίμηνο 2002
- Κόκκος, Α. (2005). *Θεωρητικό Πλαίσιο και Προϋποθέσεις Μάθησης*, Πάτρα: ΕΑΠ
- Κόκκος, Α. (2011). *Σύγχρονες Προσεγγίσεις της Εκπαίδευσης Ενηλίκων*, Πάτρα: ΕΑΠ
- Κύρτσης, Α. (2003). Τραπεζική Εκπαίδευση και Οργανωσιακή Μεταβολή, *Ένωση Ελληνικών Τραπεζών*, α και β τρίμηνο 2003
- Leroux, E., Sahut, J.M., (2010). Efficiency of e-learning: the case of French bank sales force, *Problems and Perspectives in Management*, 8 (2010) 8-13
- Lin, K.M. (2011). e-learning continuance intention: Moderating effects of user e-learning experience, *Computers & Education*, 56 (2011) 515-526
- Λιοναράκης, Α. (2001). *Απόψεις και Προβληματισμοί για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*, Αθήνα: Προπομπός
- Λιοναράκης, Α. (2006). *Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*, Αθήνα: Προπομπός
- Mason, J. (2011). *Η Διεξαγωγή της Ποιοτικής Έρευνας*, Αθήνα: Πεδίο
- Μέγα, Γ. (2007). Προσωπογραφία του Donald Schön, *Εκπαίδευση Ενηλίκων*, Δεκέμβριος 2007

- Mittal, M., (2008). Evaluating perceptions on effectiveness of e-learning programs in Indian banks: indentifying areas for improvement, *Development and Learning in Organizations* 22 (2) 12-14
- Omer, M., Klomsri, T., Tedre, M., Popova, I., Klingberg-Allvin, M. & Osman, F. ( 2015). E-learning Opens Doors to the Global Community: Novice Users' Experiences of E-learning in a Somali University, *Merlot Journal of Online Learning and Teaching*, 11 (2) June 2015
- Paechter, M., Maier, B. (2010). Online or face-to-face? Students' experiences and preferences in e-learning, *Internet and Higher Education*, 13 (2010) 292-297
- Παπαστεφανάκη-Παππά, Σ. (2006) *Ενδοεπιχειρησιακή Εκπαίδευση-Η περίπτωση των τραπεζών-* (Διδακτορική Διατριβή, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης). Διαθέσιμο από τη βάση δεδομένων του Εθνικού Αρχείου Διδακτορικών Διατριβών (Κωδ. 14134)
- Robson, C. (2010). *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου*. Αθήνα: Gutenberg
- Seraphim, K., (2010). Enticers and Barriers to E-learning based Distance Corporate Training: The Case of a Greek Bank, *Turkish Online Journal of Distance Education*, 11 (2010) 109-120
- Σκούρα, Α. (2005). Ο στρατηγικός ρόλος της εκπαίδευσης στην επίτευξη επιχειρηματικών στόχων, *Ένωση Ελληνικών Τραπεζών*, δ' τρίμηνο 2005
- Σταυρακοπούλου, Α. (2005). «Προσωπογραφία του Chris Argyris». *Εκπαίδευση Ενηλίκων*, τ. 5, σ. 48-50.
- Summers, J., Waigandt, A., & Whittaker, T. (2005). A Comparison of Student Achievement and Satisfaction in an Online Versus a Traditional Face-to-Face Statistics Class, *Innovative Higher Education*, 29 (3) Spring 2005
- Τσιώλης, Γ. (2015) Ανάλυση ποιοτικών δεδομένων: διλήμματα, δυνατότητες, διαδικασίες. Στο Πυργιωτάκης, Γ., & Θεοφιλίδης, Χρ. (επιμ.) *Ερευνητική Μεθοδολογία στις Κοινωνικές Επιστήμες και στην Εκπαίδευση. Συμβολή στην επιστημολογική θεωρία και την ερευνητική πράξη*. (σελ.473-498). Αθήνα: Πεδίο.
- Χασσάνδρα, Μ., & Γούδας, Μ. (2003). Κριτήρια εγκυρότητας και αξιοπιστίας στην ποιοτική-ερμηνευτική έρευνα. *Επιστημονική Επετηρίδα της Ψυχολογικής Εταιρείας Βορείου Ελλάδος*, 2003, τόμος 2, 31-48.
- Zornada, M. (2005), E-Learning and the Changing Face of Corporate Training and Development, *Managing Global Transitions*, 3(1) 5-21