

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

"أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة"

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه
حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو
بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

كما أقر بحق أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا في حقوق النشر لهذه الرسالة وأنه لا
يجوز النشر إلا بموافقة رسمية مكتوبة من الأكاديمية.

والله خير الشاهدين

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

I also acknowledged the right of the **Management and Politics Academy for Postgraduate Studies** to the copyright of this thesis and that its publication is admissible only through a formal, written consent by the Academy.

Student's name:

اسم الطالب: أحمد العلاوي عماد أبو شعبان

Date:

2017-04-22

26 رجب، 1438 هـ

التاريخ:

Signature:



التوقيع:



برنامج الدراسات العليا المشترك بين
أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا
وجامعة الأقصى بغزة



أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة

**The Influence of Training on The Quality of Islamic
Banking Services on Gaza Strip's Provinces.**

إعداد الطالب

أحمد "العلاوي" عماد مصباح أبو شعبان

إشراف

د. محمد إبراهيم المدهون

قُدمت هذه الرسالة لإتمام متطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة

في أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا

1438هـ - 2017م



نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير

بناءً على موافقة المجلس الأكاديمي بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ أحمد "العلاوي" عماد مصباح أبو شعبان، لنيل درجة الماجستير في تخصص القيادة والإدارة، وموضوعها:

"أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة"

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الثلاثاء 22 جمادى الثانية 1438 هـ، الموافق 2017/03/21 م الساعة الحادية عشر صباحاً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. محمد إبراهيم المدهون مشرفاً ورئيساً

د. خالد محمد المدهون مناقشاً خارجياً

د. سامي علي أبو الروس مناقشاً خارجياً

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في تخصص القيادة والإدارة.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق،،،

رئيس الأكاديمية
د. محمد إبراهيم المدهون
رئاسة الأكاديمية



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى:

" قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ "

(يوسف: 55)

ملخص الدراسة

أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع التدريب في المصارف الإسلامية بمحافظة غزة، وإلى تحديد مستوى جودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية بمحافظة غزة، كما هدفت الدراسة إلى بيان أثر التدريب في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية.

وأجريت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة، وعددها (159) موظفاً من مجتمع الدراسة من العاملين في المصارف الإسلامية الأربعة العاملة في قطاع غزة (البنك الوطني الإسلامي، وبنك الإنتاج الفلسطيني، والبنك الإسلامي الفلسطيني، والبنك الإسلامي العربي)، والبالغ عددهم (283) موظفاً، وتم جمع البيانات والمعلومات من خلال استبانة صممت لهذه الغاية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة.

وبينت الدراسة امتلاك المصارف المشمولة في الدراسة أنظمة حفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة لبيانات العملاء، كما توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها:

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية كما يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب بأبعاده مجتمعة (احتياجات التدريب، البيئة التدريبية، كفاءة التدريب، العائد المتوقع من التدريب) في تحقيق جودة الخدمات المصرفية بأبعاده مجتمعة (الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، والملموسية) في المصارف الإسلامية في قطاع غزة وبينت الدراسة بامتلاك المصارف أنظمة حفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة لبيانات العملاء.

وقدمت الدراسة العديد من التوصيات من أهمها:

السعي لتطوير الكادر البشري في المصارف الإسلامية من خلال زيادة عدد الدورات التدريبية النوعية التي يتلقونها من أجل تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وإنشاء مراكز تدريب متخصصة لتدريب موظفي المصارف الإسلامية من زيادة كفاءة الكوادر البشرية فيها وضرورة الاهتمام بزيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف الإسلامية من خلال آلية تعتمد على ترتيب أبعاد الجودة التي ظهرت في الدراسة (الاعتمادية، والملموسية، والاستجابة، والتعاطف، والأمان)، باعتبارها عوامل مهمة تأخذ بعين الاعتبار عند تقييم العملاء لخدمات المصارف الإسلامية.

ABSTRACT

The Influence of Training on The Quality of Islamic Banking Services on Gaza Strip Provinces.

The study aims to display the reality of training at Islamic Banks in Gaza Strip, and to determine the quality level of Islamic Banking Services in Gaza Strip. Also, it aims to show the effect of training in improving the quality of Banking Services at Islamic Banks.

This study has been implemented on a simple random sample of (159) employee out of (283) employees. The study community field consists of (4) Islamic Banks in Gaza Strip: (Islamic Notional Bank, Palestinian Production Bank, Palestine Islamic Bank, Arab Islamic Bank).The information have been gathered according to the use of Descriptive analytical method by the researcher.

The Study's Result:

There is significant relationship at Level ($\alpha \leq 0.05$) between Training and the quality of Islamic banks' services. Also there is a significant relationship at Level ($\alpha \leq 0.05$) between the different aspects Training including (Training needs, training environment, training efficiency, the expected return of training) on enhancing the quality of banking services represented with it's different aspect including (Reliability, Response, Security, Sympathy and Tangibility) in the Islamic Banks in Gaza strip. This study revealed that banks have accurate systems for recording and saving clients data.

The main recommendation of the study:

Pursuing the improving the Islamic banks employees through increasing the number of training courses to improve the quality of the services provided to clients, establishing specialized training centers to train the Islamic banks employees to improve their efficiency and Improving the quality of the services in the Islamic banks through adopting a mechanism based the quality aspects including (Reliability, Response, Security, Sympathy and Tangibility), considering it as a main aspects based on the customers' evaluation of the bank services.

إهداء

إلى:

❖ أبي العزيز وأمي الغالية وجدتي وعمتي الغالية أطال الله في أعمارهم
جميعاً

❖ زوجتي وأولادي حباً ووفاءً

❖ أخي وأخواتي احتراماً وتقديراً

❖ أرواح شهدائنا الأبرار

❖ من وقف إلى جانبي لتحقيق ما أصبو إليه

أهدي هذا البحث المتواضع راجياً من المولى عز وجل أن يجد القبول والنجاح

أحمد " العلاوي " عماد أبو شعبان

شكرٌ وتقديرٌ

اللهم لك الحمد كله، ولك الشكر كله، وإليك يرجع الأمر كله، ظاهره وباطنه، وعلايته وسره، أنت وكيل كل نعمة، ومزيل كل نقمة، وبتوفيقك تتم الصالحات، فلك الحمد وإليك الثناء الحسن في كل أمر، وأصلي وأسلم على الحبيب محمد ﷺ وصحبه والسائرين على دربه إلى يوم الدين، أما بعد:

انطلاقاً من قوله تعالى: [وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ] (النمل: 19).

وامتثالاً لقول المصطفى ﷺ: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، فإنني أتقدم بجزيل شكري وتقديري، لكل من أولاني معروفاً بتوجيهه أو نصحاً أو إرشاداً، ولا سيما الدكتور الفاضل/ محمد إبراهيم المدهون الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث، فأرشدني ووجهني وصولاً إلى لحظة الحصاد، فجزاه الله عني وعن المسلمين كل خير.

وأقدم عظيمَ شكري لكل من:

- أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بغزة، ممثلة بإدارتها وجميع العاملين فيها.
- وإلى جامعة الأقصى، بإدارتها وعمدائها وجميع العاملين فيها.
- وإلى إدارة البنك الوطني الإسلامي والذي أنتمي إليها، ممثلة بالسيد/ أ. حازم وليد الحصري المدير العام، وإلى زملائي وجميع العاملين بالبنك.
- وإلى إدارات كل من: بنك الإنتاج الفلسطيني، والبنك الإسلامي الفلسطيني، والبنك الإسلامي العربي، وجميع العاملين فيها على ما قدموه لي جميعاً من تسهيلات ومساعدة في إنجاز هذه الدراسة.
- كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى الإخوة المحكمين، لما بذلوه من جهد في تحكيم أداة الدراسة؛ وصولاً إلى صورتها النهائية.
- كما وأخص بالشكر الجزيل الأستاذ الفاضل/ أحمد يوسف اللوح، على دعمه وتشجيعه ومساندته لي في إتمام هذا البحث.
- وأشكر أيضاً الأستاذ/ إياد أحمد النبيه على جهوده في تدقيق هذه الرسالة لغوياً وإملائياً وتنسيقاً؛ حتى جاءت في هذه الصورة.
- وليعذرني جميع الإخوة والأهل والأحباب والأصحاب الذين يطول المقام بذكرهم، فلم مني كل شكر وتقدير.

قائمة المحتويات

الصفحة	البيان	#
ب	الآية القرآنية	
ج	ملخص الدراسة باللغة العربية	
د	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	
هـ	إهداء	
و	شكر وتقدير	
ز - ي	قائمة المحتويات	
ك-م	قائمة الجداول	
ن	قائمة الأشكال	
ن	قائمة الملاحق	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
2	المقدمة	1.1
3	مشكلة الدراسة وأسئلتها	2.1
5	أهداف الدراسة	3.1
5	أهمية الدراسة	4.1
6	متغيرات الدراسة	5.1
8	فرضيات الدراسة	6.1
8	حدود الدراسة	7.1
8	مصطلحات الدراسة	8.1
9	صعوبات الدراسة	9.1
1.2 المبحث الأول: التدريب		
29-11	مقدمة المبحث	1.1.2
12	تعريف التدريب	2.1.2
13	أهمية التدريب	3.1.2
14	أهداف التدريب	4.1.2
14	أنواع التدريب	5.1.2
15	مراحل التدريب	6.1.2
16	طرق التدريب	7.1.2
17	تنفيذ البرنامج التدريبي	8.1.2
18	تقييم البرنامج التدريبي	9.1.2
19	مجالات التدريب	10.1.2
20	تحديد الحاجة للتدريب على مستوى المنظمة	11.1.2

20	العوامل التي تؤثر في التدريب	12.1.2
21	أسس إعداد البرامج التدريبية	13.1.2
22	خطوات إعداد إستراتيجية التدريب	14.1.2
23	ملخص المبحث الأول	15.1.2
31-25	المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية	2.2
25	المطلب الأول: جودة الخدمة	1.2.2
25	مقدمة	1.1.2.2
25	مفهوم الجودة	2.1.2.2
26	الجودة في الفكر الإداري المعاصر	3.1.2.2
26	مراحل تبني فلسفة الجودة	4.1.2.2
27	المراحل التاريخية لتطور أداة الجودة الشاملة	5.1.2.2
27	مبادئ إدارة الجودة	6.1.2.2
28	مفهوم الخدمة	7.1.2.2
29	خصائص الخدمة	8.1.2.2
29	جودة الخدمة	9.1.2.2
30	أهمية جودة الخدمة	10.1.2.2
31	أبعاد (معايير) قياس جودة الخدمة المقدمة	11.1.2.2
38-35	المطلب الثاني: جودة الخدمات المصرفية	2.2.2
35	مقدمة	1.2.2.2
35	مفهوم جودة الخدمات المصرفية	2.2.2.2
36	خصائص ومميزات الخدمات المصرفية	3.2.2.2
37	مستويات الخدمة المصرفية	4.2.2.2
38	ملخص المبحث الثاني	5.2.2.2
51-40	المبحث الثالث: المصارف الإسلامية بمحافظة غزة	3.2
40	مقدمة	1.3.2
40	البنك الوطني الإسلامي	2.3.2
40	نبذة عن البنك	1.3.2.2
41	التسهيلات المصرفية	2.3.2.2
41	الجهاز الوظيفي	3.3.2.2
42	الدورات التدريبية المصرفية	4.3.2.2
42	الخطة المستقبلية للبنك	5.3.2.2
43	بنك الإنتاج الفلسطيني	3.3.2
43	التأسيس	1.3.3.2
44	معلومات عن البنك وأعداد الموظفين	2.3.3.2

45	الأعمال والخدمات المصرفية التي يقدمها البنك	3.3.3.2
46	نسب الربحية والمشاركة	4.3.3.2
46	أعداد المتعاملين مع بنك الإنتاج	5.3.3.2
46	المشاريع المستقبلية	6.3.3.2
46	البنك الإسلامي الفلسطيني	4.3.2
46	التأسيس	1.3.4.2
46	ما يميزه	2.3.4.2
47	ما يقوم به البنك	3.3.4.2
47	الموارد البشرية للبنك	4.3.4.2
47	أين نحن؟	5.3.4.2
48	البنك الإسلامي العربي	5.3.2
48	التأسيس	1.3.5.2
49	الموارد البشرية	2.3.5.2
50	سياسة التدريب	3.3.5.2
51	الخطة المستقبلية	4.3.5.2
51	ملخص المبحث الثالث	6.3.2
الفصل الثالث: الدراسات السابقة		
53	مقدمة	1.3
53	الدراسات الفلسطينية (المحلية)	2.3
59	الدراسات العربية	3.3
62	الدراسات الأجنبية	4.3
67	مصنوفة الدراسات السابقة	5.3
67	الفجوة البحثية	6.3
الفصل الرابع: منهجية الدراسة		
71	مقدمة	1.4
72	منهجية وأسلوب البحث	2.4
72	مجتمع الدراسة وعينتها	3.4
72	أداة الدراسة (الاستبانة)	4.4
73	خطوات بناء الاستبانة	5.4
74	صدق الاستبانة	6.4
الفصل الخامس: تحليل البيانات		
85	مقدمة	1.5
85	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية	2.5
84	مجتمع وعينة الدراسة	3.5

87	أداة الدراسة (الاستبانة)	4.5
87	خطوات بناء الإستبانة	5.5
88	صدق الاستبانة	6.5
الفصل السادس / نتائج وتوصيات الدراسة		
117	نتائج الدراسة	1.6
122	أهم توصيات الدراسة	2.6
124	خطة تنفيذية لتنفيذ توصيات الدراسة	3.6
126	المصادر والمراجع	
132	الملاحق	

قائمة الجداول

الرقم	البند	الصفحة
1.2	أنواع التدريب	15
2.2	أبعاد (معايير) قياس جودة الخدمة المقدمة	32
3.2	مؤشرات تقييم الجودة	34
4.2	أعداد الموظفين في البنك الوطني الإسلامي	41
5.2	تصنيفات الموظفين حسب مستوياتهم الأكاديمية	42
6.2	الدورات التدريبية المصرفية والإدارية التي عقدت خلال العام 2015م	42
7.2	أعداد وجنس العاملين في بنك الإنتاج الفلسطيني	42
8.2	تصنيف العاملين في بنك الإنتاج الفلسطيني	43
9.2	المؤهل الأكاديمي للعاملين في البنك الإسلامي الفلسطيني	48
10.2	نسبة النمو في البنوك	49
11.2	عدد موظفي البنك الإسلامي العربي	49
12.2	المؤهلات الأكاديمية لموظفي البنك الإسلامي العربي	50
13.2	الدورات التدريبية	50
1.3	مصفوفة الفجوة البحثية	67
1.4	إحصائية بعدد العاملين في المصارف الإسلامية في قطاع غزة	72
2.4	درجات المقياس	74
3.4	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال احتياجات التدريب " والدرجة الكلية للمجال	75
4.4	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " البيئة التدريبية " والدرجة الكلية للمجال	76
5.4	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " كفاءة التدريب " والدرجة الكلية للمجال	76
6.4	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال العائد من التدريب" والدرجة الكلية للمجال	77
7.4	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال الاعتمادية والدرجة الكلية للمجال	77
8.4	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال الاستجابة والدرجة الكلية للمجال	78
9.4	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال الأمان والدرجة الكلية للمجال	78
10.4	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال التعاطف والدرجة الكلية للمجال	79

79	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الملموسية والدرجة الكلية للمجال	11.4
80	معامل ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة	12.4
81	معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات الإستبانة	13.4
82	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	14.4
85	الاستبيانات التي تم تعبئتها	1.5
85	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية	2.5
88	درجات الموافقة حسب اختبارات	3.5
89	الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال احتياجات التدريب	4.5
90	الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال البيئة التدريبية	5.5
91	الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال كفاءة التدريب	6.5
92	الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال العائد من التدريب	7.5
93		8.5
94	الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال الاعتمادية	9.5
95	الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال الاستجابة	10.5
96	الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال الأمان	11.5
97	الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال التعاطف	12.5
98	الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال الملموسية	13.5
99	الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجالات جودة الخدمات المصرفية	14.5
100	نتائج بعض الدراسات السابقة بخصوص أبعاد جودة الخدمة المصرفية	15.5
101	معامل الارتباط بين التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.	16.5
101	معامل الارتباط بين احتياجات التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية	17.5
102	معامل الارتباط بين البيئة التدريبية وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية	18.5
102	معامل الارتباط بين كفاءة التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية	19.5
103	معامل الارتباط بين العائد المتوقع من التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية	20.5
104	تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار	21.5
105	نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين - النوع	22.5
106	نتائج اختبار "التباين الأحادي" العمر	23.5

106	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - المؤهل العلمي	24.5
107	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - المصرف	25.5
108	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - عدد سنوات الخدمة	26.5
109	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - مكان السكن	27.5
109	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - التدريب	28.5
110	نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين - النوع	29.5
111	نتائج اختبار "التباين الأحادي" العمر	30.5
111	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - المؤهل العلمي	31.5
112	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - المصرف	32.5
113	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - عدد سنوات الخدمة	33.5
113	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - مكان السكن	34.5
114	نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - التدريب	35.5

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	رقم الشكل
7	العلاقة بين متغيرات الدراسة	1.1
18	خطوات تنفيذ التدريب	2.1
34	أبعاد جودة الخدمة	2.2
45	الأعمال والخدمات المصرفية التي يُقدمها بنك الإنتاج الفلسطيني	2.3

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق
132	ملحق رقم (1) قائمة بأسماء المحكمين
133	ملحق رقم (2) الاستبانة بصورتها النهائية

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1.1 المقدمة
- 2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها
- 3.1 أهداف الدراسة
- 4.1 أهمية الدراسة
- 5.1 متغيرات الدراسة
- 6.1 فرضيات الدراسة
- 7.1 حدود الدراسة
- 8.1 مصطلحات الدراسة
- 9.1 صعوبات الدراسة

1.1 المقدمة

تلعب المصارف دوراً هاماً في تمويل التطور الاقتصادي للبلاد، وتحتل مكانة رئيسية ضمن السياسات الاقتصادية لكل الدول، إلا أن نجاحها في أداء وظيفتها الأساسية يرتبط بقدرتها على التكيف مع الأوضاع الجديدة، حيث تمثل المتغيرات العالمية والتطورات الاقتصادية المتلاحقة وعولمة النشاط المصرفي وتحرير الخدمات المالية والمصرفية تحديات تنافسية كبيرة تقع على عاتق الإدارات المصرفية؛ مما دفعها للعمل على تطوير هذه البنوك في كافة النواحي: السياسات والتوجهات ومستوى الأداء وغيرها، وألزمها بضرورة التكيف مع هذه المتغيرات، ومواجهة آثارها السلبية، والاستفادة من المكاسب التي تحققها، وإيجاد نظم مصرفية معاصرة تقدم خدماتها لمختلف القطاعات، وأصبح تطوير الخدمات المصرفية للبنوك بصورة عامة، والبنوك الإسلامية بصفة خاصة، ومواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية الإسلامية، والاستفادة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات المصرفية، والاهتمام بجودة الخدمات وتحقيق رغبات العملاء أحد المداخل الرئيسية لزيادة وتطوير القدرة التنافسية للبنوك الإسلامية (أبو عمشة، 2010: 1).

ويرى علاونة (2006: 2): "أن أي بنك يستطيع أن يحقق أهدافه إذا قام كل شخص بعمله على أفضل وجه، وحتى يمكن للعاملين القيام بذلك فهم بحاجة إلى تدريب جيد، وقد يحتاج الأمر إلى بعض التدخل من الأشخاص في عملية التدريب لتحديد احتياجات البنك واحتياجات الفرد، واختيار أو تصميم التدريب المناسب لتحقيق هذه الاحتياجات، بجانب نقل وتقييم فاعلية هذا التدريب، ولا يسهم في هذه العملية مجرد المتخصصين أو الحرفيين أو المديرين الذين يعملون طوال الوقت فحسب، وإنما لكل من مديري شئون الموظفين ومديري الفروع رؤساء الأقسام والموظفين دور حيوي وأساسي في ذلك.

ولقد أصبح التدريب في عصرنا هذا ضرورة من الضرورات التي لا يمكن أن يتخلى عنها الأفراد والمؤسسات على حدٍ سواء، حيث أصبح التدريب شرطاً لأية عملية إصلاح أو تطوير وظيفي في أي مكان وفي كل عمل، وأساساً ركيزاً للبناء المؤسسي، ووسيلة لا يمكن الاستغناء عنها لتحقيق الأهداف المستقبلية لأية مؤسسة طموحة.

ويعد العنصر البشري من أهم عناصر العملية الإدارية؛ وذلك لما له من تأثير على واقع ومستقبل المؤسسة، ولا بد من الإشارة أن العنصر البشري هو أعقد عنصر من حيث طريقة التعامل والاحتياجات؛ فلذلك لا بد للمصارف من تدريب عنصرها البشري؛ وذلك لتزويد من فعالته ومهاراته وقدراته وتنمية مهاراته.

وعليه، يلاحظ تزايد اهتمام منظمات الأعمال الحديثة بالتدريب، باعتباره من أحسن الطرق التي يمكن بواسطتها الربط بين عوامل الإنتاج المادية وبين الأفراد العاملين بالمصارف والمؤسسات، بالشكل الذي يضمن تحقيق أهداف المصارف بأكبر فاعلية وكفاءة ممكنة، فالتدريب أصبح أداة أساسية تعتمد عليها معظم المؤسسات والمصارف التي ترغب في تحسين أدائها (الهابل، 2010: 3).

وإن أهمية جودة الخدمات المصرفية تعطي طابع التميز الخدمي الذي يعمل على التنافس بين المؤسسات الخدمية، حيث أصبح كل عامل يعمل في المصارف يهتم بجودة الخدمة؛ وذلك نظراً للدور الذي تلعبه في خدمة العملاء، كما أن قياس جودة الخدمات ليس بالأمر السهل، بل يعد من أصعب الأمور التي تواجه إدارة البنوك والمصارف، حيث إنك كموظف مصرفي تواجه الكثير من التحديات التي لا بد من أن تتعامل معها باتباعك الأسلوب المناسب، وتواجهها وتتكيف معها، وذلك بالاعتماد على الجودة من أجل تحقيق رضا عملائك الذين هم رأس مالك الحقيقي.

أصبحت المصارف الإسلامية أحوج ما تكون للارتقاء بأدائها حتى تتمكن من مواجهة مختلف صور التحديات التي أفرزتها التطورات لتطوير كواردها، وتصبح قادرة على الاستخدام الأمثل لمواردها ككل، كما أن المصارف الإسلامية لا تمارس الواجبات الدينية فحسب، بل أصبحت مؤسسات مصارف تنافسية بجانب المصارف الأخرى غير الإسلامية، وذلك في محاولة من المصارف لجذب عملاء قادرين على التكيف مع البرامج المطروحة وفق الشريعة الإسلامية الغراء (راشد، 2014: 2).

لاحظ الباحث من خلال عمله في أحد المصارف الإسلامية في قطاع غزة، وهو البنك الوطني الإسلامي، أن هناك حاجةً وضرورة ملحة لمناقشة موضوع الدراسة؛ وصولاً إلى الجودة والتميز للمصارف الإسلامية؛ لتصبح منافساً قوياً للمصارف الأخرى.

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

تسعى المصارف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة لعملائها؛ تلبيةً لرغباتهم وتوقعاتهم، والذي من شأنه أدى إلى اتخاذ قرارات قادرة على تطوير وتحسين الأداء البشري من خلال البرامج التدريبية المختلفة. فتعمل على تأهيل الكوادر العاملة لديها من أجل الارتقاء بهم ليكونوا قادرين على التكيف مع كافة المتغيرات والتحديات المتلاحقة، ومن أجل المنافسة والاستمرارية في التقدم والتطور العملي الذي من شأنه المحافظة على مكانتها السوقية، وارتقائها نحو القمة؛ لذا يجب أن تتطلع المصارف لجودة التدريب من زاوية إستراتيجية بحيث يتم تصميم وتنفيذ برامج تدريبية لتحقيق أهدافها، ولتحقيق جودة مصرفية قادرة على المنافسة والتميز.

ولقد أشارت دراسة (منصور، 2013): إلى وجود توجه عالٍ والتزام واضح من الإدارات المسؤولة عن التدريب وسعيها الدؤوب لتحقيق جودة خدمة مصرفية ذات طابع تنافسي، وأشارت دراسة (أبو الروس والقوقا، 2013): إلى أنّ للتدريب أثراً فعالاً على نمو وربحية المشروعات الصغيرة من خلال دور التدريب في تطوير مهارات وقدرات أصحاب المشروعات الصغيرة والعاملين فيها، كما بيّنت دراسة (الغامدي، 2014): أن للتدريب دوراً مهماً في زيادة كفاءة المؤسسة، وحاجة العاملين إليه لتطوير أدائهم.

وعليه، فإن الباحث يرى أنه من الضروري تطوير الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة لعملائها؛ وذلك بهدف تحقيق التميّز عن المصارف التجارية الأخرى، وأنّ على المصارف الإسلامية الارتقاء بأداء كادرها الذي يعتبر حلقة الاتصال الأولى مع الجمهور، وذلك من خلال برامج تدريبية متميزة، من شأنها صقل مهاراتهم وزيادة خبراتهم ومعارفهم، إضافةً إلى تعديل سلوكياتهم للأفضل من أجل زيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

وبناءً على ما تقدم، فإن مشكلة الدراسة تكمن في السعي للإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية بمحافظة غزة؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة التالية:

1. ما واقع التدريب في المصارف الإسلامية؟
2. ما مستوى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للتدريب بأبعاده مجتمعة (احتياجات التدريب، البيئة التدريبية، كفاءة التدريب، العائد المتوقع من التدريب) في تحقيق جودة الخدمات المصرفية بأبعادهها مجتمعةً (الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، والملموسية) في المصارف الإسلامية في قطاع غزة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات استجابة أفراد العينة تُعزى للمتغيرات الشخصية التالية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المصرف، المحافظة، عدد الدورات التدريبية)؟
5. ما هي الحلول والمقترحات لتعظيم فاعلية التدريب لتؤثر إيجاباً على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية؟

3.1 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. الكشف عن واقع التدريب في المصارف الإسلامية بمحافظة غزة.
2. تحديد مستوى جودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية بمحافظة غزة.
3. التعرف على العلاقة بين التدريب بأبعاده مجتمعة (احتياجات التدريب، البيئة التدريبية، كفاءة التدريب، العائد المتوقع من التدريب) وجودة الخدمات المصرفية بأبعادها مجتمعةً (الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، والملموسية) في المصارف الإسلامية في قطاع غزة.
4. التعرف على العلاقة بين أبعاد التدريب (احتياجات التدريب، البيئة التدريبية، كفاءة التدريب، العائد المتوقع من التدريب)، كل على حدة، وجودة الخدمات المصرفية بأبعادها مجتمعةً (الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، والملموسية) في المصارف الإسلامية في قطاع غزة.
5. التعرف على أثر المتغيرات الشخصية التالية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المصرف، المحافظة، عدد الدورات التدريبية) لعينة الدراسة حول التدريب والخدمات المصرفية.

4.1 أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة بما يلي:

أ. الأهمية العلمية (النظرية):

1. تسليط الضوء على أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية.
2. توضيح البعد الاستراتيجي لوظيفة التدريب كأداة تنافسية للاستثمار طويل الأجل تسعى المصارف الإسلامية لتحسينه لتحقيق التميز المؤسسي.
3. المساهمة في زيادة المعرفة وإثراء المعلومات وتقديم إضافة علمية ونوعية جديدة للمكتبة الفلسطينية والعربية وغيرها.

ب. الأهمية العملية (التطبيقية):

1. معرفة أثر التدريب على تنمية مهارات وقدرات العاملين في المصارف الإسلامية.
2. التعرف على مدى التزام الإدارات العليا للمصارف الإسلامية ودعمها لإستراتيجية التدريب لتحسين جودة الخدمات المصرفية.
3. معرفة نقاط القوة والضعف في التدريب والتعرف على المعايير التي يوليها الموظفين عند تقديمهم للخدمات المصرفية.
4. مساعدة المصارف الإسلامية من أجل الاستفادة من النتائج التي تقدمها الدراسة، ومعرفة ما هو مطبق لديها وما يجب تطبيقه.
5. معرفة توجهات عملاء المصارف الإسلامية نحو الخدمات المصرفية المقدمة من هذه المصارف بهدف تطويرها.
6. إمكانية استفادة أصحاب القرار في المصارف الإسلامية لتحسين وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة لتحقيق رضا عملائها وكسب حصة سوقية جديدة. توجيه الإدارات العليا للمصارف الإسلامية نحو تحمل مسؤولياتها تجاه المخاطر الناجمة عن إهمال دور التدريب على جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

5.1 متغيرات الدراسة

❖ **المتغير المستقل:** ويتمثل في التدريب، ويتفرع منه المتغيرات المستقلة التالية:

- احتياجات التدريب.
- البيئة التدريبية.
- كفاءة التدريب.
- العائد المتوقع من التدريب.

❖ **المتغير التابع:** جودة الخدمات المصرفية

لقد اعتمد الباحث لقياس جودة الخدمات المصرفية على نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL)، وهو النموذج الذي تم تصميمه واستخدامه من قبل كل من الباحثين: (Parauraman) و (Berry) و (Zeithaml) بهدف قياس جودة الخدمات المصرفية، ويشمل:

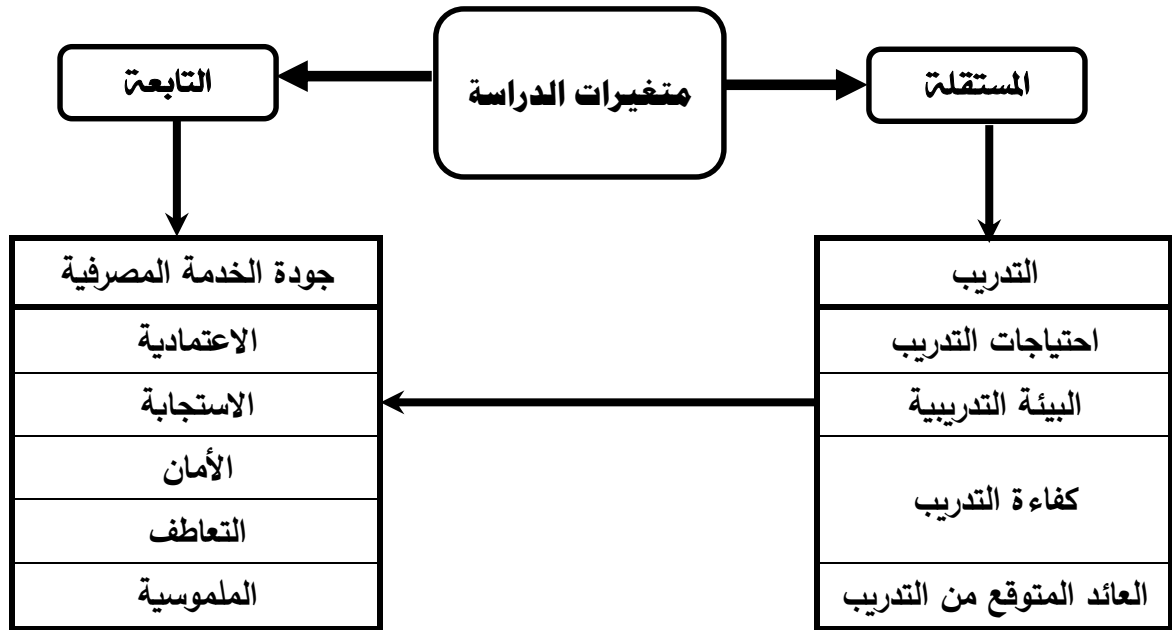
(النواحي المادية الملموسة "الملموسية"، الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد "الأمان"، التقمص والاعتناق "التعاطف") (العالول: 2011: 5).

وقد اعتمد الباحث العناصر السابقة نظراً لتكرارها في معظم نماذج ودراسات قياس جودة الخدمة (Wang et al.: 2004)، (عابدين: 2006)، (Upal: 2008)، (Blery et al.: 2009).

ويتفرع من المتغير التابع المتغيرات التالية:

- الاعتمادية
- الاستجابة
- الأمان
- التعاطف
- الملموسية

شكل رقم 1.1 العلاقة بين متغيرات الدراسة



المصدر: جُرد بواسطة الباحث بالاعتماد على نموذج SERVQUAL والدراسات السابقة.

6.1 فرضيات الدراسة

تم بناء فرضيات الدراسة اعتماداً على مشكلة الدراسة وعناصرها المختلفة لتحقيق أهداف الدراسة الموجودة وهي على النحو التالي:

1. الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة طردية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التدريب بأبعاده مجتمعة وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.

وينبثق منها الفرضيات التالية:

- توجد علاقة طردية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين احتياجات التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.
- توجد علاقة طردية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين البيئة التدريبية وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.
- توجد علاقة طردية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين كفاءة التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.
- توجد علاقة طردية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين العائد المتوقع من التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.

2. الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب بأبعاده مجتمعة (احتياجات التدريب، البيئة التدريبية، كفاءة التدريب، العائد المتوقع من التدريب) في تحقيق جودة الخدمات المصرفية بأبعادهها مجتمعة (الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، والملموسية) في المصارف الإسلامية في قطاع غزة.

3. الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة تُعزى للمتغيرات الشخصية التالية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المصرف، المحافظة، عدد الدورات التدريبية).

7.1 حدود الدراسة

7.1.1 الحد الزمني: تم تنفيذ الدراسة في عام 2016م.

7.1.2 الحد المكاني: تمت الدراسة بمحافظة غزة على المصارف الإسلامية.

8.1 مصطلحات الدراسة

1. **التدريب:** "نشاط مخطط يهدف لتنمية القدرات والمهارات الفنية والسلوكية للأفراد العاملين لتمكينهم من أداء فاعل ومثمر يؤدي لبلوغ أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة" (مصطفى، 2004: 225)، ويعرفه الباحث -إجرائياً- بأنه: "النشاط المخطط له من قبل الجهة المخولة من إدارات المصارف الإسلامية، والموجه للعاملين بها؛ لتنمية قدراتهم ومهاراتهم وتطويرها، وإكسابهم الاتجاهات والقيم اللازمة عند تقديمهم الخدمة لعملاء المصرف".

2. **الجودة:** "المطابقة للمواصفات وتلبية حاجات ورغبات الزبائن وتوقعاتهم، والذي يحكم عليها العميل الذي يُقرر ما إذا كان المنتج يُلبي حاجاته أو لا" (راشد، 2014: 9)، ولقد تبنى الباحث -إجرائياً- تعريف راشد (2014) للجودة لمناسبتها للبحث.

3. **جودة الخدمة:** "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة" (السعافين، 2015: 27)، ويعرفها الباحث -إجرائياً- بأنها: "درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة المقدمة من المصارف الإسلامية للمتعاملين معها عن طريق إشباع رغباتهم وتلبية حاجاتهم وتوقعاتهم.

4. **جودة الخدمات المصرفية:** "ملاءمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها العملاء نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم" (إسماعيل، 2007: 12)، ولقد تبنى الباحث -إجرائياً- تعريف إسماعيل (2007) لجودة الخدمات المصرفية لمناسبتها للبحث.

5. **المصارف الإسلامية:** "مؤسسات مالية تعمل في إطار إسلامي، تقوم بأداء الخدمات المصرفية والمالية، كما تباشر أعمال التمويل والاستثمار في المجالات المختلفة في ضوء قواعد وأحكام الشريعة الإسلامية؛ بهدف غرس القيم المتمثلة في الأخلاق الإسلامية في مجال المعاملات المالية، والمساعدة في تحقيق التنمية الاجتماعية

والاقتصادية من خلال تشغيل الأموال بقصد المساهمة في تحقيق الحياة الكريمة للشعوب الإسلامية" (سحنون، 2003: 96).

9.1 صعوبات الدراسة:

- هذه صعوبات واجهها الباحث خلال هذه الدراسة وهي على النحو التالي:
1. عدم إعتقاد مصرفي (الوطني الإسلامي - الإنتاج الفلسطيني) من سلطة النقد.
 2. انقطاع التيار الكهربائي وعدم انتظامها أثر سلباً على إنهاء الدراسة في الوقت المحدد لها.
 3. ضغط العمل وعدم توفر الوقت الكافي والمناسب لكتابة الدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

1.2 المبحث الأول: التدريب

2.2 المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية

3.2 المبحث الثالث: المصارف الإسلامية بمحافظة غزة

1.2 المبحث الأول التدريب

مقدمة المبحث	1.1.2
تعريف التدريب	2.1.2
أهمية التدريب	3.1.2
أهداف التدريب	4.1.2
أنواع التدريب	5.1.2
مراحل التدريب	6.1.2
طرق التدريب	7.1.2
تنفيذ البرنامج التدريبي	8.1.2
تقييم البرنامج التدريبي	9.1.2
مجالات التدريب	10.1.2
تحديد الحاجة للتدريب على مستوى المنظمة	11.1.2
العوامل التي تؤثر في التدريب	12.1.2
أسس إعداد البرامج التدريبي	13.1.2
خطوات إعداد إستراتيجية التدريب	14.1.2
مخلص المبحث الأول	15.1.2

2.1 المبحث الأول: التدريب

1.1.2 مقدمة المبحث

تناول المبحث عدة نقاط، منها: مفهوم التدريب، أهمية التدريب، مجالات التدريب، أساليب التدريب، طرق التدريب، وغيرها مما يتعلق بالتدريب.

2.1.2 تعريف التدريب

تم تعريف التدريب بعدة تعريفات مختلفة حسب وجهات نظر المفكرين، ومنها:

- "إحدى الوسائل التي تستخدمها الإدارة من أجل تطوير القدرات العملية والسلوكية للعاملين وتنميتها بالشكل الذي يمهد الطريق نحو تقدم المنظمة وازدهارها، ومواجهة التغيرات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية" (أبو كرش، 2016: 5).
- "عملية هدفها كسب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الإنسان، وتحصيل المعلومات التي تنقصه، والاتجاهات الصالحة للعمل والسلطة والأنماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى الكفاءة في الأداء وزيادة الإنتاج" (مخان، 2014: 23).
- "عملية إعداد الفرد للعمل المثمر والاحتفاظ به على مستوى الخدمة المطلوبة، فهو نوع من التوجيه صادر من إنسان وموجه إلى إنسان آخر" (أبو النصر، 2012: 15).
- "نشاط مخطط يهدف لتنمية القدرات والمهارات الفنية والسلوكية للأفراد العاملين لتمكينهم من أداء فاعلٍ ومثمر يؤدي لبلوغ أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة" (أبو الروس والقوقا، 2011: 6).
- "جهود إدارية وتنظيمية مرتبطة بحالة الاستمرارية تستهدف إجراء تغيير مهاري ومعرفي وسلوكي في خصائص الفرد الحالية أو المستقبلية لكي يتمكن من الإيفاء بمتطلبات عمله أو أن يطور أداءه العملي والسلوكي بشكل أفضل" (السكرانة، 2011: 18).
- "الجهود المنظمة والمخططة لتطوير معارف وخبرات واتجاهات المتدربين، وذلك بجعلهم أكثر فاعلية في أداء مهامهم" (بن طاطة، 2009: 4).
- "كل عمل من شأنه أن يؤدي إلى تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية لضمان الإلمام بدقائق العمل وظروفه، أو خلق مهارات تنموية أو إدارية تحتاج إليها المنظمة أو تغيير

وجهات النظر أو المعتقدات لدى الأفراد تغييراً من شأنه أن يؤثر بشكلٍ إيجابيٍ على ناتج عملهم" (ميا وديب والشامسي، 2009: 6).

ويرى الباحث من خلال مقارنته للتعريفات السابقة أن التدريب ينظر إليه على أنه: "نشاط مخطط له من قبل الجهة المخولة من إدارة المؤسسة أو المنظمة، والموجه للعاملين بها؛ لتنمية قدراتهم ومهاراتهم وتطويرها، وإكسابهم الاتجاهات والقيم اللازمة عند تقديمهم الخدمة للجمهور".

3.1.2 أهمية التدريب

يعتبر التدريب في المنظمات الحديثة أداة التنمية ووسيلتها، كما أنه الأداة التي إذا أحسن استثمارها وتوظيفها تمكنت من تحقيق الكفاءة والكفاية في الأداء والإنتاج، وقد تزيد الاهتمام بوظيفة التدريب؛ نظراً لارتباط هذه الوظيفة بمستوى أداء الفرد للوظيفة التي يشغلها والكفاءة الإنتاجية (القوقا، 2007: 30).

وتبرز أهمية التدريب على ما يلي (أبو الروس والقوقا، 2011: 7):

3.1.2.1 أهمية التدريب للمنظمة:

تتمثل أهمية التدريب للمنظمة بإزالة أو معالجة نقاط ضعف الأداء، سواء أكان ذلك للأداء الحالي أم الأداء المستقبلي المتوقع، من خلال زيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي، وخلق الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين نحو العمل والمنظمة، وتوضيح السياسات العامة للمنظمة، وكذلك ترشيد القرارات الإدارية وتطوير أساليب وأسس ومهارات القيادة الإدارية، كما يساعد في تجديد المعلومات وتحديثها بما يتوافق مع المتغيرات المختلفة في البيئة، وكذلك يساهم في بناء قاعدة فاعلة للاتصالات والاستشارات الداخلية، وبذلك يؤدي إلى تطوير أساليب التفاعل بين الأفراد العاملين بينهم والإدارة.

3.1.2.2 أهمية التدريب للعاملين:

وتظهر أهمية التدريب للفرد العامل في المنظمة في تزويده بالكفاءات المطلوبة، كما ينعكس التدريب بنتائج إيجابية بالنسبة للفرد العامل، حيث يحقق التدريب فوائد للعاملين، كمساعدتهم في تحسين فهمهم للمنظمة، وتوضيح أدوارهم فيها، ومساعدتهم في حل مشكلات العمل، كما يطور وينمي الدافعية نحو الأداء، ويخلق فرصاً للنمو والتطور لدى العاملين، ويساعد في تقليل التوتر الناتج عن النقص في المعرفة أو المهارة، كذلك يساهم في تنمية القدرات الذاتية للإدارة والرفاهية لدى العاملين (القوقا، 2007: 30).

3.1.2.3 أهمية التدريب على العلاقات الإنسانية:

للتدريب أهمية تنعكس على العلاقات الإنسانية من خلال (أبو الروس والقوقا، 2011: 7):

- تطوير أساليب التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والعاملين.
- تطوير إمكانات الأفراد لقبول التكيف مع التغيرات الحاصلة.
- توثيق العلاقة بين الإدارة والأفراد العاملين.
- يساهم في تنمية وتطوير عملية التوجيه الذاتي لخدمة المنظمة.

ويرى الباحث أن للتدريب أهمية كبيرة، سواءً للمتدربين أو المؤسسة أو العملاء الذين يتلقون الخدمة، وكذلك على العلاقات الإنسانية التي تهتم الجميع.

4.1.2 أهداف التدريب

تعتبر أهداف التدريب هي الغايات التي يسعى التدريب إلى تحقيقها من خلال التالي (أبو الروس والقوقا، 2011: 8):

1. رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية لدى الأفراد سواء في النواحي الفنية أو السلوكية أو الإشرافية وغيرها من العوامل التي تقتضيها ظروف العمل وطبيعته.
2. تدريب الموارد البشرية اللازمة لأداء الوظائف المطلوبة بالمستوى المطلوب وفي التخصص الذي تشترطه مواصفات الوظيفة.
3. إعداد الأفراد للقيام بأعمال ذات طبيعة ومواصفات تختلف عن العمل الحالي الذي يقوم به الفرد بالنقل أو بالترقية.
4. إعداد المعنيين الجدد وتهيئتهم للقيام بعملهم الجديد على أكمل وجه.
5. تمكين الأفراد من ممارسة الأساليب المتطورة بالفاعلية المطلوبة على أساس تجريبي قبل الانتقال إلى مرحلة التطبيق الفعلي.

5.1.2 أنواع التدريب:

تتعدد أنواع التدريب وتختلف من باحث إلى آخر، ولكن يمكن أن يتم تقسيم التدريب إلى أنواع حسب المواقف التدريبية المحددة، وسيتم تصنيف أنواع التدريب الإداري حسب قاعدة التصنيف التالية:

جدول 1.2 أنواع التدريب

المكان	نوع الوظائف	مرحلة التوظيف
داخل الشركة	التدريب المهني والفني	مرحلة الموظف الجديد
خارج الشركة:	التدريب التخصصي	التدريب أثناء العمل
♦ شركات خاصة	التدريب الإداري	التدريب لتجديد المعرفة والمهارة
♦ برامج حكومية		التدريب بغرض الترقية والنقل
		التدريب للتهيئة للمعاش

المصدر: (السكرانة، 2011: 74؛ محيرق، 2013: 41)

بينما يضيف الغزاوي والحميدي (2004: 248): بأن التدريب في ضوء احتياجات الأفراد ينقسم إلى ثلاثة أنواع:

5.1.2.1 التدريب الذاتي: هو ذلك النوع من التدريب الذي يقوم به الفرد لتطوير

مهاراته، على أن تتوفر له الظروف التي تساعد على تنمية نفسه بنفسه في عمله، كتوافر نظام الحوافر التشجيعية.

5.1.2.2 التدريب الفردي: هو ذلك النوع الذي يهدف إلى تنمية مهارة فرد يكون بحاجة إلى

توجيه وإرشاده إلى الطريق السليم والاتجاه الناجح نحو النهوض بأعباء عمله ومسئوليته.

5.1.2.3 التدريب الجماعي: هو ذلك النوع من التدريب الذي يهدف إلى تنمية الأفراد

بصورة جماعية، ولهذا الأسلوب تأثير إيجابي على الأفراد المنظمين لدى المؤسسة، وغيرهم ممن يشعرون بحاجتهم إلى الانتماء.

6.1.2 مراحل التدريب:

تمر العملية التدريبية بمراحل مترابطة وأساسية وفق للاحتياجات وبهذا يترتب عليه تحديد الاحتياجات التدريبية، وتصميم البرامج التدريبية وتنفيذها وتقييمها ومتابعتها وفق ما يلي (أبو كرش، 2016: 5):

1. تحديد الاحتياجات التدريبية.
2. تصميم البرامج التدريبية.
3. تقييم البرامج التدريبية.

كما أوضح السكارنة (2011: 58) بأن مراحل التدريب تمر بما يلي:

1. تحديد مشكلة التدريب.
2. تحديد المجموعات التي لها علاقة بمشاكل الأداء.
3. تحديد الحاجات التدريبية والأهداف التدريبية.
4. تحديد ميزات وخصائص المجموعة المشاركة وخلفيتها.
5. تحديد مصادر التدريب المتوفرة والقيود المفروضة على استخدامها.
6. تحديد محتوى التدريب.
7. تحديد المناهج والأساليب.
8. تنفيذ التدريب.
9. تقييم التدريب.

ويرى الباحث أن التدريب عملية منظمة ذات خطوات ومراحل محددة، كلُّ مرحلة تؤدي إلى المرحلة التي تليها حتى تكتمل دورة التدريب بالتأكد من تحقق الأهداف التي اعتمد التدريب لها، ومن ثم البدء بدورة جديدة للتدريب لإكمال ما لم يتم تحقيقه من الأهداف، أو تم تحقيقه بصورة جزئية لم تصل بالعاملين إلى المستوى المطلوب للوصول إلى مستوى الجودة.

7.1.3 طرق التدريب:

هناك طرق عديدة للتدريب، وعلى قسم أو إدارة التدريب في أية منظمة اختيار طريقة التدريب المناسبة للعاملين بها، وذلك في ضوء عدة عوامل، منها: أهداف التدريب وموضوعات للتدريب وخصائص المتدربين والاحتياجات التدريبية المطلوب إشباعها وميزانية التدريب.

وتتم عملية التدريب باستخدام عدة طرق، من أهمها (رضا، 2013: 33):

7.1.3.1 **التدريب في مواقع العمل:** وتكون في موقع العمل، وتكون تكلفتها أقل حيث يتم وضع العامل في موقع العمل الفعلي الذي يكون ممارساً له بصورة فعلية.

7.1.3.2 **تدوير العمل:** وتعمل هذه الطريقة على نقل العامل داخل المؤسسة من قسم لآخر أو من عملٍ لآخر.

7.1.3.3 **التدريب في بيئة مماثلة للعمل:** وذلك بتهيئة مكان بمستلزمات مشابهة لما هو موجود في مكان العمل الفعلي، أي نماذج من المكان والآلات التي يستخدمها العامل.

وأضاف (غانم، 2010: 25) طرق أخرى يتم من خلالها التدريب وهي:

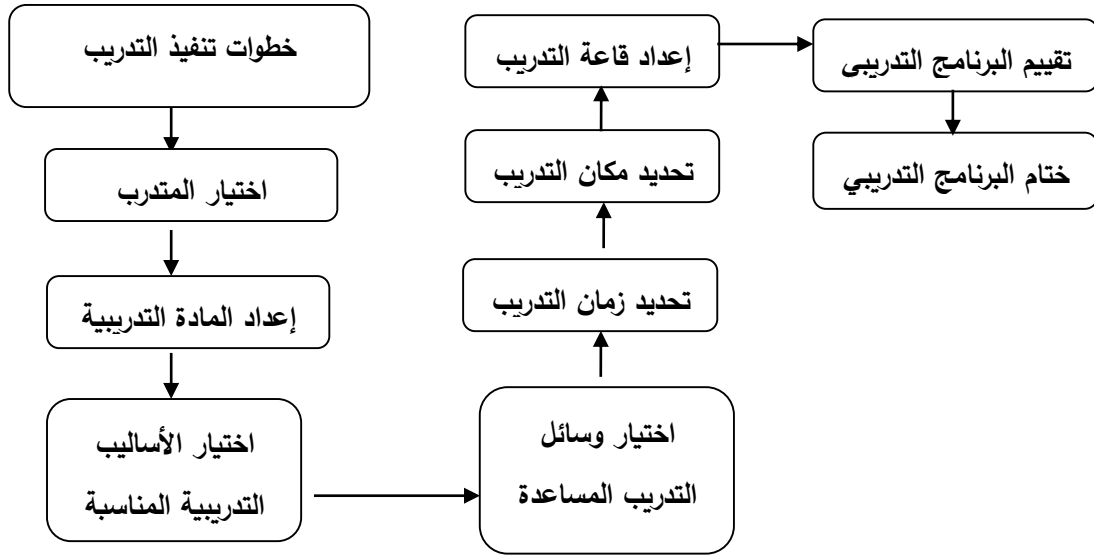
1. **المحاضرات:** أن تعتمد بصورة أساسية على الاتصالات، بدلاً من الالتحاق بالعمل، وتعد من الأساليب الشائعة، وذلك لقلّة تكلفتها وأهميتها في نقل المعلومات.
2. **تمثيل الأدوار:** وهذه الطريقة تتيح للأفراد التعامل مع الموقف الفعلي والأفراد الذين يعملون في هذا الموقف، حيث يُوكّل بموجبها للمشاركين أدواراً، ويطلب منهم التصرف إزاءها.

8.1.2 تنفيذ البرنامج التدريبي:

يتطلب تنفيذ البرنامج التدريبي وجود اتصال فاعل بين المدرب والمتدربين، وليس اتصالاً موجهاً نحو المتدربين فقط، وفي الوقت نفسه ينبغي مراعاة عددٍ من العوامل؛ لجعل مواد التدريب متطابقة مع الحاجات التدريبية للمتدربين، فلا تتم عملية تنفيذ التدريب إلا من خلال خطوات عديدة، يذكر أبو النصر (2012: 129) أهمها:

- 8.1.2.1 اختيار المدرب.
- 8.1.2.2 إعادة المادة التدريبية.
- 8.1.2.3 اختيار الأساليب التدريبية المناسبة.
- 8.1.2.4 إعداد قاعة التدريب.
- 8.1.2.5 تحديد مكان التدريب.
- 8.1.2.6 تحديد زمان التدريب.
- 8.1.2.7 اختيار وسائل التدريب المساعدة.
- 8.1.2.8 تقييم البرنامج التدريبي.
- 8.1.2.9 ختام البرنامج التدريبي.

شكل 2.1 خطوات تنفيذ التدريب



المصدر: جرد بواسطة الباحث بالاستناد إلى (أبو النصر، 2012: 129)

9.1.2 تقييم البرنامج التدريبي:

عرّف ليسلي (2001: 10) تقييم البرنامج التدريبي بأنه عملية التأكد مما إذا كان التدريب قد تم بالكفاءة والفاعلية اللتين تحققان الأهداف الموضوعية وقد أشار ربابعة (2003: 64) إلى أن أهم أهداف تقييم العملية التدريبية هي:

1. التأكد من أن البرنامج التدريبي يعمل وفق ما هو مخطط له، وعلى ضوء الأهداف المحددة.

2. لمعرفة مدى تلبية البرنامج للاحتياجات السلوكية للمشاركين.

3. لمعرفة مدى تلبية البرنامج للاحتياجات العلمية والفعلية لبيئة العمل.

ويرى الباحث أن عملية تقييم البرنامج التدريبي من أهم مراحل التدريب، حيث يتم الحصول على التغذية الراجعة التي توضح بكل مصداقية أن التدريب قد حقق أهدافه، وأن المدربين قد قاموا بأدوارهم بكل مسؤولية، وأن الموارد المادية والبشرية التي تم توفيرها للتدريب لم تذهب هدراً، بل كانت في مكانها المناسب، وساعدت في الارتقاء بالمتدربين والمؤسسة برمتها.

10.1.2 مجالات التدريب:

يعمل التدريب في خمسة مجالات أساسية، وهي (نتيل، 2007: 39؛ ثابت، 2010: 8)،

وهي:

1. **المعرفة (Knowledge):** هي مساعدة المتدرب على تعلم وفهم وتذكر الحقائق والمعلومات والمبادئ.
2. **المهارات (Skills):** هي أي تصرف أو عمل مادي يقوم به المتدرب مثل تشغيل الحاسب الآلي، أو اللعب على البيانو، أو الاختزال.
3. **الأساليب (Techniques):** يتضمن الأسلوب عادة، تطبيقاً للمعرفة والمهارات في موقف ديناميكي، ونقصد به طريقة التفكير والسلوك مثل قيادة السيارة أو الطائرة.
4. **الاتجاهات (Attitudes):** ويُقصد بها الاتجاهات التي يمكن تعديلها أو تغييرها، وهناك عوامل كثيرة تؤثر في اتجاهات الفرد ومعتقداته، ولا يمكن تغييرها بأي حال من الأحوال؛ لذلك يركز التدريب على السلوك الذي يمكن تعديله.
5. **الخبرة (Experience):** ويختلف هذا المجال عن المجالات السابقة، حيث لا يمكن تعلم الخبرة داخل قاعة التدريب، وإنما هي نتاج الممارسة والتطبيق العلمي للمعرفة والمهارة والأسلوب في عدة مواقف مختلفة خلال فترة زمنية طويلة.

11.1.2 تحديد الحاجة للتدريب على مستوى المنظمة:

بيّن أبو سلطان (2004: 17) ضرورة تحديد الحاجة للتدريب على مستوى المنظمة؛ لما

لها من انعكاسات ايجابية على المنظمة ككل، ومنها:

1. تحسين أداء الأفراد مما يؤدي إلى نتائج ايجابية على السلع والخدمات في الكم والنوع.
2. تقليل ظاهرة دوران العمل، حيث إن التدريب السليم يؤدي إلى رفع الروح المعنوية لدى المتدربين وتحفيزهم على الإنجاز والتمسك بالعمل.
3. تقليل الحاجة إلى الإشراف حيث إن زيادة معلومات العاملين تمكن الأفراد من أداء عملهم دون الحاجة المتكررة إلى توجيهات الرئيس المباشر.
4. تحسين الخدمات والسلع التي تنتجها المنظمة؛ مما يزيد من رضا الزبائن، كما يعمل على زيادة المركز التنافسي للمنظمة في السوق.

5. التدريب ضرورة ملحة للموظفين الجدد يمكنهم من أداء أعمالهم بطريقة صحيحة.
 6. التغيير الوظيفي من وقتٍ لآخر بسبب التكنولوجيا والتغيير التنظيمي الناتج عن تغيير تكنولوجيا يحتاج إلى تدريب مستمر.
 7. ظهور صناعات جديدة أو وظائف جديدة تحتاج إلى تدريب عمالة حتى تتلاءم مع احتياجات الوظائف الجديدة.
- كما ذكر نتيل (2007: 54) بأنه يمكن التوصل إلى أن هناك قصوراً في معلومات الأفراد أو في مهاراتهم، وبالتالي وجود حاجة ملحة إلى تدريبهم، وذلك بالنظر إلى بعض الأسباب على مستوى المشروع أو المنظمة، ومن الأمثلة لهذه الأسباب:

1. إنشاء وحدات إنتاج جديدة.
2. إضافة منتجات جديدة.
3. استخدام آلات ومعدات جديدة.
4. الأخذ بمعايير ومواصفات إنتاج جديدة.
5. الأخذ بسياسات جديدة للتسويق، أو التسعير، أو الإعلان.

12.1.2 العوامل التي تؤثر في التدريب:

هناك بعض العوامل التي لا بد منها في العملية التدريبية؛ لأنها تؤثر فيها وتتأثر بها، وأهمها: البيئة، والتي عرفها الغزاوي (2006) بأنها: "مجموعة الظروف التي تحيط بالمنظمة بصورة عامة، وبالعملية التدريبية بصورة خاصة، تتأثر بها وتتأثر فيها، وتأخذ منها وتعطيها"، وقام بتقسيم بيئة التدريب إلى قسمين: البيئة الداخلية والبيئة الخارجية.

12.1.2.1 البيئة الداخلية للتدريب: وتتكون من (الغزاوي، 2006: 63):

1. الجانب الإنساني: ويمثل العملية التدريبية مثل مخططي برامج التدريب، والمتدربين والمشرفين.
2. الجانب التكنولوجي: ويمثل أسلوب التدريب وطرق إيصال المعلومات إلى المتدربين، والأدوات والتجهيزات المستخدمة في التدريب.
3. الأنظمة واللوائح: التي تقرها إدارة العملية التدريبية لتسيير البرامج التدريبية، كالشروط التي يجب توافرها للالتحاق بالبرامج التدريبية، والأنظمة التحويلية للبرامج التدريبية.

4. العلاقات بين أعضاء العملية التدريبية (أعضاء المنظمة): من مدربين، ومنتدربين وعاملين، كالعلاقات الرسمية بين المتدرب والمشرف على التدريب.
5. القيم السائدة في المنظمة: ويمثل المفاهيم السائدة بين العاملين فيها وبين المتدربين والمدربين، كالقانون، والعمل الجاد.

12.1.2.2 البيئة الخارجية للتدريب:

عرفها (الغزوي، 2006: 63) بأنها: "المجتمع الذي يكون فيه التدريب، والمنشآت التي يعمل فيها المتدربون وما فيها من ظروف سياسية، واقتصادية، واجتماعية، وثقافية، ونفسية، وتعليمية، وتكنولوجية، وتتداخل الأنواع المختلفة للبيئة الخارجية للتدريب، وتكون الإطار الذي يعمل داخله الأفراد.

13.1.2 أسس إعداد البرامج التدريبية:

إنّ التدريب عملية هادفة، وتعتبر من أنواع الاستثمار طويل الأمد، ولكي يكون التدريب فعالاً، فلا بد من أن يقوم التدريب على أسس ومبادئ محددة، وتشمل جميع مراحل من تخطيط، وتنفيذ، ومتابعة، وتقييم، وتطوير، ويقوم التدريب على مجموعة من الأسس، وهي (عطوي، 2001: 211):

1. التدريب عملية هادفة.
2. شمولية التدريب.
3. تكامل برامج التدريب والتأهيل أثناء الخدمة.
4. استمرارية التدريب.

وقد أضاف جبر (2002: 66) عند إعداد البرامج التدريبية الأسس التالية:

1. التدريب عملية متدرجة وواقعية.
2. التدريب عملية متغيرة ومتجددة.
3. لا مركزية للتدريب.
4. أن لا يؤثر على حسن سير العمل.
5. تدعيم التدريب بالحوافر المادية والأدبية.

14.1.2 خطوات إعداد إستراتيجية التدريب:

إن عملية إعداد إستراتيجية التدريب تمر بالمراحل التالية (الغامدي، 2013: 36):

1. تحليل إستراتيجية المنظمة وما تتضمنه من أهداف ومهام وسياسات وبرامج.
 2. تحليل ودراسة البيئة الخارجية للمنظمة من حيث الظروف والاتجاهات الاقتصادية، والتطور التكنولوجي، والعوامل الديمغرافية، والأنظمة الحكومية والمنافسة.
 3. تحليل ودراسة البيئة الداخلية للمنظمة من حيث:
 - أ) الوضع الحالي للمنظمة.
 - ب) معدل دوران العمل.
 - ج) كفاءة القوى العاملة.
 4. إعداد وصياغة إستراتيجية التدريب وما تتضمنه من سياسات وبرامج وموازنات بشكلٍ يسهم في التكامل مع إستراتيجية المنظمة.
 5. مراجعة الخطة الإستراتيجية للتدريب عند حدوث تغيراتٍ في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.
 6. مساهمة إستراتيجية التدريب في صقل مهارة الأفراد من ذوي القدرات الإبداعية العالية، وكذلك المساعدة في نفس الوقت على رفع مستوى الأفراد من ذوي القدرات الإبداعية المعتدلة إلى مستوى قبول الإبداع، وخصوصاً في حالة مواكبة المعطيات التكنولوجية الحديثة، حيث تلعب إستراتيجية التدريب دوراً هاماً في تحديد احتياجات المنظمة من المهارات والسلوكيات والمعارف المطلوبة من حيث العدد والكم وبشكلٍ يتناسب مع التطلعات الإستراتيجية للمنظمة.
- ويرى الباحث بعد استعراضه للمفاهيم والمحاور المتعلقة بماهية التدريب على وجه العموم والخصوص، وأسس عملية التدريب وخطواتها، أن كلَّ ما يقوم بها المصرف من دون تخطيط مسبق هو رد فعل تقليدي لا يجدي نفعاً في أغلب الأحيان، ومن شأنه أن يزيد من تفاقم الأوضاع وخروجها عن نطاق السيطرة؛ وأن المطلوب هو تدريب وتأهيل الكادر البشري بشكل متكامل ومخطط له؛ كي يحقق الأهداف المرجوة منه.

15.1.2 ملخص المبحث الأول:

1. تناول المبحث الأول مفهوم التدريب لغة واصطلاحاً واتجاهات التدريب الحديث، وخلص القول إلى اعتبار التدريب عمليةً مخططاً لها ومستمرة تهدف إلى تغيير سلوك العاملين في المؤسسة لتحقيق الأهداف المرجوة.
2. وتناول أيضاً أهداف التدريب، والتي تشمل ضمان أداء العمل بكفاءة وفاعلية عالية من خلال تنمية معارف ومهارات واتجاهات العاملين؛ وصولاً إلى مستوى المعايير التي تم تحديدها مسبقاً من قبل المؤسسة أو المعايير الدولية للجودة.
3. كما تناول أهمية التدريب في الوصول إلى التميز وزيادة الإنتاج والحصة التنافسية في سوق العمل ونيل رضا العملاء عن جودة الخدمة المقدمة.
4. وحدد المبحث أيضاً مبادئ التدريب وأنواعه ومراحله وطرقه وأساليبه وخصائصه ومجالاته والعوامل التي تؤثر في نجاح التدريب وتحقيق أهدافه.
5. وتطرق المبحث انتهاءً إلى خطوات إعداد إستراتيجية التدريب من خلال تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة؛ وصولاً إلى صقل مهارات الأفراد من ذوي القدرات الإبداعية العالية، والارتقاء بهم بشكل يتناسب مع التطلعات الإستراتيجية للمنظمة.

2.2 المبحث الثاني

جودة الخدمات المصرفية

1.2.2 المطلب الأول: جودة الخدمة

2.2.2 المطلب الثاني: جودة الخدمات المصرفية

2.2 المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية

1.2.2.1 المطلب الأول: جودة الخدمة

1.2.2.1.1 مقدمة:

لقد باتت الجودة تمثل هاجساً حقيقياً في القرن الحادي والعشرين لكافة الشركات والمؤسسات العامة منها والخاصة على حد سواء، ويتعامل الناس مع الجودة بشكل مستمر في حياتهم اليومية، ابتداءً من الأمور البسيطة كتناول وجبة في أحد المطاعم، وانتهاءً بالمشتريات الكبيرة ك شراء منزل أو سيارة.

والجودة كما يراها معظم الناس تُعتبر عاملاً مهماً في تحديد الفروقات بين الخدمات والبضائع المعروضة في السوق، فهم يطبقون عدداً من المعايير قبل اتخاذ أي قرار لشراء شيء مُعين، فالجودة تحتل مكاناً مهماً في حياة الناس، فهي تُؤطر كل التوجهات السلوكية التي يقوم بها الفرد أو المنظمة على حدٍ سواء (حمود، 2010: 20).

1.2.2.2 مفهوم الجودة:

1.2.2.2.1 الجودة لغةً: أصل الجودة من الجود والجيد نقيض الرديء (السامرائي، 2007: 27).

1.2.2.2.2 الجودة اصطلاحاً:

- **الجودة بمعناها العام:** "هي إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج أو تقديم الخدمة وإيجاد التميز فيهما (عقيلي، 2000: 58).
- **الجودة:** "مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة". (السامرائي، 2012: 37).
- **الجودة:** "أسلوب شامل لتطوير أداء المنظمات عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة" (رضوان، 2012: 14).

1.2.2.3 الجودة في الفكر الإداري المعاصر:

تعددت تعريفات الجودة في الفكر الإداري المعاصر، ومنها ما يلي:

عرّف علوان (2005: 42) الجودة بأنها: "الملاءمة للاستخدام، ويقصد بذلك أن يكون مستخدم السلعة أو الخدمة قادراً على الاعتماد عليها في إنجاز ما يريد من أجلها".

وقد أوضح بعضُ المختصين والكُتّاب الجودة من خلال ما يلي (السامرائي، 2007: 29):

- الجودة هي عمل الأشياء الصحيحة من أول مرة.
- الجودة لا تعترف بالاعتذار للعملاء عن أخطاء وعيوب المُنتج (أو الخدمة).
- الجودة لا تعني تكلفة أكثر.
- الجودة لا تعني الكمال.

وقد أشار راشد (2014: 14) إلى أن الجودة لا تعني بالضرورة التميّز، وإنما تعني - ببساطة- المطابقة للمواصفات، وتلبية حاجات ورغبات الزبائن وتوقعاتهم، ومن ثمّ فإن الذي يحكم على الجودة في النهاية هو العميل الذي يُقرر ما إذا كان المُنتج يُلبي حاجته أم لا.

1.2.2.4 مراحل تبني فلسفة الجودة (حمودة، 2014: 50):

لقد مرّت الجودة بعدة مراحل من خلال تطوّر مستمرٍ وثابتٍ، ويُمكن تقسيمُ الجودة إلى أربع مراحل، وهي:

المرحلة الأولى: الفحص (Inspection)

وهي مرحلة الاهتمام بفحص المنتجات باستخدام الوسائل الفنية، وكانت في بداية القرن التاسع عشر، وخاصةً مع بداية ظهور نظام الإنتاج الكبير، والذي استدعى وجود وظيفة تقوم على فحص المنتجات لمعرفة درجة المطابقة للمواصفات.

المرحلة الثانية: ضبط الجودة (Quality Control)

وهي مرحلة ظهر فيها استخدام بعض الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة، والتي بدأ استخدامها مع بداية القرن العشرين، وقد كان ذلك بداية وجود قسم مستقل لضبط الجودة يعتمد على استخدام الأساليب الإحصائية، حيث شهدت هذه المرحلة إدخال أهم الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة، مثل: (العينات الإحصائية وعينات القبول وخرائط الجودة).

المرحلة الثالثة: تأكيد وضمان الجودة (Quality Assurance)

وهي مرحلة التأكد من الجودة وضمانها من خلال إيجاد منظمة عمل تعمل على أساليب مختلفة لمنع وقوع الأخطاء، وكشف الخطأ بشكلٍ مبكرٍ، وتصحيحه ومنع تكراره.

المرحلة الرابعة: إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)

وهي مرحلة الإدارة الإستراتيجية للجودة التي تُمثّل الطور المتقدم في مرحلة الإدارة الشاملة للجودة المعتمدة على استخدام الجودة كسلاحٍ تنافسيٍّ عن طريق بناء ثقافة وفلسفة للجودة داخل الأفراد في المؤسسات بجميع مستوياتهم الإدارية.

1.2.2.5 المراحل التاريخية لتطور أداة الجودة الشاملة (مجيد والزيادات، 2007: 43):

إن الجودة ليست ابتكاراً من ابتكارات الثورة الصناعية كما يدعي الغرب، بل إنها كانت في القرن الثامن عشر قبل الميلاد عند البابليين في العراق، وخير شاهد على ذلك ما ورد في مسلة حمورابي من أنظمة وقوانين تشير بشكلٍ واضحٍ إلى الجودة في جميع مجالات الحياة؛ لذا فإن المتتبع لمراحل تطور هذا المفهوم يرى أنه قد مر بسبع مراحل رئيسية، هي:

1. مرحلة ما قبل الثورة الصناعية: مرحلة ضبط العمل المنفذ للجودة.
2. مرحلة ما بعد الثورة الصناعية: ضبط رئيس العمال للجودة.
3. مرحلة الإدارة العملية: مرحلة ضبط الجودة والتفتيش.
4. مرحلة ضبط الجودة إحصائياً.
5. مرحلة ضمان الجودة.
6. مرحلة إدارة الجودة الإستراتيجية.
7. مرحلة إدارة الجودة.

1.2.2.6 مبادئ إدارة الجودة:

أكدت أساسيات نُظْم إدارة الجودة على أن نجاح الأنظمة ينتج عن تطبيق نظام الإدارة المصمّم لتحسين الأداء والموجه إلى تلبية احتياجات الأطراف المعنية، وهناك مبادئ رئيسية لإدارة الجودة يمكن للإدارة العليا استخدامها من أجل تحسين الأداء، وأهمها (عوض، 2012: 67):

1. التركيز على العميل: يعتبر العملاء هم مفتاح نجاح المصرف، وبالتالي لا بد من أن تقوم المصارف بدراسة احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية، وأن تلبية هذه الاحتياجات، بل وأن تقدم أكثر منها.

2. القيادة: تقوم القيادة بوضع أهداف المصرف وتوجيه أعضائها بالشكل السليم، وتقع على القيادة مسئولية إيجاد بيئة داخلية تحفز الأفراد على الوصول إلى أهداف المصرف.

3. اندماج الأفراد: يعتبر العاملون في المصرف على اختلاف مستوياتهم الوظيفية هم أساس المنظمة، وبالتالي فإن اندماجهم واهتمامهم بالمنظمة يُمكنها من استعمال قدراتهم لمصلحتها.

4. منهج العمليات: يمكن الوصول إلى الأهداف المرغوبة بكفاءة أكبر عندما تدار نشاطات المنظمة ومواردها على أساس منهج العمليات، فالتركيز حسب هذا المنهج يكون على العمليات وكيفية سير العمليات وليس فقط الأفراد.

5. منهج النظم في الإدارة: يساهم إدراك وفهم وإدارة العلاقات الداخلية بين العمليات على أساس منهجي في كفاءة وفعالية تحقيق الأهداف، فتكامل العمليات يعطي فهماً أفضل لدور كل موظف ومسئوليته في تحقيق الأهداف.

6. التحسين المستمر: إن التحسين المستمر لأداء المصرف ينبغي أن يكون هدفاً دائماً يسعى للوصول إليه.

7. الاعتماد على الحقائق عند اتخاذ القرارات: تعتمد فاعلية القرارات على تحليل المعلومات والبيانات، وبالتالي يجب أن تكون المعلومات والبيانات دقيقة وموثوقاً بها، بالإضافة إلى أنه من الضروري أن تكون متاحة أمام من يحتاج إليها.

1.2.2.7 مفهوم الخدمة:

قدّم الكثير من الكُتّاب في مجال الإدارة تعريفات متعددة لمفهوم الخدمة، منها ما يلي:

عرّف أحمد (2003: 1) الخدمة بأنها: "كل نشاط يحقق رضا المستفيد منها بدون تحويل الملكية، ومن مميزات أنها غير ملموسة، والتلازمية، وعدم التجانس، وعدم القابلية للتخزين".

وعرّف شعشاعة (2004: 33) الخدمة بأنها: "مجموعة إجراءات أو معاملات تقع بين صاحب العمل (مقدم الخدمة) وبين متلقي الخدمة (العميل)، وذلك لإنتاج مخرجات تعمل على إرضاء العميل".

بينما عرّف Kotler (2006) الخدمة بأنها: "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرفٍ آخر، وتكون أسساً غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون". (Kotler, 2006: 113).

وعرفها راشد (2014: 18) بأنها: "نشاط إنساني غير ملموس لا يتم حيازته أو امتلاكه، يتم تقديمه للعملاء لئلي حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم".

1.2.2.8 خصائص الخدمة:

يوجد أربع خصائص رئيسية للخدمة تميزها عن السلع المادية، وهي:

1. **اللاملموسية:** تعتبر الخدمة غير ملموسة، لا يمكن رؤيتها، أو تذوقها، أو لمسها، أو سماعها، وذلك قبل شرائها كالسلع المادية، وحتى يستطيع العملاء التعرف على مدى جودة الخدمة المقدمة، فهم يبحثون عن علامات ملموسة يستطيعون من خلالها تكوين تصور عن مدى جودة الخدمة (شعشاعة، 2004: 34).
2. **عدم التجانس:** من الصعب افتراض أنّ الخدمات التي تقدمها المؤسسة الخدمية إلى العميل تتم بنفس المستوى والنوعية، لأن جودة أداء الخدمة تعتمد بدرجة كبيرة على مقدمها (راشد، 2014: 19).
3. **التلازمية (عدم الانفصال):** تعني تلازم عمليتي الإنتاج والاستهلاك للخدمة، حيث تتم في نفس الوقت، وهي تعني أيضاً أنه لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها؛ لأن وقت إنتاج الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها أيضاً، فالعميل هنا يكون على اتصالٍ مباشرٍ مع مُقدم الخدمة (خالد، 2011: 20).
4. **عدم انتقال الملكية:** وهي صفة تميّز السلعة عن الخدمة، وذلك لكون العميل يمكنه استعمال الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها على عكس السلعة التي يكون فيها للزبون حق امتلاكها كما في السلع المادية (منديل، 2002: 271).
5. **عدم القابلية للتخزين:** تُعد الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، أي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون، فالخدمة تُستهلك وقت إنتاجها وبالتالي عدم إمكانية تخزينها (راشد، 2014: 19).

1.2.2.9 جودة الخدمة:

عُرِّفت جودة الخدمة بعدة تعريفات تبعاً لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة، فهي تختلف من عميل لآخر، وقد وردت عدة تعريفات لجودة الخدمة، منها ما يلي:

عرّفها السعافين (2015: 27) بأنها: "معيّار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة".

وعرّفها أحمد (2009: 67) بأنها: "مجموعة من الأنشطة ينتج عنها تحسين الخدمة المقدمة للعميل، ويمكن تقسيم هذه الأنشطة إلى أنشطة تتم قبل أداء الخدمة، وأنشطة تتم عند الأداء، وأنشطة تتم بعد الأداء".

بينما عرّفها علي (2006: 33) بأنها: "قياس مدى قدرة مستوى الخدمة التي تصل إلى العميل والمتوافقة مع توقعاته، كما أن توصيل خدمة جيدة يعني تحقيق التطابق مع التوقعات التي يضعها العميل".

ويرى الباحث من خلال التعريفات المتعددة للخدمة، أنه من الصعوبة تحديد وقياس جودة الخدمة، وذلك بعكس السلع المادية، والتي يمكن لمسها أو رؤيتها أو تذوقها أو شمّها، وبالتالي لا يمكن التحكم بدرجة كبيرة في مستوى جودة الخدمة المقدمة، إلا أنه من خلال الفهم الصحيح لمفهوم جودة الخدمة والعوامل التي تؤثر بها، وفهم واقتناع موظفي المؤسسة الخدمية بضرورة الالتزام بتقديم الخدمة وفق المستوى المتوقع من قبل العملاء؛ وذلك للمنافسة والتميز، والعمل دائماً على مراقبة وتحسين الأداء، تستطيع المؤسسة الخدمية تقديم خدماتها بجودة عالية، وأن تحافظ على ذلك المستوى من الجودة.

ومما سبق يمكن للباحث استخلاص ما يلي:

1. تعتمد جودة الخدمة على تقييم العميل الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلاً مع ما توقعه من تلك الخدمة.
2. إن مفهوم جودة الخدمة يركز على وجهة نظر العميل، وهو ما يجعلها مقياساً نسبياً يختلف من عميلٍ إلى آخر.
3. جودة الخدمة هي تلك الدرجة من الرضا التي يُمكن أن تحققها الخدمة للمستخدمين عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم وطلباتهم وتوقعاتهم.

1.2.2.10 أهمية جودة الخدمة:

تُشكّل أهمية جودة الخدمات في خدمة العملاء الأولوية العليا لدى كافة المنظمات والمؤسسات الهادفة لتحقيق النجاح والاستقرار والاستمرار في عالم الأعمال، وتختلف جودة الخدمات مقارنةً بجودة السلع، ففي مجال المنتجات السلعية يُمكن استخدام واعتماد التخطيط في الإنتاج وتصنيف المنتجات على الأرفف بانتظار العملاء، أمّا في مجال الخدمات فإنّ العملاء

والموظفين يتعاملون سوية لخلق الخدمة وتقديمها؛ ولذا فإن مقدمي الخدمات لا بد وأن يتعاملوا مع العملاء بشكلٍ فعال ليقدموا مستوى راقياً من الخدمة؛ لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي (حمود، 2010: 57):

1. الجودة تؤثر في حجم الطلب على الخدمة، وبناءً على ذلك يُصنع الطلب عليها.
2. جودة الخدمة تُعد وسيلة تصنع المكانة التنافسية للمؤسسة بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى المنافسة لها في السوق.
3. جودة الخدمة أحد أهم عناصر تحقيق الربح للمؤسسة، فهي تسعى لتخفيض تكلفة الخدمة.
4. تُعد جودة الخدمة مصدراً مُهماً من مصادر المحافظة على العملاء الحاليين للمؤسسة بالإضافة إلى جذب عملاء جُدد.

1.2.2.11 أبعاد (معايير) قياس جودة الخدمة المقدمة:

لقد ناقشت معظم الكتابات التي تناولت موضوع جودة الخدمة الأبعاد التي يبني على أساسها العملاء توقعاتهم، وبالتالي حكمهم على جودة الخدمات المقدمة إليهم، إلا أنها لم تتفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد أو العناصر الأساسية التي يتكون منها كل بُعد.

ولقد توصلت دراسة (السعافين، 2015) إلى أن هناك عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العميل، وهي ثابتة لكل الخدمات المقدمة:

1. **الملموسية:** "هي العناصر أو الشواهد المادية في تقديم الخدمة المتمثلة بالتسهيلات المادية كالمباني والأجهزة والمعدات".
2. **الاستجابة:** "وتعكس رغبة مقدمي الخدمة في مساعدة العملاء والسرعة في تقديم الخدمة لهم".
3. **الاعتمادية:** ويحتوي هذا البعد على "المتغيرات المرتبطة بوفاء المؤسسة بالتزاماتها وعودها المختلفة التي وعدت بها الزبائن، واهتماماتها بحل المشكلات العالقة، وقياس الدقة وتحري الموضوعية والصحة في تقديم الخدمات".
4. **الأهلية:** "حياسة مقدمي الخدمة للمهارات والمعارف اللازمة لإنجاز الخدمة".
5. **اللباقة:** "الأدب والاحترام والتقدير والودية في الاتصال الشخصي للأفراد مقدمي الخدمة".

6. **المصداقية:** "الثقة والصدق والأمانة مع الزبون وجعل الأولوية لتحقيق مصلحته".
 7. **الأمان:** "خلو الخدمة من الأخطار وما يريب بالنسبة للزبون".
 8. **الوصول:** "سهولة اتصال الزبون مع مقدم الخدمة والحصول على الخدمة".
 9. **الاتصال:** "الاستماع للزبائن وإبقاؤهم على اطلاع باللغة التي يمكن أن يفهموها".
 10. **فهم الزبون:** "بذل الجهد لمعرفة حاجات الزبون" (السعافين، 2015: 28).
- بينما أشار جودة (2006: 21-22) إلى أن أبعاد قياس جودة الخدمة المقدمة هي:

1. **الأداء:** ويتمثل في خصائص المنتج (سلع أو خدمات) الأساسية، مثل: وضوح الألوان بالنسبة للصورة أو السرعة بالنسبة للماكينة ... الخ.
2. **المظهر:** ويتمثل في الصفات المضافة إلى الخدمة الأساسية.
3. **المطابقة:** وتتمثل بإنتاج الخدمة حسب المواصفات المطلوبة.
4. **الاعتمادية:** وتتمثل في مدى ثبات الأداء بمرور الوقت.
5. **الخدمات المقدمة:** وتتمثل بحل المشكلات والاهتمام بالشكاوى، إضافة إلى مدى سهولة التصحيح.
6. **الاستجابة:** وتتمثل في مدى تجاوب مقدم الخدمة مع العميل، مثل: اللطف واللباقة في التعامل معه.
7. **السّعة:** وتتمثل في الخبرة والمعلومات السابقة عن الخدمة.

وفي دراسة أجراها (Parauraman & others, 1985: 81) في محاولة منهم من أجل وضع مقياس لجودة الخدمة، واعتمدها على المقابلات التي أجرؤها مع أربعة أنواع مختلفة من مؤسسات تقديم الخدمة، تمثلت في: خدمات التجزئة المصرفية، بطاقات الائتمان، السمسرة في الأوراق المالية، وصيانة وإصلاح المنتجات، في شكل جماعات تركيز، وقد توصلت الدراسة إلى عشرة أبعاد لجودة الخدمة قام الباحث بتلخيصها في الجدول التالي:

جدول 2.2 أبعاد (معايير) قياس جودة الخدمة المقدمة

م.	المعيار / البُعد	الشرح	ما يتضمنه المعيار / البُعد
1.	الاعتمادية	تتمثل في ثبات الأداء وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن الاعتماد عليها، إضافةً إلى أداء الخدمة بطريقةٍ صحيحةٍ من أول مرة.	<ul style="list-style-type: none"> الدقة بالحسابات. الحفاظ على سجلات صحيحة. تقديم الخدمة في المواعيد المحددة.
2.	الاستجابة	تتعلق بمدى رغبة واستعداد مقدمي الخدمة لتقديم خدمة فورية للعملاء.	<ul style="list-style-type: none"> الاستجابة الفورية للاحتياجات. الردّ الفوري عن الاستفسارات أو الشكاوى. تقديم خدمة فورية.
3.	الكفاءة	تعني امتلاك المهارات والمعارف المطلوبة لتقديم الخدمة.	<ul style="list-style-type: none"> معارف ومهارات الموظفين. قدرة المنظمة على إنجاز بحوث من أجل تقديم خدمات أفضل.
4.	الوصول إلى الخدمة	يتعلق الأمر بالقرب وسهولة الاتصال بمقدم الخدمة.	<ul style="list-style-type: none"> سهولة الوصول إلى الخدمة. مدة الانتظار ليست طويلة. ملاءمة أوقات العمل.
5.	المجاملة	تشمل أدب الموظفين واحترامهم ومراعاتهم وصدقتهم للعملاء.	<ul style="list-style-type: none"> مراعاة ظروف العملاء والتعاطف معهم، وحُسن مظهر الموظفين.
6.	الاتصال	يعني أن يعمل موظفو المنظمة على جعل العملاء على علم دوماً بخصائص الخدمة، وكيفية التعامل معها عن طريق مخاطبتهم باللغة التي يستطيعون فهمها.	<ul style="list-style-type: none"> شرح الخدمة نفسها للعملاء. توضيح تكلفة الخدمة. طمأننة العميل بإمكانية حل أية مشكلة في حال حدوثها.
7.	المصداقية	تُعبّر عن الثقة والصدق والأمانة، وتعني أن تكون خدمة العميل من أهم أولويات المنظمة.	<ul style="list-style-type: none"> الثقة في اسم وسمعة المنظمة. الثقة في الخصائص الشخصية للموظفين.
8.	الأمانة	تعني الخلو من الخطأ أو المخاطرة والشك.	<ul style="list-style-type: none"> المحافظة على سرية التعاملات. الأمن المالي.
9.	فهم/ معرفة العميل	تشمل بذل الجهد من أجل فهم حاجات العميل.	<ul style="list-style-type: none"> معرفة حاجات العملاء بدقة. تقديم اهتمام فردي لكل عميل. معرفة العملاء الدائمين للمنظمة.
10.	الجوانب المادية الملموسة	تشير إلى الدلائل المادية التابعة لمنظمة الخدمة.	<ul style="list-style-type: none"> التسهيلات المادية. مظهر الموظفين. الأدوات والتجهيزات

المصدر: (راشد، 2014: 22-23)

وفي دراسةٍ لاحقةٍ لنفس الباحثين (Parauraman & others) عام 1988م، توصلوا إلى إمكانية دمج الأبعاد العشرة السابقة الذكر في خمسة أبعاد، كما يوضحها الشكل التالي:

شكل 2.2 أبعاد جودة الخدمة حسب (PZB, 1985, 1988)

المعايير في دراسة عام 1988م	المعايير في دراسة عام 1985م
الجوانب المادية الملموسة	الجوانب المادية الملموسة
الاعتمادية	الاعتمادية
الاستجابة	الاستجابة
الأمان	فهم/ معرفة العميل
التعاطف	إمكانية الوصول إلى الخدمة
	الاتصال
	المصداقية
	الأمن
	الكفاءة
	المجاملة

المصدر: (راشد، 2014: 24)

وقد قام العالول (2011) بشرح الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، وهي كما يلي:

جدول 3.2 مؤشرات تقييم الجودة

المؤشر	الشرح
1. الملموسية	ظهور العنصر المادي • حدثات وجاذبية مظهر المؤسسة. • مظهر العاملين وتسهيلات مادية الخ
2. الاعتمادية	أداء صادق • القدرة على الوفاء بالوعد. • معلومات دقيقة وصحيحة. • مصداقية الأداء، وإمكانية الاعتماد على مؤهلات وكفاءات ومعارف.
3. الاستجابة	السرعة والمساعدة • إعلام العملاء بأجال الوفاء بالخدمة. • سرعة تنفيذ المعاملات. • سرعة الرد على شكاوى العملاء.
4. الأمان	ثقة العملاء بالمؤسسة • ضمان الحصول على الخدمة حسب الموعد • انعدام الخطر والشك في تعاملات المؤسسة. • أداء سليم من طرف الموظفين.
5. التعاطف	الاهتمام بالعميل • فهم ومعرفة حاجات العميل. • الوعي بأهمية العميل. • ملاءمة ساعات العمل مع التزاماته.

المصدر: (العالول، 2011: 14)

ويتضح من الجدول السابق أنّ مفهوم أبعاد الجودة حظي بقسطٍ وافٍ من الدراسة والتحليل، وقد اعتمد الكثير من الكُتّاب والباحثين على المقياس الشهير المسمى (SERVQUAL)، والذي كان نقطة تحول في قياس جودة الخدمة المقدمة، حيث حدد الباحثون خمسة أبعاد أساسية لقياس جودة الخدمة كما يقيّمها العميل، وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على تلك الأبعاد الخمسة وهي: الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف.

2.2.2 المطب الثاني: جودة الخدمات المصرفية

2.2.2.1 مقدمة

تُعَدُّ جودة الخدمة المصرفية من الأساسيات التي تسبق إرضاء العملاء، وفي المقابل فإن رضا العملاء يؤثر على قرار الشراء المستقبلي للعميل وإدراكه، وعليه، فإن جودة الخدمة المصرفية تُعَدُّ شرطاً أساسياً لإشباع رغبة العميل وللاحتفاظ به (الكركي، 2010: 22).

2.2.2.2 مفهوم جودة الخدمات المصرفية

لقد تعددت تعاريف جودة الخدمات المصرفية باختلاف المدارس الفكرية التي ينتمي إليها كُتّاب الفكر الإداري، ولقد تم اختيار بعض من هذه التعريفات، وهي على النحو التالي:

يرى Pavne (1995): أنّ جودة الخدمة المصرفية تتعلق بقدرة المصرف على الإيفاء بتوقعات العميل أو التفوق عليها، ويمكن ملاحظة جودة الخدمة من خلال قياس نتائج الأداء (Pavne, 1995: 220).

وأضاف إسماعيل (2007) أنّ جودة الخدمة المصرفية: "هي ملاءمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها العملاء نتيجة حصولهم على الخدمة؛ لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم" (إسماعيل، 2007: 12).

بينما يرى راشد (2014: 26): بأنّ مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد ولا يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمة بشكل عام، وأنّ الجودة هي بالأصل تقديم الخدمة على الوجه الذي يجب أن تقدّم به للزبون، وبما يتناسب مع توقعاته، ويجب أن تخلو الخدمة المصرفية من أي عيب أثناء إنجازها وتقديمها.

2.2.2.3. خصائص ومميزات الخدمات المصرفية

برغم الاتفاق بين المفكرين حول خصائص الخدمات المصرفية، فإن الملاحظ أن هناك اختلافاً في الخصائص المُميّزة للخدمات المصرفية نظراً لطبيعة وخصوصية النشاط المصرفي من ناحية، ولطبيعة الخدمات المصرفية وتعددتها وتنوعها وخضوعها لتغيراتٍ مستمرةٍ من ناحيةٍ أُخرى، ونستعرض فيما يلي خصائص الخدمات المصرفية حسب آراء بعض الكتاب المختصين في مجال تسويق الخدمات المصرفية، ويمكن تلخيص أهم خصائص الخدمات المصرفية فيما يلي (الخالدي، 2006: 36):

1. لا يمكن صنع الخدمة مقدماً أو تخزينها: من المستحيل إنتاج الخدمة مقدماً وتخزينها لحين طلب العميل، فالموظف يصنع الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه بما يتناسب مع طلب العميل.
2. لا يمكن للموظف إنتاج عينات من الخدمة: لا يستطيع الموظف إنتاج عينات من الخدمة لكي يرسلها إلى المستهلك ويحصل منه على موافقة مسبقة عن جودة هذه الخدمة قبل استعماله لها.
3. التأكد من تقديم ما يطلبه العميل: لأن الخدمة بطبيعتها ليست شيئاً مادياً يمكن الحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة بين كل العملاء، فإن الحكم النهائي على ما يقدمه موظف المصرف سوف يرتبط بما يطلبه ويتوقعه العميل عن هذه الخدمة.
4. الخدمات المصرفية تُنتج وتُستهلك في نفس اللحظة: لا يستطيع العميل أن يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث؛ بسبب استهلاكه للخدمة في نفس لحظة إنجازها.
5. الخدمات غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى: بعض المنتجين لسلعٍ معينة يضطرون إلى سحب سلعهم من السوق بسبب أخطاء فنية في إنتاجها أو عدم صلاحيتها للاستهلاك الآدمي، أما الخدمة المصرفية التي تقدّم للعميل، فهي غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى بعد تقديمها.
6. جودة الخدمات غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعملاء: فالسلع قابلة للفحص، ويمكن استبعاد الوحدات المعيبة أثناء الفرز، وكل موظف في المصرف يتعامل مباشرة مع العملاء، ويقدم الخدمة من خلال تفاعل إنساني بينه وبين العميل، وبطبيعة الحال لا يمكن إجراء عميلة الفرز على الجودة بعد تقديمها، ومن ثم لا يمكن استبعاد الوحدات المعيبة، فالاستهلاك قد تم بالفعل، والمسؤولية هنالك أكبر وأخطر وتتطلب ضمانات الجودة قبل لحظة الإنتاج.

ويرى عبد القادر (2010: 253): أن الخدمات المصرفية تتصف بخصائص، أهمها:

1. ليست مادية مجسمة، وبالتالي فهي غير قابلة للتلف ولا يمكن تخزينها.
2. ليست محمية لبراءة الاختراع، وكل خدمة جديدة يوجدها بنك ما، يمكن لمصرف آخر تقديمها.
3. غير قابلة للتجزئة أو التقسيم.
4. تعتمد على التسويق الشخصي بدرجة كبيرة؛ حيث تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والعميل.

2.2.2.4 مستويات جودة الخدمة المصرفية

يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمات المصرفية، والتي يمكن تحديدها (صيام، 2002: 83):

1. **الجودة المتوقعة من قبل العملاء:** والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات المصرفية التي من المتوقع أن يحصلوا عليها من المصرف الذي يتعاملون معه.
2. **الجودة المدركة:** وهي ما تدركه إدارة المصرف في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها، والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عالٍ.
3. **الجودة الفنية:** وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية من قبل موظفي المصرف، والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة.
4. **الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة:** وهي التي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء.
5. **الجودة المرجوة للعملاء:** أي مدى الرضا والقبول التي يمكن أن يحصل عليهما المصرف من عملائه عند تلقيهم لتلك الخدمات.

2.2.2.5. ملخص المبحث الثاني

1. ناقش المبحث الثاني مطلبين أساسيين، أولهما: جودة الخدمة، حيث تطرق إلى مفهوم الجودة لغة واصطلاحاً، والمراحل التي مرت بها فلسفة الجودة، وهي: الفحص وضبط الجودة وتأكيد وضمان الجودة وإدارة الجودة الشاملة، والمبادئ الرئيسية لإدارة الجودة، ومفهوم الخدمة وخصائصها، ومفهوم جودة الخدمة وأهميتها وأبعاد قياسها.

2. كما ناقش المبحث الثاني المطلب الثاني: جودة الخدمة المصرفية، حيث تطرق إلى مفهوم جودة الخدمة المصرفية، وخصائصها ومميزاتها، ومستوياتها الخمسة، وهي: الجودة المتوقعة من قبل العملاء، والجودة المدركة، والجودة الفنية، والجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة، والجودة المرجوة للعملاء.

المبحث الثالث

3.2 المصارف الإسلامية بمحافظات غزة

مقدمة	1.3.2
البنك الوطني الإسلامي	2.3.2
بنك الإنتاج الفلسطيني	3.3.2
البنك الإسلامي الفلسطيني	4.3.2
البنك الإسلامي العربي	5.3.2
ملخص المبحث الثالث	6.3.2

1.3.2 مقدمة

بدأت المصارف الإسلامية نشاطها على صعيد الساحة المصرفية العربية والإسلامية والدولية في الربع الأخير من القرن الماضي كفلسفةٍ جديدة تختلف عن المصارف التقليدية، حيث تعمل تلك المصارف في ضوء أحكام الشريعة الإسلامية الغراء وذلك في مجالات وأنشطة استثمارية مختلفة وفق صيغ وأدوات استثمارية إسلامية (العليات، 2006: 39).

وترجع نشأة المصارف الإسلامية في فلسطين إلى منتصف التسعينات من القرن الماضي، مع قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية ليصل مجموع المصارف الإسلامية في نهاية عام 2012م أربعة مصارف، وهي: البنك الإسلامي الفلسطيني، والبنك الإسلامي العربي، والبنك الوطني الإسلامي، وبنك الإنتاج الفلسطيني.

ولقد بلغت حصة البنوك الإسلامية في فلسطين ما يقارب (12%) من السوق المصرفي الفلسطيني في العام 2015م، مع وجود فرصة للوصول إلى نسبة (25%) منه، مع العلم أن حصة الصناعة المصرفية الإسلامية عالمياً قد تجاوزت حصتها السوقية الصناعة المصرفية الإسلامية في فلسطين بصورة كبيرة؛ مما يشكل حافزاً للبنوك الإسلامية لتحقيق أهدافها الإستراتيجية التي ترمي إلى مضاعفة حجم حصص البنوك في كل من ودائع العملاء والتمويلات المباشرة وتعظيم أرباحها، وبالتالي تعظيم عوائد المستثمرين من خلال تطبيق خطة العمل الإستراتيجية ذات السنوات الخمس (2012-2016). المصدر: سلطة النقد الفلسطينية.

2.3.2 البنك الوطني الإسلامي:

2.3.2.1 نبذة عن البنك:

البنك الوطني الإسلامي هو شركة فلسطينية تأسست بموجب قانون الشركات الفلسطيني لسنة 1929م وتعديلاته كشركة (عامة محدودة الأسهم)، وسُجلت تحت رقم (563201581)، ورُخص لها بالعمل بموجب قرار مجلس الوزراء الفلسطيني الصادر في جلسته رقم (88) المنعقدة بتاريخ 2008/11/25م للعمل في مجال العمل المصرفي.

وقد بدأ البنك رحلته بفتح باب الاكتتاب في 15 مارس 2009م، وقد فتح أبوابه للجمهور في 21 إبريل 2009م، ومنذ ذلك الوقت فإن البنك في نمو متزايد، ويحقق إنجازات عديدة، فقد فاق إقبال الجمهور من مؤسسات وتجار وأفراد وموظفين كل التوقعات.

ويقوم البنك بممارسة أعماله المصرفية والمالية وتقديم خدماته، وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية الغراء، من خلال فروع البنك في القطاع وكادر موظفيه المؤهل والمدرب مصرفياً وشرعياً.

2.3.2.2 التسهيلات المصرفية:

قام البنك الوطني الإسلامي بتنفيذ قرارات مجلس الإدارة المتعلقة بتنويع صيغ التمويل الممنوح وزيادة التمويل التجاري، فقد قام البنك في العام (2015) بتقديم العديد من صيغ التمويل وبرامج تقسيط الخدمات، مثل:

1. برنامج قَسِّطْ وَتَعَلَّم: (برنامج لتقسيط الرسوم الجامعية "دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا").
2. برنامج الأمل: (برنامج لتقسيط علاج حالات العقم وأطفال الأنابيب).
3. برنامج أجمل ابتسامة: (برنامج لتقسيط علاج عمليات تقويم وجراحة الأسنان).
4. برنامج مودة لتيسير الزواج: (برنامج لتقسيط حجوزات صالات الأفراح وأطقم النوم).
5. برامج المشاريع الصغيرة.

2.3.2.3 الجهاز الوظيفي:

مع نهاية عام 2015 بلغ عدد موظفي البنك الوطني الإسلامي (72) موظفاً، وفيما يلي بيان عدد وتقسيم الموظفين في الإدارة والفروع والشهادات العلمية التي يحملها الموظفون:

الجدول التالي يوضح أعداد الموظفين موزعين على فروعهم، ومصنفين ذكوراً وإناثاً:

جدول 4.2 أعداد الموظفين في البنك الوطني الإسلامي

الإدارة / الفرع	عدد الذكور	عدد الإناث	إجمالي عدد الموظفين
الإدارة العامة	15	1	16
فرع غزة الرئيسي	13	3	16
مكتب النصر	8	2	10
فرع الوسطى	7	1	8
فرع خان يونس	8	1	9
مكتب رفح	6	1	7
مكاتب الترخيص	6	0	6
المجموع	63	9	72

المصدر: دائرة شؤون الموظفين - البنك الوطني الإسلامي - 2016م

الجدول التالي لتصنيفات الموظفين حسب مستوياتهم الأكاديمية:

جدول 5.2 : تصنيفات الموظفين حسب مستوياتهم الأكاديمية

المستوى	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم	ثانوية عامة فأقل	المجموع
العدد	13	43	5	11	72
النسبة	%18	%60	%7	%15	%100

المصدر: دائرة شؤون الموظفين - البنك الوطني الإسلامي - 2016م

2.3.2.4 الدورات التدريبية المصرفية والإدارية التي تم عقدها خلال العام 2015م:

خلال العام 2015 وفي نطاق الاهتمام برفع أداء ومهارات الموظفين، وإيماناً من إدارة البنك بأن التدريب سيساعد البنك على تحقيق أهدافه على المستوى الفردي للموظفين وعلى مستوى البنك بصورة عامة، حيث يعتبر التدريب بالنسبة لإدارة البنك استثماراً إيجابياً سيمكننا من تحقيق أهداف البنك، فقد قام البنك بعقد العديد من الدورات والندوات، والتي تم تنظيمها في كلٍ من معهد التدريب داخل البنك وفي معاهد التدريب الخارجية، وفيما يلي بيان ذلك:

جدول 6.2 : الدورات التدريبية المصرفية والإدارية التي عقدت خلال العام 2015م

مكان الدورات	عدد الدورات	عدد الموظفين المستفيدين
قاعة التدريب بالبنك الوطني	5	72
دورات خارجية	13	57

المصدر: دائرة شؤون الموظفين - البنك الوطني الإسلامي - 2016م

وغطت هذه الدورات والندوات مختلف الأنشطة والأعمال المصرفية والمالية والإدارية، من ودائع وكفالات وتسهيلات وخدمات عملاء.

كما استمر البنك في تقديم وإتاحة فرص التدريب المالي والمصرفي لطلبة المؤسسات التعليمية، حيث استفاد عشرات الطلاب من برامج التدريب التي يقدمها البنك الوطني الإسلامي.

2.3.2.5 الخطة المستقبلية للبنك:

تسعى إدارة البنك إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. الاستمرار في إدخال خدمات مصرفية إلكترونية جديدة وتطويرها.
2. التوسع في منح التمويلات التجارية وطرح صيغ تمويل جديدة تلبي رغبات واحتياجات السوق المصرفي وذلك بعد أخذ الموافقة الشرعية عليها.

3. التوسع في منح تمويلات المشاريع الصغيرة.

4. الاستمرار في تطبيق مبادئ الحوكمة.

المصدر: التقرير العام 2015 ودائرة شؤون الموظفين

13.1.3 بنك الإنتاج الفلسطيني

13.1.3.1 التأسيس:

بنك الإنتاج الفلسطيني، هو شركة مساهمة عامة تأسست بموجب قانون الشركات الفلسطيني لسنة 1929م، وسُجّلت لدى مُسجّل الشركات في وزارة الاقتصاد الوطني تحت رقم (45632015994)، ورُخِّص لها بموجب قرار مجلس الوزراء الصادر في جلسته رقم (276) المنعقدة بغزة بتاريخ 2013/1/15م؛ للعمل في مجال العمل المصرفي. (نشرة تعريفية عن بنك الإنتاج الفلسطيني، 2012).

13.1.3.2 معلومات عن البنك وأعداد الموظفين وتصنيفاتهم الوظيفية:

يوجد لبنك الإنتاج الفلسطيني فرع واحد وهو المقر الرئيس في غزة يُقدّم من خلاله الخدمات المصرفية الإسلامية في قطاع غزة، كما يعمل بالبنك عددٌ من الموظفين يعتمد عليهم في تحقيق رسالته القائمة على المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني، وتلبية حاجات ورغبات الجمهور، وفي الجدولين رقم (7) و(8) إحصائية بأعداد الموظفين وجنسهم وتصنيفاتهم الوظيفية، حيث يتوزع الموظفون أدناه على أقسام البنك المختلفة.

جدول 7.2 أعداد وبنس العاملين في بنك الإنتاج الفلسطيني

عدد الذكور	عدد الإناث	إجمالي عدد الموظفين
15	3	18

المصدر: عدد العاملين وتصنيفاتهم في بنك الإنتاج الفلسطيني. 2016م

جدول 8.2 تصنيف العاملين في بنك الإنتاج الفلسطيني

المستوى	مدير عام	مراقب	رئيس قسم	مصرفي	إداري	المجموع
العدد	1	1	6	7	3	18

المصدر: عدد العاملين وتصنيفاتهم في بنك الإنتاج الفلسطيني، 2016م

13.1.3.3 الأعمال والخدمات المصرفية التي يُقدمها البنك:

يُقدم البنك العديد من الأعمال والخدمات المصرفية الإسلامية التي تُلبي حاجات ورغبات العملاء والجمهور الكريم في قطاع غزة، حيث تم تقسيمها إلى ثلاثة محاور، وهي على النحو التالي:

أ. الأعمال المصرفية غير الربويّة:

يمارس البنك لحسابه أو لحساب الغير في داخل فلسطين وخارجها، جميع أوجه النشاط المصرفي المعروفة أو المستخدمة؛ مما يُمكن البنك من القيام بدوره في نطاق التزامه المقرر، ويدخل في هذا النشاط ما يلي:

1. قبول الودائع النقدية وفتح الحسابات الجارية وحسابات الإيداع المختلفة وتأدية قيمة الشيكات المسحوبة، وإصدار الكفالات المصرفية وخطابات الضمان وغير ذلك من الخدمات المصرفية.

2. التعامل بالعملات الأجنبية في البيع والشراء على أساس السعر الحاضر دون السعر الآجل، ويدخل في نطاق التعامل المسموح لها به حالات الإقراض المتبادل، بدون فائدة للعملات المختلفة الجنس حسب الحاجة.

3. تقديم التسليف المحدد الأجل باعتباره خدمة مجردة من الفائدة، إمّا بطريق خصم الكمبيالات التجارية قصيرة الأجل أو بطريق الإقراض المقسط، ويمتنع على البنك في جميع الأحوال أن يقدم الخدمة بطريق التسليف على أساس الحساب الجاري المدين.

4. إدارة الممتلكات وغير ذلك من الموجودات القابلة للإدارة المصرفية على أساس الوكالة بالأجر.

5. القيام بدور الوصي المختار لإدارة الشركات وتنفيذ الوصايا وفقاً لأحكام الشريعة والقوانين المرعية وبالتعاون المشترك مع الجهة الدينية ذات الاختصاص.

ب. الخدمات الاجتماعية:

يقوم البنك بدور الوكيل الأمين في مجال تنظيم الخدمات الاجتماعية الهادفة إلى توثيق أواصر الترابط والتراحم بين مختلف الجماعات والأفراد، وذلك عن طريق الاهتمام بالنواحي التالية:

1. تقديم القرض الحسن للغايات الإنتاجية في مختلف المجالات للمساعدة على تمكين المستفيد من القرض لبدء حياته المستقلة أو تحسين مستوى دخله ومعيشته.
2. إنشاء وإدارة الصناديق المخصصة لمختلف الغايات الاجتماعية المعتمدة.

3. أي أعمال أخرى مما يدخل في عموم الغايات المستهدفة.

ج. أعمال التمويل والاستثمار:

يقوم البنك بجميع أعمال التمويل والاستثمار في مختلف المشاريع على غير أساس الربا، وذلك من خلال الوسائل التالية:

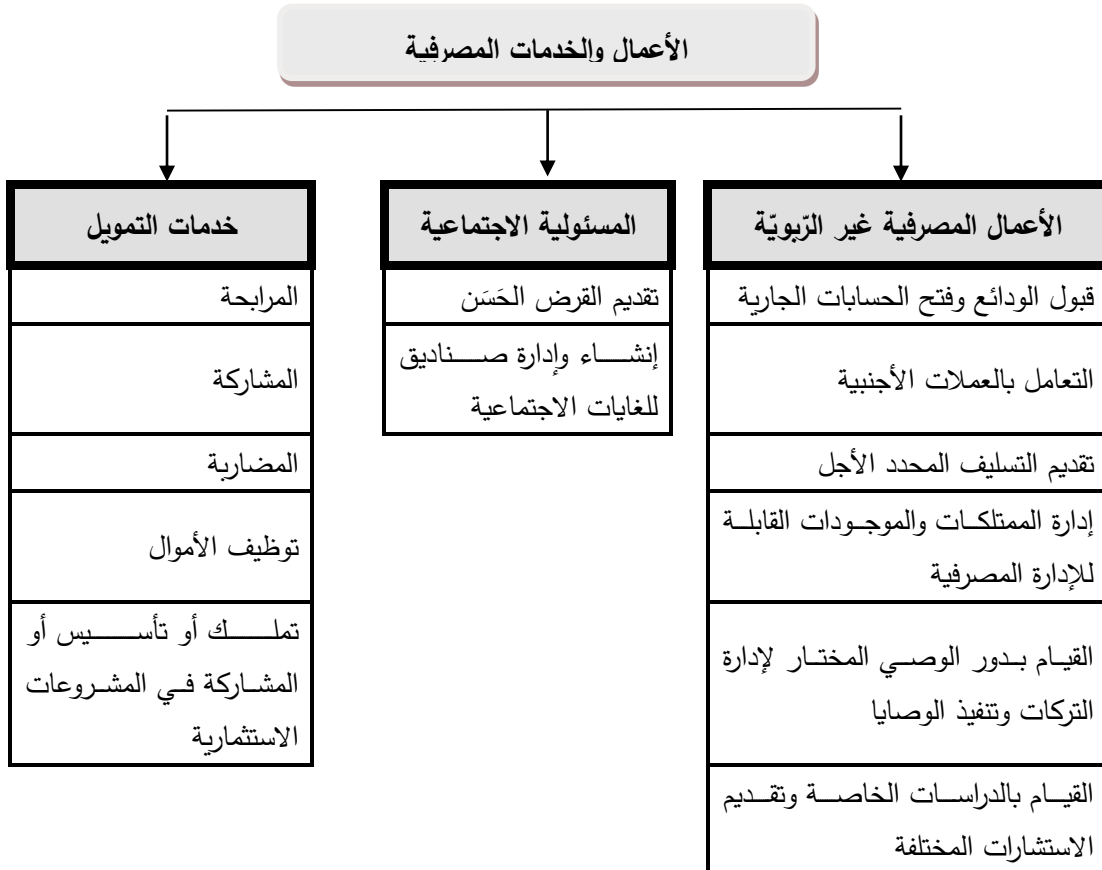
1. تقديم التمويل اللازم (كلياً أو جزئياً) في مختلف الأحوال والعمليات القابلة للتصفية الذاتية، ويشمل ذلك أشكال التمويل بالمضاربة والمشاركة المتناقصة، وبين المربحة للآمر بالشراء، وغير ذلك من صور مماثلة.

2. توظيف الأموال التي يرغب أصحابها باستثمارها.

3. الاستثمار المشترك مع سائر الموارد المتاحة لدى الشركة، وذلك وفقاً لنظام المضاربة المشتركة، ويجوز للشركة في حالات معينة أن تقوم بالتوظيف المحدد حسب الإنفاق الخاص بذلك.

4. التملك أو تأسيس أو المشاركة في المشروعات الاستثمارية المختلفة سواء كانت قائمة أو تحت التأسيس، ويشمل ذلك على سبيل المثال البنوك الإسلامية وشركات التأمين الإسلامي وإعادة التأمين التعاوني.

رسم توضيحي 2.3 الأعمال والخدمات المصرفية التي يُقدمها بنك الإنتاج الفلسطيني



المصدر: جرد بواسطة الباحث

13.1.3.4 نسب المرابحة والمشاركة والمضاربة من التمويل الكلي:

بلغت نسبة المرابحة 90% من التمويلات والاستثمارات، ونسبة المضاربة 10% منها.

13.1.3.5 أعداد المتعاملين مع بنك الإنتاج الفلسطيني

بلغ عدد المتعاملين مع المصرف من أفراد وشركات بلغت (4,860) عميلاً وشركة.

13.1.3.6 المشاريع المستقبلية

يتطلع بنك الإنتاج الفلسطيني إلى المساهمة في تحقيق رسالته، وتلبية حاجات ورغبات عملائه وزيادة ربحيته، حيث يأمل في تحقيق ما يلي:

1. افتتاح أربعة فروع في مناطق متعددة من قطاع غزة، وهي: النصيرات، جباليا، وخان يونس، وغزة.

2. إقرار أربعة مشاريع إنتاجية بالمشاركة، وجاري العمل فيها لدراسات جدوى اقتصادية.

المصدر: التقرير العام 2015 ودائرة شؤون الموظفين

4.3.2 البنك الإسلامي الفلسطيني

4.3.2.1 التأسيس:

تأسست شركة البنك الإسلامي الفلسطيني المساهمة العامة المحدودة (البنك) في مدينة غزة بمقتضى قانون الشركات لسنة 1929، وسُجّلت لدى مراقب الشركات في فلسطين تحت رقم (563200922) بتاريخ 16 كانون الأول 1995، وتم خلال عام 2009 نقل المقر الرئيسي للبنك من مدينة غزة إلى مدينة رام الله في محافظة رام الله والبيرة، وفي عام 2014 تم افتتاح مقر الإدارة العامة الجديد.

يبلغ رأسمال البنك المصرح به 10,000,000 سهم بقيمة اسمية دولار أمريكي واحد للسهم. وتم خلال عام 2013 زيادة رأسمال البنك المدفوع ليصبح 50,000,000 دولار أمريكي باشر البنك نشاطه المصرفي في مطلع عام 1997.

4.3.2.2 ما يميز البنك الإسلامي الفلسطيني:

تميزت هوية البنك الإسلامي الفلسطيني بكونه بنك تجزئة بامتياز، وعلى تميزه في هذا المجال، تم تكريم لبنك من قبل مؤسستين رائدتين في مجال الحلول المصرفية هما مجلة (The Banke) عام 2014 لكونه أفضل بنك إسلامي في فلسطين، وعام 2015 من قبل مؤسسة (CPI)

(Financial) ، وذلك لكونه أفضل بنك تجزئة إسلامي في منطقة بلاد الشام. ونفتخر بأن نكون رواداً في مجالنا، ونعدكم بأن نحافظ على مكانتنا وننتقد في خدمتنا.

4.3.2.3 ما يقوم به البنك:

يقوم البنك بممارسة الأعمال المصرفية والمالية والتجارية وأعمال الاستثمار وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، وذلك من خلال مقره العام في مدينة رام الله وإدارته الإقليمية في قطاع غزة، وفروعه المنتشرة في جميع محافظات الوطن، والبالغ عددها 23 فرعاً ومكتباً، ويطمح البنك إلى التوسع أكثر في مناطق ومحافظات لم يصل إليها من قبل، بحيث يرفع عدد فروع ومكاتبه إلى 29 فرعاً ومكتباً، مع نهاية عام 2016 ، مؤكداً على موقعه كأكبر شبكة مصرفية إسلامية في فلسطين.

4.3.2.4 الموارد البشرية للبنك:

يمتلك البنك الإسلامي الفلسطيني أكبر شبكة فروع مصرفية إسلامية في فلسطين منتشرة في أنحاء الوطن، حيث يقدم خدماته المصرفية المتميزة من خلال 23 فرعاً ومكتباً يعمل فيها 508 موظفاً وموظفة.

4.3.2.5 واقع إدارة الموارد البشرية للبنك والخطة المستقبلية له:

في الوقت الذي يسعى فيه البنك لتقديم المزيد من الخدمات المميزة والنوعية، تم وضع خطة إستراتيجية توسعية، للوصول إلى كافة المناطق غير المخدومة، وتحقيق الاشتغال المالي؛ ولذلك هناك خطة توسعية نوعية للبنك تطمح لأن ترفع عدد الفروع والمكاتب في جميع أنحاء فلسطين إلى 29 فرعاً ومكتباً.

وتضم أسرة البنك الإسلامي الفلسطيني (508) موظفاً من أصحاب المؤهلات والخبرات المتميزة، ويحرص البنك على الاستثمار في كوادره البشرية، من خلال تنمية مهاراتهم وقدراتهم لمواكبة التطورات المصرفية الإسلامية، وفي هذا الإطار تم إيفاد مجموعة من الموظفين لحضور المؤتمرات والندوات والدورات الدولية؛ للتعرف على الممارسات المصرفية الفضلى، والاستفادة منها في عملية تطوير الأعمال، كما تمت المشاركة في البرامج التدريبية التي يعقدها المعهد المصرفي ومراكز التدريب المتوفرة في فلسطين، حيث بلغ عدد البرامج التي تم الاشتراك بها (99) برنامجاً، شارك فيها (423) موظفاً.

وعقدت إدارة البنك برامج تدريبية داخلية قدمها خبراء متميزون من داخل المصرف وخارجه؛ مما يصب في المحافظة على كادر المصرف من خلال توفير بيئة عمل صحية ومناسبة

ومحفزة للأعمال، والاستثمار في موظفي البنك بتوفير مناصب إدارية وإشرافية جديدة، وتوفير البرامج التي تؤهلهم للقيام بالمهام الجديدة، حيث تم إعداد برنامج (Leaders) للكفاءات التي يرغب المصرف بالاستثمار فيها، وتقليدها مناصب إدارية عليا، وفيما يلي رسمٌ بياني يوضح المؤهلات العلمية للموظفين:

جدول 9.2 المؤهل الأكاديمي

العدد	الشهادات
26	دراسات عليا
1	دبلوم عالي
343	بكالوريوس
50	دبلوم
88	أقل من ذلك
508	الإجمالي

المصدر: دائرة شؤون الموظفين - البنك الإسلامي الفلسطيني - 2016

ولقد عملت إدارة البنك على توظيف (68) موظفاً جديداً في عام 2015م بهدف استكمال الشواغر الوظيفية من أجل عملية التوسع والانتشار، وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومميزة. وتحرص إدارة المصرف على توفير فرص متكافئة لاختيار الموظفين الأكفاء من خلال نظام واضح وشفاف يشمل اجتياز الامتحانات المتخصصة والمقابلات اللازمة لاختيار أفضل المتقدمين والمتنافسين وبصورة عادلة.

5.3.2 البنك الإسلامي العربي

5.3.2.1 التأسيس:

تأسس البنك الإسلامي العربي كأول شركة مصرفية تعمل في فلسطين في عام 1995م، وهي شركة مساهمة عامة مسجلة تحت رقم (563201011)، وبأشر نشاطه المصرفي مطلع العام 1996، ويقوم بممارسة أعماله المصرفية وأعمال الاستثمار وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، من خلال المركز الرئيسي بمدينة البيرة وفروعه المنتشرة في فلسطين، وبالباغلة أحد عشر فرعاً ومكتباً واحداً، ولا يوجد للبنك أي فروع خارج فلسطين، كما ولا يوجد للبنك أية شركات تابعة.

ويعتبر البنك الإسلامي العربي مؤسسة مصرفية رائدة في فلسطين، تسعى للارتقاء بمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للجمهور، إلى درجةٍ فاقت فيها نسبة نمو البنك نسبة النمو للقطاع المصرفي ككل بنسبة مضاعفة، وذلك عام 2015، والجدول 2.10 يوضح ذلك:

جدول 10.2 نسبة النمو في البنوك

البند / نسبة النمو	الموجودات	التمويلات المباشرة	ودائع العملاء
القطاع المصرفي الفلسطيني	%7	%18	%9
البنك الإسلامي العربي	%16	%26	%17

المصدر : التقرير السنوي للعام 2015

5.3.2.2 المواد البشرية:

إيماناً من دائرة تنمية الموارد البشرية بالبنك بأهمية العنصر البشري كركيزة أساسية لتطور ونمو البنك فإنه يقع على عاتقها مسؤولية هامة ودور حيوي، في تطوير كفاءة الموظفين وتهيئة بيئة عملٍ داعمةٍ لتعزيز قدراتهم ومهاراتهم واستثمارها بالشكل الأمثل لتحقيق الأهداف الإستراتيجية.

وقد بلغ عدد موظفي البنك الإسلامي العربي (335) موظفاً خلال العام (2015) موزعين

على الإدارة والفروع على النحو التالي:

جدول 11.2 عدد موظفي البنك الإسلامي العربي

العدد	المكان
169	الإدارة العامة
12	فرع رام الله
20	فرع البيرة
21	فرع جنين
18	فرع نابلس
18	فرع الخليل
11	فرع يطا
17	فرع طولكرم
12	فرع غزة
11	فرع خان يونس
14	فرع بيت لحم
12	فرع قلقيلية
335	المجموع

المصدر: دائرة تنمية الموارد البشرية - البنك الإسلامي العربي - 2016م

كما يوزع الموظفون حسب مؤهلاتهم العلمية على النحو التالي:

جدول 12.2 المؤهلات الأكاديمية لموظفي البنك الإسلامي العربي

المؤهل العلمي	عدد الموظفين عام 2014	عدد الموظفين عام 2015
ماجستير	25	21
بكالوريوس	227	247
دبلوم	24	27
ثانوية عامة	37	40
إجمالي عدد الموظفين	313	335

المصدر: دائرة تنمية الموارد البشرية - البنك الإسلامي العربي - 2016م

كما ويولي البنك الإسلامي العربي أهمية كبيرة لإتاحة فرص عمل متكافئة لكلا الجنسين، حيث بلغ إجمالي عدد الذكور 230 موظفاً، بينما بلغ إجمالي عدد الإناث 105 موظفة.

5.3.2.3 سياسة التدريب:

تقوم دائرة التدريب بالمساهمة في بناء الكادر البشري للبنك، من خلال دورها في تدريب وتطوير أداء الموظفين، باعتبار رأس المال البشري الرافعة الأساسية لأداء وتقديم البنك وتحقيق أهدافه الإستراتيجية. حيث يتم إعداد خطة تدريب سنوية تعتمد من الإدارة العليا في البنك وتهدف إلى مساندة تحقيق أهداف البنك وخطة الإستراتيجية، بحيث تراعي تلبية الاحتياجات التدريبية للموظفين إضافةً إلى تطوير وتحسين مهاراتهم وقدراتهم وخبراتهم. وتقوم الدائرة بالبحث عن أفضل الفرص التدريبية التي تساهم في تعزيز ورفع الكفاءة المصرفية للموظفين.

أما الدورات التدريبية وورش العمل التي نظمتها البنك أو المشارك فيها خلال العام 2015 فقد تم المشاركة في 104 برنامج ونشاط تدريبي ضمت دورات وورش عمل ومؤتمرات، بواقع 2037 ساعة تدريبية، وبمشاركة 853 موظفاً مع التكرار من مختلف الفروع والإدارة العامة، على النحو الآتي:

جدول 13.2 الدورات التدريبية

البند	عدد الدورات	عدد الساعات التدريبية	عدد الموظفين المتدربين مع التكرار
الدورات المحلية والخارجية	79	1877	424
ورش العمل الداخلية	19	99	420
ورش العمل الخارجية	6	57	9

المصدر: دائرة تنمية الموارد البشرية - البنك الإسلامي العربي - 2016م

5.3.2.4 الخطة المستقبلية:

تسعى إدارة البنك إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تعظيم الحصة السوقية للبنك من خلال افتتاح فروع جديدة وتركيب أجهزة صراف آلي.
2. تطوير جودة الخدمات المقدمة للعملاء فيما يخص التوفير والتمويل والاستثمار.
3. تعزيز رقابة المخاطر بحيث يتوازن التوسع والنمو مع الرقابة على الجودة وتخفيض المخاطر.
4. تعزيز رأس المال البشري وكفاءته ومتابعة خطة التدريب الشاملة للموظفين في البنك.
5. تعزيز القوة الإيرادية للبنك بشكل يؤدي إلى رفع العائد على حقوق الملكية، وتعظيم مؤشرات الربحية لتصبح مجزيةً ومنافسةً للبنوك الأخرى في النظام المصرفي الفلسطيني.

المصدر: التقرير السنوي للعام 2015 ودائرة شؤون الموظفين

15.1.3 مخلص المبحث الثالث:

تناول المبحث الثالث تعريفاً بكل من البنوك الإسلامية الأربعة العاملة في قطاع غزة، وهي: البنك الوطني الإسلامي، بنك الإنتاج الفلسطيني، البنك الإسلامي الفلسطيني، البنك الإسلامي العربي، ويشمل: نشأة البنك، والتسهيلات المصرفية التي يقدمها للجمهور، والجهاز الوظيفي، والدورات التدريبية المصرفية والإدارية التي عُقدت خلال الفترة السابقة، والخطة المستقبلية للبنك.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

- 1.3 مقدمة
- 2.3 الدراسات الفلسطينية
- 3.3 الدراسات العربية
- 4.3 الدراسات الأجنبية
- 5.3 مصفوفة الدراسات السابقة
- 1.3 الفجوة البحثية

1.3 مقدمة

تعددت الدراسات حول التدريب وأثره على العديد من الجوانب الإدارية في المنظمات بوجه عام، وفي المصارف بوجه خاص، إضافةً إلى تعددها أيضاً حول جودة الخدمات المصرفية، حيث تناولت بعض هذه الدراسات دور التدريب في تحقيق جودة الخدمات المصرفية، وفي بعض منها تناول دور جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء في المنظمات ومن ضمنها المصارف، حيث تم عرض (26) دراسة سابقة في هذه الدراسة.

ولتحقيق هدف الدراسة تمّ الاطلاع على عددٍ من الدراسات السابقة، من خلال قيام الباحث بعمل عدة زيارات لمكتبات كل من: الجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر، وجامعة الأقصى، وجامعة القدس المفتوحة، وكذلك قام باستشارة بعض المختصين في مجال: إدارة الموارد البشرية، جودة الخدمات المصرفية، وقد حصل الباحث على الدراسات التالية، والتي تم ترتيبها على حسب تسلسلها الزمني من الأحدث للأقدم:

2.3 الدراسات الفلسطينية

1- دراسة (أبو كرش، 2016) بعنوان: "البرامج التدريبية في القطاع المصرفي في فلسطين: واقع وطموح".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع وطموح العملية التدريبية في القطاع المصرفي في فلسطين بأبعادها المختلفة، وتقديم توصيات ملائمة لتطوير العملية التدريبية لتساعد القائمين على التدريب في معهد فلسطين للدراسات المالية والمصرفية وفي إدارات القطاع المصرفي في فلسطين للاستفادة منها في تصميم وتنفيذ وتقييم برامج ودورات تدريبية مستقبلية وكما استخدم الباحث المنهج الوصفي.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، كان من أهمها:

- واقع العملية التدريبية في القطاع المصرفي في فلسطين من وجهة نظر الموظفين فيها كانت بدرجة مرتفعة، ورُتبت كالاتي: تصميم البرامج التدريبية ثم اختيار المدربين ثم تنفيذ البرامج التدريبية ثم تقييم العملية التدريبية ثم تحديد الاحتياجات التدريبية ثم اختيار المتدربين في الترتيب الأخير.
- طموح العملية التدريبية في القطاع المصرفي في فلسطين من وجهة نظر إدارات موارده البشرية كانت بدرجة مرتفعة، ورُتبت كالاتي: تصميم البرامج التدريبية ثم اختيار المدربين ثم تحديد الاحتياجات التدريبية ثم تقييم العملية التدريبية ثم تنفيذ البرامج التدريبية ثم اختيار المتدربين في الأخير

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة اعتماد معايير علمية عند تحديد الاحتياجات التدريبية.

2- دراسة (راشد، 2014) بعنوان: "دور جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء: دراسة تطبيقية على البنك الوطني الإسلامي وبنك الإنتاج الفلسطيني من وجهة نظر العملاء".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها كلٌّ من البنك الوطني الإسلامي وبنك الإنتاج الفلسطيني، كما وهدفت إلى تحديد مقدار تأثير جودة الخدمات المصرفية (بأبعادها مجتمعة) التي يقدمها كلا المصرفين على تحقيق رضا عملائهما.

وأجريت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة من عملاء كلا المصرفين بلغت (402) فرداً، وتم جمع البيانات والمعلومات من خلال استبانة صممت لهذه الغاية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها:

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها مجتمعة في تحقيق رضا العملاء في البنك الوطني الإسلامي وبنك الإنتاج الفلسطيني.
- جاء ترتيب أبعاد جودة الخدمة المصرفية على النحو التالي: الأمان ثم الاعتمادية ثم الاستجابة ثم التعاطف وأخيراً الملموسية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير المصرف لصالح البنك الوطني الإسلامي في بُعد الملموسية، ولصالح بنك الإنتاج الفلسطيني في الدرجة الكلية لرضا العملاء.

وقدمت الدراسة العديد من التوصيات أهمها ضرورة وضع آلية لرفع مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة في كلا المصرفين، وضرورة اهتمام إدارتي المصرفين بالجوانب الملموسة، والعمل على قياس جودة الخدمة بصورة منتظمة،

3- دراسة (منصور، 2013) بعنوان: "دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على بنك فلسطين بقطاع غزة، وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم من 2008 - 2012م".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية، دراسة تطبيقية على بنك فلسطين بقطاع غزة، وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم من 2008 - 2012م ، ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لأغراض الدراسة، كما لجأ

الباحث إلى جمع بياناته ميدانياً بواسطة الاستبيان والمقابلات الشخصية، حيث أجريت الدراسة على عينة عشوائية طبقية تناسبية بلغ عددها النهائي (186) مفردة من إجمالي عدد المتدربين في كلٍ من بنك فلسطين بغزة وبنك البركة بالخرطوم، كما شمل الاستقصاء جميع العاملين في إدارات التدريب في كلا المصرفين والبالغ عددهم (12) موظفاً.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- عدم مشاركة العاملين بشكلٍ فاعلٍ في تحديد احتياجاتهم التدريبية.
- تمتع المصارف التي شملتها الدراسة بقدرةٍ وكفاءةٍ عاليتين على تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية.

وقد خلُصت الدراسة إلى عددٍ من التوصيات أهمها السماح للعاملين بالمشاركة في وضع وصياغة خطط التدريب، والأخذ بأرائهم واقتراحاتهم عند تحسين جودة الخدمة.

4- دراسة (الفقهاء، 2012) بعنوان: "العوامل المؤثرة في رضا العملاء عن خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين".

هدفت الدراسة إلى تفسير تأثير جودة الخدمات المصرفية الإسلامية المذكورة بأبعادها جميعها، وتكوّن مجتمع الدراسة من عملاء بعض المصارف الإسلامية العاملة في مدن ثلاث محافظات رئيسة في الضفة الغربية جمعت منهم البيانات بأسلوب عينة الملاءمة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود تأثير معنوي لمتغيرات الدراسة المستقلة مجتمعة: (جودة الخدمات المصرفية الإسلامية والثقة والصورة المؤسسية) في رضا العملاء.
- وجود تأثير معنوي لكلٍ من الاعتمادية والضمان في رضا العملاء عن خدمات المصارف الإسلامية.
- عدم وجود تأثير معنوي لمتغيرات: الملموسية والاستجابة والتعاطف.

5- دراسة (أبو الروس والقوقا، 2011) بعنوان: "تأثير التدريب على نمو وربحية المشروعات الصغيرة في فلسطين: دراسة ميدانية على المشروعات الصغيرة في قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب على المشروعات الصغيرة، وانعكاسه على نمو وربحية هذه المشروعات في قطاع غزة، وقد تكون مجتمع الدراسة من أصحاب المشروعات الصغيرة والعاملين فيها، والذين سبق لهم تلقي دورات تدريبية، وتم اختيار عينة عشوائية بلغت

(122) فرداً، علماً بأن المشروعات الصغيرة يبلغ عددها المئات؛ ولكن الجزء الأكبر منها فردي ولا يوجد بها العديد من الموظفين، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات.

وقد أظهرت الدراسة العديد من النتائج أهمها:

- وجود أثر فعال للتدريب على نمو وربحية المشروعات الصغيرة وتطوير مهارات وقدرات أصحاب المشروعات الصغيرة والعاملين فيها.
- هناك فاعلية لبرامج التدريب على قدرة أصحاب المشروعات الصغيرة والعاملين فيها على توظيف ما تعلموه من مهارات في هذا المجال.
- لا يوجد أثر لعوامل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، وعدد الدورات على أثر التدريب على ربحية المشروعات الصغيرة.

وكان من أهم توصيات الدراسة العمل على تعميم خدمات برامج تدريب المشروعات الصغيرة في قطاع غزة، ورعاية الأفكار الريادية للمشروعات الصغيرة.

6- دراسة (حنون وآخرون، 2010) بعنوان: "العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ورضا العملاء في المصارف التجارية الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ورضا العملاء في المصارف التجارية، كما هدفت إلى التعرف على متغيرات الدراسة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الأمان)، وتم استخدام الاستبانة، وتم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من (103) من عملاء البنوك التجارية العاملة في مدينة طولكرم.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ما بين متغيرات الدراسة وهي: (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) ورضا العملاء في المصارف التجارية في مدينة طولكرم.

وبناء على نتائج الدراسة، قام الباحثون بوضع عدد من التوصيات التي أهمها ضرورة أن تقوم المصارف بتوفير قواعد بيانات ومعلومات تسويقية تساعد العملاء على تلبية احتياجاتهم، ومساعدتهم في اتخاذ قراراتهم فيما يتعلق بالأمور المصرفية.

7- دراسة (أبو زيد 2008) بعنوان: "واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين وسبل تطويره".

هدفت الدراسة إلى تقييم واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين وسبل تطويره، وتحديد الجوانب المختلفة لهذا الواقع، وتحديد مواطن القوة والضعف في

تخطيط إدارة وتنمية الموارد البشرية فيها من أجل تطوير إدارة هذه الموارد، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة، وبلغت عينة الدراسة (376) فرداً، من العاملين في المصارف العاملة في فلسطين والبالغ عددهم (3764).

وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- وجود سياسات وخطط واضحة يتم تطبيقها بفاعلية ويتم توفير مخصصات مالية لتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين.
- وجود تطوير للسياسات المتبعة في تنمية الموارد البشرية ومواكبة للجديد في علم إدارة الموارد البشرية، ووضوح كفاءة الطاقم الوظيفي العامل في دوائر الموارد البشرية.

وتوصلت الدراسة إلى بعض التوصيات منها تعزيز فناعة الإدارة العليا بأهمية إدارة الموارد البشرية وتطوير العلاقة بينهما، والعمل على توعية العاملين في المصارف بأهمية أهداف إدارة الموارد البشرية، والاهتمام أكثر بوضع أنظمة للحوافز المادية والمعنوية.

8- دراسة (موسى، 2007) بعنوان: "واقع عملية التدريب من وجهة نظر المتدربين: دراسة حالة بنك فلسطين في قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع عملية التدريب في بنك فلسطين (م. ع. م) من وجهة نظر المتدربين، والتعرف على مدى وجود فروق في دراسة العملية التدريبية للعاملين، وفقاً لبعض المتغيرات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في بنك فلسطين (م. ع. م) في قطاع غزة، والبالغ عددهم (352) موظفاً وموظفة.

وقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

- التخطيط للعملية التدريبية غير فعال بدرجة كبيرة، ولا يتم إشراك الموظفين في تحديد احتياجاتهم التدريبية.
- الأساليب المستخدمة في التدريب جيدة وتتلاءم مع طبيعة المادة التدريبية.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة إشراك الموظفين في تحديد احتياجاتهم التدريبية، والمساواة بين جميع الأقسام في البرامج التدريبية، واعتماد معايير تقييم الأداء كأساس لاختيار المتدربين للبرامج التدريبية.

9- دراسة (الخالدي، 2006) بعنوان: "قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء".

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء، وشملت الدراسة المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين وهي: الإسلامي العربي، الإسلامي الفلسطيني، الأقصى الإسلامي، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة، وتم توزيع (165) استبانة على عينة عشوائية من عملاء المصارف الإسلامية.

ولقد أظهرت نتائج الدراسة النتائج التالية:

- وجود فجوة بين الخدمة المتوقعة والأداء الفعلي حيث كانت الخدمة الفعلية إيجابية ومرتفعة ولكنها لا ترتقي إلى جودة الخدمة المتوقعة.
- جاء بُعد الاستجابة في الترتيب الأول، ثم بُعد الأمان ثم بُعد الاعتمادية ثم بُعد التعاطف ثم بُعد الملموسية ثم بُعد الامتثال في الترتيب الأخير.

وقد أوصت الدراسة بأمر أهمها ضرورة عمل المصارف على تحسين وتطوير الخدمات للوصول إلى توقعات العملاء من خلال التدريب وخاصة للمتصلين مباشرة مع العملاء، وضرورة تعزيز وترسيخ مبدأ عمل المصارف الإسلامية وفق أحكام الشريعة الإسلامية.

10- دراسة (شعشاعة، 2004) بعنوان: "قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم عملاء بنك فلسطين المحدود لجودة الخدمات المقدمة من قبل المصرف، وعلى الأهمية بالنسبة لمعايير الجودة التي يستخدمها العملاء عند تقييمهم لجودة الخدمة، والتعرف على تأثير بعض المتغيرات، وبلغت عينة الدراسة (1249) عميلاً من جميع فئات العمل عملاء المصرف في فروع المصرف العاملة في قطاع غزة والضفة الغربية.

وأشارت نتائج الدراسة إلى الآتي:

- كان تقييم العملاء لجودة الخدمات الفعلية إيجابياً وجيداً، إلا أنه لا يصل إلى مستوى توقعاتهم.
- يعطي العملاء أهمية نسبية أكبر لبعد الاعتمادية ثم بعد الاستجابة، ثم بعد الثقة، ثم بعد التعاطف، وأخيراً بعد العناصر الملموسة.
- وجود تأثير لمتغير عدد مرات التعامل على تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات المقدمة، بينما لم يوجد هذا التأثير بالنسبة لمتغير عدد سنوات التعامل.

وكان من توصيات الدراسة ضرورة تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل المصرف؛ للحفاظ على عملاء المصرف الحاليين وكسب ولائهم واستقطاب عملاء جدد من خلال تبني جودة الخدمة كإستراتيجية للمنافسة والتميز، وزيادة الحصة السوقية ومعدلات الأرباح.

3.3 الدراسات العربية

1- دراسة (السبئي، 2014) بعنوان: "قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء: دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة العربية السعودية، وتكون مجتمع الدراسة من عملاء جميع المصارف الإسلامية العاملة في المملكة العربية السعودية، وتم استخدام الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات، حيث وزعت على عينة مقصودة عددها (96) فرداً من عملاء مصرفي الراجحي والبلاد الإسلاميين.

وخلصت الدراسة إلى بعض النتائج، أهمها:

- مستوى الجودة الكلية للخدمات المصرفية الإسلامية مرتفعة، غير أن أهميتها النسبية تختلف من بُعدٍ لآخر، فنجدها في أبعاد الأمان والثقة والجوانب المادية الملموسة مرتفعة جداً.
- العديد من العملاء متشككون من بعض الخدمات المصرفية الإسلامية، ومتشككون من شرعية عمولة أو رسوم التأخير، ومن امتلاك البنك للسلعة، ومتدمرون من ارتفاع أسعار أرباح البيوع الآجلة مقارنةً بأسعارها في البنوك التقليدية.

وتوصلت الدراسة إلى بعض التوصيات أهمها ضرورة إقامة مراكز تدريب وإعلام، تدريب الموظفين ومراكز توعية وإعلام للعملاء والجمهور بصورة عامة، وعن الربا وصوره وأضراره للفرد والمجتمع، والصيغ أو العقود الشرعية وأهميتها وضوابطها، والجزاءات والأرباح الشرعية بصورة خاصة.

2- دراسة (الغامدي، 2014) بعنوان: "دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام: دراسة حالة وزارة الشؤون الاجتماعية - مكاتب الضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة - السعودية".

هدفت الدراسة للتعرف على دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام، دراسة حالة على وزارة الشؤون الاجتماعية - مكاتب الضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة - ، واستخدمت

المقابلات والملاحظات وفحص السجلات لجمع البيانات، وبلغ مجموع عينة البحث أربعين فرداً موزعين على فروع مكاتب لضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة.

وتمثلت أهم النتائج في موافقة أفراد عينة الدراسة على دور التدريب في زيادة كفاءة الأداء، وحاجتهم إليه لتطوير أدائهم.

وتمثلت أهم التوصيات في ضرورة ربط الترقيات والمهام الخارجية وبعض أنواع الحوافز والمكافآت بالسجل التدريبي للموظفين بالوزارة، ومنح حوافز مالية للمتدربين.

3- دراسة (بلحسن، 2012) بعنوان: "تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا العميل: دراسة حالة مؤسسة موبيليس - وكالة ورقلة".

هدفت الدراسة إلى تقديم إطار نظري يحدد مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات من حيث المؤشرات والنماذج وقياسها، وذلك باستخدام مقياس الأداء (SERVPERF) بأبعاده الخمسة.

وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج أهمها إمكانية استخدام مقياس الأداء كمقياس مهم لرضا الزبائن عن خدمات موبيليس وإمكانية استخدامه لتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

4- دراسة (عبود، 2012) بعنوان: "قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية: دراسة ميدانية على بنك سورية الدولي الإسلامي".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى رضا العملاء عن مستوى جودة الخدمات التي يقدمها المصرف محل الدراسة، والكشف عن المنافع التي يمكن أن يحصل عليها بنك سورية الدولي الإسلامي من وراء قياس جودة خدماته، والعمل على تطويرها وصولاً إلى زيادة حصة البنك السوقية لتعظيم ربحيته.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- يوجد اختلاف بين توقعات العملاء لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة وبين إدراكهم لمستوى الأداء الفعلي لتلك الخدمات بالمصرف محل الدراسة.
- تم قبول الأبعاد الثلاثة: الجوانب المادية الملموسة والاستجابية والتعاطف.

وتم التوصل إلى عددٍ من التوصيات أهمها ضرورة قيام إدارة بنك سورية الدولي الإسلامي بالعمل على تضيق الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الجودة وما يقدم إليهم بالفعل حتى يتحقق رضاهم.

5- دراسة (علي، 2011) بعنوان: "دور أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا العميل: دراسة تحليلية ميدانية للمصرف الإسلامي في محافظة نينوي".

هدفت الدراسة إلى قياس وتقييم جودة الخدمات المصرفية من قبل المصرف الإسلامي في الموصل لرفع مستوى الخدمات التي تقدمها وزيادة حصتها السوقية، وتقديم ما يتلاءم ورغبات وتطلعات زبائنها، وتم استخدام الاستبانة أداة الدراسة على عينة من زبائن المصرف الإسلامي في الموصل، وعددها (100) فرداً.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

• مستوى رضا زبائن المصرف الإسلامي كان منخفضاً بالرغم من تمتعه بصفات مميزة تؤهله لتقديم خدمات مصرفية متنوعة.

وقدمت عدداً من التوصيات أهمها ضرورة توفير خدمة مصرفية حديثة ومتطورة ومتكاملة وتركيز الجهود التسويقية على الفئات العمرية الشابة في السوق.

6- دراسة (برهوم وآخرون، 2007) بعنوان: "أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي: دراسة تطبيقية على مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي، دراسة تطبيقية على مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية، وتوضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة، ومدى إمكانية اعتمادها في عمل المستشفيات التعليمية، وتم توزيع الاستبانة على المديرين وعلى القائمين على العملية التدريبية من الأطباء والإداريين، وعلى نماذج من الفئات المتدربة في المستشفى من طلاب الدراسات العليا والكادر التمريضي والإداريين.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها ما يلي:

- جودة التدريب تنعكس إيجابياً على جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفى.
- عدم توافر البرامج التدريبية الخاصة بنشر ثقافة الجودة والجودة الشاملة في الخدمات الطبية والتدريبية في المستشفى.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها الاستمرارية في التدريب، وربط العملية التدريبية بعوامل تحفيزية مادية ومعنوية، واعتماد مدخل إدارة الجودة الشاملة في التدريب بوصفه النواة التي يتم من خلالها تدريب الكوادر العاملة في المستشفى وتأهيلهم.

7- دراسة (نوفل، 2007) بعنوان: "أثر إستراتيجية التدريب على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الممارسات ذات العلاقة بإستراتيجية التدريب في المصارف التجارية الأردنية، وأثرها على مستوى أداء الأفراد العاملين فيها، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع المصارف التجارية الأردنية التي تحوي دائرة مختصة بإدارة الموارد البشرية، حيث بلغ عددها (17) مصرفاً، وتكونت عينة الدراسة من (10) من مديري إدارة الموارد البشرية العاملين في المركز الرئيسي للمصرف، و(20) من مديري إدارة الفروع العاملة في مدينة إربد، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها:

- وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين درجة ممارسة مديري إدارة الموارد البشرية في المصارف التجارية الأردنية لمراحل العملية التدريبية، وبين مستوى أداء الأفراد العاملين فيها.
- وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين درجة تنوع البرامج التدريبية المقدمة للأفراد العاملين في هذه المصارف، وبين مستوى أداء هؤلاء الأفراد.
- وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين مستوى تبني مديري الإدارة العليا لإستراتيجية التدريب، ودرجة ممارسة مديري إدارة الموارد البشرية لأنشطة وخطوات بناء إستراتيجية التدريب وبين مستوى أداء الأفراد العاملين فيها.

وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أبرزها ضرورة تبني المصارف التجارية الأردنية لإستراتيجية التدريب وتفعيل دور التكنولوجيا الحديثة في تطبيقها، وضرورة زيادة دعم ومساندة الإدارة العليا لتحسين مستويات أداء الأفراد العاملين فيها.

4.3 الدراسات الأجنبية

- 1- دراسة (Kiper, 2013) بعنوان: "تطوير احتياجات برمجية لنظام إدارة المعرفة الذي ينسق برامج التدريب مع العمليات التجارية والسياسات في المنظمات الكبيرة".

Developing Software Requirements for a Knowledge Management System that Coordinates Training Programs with Business Processes and Policies in Large Organization"

أجريت الدراسة في كلية الدراسات العليا بجامعة جنوب شرق نونفا في مدينة فلوريدا الأمريكية، وتضمنت المؤسسات الكبيرة التي تواجه تحدياً لمواكبة البرامج التعليمية المتغيرة باستمرار في العمليات والسياسات التجارية، ووجود حاجة كبيرة إلى موارد لتحديد وتعديل المواد التدريبية التي تنقل المحتوى الجديد، علاوة عن ذلك عدم القدرة على اتباع برامج تعلم لمكونات عمليات وسياسات مديري التدريب، وعدم إمكانية إجراء تحليل فعال لفجوة التدريب في هذه المجالات؛ ونظراً لذلك فإن تدريب موظفي الشركات غير واضح، والاحتياجات التعليمية لا يمكن تحديدها بدقة، وتناولت الدراسة هذه المشاكل من خلال الربط بين مكونات التعلم ومضمون المحتوى التدريبي الذي يعد للقوى العاملة.

وانتهت الدراسة إلى التوصية بثلاثة إجراءات، هي:

- إجراء فحص شامل للأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة لتحديد حجم المشكلة، والبحث لتوفير الأساس النظري لإيجاد حل.
- تحديد الاحتياج من خلال لجنة من الخبراء لاستخدامات نظام إدارة المعرفة الذي يعالج أوجه القصور في إدارة التدريب وبالتالي حاجة فريق الخبراء إلى التحقق من صحة الأولويات المستخدمة أثناء الدراسة.
- التوصل إلى القائمة التي تتضمن الجمع بين تقنيات البحث والاستنباط والتحقق من صحة ظهور قائمة دقيقة من متطلبات البرامج اللغوية لتمثيل مجموع الاحتياجات التدريبية.

2- دراسة (Irum et al., 2012) بعنوان: "تأثير التدريب على أداء الموظفين: دراسة في قطاع الاتصالات في باكستان".

"Impact of Training on Employee Performance: A Study of Telecommunication sector in Pakistan".

هدفت الدراسة إلى فحص ممارسات تدريب قطاع الاتصالات في باكستان لتحديد أثرها على أداء الموظف، حيث استخدم الباحثان أسلوب الاستقصاء والأدبيات وأداة الاستبانة، وتم توزيع الاستبانات على (360) من الموظفين في بعض شركات الاتصالات.

وخلصت الدراسة إلى ما يلي:

- إذا استثمرت المنظمات في نوع من أنواع التدريب للموظف، فإنه يمكن أن يعزز أداء الموظفين فضلاً عن الكفاءات والمهارات.
- إن التدريب يعتبر وسيلة مفيدة للتعامل مع التغيرات التي يراها الابتكار التكنولوجي، وكذلك المنافسة في السوق والهيكل التنظيمي، وأنه يلعب دوراً رئيسياً في تعزيز أداء الموظفين.

3- دراسة (Bodimer, 2010) بعنوان: "استخدام برامج التدريب والتنمية لتحفيز الموظفين".

"Use Training and Development Program to Motivate Staff"

هدفت الدراسة إلى بيان أهمية التدريب في تنمية وتحفيز العاملين، والكشف عن المكونات الأساسية الواجب توافرها في البرامج التدريبية، حيث أجريت هذه الدراسة في نيويورك.

وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- للتدريب دور فعال في تطوير الشركات إدارياً وفنياً وإنتاجياً، وقد برز دور التدريب في تذليل وتسهيل العقبات التي تواجه الكثير منها نتيجة لنموها وتضخم أعمالها وتعدد أساليبها الإدارية، وفي تحقيق الاستقرار في بيئة العمل.
- هناك حاجة ماسة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي تستدعي تدريب العاملين، واحتواء البرنامج التدريبي على الاحتياجات التدريبية والتخطيط والتنفيذ والتقييم.

4- دراسة (Haque et al., 2009) بعنوان: "العوامل المؤثرة في اختيار العملاء للبنوك الإسلامية": دراسة على تفضيلات العملاء الماليزيين".

"Factor Influences Selection of Islamic Banking: A Study on Malaysian Customer Preferences,"

وهدفت الدراسة إلى بحث العوامل الرئيسية التي تعكس إدراك العملاء ورضاهم عن المصارف الإسلامية بشكل خاص، كما هدفت الدراسة إلى تحليل إدراك العملاء للبنوك الإسلامية وتحديد جودة خدماتها وتوفر الخدمات والثقة في المصرف والبعد الديني والاجتماعي للنظام المصرفي الإسلامي، حيث استخدمت الدراسة نموذجاً لوجاريتياً (Logit model) لتحديد آثار المتغيرات التفسيرية، واعتمدت على أسلوب عينة الملاءمة (Convenience Sampling)، والتي

بلغ حجمها (575) فرداً، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة التي تم توزيعها باستخدام بعض الطرق، منها: وجهاً لوجه، والبريد الإلكتروني والتقليدي.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية معنوية لجودة الخدمات وتوفرها والأبعاد الدينية والاجتماعية، والثقة في المصرف مع إدراك العملاء للبنوك الإسلامية.

5- دراسة (Bahia and Nantal, 2000) بعنوان: "مقياس الاتجاهات الموثوقة والصحيحة للعملاء نحو الجودة في الخدمات المصرفية المدركة في المصارف الكندية".

"Arelible and Vailed measurement scale for the perceived Service quality of Canadian banks."

هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات العملاء نحو الجودة في الخدمات التي تقدمها المصارف الكندية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع المادة النظرية من المراجع والدراسات السابقة، وكذلك تحليل وجهات نظر أفراد العينة حول الموضوع، وتم توزيع (360) استبانة أرسلت بالبريد إلى بعض عملاء المصارف الكندية، وقد تم إرجاع (115) استبانة،

وأظهرت الدراسة أن هناك خللاً وضعفاً في مقياس الجودة في الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف الكندية، وضعفاً في إدراك العملاء لهذه الجودة في الأداء والخدمات في هذه المصارف.

وتوصلت الدراسة إلى اقتراح نموذج لقياس جودة الخدمة المدركة في المصارف يتكون من سبعة أبعاد، هي: الفعالية، التأمين، الوصول، السعر، الملموسية، محفظة الخدمة، المصادقية.

6- دراسة (Othman and Owen, 2000) بعنوان: "تكييف وقياس جودة خدمات العملاء في المصارف الإسلامية كدراسة حالة عن بيت التمويل الكويتي".

"Adoption and Measuring d customer service quality in Islamic banks: A case study in Kuwait Finance House."

هدفت الدراسة إلى تكييف وقياس جودة خدمات العملاء في المصارف الإسلامية: دراسة حالة عن بيت التمويل الكويتي، وتم توزيع (500) استبانة على عينة من العملاء، واعتمدت الدراسة مقياس (SERVQUAL)، حيث تم إضافة بُعد الامتثال (Compliance) إلى أبعاد الجودة الخمسة: التجسيد، والاعتمادية، والاستجابة، التعاطف، الأمان، حيث أصبح هناك ستة

أبعاد لقياس جودة الخدمات، واقتُرحت الدراسة نموذجاً جديداً لقياس جودة الخدمة يدعي (Carter) والذي يعتمد على (34) بنداً وعبارة، واقتُرِح الباحثان وضع مخطط سيناريو لبيت التمويل الكويتي لتكييف جودة الخدمات، وإظهار أهمية تدريب العاملين لتحقيق ذلك.

وكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

- إنّ بُعد التجسيد والاعتمادية من أهم الأبعاد، وبُعد التعاطف كان الأقل أهمية.
- هناك أهمية خاصة تتميز بها المصارف الإسلامية من حيث طبيعتها واعتمادها على الشريعة الإسلامية؛ مما يميزها عن المصارف التجارية، وعليه يجب تكييفها مع جودة الخدمة المقدمة.

5.3 مصفوفة الدراسات السابقة:

جاءت الدراسة الحالية مكلمة لما قامت به الدراسات السابقة، وتم مناقشة الموضوع بصورة جديدة لم تتطرق لها الدراسات السابقة، ولقد لاحظ الباحث من خلال اطلاعه على الأدبيات والدراسات السابقة، أن هذه الدراسات ثرية بالمعلومات، وأن الباحثين قد اهتموا بدراسة وقياس مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف، وقياس مستوى رضا العملاء عن تلك الخدمات، كما لاحظ الباحث أن القليل من الدراسات الفلسطينية قد تطرق إلى قياس أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية، وذلك في حدود علم الباحث، بينما اهتم الباحثون في الدراسات العربية والأجنبية بدراسة العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها برضا العملاء، وكذلك اهتموا بدراسة جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء، كلّ على حدة، إضافةً إلى دراستهم لدور التدريب في رفع كفاءة أداء الموظفين، والجداول التالية التي قام الباحث بإعدادها تلخص الدراسات السابقة، موضحةً أهم نقاط استنتاجه من تلك الدراسات:

6.3 الفجوة البحثية

يرى الباحث في حدود علمه واطلاعه، وبعد استعراضه للدراسات السابقة أنّ أياً من الباحثين في مجال البيئة الفلسطينية لم يتناول موضوع قياس أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية، باستثناء دراسة (منصور، 2013م).

ولقد قام الباحث بدراسة أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة، والتي لها دور هام في تعزيز العمل المصرفي الإسلامي.

والجدول التالي الذي قام الباحث بإعدادده، يلخص الدراسات السابقة موضعاً ما تميّزت به

الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

جدول 1.3 مصفوفة الفجوة البحثية

م.	اسم الدراسة	الباحث	موضوع الدراسة	البلد	مجتمع الدراسة	ما تميّزت به الدراسة الحالية
1.	البرامج التدريبية في القطاع المصرفي في فلسطين: واقع وطموح	أبو كرش (2016)	رضا العملاء	فلسطين	القطاع المصرفي	1. إنّ أياً من الباحثين في مجال البيئة الفلسطينية لم يتناول موضوع قياس أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية، باستثناء دراسة (منصور، 2013م)، حسب علم الباحث.
2.	دور جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء: دراسة تطبيقية على البنك الوطني الإسلامي وبنك الإنتاج الفلسطيني من وجهة نظر العملاء	راشد (2014)	جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء	فلسطين	البنك الوطني الإسلامي وبنك الإنتاج الفلسطيني	2. لقد تمت دراسة أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية.
3.	دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم من 2008-2012م	منصور (2013)	كفاءة البرامج التدريبية وجودة الخدمات المصرفية	فلسطين، والسودان	بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم	
4.	العوامل المؤثرة في رضا العملاء عن خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين	الفقهاء (2012)	رضا العملاء وخدمات المصارف الإسلامية	فلسطين	المصارف الإسلامية	
5.	تأثر التدريب على نمو وربحية المشروعات الصغيرة في فلسطين: دراسة ميدانية على المشروعات الصغيرة في قطاع غزة	أبو الروس والقوقا (2011)	التدريب وربحية المشروعات الصغيرة	فلسطين	المشروعات الصغيرة في قطاع غزة	
6.	العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ورضا العملاء في المصارف التجارية الفلسطينية	حنون وآخرون (2010)	جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء	فلسطين	المصارف التجارية الفلسطينية	
7.	واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين وسبل تطويره	أبو زيد (2008)	إدارة وتنمية الموارد البشرية	فلسطين	المصارف الفلسطينية	
8.	واقع عملية التدريب من وجهة نظر المتدربين: دراسة حالة بنك فلسطين في قطاع غزة	موسى (2007)	التدريب	فلسطين	بنك فلسطين في قطاع غزة	

م .	اسم الدراسة	الباحث	موضوع الدراسة	البلد	مجتمع الدراسة	ما تميّزت به الدراسة الحالية
9.	قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء	الخالدي (2006)	جودة خدمات المصارف الإسلامية	فلسطين	المصارف الإسلامية	
10.	قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء	شعشاعة (2004)	جودة الخدمات المصرفية	فلسطين	بنك فلسطين المحدود	
11.	قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء: دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية	السبئي (2014)	جودة الخدمات المصرفية	السعودية	المصارف الإسلامية	
12.	دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام: دراسة حالة وزارة الشؤون الاجتماعية - مكاتب الضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة - السعودية	الغامدي (2014)	التدريب وكفاءة الأداء	السعودية	وزارة الشؤون الاجتماعية مكاتب الضمان	
13.	تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا العميل: دراسة حالة مؤسسة موبيليس - وكالة ورقلة	بلحسن (2012)	جودة الخدمات ورضا العميل	الجزائر	مؤسسة موبيليس - وكالة ورقلة	
14.	قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية لإسلامية: دراسة ميدانية على بنك سورية الدولي الإسلامي	عبود (2012)	رضا العملاء وجودة الخدمات المصرفية	سوريا	بنك سورية الدولي الإسلامي	
15.	دور أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا العميل: دراسة تحليلية ميدانية للمصرف الإسلامي في محافظة نينوى	علي (2011)	جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء	العراق	المصرف الإسلامي في محافظة نينوى	
16.	أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي: دراسة تطبيقية على مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية	برهوم، وآخرون (2007م)	التدريب وجودة الخدمات الصحية	سوريا	مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية	
17.	أثر إستراتيجية التدريب على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين	نوفل (2007م)	التدريب وأداء العاملين	الأردن	المصارف التجارية	

م .	اسم الدراسة	الباحث	موضوع الدراسة	البلد	مجتمع الدراسة	ما تميّزت به الدراسة الحالية
18.	تطوير احتياجات برمجية لنظام إدارة المعرفة الذي ينسق برامج التدريب مع العمليات التجارية والسياسات في المنظمات الكبيرة	Kiper (2013)	إدارة المعرفة والتدريب	أمريكا	المنظمات الكبيرة	
19.	تأثير التدريب على أداء الموظفين: دراسة في قطاع الاتصالات في باكستان	Irum et al. (2012)	التدريب وأداء الموظفين	باكستان	قطاع الاتصالات	
20.	استخدام برامج التدريب والتنمية لتحفيز الموظفين	Bodimer (2010)	التدريب والتنمية	أمريكا	لكليات والجامعات	
21.	العوامل المؤثرة في اختيار العملاء للبنوك الإسلامية	Haque et al. (2009)	العوامل المؤثرة في اختيار العملاء	باكستان	المصارف الإسلامية	
22.	تكييف وقياس جودة خدمات العملاء في المصارف الإسلامية كدراسة حالة عن بيت التمويل الكويتي	Othman and Owen (2000)	جودة خدمات	الكويت	المصارف الإسلامية	
23.	"اتجاهات العملاء نحو الجودة في الخدمات المصرفية في المصارف الكندية"	Bahia and Nantal (2000)	جودة الخدمات المصرفية	كندا	المصارف الكندية	

المصدر: جُرد بواسطة الباحث

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

مقدمة	1.4
منهجية وأسلوب الدراسة	2.4
مجتمع وعينة الدراسة	3.4
أداة الدراسة (الاستبانة)	5.4
خطوات بناء الاستبانة	1.4
صدق الاستبانة	7.4

1.4 المقدمة

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً رئيسياً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة.

وقد تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، كما تضمن وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث عند تصميمه لأداة الدراسة وتقنياتها، والأدوات التي استخدمها لجمع بيانات الدراسة، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

2.4 منهجية وأسلوب الدراسة

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لا يكتفي هذا المنهج بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. **البيانات الأولية:** وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض متغيرات الدراسة، وحصر المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة وتجميعها، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي: (Statistical Package (SPSS (for Social Sciences)، واستخدم المعالجات الإحصائية المناسبة؛ بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

2. **البيانات الثانوية:** لقد قام الباحث بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة والمتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بالتعرف إلى أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية، بهدف إثراء موضوع الدراسة بشكلٍ علمي، وكذلك من أجل

التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، إضافةً إلى أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحدثت في مجال الدراسة.

3.4 مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المصارف الإسلامية الأربعة العاملة في قطاع غزة، والبالغ عددهم (283) موظفاً، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، وعددها (159) فرداً، بنسبة 56% من حجم مجتمع الدراسة.

جدول 1.4 إحصائية بعدد العاملين في المصارف الإسلامية في قطاع غزة

المصرف	عدد العاملين	نسبة عدد الموظفين
البنك الوطني الإسلامي	73	41
بنك الإنتاج الفلسطيني	23	13
البنك الإسلامي الفلسطيني	165	92
البنك الإسلامي العربي	22	13
الإجمالي	283	159

المصدر: دوائر شؤون الموظفين في البنوك الإسلامية - 2016 - غزة

قام الباحث باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة بحيث تم اختيار أفراد العينة من العاملين في (المصارف الإسلامية الأربعة العاملة في قطاع غزة)؛ لأن جميع الموظفين يخضعون للعملية التدريبية.

4.4 أداة الدراسة (الاستبانة)

لقد اختار الباحث الاستبانة أداة لجمع البيانات والمعلومات التي تساعد في الإجابة عن أسئلة الدراسة، وفقاً للمبررات التالية:

1. يمكن الحصول على معلومات من عدد كبير من الأفراد متباعدين جغرافياً، باستخدام الاستبانة بأقصر وقت ممكن، بالمقارنة مع وسائل جمع البيانات البديلة، وهذا منسجم مع مجتمع الدراسة المكون من مجموع المصارف الإسلامية المتباعد جغرافياً وعدد العاملين فيها كبير.
2. يعتبر كثير من الباحثين المعلومات التي تتوفر عن طريق الاستبانة أكثر موضوعية من إجابات المقابلة أو غيرها من طرق جمع البيانات؛ بسبب أن معظم الاستبانات لا تحمل اسم المستجيب مما يحفزه على إعطاء معلومات موثوقة وصحيحة.

3. إن طبيعة الاستبانة توفر للباحث ظروف التقنين أكثر مما توفره الوسائل الأخرى، بسبب التقنين في الألفاظ وترتيب الأسئلة وتسجيل الإجابات؛ مما يزيد من قيمة الاستبانة.

4. توفر الاستبانة وقتاً كافياً للمستجيب للتفكير في إجابته؛ مما يقلل الضغط عليه ويدفعه إلى التدقيق في معلوماته.

4.4 خطوات بناء الإستبانة

قام الباحث بإعداد أداة الدراسة لمعرفة أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة، واتبع الباحث لبناء الاستبانة الخطوات التالية:

1. الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
2. استشارة العديد من أساتذة الجامعات الفلسطينية والباحثين والمشرفين في تحديد أبعاد الاستبانة وفقراتها.
3. تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الإستبانة.
4. تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
5. عرض الاستبانة على المشرف للنقاش وإبداء الملاحظات.
6. تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية، وقد تكونت من محورين أساسيين، وهما: التدريب وجودة الخدمات المصرفية.
7. تم عرض الاستبانة على (10) من المحكمين ذوي الخبرة في المجالات الأكاديمية والإدارية والإحصائية في كل من الجامعات والمؤسسات الحكومية، والملحق رقم (1) يبين أسماء المحكمين.
8. تم تعديل بعض فقرات الاستبانة بالحذف أو الإضافة أو التعديل في ضوء آرائهم، لتستقر الإستبانة في صورتها النهائية، ملحق رقم (2)

وتكونت استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين، هما:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيب: (النوع ، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة ، المصرف، مكان السكن، الدورات التدريبية).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة، وتتكون من (82) فقرة، موزعة على محورين:

المحور الأول: التدريب، ويتكون من (25) فقرة، في أربعة مجالات، وهي:

- المجال الأول: احتياجات التدريب، ويتكون من (6) فقرات.
- المجال الثاني: البيئة التدريبية، ويتكون من (5) فقرات.
- المجال الثالث: كفاءة التدريب، ويتكون من (7) فقرات.
- المجال الرابع: العائد المتوقع من التدريب، ويتكون من (7) فقرات.

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية، ويتكون من (40) فقرة، في خمسة مجالات، وهي:

- المجال الأول: الاعتمادية، ويتكون من (8) فقرات.
- المجال الثاني: الاستجابة، ويتكون من (8) فقرات.
- المجال الثالث: الأمان، ويتكون من (8) فقرات.
- المجال الرابع: التعاطف، ويتكون من (8) فقرات.
- المجال الخامس: الملموسية، ويتكون من (8) فقرات.

وتم استخدام التدرج (1- 10) لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة، كلما اقتربت الإجابة من الرقم (10) دل ذلك على الموافقة العالية على ما ورد في الفقرة المعنية، وكل تدرج له وزن نسبي 10%، وجدول رقم (2.4) يوضح ذلك:

جدول 2.4 درجات المقياس

درجة الاستجابة المقياس	موافقة متدنية جداً	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	موافقة عالية جداً

6.4 صدق الاستبانة

يقصد بصدق الإستبانة أن تقيس أسئلة الإستبانة ما وضعت لقياسه، وتم توزيع عينة استطلاعية حجمها (30) استبانة لاختبار الاتساق الداخلي والصدق البنائي وثبات الإستبانة، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق الإستبانة بطريقتين:

1.4.1 الصدق الظاهري:

عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين، تألفت من (10) متخصصين في المجالات الأكاديمية والإدارية والمهنية والإحصائية وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين، وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية، الملحق رقم (2).

1.4.2 صدق المقياس:

1.4.2.1 Internal Validity الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، وكانت نتائج حساب الاتساق الداخلي كما يلي:

المحور الأول: التدريب

يوضح جدول رقم (3.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "احتياجات التدريب" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول 3.4 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "احتياجات التدريب" والدرجة الكلية للمجال

#	احتياجات التدريب	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	تقوم الإدارة بعمل تحليل الفرد لتحديد ما يحتاجه من مهارات ومعارف ومعلومات.	0.771	0.000
2	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية وفق المسار المخطط له.	0.785	0.000
3	يتم تحديد ومعرفة حاجة عملك للتدريب المستقبلي من قبل إدارة المصرف.	0.730	0.000
4	يتم التعريف بأهداف العملية التدريبية قبل القيام بها.	0.609	0.000
5	يتم اختيار العاملين لحضور الدورات التدريبية على أساس ومعايير تقييم جودة الأداء.	0.813	0.000
6	تخضع لعملية تدريبية في حالة ترقيتك من وظيفة لأخرى في الفرع أو الدائرة.	0.764	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول رقم (4.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "البيئة التدريبية" والدرجة الكلية للمجال، ويبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول 4.4 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "البيئة التدريبية" والدرجة الكلية للمجال

#	البيئة التدريبية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	تتم عادة عملية التدريب في مراكز خاصة خارج المصرف.	*0.680	0.000
2	أماكن التدريب التي ترتادها عادة مجهزة بطريقة جيدة .	*0.625	0.000
3	أفضل تلقي التدريب خارج أوقات الدوام الرسمي.	*0.594	0.000
4	يتم متابعة سير عملية التدريب من قبل دائرة الشؤون الإدارية في المصرف.	*0.407	0.000
5	تحاكي بيئة التدريب الحقيقية للعمل المصرفي.	*0.753	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول رقم (5.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "كفاءة التدريب" والدرجة الكلية للمجال، ويبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول 5.4 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "كفاءة التدريب" والدرجة الكلية للمجال

#	كفاءة التدريب	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
-1	يتمتع المدربون بخبرة كبيرة في طبيعة العمل المصرفي.	*0.750	0.000
-2	المادة التدريبية المستخدمة في التدريب تتناسب مع طبيعة العمل المصرفي.	*0.702	0.000
-3	يتم إعداد المادة التدريبية بناءً على الاحتياجات الحقيقية للمتدربين.	*0.747	0.000
-4	تستخدم طرقاً وأساليب متعددة في عملية التدريب.	*0.641	0.000
-5	يركز التدريب على تنمية وتطوير المهارات والمعارف لدى العاملين.	*0.641	0.000
-6	يساهم التدريب في زيادة الإنتاجية وتحقيق أهداف المصرف.	*0.785	0.000
-7	تزيد البرامج التدريبية المستخدمة من مستوى كفاءة أداء العاملين بشكل ملحوظ.	*0.745	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول رقم (6.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العائد من التدريب" والدرجة الكلية للمجال، ويبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول 6.4 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "العائد من التدريب" والدرجة الكلية للمجال

#	العائد من التدريب	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
-1	يساعد التدريب على تطوير المؤسسة وزيادة قدرتها التنافسية.	*0.564	0.000
-2	زيادة قدرة المؤسسة على الإبداع والتغيير المستمر.	*0.778	0.000
-3	سرعة الاستجابة للتغيير في التقنيات الحديثة.	*0.762	0.000
-4	زيادة حجم الإنتاج والخدمات المعروضة للجمهور.	*0.792	0.000
-5	زيادة الإنتاجية لدى المؤسسة لوجود كادر بشري مدرب.	*0.827	0.000
-6	تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية بشكل ملحوظ.	*0.829	0.000
-7	يساعد التدريب على زيادة الثقة بين العملاء والموظفون.	*0.696	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

يوضح جدول رقم (7.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الاعتمادية" والدرجة الكلية للمجال، ويبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول 7.4 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الاعتمادية" والدرجة الكلية للمجال

#	الاعتمادية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
-1	يلتزم المصرف بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة.	*0.498	0.001
-2	يمتلك المصرف أنظمة حفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة لبيانات العملاء.	*0.618	0.000
-3	يُولي موظفو المصرف العملاء اهتماماً فردياً.	*0.841	0.000
-4	يُقدم المصرف لعملائه جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة جديدة.	*0.675	0.000
-5	يوفر المصرف سبل حماية للأموال من خلال الدخول في مشاريع استثمارية ناجحة.	*0.799	0.000
-6	يحرص المصرف على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى.	*0.741	0.000
-7	يسعى المصرف بشكلٍ مستمر لخفض تكلفة العمليات المصرفية المقدمة للعملاء.	*0.698	0.000
-8	الموظف على دراية بعمله وقادر على الإجابة عن كافة الاستفسارات.	*0.728	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول رقم (8.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الاستجابة" والدرجة الكلية للمجال، ويبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول 8.4 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الاستجابة" والدرجة الكلية للمجال

#	الاستجابة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
-1	يُعلم موظفو المصرف عملاءهم بمواعيد إنجاز الخدمات.	*0.641	0.000
-2	يستجيب مدير المصرف / الفرع لمقابلة العملاء.	*0.675	0.000
-3	إنجاز المعاملات والإجراءات في المصرف سهل ومبسط.	*0.715	0.000
-4	موظفو المصرف على استعداد دائم للاستجابة إلى طلبات العملاء.	*0.866	0.000
-5	يقوم المصرف بإضافة خدمات مصرفية جديدة للسوق كل فترة استجابةً لحاجة العملاء.	*0.645	0.000

0.000	*0.736	تخضع عمليات تقديم الخدمات المصرفية إلى ضبط وتحسين مستمرين.	-6
0.000	*0.831	يقوم المصرف بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى العملاء.	-7
0.000	*0.824	يستجيب الموظفون بالمصرف لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم.	-8

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول رقم (9.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الأمان" والدرجة الكلية للمجال، ويبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول 9.4 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الأمان" والدرجة الكلية للمجال

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الأمان	#
0.000	*0.751	أشعر بالاطمئنان عند التعامل مع موظفي المصرف.	-1
0.000	*0.446	تعاملات المصرف المصرفية دقيقة وخالية من الأخطاء.	-2
0.000	*0.464	يتعامل المصرف مع المعلومات الخاصة بالعملاء بسرية تامة.	-3
0.000	*0.716	يتم تعويض العميل في حال حدوث خطأ من تقديم الخدمة أو التأخير في إجراءات معاملته للمحافظة على سمعة المصرف.	-4
0.000	*0.721	يتصف العاملون في المصرف باللطف وحسن المعاملة.	-5
0.000	*0.788	توفر طاقم حراسة يُشعر العميل بالأمان خلال تعامله مع المصرف.	-6
0.000	*0.744	سلوك الموظفين مع العملاء يُشعرهم بالثقة.	-7
0.000	*0.716	يطرح المصرف أسئلة باستمرار للعملاء للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم.	-8

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول رقم (10.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "التعاطف" والدرجة الكلية للمجال، ويبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول 10.4 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "التعاطف" والدرجة الكلية للمجال

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	التعاطف	#
0.000	*0.686	يضع المصرف مصلحة العملاء في مقدمة اهتماماته.	-1
0.000	*0.599	يتفهم العاملون في المصرف احتياجات العملاء ويسعون لتحقيقها.	-2
0.000	*0.719	يتمتع العاملون بالمصرف بالعلم والدراية باحتياجات العملاء.	-3
0.000	*0.782	يتفهم المصرف وضع العملاء في حالة مرورهم بظروف صعبة.	-4

0.000	*0.563	يُوفر المصرف ساعات عمل تتناسب مع ظروف العملاء.	-5
0.002	*0.439	يستطيع العملاء سحب أرصدهم متى شاءوا دون قيود.	-6
0.000	*0.705	يُشارك المصرف عملاءه في مشاريعه الاقتصادية ويمنحهم نسبة أرباح مرضية.	-7
0.000	*0.684	يُشارك المصرف المجتمع في الفعاليات والنشاطات الاجتماعية والثقافية.	-8

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

جدول 11.4 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الملموسة" والدرجة الكلية للمجال

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الملموسة	#
0.000	*0.760	مبنى المصرف جذاب ويحتوي على كل وسائل الراحة.	-1
0.000	*0.630	يتميز العاملون بحسن المظهر وأناقاة الملابس.	-2
0.000	*0.688	يتوافر لدى المصرف معدّات تساير التكنولوجيا الحديثة.	-3
0.000	*0.444	يمكن السحب والإيداع من أي فرع من فروع المصرف.	-4
0.000	*0.670	يوفر المصرف خدمة "الاستفسار عن العمليات" عبر الانترنت أو الهاتف.	-5
0.000	*0.732	يوجد مواقف كافية قريبة من المصرف.	-6
0.000	*0.782	يوجد للبنك مطبوعات ومنشورات توضح آلية الحصول على الخدمة.	-7
0.000	*0.799	أماكن الانتظار بالمصرف متوفرة ومجهزة بكافة وسائل الراحة (تكييف ومقاعد مريحة).	-8

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

1.4.2.2 الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

ويبين جدول رقم (4.12) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الإستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر جميع مجالات الإستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من محور "التدريب" وتأثيرها على محور "جودة الخدمات المصرفية بمحافظة غزة" والدرجة الكلية لكل محور.

جدول 12.4: معامل ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة

#	المجال	المجالات	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	التدريب	احتياجات التدريب	*0.756	0.000
.2		البيئة التدريبية	*0.754	0.000
.3		كفاءة التدريب	*0.870	0.000
.4		العائد المتوقع من التدريب	*0.800	0.000
.5	جودة الخدمات المصرفية	الاعتمادية	*0.876	0.000
.6		الاستجابة	*0.924	0.000
.7		الأمان	*0.799	0.000
.8		التعاطف	*0.896	0.000
.9		الملموسية	0.794	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

1.4.3 ثبات الإستبانة Reliability

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الإستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعني الاستقرار في نتائج الإستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال: معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، وطريقة التجزئة النصفية، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (13.4).

جدول 13.4 معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات الإستبانة

#	المجال	المجالات	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
.1	التدريب	احتياجات التدريب	6	*0.815	0.871*
.2		البيئة التدريبية	5	*0.616	0.677*
.3		كفاءة التدريب	7	*0.810	0.830*
.4		العائد المتوقع من التدريب	7	*0.857	0.859*
.5	إجمالي المجالات الأربعة		25	*0.894	0.911*
.6	جودة الخدمات المصرفية	الاعتمادية	8	*0.822	0.907*
.7		الاستجابة	8	*0.883	0.892*
.8		الأمان	8	*0.832	0.848*
.9		التعاطف	8	*0.778	0.772*
.10		الملموسية	8	*0.832	0.921*
.11	إجمالي المجالات الخمسة		40	*0.949	0.968*

ويتضح من النتائج الموضحة في جدول رقم (14.4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لمحور التدريب، حيث تتراوح بين (0.616 - 0.857) بينما بلغت لجميع مجالات محور التدريب (0.894)، وحسب طريقة التجزئة النصفية فكانت النتائج مشابهة لطريقة ألفا كرونباخ، حيث تتراوح بين (0.677 - 0.871)، بينما بلغت لجميع المجالات (0.911).

إن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لمحور جودة الخدمات المصرفية، حيث تتراوح بين (0.778 - 0.883)، بينما بلغت لجميع مجالات محور جودة الخدمات المصرفية (0.949)،

وحسب طريقة التجزئة النصفية فكانت النتائج مشابهة لطريقة ألفا كرونباخ، حيث تتراوح بين (0.772- 0.921)، بينما بلغت لجميع المجالات (0.968).

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (2) قابلة للتوزيع، ويكون الباحث قد تأكد من صدق الاستبانة وثباتها؛ مما يجعله على ثقة بصحتها وصلاحيتها لجمع البيانات وتحليلها، وصولاً لنتائج الدراسة، والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

1.4.4 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

وقد تم تفريغ الاستبانة وتحليلها من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) (Statistical Package for the Social Sciences).

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test

لقد تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (14.4).

جدول 14.4 نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

#	المحور	المجالات	عدد الفقرات	كولمغوروف - سمرنوف (K-S)	Sig.	
.1	التدريب	احتياجات التدريب	6	0.974	0.299	
.2		البيئة التدريبية	5	0.835	0.489	
.3		كفاءة التدريب	7	0.714	0.688	
.4		العائد المتوقع من التدريب	7	0.925	0.360	
.5	إجمالي المجالات الأربعة للتدريب			25	0.691	0.726
.6	جودة الخدمات المصرفية	الاعتمادية	8	1.097	0.180	
.7		الاستجابة	8	1.138	0.153	
.8		الأمان	8	1.134	0.150	
.9		التعاطف	8	0.929	0.354	
.10		الملموسية	8	0.727	0.616	
.11		إجمالي المجالات الخمسة لجودة الخدمات المصرفية			40	1.327

ويتضح من النتائج المبينة في جدول رقم (15.4) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي، حيث سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

وبهذا يؤكد الباحث أنه قد تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي، وتستخدم بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.
2. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، يستخدم لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
3. اختبار التجزئة النصفية (split half) يستخدم لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
4. اختبار كولمغوروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test : (K-S) يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط من خلال دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للإستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.
6. اختبار (ت) في حالة عينة واحدة (T-Test)، وتم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الإستبانة.
7. اختبار (ت) في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
8. اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA (One Way Analysis of Variance) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.
9. طريقة الانحدار البسيط (Simple Regression).
10. طريقة الانحدار المتعدد (Multiple Regression).

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

- 1.5 مقدمة
- 2.5 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية
- 3.5 مجتمع وعينة الدراسة
- 4.5 أداة الدراسة (الاستبانة)
- 4.5 خطوات بناء الاستبانة
- 6.5 صدق الاستبانة

1.5 المقدمة

يتضمن هذا الجزء من الفصل الخامس عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، واستعراض أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها، وذلك من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت على: (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المصرف، المحافظة، عدد الدورات التدريبية)؛ لذلك تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة للتوصل إلى نتائج الدراسة. ويتضح من جدول (1.5) أن 93.7% من الاستبانات تم استكمالها بالتعبئة من المبحوثين، بينما 6.3% من الاستبانات لم تستكمل، وتم اعتبارها استبانات مفقودة.

جدول 1.5: الاستبانات التي تم تعبئتها

الاستبانات	التكرار	النسبة
استبانات مكتملة	149	93.7
استبانات مفقودة (لم يتم الإجابة عليها)	10	6.3
المجموع	159	100.0

2.5 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية في الجدول رقم (2.5):

جدول 2.5 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

النسبة	التكرار	البند	
82.6	123	ذكر	النوع
17.4	26	أنثى	
11.4	17	أقل من 25 سنة	العمر
55.0	82	25-أقل من 35 سنة	
24.8	37	35-أقل من 45 سنة	
8.7	13	45 سنة فأكثر	
16.8	25	دبلوم متوسط فأقل	المؤهل العلمي
67.8	101	بكالوريوس	
15.4	23	ماجستير	
-	-	دكتوراه	
55.0	82	البنك الإسلامي الفلسطيني	المصرف
8.7	13	البنك الإسلامي العربي	
8.7	13	بنك الإنتاج الفلسطيني	
27.5	41	البنك الوطني الإسلامي	

30.2	45	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخدمة
30.9	46	5-أقل 10 سنوات	
28.2	42	من 10-أقل من 15 سنة	
10.7	16	15 سنة فأكثر	
1			
56.4	84	غزة	المحافظة
10.1	15	الشمال	
11.4	17	الوسطى	
11.4	17	خان يونس	
10.7	16	رفح	
1			
33.6	50	من 1-5 دورات	الدورات التدريبية
36.3	54	دورات 6-10	
10.7	16	دورة 11-15	
19.4	29	من 16 دورة فأكثر	

يتضح من جدول (3.5) أن نسبة الذكور 82.6% كانت أعلى من نسبة الإناث 17.4%، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن سياسة المصارف تعتمد على توظيف الذكور أكثر من الإناث تماشياً مع الثقافة الإسلامية التي أسست عليها تلك المصارف.

ويتضح أن ما نسبته 55% من أفراد عينة الدراسة أعمارهم تتراوح من بين 25 سنة إلى أقل من 35 سنة، وهي النسبة الأعلى، بينما 24.8% منهم تتراوح أعمارهم ما بين 35 سنة إلى أقل من 45 سنة، وأن نسبة 8.7% كانت أعمارهم 45 سنة فأكثر وهي أقل نسبة، بينما ما نسبته 11.4% كانت أعمارهم أقل من 25 سنة، ويعزو الباحث أن نسبة 55% من أفراد عينة الدراسة تراوحت أعمارهم ما بين 25 سنة إلى أقل من 35 سنة، إلى أن معظم المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة، هي مصارف حديثة النشأة تسعى إلى توظيف كوادر شابة قادرة على تحمل ضغوط العمل المختلفة.

ويتضح أن غالبية أفراد عينة الدراسة كان مؤهلهم العلمي بكالوريوس بنسبة 67.8%، وهي النسبة الأعلى، بينما كان ما نسبته 15.4% منهم من حملة درجة الماجستير، أما 16.8% فقد كانوا من حملة الدبلوم المتوسط فأقل، ويعزو الباحث ذلك إلى أن المصارف الإسلامية تشترط أن يكون موظفوها من حملة درجة البكالوريوس كحد أدنى للتوظيف، وخاصة في الوظائف المتعلقة بالعمل المصرفي، أما درجة الدكتوراه فهي مؤهل علمي غير مرغوب فيه عند التوظيف لارتفاع التكاليف والمخصصات المالية للراتب الشهري.

ويتضح أن ما نسبته 55% من أفراد عينة الدراسة كانوا يعملون في البنك الإسلامي الفلسطيني، بينما 27.5% يعملون في البنك الوطني الإسلامي، وما نسبتهم 8.7% في كل من البنك الإسلامي العربي وبنك الإنتاج الفلسطيني، ويعزو الباحث ذلك إلى أن البنك الإسلامي الفلسطيني يعد أقدم مصرف إسلامي في قطاع غزة، وله فروع منتشرة في جميع محافظات قطاع غزة، والذي يتطلب بدوره عدد أكبر من الموظفين.

ويتضح أن ما نسبته 30.9% من أفراد عينة الدراسة كان عدد سنوات خدمتهم تتراوح من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، بينما 30.2% منهم عملوا أقل من 5 سنوات، وما نسبته 28.2% عملوا ما بين 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة، أما 10.7% فقد عملوا من 15 سنة فأكثر، وهي النسبة الأقل، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى حداثة نشأة المصارف الإسلامية في قطاع غزة.

ويتضح أن ما نسبته 56.4% من أفراد عينة الدراسة كانوا من القاطنين في محافظة غزة، بينما تراوحت نسبة القاطنين في باقي المحافظات من أفراد عينة الدراسة ما بين 10.1% إلى 11.4%، ويعزو الباحث ذلك إلى أن كل المصارف الإسلامية المشمولة في الدراسة لها مقرات رئيسية في محافظة غزة؛ مما يتطلب توظيف كوادر بشرية من نفس المحافظة، إضافة إلى الكثافة السكانية المتواجدة في محافظة غزة مقارنة بباقي المحافظات.

ويتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة تلقوا من 6 إلى 10 دورات تدريبية بنسبة 36.3% وهي النسبة الأعلى، تليها دورات تدريبية ما بين 1 إلى 5 دورات، وما نسبته 19.4% تلقوا 16 دورة تدريبية فأكثر، أما النسبة الأقل والبالغة 10.7% فقد تلقوا من 11 إلى 15 دورة تدريبية، وتعزي هذه النتيجة إلى قلة الإمكانيات المادية التي تخصصها المصارف الإسلامية في تطوير كوادرها العاملة.

2.5.1 الوزن النسبي لفقرات المجالات

لتحليل فقرات الاستبانة تم استخدام الاختبارات المعلمية (اختبار (ت) لعينة واحدة؛ لمعرفة قيمة متوسطات درجات الاستجابة، حيث اعتبرت الدرجة 6 هي درجة الحياد، وهي تمثل 60% على مقياس الدراسة.

جدول 3.5 درجات الموافقة حسب اختبار ت لعينة واحدة

موافقة بدرجة كبيرة	موافقة بدرجة متوسطة	موافقة بدرجة ضعيفة
مستوى الدلالة يكون أقل من 0.05	مستوى الدلالة يكون أكبر من 0.05	مستوى الدلالة يكون أقل من 0.05
المتوسط < المتوسط العام المفترض(6)	المتوسط = أو قريب من المتوسط العام المفترض(6)	المتوسط > المتوسط العام المفترض(6)

يتضح من الجدول السابق أنه إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (α) أقل من 0.05 يكون هناك فروق معنوية بين المتوسط العام المفترض (6) والمتوسط الحقيقي للفقرة أو المجال، فإذا كان المتوسط الحقيقي أعلى من المتوسط المفترض (6) تكون الموافقة بدرجة كبيرة، وإذا كان المتوسط المفترض أعلى من المتوسط الحقيقي للفقرة أو المجال تكون الموافقة بدرجة ضعيفة، وإذا كانت النتيجة لا توجد فروق معنوية، أي أن مستوى الدلالة أكبر من 0.05، ففي هذه الحالة يكون المتوسط العام المفترض (6) قريباً أو يساوي المتوسط الحقيقي للبيانات؛ لذلك تكون الموافقة بدرجة متوسطة.

2.5.2 تحليل جميع فقرات الاستبيان: لقد تم استخدام اختبار (ت) لمعرفة متوسطات الاستجابة

لجميع الفقرات، والنتائج موضحة في الجداول التالية:

المحور الأول: التدريب

من خلال جدول (4.5) يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات مجال احتياجات التدريب كانت أعلى من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة 6، وحسب نتيجة اختبار (ت)، فإن المتوسطات كانت تزيد عن المتوسط العام وبالتالي توجد فروق معنوية.

ويتضح أن الوزن النسبي لفقرات مجال احتياجات التدريب 77.62%، بانحراف معياري بلغ (1.26) وقد احتلت الفقرة الرابعة (يتم التعريف بأهداف العملية التدريبية قبل القيام بها) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 80.54%، ويعزو الباحث ذلك إلى أن من ضروريات نجاح الدورة التدريبية ولتحقيق الأهداف المرسومة لها أن يتم التعريف بتلك الأهداف لضمان تحقيق نتائج تسهم في تقديم خدمات مميزة، بينما احتلت الفقرة السادسة (تخضع لعملية تدريبية في حالة ترقية من وظيفة

لأخرى في الفرع أو الدائرة) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 73.7%، وتعزي هذه النتيجة إلى تجاهل المصارف الإسلامية إلى تطبيق المعايير اللازمة للترقية بشكلٍ سليمٍ، ومنها معيار الخضوع لعدد معين من الدورات التدريبية التي من شأنها تهيئة الموظف الذي تم اختياره لشغل منصب محدد، بحيث يتم إكسابه معارف أو مهارات أو معلومات أو سلوكيات معينة؛ لتجعله قادراً على شغل ذلك المنصب بالكيفية المخطط لها.

جدول 4.5 الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال احتياجات التدريب

م.	احتياجات التدريب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1-	تقوم الإدارة بعمل تحليل الفرد لتحديد ما يحتاجه من مهارات ومعارف ومعلومات.	7.74	1.39	77.43	15.31	0.000	5	كبيرة
2-	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية وفق المسار المخطط له.	7.89	1.34	78.92	17.17	0.000	2	كبيرة
3-	يتم تحديد ومعرفة حاجة عمالك للتدريب المستقبلي من قبل إدارة المصرف.	7.78	1.68	77.84	12.95	0.000	4	كبيرة
4-	يتم التعريف بأهداف العملية التدريبية قبل القيام بها.	8.05	1.62	80.54	15.39	0.000	1	كبيرة
5-	يتم اختيار العاملين لحضور الدورات التدريبية على أساس ومعايير تقييم جودة الأداء.	7.83	1.73	78.31	12.89	0.000	3	كبيرة
6-	تخضع لعملية تدريبية في حالة ترقيتك من وظيفة لأخرى في الفرع أو الدائرة.	7.37	2.01	73.70	8.22	0.000	6	كبيرة
	إجمالي مجال احتياجات التدريب	7.76	1.26	77.62	16.97	0.000		كبيرة

ومن خلال جدول (5.5) يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات مجال البيئة التدريبية كانت أعلى من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة 6 وحسب نتيجة اختبار (ت)، فإن المتوسطات كانت تزيد عن المتوسط العام وبالتالي توجد فروق معنوية.

ويتضح أنّ الوزن النسبي لمجال البيئة التدريبية بلغ (79.14%) بانحراف معياري بلغ (1.36) فكانت الفقرة الرابعة (يتم متابعة سير عملية التدريب من قبل دائرة الشؤون الإدارية في المصرف) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 87.35%، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (نوفل، 2007)، وتختلف مع دراسة (منصور، 2013)، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام المصارف الإسلامية بحُسن سير العملية التدريبية وفقاً لما حُطّط لها، ومنع الهدر الذي قد يحدث نتيجة لعدم الاهتمام بتلك الدورات، ولتعزيز اهتمام متلقي الدورات التدريبية وحثهم على ضرورة التطوير المستمر لتقديم خدمات مصرفية إسلامية متميزة، بينما كانت الفقرة الثالثة (أفضل تلقي التدريب خارج أوقات الدوام الرسمي) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 72.99%، ويُعزى ذلك إلى طول فترة الدوام في المصارف الإسلامية؛ مما يقلل من الوقت الذي يحتاجه العاملون لتنفيذ أنشطتهم الحياتية الأخرى؛ لذلك فهم يفضلون أن تُعقد الدورات التدريبية خلال الدوام الرسمي.

جدول 5.5 الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال البيئة التدريبية

م .	البيئة التدريبية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1-	تتم عادة عملية التدريب في مراكز خاصة خارج المصرف.	7.63	2.58	76.26	7.65	0.000	4	كبيرة
2-	أماكن التدريب التي ترتادها عادة مجهزة بطريقة جيدة .	8.12	1.69	81.22	15.25	0.000	2	كبيرة
3-	أفضل تلقي التدريب خارج أوقات الدوام الرسمي.	7.30	2.62	72.99	6.01	0.000	5	كبيرة
4-	يتم متابعة سير عملية التدريب من قبل دائرة الشؤون الإدارية في المصرف.	8.73	1.48	87.35	22.44	0.000	1	كبيرة
5-	تحاكي بيئة التدريب البيئة الحقيقية للعمل المصرفي.	7.79	1.71	77.89	12.69	0.000	3	كبيرة
	إجمالي مجال البيئة التدريبية	7.91	1.36	79.14	17.12	0.000		كبيرة

ومن خلال جدول (6.5) يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات مجال كفاءة التدريب كانت أعلى من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة 6 وحسب نتيجة اختبار (ت)، فإن المتوسطات كانت تزيد عن المتوسط العام وبالتالي توجد فروق معنوية.

ويتضح أن الوزن النسبي لفقرات مجال كفاءة التدريب 82.85%، بانحراف معياري بلغ (1.55) وقد احتلت الفقرة الرابعة (تستخدم طرق وأساليب متعددة في عملية التدريب) المرتبة

الأولى بوزن نسبي بلغ 86.53%، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو كرش، 2016)، ودراسة (أبو زيد، 2008)، وتختلف مع دراسة (نوفل، 2007)، ويُعزى ذلك إلى سعي المصارف الإسلامية إلى مواكبة التطور في العملية التدريبية وبالطرق المستخدمة فيها من أجل مواكبة التطور الحادث في الخدمات المصرفية التي يُمكن تقديمها لمتلقي الخدمات المصرفية، بينما كانت الفقرة السابعة (تزيد البرامج التدريبية المستخدمة من مستوى كفاءة أداء العاملين بشكل ملحوظ) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 81.16%، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو كرش، 2016)، دراسة (منصور، 2013) ودراسة (موسى، 2007)، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الغامدي، 2014)، ويُعزى ذلك إلى وجود خلل في تحقيق الدورات التدريبية للأهداف المرسومة لها، وقد يكون ذلك بسبب وجود خلل في أية مرحلة من مراحل العملية التدريبية، أو في الأدوات المستخدمة في العملية التدريبية، أو وجود خلل في تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين.

جدول 6.5 الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال كفاءة التدريب

م.	كفاءة التدريب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1-	يتمتع المدربون بخبرة كبيرة في طبيعة العمل المصرفي.	8.18	1.61	81.84	16.45	0.000	4	كبيرة
2-	المادة التدريبية المستخدمة في التدريب تتناسب مع طبيعة العمل المصرفي.	8.18	1.46	81.78	18.02	0.000	5	كبيرة
3-	يتم إعداد المادة التدريبية بناءً على الاحتياجات الحقيقية للمتدربين.	8.16	1.25	81.56	20.86	0.000	6	كبيرة
4-	تستخدم طرق وأساليب متعددة في عملية التدريب.	8.65	8.36	86.53	3.85	0.000	1	كبيرة
5-	يركز التدريب على تنمية وتطوير المهارات والمعارف لدى العاملين.	8.45	1.35	84.49	21.98	0.000	2	كبيرة
6-	يساهم التدريب في زيادة الإنتاجية وتحقيق أهداف المصرف.	8.31	1.46	83.13	19.20	0.000	3	كبيرة
7-	تزيد البرامج التدريبية المستخدمة من مستوى كفاءة أداء العاملين بشكل ملحوظ.	8.12	1.37	81.16	18.76	0.000	7	كبيرة
	إجمالي مجال كفاءة التدريب	8.28	1.55	82.85	17.93	0.000		كبيرة

ومن خلال جدول (7.5) يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات مجال العائد من التدريب كانت أعلى من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة 6 وحسب نتيجة اختبار (ت)، فإن المتوسطات كانت تزيد عن المتوسط العام وبالتالي توجد فروق معنوية.

ويتضح أن الوزن النسبي لفقرات مجال العائد من التدريب 81.51%، بانحراف معياري بلغ (1.13) وقد احتلت الفقرة الأولى (يساعد التدريب على تطوير المؤسسة وزيادة قدرتها التنافسية) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 84.46%، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الغامدي، 2014)، ودراسة (أبو الروس والقوقا، 2011)، ودراسة (برهوم وآخرون، 2007)، ويُعزى ذلك إلى سعى المصارف الإسلامية إلى تطوير العملية التدريبية لديها من أجل الارتقاء بأداء العاملين من أجل تقديم خدمات مصرفية ترقى لتوقعات ورغبات العملاء، وبالتالي تقليل حدة المنافسة بينها وبين المصارف التجارية التي تسعى إلى زيادة حصتها السوقية من عدد العملاء، بينما كانت الفقرة السادسة (تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية بشكل ملحوظ) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 78.23%.

جدول 7.5 الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال العائد من التدريب

م.	العائد من التدريب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1-	يساعد التدريب على تطوير المؤسسة وزيادة قدرتها التنافسية.	8.45	1.26	84.46	23.62	0.000	1	كبيرة
2-	زيادة قدرة المؤسسة على الإبداع والتغيير المستمر.	8.34	1.28	83.36	22.10	0.000	3	كبيرة
3-	سرعة الاستجابة للتغير في التقنيات الحديثة.	8.09	1.49	80.92	17.02	0.000	4	كبيرة
4-	زيادة حجم الإنتاج والخدمات المعروضة للجمهور.	8.05	1.38	80.51	17.99	0.000	5	كبيرة
5-	زيادة الإنتاجية لدى المؤسسة لوجود كادر بشري مدرب.	8.03	1.48	80.27	16.60	0.000	6	كبيرة
6-	تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية بشكل ملحوظ.	7.82	1.51	78.23	14.67	0.000	7	كبيرة
7-	يساعد التدريب على زيادة الثقة بين العملاء والموظفون.	8.34	1.39	83.40	20.38	0.000	2	كبيرة
	إجمالي مجال العائد من التدريب	8.15	1.13	81.51	23.01	0.000		كبيرة

ومن خلال جدول (8.5) يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات محور مجالات التدريب كانت أعلى من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة 6، وحسب نتيجة اختبار (ت)، فإن المتوسطات كانت تزيد عن المتوسط العام وبالتالي توجد فروق معنوية.

ويتضح أن الوزن النسبي لإجمالي محور التدريب بلغ 80.06%، بانحراف معياري بلغ (1.16) أما المجالات الفرعية فقد احتل المحور الأول (كفاءة التدريب) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 82.85%، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الغامدي، 2014)، ويُعزى ذلك إلى اهتمام المصارف الإسلامية بالعملية التدريبية التي من شأنها تحسين وتطوير كفاءة أداء العاملين لديها، وبالتالي تقديم خدمات مصرفية مميزة قادرة على تلبية رغبات وتوقعات متلقي الخدمات المصرفية، بينما احتل المجال (احتياجات التدريب) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 77.62%، ويُعزى ذلك إلى ضعف اهتمام المصارف الإسلامية بتحديد الاحتياجات التدريبية وفقاً للمعايير التي وضعتها لتطوير أداء العاملين لديها؛ مما ينعكس سلباً على تطوير مساهمهم الوظيفي بالشكل المخطط له، وبالتالي التأثير على جودة خدماتها المصرفية المقدمة.

جدول 8.5 الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال مجالات التدريب

م.	مجالات التدريب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1-	احتياجات التدريب	7.76	1.26	77.62	16.97	0.000	4	كبيرة
2-	البيئة التدريبية	7.91	1.36	79.14	17.12	0.000	3	كبيرة
3-	كفاءة التدريب	8.28	1.55	82.85	17.93	0.000	1	كبيرة
4-	العائد المتوقع من التدريب	8.15	1.13	81.51	23.01	0.000	2	كبيرة
	إجمالي محور التدريب	8.01	1.16	80.06	20.99	0.000		كبيرة

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

من خلال جدول (9.5) يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات مجال الاعتمادية كانت أعلى من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة 6 وحسب نتيجة اختبار (ت)، فإن المتوسطات كانت تزيد عن المتوسط العام وبالتالي توجد فروق معنوية.

ويتضح أن الوزن النسبي لفقرات مجال الاعتمادية 83.28%، بانحراف معياري بلغ (1.02) وكانت الفقرة الثانية (يملك المصرف أنظمة حفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة لبيانات العملاء) قد احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 86.78%، ويُعزى ذلك إلى اهتمام المصارف الإسلامية

بتطوير الأنظمة المصرفية لديها، والسعي المستمر لاقتناء أحدث الأنظمة المصرفية القادرة على تحسين جودة خدماتها المصرفية، ولأنها تقدم خدمات مصرفية يجب أن تتسم عمليات إنجازها بالدقة والقدرة على الاسترجاع اللحظي لأية معلومات تحتاجها، وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Bodimer، 2010)، بينما احتلت الفقرة الثالثة (يُولي موظفو المصرف العملاء اهتمامًا فرديًا) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 81.21%.

جدول 9.5 الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال الاعتمادية

م.	الاعتمادية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1-	يلتزم المصرف بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة.	8.41	1.64	84.07	17.63	0.000	3	كبيرة
2-	يمتلك المصرف أنظمة حفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة لبيانات العملاء.	8.68	1.52	86.78	21.33	0.000	1	كبيرة
3-	يُولي موظفو المصرف العملاء اهتمامًا فرديًا.	8.12	1.55	81.21	16.45	0.000	8	كبيرة
4-	يُقدم المصرف لعملائه جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة جديدة.	8.36	1.40	83.56	20.29	0.000	4	كبيرة
5-	يوفر المصرف سبل حماية للأموال من خلال الدخول في مشاريع استثمارية ناجحة.	8.54	1.40	85.45	21.90	0.000	2	كبيرة
6-	يحرص المصرف على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى.	8.25	1.36	82.47	19.93	0.000	6	كبيرة
7-	يسعى المصرف بشكل مستمر لخفض تكلفة العمليات المصرفية المقدمة للعملاء.	8.32	1.30	83.15	21.50	0.000	5	كبيرة
8-	الموظف على دراية بعمله وقادر على الإجابة عن كافة الاستفسارات.	8.13	1.60	81.30	16.10	0.000	7	كبيرة
	إجمالي مجال الاعتمادية	8.33	1.02	83.28	27.45	0.000		كبيرة

من خلال جدول (10.5) يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات مجال الاستجابة كانت أعلى من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة 6 وحسب نتيجة اختبار (ت) فإن المتوسطات كانت تزيد عن المتوسط العام، وبالتالي توجد فروق معنوية.

ويتضح أن الوزن النسبي لفقرات مجال الاستجابة 82.87%، بانحراف معياري بلغ (1.02) وكانت الفقرة الثانية (يستجيب مدير المصرف / الفرع لمقابلة العملاء) قد احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 88.78%، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن مدراء الفروع والمدراء العاميين يهتمون بمقابلة العملاء والتعرف عليهم، ولا يوجد إجراءات وصعوبات في التواصل معهم، وذلك حرصاً منهم على كسب مزيد من العملاء والتعرف على احتياجاتهم عن كثب، والعمل على حل أية إشكاليات تواجههم بشكلٍ سريعٍ ومباشر، ويلجأ العملاء عادة للمدراء باعتبارهم أصحاب القرارات لما يتمتعون به من صلاحيات وخبرة في التعامل مع الإشكاليات المختلفة، بينما كانت الفقرة الثامنة (يستجيب الموظفون بالمصرف لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم) قد احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 80.07%، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السبئي، 2014)، وتُعزى هذه النتيجة إلى ضغط العمل الشديد الذي يواجهه الموظفون أثناء عملهم؛ مما يضعف من درجة استجابتهم لاحتياجات العملاء في بعض الأحيان.

جدول 10.5 الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال الاستجابة

م.	الاستجابة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1-	يُعلم موظفو المصرف عملاءهم بمواعيد إنجاز الخدمات.	8.09	1.49	80.92	17.02	0.000	7	كبيرة
2-	يستجيب مدير المصرف / الفرع لمقابلة العملاء.	8.88	1.20	88.78	28.97	0.000	1	كبيرة
3-	إنجاز المعاملات والإجراءات في المصرف سهل ومبسط.	8.30	1.39	82.99	20.10	0.000	3	كبيرة
4-	موظفو المصرف على استعداد دائم للاستجابة إلى طلبات العملاء.	8.37	1.39	83.67	20.65	0.000	2	كبيرة
5-	يقوم المصرف بإضافة خدمات مصرفية جديدة للسوق كل فترة استجابةً لحاجة العملاء.	8.18	1.40	81.77	18.88	0.000	6	كبيرة
6-	تخضع عمليات تقديم الخدمات المصرفية إلى ضبط وتحسين	8.27	1.35	82.72	20.44	0.000	4	كبيرة

							مستمرين.
كبيرة	5	0.000	18.71	82.04	1.43	8.20	يقوم المصرف بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى العملاء.
كبيرة	8	0.000	14.65	80.07	1.66	8.01	يستجيب الموظفون بالمصرف لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم.
كبيرة		0.000	27.07	82.87	1.02	8.28	إجمالي مجال الاستجابة

من خلال جدول (11.5) يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات مجال الأمان كانت متوسطة وهي حول المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة 6 وحسب نتيجة اختبار (ت)، فإن المتوسطات كانت قريبة من المتوسط العام، وبالتالي لا توجد فروق معنوية.

ويتضح الوزن أن الوزن النسبي لفقرات مجال الأمان بلغ 81.72%، بانحراف معياري بلغ (1.19) وقد احتلت الفقرة الثالثة (يتعامل المصرف مع المعلومات الخاصة بالعملاء بسرية تامة) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 88.1%، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السبي، 2014)، وتُعزى هذه النتيجة إلى تطبيق المصارف الإسلامية لسياسات صارمة تضمن سرية معلومات وبيانات عملائها، وبالتالي اطمئنان العملاء لكافة تعاملاتهم مع تلك المصارف؛ مما ينعكس إيجاباً على زيادة قدرتها على المنافسة مع المصارف الأخرى، بينما احتلت الفقرة الثامنة (يطرح المصرف أسئلة باستمرار للعملاء للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 75.83%، ويُعزى ذلك إلى تقديم الخدمات المصرفية الإسلامية ذاتها أو ما يشابهها في المصارف الإسلامية الأخرى، وبالتالي تضعف حدة المنافسة فيما بينها، وتضعف لديها القدرة على التسويق أيضاً، وبالتالي لا تسعى للتعرف على حاجات ورغبات جديدة للعملاء.

جدول 11.5 الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال الأمان

م.	الأمان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1-	أشعر بالاطمئنان عند التعامل مع موظفي المصرف.	8.47	1.57	84.69	19.10	0.000	2	كبيرة
2-	تعاملات المصرف المصرفية دقيقة وخالية من الأخطاء.	8.06	1.41	80.65	17.74	0.000	6	كبيرة
3-	يتعامل المصرف مع المعلومات الخاصة بالعملاء بسرية تامة.	8.81	1.37	88.10	24.84	0.000	1	كبيرة
4-	يتم تعويض العميل في حال حدوث خطأ من تقديم الخدمة أو التأخير في إجراءات معاملته للمحافظة على المصرف.	7.77	1.77	77.69	12.13	0.000	7	كبيرة
5-	يتصف العاملون في المصرف باللطف وحسن المعاملة.	8.29	1.41	82.93	19.78	0.000	4	كبيرة

كبيره	5	0.000	14.14	81.56	1.85	8.16	توفر طاقم حراسة يُشعر العميل بالأمان خلال تعامله مع المصرف.	-6
كبيره	3	0.000	15.46	83.33	1.83	8.33	سلوك الموظفين مع العملاء يُشعرهم بالثقة.	-7
كبيره	8	0.000	9.55	75.83	2.00	7.58	يطرح المصرف أسئلة باستمرار للعملاء للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم.	-8
كبيره		0.000	22.06	81.72	1.19	8.17	إجمالي مجال الأمان	

من خلال جدول (12.5) يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات مجال التعاطف كانت أعلى من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة 6 وحسب نتيجة اختبار (ت)، فإن المتوسطات كانت تزيد عن المتوسط العام، وبالتالي توجد فروق معنوية.

ويتضح أن الوزن النسبي لفقرات مجال التعاطف بلغ 82.74%، بانحراف معياري بلغ (1.11) وقد احتلت الفقرة السادسة (يستطيع العملاء سحب أرصدهم متى شاءوا دون قيود) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 86.84%، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن معظم أرصدة العملاء في المصارف الإسلامية هي عبارة عن حسابات جارية وحسابات تحت الطلب؛ لذلك يستطيع العملاء سحب أرصدهم متى شاءوا ودون قيود، حيث إن القيود تُفرض عادةً على السحب على الودائع لأجل، وعلى حسابات التوفير أحياناً، بينما احتلت الفقرة الثامنة (يُشارك المصرف المجتمع في الفعاليات والنشاطات الاجتماعية والثقافية) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 77.91%، ويُعزى ذلك إلى قلة الموازنات المالية المرصودة للمشاركة في الفعاليات المجتمعية، ولقلة عدد العاملين في بعض المصارف الإسلامية، مما يجعلهم يهتمون بإنجاز المهام الموكلة إليهم داخل البنك أكثر من اهتمامهم بالمشاركات المجتمعية.

جدول 12.5 الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال التعاطف

م.	التعاطف	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
-1	يضع المصرف مصلحة العملاء في مقدمة اهتماماته.	8.61	1.56	86.05	20.31	0.000	3	كبيره
-2	يتفهم العاملون في المصرف احتياجات العملاء ويسعون لتحقيقها.	8.44	1.40	84.35	21.09	0.000	4	كبيره
-3	يتمتع العاملون بالمصرف بالعلم والدراية باحتياجات العملاء.	8.07	1.69	80.75	14.86	0.000	5	كبيره
-4	يتفهم المصرف وضع العملاء في حالة مرورهم بظروف صعبة.	8.07	1.78	80.68	14.08	0.000	6	كبيره
-5	يُوفر المصرف ساعات عمل تتناسب مع ظروف العملاء.	8.61	1.39	86.05	22.77	0.000	2	كبيره

م.	التعاطف	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
6-	يستطيع العملاء سحب أرصدهم متى شاءوا دون قيود.	8.68	1.47	86.84	22.13	0.000	1	كبيرة
7-	يُشرك المصرف عملاءه في مشاريعه الاقتصادية ويمنحهم نسبة أرباح مرضية.	7.98	1.54	79.83	15.64	0.000	7	كبيرة
8-	يُشارك المصرف المجتمع في الفعاليات والنشاطات الاجتماعية والثقافية.	7.79	1.96	77.91	11.02	0.000	8	كبيرة
	إجمالي مجال التعاطف	8.27	1.11	82.74	24.80	0.000		كبيرة

من خلال جدول (13.5) يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات مجال الملموسية كانت أعلى من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة 6 وحسب نتيجة اختبار (ت)، فإن المتوسطات كانت تزيد عن المتوسط العام وبالتالي توجد فروق معنوية.

ويتضح أن الوزن النسبي لفقرات مجال الملموسية بلغ 83.13%، بانحراف معياري بلغ (1.19) واحتلت الفقرة الرابعة (يمكن السحب والإيداع من أي فرع من فروع المصرف) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 92.14%، وتُعزى هذه النتيجة إلى توفر أنظمة مصرفية إلكترونية متطورة لدى المصارف الإسلامية تجعلها قد قادرة على ربط قاعدة بياناتها بشكل متكامل مع بعضها البعض لخدمة عملائها بالسرعة الممكنة، بينما احتلت الفقرة السادسة (يوجد مواقف سيارات كافية قريبة من المصرف) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 71.63%، وتُعزى هذه النتيجة إلى عدم توفر مبانٍ مملوكة لمعظم المصارف الإسلامية يراعى فيها وجود مواقف لسيارات العملاء؛ نظراً لعدم توفر إمكانيات مادية للاستثمار في مقارٍ توفر مواقف لسيارات العملاء، والخيارات المتاحة في اختيار أماكن مُميّزة تُعتبر ضعيفة.

جدول 13.5 الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال الملموسية

م.	الملموسية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
1-	مبنى المصرف جَدَاب ويحتوي على كل وسائل الراحة.	8.00	1.86	80.03	13.08	0.000	7	كبيرة
2-	يتميز العاملون بحسن المظهر وأناقاة الملابس.	8.83	1.29	88.33	26.73	0.000	2	كبيرة
3-	يتوافر لدى المصرف معدّات تسابير التكنولوجيا الحديثة.	8.39	1.58	83.88	18.36	0.000	4	كبيرة
4-	يمكن السحب والإيداع من أي فرع من فروع	9.21	1.21	92.14	32.15	0.000	1	كبيرة

م.م	اللموسية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
	المصرف.							
-5	يوفر المصرف خدمة "الاستفسار عن العمليات" عبر الانترنت أو الهاتف.	8.52	1.78	85.24	17.15	0.000	3	كبيرة
-6	يوجد مواقف سيارات كافية قريبة من المصرف.	7.16	2.50	71.63	5.65	0.000	8	كبيرة
-7	يوجد للبنك مطبوعات ومنشورات توضح آلية الحصول على الخدمة.	8.29	1.65	82.86	16.83	0.000	5	كبيرة
-8	أماكن الانتظار بالمصرف متوفرة ومجهزة بكافة وسائل الراحة (تكييف ومقاعد مريحة).	8.09	1.84	80.88	13.77	0.000	6	كبيرة
	اللموسية	8.31	1.19	83.13	23.65	0.000		كبيرة

من خلال جدول (14.5) يتضح أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات مجال جودة الخدمات المصرفية كانت أعلى من المتوسط العام المعبر عنه بالقيمة 6 وحسب نتيجة اختبار (ت)، فإن المتوسطات كانت تزيد عن المتوسط العام، وبالتالي توجد فروق معنوية.

ويتضح أن الوزن النسبي لإجمالي محور جودة الخدمات المصرفية 82.63%، بانحراف معياري بلغ (1.01) أما المجالات الفرعية فقد احتل المجال (الاعتمادية) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 83.28%، والذي ينص على "القدرة على الوفاء بالوعود معلومات دقيقة وصحيحة ومصداقية الأداء وإمكانية الاعتماد على مؤهلات وكفاءات ومعارف العاملين بالمصرف، وتُعزى هذه النتيجة إلى أن المصارف الإسلامية قامت برفد إدارتها بموظفين أكفاء ومؤهلين من ذوي الخبرات السابقة في العمل المصرفي من العاملين بالمصارف الأخرى؛ أملاً في الحفاظ على العملاء وكسب رضاهم والاحتفاظ بهم والسعي لاجتذاب عملاء جدد.

بينما احتل المجال (الأمان) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 81.72%، والذي ينص على "ضمان الحصول على الخدمة حسب الموعد، وانعدام الخطر والشك في تعاملات المؤسسة، وأداء سليم من طرف الموظفين"، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (السبي، 2014)، ودراسة (الفهاء، 2012)، ودراسة (الخالدي، 2006)، وتُعزى هذه النتيجة إلى التقلبات الاقتصادية الحاصلة في قطاع غزة نتيجة الحصار المفروض عليها، ونتيجة للانقسام الفلسطيني، اللذين يؤثران سلباً على الأداء العام للمصارف الإسلامية.

جدول 14.5 الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجالات جودة الخدمات المصرفية

م.	جودة الخدمات المصرفية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة الاختبار	المعنوية p-value	ترتيب الفقرة	درجة التأثير
-1	الاعتمادية	8.33	1.02	83.28	27.45	0.000	1	كبيرة
-2	الاستجابة	8.28	1.02	82.87	27.07	0.000	3	كبيرة
-3	الأمان	8.17	1.19	81.72	22.06	0.000	5	كبيرة
-4	التعاطف	8.27	1.11	82.74	24.80	0.000	4	كبيرة
-5	الملموسية	8.31	1.19	83.13	23.65	0.000	2	كبيرة
	جودة الخدمات المصرفية	8.26	1.01	82.63	27.28	0.000		كبيرة

وفيما يلي بعض النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة، والتي ناقشت جودة الخدمات المصرفية:

جدول 15.5 نتائج بعض الدراسات السابقة بخصوص أبعاد جودة الخدمة المصرفية

م.	الدراسة	ترتيب أهمية الأبعاد
1.	راشد 2014	الأمان، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الملموسية
2.	عبود، 2012	الملموسية، الاستجابة، التعاطف، (يُعدا الأمان، والاعتمادية ليس لهما تأثير)
3.	الفقيه، 2012	الاعتمادية، الأمان، لكن الأبعاد الثلاثة الأخرى ليس لها أي تأثير
4.	الخالدي، 2006	الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، التعاطف، الملموسية
5.	شعشاعة، 2004	الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية
6.	Othman and Owen, 2000	الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف

المصدر: جُرد بواسطة الباحث

2.5.3 اختبار الفرضيات

اختبار الفرضيات حول العلاقة بين متغيرين من متغيرات الدراسة:

- الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.
- الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة، فإذا كانت Sig.(P-value) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، فإنه لا يمكن رفض

الفرضية الصفرية، وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة، أما إذا كانت (P-value) Sig. أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) فيتم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التدريب بأبعاده مجتمعة، وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.

يبين جدول رقم (16.5) أن معامل الارتباط يساوي 0.754، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين التدريب بأبعاده مجتمعة، وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية، ويعزى ذلك إلى أهمية التدريب وقدرته على تحسين الخدمات المصرفية وتعزيز جودتها، مما ينعكس على زيادة رضا العملاء من الخدمات المقدمة لهم.

جدول 16.5 معامل الارتباط بين التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
0.000	*0.754	توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ويتفرع عنها الفروض الفرعية التالية:

أولاً: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين احتياجات التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.

يبين جدول رقم (17.5) أن معامل الارتباط يساوي 0.618، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية بين احتياجات التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية، ويعزى ذلك إلى ضرورة توفير الاحتياجات اللازمة لنجاح العملية التدريبية وبالتالي تحسين جودة الخدمات المصرفية حيث إن عدم توفر تلك الاحتياجات سينعكس سلباً على نجاح التدريب.

جدول 17.5 معامل الارتباط بين احتياجات التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاارتباط	الفرضية
0.000	*0.618	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين احتياجات التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية

ثانياً: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البيئة التدريبية وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.

يبين جدول رقم (18.5) أن معامل الارتباط يساوي 0.659، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية بين البيئة التدريبية وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية، ويعزى ذلك إلى ضرورة توفر بيئة تدريبية تساهم في زيادة الاستفادة من التدريب وزيادة كفاءة العاملين، والذي من شأنه رفع جودة الخدمات المصرفية.

جدول 18.5 معامل الارتباط بين البيئة التدريبية وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
0.000	*0.659	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البيئة التدريبية وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية

ثالثاً: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين كفاءة التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية

يبين جدول رقم (19.5) أن معامل الارتباط يساوي 0.475، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية، ويعزى ذلك إلى أهمية تعزيز العملية التدريبية في المصارف الإسلامية واهتمامها بتحسين الخدمات المصرفية.

جدول 19.5 معامل الارتباط بين كفاءة التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
0.000	*0.475	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين كفاءة التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية

رابعاً: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العائد المتوقع من التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية

يبين جدول رقم (20.5) أن معامل الارتباط يساوي 0.689، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يدل على وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين العائد المتوقع من التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية، ويعزى ذلك إلى أن العائد من التدريب سينعكس على زيادة جودة الخدمات المصرفية.

جدول 20.5 معامل الارتباط بين العائد المتوقع من التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
0.000	*0.689	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العائد المتوقع من التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب بأبعاده مجتمعة (احتياجات التدريب، البيئة التدريبية، كفاءة التدريب، العائد المتوقع من التدريب) في تحقيق جودة الخدمات المصرفية بأبعادهما مجتمعةً (الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، والملموسية) في المصارف الإسلامية في قطاع غزة.

وللوقوف على مستوى تأثير التدريب (احتياجات التدريب، البيئة التدريبية، كفاءة التدريب، العائد المتوقع من التدريب) مُجتمعة على جودة الخدمات المصرفية، استخدم الباحث اختبار الانحدار المتعدد باستخدام طريقة (Stepwise)، ويمكن استنتاج ما يلي:

أ- يبين نموذج الانحدار النهائي باستخدام طريقة (Stepwise) أن مستوى جودة الخدمات المصرفية وهو يمثل المتغير التابع يتأثر بصورةً جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات (العائد المتوقع من التدريب، البيئة التدريبية، احتياجات التدريب).

ب- تم استبعاد المتغير (كفاءة التدريب) لعدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية حسب طريقة (Stepwise) بين جودة الخدمات المصرفية.

ج- أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد يساوي 0.787 وهذا يعني أن 78.7% من التغير في جودة الخدمات المصرفية يعود إلى تأثير المتغيرات المستقلة التالية (العائد المتوقع من التدريب، البيئة التدريبية، احتياجات التدريب) والباقي 21.3% يعود لعوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع "جودة الخدمات المصرفية".

جدول 21.5 تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار

Sig.	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار القياسية	خطأ معياري	معاملات الانحدار الغير قياسية	المتغيرات المستقلة
.000	5.393		15.932	85.918	المقدار الثابت
.000	6.074	.390	.320	1.946	العائد المتوقع من التدريب
.000	5.534	.346	.365	2.021	البيئة التدريبية
.001	3.483	.223	.336	1.169	احتياجات التدريب
0.787R Square = قيمة معامل التحديد			0.887 R = قيمة الارتباط		

معادلة التأثير:

جودة الخدمات المصرفية = $85.918 + 1.946$ (العائد المتوقع من التدريب) + 2.02 (البيئة التدريبية) + 1.16 (احتياجات التدريب).

- في حالة تثبيت قيمة (البيئة التدريبية واحتياجات التدريب)، وعند زيادة (العائد المتوقع من التدريب) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع "جودة الخدمات المصرفية" بمقدار (1.946).
- في حالة تثبيت قيمة (العائد من التدريب، احتياجات التدريب)، وعند زيادة (البيئة التدريبية) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع "جودة الخدمات المصرفية" بمقدار (2.02).
- في حالة تثبيت قيمة (العائد من التدريب، البيئة التدريبية)، وعند زيادة (احتياجات التدريب) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع "جودة الخدمات المصرفية" بمقدار (1.16).

وهذا ما يدعو المعنيين في المصارف الإسلامية إلى الاهتمام بالعائد المتوقع من التدريب، والبيئة التدريبية، واحتياجات التدريب، ويعزى ذلك إلى أهمية هذه العناصر في تعزيز النتائج المتوقعة من التدريب وبالتالي تشجيع الإدارة العالمية إلى الاهتمام بالتدريب لتحسين جودة الخدمات المصرفية.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظات غزة، يُعزى للمتغيرات الشخصية التالية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المصرف، المحافظة، عدد الدورات التدريبية).

أ. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول التدريب في المصارف الإسلامية يعزى لمتغيرات (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المصرف، مكان السكن، الدورات التدريبية).

أولاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التدريب في المصارف الإسلامية تعزى لمتغير النوع.

في الجدول رقم (22.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار (ت) لعينتين مستقلتين أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، بالنسبة لإجمالي محور التدريب، حيث كانت قيمة المعنوية 0.378 ، مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول التدريب تعزى لمتغير النوع، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو الروس والقوقا، 2011)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن اختلاف نوع الموظف (ذكر - أنثى) ليس له أثر واضح في وجود اختلاف في وجهة نظر عينة البحث حول التدريب؛ لأن كلا الجنسين يحتاج للتدريب من أجل تطوير قدراته وتنمية مهاراته.

جدول 22.5 نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين - النوع

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار t	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.569	-0.571	7.89	7.74	احتياجات التدريب
0.338	-0.961	8.15	7.86	البيئة التدريبية
0.887	-0.143	8.32	8.28	كفاءة التدريب
0.349	-0.939	8.34	8.11	العائد المتوقع من التدريب
0.378	-0.884	8.19	7.97	إجمالي محور التدريب

ثانياً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التدريب في المصارف الإسلامية يعزى لمتغير العمر.

في الجدول رقم (23.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ بالنسبة لإجمالي محور التدريب، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.157، مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول التدريب تعزى لمتغير العمر، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو الروس والقوقا، 2011)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن اختلاف عمر الموظف ليس له أثر واضح في وجود اختلاف في وجهة نظر عينة البحث بالنسبة لإجمالي محور التدريب؛ لأن كل الفئات العمرية تحتاج للتدريب من أجل تطوير القدرات وتنمية المهارات، وخصوصاً في ظل التقدم التكنولوجي، الذي يتساوى الجميع في حاجتهم للتدريب علي أدواته المختلفة، بينما عند المجال الفرعي البيئة التدريبية يتضح أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ وكانت الفروق لصالح فئات العمر الكبيرة 45 سنة فأكثر تلتها الفئة العمرية 35- أقل من 45 سنة، ويعزو الباحث ذلك إلى حاجة الفئات العمرية الكبيرة إلى بيئة تدريبية بمواصفات معينة تناسب ظروفهم الصحية ومستوياتهم الاجتماعية والتنظيمية في المؤسسة، وكذلك الأعباء الكثيرة الملقاة على عاتقهم.

جدول 23.5 نتائج اختبار "التباين الأحادي" العمر

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات				المجال
		أقل من 25 سنة	25-أقل 35 سنة	35-أقل من 45 سنة	أكثر 45 سنة	
0.318	1.184	8.02	7.59	7.94	8.04	احتياجات التدريب
0.014	3.650	7.96	7.64	8.22	8.80	البيئة التدريبية
0.052	2.639	9.15	8.04	8.38	8.43	كفاءة التدريب
0.187	1.620	8.21	7.98	8.41	8.48	العائد المتوقع من التدريب
0.157	1.762	8.38	7.83	8.25	7.92	إجمالي محور التدريب

ثالثاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات

استجابات المبحوثين حول أثر التدريب في المصارف الإسلامية يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

في الجدول رقم (24.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ وبالنسبة لإجمالي محور التدريب، كانت قيمة مستوى الدلالة 0.598 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول التدريب تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو الروس والقوقا، 2011)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن اختلاف المؤهل العلمي للموظف ليس له أثر واضح في وجود اختلاف في وجهة نظر عينة البحث بالنسبة لإجمالي محور التدريب؛ لأن جميع العاملين يحتاجون للتدريب من أجل تطوير قدراتهم وتنمية مهاراتهم، وخصوصاً في ظل التقدم التكنولوجي، الذي

يتساوى الجميع في حاجتهم للتدريب علي اختلاف مجالاته، وخاصة في المجال العملي والاحتكاك المباشر مع الجمهور.

جدول 24.5 نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA- المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات				المجال
		دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم فأقل	
0.745	0.295	-	7.72	7.73	7.95	احتياجات التدريب
0.285	1.266	-	7.51	7.96	8.10	البيئة التدريبية
0.142	1.979	-	8.88	8.16	8.27	كفاءة التدريب
0.695	0.365	-	8.07	8.13	8.33	العائد المتوقع من التدريب
0.598	0.515		7.83	8.01	8.17	إجمالي محور التدريب

رابعاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التدريب في المصارف الإسلامية يعزى لمتغير المصرف.

في الجدول رقم (25.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبالنسبة لإجمالي محور التدريب، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.011 مما يوضح وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول التدريب تعزى لمتغير المصرف، وكانت الفروق لصالح البنك الإسلامي الفلسطيني تلاه البنك الإسلامي العربي، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن إدارة الموارد البشرية بالبنك الإسلامي الفلسطيني تولي اهتماماً أكبر للتدريب، وتوفر الموارد المادية والبشرية اللازمة لتحقيق الأهداف المراد تحقيقها من وراء التدريب، وقد يرجع ذلك إلى طول فترة تأسيس البنك، وزيادة عدد فروع وموظفيه وعملائه، وكذلك الحصة التنافسية من السوق المحلي؛ مما يعطيه فرصة أكبر، ويفرض عليه أعباءً أكبر من حيث ضرورة الارتقاء بمستوى العاملين من خلال الاهتمام بجميع مجالات التدريب المختلفة، يليه في ذلك البنك الإسلامي العربي.

جدول 25.5 نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA- المصرف

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات				المجال
		البنك الوطني الإسلامي	بنك الإنتاج الفلسطيني	البنك الإسلامي العربي	البنك الإسلامي الفلسطيني	
0.008	4.125	7.23	7.59	7.90	8.04	احتياجات التدريب
0.000	15.307	7.16	6.98	7.51	8.51	البيئة التدريبية

0.102	2.108	7.97	7.69	8.21	8.56	كفاءة التدريب
0.212	1.518	7.89	7.90	8.16	8.32	العائد المتوقع من التدريب
0.011	3.870	7.61	7.58	7.98	8.28	إجمالي محور التدريب

خامساً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التدريب في المصارف الإسلامية يعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.

في الجدول رقم (26.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبالنسبة لإجمالي محور التدريب، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.077 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول التدريب تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو الروس والقوقا، 2011)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن اختلاف سنوات الخبرة للموظف ليس له أثر واضح في وجود اختلاف في وجهة نظر عينة البحث بالنسبة لإجمالي محور التدريب؛ لأن جميع العاملين يحتاجون للتدريب من أجل تطوير قدراتهم وتنمية مهاراتهم، كلٌّ حسب حاجته.

ويتضح أنه عند المجال الفرعي كفاءة التدريب وجود فروق معنوية، وكانت الفروق لصالح سنوات الخدمة من 10-15 سنة، وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن العاملين من هذه الفئة يسعون للارتقاء في السلم الوظيفي؛ ولهذا يسعون لتطوير قدراتهم بدرجة أكبر تؤهلهم لذلك.

جدول 26.5 نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA- عدد سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات				المجال
		15 عام فأكثر	10-أقل 15	5-أقل 10	أقل من 5 سنوات	
0.142	1.841	8.01	7.89	7.92	7.40	احتياجات التدريب
0.246	1.396	8.03	8.21	7.89	7.63	البيئة التدريبية
0.026	3.196	8.22	8.77	8.37	7.77	كفاءة التدريب
0.655	0.541	8.24	8.24	8.22	7.97	العائد المتوقع من التدريب
0.077	2.330	7.75	8.30	8.12	7.71	إجمالي محور التدريب

سادساً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التدريب في المصارف الإسلامية يعزى لمتغير مكان السكن.

في الجدول رقم (27.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبالنسبة لإجمالي محور التدريب 0.436 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول التدريب تعزى لمتغير مكان السكن،

وهذا طبيعي؛ لأن مكان السكن لا يؤثر على العاملين في وجهة نظرهم تجاه إجمالي محور التدريب بمجالاته الأربعة.

جدول 27.5 نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - مكان السكن

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات					المجال
		رفح	خان يونس	الوسطى	الشمال	غزة	
0.434	0.955	7.69	7.79	7.70	8.38	7.68	احتياجات التدريب
0.162	1.662	7.64	8.06	8.00	8.71	7.79	البيئة التدريبية
0.458	0.913	8.79	8.35	8.22	8.68	8.12	كفاءة التدريب
0.275	1.294	7.66	8.44	8.15	8.47	8.14	العائد المتوقع من التدريب
0.436	0.952	7.98	7.98	8.03	8.56	7.95	إجمالي محور التدريب

سابعاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التدريب في المصارف الإسلامية يعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية.

في الجدول رقم (28.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبالنسبة لإجمالي محور التدريب، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة 0.325 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول التدريب تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية، وقد يرجع السبب في هذه النتيجة إلى رغبة جميع أفراد عينة الدراسة في تلقي الدورات التدريبية المختلفة وفي جميع المجالات، حيث كل يوم هناك جديد يمكن للعاملين تلقيه والاستفادة منه.

جدول 28.5 نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA- التدريب

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات				المجال
		أكثر من 15 دورة	11-15 دورات	10-6 دورات	5-1 دورات	
0.084	2.275	8.14	7.89	7.94	7.38	احتياجات التدريب
0.360	1.081	8.05	8.26	8.17	7.75	البيئة التدريبية
0.234	1.444	8.34	8.22	8.74	8.02	كفاءة التدريب
0.106	2.085	8.47	7.88	8.42	7.97	العائد المتوقع من التدريب
0.325	1.169	8.27	8.05	8.20	7.80	إجمالي محور التدريب

ب. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية يعزى لمتغيرات (النوع، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المصرف، مكان السكن، الدورات التدريبية).

أولاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير النوع.

في الجدول رقم (29.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار (ت) لعينتين مستقلتين أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبالنسبة لإجمالي محور جودة الخدمات المصرفية 0.191، مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير النوع، ويعزو الباحث النتيجة إلى أن جميع العاملين -بغض النظر عن النوع- يسعون لتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية يرضى عنها العملاء.

جدول 29.5 نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين- النوع

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.173	1.369-	8.58	8.27	الاعتمادية
0.177	1.357-	8.53	8.23	الاستجابة
0.352	0.934-	8.37	8.13	الأمان
0.146	1.463-	8.56	8.21	التعاطف
0.525	0.637-	8.45	8.28	الملموسية
0.191	1.314-	8.50	8.21	إجمالي محور جودة الخدمات المصرفية

ثانياً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير العمر.

في الجدول رقم (30.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة " لاختبار "التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبالنسبة لإجمالي محور جودة الخدمات المصرفية 0.401 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير العمر، ويعزو الباحث النتيجة إلى أن جميع العاملين -بغض النظر عن أعمارهم- يسعون لتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية يرضى عنها العملاء.

جدول 30.5 نتائج اختبار "التباين الأحادي" العمر

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات				المجال
		45 سنة فأكثر	35-أقل من 45 سنة	25-أقل من 35 سنة	أقل من 25 سنة	
0.352	1.099	8.64	8.51	8.24	8.17	الاعتمادية
0.544	0.716	8.50	8.45	8.22	8.14	الاستجابة
0.045	2.747	8.80	8.40	7.95	8.29	الأمان
0.675	0.511	8.38	8.43	8.24	8.05	التعاطف
0.134	1.888	8.60	8.55	8.11	8.59	الملموسية
0.401	0.987	8.45	8.47	8.15	8.25	إجمالي محور جودة الخدمات المصرفية

ثالثاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

في الجدول رقم (31.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبالنسبة لإجمالي محور جودة الخدمات المصرفية 0.895 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ويعزو الباحث النتيجة إلى أن جميع العاملين -بغض النظر عن مؤهلاتهم العلمية- يسعون لتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية يرضى عنها العملاء.

جدول 31.5 نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA- المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات				المجال
		دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم	
0.562	0.578	-	8.55	8.29	8.29	الاعتمادية
0.558	0.587	-	8.38	8.31	8.08	الاستجابة
0.931	0.071		8.09	8.19	8.17	الأمان
0.497	0.703		8.49	8.26	8.10	التعاطف
0.916	0.088		8.38	8.31	8.23	الملموسية
0.895	0.111		8.30	8.27	8.18	إجمالي محور جودة الخدمات المصرفية

رابعاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

في الجدول رقم (32.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبالنسبة لإجمالي محور جودة الخدمات المصرفية 0.005 مما يوضح وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المصرف، وكانت الفروق لصالح البنك الإسلامي الفلسطيني، ويعزو الباحث النتيجة إلى وجود نظام إداري أكثر استقراراً ونجاحاً بالبنك الإسلامي الفلسطيني الذي تم تأسيسه منذ أكثر من عشرين عاماً، ولديه سياسات وخطط واضحة لتنمية الموارد البشرية للعاملين فيه.

جدول 32.5 نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA- المصرف

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات				المجال
		البنك الوطني الإسلامي	بنك الإنتاج الفلسطيني	البنك الإسلامي العربي	البنك الإسلامي الفلسطيني	
0.000	6.649	7.93	8.13	7.82	8.65	الاعتمادية
0.080	2.304	7.99	8.25	8.10	8.48	الاستجابة
0.000	7.074	7.55	8.09	7.96	8.54	الأمان
0.086	2.244	8.05	8.17	7.84	8.48	التعاطف
0.024	3.235	7.94	8.23	7.95	8.58	الملموسية
0.005	4.433	7.89	7.93	7.93	8.52	إجمالي محور جودة الخدمات المصرفية

خامساً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.

في الجدول رقم (33.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" ANOVA أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبالنسبة لإجمالي محور جودة الخدمات المصرفية 0.358 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة، ويعزو الباحث النتيجة إلى أن جميع العاملين -بغض النظر عن عدد سنوات الخدمة لديهم- يسعون لتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية يرضى عنها العملاء.

جدول 33.5 نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - عدد سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات				المجال
		15 عام فأكثر	من 10-أقل 15	5-أقل 10	أقل من 5 سنوات	
0.192	1.601	8.42	8.44	8.47	8.05	الاعتمادية
0.105	2.084	8.42	8.32	8.50	7.99	الاستجابة
0.504	0.785	8.20	8.33	8.24	7.95	الأمان
0.248	1.391	8.29	8.29	8.50	8.03	التعاطف
0.729	0.434	8.60	8.32	8.31	8.21	الملموسية
0.358	1.084	8.27	8.34	8.41	8.05	إجمالي محور جودة الخدمات المصرفية

سادساً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير مكان السكن.

في الجدول رقم (34.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبالنسبة لإجمالي محور جودة الخدمات المصرفية حيث مستوى المعنوية 0.280 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير مكان السكن، ويعزو الباحث النتيجة إلى أن جميع العاملين -بغض النظر عن أماكن سكنهم- يسعون لتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية يرضى عنها العملاء.

جدول 34.5 نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - مكان السكن

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات					المجال
		رفح	خان يونس	الوسطى	الشمال	غزة	
0.199	1.523	8.20	8.19	8.11	8.94	8.33	الاعتمادية
0.352	1.114	8.02	8.34	8.26	8.80	8.25	الاستجابة
0.311	1.205	8.09	8.25	8.01	8.84	8.10	الأمان
0.436	0.952	8.02	8.29	8.20	8.80	8.25	التعاطف
0.442	0.941	8.41	8.28	8.14	8.88	8.25	الملموسية
0.280	1.282	8.15	8.17	8.14	8.85	8.24	إجمالي محور جودة الخدمات المصرفية

سابعاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية يعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية.

في الجدول رقم (35.5) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبالنسبة لإجمالي محور جودة الخدمات المصرفية حيث كانت مستوى الدلالة 0.311 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية، ويعزو الباحث النتيجة إلى أن جميع العاملين -بغض النظر عن عدد الدورات التدريبية التي يتلقونها- يسعون لتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية يرضى عنها العملاء.

جدول 35.5 : نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA - التدريب

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار F	المتوسطات				المجال
		أكثر من 15 دورة	11-15 دورة	6-10 دورات	1-5 دورات	
0.273	1.315	8.42	8.38	8.62	8.20	الاعتمادية
0.421	0.947	8.50	8.27	8.46	8.14	الاستجابة
0.173	1.690	8.40	8.27	8.41	7.89	الأمان
0.125	1.956	8.52	8.28	8.61	8.08	التعاطف
0.561	0.688	8.31	8.38	8.54	8.16	الملموسية
0.311	1.206	8.43	8.31	8.49	8.10	إجمالي محور جودة الخدمات المصرفية

الفصل السادس

6. نتائج وتوصيات الدراسة

1.6 نتائج الدراسة

2.6 أهم توصيات الدراسة

3.6 خطة مقترحة لتنفيذ التوصيات

1.6 نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، كان من أهمها:

1.1.6 نتائج وصف عينة الدراسة:

1. بلغت نسبة الذكور في أفراد عينة الدراسة (82.6%)، بينما بلغت نسبة الإناث منها (17.4%).
2. ما نسبته 55% من أفراد عينة الدراسة أعمارهم تتراوح ما بين 25 سنة إلى أقل من 35 سنة وهي النسبة الأعلى، بينما 24.8% منهم تتراوح أعمارهم ما بين 35 سنة إلى أقل من 45 سنة، وأن نسبة 8.7% كانت أعمارهم 45 سنة فأكثر وهي أقل نسبة، بينما ما نسبته 11.4% كانت أعمارهم أقل من 25 سنة.
3. غالبية أفراد عينة الدراسة كان مؤهلهم العلمي (بكالوريوس) بنسبة 67.8% وهي النسبة الأعلى، بينما كان ما نسبته 15.4% منهم من حملة درجة الماجستير، أما 16.8% كانوا من حملة الدبلوم المتوسط فأقل.
4. إن ما نسبته 55% من أفراد عينة الدراسة كانوا يعملون في البنك الإسلامي الفلسطيني، بينما 27.5% يعملون في البنك الوطني الإسلامي، بينما كانت نسبتهم 8.7% في كلٍ من البنك الإسلامي العربي وبنك الإنتاج الفلسطيني.
5. إن ما نسبته 30.9% من أفراد عينة الدراسة كانت عدد سنوات خدمتهم تتراوح من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، بينما 30.2% منهم عملوا إلى أقل من 5 سنوات، و28.2% منهم عملوا ما بين 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة، أما 10.7% منهم فقد عملوا من 15 سنة فأكثر وهي النسبة الأقل.
6. إن ما نسبته 56.4% من أفراد عينة الدراسة من القاطنين في محافظة غزة، بينما تراوحت نسبة القاطنين في باقي المحافظات ما بين 10.1% إلى 11.4%.
7. إن معظم أفراد عينة الدراسة تلقوا من 6 إلى 10 دورات تدريبية بنسبة 36.3% وهي النسبة الأعلى، تليها ما بين 1 إلى 5 دورات، وأن 16.4% منهم تلقوا أكثر من 16 دورة تدريبية فأكثر، أما النسبة الأقل منهم والبالغة 10.7% تلقوا من 11 إلى 15 دورة تدريبية.

2.1.6 نتائج حول محور التدريب:

- جاء الوزن النسبي لإجمالي محور التدريب 80.06%.
- حظي مجال (كفاءة التدريب) على المرتبة الأولى من بين المجالات الأربعة التي تمثل عناصر التدريب بوزن نسبي (82.85%)، وجاء مجال (العائد المتوقع من التدريب) في المرتبة الثانية بوزن نسبي (81.51%)، وجاء مجال (البيئة التدريبية) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي (79.14%)، وجاء مجال (احتياجات التدريب) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي (77.62%).

1) مجال احتياجات التدريب:

جاءت الفقرة الرابعة (يتم التعريف بأهداف العملية التدريبية قبل القيام بها) في المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 80.54%، وجاءت الفقرة السادسة (تخضع لعملية تدريبية في حالة ترقية من وظيفة لأخرى في الفرع أو الدائرة) في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 73.7%.

2) مجال البيئة التدريبية:

جاءت الفقرة الرابعة (يتم متابعة سير عملية التدريب من قبل دائرة الشؤون الإدارية في المصرف) في المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 87.35%، وجاءت الفقرة الثالثة (أفضل تلقي التدريب خارج أوقات الدوام الرسمي) في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 72.99%.

3) مجال كفاءة التدريب:

جاءت الفقرة الرابعة (تستخدم طرق وأساليب متعددة في عملية التدريب) في المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 86.53%، وجاءت الفقرة السابعة (تزيد البرامج التدريبية المستخدمة من مستوى كفاءة أداء العاملين بشكل ملحوظ) في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 81.16%.

4) مجال العائد من التدريب:

جاءت الفقرة الأولى (يساعد التدريب على تطوير المؤسسة وزيادة قدرتها التنافسية) في المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 84.46%، وجاءت الفقرة السادسة (تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية بشكل ملحوظ) في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 78.23%.

3.1.6 نتائج حول محور جودة الخدمات المصرفية:

- جاء الوزن النسبي لإجمالي محور جودة الخدمات المصرفية 82.63%.
- حظي مجال (الاعتمادية) على المرتبة الأولى من بين المجالات الخمسة التي تمثل عناصر جودة الخدمات المصرفية بوزن نسبي (83.28%)، وجاء مجال (الملموسية) في المرتبة الثانية بوزن نسبي (83.18%)، وجاء مجال (الاستجابة) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي (82.87%)، وجاء مجال (التعاطف) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي (82.74%)، وجاء مجال (الأمان) في المرتبة الخامسة بوزن نسبي (81.72%).

(1) مجال الاعتمادية:

جاءت الفقرة الثانية (يمتلك المصرف أنظمة حفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة لبيانات العملاء) في المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 86.78%، وجاءت الفقرة الثالثة (يُولي موظفو المصرف العملاء اهتماماً فردياً) في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 81.21%.

(2) مجال الاستجابة:

جاءت الفقرة الثانية (يستجيب مدير المصرف / الفرع لمقابلة العملاء) قد احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 88.78%، وجاءت الفقرة الثامنة (يستجيب الموظفون بالمصرف لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم) في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 80.07%.

(3) مجال الأمان:

جاءت الفقرة الثالثة (يتعامل المصرف مع المعلومات الخاصة بالعملاء بسرية تامة) في المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 88.1%، وجاءت الفقرة الثامنة (يطرح المصرف أسئلة باستمرار للعملاء للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم) في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 75.83%.

(4) مجال التعاطف:

جاءت الفقرة السادسة (يستطيع العملاء سحب أرصدتهم متى شاءوا دون قيود) في المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 86.84%، وجاءت الفقرة الثامنة (يُشارك المصرف

المجتمع في الفعاليات والنشاطات الاجتماعية والثقافية) في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 77.91%.

5) مجال الملموسية:

جاءت الفقرة الرابعة (يمكن السحب والإيداع من أي فرع من فروع المصرف) في المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 92.14%، وجاءت الفقرة السادسة (يوجد مواقف سيارات كافية قريبة من المصرف) في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 71.63%.

14.1.3 نتائج اختبار الفرضيات:

❖ توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التدريب بأبعاده مجتمعة، وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين احتياجات التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البيئة التدريبية وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين كفاءة التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العائد المتوقع من التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية.

❖ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب بأبعاده مجتمعة (احتياجات التدريب، البيئة التدريبية، كفاءة التدريب، العائد المتوقع من التدريب) في تحقيق جودة الخدمات المصرفية بأبعادهما مجتمعةً (الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، والملموسية) في المصارف الإسلامية في قطاع غزة.

- إن مستوى جودة الخدمات المصرفية يتأثر بصورةً جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات (العائد المتوقع من التدريب، البيئة التدريبية، احتياجات التدريب).
- إن التغير في جودة الخدمات المصرفية يعود إلى تأثير المتغيرات المستقلة التالية (العائد المتوقع من التدريب، البيئة التدريبية، احتياجات التدريب).

❖ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة، يُعزى للمتغيرات الشخصية التالية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المصرف، المحافظة، عدد الدورات التدريبية).

- عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول التدريب تعزى للمتغيرات الشخصية: النوع، العمر، المؤهل العلمي، مكان السكن، عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) عند المجال الفرعي البيئة التدريبية وكانت الفروق لصالح فئات العمر الكبيرة 45 سنة فأكثر تلتها الفئة العمرية 35- أقل من 45 سنة.
- وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول التدريب تعزى لمتغير المصرف وكانت الفروق لصالح البنك الإسلامي الفلسطيني تلاه البنك الإسلامي العربي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) عند المجال الفرعي كفاءة التدريب، وكانت الفروق لصالح سنوات الخدمة من 10- 15 سنة.
- عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى للمتغيرات الشخصية: النوع، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، مكان السكن، عدد الدورات التدريبية.
- وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير المصرف وكانت الفروق لصالح البنك الإسلامي الفلسطيني.

2.6 توصيات الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها:

أولاً: التوصيات الخاصة بالمتغير المستقل (التدريب):

- الاهتمام بالكادر البشري في المصارف الإسلامية من خلال زيادة عدد الدورات التدريبية النوعية التي يتلقونها؛ من أجل تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.
- إنشاء مراكز تدريب متخصصة لتدريب موظفي المصارف الإسلامية من أجل زيادة كفاءة الكوادر البشرية فيها.
- تخصيص موازنات مالية كافية لتوفير الاحتياجات التدريبية اللازمة لتحسين أداء العاملين في المصارف الإسلامية لتقديم خدمات مصرفية مميزة ومنافسة.
- ضرورة اعتماد شرط إنهاء دورات تدريبية معينة عند ترقية الموظف من وظيفة إلى أخرى في المصارف الإسلامية.
- تعزيز مفهوم متابعة سير عملية التدريب من قبل دائرة الشؤون الإدارية في المصارف الإسلامية.
- الاهتمام بتنوع مصادر وأوقات تدريب العاملين في المصارف الإسلامية، فلا تقتصر على التدريب الداخلي، كما لا تقتصر على التدريب أثناء الدوام الرسمي.

ثانياً: التوصيات الخاصة بالمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية):

- الاهتمام بزيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف الإسلامية من خلال آلية تعتمد على ترتيب أبعاد الجودة التي ظهرت في الدراسة (الاعتمادية، والملموسية، والاستجابة، والتعاطف، والأمان)، باعتبارها عوامل مهمة تؤخذ بعين الاعتبار عند تقييم العملاء لخدمات المصارف الإسلامية.
- حث العاملين في المصارف الإسلامية على الاهتمام الفردي بالعملاء عند تلقيهم للخدمات المصرفية.
- ضرورة التأكيد على تطوير وتحديث أنظمة دقيقة لحفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة بيانات العملاء.
- العمل على تعزيز مفهوم سرعة استجابة الموظفين بالمصرف لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم.

- إجراء دراسات استطلاعية ومقابلات فردية مع عملاء المصرف للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم.
- العمل على مشاركة المصرف في الفعاليات والنشاطات الاجتماعية والثقافية، لتعزيز دوره في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.
- ضرورة اهتمام المصارف الإسلامية بتوفير مواقف سيارات خاصة بالعملاء والموظفين.
- العمل على قياس جودة الخدمة بصورة منتظمة، وذلك باستخدام أساليب قياس مختلفة سواءً كانت وصفيةً مثل المقابلات الشخصية؛ والغرض من ذلك هو إعطاء إدارة المصرف مؤشراً عن التطوير في مستوى جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر العملاء.
- ضرورة وضع استراتيجيات لتطوير الخدمات المصرفية الإسلامية في فلسطين لمواجهة تحديات المنافسة في المصارف التجارية، وذلك بوضع برامج تمويل تناسب جميع الأفراد والقطاعات الاقتصادية المختلفة، والعمل على وضع آليات لاستقطاب واستثمار ودائع العملاء بشكل أفضل.

3.6 خطة مقترحة تنفيذية لتنفيذ توصيات الدراسة

#	التوصيات	جهة المسئولية	المدى الزمني
1.	الاهتمام بالكادر البشري في المصارف الإسلامية من خلال زيادة عدد الدورات التدريبية النوعية التي يتلقونها من أجل تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.	دائرة شؤون الموظفين	بشكل دوري
2.	إنشاء مراكز تدريب متخصصة لتدريب موظفي المصارف الإسلامية من أجل زيادة كفاءة الكوادر البشرية فيها.	الإدارة العامة	بشكل مستمر
3.	تخصيص موازنات مالية كافية لتوفير الاحتياجات التدريبية اللازمة لتحسين أداء العاملين في المصارف الإسلامية لتقديم خدمات مصرفية مميزة ومنافسة.	دائرة شؤون الموظفين - الشؤون المالية	سنوياً
4.	ضرورة اعتماد شرط إنهاء دورات تدريبية معينة عند ترقية الموظف من وظيفة إلى أخرى في المصارف الإسلامية.	مجلس الإدارة	قرار
5.	تعزيز مفهوم متابعة سير عملية التدريب من قبل دائرة الشؤون الإدارية في المصارف الإسلامية.	دائرة شؤون الموظفين	بشكل دوري
6.	الاهتمام بتنوع مصادر وأوقات تدريب العاملين في المصارف الإسلامية، فلا تقتصر على التدريب الداخلي، كما لا تقتصر على التدريب أثناء الدوام الرسمي	دائرة شؤون الموظفين	خطة سنوية
7.	الاهتمام بزيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف الإسلامية من خلال آلية تعتمد على ترتيب أبعاد الجودة التي ظهرت في الدراسة (الاعتمادية، والملموسية، والاستجابة، والتعاطف، والأمان)، باعتبارها عوامل مهمة تؤخذ بعين الاعتبار عند تقييم العملاء لخدمات المصارف الإسلامية.	وحدة جودة الخدمات المصرفية	بشكل مستمر
8.	حث العاملين في المصارف الإسلامية على الاهتمام الفردي بالعملاء عند تلقيهم للخدمات المصرفية.	دائرة شؤون الموظفين	تعليمات
9.	ضرورة التأكيد على تطوير وتحديث أنظمة دقيقة لحفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة بيانات العملاء.	دائرة العمليات المصرفية وتكنولوجيا المعلومات	بشكل مستمر

بشكل دوري	جميع دوائر المصرف - جودة الخدمات المصرفية	العمل على تعزيز مفهوم سرعة استجابة الموظفين بالمصرف لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم.	10.
مرة واحدة سنوياً	وحدة البحث والتطوير	إجراء دراسات استطلاعية ومقابلات فردية مع عملاء المصرف للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم.	11.
في أغلب الأحيان	دائرة العلاقات العامة	العمل على مشاركة المصرف في الفعاليات والنشاطات الاجتماعية والثقافية، لتعزيز دوره في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.	12.
لا يوجد	دائرة الخدمات المصرفية	ضرورة اهتمام المصارف الإسلامية بتوفير مواقف سيارات خاصة بالعملاء والموظفين.	13.
كل 3 شهور	وحدة جودة الخدمات	العمل على قياس جودة الخدمة بصورة منتظمة، وذلك باستخدام أساليب قياس مختلفة سواء كانت وصفية مثل المقابلات الشخصية؛ والغرض من ذلك هو إعطاء إدارة المصرف مؤشراً عن التطوير في مستوى جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر العملاء.	14.
كل 6 شهور	مجلس الإدارة - الإدارة العامة	ضرورة وضع استراتيجيات لتطوير الخدمات المصرفية الإسلامية في فلسطين لمواجهة تحديات المنافسة في المصارف التجارية، وذلك بوضع برامج تمويل تناسب جميع الأفراد والقطاعات الاقتصادية المختلفة، والعمل على وضع آليات لاستقطاب واستثمار ودائع العملاء بشكل أفضل.	15.

المصادر والمراجع

المصادر:

- ❖ القرآن الكريم.
- ❖ كتب الأحاديث الشريفة.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- أبو الروس، سامي وإبراهيم، القوقا (2011م): "تأثر التدريب على نمو وربحية المشروعات الصغيرة في فلسطين: دراسة ميدانية على المشروعات الصغيرة في قطاع غزة"، دراسة منشورة، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 13 ، العدد الأول (A)، ص 615-652.
- أبو النصر، مدحت محمد (2012): "مراحل العملية التدريبية"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
- أبو زيد، بسمة أحمد (2008): "واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين وسبل تطويره"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو سلطان، يوسف (2004): "تقييم برامج التدريب الإداري الممولة من الخارج"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو عودة، عطا الله (2014): "واقع التسويق الداخلي في شركة الاتصالات الخلية الفلسطينية (جوال) وأثره على جودة الخدمات المقدمة - قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو كرش، شريف (2011): "البرامج التدريبية في القطاع المصرفي في فلسطين"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة العربية الأمريكية، جنين، فلسطين.
- أبو كرش، شريف (2016): "البرامج التدريبية في القطاع المصرفي في فلسطين: واقع وطموح"، دراسة منشورة، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، المجلد الأول، العدد الأول، جنين، فلسطين.
- أحمد، محمد سمير (2009): "الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في المصارف التجارية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- إسماعيل، شاكر تركي (2007): "التسويق المصرفي الإلكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الأردنية"، المؤتمر الخامس، بعنوان "تحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية".
- آل ملهي، عبد العزيز (2010): "الأساليب التدريبية الحديثة ومدى مساهمتها في نجاح برامج التدريب الأمني بمدينة تدريب الأمن العام بالرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

- برهوم، أديب وآخرون (2007): "أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي: دراسة تطبيقية على مستشفى الأسد الجامعي في اللاذقية"، دراسة منشورة، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (29) العدد (2).
- بلحسن، سميحة (2012): "تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا العميل: دراسة حالة مؤسسة موبيليس - وكالة ورقلة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- بن رشود، عبد الله (2008): "قياس جودة الخدمات بالمصارف التجارية السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض السعودية.
- بن طاطة، عتيقة (2009): "أثر التدريب على تحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على القطاع الدوائي في سوريا"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، دمشق، سوريا.
- ثابت، وائل (2010)، "مشاكل التدريب الإداري في المؤسسات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة - فلسطين"، مجلة جامعة الأزهر، المجلد (22) العدد (1)، غزة، فلسطين.
- جبر، نبيل داود (2002): "تقويم برامج تدريب معلمي المرحلة الأساسية الدنيا أثناء الخدمة بمحافظة غزة في ضوء اتجاهات عالمية معاصرة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- جودة، محفوظ أحمد (2006): "إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حمود، خضير (2010): "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، ط 3، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- حمودة، خالد (2014): "واقع تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- حنون، رشاد جمال وآخرون (2010): "العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ورضا العملاء في المصارف التجارية الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- الخالدي، أيمن فتحي (2006): "قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- خضير، عناية (2007): "واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- راشد، وائل سليم (2014): "دور جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء: دراسة تطبيقية على البنك الوطني الإسلامي وبنك الإنتاج الفلسطيني من وجهة نظر العملاء"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- ربايع، علي محمد (2003): "إدارة الموارد البشرية"، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- رضا، هشام حمدي (2013): "التدريب الإداري المفاهيم والأساليب"، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- رضوان، محمود (2012): "إدارة الجودة الشاملة فكر وفلسفة قبل أن تكون تطبيق TQM"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.

- السامرائي، أحمد هشام (2010): "أثر استراتيجيات التدريب لتطوير الموارد البشرية في القطاع الحكومي - قطاع الكهرباء في العراق أنموذجاً"، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية، الدينمارك.
- السامرائي، برهان الدين (2012): "دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة - دراسة تطبيقية على مصنع سيراميك رأس الخيمة" رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، بريطانيا، لندن.
- السامرائي، مهدي صالح (2007): "إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي"، دار جريز للتوزيع والنشر، عمان، الأردن.
- السبيئي، صادق أحمد (2014): "قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور لعملاء: دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نجران، السعودية.
- سحنون، محمود (2003): "الاقتصاد النقدي والمصرفي رسالة ماجستير غير منشورة، بهاء الدين للنشر والتوزيع، الجزائر.
- السعافين، فاطمة (2015): "إستراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- سعدي، منصور (2005): "تقييم عملية التدريب للعاملين بالكليات التقنية في محافظات غزة من وجهة نظر المتدربين"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- السكارنة، بلال خلف (2011): "اتجاهات حديثة في التدريب"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- سلمان، نعيمة (2013): "دور جودة الخدمة المصرفية في كسب رضا العميل"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر.
- شعشاعة، حاتم غازي (2004): "قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- صيام، وليد (2002): "مقياس معدلات النمو في مؤشرات أداء بورصة عمان بعد تحديثها وإدخال نظام التداول الإلكتروني"، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر المناخ المالي والاستثماري، جامعة اليرموك، الأردن، ص 29 - 31.
- العالول، إياد (2011): "قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- عبد القادر، بريش (2010): "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ع 3، ص 251-274.
- عبود، خالد صالح (2012): "قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية: دراسة ميدانية على بنك سورية الدولي الإسلامي"، بحث منشور في مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الثاني.
- عطوي، جودت عزت (2001): "الإدارة التعليمية والإشراف التربوي أصولها وتطبيقاتها"، الدار العلمية الدولية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- عقيلي، عمر (2000): "مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- علاونة، جميل جابر جميل (2006): "واقع التدريب على جودة الخدمة في البنوك المحلية الفلسطينية"، ورقة مقدمة للمؤتمر العربي الأول للتدريب وتنمية الموارد البشرية - رؤية مستقبلية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
- علوان، قاسم (2005): "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 2000: 9001"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- علي، خير محمد (2011): "دور أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا العميل: دراسة تحليلية ميدانية للمصرف الإسلامي في محافظة نينوى"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 23 ص 34 . 37.
- علي، عبد الستار (2006): "إدارة الجودة الشاملة ومتطلباتها"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- العليات، أحمد عبد العفّو (2006): "الرقابة التشريعية على أعمال المصارف الإسلامية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- عوض، تامر (2012): "العلاقة بين عناصر الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.
- الغامدي، خالد عبد الله (2014): "دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام: دراسة حالة وزارة الشؤون الاجتماعية - مكاتب الضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة - السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الباحة، السعودية.
- غانم، أحمد (2010): "أثر التدريب على أداء العاملين في القطاع الخاص"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- الغزاوي، نجم عبد الله والحميدري، عباس أروقي عباس (2004): "إدارة الموارد البشرية"، بغداد، العراق.
- الغزاوي، نجم عبد الله، (2006): "التدريب الإداري"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الفقهاء، بسام عبد القادر (2012): "العوامل المؤثرة في رضا العملاء عن خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين"، بحث منشور في المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 8، العدد 2، ص 236-263.
- القوقا، إبراهيم (2007): "أثر التدريب على أداء المشروعات الصغيرة والصغيرة جداً في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الكركي، وسام محمد (2010): "جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الإداريين والزبائن"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.
- كسبة، فادي (2015): "دور إدارة الهدم الخلاق في تحسين جودة الخدمات بالقطاع الحكومي الفلسطيني"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.
- ليسلي، راي (2001)، "كيفية قياس فاعلية التدريب" ترجمة: حمزة سر الخاتم حمزة، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- مجيد، سوسن والزيادات، محمد (2007): "إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- محيرق، مبروكة عمر (2013): "أساسيات تدريب الموارد البشرية"، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- مخان، ابتسام (2014): "أثر دورات التدريب والحوافز الرئيسية على أداء العاملين داخل المؤسسة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 08 ماي 1945، الجزائر.
- المشهراوي، أحمد (2003): "دور المصارف الإسلامية في التنمية الاقتصادية في فلسطين: دراسة تحليلية على المصارف الإسلامية في فلسطين للفترة من 1996-2002"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- المشهراوي، يوسف (2015): "قياس العائد من التدريب المصرفي وأثره على المسار الوظيفي للمتدربين"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.
- المقابلة، خالد (2011): "التسويق الفندقي"، دار وائل للنشر والتوزيع، إربد، الأردن.
- منديل، عبد الجبار (2002): "أسس التسويق الحديث"، دار العلمية الدولية ودار الثقافية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- منصور، منصور عبد القادر (2013): "دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم من 2008-2012م"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- موسى، أسامة محمود (2007): "واقع عملية التدريب من وجهة نظر المتدربين: دراسة حالة بنك فلسطين في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ميا، علي وديب، صلاح والشامسي، سالم (2009): "قياس أثر التدريب في أداء العاملين"، مجلة جامعة تشرين للبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد (31) العدد (1)، اللاذقية، سوريا.
- نتيل، جمال (2007): "دور التدريب في تطوير كفاءات مديري مدارس وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- نوفل، مفلح عثمان (2007): "أثر إستراتيجية التدريب على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

• ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Bahia, K. and Natel, J. (2000) "Arelible and Vailed measurement scale for the perceived Service quality of banks", **International Journal of Bank Marketing**, p. 84-91.
- Bodimer J. (2010), "Use Training And Development Program to Motivate Staff", U.S. Department of labor (USDOL), Employment.
- Haque A., Osman J., and Hj Ismail A. Z. (2009), "Factor Influences Selection of Islamic Banking: A Study on Malaysian Customer Preferences", **American Journal of Applied Sciences**, Vol.6, No. 5, p. 922-928.

- Irum, S. & Ahmed, K. Mehmood, N. (2012), "Impact of Training on Employee Performance: a study of telecommunication sector in Pakistan", Interdisciplinary, **Journal of Contemporary Research in Business** (4) (6)p.p 646–650
- Kiper, R. (2013), "**Developing Software Requirements for a knowledge Management System that Coordinates Training Programs with Business Processes and Policies in Large organizations**", Administration Education School.
- Othman Abdulqawi and Owen Lynn (2000), "Adoption and Measuring d customer service quality in Islamic banks: A case study in Kuwait Finance House", **International Journal of Islamic financial services**, Vol.3, No.1.
- Parasuraman A . Zethaml Valarie A. and Berry eonard L. (1985), "A conceptual model of service quality and implications for future research", **Journal of Marketing**, Vol.49, p .42.
- Parasuraman A . Zethaml Valarie A. and Berry eonard L. (1988), "Servqual: A Multiple Item Seale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", **Journal of Retailing** Vol 64 . N . I . PP . 12–40.
- Payne A (1995), "**The essence of services marketing**", Prentice– Hall, New Jersy.
- Philip Kotler et des autres (2006), "**Marketing Management**", **Pearson education**,12 ed., France, p.172.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

- موقع البنك الإسلامي الفلسطيني . (www.islamicbank.ps)
- موقع البنك العربي الإسلامي . (www.aibnk.com)
- موقع البنك الوطني الإسلامي . (www.inp.ps)
- موقع بنك الإنتاج الفلسطيني . (www.ppb.ps)
- موقع سلطة النقد الفلسطينية . (www.pma.ps)
- أبو عمشة، محمد كمال (2010): "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية في البنوك الإسلامية الخليجية". <http://isegs.com/forum/showthread.php?t=6116>
- الوظيفي، كامل شكير عبيس (2013): "التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة"، ورقة عمل منشورة على الإنترنت، جامعة بابل 2013/10/8، www.uobabylon.edu.iq

ملحق (1) قائمة بأسماء المحكمين

الاسم	جهة العمل	المسمى الوظيفي
أ. د فارس أبو معمر	الجامعة الإسلامية	أكاديمي
أ. د يوسف عاشور	الجامعة الإسلامية	أكاديمي
د. أحمد كلوب	أكاديمية الإدارة والسياسة	أكاديمي
د. سامي أبو الروس	الجامعة الإسلامية	أكاديمي
د. ياسر الشرفا	الجامعة الإسلامية	أكاديمي
د. حسام النفار	الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا	أكاديمي
د. أحمد الوادية	أكاديمية الإدارة والسياسة	النائب الأكاديمي
د. محمد الجريسي	وزارة الداخلية	أكاديمي
د. نبيل اللوح	ديوان الموظفين العام	مدير عام الإدارة العامة للتدريب والتطوير
د. منصور الأيوبي	جامعة الأقصى	أكاديمي

ملحق 2: الاستبانة بصورتها النهائية



فلسطين - غزة

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا

برنامج الدراسات العليا المشترك

مع جامعة الأقصى



أخي الموظف .. أختي الموظفة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،، وبعد

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان:

"أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة"

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص "إدارة وقيادة" من أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد هذه الاستبانة.

لذا أرجو من حضرتكم التكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة، وذلك بما يتفق مع وجهة نظرك، علماً بأن بيانات هذه الدراسة لن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وستُعامل بالسرية التامة.

شاكرًا لكم سلفاً حسن تعاونكم

الباحث

أحمد "العلاوي" عماد مصباح أبو شعبان

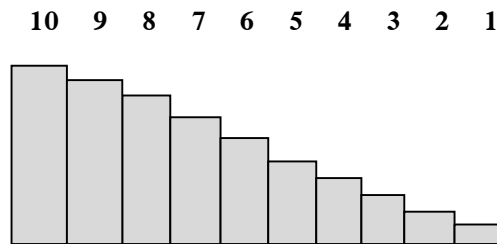
أولاً / المتغيرات الشخصية:

من فضلك، ضع إشارة (✓) أمام العبارة المناسبة:

1) النوع		<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى			
2) العمر		<input type="checkbox"/> أقل من 25 سنة	<input type="checkbox"/> 25 سنة - أقل من 35 سنة			
		<input type="checkbox"/> 35 سنة - أقل من 45 سنة	<input type="checkbox"/> 45 سنة فأكثر			
3) المؤهل العلمي		<input type="checkbox"/> دبلوم فأقل	<input type="checkbox"/> بكالوريوس			
		<input type="checkbox"/> ماجستير	<input type="checkbox"/> دكتوراه			
4) عدد سنوات الخبرة		<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> 5 سنوات - أقل من 10 سنوات			
		<input type="checkbox"/> 10 سنوات - أقل من 15 سنة	<input type="checkbox"/> 15 سنة فأكثر			
5) المصرف		<input type="checkbox"/> البنك الوطني الإسلامي	<input type="checkbox"/> بنك الإنتاج الفلسطيني			
		<input type="checkbox"/> البنك الإسلامي الفلسطيني	<input type="checkbox"/> البنك الإسلامي العربي			
6) المحافظة		<input type="checkbox"/> غزة	<input type="checkbox"/> الشمال	<input type="checkbox"/> الوسطى	<input type="checkbox"/> خان يونس	<input type="checkbox"/> رفح
7) عدد الدورات التدريبية التي حصلت عليها:						

☒ نأمل منكم التكرم باستخدام التدرج من 1 إلى 10 ، حيث أنه كلما اقتربت الإجابة من الدرجة 10 دل ذلك على موافقتكم العالية على ما ورد في الفقرة المعنية من وجهة نظركم فيما هو مطبق في المؤسسة التي تعملون بها

☒



ثانياً: محور التدريب:

من فضلك، ضع علامة (✓) حول البديل المناسب لكلٍ من العبارات التالية:

الدرجة	المتغيرات	م.
10-1		
1- احتياجات التدريب		
	1. تقوم الإدارة بعمل تحليل الفرد لتحديد ما يحتاجه من مهارات ومعارف ومعلومات.	
	2. يتم تحديد الاحتياجات التدريبية وفق المسار المخطط له.	
	3. يتم تحديد ومعرفة حاجة عمك للتدريب المستقبلي من قبل إدارة المصرف.	
	4. يتم التعريف بأهداف العملية التدريبية قبل القيام بها.	
	5. يتم اختيار العاملين لحضور الدورات التدريبية على أساس ومعايير تقييم جودة الأداء.	
	6. تخضع لعملية تدريبية في حالة ترقيتك من وظيفة لأخرى في الفرع أو الدائرة.	
2- البيئة التدريبية		
	1. تتم عادة عملية التدريب في مراكز خاصة خارج المصرف.	
	2. أماكن التدريب التي ترتادها عادة مجهزة بطريقة جيدة .	
	3. أفضل تلقي التدريب خارج أوقات الدوام الرسمي.	
	4. يتم متابعة سير عملية التدريب من قبل دائرة الشؤون الإدارية في المصرف.	
	5. تحاكي بيئة التدريب البيئة الحقيقية للعمل المصرفي.	
3- كفاءة التدريب		
	1. يتمتع المدربون بخبرة كبيرة في طبيعة العمل المصرفي.	
	2. المادة التدريبية المستخدمة في التدريب تتناسب مع طبيعة العمل المصرفي.	
	3. يتم إعداد المادة التدريبية بناءً على الاحتياجات الحقيقية للمتدربين.	
	4. تستخدم طرق وأساليب متعددة في عملية التدريب.	
	5. يركز التدريب على تنمية وتطوير المهارات والمعارف لدى العاملين.	
	6. يساهم التدريب في زيادة الإنتاجية وتحقيق أهداف المصرف.	
	7. تزيد البرامج التدريبية المستخدمة من مستوى كفاءة أداء العاملين بشكل ملحوظ.	
4- العائد المتوقع من التدريب		
	1. يساعد التدريب على تطوير المؤسسة وزيادة قدرتها التنافسية.	
	2. زيادة قدرة المؤسسة على الإبداع والتغيير المستمر.	

الدرجة	المتغيرات	م.
10-1		
		3. سرعة الاستجابة للتغير في التقنيات الحديثة.
		4. زيادة حجم الإنتاج والخدمات المعروضة للجمهور.
		5. زيادة الإنتاجية لدى المؤسسة لوجود كادر بشري مدرب.
		6. تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية بشكل ملحوظ.
		7. يساعد التدريب على زيادة الثقة بين العملاء والموظفون.

ثالثاً: محور جودة الخدمات المصرفية

من فضلك، ضع علامة (✓) حول البديل المناسب لكلٍ من العبارات التالية:

الدرجة	المتغيرات	م.
10-1		
1- الاعتمادية (قدرة المصرف على إنجاز الخدمة بشكلٍ مستقلٍ ودقيقٍ)		
		1. يلتزم المصرف بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة.
		2. يمتلك المصرف أنظمة حفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة لبيانات العملاء.
		3. يُولي موظفو المصرف العملاء اهتماماً فردياً.
		4. يُقدم المصرف لعملائه جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمة جديدة.
		5. يوفر المصرف سبل حماية للأموال من خلال الدخول في مشاريع استثمارية ناجحة.
		6. يحرص المصرف على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى.
		7. يسعى المصرف بشكلٍ مستمرٍ لخفض تكلفة العمليات المصرفية المقدمة للعملاء.
		8. الموظف على دراية بعمله وقادر على الإجابة عن كافة الاستفسارات.
2- الاستجابة (الرغبة في مساعدة العميل وتطوير الخدمة المقدمة)		
		1. يُعلم موظفو المصرف عملاءهم بمواعيد إنجاز الخدمات.
		2. يستجيب مدير المصرف / الفرع لمقابلة العملاء.
		3. إنجاز المعاملات والإجراءات في المصرف سهل ومبسط .
		4. موظفو المصرف على استعداد دائم للاستجابة إلى طلبات العملاء.
		5. يقوم المصرف بإضافة خدمات مصرفية جديدة للسوق كل فترة استجابةً لحاجة العملاء.
		6. تخضع عمليات تقديم الخدمات المصرفية إلى ضبط وتحسين مستمرين.

الدرجة	المتغيرات	م.
10-1		
		7. يقوم المصرف بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى العملاء.
		8. يستجيب الموظفون بالمصرف لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم.
3- الأمان (كفاءة الموظفين ومجاملتهم وإعطائهم الثقة والأمان للعملاء)		
		1. أشعر بالاطمئنان عند التعامل مع موظفي المصرف.
		2. تعاملات المصرف المصرفية دقيقة وخالية من الأخطاء.
		3. يتعامل المصرف مع المعلومات الخاصة بالعملاء بسرية تامة.
		4. يتم تعويض العميل في حال حدوث خطأ من تقديم الخدمة أو التأخير في إجراءات معاملته للمحافظة على سمعة المصرف.
		5. يتصف العاملون في المصرف باللطف وحسن المعاملة.
		6. توفر طاقم حراسة يُشعر العميل بالأمان خلال تعامله مع المصرف.
		7. سلوك الموظفين مع العملاء يُشعرهم بالثقة.
		8. يطرح المصرف أسئلة باستمرار للعملاء للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم.
4- التعاطف (مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للعميل)		
		1. يضع المصرف مصلحة العملاء في مقدمة اهتماماته.
		2. يتفهم العاملون في المصرف احتياجات العملاء ويسعون لتحقيقها.
		3. يتمتع العاملون بالمصرف بالعلم والدراية باحتياجات العملاء.
		4. يتفهم المصرف وضع العملاء في حالة مرورهم بظروف صعبة.
		5. يُوفر المصرف ساعات عمل تتناسب مع ظروف العملاء.
		6. يستطيع العملاء سحب أرصدهم متى شاءوا دون قيود.
		7. يُشرك المصرف عملاءه في مشاريعه الاقتصادية ويمنحهم نسبة أرباح مرضية.
		8. يُشارك المصرف المجتمع في الفعاليات والنشاطات الاجتماعية والثقافية.
5- الملموسية (التسهيلات والمعدات ومظهر الموظفين والمبنى)		
		1. مبنى المصرف جذاب ويحتوي على كل وسائل الراحة.
		2. يتميز العاملون بحسن المظهر وأناقة الملابس.
		3. يتوافر لدى المصرف معدّات تساير التكنولوجيا الحديثة.
		4. يمكن السحب والإيداع من أي فرع من فروع المصرف.

الدرجة	المتغيرات	م.
10-1		
	يوفر المصرف خدمة "الاستفسار عن العمليات" عبر الانترنت أو الهاتف.	5.
	يوجد مواقف كافية قريبة من المصرف.	6.
	يوجد للبنك مطبوعات ومنشورات توضح آلية الحصول على الخدمة.	7.
	أماكن الانتظار بالمصرف متوفرة ومجهزة بكافة وسائل الراحة (تكييف ومقاعد مريحة).	8.