
فاعلية التعلم المكتسب من البرنامج التدريبي

في تحسين جودة الأداء

دراسة ميدانية في المصارف الإسلامية في سورية

إعداد الدكتورة : مزنة أحمد هشام المارديني

المحتويات

منهجية البحث

الدراسة الإحصائية

النتائج والتوصيات

مقدمة البحث :Introduction Research

يحظى موضوع تنمية الموارد البشرية باهتمام متزايد، لأن هذه الموارد أثمن أصول المنظمات، وتشكل الأداة الأساسية لتنفيذ مشاريع وبرامج التنمية الشاملة والمستدامة.

ويعد التدريب في عصرنا الحاضر موضوعاً أساسياً في تنمية الموارد البشرية، لأنه أداة التنمية ووسيلتها، التي إذا أحسن استثمارها وتوظيفها تمكنت من تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء، وقد أظهرت نتائج العديد من الأبحاث أن للتدريب دوراً أساسياً في نمو الثقافة والحضارة عامة، وتبرز أهمية ذلك باعتباره أساس كل تعلم وتطوير وتنمية للمورد البشري ومن ثم تقدم المجتمع وبنائه.

مشكلة البحث :Research Problem



تخصص المصارف الإسلامية كتلة من اعتماداتها لتدريب الموارد البشرية العاملة فيها، ولكن هل تؤتي هذه العملية التدريبية الثمار المرجوة منها؟

وهذا ما يجعل مشكلة البحث تتبلور في السؤال التالي:

ما درجة مساهمة التعلم المكتسب من البرنامج التدريبي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية محل الدراسة؟

أهمية البحث :Research Importance

تتجم أهمية هذا البحث من علاقته بالعنصر البشري أو الموارد البشرية الثمينة، ومن تعرضه لكيفية تفعيل طاقاتها وقدراتها ومواهبها في عملية التحسين المستمر في المصرف الإسلامي، وجاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الأداء من خلال تقييم فاعلية البرامج التدريبية بالاعتماد على نموذج كيركباترك في تقييم التدريب بقياس التعلم المكتسب من البرامج التدريبية، ومعرفة أثر ذلك في تحسين جودة الأداء بالاعتماد على قياس الأداء من خلال استخدام نوعين من المقاييس:

- المقاييس الكمية للأداء وتتضمن: (الكم - الوقت - التكلفة)

- المقاييس النوعية للأداء وتتضمن: (عادات العمل - مناخ العمل - الاتجاهات - المبادرة)

أهداف البحث :Research Objectives



• التعرف إلى درجة مساهمة التعلم المكتسب من البرنامج التدريبي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية محل الدراسة؟

فرضيات البحث Research Hypotheses

الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر معنوي للتعلم المكتسب من البرنامج التدريبي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية محل الدراسة، وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

A

- يوجد أثر معنوي للمعارف المكتسبة من البرنامج التدريبي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية محل الدراسة.

B

- يوجد أثر معنوي للمهارات المكتسبة من البرنامج التدريبي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية محل الدراسة.

C

- يوجد أثر معنوي للاتجاهات المكتسبة من البرنامج التدريبي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية محل الدراسة.

فرضيات البحث :Research Hypotheses

الفرضية الرئيسية الثانية:
يوجد أثر معنوي لأبعاد التعلم المكتسب من البرنامج التدريبي مجتمعة في
جودة الأداء في المصارف الإسلامية في سورية.

متغيرات البحث :Research Variables



المتغير المستقل
:Independent Variable
مستوى التعلم المكتسب من
البرنامج التدريبي، ويتضمن
المحاور التالية:

متغيرات البحث :Research Variables

المتغير التابع **Dependent variable**: جودة الأداء.

منهج البحث :Research Methodology

المنهج الكمي Quantitative:

وذلك من خلال طرق التحليل الكمي التي تمّ تطبيقها على البيانات والتي تمّ جمعها عبر الأسلوب المسحي، وذلك من خلال أداة الاستبيان Survey

حيث قامت الباحثة بتصميم قائمة استبيان لجمع البيانات الأولية المتعلقة بالدراسة، بناءً على أسس علمية ونتائج موضوعية وفي ضوء الإطار النظري ونتائج الدراسات السابقة ذات الصلة، والاسترشاد بالأبحاث الأجنبية لمعرفة المقاييس المستخدمة في قياس متغيرات البحث

مجتمع البحث :Research Population

يشمل مجتمع البحث مجموع العاملين في المصارف الإسلامية العاملة في سورية ، والتي يبلغ عددها ثلاثة مصارف وهي:

* بنك سورية الدولي الإسلامي: ويبلغ عدد فروعها 26 فرعاً.

* بنك الشام: ويبلغ عدد فروعها 8 فروع.

* بنك البركة: ويبلغ عدد فروعها 8 فروع.

عينة البحث :Research Sample

اسم البنك	عدد العاملين	توزيع العينة	الاستبيانات المستردة	نسبة الاستجابة	الاستبيانات الصالحة للتحليل	النسبة
بنك سورية الدولي الإسلامي	400	96	65	%68	49	%76
بنك الشام	150	38	35	92%	31	88%
بنك البركة	50	14	13	92%	12	92%
الإجمالي	600	148	123	83%	92	75%

تم توزيع عينة البحث على المصارف الإسلامية محل الدراسة بطريقة العينة الطبقية العشوائية على أساس نسبة عدد العاملين بكل مصرف من العدد الكلي للعينة، والجدول التالي يوضح عدد الاستبيانات الموزعة على المصارف الإسلامية عينة البحث، وعدد الاستبيانات المستردة والقبالة للتحليل الإحصائي:

تصميم أداة البحث

تمثلت أداة البحث في استبانة قامت الباحثة بتصميمها بما يخدم البحث، وذلك بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات ذات الصلة بموضوع البحث، والاسترشاد بالأبحاث الأجنبية لمعرفة المقاييس المستخدمة في قياس متغيرات البحث فيما يتعلق بالمتغير المستقل:

كدراسة (Rosmah; Arni; Sarlis, 2011)

ودراسة (Kaur; Jayaraman, 2012)

وفيما يتعلق بالمتغير التابع:

دراسة (Tan ;Lau, 2012)

ودراسة (Tang;Thu;Buyens, 2008)

اختبار صدق وثبات أداة البحث Validity and Reliability:

يعرف صدق أداة البحث **Validity** على أنه قدرة هذه الأداة على قياس الشيء الذي صممت من أجله بدقة.

ويقصد بالثبات **Reliability** الحصول على نفس القيم عند إعادة استعمال أداة القياس، ولاختبار صدق وثبات المقاييس المستخدمة إحصائياً قامت الباحثة بالتالي:

اختبار صدق البناء (الاتساق الداخلي للبنود) Internal Consistency:

تم الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون Person لحساب معاملات ارتباط كل بند بمقياسه الكلي وذلك لقياس الاتساق الداخلي لبنود كل مقياس، ويهدف اختبار الاتساق الداخلي وفقاً لمعامل الارتباط بيرسون إلى معرفة مدى قدرة كل مجموعة من عبارات الاستبيان على قياس متغير معين بوضوح.

وتبين من مصفوفات معاملات ارتباط بيرسون أن معاملات الارتباط تراوحت ما بين (0.52 و 0.84) وهي معاملات ارتباط مرتفعة ومقبولة إحصائياً، وتدل على وجود اتساق داخلي جيد بين بنود كل مقياس في أداة البحث.

اختبار ثبات أداة البحث :Reliability

المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات
محاور مستوى التعلم المكتسب من التدريب		
تنمية المعارف	6	0.67
تنمية المهارات	6	0.62
تنمية الاتجاهات	8	0.72
الكلي		0.83
محور جودة أداء العاملين	15	0.85

تم اختبار الثبات وفق معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha والذي تتراوح قيمته ما بين (0-1) حيث يجب أن يكون أكبر من 0.7 ويمكن قبول القيمة 0.6 كما هو متعارف عليه، يبين الجدول التالي أن معاملات الثبات لجميع محاور أداة البحث هي معاملات ثبات عالية ومقبولة إحصائياً لأنها أكبر من 0.60 وتدل على ثبات بنود كل محور من محاور البحث في القياس والتعبير عن ما يمثله فعلاً بنسبة ثبات أكبر من 62% في أداة البحث، وهذا يعني أن أداة البحث تتمتع بموثوقية عالية.

اختبار ومناقشة فرضيات البحث إحصائياً:

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر معنوي للمعارف المكتسبة من البرنامج التدريبي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية في سورية.

لاختبار صحة الفرضية قامت الباحثة بإجراء اختبار Pearson معامل الارتباط بيرسون

وتحليل الانحدار الخطي البسيط

Simple Regression Analysis

وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

أثر المعارف المكتسبة من البرنامج التدريبي في جودة الأداء	معامل الارتباط R	معامل التحديد	معامل الانحدار B	T المحسوبة	مستوى المعنوية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
	0.697	0.485	0.631	9.2	0	الأثر معنوي

الفرضية الفرعية الأولى:

من الجدول السابق تبين أن للمعارف المكتسبة من البرنامج التدريبي أثر معنوي طردي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية في سورية بمعامل ارتباط معنوي بلغ 0.697 ويدل على علاقة طردية معنوية قوية الشدة بين المعارف المكتسبة من البرنامج التدريبي وجودة الأداء،

وبمساهمة نسبية في تفسير التباين في جودة الأداء بلغت 48.5% عند مستوى معنوية أقل من 0.05 حيث كان مستوى معنوية الانحدار الخطي = 0 وهو أصغر من مستوى الدلالة المستخدم في اختبار الفرضية والبالغ 0.05 وهذا يقودنا إلى قبول الفرضية المختبرة أي :

يوجد أثر معنوي للمعارف المكتسبة من البرنامج التدريبي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية في سورية.

وتكون معادلة الارتباط الخطي لهذا النموذج $Y = 1.49 + 0.63 X$ جودة الأداء

حيث X هي تنمية المعارف المكتسبة من التدريب.

أي أن جودة الأداء تتحسن بمقدار 0.631 درجة كلما زاد مستوى المعارف المكتسبة من التدريب درجة واحدة.

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر معنوي للمهارات المكتسبة من البرنامج التدريبي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية في سورية.

لاختبار صحة الفرضية قامت الباحثة بإجراء اختبار معامل الارتباط بيرسون

Pearson

وتحليل الانحدار الخطي البسيط

Simple Regression Analysis

النتائج كما في الجدول التالي:

أثر المهارات المكتسبة من البرنامج التدريبي في جودة الأداء	معامل الارتباط R	معامل التحديد	معامل الانحدار B	T المحسوبة	مستوى المعنوية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
	0.468	0.219	0.433	5.02	0	الأثر معنوي

الفرضية الفرعية الثانية:

من الجدول السابق تبين أن للمهارات المكتسبة من البرنامج التدريبي أثر معنوي طردي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية في سورية بمعامل ارتباط معنوي بلغ 0.468 ويدل على علاقة طردية معنوية متوسطة الشدة بين المهارات المكتسبة من البرنامج التدريبي وجودة الأداء وبمساهمة نسبية في تفسير التباين في جودة الأداء بلغت 21.9% عند مستوى معنوية أقل من 0.05 حيث كان مستوى معنوية الانحدار الخطي = 0 وهو أصغر من مستوى الدلالة المستخدم في اختبار الفرضية والبالغ 0.05 وهذا يقودنا إلى قبول الفرضية المختبرة أي:

يوجد أثر معنوي للمهارات المكتسبة من البرنامج التدريبي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية في سورية.

وتكون معادلة الارتباط الخطي لهذا النموذج $Y = 2.37 + 0.433 X$ جودة الأداء

حيث X هي المهارات المكتسبة من البرنامج التدريبي.

أي أن جودة الأداء تتحسن بمقدار 0.433 درجة كلما زاد مستوى المهارات المكتسبة من البرنامج التدريبي درجة واحدة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر معنوي للاتجاهات المكتسبة من البرنامج التدريبي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية في سورية.

لاختبار صحة الفرضية قامت الباحثة بإجراء اختبار معامل الارتباط بيرسون Pearson

وتحليل الانحدار الخطي البسيط

Simple Regression Analysis

وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

أثر الاتجاهات المكتسبة من البرنامج التدريبي في جودة الأداء	معامل الارتباط R	معامل التحديد	معامل الانحدار B	T المحسوبة	مستوى المعنوية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
	0.465	0.217	0.437	4.9	0	الأثر معنوي

الفرضية الفرعية الثالثة:

من الجدول السابق تبين أن للاتجاهات المكتسبة من البرنامج التدريبي أثر معنوي طردي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية في سورية بمعامل ارتباط معنوي بلغ 0.465 ويدل على علاقة طردية معنوية متوسطة الشدة بين تنمية الاتجاهات وجودة الأداء وبمساهمة نسبية في تفسير التباين في جودة الأداء بلغت 21.7% عند مستوى معنوية أقل من 0.05 حيث كان مستوى معنوية الانحدار الخطي = 0 وهو أصغر من مستوى الدلالة المستخدم في اختبار الفرضية والبالغ 0.05 وهذا يقودنا إلى قبول الفرضية المختبرة أي :

يوجد أثر معنوي للاتجاهات المكتسبة من البرنامج التدريبي في جودة الأداء في المصارف الإسلامية في سورية.

وتكون معادلة الارتباط الخطي لهذا النموذج $Y = 2.33 + 0.437 X$ جودة الأداء

حيث X هي الاتجاهات المكتسبة من البرنامج التدريبي.

أي أن جودة الأداء تتحسن بمقدار 0.437 درجة كلما زاد مستوى الاتجاهات المكتسبة من البرنامج التدريبي درجة واحدة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد أثر معنوي لأبعاد التعلم المكتسب من البرنامج التدريبي مجتمعاً في جودة الأداء في المصارف الإسلامية في سورية.

لاختبار صحة هذه الفرضية قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار المتعدد
Multiple Regression Analysis

فكانت النتائج في الجدول التالي:

أثر أبعاد التعلم المكتسب من البرنامج التدريبي مجتمعاً في جودة الأداء	معامل الارتباط المتعدد R	معامل التحديد للنموذج	معامل الانحدار B	T المحسوبة	مستوى المعنوية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
المعارف المكتسبة من البرنامج التدريبي	0.715	0.505	0.554	7.7	0.00	الأثر معنوي
المهارات المكتسبة من البرنامج التدريبي			0.167	2.15	0.034	

الفرضية الرئيسية الثانية:

من الجدول السابق تبين أن النموذج ذو أثر معنوي لأبعاد التعلم المكتسب من البرنامج التدريبي مجتمعة في جودة الأداء في المصارف الإسلامية في سورية. وتضمن بعدين لهما أثر معنوي في جودة الأداء وهما:

المعارف المكتسبة من البرنامج التدريبي بأكبر معامل انحدار معنوي بلغ 0.554، وبمساهمة نسبية بلغت 48%.

المهارات المكتسبة من البرنامج التدريبي بمعامل انحدار معنوي بلغ 0.167 وبمساهمة نسبية بلغت 2.5%.

وقد بلغ معامل الارتباط المتعدد لهذا النموذج 0.715 ويدل على علاقة ارتباط طردية وقوية بين النموذج وجودة الأداء وبمساهمة نسبية عالية في تفسير التباين في جودة الأداء بلغت 50.5%، وثابت الانحدار للنموذج بلغ 1.173 وهو معنوي عند مستوى دلالة 0.05.

وقد تم استبعاد بعد الاتجاهات المكتسبة من البرنامج التدريبي لعدم وجود أثر معنوي لها على جودة الأداء.

وتكون معادلة الارتباط الخطي لهذا النموذج:

$$Y = 1.173 + 0.554 X1 + 0.167 X2$$

جودة الأداء

النتائج:

تساعد البرامج التدريبية المتبعة في المصارف الإسلامية في تنمية معارف العاملين، إذ أن البرنامج التدريبي يعمل على إغناء معلومات المتدربين في المصارف الإسلامية، ويساعد في تصحيح المعلومات الخاطئة الموجودة في أذهانهم، ويسعى إلى تثبيت المعلومات الهامة التي يمتلكها المتدربون في المصارف الإسلامية.

النتائج:

تقوم البرامج التدريبية في المصارف الإسلامية بصقل مهارات العاملين، حيث أن البرامج التدريبية تمكن العاملين في المصارف الإسلامية من القيام بالأعمال الموكلة إليهم بدقة وثقة أكبر، كما تمكنهم من الاقتصاد في الوقت والجهد أثناء القيام بالعمل.

النتائج:

تساهم البرامج التدريبية في تحسين اتجاهات العاملين في المصارف الإسلامية، من خلال تقوية رغبة العاملين بأداء العمل على أفضل وجه ممكن، والعمل على زيادة ولاء العاملين للمصرف، وتعزيز شعورهم بأن نجاح المصرف الإسلامي من نجاحهم، وتقوية إحساسهم بالانتماء للمصرف وبأنهم جزء منه، وهذا يعتبر مؤشراً على وجود مستويات جيدة من الإخلاص لدى أغلبية العاملين في المصارف الإسلامية حيال المصرف الذي يعملون به.

التوصيات:

التركيز في البرامج التدريبية على تقديم أحدث النظريات في مجال العمل المصرفي وتزويد العاملين في المصارف الإسلامية بهذه النظريات مما يعني المعرفة النظرية لديهم، لمواكبة آخر المستجدات في العمل المصرفي، وتزويد العاملين بمعلومات عن الأساليب المتطورة التي تمكنهم من أداء العمل بكفاءة أعلى، والتأكيد على موضوع التخصص الدقيق عند تقديم المعلومات للعاملين في المصارف الإسلامية.

التوصيات:

التوجه إلى تطوير وتنمية مهارات جديدة لدى العاملين في المصارف الإسلامية من خلال البرامج التدريبية، عن طريق جعلهم يؤدون العمل المكلفين به بشكل سلس وسهل، وخالٍ من التعقيدات غير الضرورية، وزيادة قدرة العاملين في المصارف الإسلامية في التحكم بالعمل وظروفه، وأداء العمل بكفاءة أعلى، وتدريبهم على أساليب وطرق متجددة باستمرار لمواكبة التطورات في العمل المصرفي.

التوصيات:

إعداد برامج تدريبية خاصة لتنمية اتجاهات العاملين في المصارف الإسلامية، تعزز روح الجماعة، وتساهم في تعميق مبدأ التعاون بين العاملين، والعمل بروح الفريق، وتسعى هذه البرامج التدريبية إلى رفع حماس العاملين، وحثهم على التنافس الشريف فيما بينهم، وإثارة دافعيتهم نحو تحقيق أداء أفضل، وتطوير العلاقات الإنسانية في المصرف، من خلال تحسين علاقات المتدرب مع رؤسائه ومرؤوسيه وزملائه في العمل، وجعل هذه العلاقات تتسم بشيء من الودية، ورفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة رضاهم عن العمل في المصرف، مما ينعكس إيجاباً على مستوى أدائهم.

التوصيات:

العمل باستمرار على توفير البيئة الملائمة لتحسين جودة الأداء في المصارف الإسلامية، من خلال إعداد برامج تدريبية لمقابلة احتياجات العاملين من المعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة لإحداث التحسين المطلوب، والتي تجعل العاملين في المصارف الإسلامية قادرين على تلبية رغبات وحاجات العملاء، ومقابلة توقعات العملاء بل الذهاب أبعد من تلك التوقعات مما يؤدي بدوره إلى رضا العملاء، وهذا يتضمن مشاعر ايجابية لدى العملاء حيال العاملين في المصارف الإسلامية ومعاملتهم وأسلوب تواصلهم، ويعكس مستوى جيد من الخدمات المصرفية التي حصل عليها هؤلاء العملاء.

التوصيات:

عقد برامج تدريبية للعاملين في المصارف الإسلامية تعمل على خلق رؤية ايجابية عن العمل في المصرف، وتكوين صورة ذهنية حسنة عن العمل المصرفي في إدراك العاملين، مما يجعلهم يقبلون على العمل بجد ونشاط، ويحققون الكفاءة والفاعلية في الأداء، وتسعى هذه البرامج التدريبية إلى تدريب العاملين على إدارة علاقات الزبائن لتقوية إدراك العاملين لأهمية العملاء، وضرورة تلبية CRM رغباتهم وحاجاتهم وتوقعاتهم، والعمل على كسب رضاهم، وذلك للحفاظ على العملاء وكسب عملاء جدد بما يحقق الاستمرارية والبقاء.

التوصيات:

خلق المناخ الذي يساعد على تحسين جودة الأداء، عن طريق إعداد برامج تدريبية تساعد العاملين في المصارف الإسلامية على كسب رضا العملاء، وهذا يقود إلى قيام هؤلاء العملاء الراضين بترويج الصورة الذهنية عن الخدمات التي يقدمها المصرف، ونشر الصورة الايجابية حيال المصرف الإسلامي في إدراك الآخرين خارج حدود المصرف، وهذا الأمر يستقطب المزيد من العملاء في المستقبل مما ينعكس إيجاباً على أداء المصرف واستمراريته.

شكراً لحسن اصغائكم