

اثر تنوع البرامج التدريبية في تحقيق ابعاد جودة الخدمة المصرفية بحث تطبيقي على عينة من المصارف العراقية

أ.م.د. خلود هادي (الريعي)

الباحث سعد علي سلطان

المستخلص:-

الغرض من هذه الدراسة هو تسليط الضوء على أثر تنوع البرامج التدريبية وانعكاساتها على تطوير الملاكات العاملة في المصارف العراقية من أجل تحقيق أبعاد جودة الخدمة المصرفية بصورة حقيقية وواقعية ، وتقديم خدمات متميزة ترتقي بالقطاع المصرفي في مواكبة التطورات الحاصلة في العالم حيث أن استخدام تنوع البرامج التدريبية وفق برامج محددة من قبل الادارة العليا وشمول الملاكات كافة بهذه البرامج سيخلق موظفين كفؤين ويضمن فعالية عالية من قبلهم في تقديم الخدمات المصرفية . وتمثلت مشكلة البحث بالقصور الواضح من قبل الادارة العليا في زيادة البرامج التدريبية وتنوعها للملاكات العاملة ، مما انعكس سلبا في تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية ومن الواضح أصبحت الخدمات أكثر تطورا بسبب تطورا وسائل تقديمها أيضا مثل الصرافات الالية وبطاقات الائتمان وعن طريق شبكة الانترنت وهذا التطور سبب مشكلة وهي قصور الملاكات العاملة في كيفية تطوير قابلياتها ولتوضيح العلاقة بين متغيرات البحث الرئيسة والفرعية تمت صياغة فرضيتين رئيسيتين وعشرة فرضيات فرعية ، وقد أعتمدت الاستبانة كأداة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث ، اذ تم اعدادها بالاستناد الى عدد من المقاييس الجاهزة وباستخدام مقياس ليكرت الخماسي ، وتم اخضاعها لمقاييس الصدق والثبات ، ووزعت على عينة مكونة من (١٣٢) موظف في ثلاثة مصارف عراقية ، ولتحليل بيانات الدراسة استخدم البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS) وبرنامج (Excel) . وقد افرزت التحليلات الاحصائية عدداً من النتائج لعل ابرزها وجود علاقة ارتباط معنوية بين تنوع البرامج التدريبية وجودة الخدمة المصرفية ، كما ظهر ان هناك تأثير معنوي لتنوع البرامج التدريبية في جودة الخدمة المصرفية وابعادها . وفي اطار مناقشة النتائج قدم الباحث عدداً من الاستنتاجات تبرز أهمية تنوع البرامج التدريبية بالنسبة للمؤسسات المالية لا استعدادها والعاملين فيها للتكيف مع

التحديات والمنافسة الشديدة ظل البيئة الديناميكية التي تعمل فيها ، الامر الذي يستلزم منها زيادة الاهتمام بتنوع البرامج التدريبية في المؤسسة

Abstract

The purpose of this study is to highlight the impact of the diversity of training programmes and their implications for the development of personnel working in Iraqi banks for the real and realistic quality of the banking service and the provision of outstanding services to the banking sector in keeping with developments In the world, where the use of the diversity of training programmes in accordance with specific programmes by senior management and the inclusion of all personnel in these programmes will create efficient staff and ensure their high effectiveness in providing banking services.

The problem of research was the apparent failure of senior management to increase training programmes and their diversity of working staff, which adversely affected the provision of services high quality banking it is clear that services have become more sophisticated because of the development of their delivery methods, such as ATM, credit cards and The way of the Internet this development is a problem which is the failure of the staff in Kevet to develop its capabilities and to illustrate the relationship between the main and subsidiary research variables, two major hypotheses and ten sub-hypotheses have been formulated. The resolution was used as a tool to collect research-related data and information, as it was prepared on the basis of a number of ready-made measurements and the use the five-digit leckert scale, which was subject to the standards of truthfulness and consistency, distributed to a sample of 132 employees in three Iraqi banks, and to analyse data

Study use the ready-made statistical program (SPSS) and program (Excel). Statistical analyses have yielded a number of results, perhaps most notably the existence of a correlation between the diversity of training programmes and the quality the banking service, there was also a moral effect of the diversity of training programs in the quality and dimensions of the banking service.

As part of the discussion of the findings, the researcher presented a number of conclusions highlighting the importance of the diversity of training programmes for financial institutions and their willingness to work to adapt to the challenges and intense competition, the dynamic environment in which they operate, which requires greater attention to the diversity Training programmes in the organization.

المقدمة

يعد وجود المنظمات في المجتمعات هو لتحقيق رفاهية الإنسان ويعد الوسيلة الأساسي لتحقيق أهداف المنظمات هو الإنسان نفسه ، فالمنظمات إنما وجدت لخدمته و

بواسطته تسعى المنظمات إلى التغيير و يكون هو الهدف الرئيسي والكبير الذي تعمل عليه أي منظمة سواء كانت هادفة للربح أو لا . كما وتم مراجعة نظامها وبرامجها وتقييمها لعمليها وخدماتها وإنتاجيتها بغرض القضاء على مكامن الخلل، بحثاً عن أداء أفضل وإنتاجية أعلى، عن طريق التغيير بالتأكيد أنه يمر من قنوات عدة، لعل أبرزها وأكثرها فاعلية هو التدريب، لأنه وببساطة يمكن من خلال التدريب نقل الخبرة المثالية والمطلوبة لإنجاح العمل إلى داخل المنظمة نفسها، خصوصاً إذا كان البرنامج التدريبي يتم من خلال نخبة مميزة من المدربين الأكفاء.

وكما تُعد جودة الخدمة المصرفية أحد أهم الاساليب التي تعتمدھا المصارف إذ تعدھا سلاحاً متميزاً تسيير في مقتضاه كل متطلبات التطور والتنمية لرضا الزبون والاقتراب منه والبحث عما يريده حالياً وحتى مستقبلياً. تعني الجودة أن يكون الهدف النهائي للمصرف الارتكاز على توقعات الزبون إلى الحد الذي يكون معه الزبون راضياً ووفياً، إذ فهم حاجات الزبون وتوقعاته ضرورة للفوز بزبون جديد أو المحافظة على الزبون الحالي، وسبيلها إلى ذلك منح زبائنها خدمات أو منتجات ذات جودة تقابل إحتياجاتهم و بأسعار معقولة و تسليمها في الوقت المحدد . ان للموارد البشرية في المصرف دور مهم في تنمية ملاكاتها العاملة من اجل تحسين ادائهم وفاعليتهم من اجل تحقيق وتطوير الخدمة المصرفية من خلال الاهتمام المتزايد بأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية ، الملموسية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف)، وسعياً وراء تحقيق أهداف البحث تم بناء نموذج افتراضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل (أثر تنوع البرامج التدريبية) و المتغيرات المعتمدة (ابعاد جودة الخدمة المصرفية) وانبثقت عنه مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية بما يتناسب و طبيعة المنظمات المصرفية التي تم اختبارها من خلال بعض الأساليب الإحصائية للبيانات المجمعّة من استمارة الاستبانة و بالاعتماد على البرامج الإحصائية (SPSS – Excel)، وقد أعتمد الباحث فيها على أسلوب تحليل المضمون في تفسير بعض المؤشرات الكمية الفعلية والمعلومات التي تعكس الواقع الفعلي للمنظمات المصرفية المبحوثة. وختاماً نسأل البري عَزَّ وجل أن يتقبل منا هذا العمل المتواضع ، وأن يُعلمنا أسرار حكمته ويفتح علينا أبواب رحمته ، ويكرمنا بنور العلم وسرعة الفهم ، أنه نعم المولى والنصير .

المبحث الاول: منهجية البحث ودراسات سابقة

تمهيد : سيتناول هذا الفصل عرض لمنهجية البحث والمتضمنة المشكلة والاهداف والاهمية والفرضيات واسلوب جمع البيانات والاساليب الاحصائية لتحليلها ، بالإضافة الى اختبار الصدق والثبات لأستبانة البحث مع وصف لمجتمع وعينة البحث ، فضلاً عن الى دراسات سابقة متعلقة بالبحث .

: منهجية البحث وتتضمن الاتي :

اولا : مشكلة البحث :

تكمن مشكلة البحث من خلال التعرف على المآزق الإداري الذي يواجه عملية التطوير للعاملين ، وإمكانية التخفيف من هذه المشكلات التي تعاني منها المصارف وحلها لمواجهة التغيرات وتقديم خدمات مصرفية بجودة عالية وتجنب المشكلات الجديدة... ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية :

- ١- ما دور تنوع البرامج التدريبية في تحسين أداء العاملين في المصارف وأثره على جودة الخدمة المصرفية المقدمة ؟
- ٢- مامدى التزام المصارف العراقية في الاعتماد على تنوع البرامج التدريبية في تأهيل وتطوير الافراد العاملين والتخطيط المسبق لها ؟

ثانيا : هدف البحث :

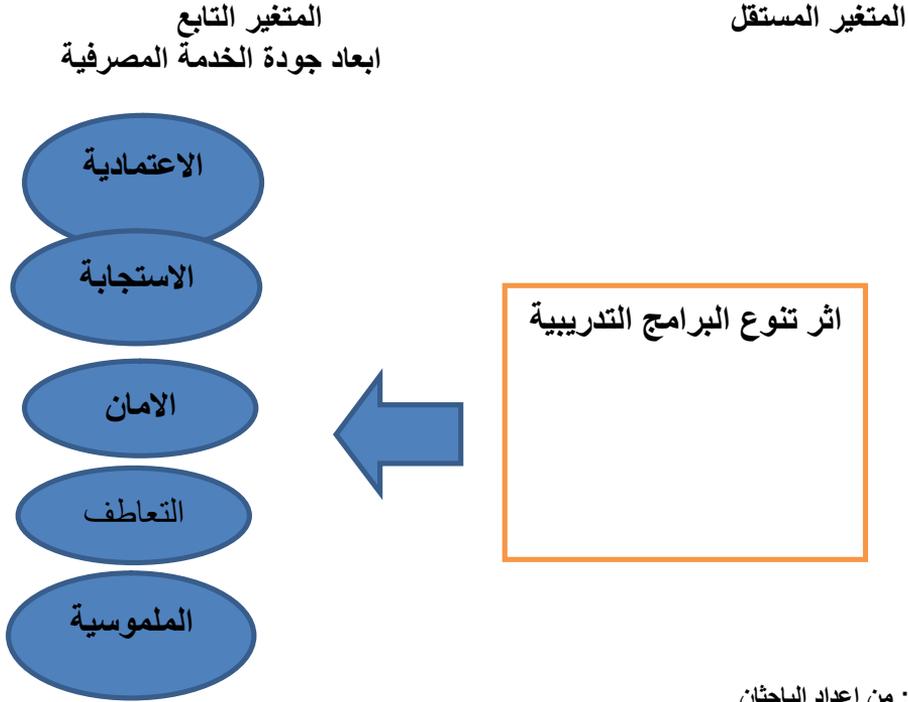
- ١- إظهار دور تنوع البرامج التدريبية في تطوير اداء الافراد العاملين مما ينعكس على فاعلية تقديم الخدمة المصرفية
- ٢- إظهار الجودة المطلوبة للخدمات المصرفية بشكل يتلائم والتطورات الحاصلة في البيئة المصرفية
- ٣- إظهار الاداء المتميز المطلوب للافراد العاملين وفقا للبرامج التطويرية المرسومة

ثالثا : أهمية البحث:

- يُعد العنصر البشري هو الأهم في أي منظمة قائمة وكلما سعت المنظمات الى تطوير هذا العنصر زاد من مستوى أداء الافراد العاملين مما سيسهم:-
- ١- في تحقيق ميزة تنافسيه مهمه لها وخصوصا عند اعتمادها على برامج تدريبية تتناسب وحجم التطور الحاصل في العالم ومواكبة تطورات العولمة والتطورات التكنولوجية .
 - ٢- وكذلك يسهم بشكل كبير على تحسين جودة الخدمة المصرفية لذلك أن البرامج التدريبية لابد ان تكون من الاستراتيجيات المهمة التي تعتمد عليها المنظمة عند رسم خططها وسياساتها لان تطوير رأس المال البشري سيعود بالنفع على المنظمة وما سيحققه لها من ارباح وعوائد عندما يودون اعمالهم باكثر كفاءة وفاعلية .

رابعا : المخطط الفرضي للبحث:

المخطط الفرضي للبحث شكل (١)



المصدر: من إعداد الباحثان

خامسا : فرضيات البحث :

يعتمد هذا البحث الفرضيات الآتية :

- ١- الفرضية الرئيسية الاولى : (يوجد تأثير ذات دلالة احصائية لتنوع البرامج التدريبية و ابعاد جودة الخدمة المصرفية) . وتتفرع منها الفرضيات الآتية :-
 - أ- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتنوع البرامج التدريبية في بعد الاعتمادية ؟
 - ب- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتنوع البرامج التدريبية في بعد الاستجابة ؟
 - ت- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتنوع البرامج التدريبية في بعد التعاطف ؟
 - ث- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتنوع البرامج التدريبية في بعد الامان ؟

ج- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتنوع البرامج التدريبية في بعد

الملموسية ؟

سادسا : عينة البحث :

سيتم اجراء هذه الدراسة في المصارف حكومية وتجارية محلية وهي :

- مصرف الرافدين شركة عامة .

- مصرف سومر التجاري .

- مصرف اشور الدولي .

سابعا: حدود البحث:

١- الحدود البشرية: وتشمل عينة عشوائية من الملاكات العاملة في مصرف الرافدين شركة عامة ومصرف اشور التجاري ومصرف سومر التجاري .

٢- الحدود الزمانية: إن الحدود الزمانية لهذا البحث تضمن المدة المخصصة اجراء البحث المحصورة بين شهر تشرين الاول من سنة /٢٠١٧ و شهر ايار لسنة

٢٠١٨ .

٣-الحدود المكانية (الجغرافية) : تشمل بعض فروع مصارف الرافدين ومصرف اشور التجاري ومصرف سومر التجاري في محافظة بغداد.

ثامنا :أساليب جمع البيانات والمعلومات:

سنتم عملية جمع البيانات والمعلومات اللازمة لانجاز البحث في جانبين رئيسين هما:

١. الجانب النظري :

أ- المراجع والدوريات العربية والاجنبية ذات العلاقة بموضوع البحث .

٢. الجانب العملي :

أ- الاستبانة وكما موضح في الملحق (٢) ، كأداة رئيسة لجمع البيانات

تاسعا : منهج البحث

أعتمد الباحث على المنهج التجريبي التحليلي من خلال جمع البيانات اللازمة وتحليلها ؛ كون هذا المنهج يركز على إستطلاع الآراء لعينة البحث وتوجهاتها ، وأستعمال المنهج الوصفي ؛ لوصف واقع المتغيرات المدروسة ، أما المنهج التحليلي ، فيستعمل في تحليل نتائج المعالجات الإحصائية لمتغيرات البحث ، ووضع الاستنتاجات التي على أساسها تبنى التوصيات .

عاشرا : عينة البحث ومجتمعها :

اختار الباحث العينة (العشوائية) من مجتمع البحث في المنظمة ، وذلك بسبب التباين الحاصل في مجتمع البحث ، وكذلك من اجل دقة النتائج والوثوق بها ، ولقد بلغ حجم المجتمع بحسب إحصائيات المنظمة (٢١٠) فرداً ، وتم تحديد حجم العينة من هذا المجتمع بحسب أنموذج (دي موركان ، D.Morgan) العالمي ؛ لتحديد حجم العينة عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ، ولغاية (٠.٠١) ، إذ بلغ حجم العينة

بحسب هذا النموذج (١٣٢) فرداً أي بنسبة (٦٢.٨٥ %) من إجمالي مجتمع البحث .
 وتم توزيع (١٣٢) استمارة استبيان على العينة ، وبالمقابل كان عدد الاستمارات المستلمة من العينة ، والتي تم الاجابة عليها قد بلغ (١٢٥) استمارة الاستبانة .
 والجدول (١) يوضح عينة البحث ، وعدد الاستمارات الموزعة ، والمستلمة ، ونسبة استردادها .
جدول (١) وصف لعينة البحث وعدد الاستمارات الموزعة والمستلمة ونسبة الاسترداد

العينة المصارف	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المستلمة	نسبة الاسترداد %
١٣٢	١٢٥	٩٤.٦٩ %	

وقد صيغت استمارة الاستبيان على وفق مقياس ليكرت الخماسي (Likert) في إجابات أفراد العينة ، وسيكون مستوى الإجابة محصوراً بين (١ - ٥) ، وعلى خمسة مستويات على وفق الفئات لقياس درجة الاستجابة ، وكما موضح في الجدول (٢) .

الجدول (٢) مقياس ليكرت الخماسي Likert Scale

الفئة	الإجابة
١ - ١.٧٩	لا اتفق تماماً
١.٨ - ٢.٥٩	لا اتفق
٢.٦ - ٣.٣٩	محايد
٣.٤ - ٤.١٩	أتفق
٤.٢ - ٥	أتفق تماماً

وكان ترتيب الإجابات في الاستمارة ، كما موضح في الجدول (٣) الآتي :

الجدول (٣)

ترتيب إجابات الاستمارة

١	٢	٣	٤	٥
لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً

المصدر : (ملحم ، ٢٠١٠ : ٦١) .

أحد عشر : قياس الصدق والثبات

أ- اختبار الصدق :

استعمل الباحث طريقتين لصدق الإستبانة :-

١- صدق المحكمين بعد أن عرضت الاستبانة على محكمين عدة من ذوي الاختصاص في مجال البحث الحالي .

٢- إن اختبار الصدق ينطبق على الأسئلة الاختبارية ، فصدق كل سؤال يتوقف على مدى قياسه للمهارة التي يسعى الاختبار الى قياسها ويرتبط صدق كل اختبار بصدق كل فقرة ، أو سؤال من أسئلة الاختبار

ب : اختبار الثبات : إن البحث استخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس فقرات الاستبانة لذا فإن هذا يتطلب اختباراً للثبات ، وإن اختبار الثبات هنا يكون بموجب

معادلة (Cronbacg Alfe) كرونباخ ألفا في حالة الإختبار الذي تكون الدرجات فيه على تقدير (ليست واحد و صفر) ، بل يمكن ان تأخذ قيما مختلفة (١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ...) ، كما في حالة الاختبارات التي تستخدم سلم ليكرت ، كما أسلفا للإجابة على الفقرات . وتستخدم هذه المعادلة أيضاً في الاختبارات من نوع الأسئلة الموضوعية أو المقالية (الجادري ، و ابو حلو ، ٢٠٠٩ : ١٧١) والجدول (٤) يوضح إختبار الثبات للمتغيرات .

الجدول (٤) اختبار ثبات متغيرات البحث باستخدام معامل كرونباخ ألفا

المتغيرات	معامل كرونباخ ألفا
١ تنوع البرامج التدريبية	٠.٨٤٤
٢ جودة الخدمة المصرفية	٠.٩١٩
٣ الاجمالي	٠.٩٢٩

احد عشر -دراسات سابقة
١- دراسة (حسون - ٢٠١٣)

استعراض الدراسة	
عنوان الدراسة	أثر العملية التدريبية وفق المواصفة (ISO 10015) في جودة الرقابة المالية : دراسة إستطلاعية في ديوان الرقابة المالية الاتحادي .
هدف الدراسة	تهدف الدراسة الى معرفة الآثار الناجمة عن تطبيق المواصفة الدولية التدريبية الخاصة بجودة التدريب على جودة العمل الرقابي المتحقق في ديوان الرقابة المالية الاتحادي وفق معيار رقابة الجودة (ISSAI 40) .
مجتمع وأدوات الدراسة	ديوان الرقابة المالية توزعت الدراسة على دوائر التدقيق في بغداد ، عينة قصديه ، حجم العينة (١١٠) موظف ، أداة الدراسة الاستبانة .
متغيرات الدراسة	تحديد الاحتياجات ، تصميم وتخطيط التدريب ، توفير وتنفيذ التدريب ، تقييم نتائج التدريب ، مراقبة وتحسين التدريب .
أبرز الاستنتاجات	هناك ضعف في عملية تقييم العملية التدريبية في المنظمة المبحوثة على الأمد الطويل مما يؤدي الى عدم إمكانية التعرف على درجة الاستفادة من التدريب ، كما تبرز أهمية التدريب لمنظمة الأعمال في زيادة إستعدادها والعاملين فيها للتكيف مع التحديات والضغوطات البيئية .
أبرز التوصيات	ضرورة انشاء بعض فروع لقسم التدريب والتأهيل في بقية دوائر المحافظات لتنفيذ البرامج التدريبية ومنح الصلاحيات المخولة للقيام بالبرامج التدريبية وتوافر القاعات ووسائل التدريب والكوادر الفنية المؤهلة للقيام بالعملية التدريبية .
اوالاختلاف وجه التشابه	ركزة هذه الدراسة على المواصفات الدولية بالتدريب ، اما دراستي الحالية ركزت على تنوع البرامج التدريبية بصورة عامة .

٢- دراسة (عبد الرزاق - ٢٠١٥)

إستعراض الدراسة	
عنوان الدراسة	تقييم أقسام التدريب والتطوير وإجراءات تحسين الأداء : دراسة حالة في دائرة صحة بغداد/الكرخ
هدف الدراسة	التعرف على واقع عمل أقسام التدريب والتطوير في الدائرة المبحوثة ، وتحديد أساليب تقييم الأداء لهذه الأقسام ، وتحديد الفجوة في السياسات والإجراءات المتبعة في عمل هذه الأقسام بين ما يمكن أن يكون وما مطبق فعلاً .
مجتمع وأدوات الدراسة	دراسة الحالة قسم تدريب وتطوير الملاكات في في دائرة صحة بغداد / الكرخ واستخدمت قائمة الفحص كأداة للدراسة .
متغيرات الدراسة	تحديد احتياجات التدريب ، تصميم وتخطيط التدريب ، تنفيذ التدريب ، تقييم التدريب ، مراقبة وتحسين التدريب .
أبرز الاستنتاجات	ضعف سياسة التدريب لقسم التدريب في الدائرة المبحوثة ، حيث لا تحدد الأطر العامة للوصول إلى الأهداف التدريبية ، ولوحظ أن هناك افتقار في وجود مؤشرات ومعايير وأسس علمية موثقة واضحة يتم اعتمادها لقياس مخرجات التدريب .
أبرز التوصيات	اقترح أن تقوم الإدارة العليا ومن خلال (لجنة إدارية) في الدائرة المبحوثة بتحديد الجهة المسؤولة عن السياسة التدريبية للدائرة وان تضع أهداف تدريبية واضحة ، إعادة النظر بهيكلية قسم التدريب والتطوير وجعله مركزاً يأخذ على عاتقه الإشراف على تنفيذ السياسة التدريبية من خلال وضع برنامج تدريب واضح وشامل

٣-دراسة (٢٠٠٨ - Anesee)

إستعراض الدراسة	
عنوان الدراسة	Evaluation training Effectiviness in the malysian public service . تقييم فاعلية التدريب في الخدمة العامة الماليزية
هدف الدراسة	تطوير إدارة جديدة لقياس فاعلية التدريب وتطوير الأساليب التي يمكن استخدامها لبيانات وتعزيز النتائج التي تم التوصل إليها عن طريق نماذج الاستبانات التي تم الاعتماد عليها في الإطار الميداني للدراسة .
مجتمع وأدوات الدراسة	معهد الوطني للإدارة العامة في ماليزيا ، حجم العينة (٧٦٠) واستخدم الاستبانة اداة للبحث واعتماد النهج الوصفي للبحث .
متغيرات الدراسة	تحديد الاحتياجات التدريبية ، المحتوى العلمي للبرنامج ، تنفيذ البرنامج التدريبي ، المؤهل العلمي والتربوي ، السلوك والمهارات والمعارف .
أبرز الاستنتاجات	تعنى فاعلية البرامج التدريبية بقياس مدى التأثير على المشاركين في هذه البرامج على مستوى عدة جوانب أهمها المعارف والمهارات والمواقف ، وأساليب التدريب المستخدمة ، ومحتويات البرامج وفوائدها ، فاعلية الجهة الإدارية المعنية .
أبرز التوصيات	استخدام طرق حديثة للرسومات والنماذج الهيكلية على أساس أنموذج غولدشتاين، وكذلك مؤشر جديد لتقييم موثوقية القياس وطريقة أخرى

لتحديد تحليلي لهيكل التباين	
٤-دراسة (Borate & Sanjay - ٢٠١٤)	
إستعراض الدراسة	
عنوان الدراسة	A case study approach for evaluation of Employee Training effectiveness and Development program . منهج دراسة حالة لتقييم تدريب الموظفين وفاعلية برنامج التنمية .
هدف الدراسة	تقييم فاعلية برنامج تدريبي في إدارة الجودة في شركة متعددة الجنسيات في الهند لغرض استكشاف فاعلية برنامج التدريب للشركة المبحوثة باستخدام نموذج كيرباتريك .
مجتمع وأدوات الدراسة	مجتمع الدراسة ١٥٧ وفق النهج الوصفي للدراسة ، الأدوات المستخدمة الاستبانة .
متغيرات الدراسة	رد فعل المتدربين ، تقييم التعلم ، تقييم السلوك ، تقييم النتائج .
أبرز الاستنتاجات	وجود أربع مستويات لقياس فاعلية التدريب وذلك استناداً لأراء عينة من الموظفين الخاضعين لبرامج تدريبية وهي : رد فعل المتدربين ، التعلم ، السلوك ، ونتائج مستمدة من تحليل العوامل ذات دلالة إحصائية في تفسير فاعلية التدريب ، كما يوجد إدراك وفهم بأن رأس المال البشري يوافر أعظم قوة تنافسية اقتصادية، ومن ثم تحسين الأداء التنظيمي للمنظمة المبحوثة.
أبرز التوصيات	في ضوء النتائج المتحققة تبين نجاح استخدام أنموذج كيرباتريك لقياس فاعلية البرامج التدريبية، حيث ان الأنموذج المذكور يعمل جيداً لهذا الغرض في المنظمة المبحوثة ومن ثم توصي الدراسة اعتماد هذا النموذج عن إجراء تقييم البرامج التدريبية من الناحية العملية في عينات أخرى من المنظمات .

المبحث الثاني الجانب النظري

اولا -البرامج التدريبية :

البرامج التدريبية : هي مدى انعكاس البرنامج التدريبي وتحقيقه للأهداف المصممة له من أجل تعزيز القدرات و المهارات والمعارف ، وكذلك تطوير وتنمية أداء الموظفين (Aznida & Rahim,2015:75) وتعرف بأنها (مجموع الأنشطة أو العمليات الفرعية التي توجه لعدد من المتدربين لتحقيق أهداف معينة في برنامج تدريبي معين وتحديث الأثر أو الآثار المطلوبة فيه) (السكرانه ، ٢٠١١ : ٤٥) وقد عرفت البرامج التدريبية بأنها (مجموع الأنشطة و العمليات الفرعية التي توجه للمتدربين لتحقيق أهداف معينة) (حسونة ، ٢٠١١ : ١٣٩) و (درة و الصباغ ، ٢٠١٠ : ٣١٤) ، ، وكذلك من وجهة نظر أخرى أوضح (الحيالي ، ٢٠٠٢ : ٣٥) بأنها مجموعة الأنشطة المخططة والمنظمة التي تتضمن بناء أو تطوير موقف تعليمي أو تدريبي في ضوء أهدافه ، ومعطياته ، ومحدداته وترمي إلى تطوير أداء المتدربين وإكسابهم مجموعة كفايات قيادية مختلفة . وإشارة (هلسه ، ٢٠٠٦ ، ١٧) بأن البرامج التدريبية هي مجموعة من الأنشطة الخاصة بكل مؤسسة التي تم التخطيط لها او

المستمرة والهادفة الى تزويد القوى البشرية في المصارف بالمعارف وتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم وتغيير سلوكياتهم بشكل ايجابي بناء ويستنتج الباحثان من تعاريف البرامج التدريبية أعلاه بانها مجموعة البرامج المصممة او الأنشطة المنظمة الموجهة لمجموعة من المتدربين بهدف رفع وتطوير كفاءتهم وخبراتهم المهنية بما يعود في المحصلة النهائية نحو رفع كفاءة أداء المؤسسة الذي يعملون فيها .

ثانيا - أهمية البرامج التدريبية:

وتُعد الخدمة هي المنتج الاكثر اهمية في المصارف ، ولا تتم بالصدفة وانما هي نتيجة جهد يبذله

فريق عمل متكامل ، كما أن تأديتها بالشكل المطلوب تتطلب الانتباه والتدريب والاشراف باستمرار ، ولذلك إن وظيفة التدريب وظيفه مستمرة تظهر وتشرح للأفراد العاملين في المصارف ليس فقط ماذا يعملون وكيف وكيف يعملون بل وماذا يقولون وكيف يقولون.

أوضح (عبد الرحمن ٢٠١٠ : ٨٧) بان التدريب مهم جدا للاسباب التالية :-

١- حيث إن التدريب يُعد حلقة مهمة في الخطة الموضوعه من قبل الإدارة في تنمية الموارد البشرية

٢- تطوير معارف ومعلومات الفرد في العمل واساليبية.

٣- تنمية المهارات بمجملها والقدرات فضلاً عن أسلوب الأداء في العمل.

٤- تنمية مجمل التركيب السلوكي للفرد .

وأن البرامج التدريبية لها أهمية بالغة تنبع من كونها الأداة التي تعزز قدرات وامكانيات الموظفين المهنية بما يعود عليهم من فائدة ، كذلك المصارف وزبائنها نظراً لما يمكن أن توّول إليه فائدة التدريب نحو جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة (Xiao: 15:2010) . فمن الواجبات الضرورية لأية إدارة هي تنمية مهارات العمل والخبرة واستخدامها وهذا بطبيعة الحال لا يمكن تحقيقه ما لم يتم تصميم برنامج تدريبي لهؤلاء العاملين يتضمن ما استجد من خبرة في مجال العمل ، أو لأن هذه الخبرة تكون ذات فاعلية في تنمية مهارات العاملين في تحقيق أهداف مؤسساتهم ، إذ اتضح أن هناك علاقة إيجابية بين البرامج التدريبية المتطورة وزيادة كفاءة العاملين ولغرض زيادة فاعلية و كفاءة العاملين لا بد أن تصمم لهم برامج تدريبية تنمي خبراتهم ومهاراتهم في مجال عملهم والذي ينعكس هذا بدوره ليس على العاملين فحسب بل سيساهم من زيادة إنتاجية المؤسسة ، ولعل البرامج التدريبية هي العمود الفقري في هيكلية التدريب ، ومن هنا اكتسبت البرامج التدريبية أهمية خاصة (العيساوي ، ١٩٩٧ : ٢٧)

ويستنتج الباحثان من أعلاه ان تصميم البرامج التدريبية التي وفق التطورات الحاصلة في القطاعات الاقتصادية سيزيد من فاعلية العاملين في أداء أعمالهم وتقديم خدمات مصرفية متطورة وفق ماهو حديث الذي سيزيد من قدرة المصارف على تحقيق ميزة تنافسية عالية وتحقيق عوائد عالية أيضاً.

ثالثاً - أنواع البرامج التدريبية :

ان مهمة التدريب لها ادوات ووسائل ومراكز تدريب مختصة بتنمية المورد البشري ، وهناك نوعان أساسيان من برامج التدريب أثناء الخدمة :

١- البرامج التطويرية :- يتم استخدام هذا النوع من البرامج في مساعدة المتدربين على اختلاف تخصصاتهم ، يهدف إلى تحديد الجوانب المهنية للفرد وتزويده بأحدث المفاهيم والخبرات المتعلقة بميدان عمله .

٢- البرامج التأهيلية :- ان مهمة هذه البرامج هي تأهيل الوظائف في المستويات الأعلى التي يرتقون . كذلك ان البرامج التدريبية تتفرع أنواع أخرى منها التدريب العام و المحدد إذ يتمثل التدريب العام بتزويد المتدرب بالمهارات التي تنطبق على الكثير من الأعمال في المنظمة، وكذلك من حيث الهدف يظهر تقسيم آخر للتدريب وهو التدريب لتجديد المعلومات ويتجلى هذا النوع بإعطاء المتدرب معلومات جديدة عن مجالات العمل وأساليبه ووسائله المتطورة او تأكيد وتدعيم ما لديه من معلومات ومفاهيم (ياغي ، ٢٠١٠ : ١٥٢) ، أما النوع الآخر الذي يتفرع عن هذا التقسيم فيتمثل بالتدريب لأغراض الترقية او المعرفة والتنمية ، تدريب خاص وتدريب حكومي ، وتدريب محلي و دولي ، مستمر او متقطع ، تدريب مهارات او تدريب معلومات ، تدريب داخل الشركة ام تدريب مركزي لدى مؤسسات تدريب متخصصة (ديري ، ٢٠١١ : ٢٥٦) .

يستنتج الباحثان إن زيادة وتنوع البرامج التدريبية تختلف باختلاف الاعمال التي يؤديها العاملين وكلا حسب اختصاصه مما يعني لابد من التنوع المستمر في البرامج التدريبية نظرا لما لها من أهمية في إعطاء العاملين معارف ومهارات جديدة تتطلبها البيئة الخارجية المحيطة بالمصرف مثل الزبائن والشركات الأخرى التي تتعامل مع المصارف .

رابعا - فاعلية البرامج التدريبية :

ان فاعلية البرامج التدريبية يقصد بها مدى تناسب نتائج البرامج مع أهدافها وذلك من خلال مقارنة النتائج المستهدفة مع أهداف البرنامج ، والنتائج المستهدفة مع حاجات المستفيدين ، ومدى انسجام خطة البرنامج مع العوامل الخارجية (طرابلسي ، ٢٠٠٦ : ٨٧) . وكذلك يقصد بها مدى انعكاس البرنامج التدريبي وتحقيقه للأهداف المصممة له من أجل تعزيز المهارات والمعارف وكذلك تطوير وتنمية أداء الموظفين (Aznida & Rahim, 2015 : 75) .

أن فاعلية البرامج التدريبية تمثل عنصراً حاسماً في البرنامج التدريبي لأي مؤسسة ومفادها التأكد من أن البرامج التدريبية قد اسهمت في قيام الموظفين بنقل مهاراتهم وقدراتهم التي اكتسبوها من التدريب إلى عملهم ، وبذلك التحقق من أن التدريب قد أسهم بشكل أو بآخر نحو تحسين المؤسسة لأداء إعمالها على أفضل وجه (F.carr, 2002 : 3) .

كذلك أن نجاح فاعلية البرامج التدريبية لا يتحقق فقط بحسب التخطيط والتصميم وإنما تعتمد أيضاً على دقة التنفيذ من جانب القائمين على النشاط التدريبي وتتأثر كذلك باقتناع

المدرسين وإقبالهم على استيعاب وتفهم محتوى البرنامج التدريبي وأهدافه (هلسه ، ٢٠٠٦ ، ٥٧) .

وكذلك بان كل ما سبق من نظم وضوابط ومحددات لقياس فاعلية التدريب ، يظل العنصر الحاكم أو المحصلة النهائية لقياس هذه الفاعلية هي : مدى حدوث تطور الفعل نحو الأداء من خلال التدريب . أي أن يكون المتدرب في تطوير مستمر لأدائه ، وأن يتوازن هذا التطوير مع ما يحصل عليه من برامج تدريبية . (مصطفى ، ٢٠١٤ : ١٠٠)

بناء على ما جاء أعلاه يرى الباحثان بأن فاعلية البرامج التدريبية هي الحد الفاصل للبرنامج ومدى تحقيق الأهداف المرجوه منه وتأثيره ودرجة التناسب بين كلفته وفاعليته وإمكانية تطوير أداء المتدربين بشكل مستمر ودائم .
خامسا : جودة الخدمة المصرفية :

هناك عدة تعاريف وردة في الأدبيات لجودة الخدمة المصرفية:
تعددت التعريفات التي أوردها الباحثون حول مفهوم الجودة في ضوء ما ينتج عنه من نتائج ، ومن هذه التعريفات المبينة في الجدول (٥) :

المفهوم (التعريف)	الباحث، السنة، الصفحة
" الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة ، إي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع الفعلي ، وهي المحدد الرئيس لرضا الزبون أو عدم رضاه ، وتعد بالوقت نفسه من الأولويات الرئيسة للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها	(الدرادكة ، 2006 : 181)
" التفوق على توقعات الزبون "	(ويليامز ، ١٩٩٩ : 39)
" تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كونها إبعاداً مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية "	(الدرادكة و الشبلي ، 2002 : 18)
يعرفها فليب كروسبي "انها المطابقة للمواصفات"	نجم عبود نجم ، ٨٠٢٠٠٨
يعرفها Fisher " درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتاز أو كون خصائص أو بعض الخصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو منظور المستفيد/الزبون"	سوسن شاكر مجيد ، ١١٣ ، ٢٠٠٨
الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (A.S.Q.C) بأنها " المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجات معينة "	(الطائي وآخرون ، 2005 : 26)
ينظر معهد المقاييس الأمريكي والجمعية الأمريكية للسيطرة النوعية الى جودة الخدمة على انها "مجموعة الخصائص والصفات التي تمتاز بها السلعة أو الخدمة التي تجعلها تفي بالاحتياجات المطلوبة"	الفضل والطائي ، ٢٤ ، ٢٠٠٤

المصدر : من إعداد الباحثان

ويرى الباحثان من التعاريف أعلاه ، أن الجودة هي التميز والتفرد في تقديم الخدمة وان تكون قادرة على تلبية كل احتياجات الزبون وان تكون مواصفاتها متطابقة مع ما يطلبه الزبون .

سادسا- أهمية جودة الخدمة المصرفية :

تبدأ أهمية الجودة في خمسة مداخل والتي تم تطويرها من قبل (David Carvin) وهي تعكس وتتناغم إلى حد ما المفاهيم التي اعتمدها رواد الجودة و ممارستها (Haksever et al. , 2000: 330) نقلاً من (الدوري, 2006:10)

أ - مدخل التميز : وفق هذا المدخل فان الجودة تعني التفوق الطبيعي دائماً وهو لا يمكن إدراكه إلا عندما نراه والمشكلة في هذا المدخل انه لا يقدم للمدراء الدليل أو الأسلوب العلمي للتمييز أو التفوق وحدوده .

ب - المدخل المعتمد على المنتج ، حيث تعني الجودة بالأسلوب المعتمد على الخصائص والسمات الكلية للجودة والقابلة للقياس والضرورية لتحقيق رضا الزبون وجذب زبائن جدد.

ج - المدخل المعتمد على الاستعمال ، وهو يعني ان الجودة على وفق هذا المدخل يتطابق مع مفهوم الملاءمة للاستعمال .

د - المعتمد على التصنيع ، ان هذا المدخل يهتم بجودة المطابقة مقارنة بالمتطلبات أو قدرة الاستجابة لمواصفات التصميم والاقبال عليه .

هـ - المدخل المعتمد على القيمة الاستراتيجية ، يعتمد هذا المدخل على وفق منظور القيمة الاستراتيجية للزبون ، وتعني الموازنة بين قيمة الزبون الإجمالية وكلفة الزبون الإجمالية .

سابعا - أبعاد جودة الخدمة المصرفية :

تم ايجاد مجموعة من الأبعاد لجودة الخدمات من قبل الباحثين، جرى ذكرها في مراجع عدة منها من اتفقت على نقاط محددة ومنها من أضاف عليها ، وفيما يأتي أهم أبعاد جودة الخدمات :

أ - الاعتمادية : وهي درجة مقياس قدرة النظام أو الخدمة على الأداء خلال مدة معينة في ظروف تشغيل محددة ، كما تعرف بأنها إمكانية عمل الخدمة خلال العمر الإنتاجي لها من دون ضعف او ارباك في ظروف الاستعمال العادية (العزاوي, 2004:173) . ويشير (الجريري, 2006:70) أن المعولية هي قدرة مقدم الخدمة على انجاز وأداء الخدمة بشكل دقيق يعتمد على الدقة في القيام بالعمل ، تقديم الخدمة بطريقة صحيحة ، وأداء الخدمة في وقتها المحدد . وكذلك تشير هنا إلى الاتساق في الأداء، ويجب أن يكون هناك درجة من الاعتمادية والثقة في أداء المنتج أو الخدمة ، بل ان اخفاق المصرف في تقديم الخدمة المصرفية بمعوليه عالية يعني تدني مجال القبول (التسامح) لدى الزبائن، مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الخدمة المصرفية المطلوبة أو المقبولة (عبيد، ٢٠٠٤: ٢٤).

ب - الموثوقية (الضمان):هو مدى تطابق مواصفات السلعة او الخدمة وجودتها لتوقعات الزبون الحاليين والجدد ، بمعنى آخر هي مدى قدرة مواصفات وجودة السلعة أو الخدمة على تلبية حاجات ورغبات الزبون على وفق ما كان يتوقعه (عقيلي 2001:34) ، او كما يراها(الملا حسن، ٢٠٠٦: ٧١) ، هي تعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة التي

يتم تقديمها وفي من يقدمها، أيّ يتعلّق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة أو من مقدمها أو كليهما، وان أداء المصرف وعدم الحاق الضرر بالزبائن والتعامل بوضوح يؤدي إلى كسب ثقة الزبون بالمصرف الذي يتم التعامل معه

ح - الاستجابة : وهي مساعدة مقدم الخدمة ورغبته في تقديم العون للزبائن فوراً وفي أي وقت وتتضمن (الجريري, 2006:70) :

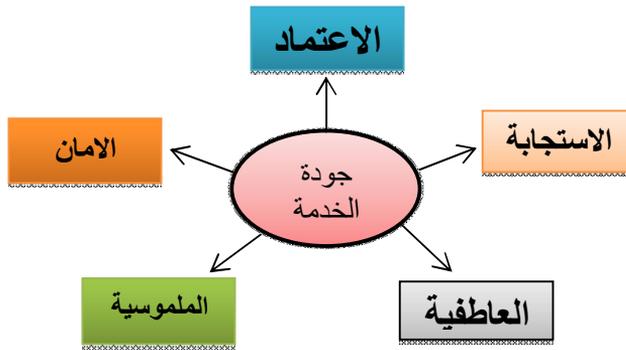
- ١- الدقة في مواعيد التنفيذ .
- ٢- السرعة في تلبية الخدمة .

هو يُعد تقديم الخدمة التي من شأنها حث الزبون على التعامل مع المصرف ، وهي كذلك تشير إلى مدى استعداد ورغبة المصرف في تقديم المساعدة للزبائن، والرد على استفساراتهم، والسرعة في تقديم الخدمة التي يحتاجون إليها، والمساهمة في حل مشكلات الزبائن المحددة، عن طريق استعداد ورغبة مدير المصرف، مثلاً، في لقاء زبون معين لديه مشاكل عاجلة تتطلب مساعدته وتدخله لحل المشاكل .

ط - الكياسة (النقمص العاطفي) : هي حسب ما يراها (مصدر سابق) ان يكون مقدم الخدمة على قدر كبير من الاحترام ومراعاة مشاعر الزبائن والتعامل معهم بود في أثناء الاتصال بهم ومخاطبتهم، وتتضمن بذل الجهود للتعرف على حاجات الزبون من خلال معرفة طلبات الزبون بالتحديد وإعطاء اهتمام خاص لحاجاته وظروفه الشخصية والتكيف معها، ومن منظور اخر (الجنابي، ٢٠١٥ : ٢٣٩)، هي الاهتمام بالزبون والاستماع لحاجاته وإبداء الاهتمام الشخصي به، وفهم رغبات الزبون والعمل على تحقيقها.

ك - الأمان : هل ان الخدمات المقدم هي خالية من الخطورة والمخاطر والشك؟ مثال ذلك ما هي درجة الامان المترتبة على قيام الزبون باستخدام الصراف الآلي . (العلاق والطائي ، 2007:258)

شكل(٢) ابعاد جودة الخدمة المصرفية



المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر:

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane, Marketing Management, 13th ed, Pearson Education, U.S.A., 2012, p306.

Lovelock, Christopher & Wirtz Jochen, Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th ed, Pearson Education, New Jersey, U.S.A., 2011, p406.

المبحث الثالث: الجانب العملي للبحث الجانب العملي اختبار فرضيات التأثير

اولاً- اختبار علاقة التأثير لمتغيرات البحث ، وتتضمن الآتي :

أ - اختبار الفرضيات باستخدام الانحدار الخطي و تحليل النتائج

سيجري الكشف عن علاقة التأثير بين المتغير المستقل والمتمثل بـ (تنوع البرامج التدريبية) على المتغير التابع والمتمثل بـ (جودة الخدمة المصرفية) وتحليلها ، باعتماد معامل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression) كونه أسلوباً إحصائياً يستخدم للإفادة منه في تحديد اتجاهات التأثير (السلبية، والايجابية) ومقدارها، وهو أداة إحصائية تساهم في اختبار التأثير في النموذج الإحصائي وذلك لتقدير حجم التأثير الذي يحدثه المتغير المستقل في المتغير التابع، بحيث ينتج معادلة إحصائية توضح العلاقة بين المتغيرات ويمكن استخدام هذه المعادلة في معرفة نوع العلاقة بين المتغيرات وتقدير متغير باستخدام المتغيرات الأخرى، إذ نصت الفرضية الرئيسية الثانية على وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المستقل تنوع البرامج التدريبية الذي جرى ترميزه بالرمز (X) في المتغير التابع جودة الخدمة المصرفية (Y)، وسيجري اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، وفي ضوء هذه الفرضية جرت صياغة علاقة دالية بينهما، وكانت معادلة الانحدار هي الآتية:

وقد اتخذت مستويات التحليل المستويين الفرعي والإجمالي ؛ لمعرفة معنوية التأثير المتغير التوضيحي في كل متغير فرعي من متغيرات الاستجابة ، أما عن قبول ، أو رفض فرضية التأثير ، فيتم ذلك عبر مقارنة (F) المحسوبة بقيمة (F) الجدولية تحت مستويين معنوية (٠.٠٥) و(٠.٠١) وعلى النحو الآتي :-

١: تحليل تأثير تنوع البرامج التدريبية في جودة الخدمة المصرفية على المستوى الكلي أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (103.937) ، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.85) عند مستوى دلالة (٠.٠١)، وهذه النتيجة تعني وجود تأثير قوي ومعنوي إحصائياً للمتغير المستجيب (تنوع البرامج التدريبية) في المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية)، في عينة البحث، أما قيمة معامل التحديد (R^2) والذي يعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، فقد كان مقداره (0.458)، وهذا يعني أن (تنوع البرامج التدريبية) يفسر ما نسبته (٤٥.٨%) من التباين الحاصل في (جودة الخدمة المصرفية)، وأن (٥٤.٢%) هو تباين مفسر من عوامل لم تدخل نموذج الانحدار. يرى الباحثان فان هذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول فرضية التأثير البحث الرئيسية الثانية التي تنص على أن (هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتنوع البرامج التدريبية في جودة الخدمة المصرفية).

ومن خلال الجدول (٦) نلاحظ بان قيمة الحد الثابت ($a=0.601$) وهي معنوية احصائياً، اذ بلغت قيمة t المحسوبة لها (1.692) وهي اكبر من t الجدولية عند مستوى المعنوية 5% ودرجة الحرية ($1,123$) وبالبالغة (1.66) وهذا يعني أن ليس هناك وجوداً لجودة الخدمة المصرفية عندما يبلغ مقدار تنوع البرامج التدريبية صفر، أما قيمة الميل الحدي ($b=0.878$) فهي معنوية احصائياً لان قيمة t المحسوبة البالغة 10.195 اكبر من t الجدولية عند مستوى المعنوية 1% ودرجة حرية $1,123$ وبالبالغة 2.36 ، وهذا يعني أن تغير مقداره وحدة واحدة في (تنوع البرامج التدريبية) سيؤدي إلى تغيير في (جودة الخدمة المصرفية) مقداره (0.878).

الجدول (٦)

يوضح تأثير تنوع البرامج التدريبية في جودة الخدمة المصرفية على المستوى الكلي

جودة الخدمة المصرفية								المتغير التابع
								المتغير المستقل
القرار	المعنوية	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	الميل الحدي b	قيمة t المحسوبة	الحد الثابت a	تنوع البرامج التدريبية
يوجد تأثير	٠.٠٠٠	١٠٣.٩٣٧	٠.٤٥٨	١٠.١٩٥	٠.٨٧٨	١.٦٩٢	٠.٦٠١	

* قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجتي حرية ($1,123$) = (3.92)

** قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠١ ودرجتي حرية ($1,123$) = (6.85)

المصدر : من اعداد الباحثان اعتماداً على مخرجات برنامج spss

٢ : تحليل تأثير تنوع البرامج التدريبية في الاعتمادية

أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (28.174)، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.85) عند مستوى دلالة (0.01)، وهذه النتيجة تعني وجود تأثير قوي ومعنوي احصائياً للمتغير المستجيب (تنوع البرامج التدريبية) في المتغير التابع (الاعتمادية)، في عينة البحث. أما قيمة معامل التحديد (R^2) والذي يعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، فقد كان مقداره (0.186)، وهذا يعني أن (تنوع البرامج التدريبية) يفسر ما نسبته (18.6%) من التباين الحاصل في (الاعتمادية)، وأن (81.4%) هو تباين مفسر من عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار. ويرى الباحثان هذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول فرضية التأثير الفرعية الاولى من فرضية التأثير البحث الرئيسية الثانية التي تنص على (هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتنوع البرامج التدريبية في الاعتمادية).

و نلاحظ بان قيمة الحد الثابت ($a=1.203$) وهي معنوية احصائياً، اذ بلغت قيمة t المحسوبة لها (2.165) وهي اكبر من t الجدولية عند مستوى المعنوية 5% ودرجة الحرية ($1,123$) وبالبالغة (1.66) وهذا يعني أن ليس هناك وجوداً للاعتمادية عندما يبلغ مقدار تنوع البرامج التدريبية صفر، أما قيمة الميل الحدي ($b=0.715$) فهي

معنوية احصائياً لان قيمة t المحسوبة البالغة 5.308 اكبر من t الجدولية عند مستوى المعنوية ١% ودرجة حرية 1,123 والبالغة 2.36، وهذا يعني أن تغيير مقداره وحدة واحدة في (تنوع البرامج التدريبية) سيؤدي في تغيير (الاعتمادية) مقداره (٠.٧١٥).

٣ : تحليل تأثير تنوع البرامج التدريبية في الاستجابة

أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (٧١.٥٩٢) ، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.85) عند مستوى دلالة (٠.٠١) ، وهذه النتيجة تعني وجود تأثير قوي ومعنوي احصائياً للمتغير المستجيب (تنوع البرامج التدريبية) في المتغير التابع (الاستجابة)، في عينة البحث. أما قيمة معامل التحديد (R^2) والذي يعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، فقد كان مقداره (٠.٣٦٨)، وهذا يعني أن (تنوع البرامج التدريبية) يفسر ما نسبته (٣٦.٨%) من التباين الحاصل في (الاستجابة)، وأن (٦٣.٢%) هو تباين مفسر من عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار. ويرى الباحثان بان هذه النتائج توافر دعماً كافياً لقبول فرضية التأثير الفرعية الثانية من فرضية التأثير البحث الرئيسية الثانية التي تنص على أن (هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتنوع البرامج التدريبية في الاستجابة).

و نلاحظ بان قيمة الحد الثابت ($a=0.229$) وهي غير المعنوية احصائياً، اذ بلغت قيمة t المحسوبة لها (٠.٤٤١) وهي اقل من t الجدولية عند مستوى المعنوية 5% ودرجة الحرية (1,123) والبالغة (1.66) وهذا يعني أن ليس هناك وجوداً للاستجابة عندما يبلغ مقدار تنوع البرامج التدريبية صفر، أما قيمة الميل الحدي ($b=1.063$) فهي معنوية احصائياً لان قيمة t المحسوبة البالغة 8.461 اكبر من t الجدولية عند مستوى المعنوية ١% ودرجة حرية 1,123 والبالغة 2.36، وهذا يعني أن تغيير مقداره وحدة واحدة في (تنوع البرامج التدريبية) سيؤدي إلى تغيير في (الاستجابة) مقداره (١.٠٦٣).

٤ : تحليل تأثير تنوع البرامج التدريبية في الامان

أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (١٣٣.٨٨٤) ، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.85) عند مستوى دلالة (٠.٠١) ، وهذه النتيجة تعني وجود تأثير قوي ومعنوي احصائياً للمتغير المستجيب (تنوع البرامج التدريبية) في المتغير التابع (الامان)، في عينة البحث. أما قيمة معامل التحديد (R^2) والذي يعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، فقد كان مقداره (٠.٥٢١)، وهذا يعني أن (تنوع البرامج التدريبية) يفسر ما نسبته (٥٢.١%) من التباين الحاصل في (الامان)، وأن (٤٧.٩%) هو تباين مفسر من عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار. ويرى الباحثان فان هذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول فرضية التأثير الفرعية الثالثة من فرضية التأثير البحث الرئيسية الثانية التي تنص على (هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتنوع البرامج التدريبية في الامان).

ومن خلال الجدول (٤١) نلاحظ بان قيمة الحد الثابت ($a=0.153$) وهي غير معنوية احصائياً، اذ بلغت قيمة t المحسوبة لها (0.427) وهي اقل من t الجدولية عند مستوى المعنوية 5% ودرجة الحرية (1,123) وبالبالغة (1.66) وهذا يعني أن ليس هناك وجوداً للأمان عندما يبلغ مقدار تنوع البرامج التدريبية صفر، أما قيمة الميل الحدي ($b=1.007$) فهي معنوية احصائياً لان قيمة t المحسوبة البالغة 11.571 اكبر من t الجدولية عند مستوى المعنوية 1% ودرجة حرية 1,123 وبالبالغة 2.36، وهذا يعني أن تغير مقداره وحدة واحدة في (تنوع البرامج التدريبية) سيؤدي إلى تغيير في (الامان) مقداره (1.007).

٥ : تحليل تأثير تنوع البرامج التدريبية في التعاطف

أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (33.092)، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.85) عند مستوى دلالة (0.01)، وهذه النتيجة تعني وجود تأثير قوي ومعنوي احصائياً للمتغير المستجيب (تنوع البرامج التدريبية) في المتغير التابع (التعاطف)، في عينة البحث. أما قيمة معامل التحديد (R^2) والذي يعد مقياساً وصفيماً يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، فقد كان مقداره (0.212)، وهذا يعني أن (تنوع البرامج التدريبية) يفسر ما نسبته (21.2%) من التباين الحاصل في (التعاطف)، وأن (78.8%) هو تباين مفسر من عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار. ويرى الباحث ان هذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول فرضية التأثير الفرعية الرابعة من فرضية التأثير البحث الرئيسية الثانية التي تنص على (هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتنوع البرامج التدريبية في التعاطف).

و نلاحظ بان قيمة الحد الثابت ($a=1.185$) وهي معنوية احصائياً، اذ بلغت قيمة t المحسوبة لها (2.140) وهي اكبر من t الجدولية عند مستوى المعنوية 5% ودرجة الحرية (1,123) وبالبالغة (1.66) وهذا يعني أن ليس هناك وجوداً للتعاطف عندما يبلغ مقدار تنوع البرامج التدريبية صفر، أما قيمة الميل الحدي ($b=0.772$) فهي معنوية احصائياً لان قيمة t المحسوبة البالغة 5.753 اكبر من t الجدولية عند مستوى المعنوية 1% ودرجة حرية 1,123 وبالبالغة 2.36، وهذا يعني أن تغير مقداره وحدة واحدة في (تنوع البرامج التدريبية) سيؤدي إلى تغيير في (التعاطف) مقداره (0.772).

٦ : تحليل تأثير تنوع البرامج التدريبية في الملموسية

أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (48.248)، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (6.85) عند مستوى دلالة (0.01)، وهذه النتيجة تعني وجود تأثير قوي ومعنوي احصائياً للمتغير المستجيب (تنوع البرامج التدريبية) في المتغير التابع (الملموسية)، في عينة البحث. أما قيمة معامل التحديد (R^2) والذي يعد مقياساً وصفيماً يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، فقد كان مقداره (0.282)، وهذا يعني أن (تنوع البرامج التدريبية) يفسر ما نسبته (28.2%) من التباين الحاصل في (الملموسية)، وأن

(٧١.٨ %) هو تباين مفسر من عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار. ويرى الباحث بان هذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول فرضية التأثير الفرعية الخامسة من فرضية التأثير البحث الرئيسية الثانية التي تنص على ان (هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتنوع البرامج التدريبية في الملموسية).

و نلاحظ بان قيمة الحد الثابت ($a=0.723$) وهي غير معنوية احصائياً، اذ بلغت قيمة t المحسوبة لها (١.٤٩٠) وهي اقل من t الجدولية عند مستوى المعنوية 5% ودرجة الحرية (1,123) والبالغة (1.66) وهذا يعني أن ليس هناك وجوداً للملموسية عندما يبلغ مقدار تنوع البرامج التدريبية صفر، أما قيمة الميل الحدي ($b=0.817$) فهي معنوية احصائياً لان قيمة t المحسوبة البالغة 6.946 اكبر من t الجدولية عند مستوى المعنوية ١% ودرجة حرية 1,123 والبالغة 2.36، وهذا يعني أن تغير مقداره وحدة واحدة في (تنوع البرامج التدريبية) سيؤدي إلى تغيير في (الملموسية) مقداره (٠.٨١٧).

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

اولا - الاستنتاجات

- ١- تبرز أهمية تنوع التدريب بالنسبة للمؤسسات المالية لا استعدادها والعاملين فيها للتكيف مع التحديات والمنافسة الشديدة .
- ٢- اظهر الجانب العملي قبول فرضية التأثير البحث الرئيسية التي تنص على هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتنوع البرامج التدريبية في جودة الخدمة المصرفية.

ثانيا- التوصيات

- ١- يجب ان تقوم المؤسسات دائماً بتطوير ملاكاتها العاملة لأنها هي التي تقوم بتحقيق أهداف المؤسسة
- ٢- يجب الاخذ بعين الاعتبار تطوير البرامج التدريبية من اجل تحقيق ابعاد جودة الخدمة المصرفية على نحو اكثر كفاءة طالما هناك علاقة تأثير حسب ما اثبتتة الفرضية الرئيسية

المصادر

أولاً: المصادر العربية:

أ- الكتب العربية

- ١- القريوتي ، محمد قاسم (٢٠١٠) ، الوجيز في إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر عمان .
- ٢- ملحم ، محمود ابراهيم سعيد ، (٢٠١٠) ، " دراسة تحليلية للعلاقة بين ادارة الوقت وأداء العاملين : بالتطبيق على المؤسسات العامة والخاصة بمحافظة قلقيلية فلسطين " ، أطروحة دكتوراه ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة . مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ٢٠١١
- ٣- السكارنه ، بلال خلف ، (٢٠١١) ، " تصميم البرامج التدريبية " ، (الطبعة الاولى ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان) .
- ٤- عبد الرحمن ، بن عنتر (٢٠١٠) ، إدارة الموارد البشرية ، الطبعة العربية عمان-الأردن ،اليازوردي للنشر والتوزيع

- ٥- السكارنة ، بلال خلف ، (٢٠١١) ، الفساد الإداري ، دار وائل للنشر عمان - الأردن ، الطبعة الأولى.
- ٦- الطائي، يوسف حجي ، الفضل ، مؤيد عبد الحسين ، العبادي ، هاشم فوزي ، (٢٠٠٦) ، " إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل " ، الطبعة الأولى ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان.
- ٧- حسونة ، فيصل ، (٢٠١١) ، إدارة الموارد البشرية ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان.
- ٨- ياغي ، محمد عبد الفتاح (٢٠١٠) " التدريب الإداري بين النظرية والتطبيق " ، (ط١ ، " دار وائل للنشر والتوزيع - عمان ، الأردن).
- ٩- ديري ، زاهر محمد ، (٢٠١١) ، إدارة الموارد البشرية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الزرقاء.
- ١٠- السكارنة ، بلال خلف ، (٢٠١١) ، الفساد الإداري ، دار وائل للنشر عمان - الأردن ، الطبعة الأولى.
- ١١- حسونة ، فيصل ، (٢٠١١) ، إدارة الموارد البشرية ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان.
- ١٢- درة ، عبد الباري ، والصباغ ، زهير (٢٠١٠) ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر ، عمان .
- ١٣- ياغي ، محمد عبد الفتاح ، (٢٠١٠) ، التدريب الإداري بين النظرية والتطبيق ، دار وائل للنشر عمان ، الطبعة الأولى .
- ١٤- بربر ، كامل ، (٢٠١٢) ، إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات ، دار المنهل اللبناني - بيروت ، الطبعة الأولى .
- ١٥- نجم ، نجم عبود ، ادارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١٠ .
- ١٦- الطائي، حميد و العلاق، بشير ، إدارة عمليات الخدمة ، دار اليازوري، عمان، 2009
- ١٧- الدراذكة، مأمون، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، 2006 .
- ١٨- ويليامز، ريتشاردل، أساسيات إدارة الجودة الشاملة ، ترجمة ونشر مكتبة جرير ، الطبعة الأولى، 1999
- ١٩- سوسن شاكور مجيد ومحمد عواد الزيادات، الجودة في التعليم :دراسات تطبيقية، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008
- ٢٠- العزاوي ، محمد عبد الوهاب ، (٢٠٠٤) ، " إدارة الجودة الشاملة " ، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- ٢١- عقيلي ، عمر وصفي ، (٢٠٠١) ، " المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة " دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن .
- ٢٢- نجم ، نجم عبود ، (٢٠٠٨) ، " إدارة المعرفة : المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات " ، الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- ٢٣- الجريري ، صالح عمرو ، (٢٠٠٦) ، " اثر التسويق الداخلي وجودة الخدمات في رضا الزبون ، دراسة تطبيقية لعينة من المصارف اليمنية " ، أطروحة دكتوراة في علوم إدارة الاعمال ، غير منشور ، كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد .
- ٢٤- العلاق ، بشير والطائي ، حميد ، (٢٠٠٧) ، " تسويق الخدمات " ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- ٢٥- الجنابي، فارس عبد الله كاظم، التسويق المصرفي من منظور خدمة الزبائن والمتعاملين، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ٢٠١٥.
- ٢٦- الطائي، حميد، والعلاق، بشير، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٧

ب- الرسائل والاطاريح الجامعية

- ١- العيساوي، كريم ، برنامج تدريبي مقترح للمشرفين التربويين في ضوء كفايات الإدارة، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة المستنصرية ، ١٩٩٧ .

- ٢- طرابلسي ، عدنان خضر ، (٢٠٠٦) ، تقويم فعالية تجارب التنمية الإدارية والإصلاح الإداري في سورية ولبنان ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الاقتصاد جامعة دمشق .
- ٣- هلسة ، هلا شفيق ، (٢٠٠٦) ، اتجاهات المديرين نحو فعالية البرامج التدريبية القيادية في الوزارات الأردنية خلال الفترة (٢٠٠٤-٢٠٠٥) دراسة تحليلية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة العامة ، الجامعة الأردنية
- ٤- عبيد، عبد السلام إبراهيم، عوامل النجاح الحرجة وأثرها في الأداء الإستراتيجي بمنظور إدارة الجودة الشاملة دراسة تحليلية لأراء عينة في قطاع الصناعة المصرفية الخاص في العراق، إطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ٢٠٠٤.
- ٥- الملا حسن، ثائر طارق حامد، التخطيط الإستراتيجي التسويقي وأثره في جودة الخدمة المصرفية دراسة استطلاعية في فروع مصرفي الرافدين والرشد في مدينة الموصل، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ٢٠٠٦.
- ٦- طالب، علاء فرحان، دور تكنولوجيا المعلومات في تسويق الخدمات المصرفية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد الأول، العدد (٢)، كربلاء، 2003.
- ٧- الحيايى ، سعدون رشيد ،(١٩٩٧) ، التخطيط لبرامج تدريب للإدارة العليا في الجامعة في ضوء الكفاءات القيادية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة المستنصرية .

ثانياً: المصادر الأجنبية:

- 1- - Aznida , Noor and Rahim , Abd ,(2015), New Prospect on the Impact of Training Program Towards Work Motivation Amongst Public Service Servants , **Australian Journal of Basic and Applied Sciences**, 9(4) Specia.
- 2- - F.carr, wendy,(2002) , **designing an effective training evalation process** , december , 1999 , reviewed july.
- 3- Aguinis1 ,Herman ,and Kraiger ,Kurt,(2009) , Benefits of Training and Development for Individuals and Teams, **Organizations, and Society** , **Annual Reviews** , **Rice University** .
- 4- Parasuraman, A., Zeithmal, Valarie A. & Berry, Leonard L., **A Conceptual Model of Service Quality & Its Implications**, Journal of marketing management, Vol. 49, 1985, p41-50.
- 5- Parasuraman, A., Zeithmal, Valarie A. & Berry, Leonard L., **SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality**, Journal of Retailing, Vol. 64, No.(1), 1988, p12-40.
- 6- Xiao ,YANG ,(2010) ,**THE IMPORTANCE OF STAFF TRAINING IN THE HOTEL INDUSTRY** -Case study: Renaissance Shanghai Yuyuan Hotel , VAASAN UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES .