

دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية (حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم)

د. منصور عبد القادر محمد منصور

جامعة الأقصى ، غزة - فلسطين

ملخص :

تكمن أهمية هذا البحث في أنه يتناول مكونات نظام التدريب كوسيلة فعّالة لتحقيق جودة الخدمة المصرفية، كونه يركز على الموظف نفسه (العميل الداخلي) باعتباره المحور الرئيس في النظام المصرفي ومصدر لتقديم الخدمة في ظل تعاظم حدة المنافسة في الأسواق. وبالتالي تسعى إدارة البنوك إلى تحسين أداء موظفيها من خلال التدريب الإداري سعياً منها لتحقيق جودة الخدمة المصرفية وتعظيم حصتها السوقية وكذلك بقائها في دائرة المنافسة .

ولاستقصاء آراء العينة المبحوثة تم توزيع (197) استمارة على العملاء الداخليين في كلاً من بنك فلسطين بغزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم استرد منها (186) استمارة، بالإضافة إلى استقصاء العاملين في إدارات التدريب والبالغ عددهم (12) موظفاً في البنوك، محل الدراسة ، وخلص البحث إلى نتائج أهمها غياب مشاركة العاملين في تحديد احتياجاتهم التدريبية وكذلك وجود ارتباط قوي بين عوامل الكفاءة التنظيمية وأبعاد الجودة مما عزز قدرة البنوك المعنية على تحسين جودة الخدمة المصرفية فيها .

Abstract

The importance of this study lies in the fact that it discusses the training system components as an effective mean to achieve quality of banking service. This study gained its significance for giving much attention to the employee himself (internal customer) being the main focus in the banking system and the source to provide the service in the light of the growing competition in the market. Thus, banks administration seeks to improve the performance of its employees through administrative training programs aiming to achieve the quality of banking service and maximize their market share as well as survival in the competition.

In order to follow-up the research sample views, the researcher has distributed (197) questionnaires to the internal customers in both of Bank of Palestine – Gaza ,and Al-Baraka Sudanese Bank- Khartoum state, only (186) ones have been restored. Besides, the same method mentioned above has also been used on (12) employees at the same banks' sample of study. The study reached to significant findings; first, non-participation of workers actively in identifying training needs. Secondly, there is a

significant relation that gathered both organizational efficiency factors, and quality dimensions. These results enforced the ability of both banks to improve the quality of banking service.

مقدمة :

مما لا شك فيه أن المورد البشري هو أهم عنصر من عناصر العملية الإنتاجية وأداة محورية لتحقيق أهداف المنظمة من خلال الإدارة الرشيدة لعناصر الإنتاج والسيطرة السليمة على عوامل بيئة المنظمة الداخلية ، ومساهم رئيسي في تنمية مصادر الدخل القومي الإجمالي من خلال ما يتوفر له من تدريب لرفع كفاءته وزيادة إمكانياته وقدراته ، كل ذلك يستوجب الحفاظ على استمرارية وكفاءة القوى البشرية العاملة⁽¹⁾ ومع بروز العولمة الاقتصادية وازدياد شدة المنافسة ، وتنوع الأعمال التي أصبح يؤديها الفرد زادت أهمية التدريب الإداري بوتيرة متسارعة لتدعيم عوامل نجاح المنظمة والمساهمة في تحقيق الميزة التنافسية التي أصبحت تتصف بالتجديد والاستمرارية⁽²⁾.

والجدير ذكره أن توظيف المهارات الإنسانية امتد لتطبيق مفاهيم وأساليب إدارة الجودة باعتبارها أفكار حديثة النشأة وتستند أدبياتها إلى تطوير الأداء والإنتاجية وتقوم على فلسفة الأداء المتميز لجودة السلعة أو الخدمة. بهذا الفهم أصبحت الخدمات المصرفية التي تعتمد على الجودة العالية في تقديمها شيئاً أساسياً وجوهرياً للمنافسة والبقاء في البيئة المصرفية المعاصرة، و التي باتت تتصف بالانتموية والتشابه في جوهر الخدمة، وبالتالي أصبحت هذه النتموية تلغى إمكانيات التميز الخدمي.

ومن المعلوم بأن جميع الدراسات العلمية في هذا المجال وضعت العميل الخارجي (الزبون) محل اهتمامها في قياس وتحقيق جودة الخدمات المصرفية، مما حدا بالباحث بالتركيز على العملاء الداخليين (العاملين ، الموظفين) كونهم يساهمون بشكل مباشر في تقديم هذه الخدمة ويحققون جودتها بما يرضي الزبائن وإتاحتها لهم .

وفي ضوء ما تقدم من عوامل متداخلة وجد الباحث ما يستحق الدراسة بالتطبيق على فروع أحد المصارف الفاعلة في فلسطين وهو بنك فلسطين المحدود بقطاع غزة وكذلك بنك البركة السوداني بولاية الخرطوم الذي يحتل مكانة وسمعه جيدة على مستوى جهاز العمل المصرفي في السودان ، وذلك بافتراض أن معيار نجاح المصارف محل الدراسة، كان وما زال بفعل الكوادر البشرية العاملة فيها بفضل ما توفر لها من مهارات ومقدرات حتى أصبحت رافداً هاماً من روافد الاستثمار في القطاع الخاص في البلدان السابقة، مما

دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية (حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم)

دفع الباحث لمعرفة دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العاملين ، وما سيفضي إليه البحث من نتائج وذلك بعد التعرف على تفاصيل المشكلة نظرياً وميدانياً.

الإطار النظري للبحث

1. مفهوم التدريب الإداري:

من المعلوم بأن التدريب هو محور تنمية الموارد البشرية و تطورها ، فالتدريب يعتبر من أهم عناصر العملية الإدارية التي لا بد من توافرها في أي مجتمع ولأي فرد يرغب في مساهمة التقدم التكنولوجي الحديث كي يتمكن من حصاد إيجابياته التي أثبتتها الوقائع والدراسات العلمية المختلفة ومدى الحاجة له في تنمية معلومات العاملين وصقل مهاراتهم وتطوير قدراتهم وتغيير اتجاهاتهم باعتباره عنصر هام في نجاح العملية الإدارية.⁽³⁾ ويعرّف التدريب بأنه " الجهد المنظم والمخطط له لتزويد القوى البشرية في المنظمة بمعارف معينة وتحسين وتطوير وتنمية مهاراتها وقدراتها ، وتغيير سلوكها واتجاهاتها بشكل إيجابي وفقاً لمصلحتهم ومصلحة المنظمة ، من خلال رفع إنتاجيتها بشكل عام ".⁽⁴⁾

2. مكونات نظام التدريب :

أ. تحديد الاحتياجات التدريبية :

إن مفهوم تحديد الاحتياجات التدريبية يختلف باختلاف العلماء والباحثين الذين تناولوا مفهومها كل حسب رأيه ، وبصفة عامة تُعرّف الاحتياجات التدريبية بأنها " مجموع التغيرات والتطورات المطلوب إحداثها في معلومات واتجاهات وسلوك العاملين ، للتغلب على المشاكل التي تعترض سير العمل والإنتاج".⁽⁵⁾

وتعتبر عملية تحديد الاحتياجات التدريبية الركيزة الأولى لعملية التدريب ، والتي على أساسها يتم تخطيط الاحتياجات التدريبية وتصميم برامج التدريب ، باعتبارها المرحلة التي تسبق تصميم العملية التدريبية والتي على ضوءها يتحدد نجاح عملية التدريب من عدمه ، ويؤكد الباحثين على أن العلاقة بين تحديد الاحتياجات التدريبية وبين فاعلية وكفاءة النشاطات التدريبية تكمن في كونها عنصراً أساسياً في تحديد مخرجات النظام التدريبي كمؤشرات للأهداف المطلوب تحقيقها و التي تعتبر أيضاً عنصراً أساسياً في تقرير أنواع

وحجم الفعاليات التدريبية ومن ثم تحديد المستلزمات المطلوبة كمدخلات في نظام التدريب.⁽⁶⁾

ب. تصميم البرامج التدريبية :

من المعلوم أن عملية التصميم تمر بخطوات متلاحقة ، فبعد تحديد أهداف البرنامج وتحديد الاحتياجات التدريبية يتم تحديد الموضوعات اللازمة لإشباع تلك الاحتياجات ويلي ذلك تعيين المدربين ، وتحديد مهارات المتدربين المستهدفين وتقديم المعلومات الأساسية حول البرنامج التدريبي مثل تحديد جدول المحاضرات وتجهيز قاعات التدريب ووسائل التدريب المسموعة والمرئية وتعيين منسق البرنامج، وفي خضم هذه الاعتبارات يكون قد حُدد الإطار العام لعملية التدريب والمتمثل في عنوان البرنامج التدريبي ، وأهدافه ، وتحديد محتوى البرنامج التدريبي وأخيراً الأساليب التدريبية المتبعة.

ج. تقويم البرامج التدريبية :

هناك جدل طويل في أدبيات التراث الإداري حول تقويم البرامج التدريبية والنماذج التي تستخدم في هذا المجال والتي يعتمد معظمها على محاولة الترجمة الكمية لكل المتغيرات التي يمكن أن تشملها تكلفة التدريب والعائد منه ، وفي الواقع فإن عملية التقييم تعنى أساساً تحديد ما إذا كان البرنامج المنفذ قد حقق أهدافه بتكلفة معقولة أم لا .

لذلك ترتبط عملية التقويم بكثير من عناصر تصميم البرنامج التدريبي وخاصة تحديد الأهداف التي سيقاس عليها مدى تحقيق البرنامج للأهداف المرسومة.⁽⁷⁾

وأخيراً يوجد هدف شامل لعملية تقويم البرامج التدريبية يسعى إلى معرفة مدى مساهمة هذه البرامج في تحقيق الأهداف التنظيمية ، والتي صُممت البرامج التدريبية من أجل حلها ، فلا بد أن تبدأ من الخطوة الأولى ، وهي التعرف على الاحتياجات التدريبية ، ثم تسلسل عملية التدريب في حلقات أو عناصر النظام التدريبي الذي يتكامل مع سائر النظم الفرعية في المنظمة وخاصة نظام شؤون الموظفين لتحقيق أهداف هذه المنظمة.⁽⁸⁾

3. أبعاد جودة الخدمة :

تُعرف الخدمة أيضاً بأنها نشاط غير ملموس يهدف إلى إشباع الرغبات والاحتياجات عندما يتم تسويقها للمستهلك الأخير أو المشتري الصناعي مقابل دفع مبلغ معين من المال،

دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية (حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم)

بحيث لا تقتصر هذه الخدمة ببيع منتجات أخرى أو حاجات معينة مرتبطة بالمستهلك الأخير أو المشتري الصناعي مثل خدمات المصارف، الطيران، السياحة، التعليم " (9).
يمكن تقييم جودة الخدمات المصرفية من خلال قياس الأبعاد والعناصر الأساسية التي تنطوي عليها هذه الجودة، وهناك ثلاث أبعاد أساسية لجودة الخدمات المصرفية وهي: (10)
أ. الجودة المادية: وتتعلق بالبيئة المحيطة للخدمة المقدمة.

ب. جودة المنظمة: وتتعلق بصورة المنظمة المقدمة للخدمة والانطباع العام عنها.

ج. الجودة التفاعلية: والتي تمثل ناتج عمليات التفاعل بين قوة العمل داخل المنظمة وبين الزبائن، كما أن هناك تصنيف آخر لجودة الخدمة يميز بين جودة العمليات والتي يحكم عليها الزبائن أثناء تأدية الخدمة، وبين جودة المخرجات والتي يحكم عليها الزبائن بعد الأداء الفعلي للخدمة من ناحية أخرى. ولقد قام (Parasuraman , et al.) بتحديد خمسة أبعاد أطلق عليها نموذج جودة الخدمة وهي: (11)

أ. الملموسية: وتشمل التسهيلات المادية، والمعدات، ومظهر العاملين، و مواد الاتصال.

ب. الاعتمادية: تعني القدرة على أداء الخدمة المقدمة وإحصاء زبائنها بدقة واستقلالية، ويعتبر هذا البعد من أهم الأبعاد المؤثرة على جودة الخدمة.

ج. الاستجابة: وتعني الرغبة في مساعدة الزبائن وتقديم خدمة فورية لهم.

د. الأمان: تعني معرفة العاملين ولباقتهم في التعامل مع الزبائن وفي خلق الثقة لديهم.

هـ. التعاطف: تعني العناية بالزبائن والاهتمام الشخصي بهم.

4. الدراسات السابقة :

لقد تم حصر عدد من الدراسات والأبحاث العلمية ذات الصلة بمشكلة البحث والتي غطت بمجملها متغيرات الدراسة الثلاث (المستقلة، المتوسطة، التابعة) حسب نموذج الدراسة والتي جاءت على النحو التالي:

1. دراسة (كُعبار، 2011): (12)

تناولت الدراسة إستراتيجية التدريب والتطوير ودورها في رفع كفاءة العاملين ودوافع الالتحاق بقطاع مصلحة العمل والتدريب المهني الذي يضم الشركات والمؤسسات العامة والمؤسسات التدريبية في الجماهيرية الليبية ، وتستمد الدراسة أهميتها من ارتباطها بسوق العمل لما له من أهمية في دفع تنمية الاقتصاد الوطني ، ونتيجة لذلك جاءت الدراسة

كمحاولة لإنشاء منظومة خاصة بالقطاعات العامة يتم فيها عرض جميع البيانات الخاصة بالموظف ودوره الذي يقوم به داخل المؤسسة وما هي احتياجاته الفعلية وكشف المعوقات التي تحد من فاعلية التدريب.

2. دراسة (Aliza A. Inbal ، 2011) : (13)

أشارت هذه الدراسة أهمية تنمية القدرات وبناء الشخصية وذلك كونها من الأسباب الرئيسية لتحقيق التنمية البشرية في غالبية البلدان ، من خلال الاهتمام بمبادرات تنمية القدرات الإنسانية وتعلم كيفية تحسين أدائها في بيئة العمل .

3. دراسة (Lori Bradley، 2011) : (14)

تناولت هذه الدراسة أثر التدريب على النهوض بالموظف من خلال تحسين أدائه الذي سيؤدي إلى زيادة الكفاءة ورضا العملاء ، لأنه في المحصلة النهائية سيؤدي ذلك إلى زيادة الإيرادات والأرباح ، وهدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت الدورات التدريبية لها وجود وتأثير إيجابي على أداء الموظفين ومدى قدرتها على تطويرهم وتقديمهم في العمل .

4. دراسة (المقبول، 2008) : (15)

تلخصت مشكلة هذه الدراسة في قياس مدى استخدام نمط إدارة الجودة الشاملة في مجال التدريب والتنمية البشرية ولأهمية ذلك لكل من الجهات الطالبة للتدريب والمتدربين والمنظمات والشخصيات التي تعمل في حقل التدريب ، وتعتبر الدراسة من الأبحاث التنموية الهادفة لزيادة فعالية التدريب عبر إدخال مفاهيم الجودة الشاملة والاستفادة منها في العملية التدريبية .

5. دراسة (سطيح ، 2005) : (16)

تناولت هذه الدراسة قضية تقويم أثر التدريب الإداري والفني في شركات الإسمنت بالمملكة العربية السعودية ، على اعتبار إلى أنه يهدف إلى تزويد العنصر البشري بمعارف ومهارات وقدرات معينة تؤدي إلى تغيير سلوكه واتجاهاته الوظيفية بشكل إيجابي . وتمحور هدف هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى فاعلية البرامج التدريبية المتعددة لموظفي شركات الإسمنت السعودية ومساهماتها في تطوير عنصرها البشري والكشف عن طبيعة المشكلات والمعوقات التي تحد من فاعلية نشاط التدريب في هذه الشركات .

6. دراسة (أبو غزة ، 2010):⁽¹⁷⁾

تعتبر هذه الدراسة من المحاولات البحثية القليلة في دولة فلسطين والتي تبحث في جودة خدمات القطاع الصحي بهدف التعرف على مشاكله ومحاولة إيجاد حلول علمية مناسبة ، وتحسين مستوى جودة الخدمات التي يقدمها هذا القطاع ، وقد تكون مجتمع الدراسة من عدد من المستشفيات الحكومية والأهلية في فلسطين والبالغ عددها (33) مستشفى ، وهي موزعة بين الضفة الغربية وقطاع غزة والقدس.

7. دراسة (موسى ، 2006):⁽¹⁸⁾

بحثت هذه الدراسة الكيفية التي يمكن أن يتم بها تطبيق نظم وفلسفة إدارة الجودة بهدف رفع الكفاءة الإنتاجية والربحية وتنمية وتطوير الكوادر البشرية العاملة في عدد من المنشآت الصناعية السودانية و الحائزة على شهادة الأيزو 9001 ، 9002 .

8. دراسة (أبو معمر ، 2005):⁽¹⁹⁾

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أفضل المقاييس لقياس جودة الخدمة المصرفية والتي تقدمها البنوك العاملة في قطاع غزة ومعرفة الأهمية النسبية للأبعاد المختلفة لجودة الخدمة المصرفية، بالإضافة إلى اختبار العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية وكلاً من الرضا وكيفية الشراء لدى الزبائن.

9. دراسة (العطوي ، والشيباني ، 2010):⁽²⁰⁾

تناولت هذه الورقة البحثية التحقق من دور الدعم والثقة القيادية في بناء التزام العاملين ، وتكمن أهميتها في أن موضوع الدعم القيادي والثقة القيادية من المواضيع التي لاقت القليل من الاهتمام في أدبيات الإدارة وخاصة ضمن إطار بناء الالتزام التنظيمي للعاملين من خلال توضيح أهمية الدور القيادي في تعزيز التزام العاملين بغية رسم مسار واضح للمدراء في المنظمة.

10. دراسة (Thaddeus et al, 2008):⁽²¹⁾

هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة دراستين علميتين الأولى: هي للباحثين (Ugboro & Obeng) والدراسة الثانية: قام بها (Pearson et. al) بشأن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة من جانب مدراء نظم المعلومات وكذلك العاملين في إدارة ومعالجة البيانات لمعرفة اتجاهاتهم بخصوص كيفية تنفيذ إدارة الجودة الشاملة والفوائد المرجوة منها بالتطبيق على بعض

الشركات التي اعتمدت ونفذت إدارة الجودة الشاملة كأداة عمل لتبني العلاقة بين القيادة وتطوير قدرات الموظفين من خلال قياس الرضا الوظيفي ورضا العملاء في المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة.

11. دراسة (مصلح ، 2012) : (22)

تكمن مشكلة هذه الدراسة في كون الاتصال الإداري مهم وحيوي في عمل المؤسسات وخصوصاً جامعة القدس المفتوحة التي ينتمي لها الباحث ، وحاولت هذه الدراسة معرفة أثر نظام الاتصال الإداري على أداء الجامعة من جهة ورضا الطلاب من جهة أخرى عمد الباحث فيها إلى استقصاء آراء العاملين في الحقل الأكاديمي والإداري أيضاً.

12. دراسة (طبش ، 2008) : (23)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية بغزة وكذلك معرفة المعوقات التي تحد من كفاءة نظم وتقنيات الاتصال الموجودة حالياً في خدمة عملية اتخاذ القرارات في مجال عمل الوزارة من وجهة نظر العاملين في الإدارات والأقسام .

الإطار المنهجي للبحث

مشكلة البحث:

إن المصدر الحقيقي لثروة الأمم لم يكمن فقط في امتلاك العناصر المادية وإنما أيضاً في بناء الكوادر البشرية وتمييزها حتى تتمكن الدول ومؤسساتها من تفعيل وتوظيف تلك العناصر المادية بالقدر الذي يمكنها من المنافسة والبقاء ، وهذا لن يحصل دون تدريب وتأهيل للأيدي العاملة داخل المنظمة.

كما وأن البنوك كقطاع نوعي تسعى جميعها في إطار هذا التنافس إلى تحقيق أهدافها وخصوصاً تلك الأهداف المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية ذات الجودة العالية، وبالتالي فإن الجودة المصرفية من الأمور الأساسية التي ترتبط بالأهداف التي يسعى كل بنك إلى تحقيقها من أجل الوصول إلى مستوى متطور من الخدمات المصرفية المقدمة وخصوصاً في ظل تعاظم وزيادة حدة المنافسة في الأسواق المصرفية ، وتكمن مشكلة الدراسة في (دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية) من وجهة نظر العملاء الداخليين وكذلك إدارات التدريب في كلاً من بنك فلسطين المحدود بقطاع غزة وبنك

دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية (حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم)

البركة السوداني بولاية الخرطوم ، ولتوضيح مشكلة الدراسة لآبد من طرح السؤال الرئيس التالي:

هل لكفاءة البرامج التدريبية دوراً في تحقيق جودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة؟ ، وللإجابة على هذا التساؤل تم طرح عدد من الأسئلة الفرعية، وهي :

1. ما علاقة تحديد الاحتياجات التدريبية بتحقيق جودة الخدمة المصرفية ؟
 2. ما أثر فعالية الإجراءات المتبعة عند تصميم البرامج التدريبية في الوصول إلى خدمة مصرفية ذات جودة عالية ؟
 3. ما مدى كفاءة العاملين ومساهماتهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية بعد انتهاء البرنامج التدريبي ؟
 4. ما مدى إدراك العاملين للفوائد المرجوة من التدريب في الوصول إلى جودة خدمة مصرفية مميزة وذات طابع تنافسي ؟
 5. ما مستوى الالتزام التنظيمي للإدارة والعاملين ، ودورهم المأمول في تحسين جودة الخدمة المصرفية ؟
 6. ما أثر فعالية الاتصال الإداري في تحقيق جودة الخدمة المصرفية استناداً إلى كفاءة البرامج التدريبية ؟
- أهداف البحث:**

هدف هذا البحث إلى تحقيق الأمور التالية:

1. التعرف على مدى مساهمة مكونات العملية التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية بالإضافة إلى تحديد طبيعة العلاقة بينهما .
2. الكشف عن مستوى إدراك العاملين لفوائد العملية التدريبية في تحقيق جودة الخدمة المصرفية.
3. الكشف عن مدى الالتزام التنظيمي للإدارة والعاملين لمستويات تحسين جودة الخدمة المصرفية.
4. التعرف على فعالية وكفاءة نظم الاتصال والتواصل في البنوك محل الدراسة ، ومدى مساهمتها في تحقيق معايير جودة الخدمة المصرفية المطلوبة في تسهيل نقل المعلومات عبر المستويات الإدارية الثلاث .

5. التعرف على مناطق القوة والضعف في الجهود التدريبية للبنوك والتي تهدف من خلالها إلى تحقيق جودة الخدمة المصرفية .
6. اختبار مدى ملائمة نموذج الدراسة والمتضمن ثلاث محاور أساسية هي (مكونات التدريب ، عوامل الكفاءة التنظيمية ، أبعاد جودة الخدمة).
7. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات (تغذية راجعة) والتي من شأنها المساعدة في رفع كفاءة البرامج التدريبية وصولاً إلى تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك محل الدراسة.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في النواحي التالية:

1. حيوية الموضوع وحدائته في الفكر الإداري المعاصر.
2. نتناول هذه الدراسة موضوع التدريب وأثره على تحقيق أبعاد جودة الخدمات المصرفية في بلدين مختلفين مما يجعل هذه الدراسة من المحاولات البحثية المميزة.
3. تكوين نموذج علمي يغطي كافة أفكار ومحاور مشكلة الدراسة وهو يمثل خليط من الأفكار الإدارية الحديثة .
4. الوقوف على مدى تباين آراء أفراد العينة المبحوثة بخصوص قياس كفاءة برامج التدريب لتحقيق جودة الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة استناداً إلى عدد من المتغيرات الديمغرافية.

متغيرات البحث:

لقد تم تحديد المتغيرات في ضوء فرضيات البحث والتي أفضت إلى تحديد نموذج الدراسة ، ويشار لها على النحو التالي:

1. **المتغيرات المستقلة:** وتمثل مكونات التدريب الإداري وتشمل الآتي:

-تحديد الاحتياجات التدريبية

-تصميم البرامج التدريبية

-تقويم البرامج التدريبية

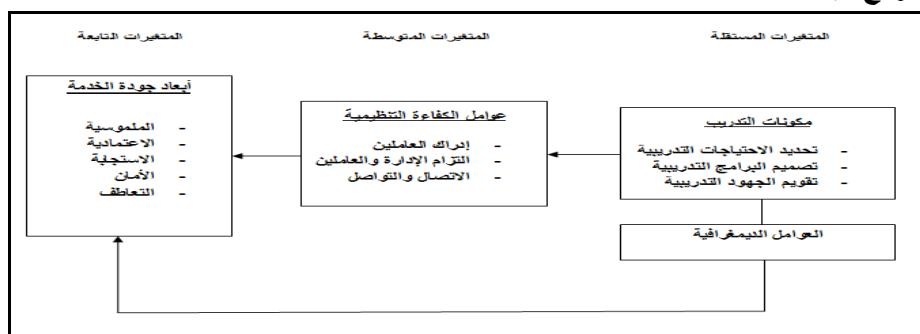
2. **المتغيرات الديمغرافية**

3. **المتغيرات المتوسطة:** وتمثل عوامل الكفاءة التنظيمية وهي :

دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية (حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم)

- إدراك العاملين لفوائد التدريب
- التزام الإدارة والعاملين بتحسين الجودة
- كفاءة نظم الاتصال والتواصل
- 4. المتغير التابع : ويمثله الآتي :
- أبعاد جودة الخدمات المصرفية والمتمثلة في كلاً من (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، التعاطف ، الأمان).

نموذج البحث :



المصدر: أدبيات البحث

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة بين مكونات التدريب في البنوك محل الدراسة ، ومقتضيات تحقيق جودة الخدمات المصرفية بدلالة أبعادها (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف). وتشتمل هذه الفرضية على ثلاث فرضيات فرعية ، هي:

الفرضية الفرعية الأولى :

توجد علاقة بين كفاءة تحديد الاحتياجات التدريبية ، وجودة الخدمة المصرفية .

الفرضية الفرعية الثانية :

توجد علاقة بين فعالية الإجراءات المتبعة عند تصميم البرامج التدريبية ، وجودة الخدمة المصرفية .

الفرضية الفرعية الثالثة :

توجد علاقة بين تقويم الجهود التدريبية للتعرف على مدى كفاءة برامج التدريب ، وجودة الخدمة المصرفية.

الفرضية الرئيسة الثانية :

توجد علاقة بين مكونات التدريب ، وكلاً من عوامل الكفاءة التنظيمية: (إدراك العاملين لفوائد التدريب ،التزام الإدارة والعاملين بتحسين الجودة ، كفاءة نظم الاتصال والتواصل)

الفرضية الرئيسة الثالثة :

توجد علاقة بين كلاً من عوامل الكفاءة التنظيمية : (إدراك العاملين لفوائد التدريب ،التزام الإدارة والعاملين بتحسين الجودة ، كفاءة نظم الاتصال والتواصل)، وتحقيق جودة الخدمة المصرفية بدلالة أبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) .

الفرضية الرئيسة الرابعة :

توجد علاقة بين كفاءة البرامج التدريبية، وجهود العاملين في تحقيق جودة الخدمة المصرفية استناداً لعدد من المتغيرات الديمغرافية (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة العملية ،عدد مرات التدريب) .

منهج البحث:

استعان الباحث لأغراض هذا البحث بالمنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة الاستبيان وتحليلها لاختبار صحة فروض البحث، بالإضافة إلى إجراء العديد من المقابلات الشخصية للتعرف على واقع العملية التدريبية واتجاهات الإدارة والعاملين فيها لتحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة .

مجتمع البحث:

تألف مجتمع البحث من بنك فلسطين المحدود بكافة فروعه المنتشرة في قطاع غزة والبالغ عددها (11)⁽²⁴⁾ فرعاً ومكتباً ، بالإضافة إلى فروع بنك البركة السوداني بولاية الخرطوم والبالغ عددها (13)⁽²⁵⁾ فرعاً ومكتباً ، ويمثلها العاملون الذين خضعوا للتدريب خلال الحد الزمني للدراسة (2008- 2012) في مختلف المستويات الوظيفية ، والبالغ عددهم (226) متدرّباً في فروع بنك فلسطين بغزة ، و (179) متدرّباً في فروع بنك البركة السوداني بالخرطوم . وكذلك العاملين في إدارات وأقسام التدريب والبالغ عددهم (7) موظفين في

دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية (حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم)

مركز تدريب بنك فلسطين بالإضافة للعاملين في مركز تدريب بنك البركة السوداني والبالغ عددهم (5) موظفين بهدف التعرف على اتجاهاتهم و مدى التزامهم بمبدأ تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك المشار إليها آنفاً .

عينة البحث ومصادر جمع البيانات :

نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة فقد وجد الباحث نفسه مضطراً إلى إجراء البحث على عينة عشوائية طبقية تناسبية بلغ عددها الإجمالي (197) مفردة من حجم المجتمع الكلي من المبحوثين والبالغ عددهم (405) متدرب في البنوك محل الدراسة، وزعت على بنك فلسطين بواقع عدد (110) مفردة وكعينة محسوبة بنسبة (56%) من حجم المجتمع الكلي ، في حين بلغت نسبة العينة المحسوبة لبنك البركة السوداني (44%) أي بواقع (87) مفردة ، في حين تم استرداد (186) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، في حين بلغ عدد المستبعد منها (11) استبانة . بالإضافة إلى استقصاء آراء العاملين في إدارات ومراكز التدريب في البنوك محل الدراسة والبالغ عددهم (12) ، كما تم الاستعانة بالكتب والمراجع العلمية لبناء الإطار النظري للبحث. كما اشتملت استمارة الاستبيان على (7) محاور رئيسة شكلت ما مجموعه (89) فقرة .

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية ضمن حزمة (SPSS)، والأساليب الإحصائية التي تم توظيفها في خدمة البحث هي:

1. نموذج الارتباط المتعدد Multiple Correlation : استخدم لقياس العلاقة المتداخلة بين متغيرات الدراسة الثلاث (المستقلة - المتوسطة - التابعة).
2. تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression : استخدم لقياس العلاقة بين المتغير المستقل (x) والمتغير التابع (y) .
3. تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression : استخدم لقياس أثر عدة متغيرات مستقلة على متغير تابع واحد .
4. معامل التحديد R² Coefficient of Determination : وهو عبارة عن مربع معامل الارتباط وهدف لقياس نسبة التغير في المتغير التابع (y) نتيجة التغير الحاصل في المتغير المستقل (x).

5. اختبار مربع كاي للاستقلالية Chi square Test : واستخدم للمقارنة بين القيمة الاحتمالية ومستوى المعنوية المحدد لاختبار العلاقة بين المتغيرات النوعية والكمية عند نسبة (0.05) وذلك لمعرفة ما إذا كانت العلاقة بين المتغير المستقل والتابع ذات دلالة إحصائية أو لا .

6. اختبار (دارين واطسون) VIF/DW : تم استخدامه لاختبار صحة نموذج البحث .

صدق وثبات استبانة البحث :

ولحساب صدق وثبات الاستبيان تم أخذ عينة استطلاعية وبطريقة عشوائية بحجم (50) فرداً موزعة منصفةً على مجتمع الدراسة وتم حساب ثبات الاستبيان من العينة الاستطلاعية بموجب طريقة التجزئة النصفية (Split Half Test) وجاءت النتائج كما هي في الجدول الآتي:

جدول رقم (1): الصدق والثبات الإحصائي لإجابات أفراد عينة الاستبيان الاستطلاعية

م	المحاور	معامل الارتباط	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
1.	تحديد الاحتياجات التدريبية	0.74	0.85	0.92
2.	تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية	0.62	0.76	0.87
3.	تقديم البرامج التدريبية	0.79	0.88	0.94
4.	إثراء العاملين لفوائد التدريب	0.61	0.75	0.87
5.	التزام العاملين والإدارة بتحسين جودة الخدمة	0.58	0.73	0.85
6.	الاتصال والتواصل	0.68	0.81	0.90
7.	إيجاد جودة الخدمة	0.89	0.94	0.98
	الاستبيان كاملاً	0.71	0.83	0.91

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

ينضح من الجدول رقم (1) أن جميع معاملات الثبات والصدق لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على العبارات المتعلقة بكل فرضية من فرضيات البحث، وعلى الاستبيان كاملاً كانت أكبر من (70%) والبعض منها تجاوز نسبة (90%) مما يدل على أن أسئلة استبيان البحث اتصفت بالثبات والصدق الكبيرين جداً بما يحقق أغراض البحث.

دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية (حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم)

تحليل نتائج الاستبيان :

أولاً : اختبار العلاقات بين المتغيرات الكمية والنوعية

جدول رقم (2): نتائج اختبار (Chi Square Test) لتوضيح العلاقة بين المتغيرات الكمية والنوعية

العلاقة	نوع الاختبار	قيمة مربع كاي	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية
العمر السنوي × الوظيفي	كاي	99.135	12	0.000
العمر × الخبرة العملية	كاي	80.216	12	0.000
السنوي الوظيفي × المستوى التعليمي	كاي	112.334	24	0.000
السنوي الوظيفي × الخبرة العملية	كاي	96.543	24	0.000
المستوى التعليمي × الخبرة العملية	كاي	81.448	16	0.000
الخبرة العملية × عدد دورات التدريب	كاي	124.522	12	0.000

اختباراً إحصائياً : 0.05

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية .

يتبين من الجدول رقم (2)، أن القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي (0.000) لجميع العلاقات المبينة بالجدول ، وهذه القيمة أقل من مستوى معنوية (5%) ، فإن ذلك يشير إلى وجود علاقة بين جميع المتغيرات المبينة أعلاه .

ثانياً: اختبار علاقة مكونات التدريب بجودة الخدمة المصرفية وفقاً لالتزام إدارات التدريب بتحسين الجودة:

وللوقوف على آراء عينة الدراسة والخاصة بالعاملين بإدارات التدريب في كلاً من بنك فلسطين وبنك البركة السوداني والبالغ عددهم (12) وللتأكد من مدى التزامهم بتحسين جودة الخدمة المصرفية وفقاً لمكونات التدريب الثلاث ، إذ تم استخدام نموذج الارتباط المتعدد (Multiple Correlation) لتحديد طبيعة العلاقات المتداخلة بين المتغيرات الثلاث الآتية وحسب ما يوضحها الجدول التالي :

جدول رقم (3): نموذج الارتباط المتعدد لقياس أثر مكونات التدريب على التزام العاملين بتحسين جودة الخدمة المصرفية

التزام إدارات التدريب	مكونات التدريب	أبعاد الجودة		
.533	.509	-	معامل الارتباط	أبعاد الجودة
.000	.000		القيم الاحتمالية	
.602	-	.509	معامل الارتباط	مكونات التدريب
.000		.000	القيم الاحتمالية	
-	.602	.533	معامل الارتباط	التزام إدارات التدريب بتحسين الجودة
	.000	.000	القيم الاحتمالية	

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية .

يلاحظ من الجدول رقم (3)، وجود ارتباط طردي قوي بين أبعاد الجودة ومكونات التدريب ، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.51)، كما توجد علاقة قوية بين مكونات التدريب والتزام العاملين بمبدأ تحسين الجودة، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.60)، وأيضاً وجود علاقة قوية بين أبعاد الجودة من جهة والتزام العاملين وإدارات التدريب من جهة أخرى، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.53).

-بناء على نتائج جدول رقم (3) نجد أن مكونات التدريب بأقسامها الثلاث وهي: (تحديد الاحتياجات، تصميم برامج التدريب، تقويم برامج التدريب) تؤثر بشكل ايجابي على التزام الإدارات بتحسين جودة الخدمة المصرفية مما ساهم في تحقيق جودة الخدمة فعلاً وهذا ما اكسبها ثقة مصرفية في المنطقة الجغرافية والتي تعمل فيها البنوك التي شملها البحث .

ثالثاً: اختبار صحة فرضيات البحث

الفرضية الأولى:

تتكون الفرضية الأولى من ثلاث فرضيات فرعية هي :

أ. توجد علاقة بين كيفية تحديد الاحتياجات التدريبية، وجودة الخدمة المصرفية.

تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) في بناء النموذج حيث أن تحديد الاحتياجات التدريبية كمتغير مستقل ممثل بـ (x) و جودة الخدمة المصرفية كمتغير تابع ممثل بـ (y) ، حيث أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي متوسط بين تحديد

دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية (حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم)

الاحتياجات التدريبية كمتغير مستقل وجودة الخدمة المصرفية كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.51). بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.49)، هذه القيمة تدل على أن تحديد الاحتياجات التدريبية كمتغير مستقل تساهم بنسبة (49%) في جودة الخدمة المصرفية (المتغير التابع). وهذا يؤكد أن نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (64.189) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.000).

ب. توجد علاقة بين فعالية الإجراءات المتبعة عند تصميم البرامج التدريبية ، وجودة الخدمة المصرفية.

تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج حيث إن فعالية الإجراءات المتبعة عند تصميم البرامج التدريبية كمتغير مستقل ممثل بـ (x_1) و جودة الخدمة المصرفية كمتغير تابع ممثل بـ (y) ، حيث أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين فعالية الإجراءات المتبعة عند تصميم البرامج التدريبية كمتغير مستقل وجودة الخدمة المصرفية كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.55). بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.31)، هذه القيمة تدل على أن فعالية الإجراءات المتبعة عند تصميم البرامج التدريبية كمتغير مستقل تساهم (31%) في جودة الخدمة المصرفية (المتغير التابع). وهذا يؤكد أن نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (83.215) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.000).

ج. توجد علاقة بين تقويم الجهود التدريبية للتعرف على مدى كفاءة برامج التدريب، وجودة الخدمة المصرفية.

تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج حيث أن تقويم الجهود التدريبية للتعرف على مدى كفاءة برامج التدريب كمتغير مستقل ممثل بـ (x_3) و جودة الخدمة المصرفية كمتغير تابع ممثل بـ (y) ، حيث أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين تقويم الجهود التدريبية للتعرف على مدى كفاءة برامج التدريب كمتغير مستقل وجودة الخدمة المصرفية كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.55). بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.30)، هذه القيمة تدل على أن تقويم الجهود التدريبية للتعرف على مدى كفاءة برامج التدريب كمتغير مستقل تساهم (30%) في جودة الخدمة

المصرفية (المتغير التابع). وهذا يؤكد أن نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (77.553) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.000).

الفرضية الثانية:

" توجد علاقة بين مكونات التدريب وكلاً من: (إدراك العاملين، التزام الإدارة والعاملين بتحسين جودة الخدمة، الاتصال والتواصل)" وتشتمل هذه الفرضية على ثلاث فرضيات فرعية هي:

أ. توجد علاقة بين مكونات التدريب و إدراك العاملين.

تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج حيث ان تحديد مكونات التدريب كمتغير مستقل ممثل بـ (x1) و إدراك العاملين كمتغير تابع ممثل بـ (y) ، حيث أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين مكونات التدريب كمتغيرات مستقلة وإدراك العاملين لفوائد التدريب كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.58). بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.77)، هذه القيمة تدل على أن مكونات التدريب كمتغيرات مستقلة تساهم (77%) في إدراك العاملين (المتغير التابع). وهذا يؤكد أن نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (256.58) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.000).

ب. توجد علاقة بين مكونات التدريب و التزام الإدارة والعاملين بتحسين جودة الخدمة.

تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج حيث أن تحديد مكونات التدريب كمتغير مستقل ممثل بـ (x2) و التزام الإدارة والعاملين كمتغير تابع ممثل بـ (y) ، حيث أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين مكونات التدريب كمتغير مستقل و التزام الإدارة والعاملين بتحسين جودة الخدمة كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.70). بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.49)، هذه القيمة تدل على أن مكونات التدريب كمتغير مستقل تساهم (49%) في التزام الإدارة والعاملين (المتغير التابع). وهذا يؤكد أن نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (175.51) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.000).

ج. توجد علاقة بين مكونات التدريب وكفاءة نظم الاتصال والتواصل.

تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج حيث أن مكونات التدريب كمتغير مستقل ممثل بـ (x3) و الاتصال والتواصل كمتغير تابع ممثل بـ (y) ، حيث

دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية (حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم)

أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين مكونات التدريب كمتغير مستقل و نظم الاتصال والتواصل كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.69). بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.49)، هذه القيمة تدل على أن مكونات التدريب كمتغير مستقل تساهم (49%) في الاتصال والتواصل (المتغير التابع). وهذا يؤكد أن نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (164.10) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.000).

الفرضية الثالثة:

تتكون الفرضية الثالثة من ثلاث فرضيات فرعية هي :

أ. توجد علاقة بين إدراك العاملين لفوائد التدريب و جودة الخدمات المصرفية.

تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج حيث أن إدراك العاملين لفوائد التدريب كمتغير مستقل ممثل بـ (x_1) و جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع ممثل بـ (y) ، حيث أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين إدراك العاملين لفوائد التدريب كمتغير مستقل و جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.52). بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.27)، هذه القيمة تدل على أن إدراك العاملين كمتغير مستقلة تساهم (27%) في إدراك العاملين (المتغير التابع). وهذا يؤكد أن نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (68.966) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.000).

ب. توجد علاقة بين التزام العاملين بتحسين جودة الخدمة و جودة الخدمات المصرفية.

تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج حيث أن التزام العاملين بتحسين جودة الخدمة كمتغير مستقل ممثل بـ (x_2) و جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع ممثل بـ (y) ، حيث أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين التزام العاملين كمتغير مستقلة و جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.53). بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.28)، هذه القيمة تدل على أن التزام العاملين كمتغير مستقلة تساهم (28%) في جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع). وهذا يؤكد أن نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (72.826) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.000).

ج. توجد علاقة بين كفاءة نظم الاتصال والتواصل و جودة الخدمات المصرفية.

تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في بناء النموذج حيث أن الاتصال والتواصل كمتغير مستقل ممثل بـ (x3) و جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع ممثل بـ (y) ، حيث أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين كفاءة نظم الاتصال والتواصل كمتغير مستقل و جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.59). بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.35)، هذه القيمة تدل على أن الاتصال والتواصل كمتغير مستقل تساهم (35%) في جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع). وهذا يؤكد أن نموذج الانحدار البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (100.397) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.000).

عرض ومناقشة نتائج نموذج الانحدار الخطي المتعدد:

تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لاختبار كافة المتغيرات في نموذج الدراسة حيث أن المتغيرات المستقلة تمثل مكونات التدريب الثلاث (تحديد الاحتياجات التدريبية ، تصميم وتنفيذ برامج التدريب ، تقييم جهود التدريب)، والمتغيرات المتوسطة تمثل عوامل الكفاءة التنظيمية الثلاث (إدراك العاملين لفوائد التدريب ، التزام العاملين وإدارات التدريب بتحسين جودة الخدمة المصرفية ، كفاءة نظم الاتصال والتواصل) ، في حين أن المتغير التابع هو عبارة عن أبعاد جودة الخدمة المصرفية والممثلة بأبعادها الخمسة (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف) إذ أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين مكونات التدريب وعوامل الكفاءة التنظيمية كمتغيرات مستقلة وأبعاد جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد (0.67). بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.43)، هذه القيمة تدل على أن مكونات التدريب و عوامل الكفاءة التنظيمية كمتغيرات مستقلة تساهم بنسبة (43%) في أبعاد جودة الخدمات (المتغير التابع). نموذج الانحدار المتعدد معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (68.955) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.000).

-أظهرت النتائج أن جميع معاملات الانحدار (B) معنوية لمكونات التدريب ، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.317) وهي عند مستوى أقل (0.000). أما عوامل الكفاءة التنظيمية فبلغت قيمة (t) المحسوبة (3.798) وهي عند مستوى أقل من (0.000) وهذه

دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية (حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم)

النتيجة تدل على وجود تأثير معنوي من قبل المتغيرات (مكونات التدريب وعوامل الكفاءة التنظيمية) على المتغير التابع (أبعاد جودة الخدمة).

رابعاً: اختبار صدق نموذج البحث بواسطة تحليل (داربن واطسون) VIF/DW

وللتحقق من نموذج الانحدار الخطي المتعدد والذي يعاني من مشكلة التعدد الخطي في عملية الارتباط الذاتي بين الأخطاء العشوائية . لذا تم إجراء اختبار الارتباط الذاتي والتداخل المتعدد والتوزيع الطبيعي للأخطاء كما في الجدول التالي:

جدول رقم (4): نتائج تحليل الارتباط الذاتي و التداخل الخطي المتعدد والتوزيع الطبيعي

لاختبار صدق نموذج البحث

Durbin-Watson	نسبة معامل الانواء إلى خطأ المعياري	اختنا المعياري S D	معامل الانواء Skewness	معامل تصحيم البياض VIF	البياض المسموح به Tolerance	المتغيرات المستقلة
2.350	-1.683	0.178	-0.300	2.998	0.334	مكونات التدريب (X ₁)
	-1.77		-0.316	2.998	0.334	عوامل الكفاءة التنظيمية (X ₂)

المصدر: نتائج تحليل الاستبيان .

ملاحظات على جدول رقم (4) :

1. اختبار الارتباط الذاتي (Auto correlation):

تم إجراء اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء العشوائية باستخدام نموذج (داربن واطسون) Durbin Watson/DW بمستوى دلالة 5% ودرجة حرية n=186 و P=2 فان إحصائية DW=2.35 تشير إلى عدم وجود ارتباط ذاتي بين الأخطاء العشوائية.

2. اختبار الارتباط الخطي المتعدد (Multi-co linearity):

وللتحقق من مشكلة التداخل الخطيبين المتغيرات المستقلة تم إجراء الاختبار بواسطة إحصائية (Variance Inflation Factor/ VIF) فوجدنا أن جميع قيم VIF للمتغيرات المستقلة أقل من 10 وهذا يعني أن النموذج لايعاني من مشكلة التداخل الخطي أي عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة.

3. اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Distribution):

وللتأكد من أن توزيع البيانات طبيعياً تم قسمة معامل الالتواء إلى الخطأ المعياري فوجدنا أن نسبة معامل الالتواء إلى الخطأ المعياري لجميع المتغيرات المستقلة تقع ضمن المدى (2و-2) ويشير ذلك إلى أن المتغيرات المستقلة تتوزع طبيعياً.

من خلال نتائج جدول رقم (4) يمكن لنا القول بأن نموذج الدراسة والذي يعكس طبيعة المشكلة العلمية (الفجوة) قد جاءت نتائجه معبرة بشكل قوي عن صحة لنموذج واستقلالية متغيراته المستقلة وتوزيعها طبيعياً من ناحية علمية ، وأيضاً في المقابل نجد أن النتائج أكدت بأن هناك ترابط علمي في إجابات الباحثين على فرضيات الدراسة (المحاور) وهذا يعزى إلى قلة الأخطاء العشوائية. مما يعزز فكرة أن هذا النموذج قد اكتسب مصداقية علمية أفضت إلى اعتباره نموذج علمي جاء بجديد كونه مزج عدد من الأفكار العلمية والتي تستند أساساً إلى أسس ونظريات وبالتالي يمكن الأخذ بأفكاره وتطبيقها في مجالات بحثية جديدة ومختلفة .

النتائج والتوصيات :

أولاً : النتائج

1. هناك إدراك واضح لأهمية تنمية الموارد البشرية من خلال التدريب وفقاً لمرتكزات إدارة الجودة الشاملة .
2. لا تحظى عملية تحديد الاحتياجات التدريبية باهتمام القائمين حسب مبدأ تحليل العمل.
3. غياب مشاركة المتدربين في تحديد الاحتياجات التدريبية الخاصة بعمله.
4. لا توجد فروق معنوية في إدراك العاملين لجودة الخدمة تبعاً لخصائص عينة البحث الديمغرافية .
5. لا توجد فروق معنوية بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر الإدارة والعاملين
6. غياب نظام التحفيز الفعال واقتصره على الخدمات المرافقة للتدريب.
7. إدراك العملاء لجودة الخدمة هو بمثابة المدخل الرئيس لتطوير وتحسين جودة الخدمة المصرفية .
8. هناك التزام تنظيمي واضح من كافة الأطراف بمبدأ تحسين الجودة تستند إلى أبعاد جودة الخدمة .

دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية (حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم)

9. هناك أثر إيجابي لنظام الاتصال والتواصل على أداء العاملين مما انعكس إيجاباً على أداء العاملين وكذلك أثره على جودة الخدمة المصرفية .
10. اختلاف أولويات أبعاد الجودة للعينة المبحوثة حسب أهميتها النسبية وكذلك الاختلاف في أولوية ترتيبها من وجهة نظر المبحوثين. حسب نموذج جودة الخدمة (Servqual).

ثانياً : التوصيات

1. يتوجب على إدارة البنوك المعنية السماح للعاملين لديها بالمشاركة في وضع وصياغة خطط التدريب والأخذ بأرائهم واقتراحاتهم عند تحسين جودة الخدمة . بل يجب عليها اعتماد الأسلوب التشاوري المتبادل مع العاملين لأنهم يملكون المعرفة في طرق وأساليب ممارسة العمل ، وهذا يضمن للمنظمة البقاء والاستمرار ضمن دائرة المنافسة المصرفية في مجال تقديم الخدمة .
2. يتوجب على بنك فلسطين المحدود وبنك البركة السوداني مقارنة جودة خدماتهم المصرفية بخدمات البنوك الأخرى ذات الطابع التنافسي . لأن ذلك يعتبر جزءاً لا يتجزأ من دراسة قوة المنافسة على اعتبار أن العوامل التنافسية هي أحد عناصر بيئة المنظمة الخارجية والتي يجب التكيّف معها وصولاً إلى تكريس مبدأ جودة الخدمة المصرفية استناداً لأبعاد إستراتيجية مستقبلية.
3. العمل على جعل وظيفة تحسين جودة الخدمة ووظيفة مكملة للوظائف الإدارية الأخرى داخل البنك، حيث لا يمكن الفصل بين عملية إنتاج الخدمة وتحقيق جودتها .
4. يتوجب توفير الاستقرار السياسي والأمني والاقتصادي في البلدان التي شملها البحث لتشجيع البنوك فيها على زيادة حجم إنتاج خدماتها وتحسين جودة المصارف لديها.
5. يتوجب على البنوك محل البحث امتلاك نظام واضح للجودة يستند على أسس وإجراءات بما يمكنها من تحسين جودتها وتقليل تكاليف إنتاج خدماتها المصرفية .
6. إطلاق يد الإبداع والابتكار للعاملين ومنحهم مزيداً من الثقة في سعيهم الدعوب لتحسين جودة الخدمات المصرفية وصولاً إلى التميز المصرفي .

7. مواكبة التطور الدائم في تحسين أداء الخدمة المصرفية ورفع كفاءتها لتواكب التطور الهائل في مجال التكنولوجيا والتقنيات الحديثة .
8. بناء شركات اقتصادية ذات طابع إقليمي ودولي في مجال العمل المصرفي وكذلك الحال في مجال التدريب والتنمية البشرية لتقليل الفجوة في مستويات التقدم بينها كبلدان نامية و البلدان المتقدمة .
9. ضرورة الاهتمام بتطبيق معايير الجودة العالمية في عمل الجهاز المصرفي في كلاً من فلسطين وجمهورية السودان.

المراجع العلمية :

1. الشنواني، صلاح.(1994). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة 1994،
2. السلمي، علي . (1997). إدارة الموارد البشرية ، ط2 ، القاهرة ، مكتبة الإدارة الجديدة .
3. جامعة القدس المفتوحة.(2010) إدارة القوى البشرية (4201) ، عمان - الأردن .
4. المرجع نفسه.
5. رحال ، أسعد أديب رحال.(1984). إدارة شؤون الموظفين ، الرياض ، مطابع جامعة الملك سعود.
6. حربي وآخرون ، محمد حسن حربي وآخرون. (1986) . المدخل التنظيمي كأسلوب شامل ومرن لتحديد الاحتياجات التدريبية ، المجلة العربية للإدارة، العدد (1)، مجلد (10) ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، عمان -الأردن .
7. Mohammed A. Niaz , (1969), Training Programs for Various Categories of Civil Servant, International Institutes of Administrative Sciences .
8. Ibid, p.40 .
9. بازرة، محمود صادق بازرة.(2001). إدارة التسويق، القاهرة، المكتبة الأكاديمية.
10. الصيرفي ، محمد عبد الفتاح الصيرفي .(2003). الإدارة الرائدة، ط1، عمان الأردن ، دار صفاء للنشر والتوزيع.
11. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), SERVQUAL: a Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64.
12. كعبار، محمد سالم.(2011) . إستراتيجية التدريب في رفع كفاءة العاملين - دراسة تطبيقية على التدريب الفني المتوسط بمصلحة العمل والتدريب المهني بشعبية المرقب بليبيا في الفترة من 2005-2009 ، بحث دكتوراه غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، الخرطوم.
13. Aliza B. Inbal , (2011). Assessing the Contribution of Training Development Capacity : Personal Benchmark Evaluation , Doctoral Dissertation , George Washington University , ProQuest Library.

دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية (حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم)

14. Lori Bradley , (2011).The Impact of Training on Employee Advancement , Doctoral Dissertation , University of North Texas ,ProQuest Library.
- 15.المقبول ، إسماعيل بشير.(2008). إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مجال التدريب في السودان 1997-2002، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.
- 16.سطيح ، مصطفى زين. (2005). تقويم اثر التدريب الإداري والفني في شركات الإسمنت السعودية من وجهة نظر الإدارة والمنترب - دراسة تطبيقية على شركات الإسمنت السعودية من 1990 - 2000، بحث دكتوراه غير منشور ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، الخرطوم .
17. أبو غزة ، بسام عبد القادر.(2010) . قياس جودة الرعاية الطبية وتقويمها - دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية والأهلية في فلسطين ، بحث دكتوراه غير منشور ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، الخرطوم .
- 18.موسى ، عرفة.(2006). أثر تطبيق نظم إدارة الجودة على زيادة فعالية الأداء الإنتاجي في المنشآت الصناعية السودانية - دراسة حالة بعض المنشآت الحائزة على شهادة الأيزو 9001، 9002 خلال الفترة 1999 - 2005، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، الخرطوم .
- 19.أبو معمر ، فارس.(2005). قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة، بحث منشور ، مجلة الجامعة الإسلامية بغزة، العدد (1)، المجلد (13).
20. العطوي ، عامر ، والشيباني، وإلهام.(2010). دور الدعم والثقة القيادية في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين - دراسة استطلاعية لأراء عينة من موظفي المديرية العامة لتربية كربلاء ، مجلة جامعة كربلاء ، العدد (3) المجلد (8) .
- 21.Thaddues N, et al .(2008) .Top Management Commitment and Empowerment of Employees in TQM Implementation , University of Boras , School of Engineering , Master Thesis , Sweden .
- 22.مصلح ، عطية.(2012). أثر نظام الاتصالات الإدارية في الأداء من وجهة نظر الموظفين الإداريين والمشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة في محافظات الشمال ، منطقة قلقيلية التعليمية ، منشورات جامعة القدس المفتوحة.
- 23.طيش ، مصعب.(2008). دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات - حالة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة ، بحث ماجستير غير منشور ، الجامعة الإسلامية بغزة .
- 24.دائرة الموارد البشرية.(2012) . بنك فلسطين المحدود ، مبنى الإدارة العامة ، غزة .
- 25.دائرة الموارد البشرية(2012). بنك البركة السوداني ، برج البركة ، الخرطوم.