



تأثير التدريب الإلكتروني في تحقيق جودة الخدمة المصرفية

دراسة تطبيقية على البنوك الحكومية

The Impact of E-Training in Achieving Quality Banking Service An Applied Study on Government Banks

المستخلص:

يعد التدريب من المفاتيح الأساسية لتطوير وتحسين أداء وكفاءة العاملين من خلال تزويدهم بالمعلومات والمعارف التي تنقصهم، والتي تزيد من قدراتهم ومهاراتهم وتعديل اتجاهاتهم وقناعاتهم وذلك في سبيل رفع مستوى الكفاءة وتحسين الأداء لأقصى قدر ممكن من الجودة. ونتيجة لما يشهده العصر الحالي من ثورة في مجالي العلم والتكنولوجيا وتطبيقاتها في الحياة العملية فلقد أحدثت تلك الثورة المعلوماتية نقلة نوعية أو ما يعرف بالتحولات العالمية التي أثرت في جميع العمليات التعليمية وبخاصة ما يتعلق بطرق التدريب على مستوى المؤسسات باختلاف مجالاتها. يتمثل الهدف العام للدراسة في التعرف على تأثير التدريب الإلكتروني في تحقيق جودة الخدمة المصرفية في كلاً من (البنك الأهلي، بنك مصر)، هذا وقد اعتمد الباحث قوائم استقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها (٣٥٠ مفردة) من العاملين بمختلف المستويات الوظيفية كشفت النتائج عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التدريب الإلكتروني على جميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية في البنوك محل الدراسة بصورة إجمالية ولكل بعد من أبعادها على حدة. وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث مجموعة من التوصيات لبيان أهمية التدريب الإلكتروني في تحقيق جودة الخدمة المصرفية.

الكلمات المفتاحية: التدريب - التدريب الإلكتروني-جودة الخدمة المصرفية



Abstract:

Training is one of the basic keys to developing and improving the performance and efficiency of employees by providing them with the information and knowledge they lack, which increases their capabilities and skills and adjusts their attitudes and convictions in order to raise the level of efficiency and improve performance to the highest possible quality. As a result of the current era's revolution in the fields of science and technology and their applications in practical life, this information revolution has created a qualitative shift or what is known as global transformations that have affected all educational processes, especially with regard to training methods at the level of institutions in different fields. The general objective of the study is to identify the impact of e-training on achieving the quality of banking services in both (National Bank, Banque Misr). The researcher relied on survey lists to collect primary data using a sample of (350 individuals) of employees at various job levels. The results revealed the existence of a statistically significant relationship between the dimensions of e-training on all dimensions of banking service quality in the banks under study in general and for each dimension separately.

In light of the results of the study, the researcher presented a set of recommendations to demonstrate the importance of e-training in achieving banking service quality.

Keywords: Training – E-training – Quality of banking service

أولاً: الإطار العام للدراسة

أولاً – المقدمة:

يعد التدريب من المفاتيح الأساسية لتطوير وتحسين أداء وكفاءة العاملين من خلال تزويدهم بالمعلومات والمعارف التي تنقصهم، والتي تزيد من قدراتهم ومهاراتهم وتعديل اتجاهاتهم وقناعاتهم وذلك في سبيل رفع مستوى الكفاءة وتحسين الأداء لأقصى قدر ممكن من الجودة.



ونتيجة لما يشهده العصر الحالي من ثورة في مجالي العلم والتكنولوجيا وتطبيقاتها في الحياة العملية فلقد أحدثت تلك الثورة المعلوماتية نقلة نوعية أو ما يعرف بالتحولات العالمية التي أثرت في جميع العمليات التعليمية وبخاصة ما يتعلق بطرق التدريب على مستوى المؤسسات باختلاف مجالاتها^(١). هذا وقد أدى التطور الذي شهده مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ظهور العديد من الأساليب وطرق التدريب الحديثة ، والتي تعتمد على توظيف المستحدثات التكنولوجية في تطوير البرامج التدريبية وبهذا ظهر ما يعرف بالتدريب الإلكتروني والذي يشمل على مجموعة من البرامج التدريبية والتعليمية التي تستخدم وسائط إلكترونية متنوعة (أجهزة الحاسوب ، شبكة الأنترنت ... الخ) والتي تمكن المتدرب من بلوغ أهدافه العملية في أقصر وقت من خلال تحقيق التفاعل الإيجابي ويكون هذا التدريب إما بشكل ذاتي أو بمساعدة متدرب . لذلك يهدف الباحث إلى دراسة " تأثير التدريب الإلكتروني في تحقيق جودة الخدمة المصرفية على البنوك الحكومية "

ثانياً- مصطلحات الدراسة:

١. **التدريب الإلكتروني:** هو العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الانترنت وشبكاته ووسائطه المتعددة التي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها وذلك في أقصر وقت ممكن وبأقل جهد مبذول، وبأعلى مستويات الجودة دون تقيد بحدود المكان والزمان.
٢. **التخطيط الاستراتيجي للتدريب الإلكتروني:** هو مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى تصميم وتنفيذ مجموعة من الممارسات والسياسات المتعلقة بتدريب الإلكتروني الموارد البشرية المتجانسة داخلياً بالطريقة التي من خلالها تحقق رأس مال بشري يساهم في تحقيق أهداف المنظمة في المستقبل



٣. تعريف شبكة الانترنت: لا يوجد تعريف كامل وشامل للانترنت يتفق عليه الجميع، ولكنها عبارة عن كل الشبكات الحاسوبية المحلية التي يتصل بعضها ببعض في جميع أنحاء العالم لتشكل شبكة واحدة ضخمة تنقل المعلومات من منطقة إلى أخرى وبسرعة فائقة وبشكل دائم متطور.

٤. الاعتمادية: درجة الاعتماد على مقدم الخدمات ودقة إنجازه للخدمة المطلوبة.

٥. الاستجابة: سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستخدم من قبل مقدم الخدمات.

٦. الأمان: معلومات القائمين على تقديم الخدمات نفسها وكياستهم وقدرتهم على استلهاث الثقة والائتمان.

ثالثاً- الدراسة الاستطلاعية:

وتم الاعتماد في إجراء الدراسة الاستطلاعية على الآتي:

١. دراسة مكتبية.

وتم فيها الاطلاع على المراجع والدراسات والدوريات العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث بهدف جمع البيانات الثانوية عن موضوع البحث.

٢. دراسة ميدانية:

وتم فيها زيارة ميدانية إلى البنوك التالية (البنك الأهلي، بنك مصر) وتم إجراء مقابلات مع عينة بسيطة من المسؤولين داخل البنك عددهم (٣) من البنك الأهلي، (٢) من بنك مصر، وذلك بهدف التعرف على الأبعاد الخاصة بموضوع البحث.

٣. من خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجراها الباحث توصل إلى عدة ظواهر مرتبطة بالبحث أهمها:

• عدم توافر قائمة بالمعايير التي يتم الاسترشاد بها لتحقيق جودة البرامج التدريبية الالكترونية.

• عدم إمكانية التعرف على مدى فاعلية البرامج التدريبية الالكترونية.



- عدم ملائمة محتوى البرامج التدريبية الالكترونية لمجابهة العقبات التي تتعرض لها المؤسسات المالية.
 - عدم ملائمة البرامج التدريبية الالكترونية لتحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
- رابعاً- الدراسات السابقة:

١. الدراسات السابقة التي تناولت التدريب الالكتروني:

م	المؤلف	السنة	عنوان الدراسة	أهداف الدراسة	اهم نتائج الدراسة
١	البغلي	٢٠١٣	دور التدريب الإلكتروني في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي - بالتطبيق على شركة نفط الكويت	معرفة دور التدريب الإلكتروني في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي بالتطبيق على شركة نفط الكويت، وقد حددت الدراسة سنة مؤشرات لفاعلية الأداء الوظيفي، وهي (توافر القدرة على أداء الوظيفة، الدقة في أداء الوظيفة، حسن إصدار الأحكام أو القرارات الوظيفية، الإلمام بكل جوانب الوظيفة، الالتزام الوظيفي، الإبداع أو الابتكار في أداء الوظيفة)	وجود علاقة طردية بين التدريب الإلكتروني ومؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي، وأن هناك فروق جوهرية بين درجة إدراك العاملين لأهمية التدريب الإلكتروني وذلك باختلاف نوع وعمر ومستوى تعليم وخبرة العاملين
٢	إطميزي	٢٠١٤	دور التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية العربية	حددت هذه الدراسة توضيحاً شاملاً للتدريب الإلكتروني، ومتطلباته، وفوائده، ومحدداته، وكذلك أساليبه وأنواعه، وأهمية تبني تقنيات التدريب الإلكتروني في مراكز التدريب وتنمية الموارد البشرية، وأوضحت أهمية دمج التدريب الإلكتروني السمن نظام تلك المراكز	قدمت خطة عمل تمثل خارطة الطريق لتحويل التدريب التقليدي إلى تدريب إلكتروني وخلص إلى مجموعة من التوصيات الضرورية، أهمها أن مراكز تنمية الموارد البشرية أكثر احتياجاً للأسلوب اللامتزامن في التدريب الإلكتروني ويمكن استخدام بعض أدوات الأسلوب المتزامن الضرورية وغير المكلفة بجانب اللامتزامن ومنها:



الدراسة، والرسائل الفورية					
وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني على الالتزام التنظيمي، كما أثبتت الدراسة الدور الوسيط للتدريب الإلكتروني الواضح في هذه العلاقة.	قياس أثر العلاقة بين الاستقطاب الإلكتروني بأبعاده المتمثلة في (الجذب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني، والاختيار الإلكتروني) والالتزام التنظيمي واختبار الدور الوسيط للتدريب الإلكتروني في هذه العلاقة، طبقت الدراسة على جميع البنوك الإسلامية في الأردن والبالغ عددها أربعة بنوك، حيث استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات	أثر الاستقطاب الإلكتروني على الالتزام التنظيمي: اختبار الدور الوسيط للتدريب الإلكتروني - دراسة ميدانية في البنوك الإسلامية الأردنية في عمان	٢٠١٧	حامد	٣



<p>التدريب القياسي أعطى دافعية للمتدربين أكثر من التدريب الافتراضي وظهر المتدربين إدراكهم لقيمة التدريب واكتسابهم للمعرفة، ولكن فيما يتعلق بنقل التدريب إلى الواقع العملي كان التدريب الافتراضي والتدريب القياسي أفضل في الأداء من المجموعة الضابطة.</p>	<p>تم تطبيق دورة تدريبية التنسيق الاتصال التفاعلي بين فرق قوات الشرطة البرية مع طاقم الطائرات الهليكوبتر المروحية في المانية، وذلك في بيئة المهام تدريب افتراضية على التعاونية المعقدة والتي لا يمكن ان تتم في الواقع بسبب الكلفة العالية والجهد العظيم، حيث تكونت عينة الدراسة من ثلاث مجموعات (مجموعة التدريب الافتراضية، ومجموعة التدريب القياسية، ومجموعة الضابطة)، وتم مقارنة الثلاث مجموعات</p>	<p>Virtual training: Making reality work?</p>	<p>٢٠١٥</p>	<p>Bertram, J., et al.,</p>	<p>٤</p>
<p>المميزات المشتركة بين المواقع ونقاط القوة والضعف في أساليب التعلم في مجال التعلم الإلكتروني لتجارة العملات، وأوصى الباحثين ببعض التوصيات التي يمكن استخدامها في التعلم الإلكتروني لتجارة العملات (الفوركس)</p>	<p>تحليل المواقع الإلكترونية الأكثر رواجاً في تجارة الفوركس (تبادل العملات) والتي تقدم خدمة التعلم الإلكتروني لشرح تجارة الفوركس على أساس مجموعة الخصائص أو المعايير من المواقع الإلكترونية، على سبيل المثال، عند زيارات الصفحة الوقت الذي يستغرقه المتعلم في الصفحة، أو تبدأ الموقع، السنة bounce الجوائز المقدمة)</p>	<p>Analysis of Web Sites for e - Learning in the Field of Foreign Exchange Trading</p>	<p>٢٠١٥</p>	<p>Pintar, R., et al.,</p>	<p>٥</p>



أو في أي مجالات تعليمية أخرى	(، وغيرها من الحمام rate الأخرى وعلى أساس هذه الخصائص لم اعداد عدة معايير لاختيار أكثر مواقع التعلم الإلكترونية شهرة ومعرفة في مجال تجارة العملات ، وتم استخدام أساليب وتقنيات وأدوات مختلفة التحليل هذه المواقع				
ن الموظفين الذين أكملوا برنامج التدريب الإلكتروني لديهم تحسن كبير في حياة العمل ويشعرون بالسعادة أكثر من الموظفين الذين لم يشاركوا في البرنامج.	وصف نقاط القوة والضعف لبرنامج التدريب الإلكتروني المستخدم الموظفين الذين يعملون في مركز العناية بالمسنين في السويد ، و الذين ينقصهم بعض الجدارات و التي بدورها سببت لهم نسبة عالية من أعراض القلق ، واضطرابات النوم وعبء العمل وقد جمعت الدراسة بين المنهجين الكمي و الوصفي ، وكان عدد المشاركين (١) موظف ، واستخدم الاستبيان ، و المقابلات شبه المهيكلة لجمع البيانات ، واهتمت الدراسة بمعرفة مدى تأثير برامج التدريب الإلكتروني على حياة العمل للموظفين Employees ' working - life (جودة الأبعاد) وشملت لتقديم العناية المسنين و التمكين النفسي والهيكلي (وصحة الموظفين وشملت الأبعاد) الرضا الوظيفي و الصحة psychosomatic النفسية health(E - assessment and an e - training program among elderly care staff lacking formal competence: results of a mixed - methods intervention study	٢٠١٥	Nilsson and Engström	٦

٢. الدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمة المصرفية:

م	المؤلف	السنة	عنوان الدراسة	أهداف الدراسة	اهم نتائج الدراسة
---	--------	-------	---------------	---------------	-------------------



١ - أن هناك فروق بين جودة الخدمة المدركة من قبل عملاء البنوك التجارية الحكومية وجودة الخدمة المتوقعة.	٢ - أن هناك تباين في تأثير الخصائص الديموغرافية على إدراك عملاء البنوك التجارية لكل من أبعاد جودة الخدمة.	٣ - هناك تباين في تأثير الخصائص الديموغرافية على رضا عملاء البنوك التجارية، وأن هناك اختلاف في إدراكهم لجودة الخدمات المصرفية وأبعادها طبقاً لخصائصهم الديموغرافية حيث أكدت أن الحالة الاجتماعية والمؤهل لا يؤثران في رضا عملاء البنوك التجارية الحكومية بينما النوع والمهنة والعمر تؤثر في	معرفة درجة رضا الأفراد الذين يتعاملون في خدمة أو أكثر عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم في هذه البنوك	أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك الحكومية المصرية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، أكاديمية السادات، مصر	٢٠١٥	محمود، محمد حسين محمد	١
---	---	---	--	--	------	--------------------------	---



رضا هؤلاء العملاء .					
وقد أجريت الدراسة الميدانية على عدد (٢٠٠) موظف بالبنوك (محل الدراسة) وسحب عينة عشوائية من العملاء بالبنوك وخلصت الدراسة إلى أهمية التفاعل بين مدخليين مهمين مداخل الإدارة لهما مفرداتهما وأهميتها رضاء العميل وذلك لوجود ندرة في الدمج بين الموارد البشرية المقدمة للخدمة والنواحي المادية.	التعرف على أهمية الدور الذي يقوم به القطاع المصرفي بدولة الكويت في تقديم العديد من الخدمات المصرفية طبيعة القصور لدى موظفين البنك محل البحث في التعامل مع شكاوى ومقترحات العملاء إلى أن هذا الدور متمثل في عدم الاستفادة الكاملة من تطبيق إعادة هندسة الأعمال وكذلك ضعف تعامل بعض الموظفين مع شكاوى ومقترحات العملاء وعدم التعرف على رضا العملاء وجودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم وكذلك التعرف على طبيعة العلاقة بين إعادة هندسة الأعمال والجوانب الملموسة والأمان وتأثيرها على الاعتمادية	تأثير إعادة هندسة الأعمال على جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على القطاع المصرفي بدولة الكويت.	٢٠١٤	المطيري، عبدا الله محمد نخيلان القشحي	٢



<p>١- يوجد علاقة بين البحث والتطوير وجودة الخدمات المصرفية.</p> <p>٢- هناك علاقة بين وجود استراتيجية التسويق وجودة الخدمات المصرفية.</p> <p>٣- هناك علاقة بين توفر قاعدة معلوماتية للتسويق وجودة الخدمات المصرفية.</p> <p>٤- يوجد علاقة بين توفر الأمان في الأعمال المصرفية وجودة الخدمات المصرفية.</p> <p>٥- هناك تأثير للتسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية.</p>	<p>١- ابراز دور التسويق الإلكتروني والذي أصبح من أهم وسائل اتصال المصارف مع بيئتها المحيطة وتسهيل المعاملات الإلكترونية بأقل جهد ووقت لتحقيق الجودة المطلوبة ، وذلك بهدف محاولة التعرف على دور الخدمات الإلكترونية في خلق ميزة تنافسية بالمصارف التجارية.</p> <p>٢- مواكبة البيئة العالمية المحيطة بما تشهده من تطورات سريعة في كافة المجالات واستغلالها الاستغلال الأمثل في المجال الخدمي المصرفي.</p> <p>٣- التحقق من ربط المصارف مع عملائها بدرجة من السرية والخصوصية وتحسين مستوى الخدمات عبر الإنترنت،</p>	<p>"التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمة المصرفية"، المجلة الجامعة، العدد السابع عشر، المجلد الثاني، الجامعة الأسمرية، ليبيا.</p>	<p>٢٠١٥</p>	<p>احمد، مصطفى</p>	<p>٣</p>
--	---	---	-------------	--------------------	----------



	٤- التأكيد على أن تطور جودة الخدمات المصرفية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي يساعد كثيرا على الرفع من كفاءة وفاعلية أداء الخدمات المقدمة، وكذلك توفر عنصر الثقة والامان في استخدام المعاملات المصرفية في التسويق الالكتروني.				
١- التأثير الإيجابي لكن من إدارة المعرفة، وتكنولوجيا CRM على إدراك جودة الخدمة في حين كان التأثير الإيجابي لبعده التوجه بالعملاء غير دال.	١- توضيح أثر أبعاد إدارة علاقات العملاء على إدراك جودة الخدمة، وأداء مراكز الاتصالات، حيث تتمثل أبعاد إدارة علاقات العملاء في كل من التوجه بالعملاء، وتنظيم إدارة علاقات العملاء، وإدارة المعرفة، وتكنولوجيا CRM وذلك بالتطبيق على مراكز الاتصالات والمرء واستلم	" The Impact of Customer Relationship Management on Caller Satisfaction in Customer Contact Centers: Evidence from Malaysia ", PhD, University Utara Malaysia	٢٠١١	Abdullatif. A	٤



	تمتة مال الكرة ثم التحقق من صحة الفروض.				
ان التدريب المستمر لهؤلاء الموظفين سيؤدي بالضرورة إلى رفع مستوى جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية داخل قطاع البنوك.	ان تدريب الموظفين داخل قطاع البنوك يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة وذلك من خلال تدريبهم على اسلوب ستة سيجما	Staff training for business process improvement: the benefit of role - plays in the case of Credit Sims, Emerald journal.	٢٠١٢	Borner & others	٥
تأثير جودة الخدمة المصرفية على رضا وقرار العميل في التعامل مع الانترنت.	طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء عن هذه الخدمة التي يتلقونها الالكترونيا لأن انتشار الإنترنت عزز من استخدام الانترنت كوسيلة للحصول على الخدمات بطريقة الإلكترونية بدلا من الطريقة التقليدية	E - service quality as antecedent to e - satisfaction: the moderating effect of change, Emerald journal	٢٠١٢	Sabiote & others	٦

خامساً - مشكلة الدراسة:

في ضوء ما تم التعرض له أثناء الدراسة الاستطلاعية، والدراسات السابقة فإن مشكلة الدراسة تكمن في الآتي:

”انخفاض جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك نتيجة لعدم فاعلية التدريب الإلكتروني

ويسعى البحث إلى التصدي لتلك المشكلة من خلال الإجابة على السؤال التالي:



س- ما هي الأساليب التدريبية التي تتبعها البنوك لتحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة؟

سادساً - فرضيات الدراسة:

البحث ومتغيرات السابقة والدراسات المشكلة ولطبيعة الاستطلاعية للدراسة ما سبق عرضه في ضوء التالي النحو على البحث فرضيات صياغة يمكن

١- لا توجد علاقة بين فاعلية التدريب الإلكتروني، وبين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في الوحدات محل البحث.

٢- لا توجد علاقة بين فاعلية البرامج التدريبية الإلكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في الوحدات محل البحث.

٣- لا توجد علاقة بين فاعلية التدريب الإلكتروني وبين فاعلية البرامج التدريبية الإلكترونية لتحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة في الوحدات محل البحث.

٤- توجد علاقة ارتباط بين فاعلية البرامج التدريبية الإلكترونية ومدى وملاءمتها لمواجهة العقبات التي تتعرض لها الوحدات محل البحث.

سابعاً - أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في الإجابة على التساؤل التالي:

كيف يمكن للتدريب الإلكتروني أن يساهم في تحقيق جودة الخدمة المصرفية من الناحية العلمية وفي البنوك المصرية من الناحية التطبيقية؟

ويتم الإجابة على هذا التساؤل من خلال الأهداف التالية:

أ- التعريف بأهم المفاهيم العلمية التي تمثل أساس تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة ومن أهمها:



١. مفهوم وأبعاد التدريب الإلكتروني.
 ٢. مفهوم وأبعاد جودة الخدمة.
- ب- بشكل عام تهدف الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي من خلال التحقق من صحة العلاقة بين التدريب الإلكتروني (كمتغير مستقل)، وبين تحقيق جودة الخدمة المصرفية (كمتغير تابع) .

ثامناً - أهمية الدراسة

أ- الأهمية العلمية:

- ١- تكمن الأهمية العلمية للدراسة الحالية في إبراز أهمية التدريب الإلكتروني وتأثيراتها المختلفة على أبعاد جودة الخدمة المقدمة في قطاع هام وحيوي ألا وهو القطاع المصرفي حيث يلمس شريحة كبيرة من المجتمع المحلي وهو ما يعطى البحث أهمية مميزة.
 - ٢- يسهم هذا البحث في عرض بعضاً من الأدبيات العلمية التي أسهمت في تناول موضوع التدريب الإلكتروني وتحقيق جودة الخدمة المصرفية.
- ب- الأهمية الميدانية: تكمن الأهمية الميدانية للدراسة الحالية بالنقاط التالية:
- ١- قياس التأثير بين المتغيرات البحث الرئيسية والفرعية من خلال استخدام المقاييس الإحصائية الحديثة.
 - ٢- تأثير البحث والدراسة في مجال ذو أهمية حيوية كونه مرتبط بقطاع خدمي يهم شرائح متعددة من المجتمع المحلي.

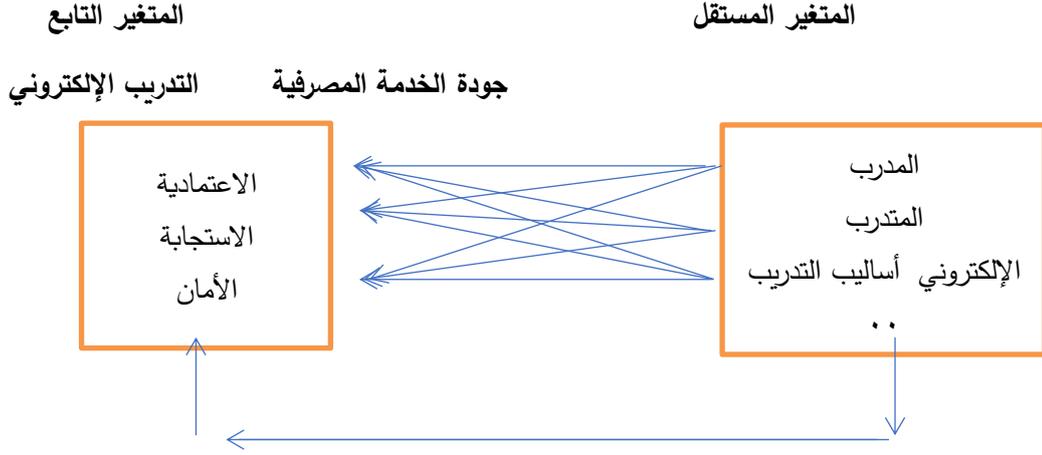
تاسعاً- متغيرات الدراسة:

في ضوء المشكلة السابقة تم عمل نموذج يشمل المتغيرات البحثية كما يلي:



شكل (١)

هيكل متغيرات الدراسة



المصدر " من إعداد الباحث
عاشرًا - حدود الدراسة:

١. حدود موضوعية: اقتصرت الدراسة علي العلاقة بين المتغير المستقل (التدريب الإلكتروني) ويتضمن الأبعاد التالية (المدرّب، المتدرّب، أساليب التدريب الإلكتروني) والمتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) ويتضمن الأبعاد التالية (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان).
٢. حدود مكانية: اقتصرت الدراسة (البنك الاهلي، بنك مصر) في محافظة القاهرة.

حادي عشر - خطة الدراسة:

تضمنت خطة البحث على أربعة محاور: تناول المحور الأول: الإطار النظري للدراسة، وتناول المحور الثاني نبذة عن الأدبيات العلمية لمتغيرات الدراسة، والمحور الثالث: الدراسة الميدانية فيما تضمن المحور الرابع النتائج والتوصيات التي توصل إليها الباحث.



ثانياً: الأدبيات العلمية لمتغيرات الدراسة

أولاً: المتغير المستقل "التدريب الإلكتروني":

١- الإطار العام للتدريب الإلكتروني:

أ- مفهوم التدريب وأهميته:

تعددت مصطلحات التدريب حيث لم تتفق الأبحاث والمؤلفات على مصطلح شامل ومحدد للتدريب فقد عرفه الطعاني بأنه " الجهود المنظمة والمخطط لها لتزويد المتدربين بمهارات ومعارف وخبرات متجددة تستهدف إحداث تغيرات إيجابية مستمرة في خبراتهم واتجاهاتهم وسلوكهم من أجل كفاية أدائهم⁽²⁾. في حين يرى آخرون أن التدريب هو " مجموعة من البرامج المهمة بالتعلم لتحسين أداء المتدرب وتنمية مهاراته الفنية⁽³⁾ , ويرى الصيرفي التدريب " بأنه نشاط مخطط يبذل بهدف إحداث تغيرات في المعارف والمهارات اللازمة لتنمية وصلل خبرات المتدربين لرفع مستوى الأداء ولتغيير سلوكهم واتجاهاتهم واهتماماتهم في الاتجاه المرغوب فيه لصالح الفرد والمنظمة والمجتمع⁽⁴⁾, و يرى عادل صالح وآخرون بأنه " تلك العملية المنظمة والمستمرة والتي تسعى المنظمات من خلالها لإكساب الأفراد العاملين أو الملتحقين بالعمل معارف ومهارات وقدرات وأفكار لازمة لأداء أعمال محددة بقصد تحقيق أهداف المنظمة بمعنى آخر " هو ذلك الإجراء المنظم الذي يتم من خلاله تغيير سلوكيات العاملين من أجل زيادة وتحسين فاعليتهم وأداءهم⁽⁵⁾.

ب- مفهوم التدريب الإلكتروني:



تعددت مصطلحات التدريب الإلكتروني لعدة أسباب يقع في مقدمتها تعدد الاتجاهات التي لكلاً منها وجهة نظر حوله الأمر الذي يترتب عليه تعدد المفاهيم والمصطلحات وسوف نتعرض لأهم المصطلحات التي تخدم موضوع الدراسة كما يلي:

١- عرف التدريب الإلكتروني بأنه " ذلك النوع من التدريب الذي يتم فيه توصيل المواد التدريبية من المدرب للمتدرب الذي تفصله عنه مسافة جغرافية ويتم ذلك عبر وسائط وتقنيات مختلفة تشمل المواد المطبوعة وتقنيات الصوت وتقنيات الفيديو وتقنية التدريب الإلكتروني وغيرها من التقنيات المتعددة التي تعمل على نقل المعلومات والمهارات.

٢- كما عرف التدريب الإلكتروني علي إنه " نظام تدريب نشط Active Training غير تقليدي يعتمد على استخدام مواقع شبكة الأنترنت لتوصيل المعلومات للمتدرب والاستفادة من العملية التدريبية بكافة جوانبها دون الانتقال إلى مواقع التدريب ودون وجود المدرب والمتدربين في نفس الحيز المكاني مع تحقيق التفاعل ثلاثي الأبعاد (المحتوى التدريبي الرقمي، المتدربين، المدرب) وإدارة العملية التدريبية بأسرع وقت وأقل تكلفة .

٣- كما عرف على إنه "تلك العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الأنترنت وشبكاته ووسائطه المتعددة التي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها وذلك في أقصر وقت ممكن وبأقل جهد مبذول، وبأعلى مستويات الجودة دون تقييد بحدود المكان والزمان".

ج- الفرق بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي:

هناك اختلافات كثيرة بين مفهومي التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني يمكن إيجازها في الجدول التالي:



م	وجه الاختلاف	التدريب التقليدي	التدريب الإلكتروني
١	المدرّب	التحكّم في العملية التدريبية والناقل للمعلومات	يكتفى المدرّب بتوجيه المتدرّب
٢	المتدرّب	متلقٍ فقط (تدرّب سلبي)	مشارك ومتحكّم في العملية التدريبية (تدرّب إيجابي)
٣	المكان والزمان	محددين مسبقاً في قاعة التدريب	يتلقّى المتدرّب المعلومة بالمكان والوقت المناسبين
٤	التفاعل	قليل بين المتدرّبين	تفاعل بين المتدرّبين وكذلك بينهم وبين المدرّب
٥	الوسائل	وسائل قليلة والاكتفاء بالشرح اللفظي	استخدام المتاح من وسائل وأنماط التدريب المختلفة

د- أنواع التدريب الإلكتروني:

يرى حمد المطيري أن هناك نوعين من أنواع التدريب الإلكتروني تم تحديدهم وهم:

أ- المتزامن: هو النشاط الذي يتم في الوقت الحقيقي، تحت قيادة المدرّب حيث يتواجد هو وجميع المتدرّبين في نفس الوقت ويتم التواصل مباشرة مع بعضهم البعض.

ب- غير متزامن: وهو ما يعنى بليس من الضروري وجود المدرّب والمتدرّبين بنفس الوقت وليس بنفس المكان.

أضاف بعض الباحثين نوعاً آخر لأنواع التدريب الإلكتروني وهو:

التدريب المدمج: وهو ما يعنى بالدمج بين التدريب الشبكي والتدريب غير الشبكي وهو نوع من أنواع التدريب الحديث الذي يدمج بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي.

هـ- خصائص التدريب الإلكتروني:



- ١- نتيجة لما يتمتع به التدريب الإلكتروني من تحقيق التكافؤ في الفرص التعليمية بين جميع المتدربين ويعمل على فتح آفاقاً جديدة تمكن المتدرب من تحقيق طموحاته وفق قدراته وإمكانياته نتيجة لذلك تزداد مستويات الالتحاق به مقارنة مع الفرص التدريبية الأخرى.
- ٢- ونتيجة لتركيز التدريب الإلكتروني على العمليات والمنتجات لذلك يصبح المتدرب منتج للمعرفة وليس مستهلكاً لها وهو ما يتطلب للكثير من المهارات المطلوب لإتقانها أثناء التدريب لذلك أصبح هناك العديد من الخصائص نذكر منها:
 - أ- المشاركة الإيجابية للمتدربين.
 - ب- تفعيل كافة أشكال تقديم المساعدة أثناء التدريب.
 - ج- قدرة المتدرب على التحكم في العملية التدريبية
 - د- التفاعل النشط والمستمر بين المتدرب والمدرّب
 - هـ- تلقى التدريب وفقاً لما يتناسب لوقت وموقع المتدرب.
 - و- تمكين المتدرب من التقييم الذاتي وفقاً لمهاراته
 - ز- يساعد المتدرب على إجراء المراجعة الفورية حول المحتوى التعليمي.
- و- مبادئ التدريب عن بعد :

- ١- الفاعلية: يقصد بها انتقال كل المعارف والمهارات - الموجهة نحو العمل - المكتسبة في موقف التدريب إلى مواقف العمل الفعلية دون هدر أو فقد.
- ٢- الشمولية: وتشير إلى تنوع وشمولية وترباط خبرات التعلم من أجل تطوير أفراد المجتمع وتوسيع مداركهم ووعيهم لكل ما هو حديث.
- ٣- الإتاحة: ومفادها أن فرص الالتحاق بالبرامج التدريبية متوافرة لجميع الفئات الاجتماعية والمهنية دون أن تقف المعوقات الاقتصادية أو الزمنية أو المكانية أو الموضوعية حائلاً دون ذلك.
- ٤- الاعتمادية: ويقصد بها منح المتدربين حرية اختيار البرامج التدريبية التي تتناسب مع أهدافهم ويركز على التعلم الفردي ليحقق النمو الذاتي المتكامل عن طريق تقديم برامج وتخصصات مناسبة لرغبات وحاجات كل متدرب.
- ٥- الاستمرارية: وتعنى بتوفير التعلم مدى الحياة لكافة الأفراد، فالتدريب الإلكتروني متاح في أي وقت وأي مكان في ضوء حاجات المنظمات أو الأفراد.



٦- المرونة: ويتمثل في إعداد البرامج والدورات التدريبية ذات التخصصات والمناهج المتعددة التي تتميز بالمرونة والتطوير لمواكبة الحياة العصرية كما تتميز بكفاءة مدربيها وجودة تجهيزاتها وخدماتها.

٧- المتابعة: ويقصد بذلك مراقبة الجودة النوعية، وضبط الجودة، ويمكن أن يتم ذلك عن طريق الإشراف المباشر للهيئات الأكاديمية على برامج التدريب الإلكتروني.

ثانياً: المتغير التابع "تحقيق جودة الخدمة":

١- الإطار العام لجودة الخدمة المصرفية:

تعتبر الخدمة المصرفية مصدراً أساسياً لتلبية حاجات ورغبات الزبائن أما من منظور المصرف فإن الخدمة المصرفية تمثل هدفاً ومصدراً رئيسياً لتحقيق أهدافه، لذلك تعمل المصارف على كافة تخصصاتها على إدخال التطوير والتحسين المستمر على كافة خدماتها لضمان الاستمرارية في تقديم خدماتها وبالتالي تعزيز القدرة التنافسية لها، قبل التطرق لمفهوم جودة الخدمة المصرفية سيتم التطرق لأهم المفاهيم المرتبطة بالخدمة المصرفية:

أ- مفهوم الخدمة:

يعد مصطلح الخدمة من المصطلحات الهامة حيث تعرف على إنها المنافع الغير ملموسة التي تقدمها المنظمة لعملائها سواء بمقابل أو من غير مقابل أو نظير رسوم رمزية^(٦). كما عرفت على انها منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة تهدف أساساً إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك، وتساهم في توفير جانب كبير من الراحة والأطمئنان والرعاية كما تحقق نوعاً من الاستقرار الاقتصادي سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المجتمع ككل .

ب- مفهوم الخدمة المصرفية:

يختلف مفهوم الخدمة المصرفية عن مفهوم الخدمة بشكل عام كثيراً، حيث تعرف بإنها " مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل البنك والتي يدركها المستفيدين من خلال ملامحها والقيمة المنفعية لها والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية



والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين. كما تعرف بأنها المنافع أو مستوى الإشباع الغير ملموس والتي يقدمها البنك لإشباع الحاجات المالية والائتمانية للزبائن وأن إنتاجها قد يرتبط أولاً يرتبط بمنتج مادي ملموس، وتمثل بتلك الخدمات التي تقوم بها البنوك وتقدمها لزيائنها بهدف تحقيق أهدافها".

ج- مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

١- تعنى جودة الخدمة المصرفية بأنها "الخصائص والصور الكلية للمنتج التي تقوى القدرة على إشباع حاجات معينة أو ضمنية للعملاء وإنها تعنى بخلو الخدمة المصرفية من أية عيب أثناء إنجازها ونتيجة الحكم المتعلقة بتوقعات العملاء المدركة عن الخدمة والأداء الفعلي لها.

٢- تعرفها الجمعية الأمريكية بأنها "مجموع المزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة الخدمة المصرفية على تحقيق حاجات معينة ومختلفة تتفق مع محيط الأفراد، وتؤكد أغلب صناعات الخدمة أن الجودة وسيلة لدعم المنافسة وأن الخدمة ذات الجودة العالية تعد أهم سلاح يحقق القدرة التنافسية، والأهم أن الجودة تعد من أهم الإستراتيجيات التسويقية لصناعة الخدمة المصرفية " .

٣- ويرى آخرون أن الجودة المصرفية تعبر عن درجة التألق والتميز كون الأداء ممتاز أو كون الخصائص أو بعض خصائص الخدمة ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور العملاء، كما إنها تعنى بتحقيق أهداف ورغبات الزبائن باستمرار .

٤- ومن خلال التعرض للمصطلحات السابقة فإنه يمكننا القول بأن جودة الخدمة من جانب مقدم الخدمة تتمثل في إنتاج السلعة أو الخدمة التي تحقق الجودة، ومن وجهة نظر العميل من خلال إتباع إستراتيجية إنتاج ما يمكن تسويقه أما جودة الخدمة من منظور



متلقى الخدمة فهي تمثل حل مشكلة من خلال شراء مجموعة من المنافع التي تساعده على حل تلك المشاكل وتولد هذه المنافع من المنتج الذي يشتريه سواء كانت سلعة مادية أو خدمية غير ملموسة ويمكن التعبير رياضياً عن مضمون جودة الخدمة طبقاً للمعادلة التالية:

جودة الخدمة = إدراكات الزبون للأداء الفعلي - توقعات العملاء لمستوى الأداء

د- أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

- ١- لجودة الخدمة المصرفية مجموعة من الأبعاد ذات الصلة بإنتاج الخدمة فهي تمثل تنفيذ الخطط التي (أن أبعاد جودة الخدمة تتمحور RUST, OLIVER تحقق كل بعد بدرجة عالية حيث يرى كلاً من) حول ثلاثة أبعاد كما يلي :
- أ- الجودة الفنية: وتشير إلى الجوانب التقنية المستخدمة في إنتاج الخدمة.
- ب- الجودة الوظيفية " الخدمة المقدمة ": فتتمثل في الكيفية التي يتم بها نقل الجودة الفنية وتشير إلى العلاقات بين مقدم الخدمة والزبائن.
- ج- الصورة الذهنية "المحيط الذي يتم فيه إنتاج الخدمة": فيشير إلى ما يتوافر عليه المكان الذي يتم فيه إنتاج الخدمة من إمكانات مادية.
- ٢- حيث ان العالم براشورامان قام بتحديد الأبعاد الأساسية المرتبطة بجودة الخدمة وحصرتها في البداية لعشرة أبعاد، وبعد التجربة والاختبار لتلك الأبعاد تم الاستقرار على خمسة أبعاد فقط لقياس جودة الخدمة وسوف نقوم بتطبيق هذه الأبعاد علي عبارات لقياس جودة الخدمة كالتالي:



- أ- الملموسية: وهي ما تعنى بالتسهيلات المادية المتاحة لدى البنوك وتتمثل في الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية مثل (المعدات، المظهر العام لمقدمي الخدمة، أدوات ووسائل الاتصال معهم، التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة).
- ب- الاعتمادية: وتعنى القدرة على تقديم خدمة تتوافق مع الوعود التي أعطاها البنك لعملائه والتي يمكن الاعتماد عليها وبدرجة عالية من الدقة والجودة".
- ج- الاستجابة: وتتصرف إلى الاستجابة السريعة والفورية لاحتياجات العميل.
- د- الأمان: وتعنى توفير الخدمة للعملاء في جو أمن يخلو من المخاطر والشك قدر الإمكان.
- هـ- التعاطف: وتعنى بال العناية والاهتمام الشخصي الذي يقدمه البنك للزبائن ويمكن التعبير عن هذا البعد من خلال إظهار العناية بالعملاء وإحساسه بأهميته دائماً .
- ب- الأبعاد الأساسية المرتبطة بجودة الخدمة:
- ١- الجوانب الملموسة في الخدمة (Tonged elements) وهي عبارة عن كافة الجوانب والأشياء المادية أو الملموسة المرتبطة بتقديم الخدمة.
 - ٢- الاعتمادية (Reliability): تتصرف الي شعور واقتناع العميل بأن الخدمة يمكن أن تشبع حاجاته وتحقق منفعه وتحقق منفعه.
 - ٣- التوكيد (Assurance): وتعني وجود عمالة على قدر عال من المعرفة الجيدة باحتياجات العميل وقادرة على تدعيم ثقته ومصداقيته.
 - ٤- التعاطف (Empathy): ويشير الي ضرورة أن تولي المؤسسة رعاية كاملة للعملاء وإظهار ولائها تجاهه والاعتناء بهم بشكل شخصي، بحيث يشعر بأنه متميز.



ثالثاً: العلاقة بين المتغيرات البحثية:

العلاقة بين المتغير المستقل "التدريب الإلكتروني" والمتغير التابع " جودة الخدمة المصرفية: من المؤكد أن تحقيق جودة الخدمة المصرفية يعتمد بدرجة كبيرة على الالتزام الكامل من جميع العاملين بالقطاع المصرفي , وأن هذا الالتزام ينشأ في المقام الأول والأخير من الاهتمام بالعملية التدريبية حيث تعد من أهم أساليب تلقي وتوفير المعلومات لتحقيق الجودة , لذلك يجب أن يتوفر عنصر التدريب الإلكتروني من وسائل تحقيق العملية التدريبية والتي تسهل عملية التأثير التعليمي للمتدربين وتعمل على توفير الجهد والوقت والتي تحقق المعرفة العلمية في لجميع العاملين في وقت واحد كما أن لتحقيق الجودة مفهومان مترابطان لا يمكن فصلهما عن بعض لذلك لا يمكن اعتبار أنشطة تحقيق الجودة أنشطة منعزلة عن التدريب الإلكتروني بل تشكل جزءاً ضرورياً من أعمالها , وبالتالي فلا يمكن تحقيق الجودة بدون الاهتمام بعملية التدريب الإلكتروني .

ثالثاً: الدراسة الميدانية

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

١- المجتمع البحثي:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالبنك الأهلي وبنك مصر في القاهرة الكبرى كما يلي:
يتمثل المجتمع البحثي في جميع شاغلي الوظائف الإشرافية في المستويات الإدارية الثلاثة (العليا، الوسطى، التنفيذية) في البنوك محل الدراسة على مستوى محافظة القاهرة .

جدول (١)

إجمالي عدد الأفرع وأعداد العاملين (البنك الأهلي المصري، بنك مصر)

على مستوى محافظة القاهرة

البنك	عدد الأفرع	إجمالي عدد العاملين
البنك الأهلي المصري	٨٢٥ فرع	١٤٠٠٠
بنك مصر	٦٣٤ فرع	٢٠٠٠٠
الأجمال	١٤٥٩ فرع	٣٤٠٠٠

جدول (٢)



اعداد العاملين في المستويات الإدارية بالبنوك محل الدراسة

م	البيان	الإدارة العليا	الإدارة الوسطى	الإدارة التنفيذية	الإجمالي
١	البنك الأهلي المصري	١١٥	٨٠٠	١٣٠٨٥	١٤٠٠٠
٢	بنك مصر	٨٥	٦٠٠	١٩٣١٥	٢٠٠٠٠
	الإجمالي	٢٠٠	١٤٠٠	٣٢٤٠٠	٣٤٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء تقرير الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء.

٢- عينة الدراسة (بهاء سعد، ٢٠١٥م، ص ١٥٩-١٦٩):

لبلوغ غايات الدراسة، ونظراً لعدم وجود إطار محدد لهذا المجتمع ولانتشاره جغرافياً وكبير حجمه وصعوبة إجراء الدراسة الميدانية عن طريق الحصر الشامل لذا سيتم الاعتماد على أسلوب العينات، هذا وقد اعتمد الباحث على أسلوب العينة الطبقية، وذلك لكبير حجم مجتمع واحتوائه على عدد كبير من المفردات التي يصعب قياسها جميعاً، بجانب عدم تجانس مفردات المجتمع من حيث مجال النشاط والخصائص التي يقوم الباحث بقياسهم.

أ- عينة الدراسة:

جميع العاملين بالبنوك محل البحث بالمستويات الإدارية الثلاثة (العليا، الوسطى، التنفيذية) في القطاعات والإدارات المعنية بموضوع البحث: تم الاعتماد على عينة عشوائية طبقية لاختيار عينة البحث وذلك بهدف تمثيل المستويات الإدارية الثلاثة (العليا، الوسطى، التنفيذية).

٣- حجم عينة الدراسة:

أ- حجم عينة الدراسة من المجتمع البحثي:

في ضوء الدراسات السابقة التي اعتمدت على أسلوب المعاينة في حالة مجتمع بحثي كهذا (شهيد محمد ٢٠١٥، ص ١٩٥)، و (إدريس وعبدالقادر ٢٠١٤م، ص ١٧)، فإنه تم تحديد حجم العينة الممثلة لمجتمع البحث وذلك عند مستوى ثقة (٩٥٪) وهو مستوى شائع في البحوث وفي حدود خطأ معياري (٥٪)، لذلك فقد أمكن حجم العينة ليكون (٣٨٥) وقد تقرر زيادتها إلى (٤٠٠مفردة) لتخفيض نسبة الخطأ المعياري وتحقيق معدل استجابة أعلى عند جمع البيانات ومقابلة متطلبات تحليل البيانات.

ب- حجم عينة الدراسة من المجتمع البحثي الثاني:



١- نظراً لأن مجتمع الدراسة ليس كبيراً ومعلوم الحجم فقد اعتمد الباحث في تحديد حجم عينة الدراسة وفقاً للمعادلة التالية (ثابت عبد الرحمن إدريس, ٢٠١٢م, ٥٤):

$$n^* = \frac{\left(\frac{z}{d}\right)^2 (P) * (Q)}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{z}{d}\right)^2 (P) * (Q) - 1\right]}$$

$$n^* = \frac{N * n}{N + n - 1}$$

حيث أن:

حجم المجتمع (N =)

(Z =) لمستوى ثقة ٩٥٪ 1.96 الدرجة المعيارية عند نسبة الخطأ ٥٪ (=)

نسبة الاستجابة المتوقعة من المجتمع المراد دراسته وفي حالة عدم المعرفة لتلك النسبة فإنه (P =) يستخدم أكبر نسبة ممكنة (٥٠٪).

(P - 1) = نسبة عدم الاستجابة المتوقعة (النسبة المكملة Q).

خطأ المعاينة عند (٠,٠٠٥) أو من خلال الرابط الإلكتروني لتقدير حجم العينة وهي (d = ٥٪) لمستوى ثقة ٩٥٪

٢- حجم العينة:

بال تطبيق على المعادلة السابقة نجد أن حجم العينة = (٣٥٠) مفرد تم توزيع حجم العينة على أساس النسبة والتناسب بين عدد المستوى الإداري المطلوب سحب العينة منه منسوباً إلى العدد الإجمالي لهذا المستوى بالمؤسسات محل الدراسة (إدريس ٢٠٠٣م)

جدول (٣)

بيان بمفردات العينة البحثية

في الوحدات محل البحث بأعداد العاملين

الإدارة	أجمالي العاملين	الإجمالي العام	النسبة	عدد مفردات العينة
---------	-----------------	----------------	--------	-------------------



بنك	البنك			بنك مصر	البنك الأهلي	
بنك مصر	الأهلي					
٧	١٣	%١٠	٢٠٠	٨٥	١١٥	الإدارة العليا
٥٠	٨٠	%٢٠	١٤٠٠	٦٠٠	٨٠٠	الإدارة لوسطى
٨٠	١٢٠	%٧٠	٣٢٤٠٠	١٩٣١٥	١٣٠٨٥	الإدارة التنفيذية
٠٣٥		%١٠٠	٣٤٠٠٠	٢٠٠٠٠	١٤٠٠٠	أجمالي أعداد العاملين

المصدر من إعداد الباحث

ثانياً: أداة الدراسة:

اعتمد الباحث على أسلوب الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، وأساساً لمعرفة آراء واتجاهات عينة البحث، حيث يعد الاستبيان من الأدوات المهمة والأساسية لجمع البيانات في الدراسة الميدانية ويعود ذلك إلى إمكانية تحكم الباحث في الأسئلة والحقائق المراد جمعها من مجتمع البحث، وقد تم اتباع الخطوات التالية:

أ- مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث والاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة فقراتها.

ب- تم عرض الاستبانة على المختصين والنقاش معهم حول ملائمة فقرات الاستبيان ومتغيراته لقياس ما وضعت لقياسه وقدرته على التعبير عن مضمون البحث.

د- إعادة ترتيب مجالات وأبعاد الاستبيان وإعادة صياغة فقراته وفق التعديلات التي أبداه المشرفين.

ثالثاً: محتوى أداة الدراسة:

أ- قام الباحث بتصميم الاستبيان كأداة للدراسة بشكل يتناسب مع متغيراتها وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، هذا وقد راعى الباحث في صياغته لعبارة الاستبانة البساطة والسهولة قدر المستطاع بحيث تكون مفهومة لعامة المبحوثين، كما راعى عند صياغتها للعبارة التي يجب عليها المبحوث أن تكون وفق مقياس ليكرت الثلاثي " موافق، غير موافق، إلى حد ما " وقد تكونت الاستبانة من أربعة أقسام رئيسية كالتالي:

١. **القسم الأول:** وهو عبارة عن التدريب الإلكتروني (كمتغير مستقل) وتتكون من ثلاثة محاور كما يلي:

أ- **المحور الأول:** " المدرب " ويتكون من عدد (٧) فقرات.

ب- **المحور الثاني:** " المتدرب " ويتكون من عدد (٧) فقرة.

ت- **المحور الثالث:** "المحتوى التدريبي " ويتكون من عدد (٧) فقرة



٢. **القسم الثاني:** وهو عبارة عن أبعاد جودة الخدمة المقدمة (كمتغير تابع) ويتكون من ثلاثة محاور كما يلي:

المحور الرئيسي الأول: وهو خاص بالتعرف على آراء العينة المختارة من المؤسسات محل البحث وتتكون من ثلاثة محاور فرعية:

- **المحور الفرعي الأول:** "الاستجابة" وهو يتكون من عدد (٦) فقرات.
- **المحور الفرعي الثاني:** "المصادقية" وهو يتكون من عدد (٧) فقرات.
- **المحور الفرعي الثالث:** "الأمان" وهو يتكون من عدد (٧) فقرات.

٣. **القسم الثالث:** وهو عبارة عن الخصائص الشخصية لعينة الدراسة وقد تمثلت في (النوع ، العمر ، المستوى التعليمي ، عدد سنوات الخبرة ، المستوى الوظيفي).

ب- وقد راعى الباحث في صياغته لعبارة الاستبانة البساطة والسهولة قدر المستطاع بحيث تكون مفهومة لعامة المبحوثين، كما راعى عند صياغتها للعبارة التي يجيب عليها المبحوث أن تكون وفق مقياس ليكرت الخماسي.

ث- واعتمد الباحث على تصميم قائمة الاستقصاء وتم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة حسب الجدول التالي:

درجات مقياس ليكرت الثلاثي

الاستجابة	موافق	إلى حد ما	غير موافق
الدرجة	٣	٢	١

وبذلك يكون الوزن النسبي لكل درجة استجابة في هذه الحالة هو (٣٣.٣٪) يتناسب مع هذه الاستجابة، وتم حساب مدى المقياس الخماسي المستخدم للمحور الكلي في الدراسة حيث أن طول الفئة ٠.٦٧، كما يمكن توضيح مدى متوسطات القياس في إطار مقياس ليكرت كما بالجدول التالي:

مدى متوسطات القياس في إطار مقياس ليكرت

الاتجاه	الحد الأقصى	الحد الأدنى
تميل الاتجاهات إلى (غير موافق)	٦٦,١	١
تميل الاتجاهات إلى (إلى حد ما)	٣٢,٢	٦٧,١
تميل الاتجاهات إلى (موافق)	٠,٣	٣٣,٢

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:



تم تفرغ البيانات من استمارة الاستقصاء الكترونياً وتصفيته وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها، وذلك لاستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع الدراسة باستخدام وسائل إحصائية مناسبة تتفق مع الفروض الخاصة بالدراسة وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- التوزيع التكراري والنسبي.
- المقاييس الإحصائية الوصفية (المتوسط - الانحراف المعياري - معامل الاختلاف).
- معاملات ألفا كرونباخ (الثبات) - معاملات الصدق.
- التحليل العاملي.
- تحليل الارتباط والانحدار الخطي.
- تحليل المسارات.

خامساً: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية:

١- معامل الصدق:

للتأكد من صدق الاستبيان استخدم الباحث طريق صدق المحتوى عن طريق العرض على الخبراء بالإضافة إلى صدق الاتساق الداخلي وذلك بتطبيق الاستبيان على عدد (٣٦) من العاملين بالبنوك محل الدراسة (عينة الدراسة الاستطلاعية) وإيجاد معاملات ارتباط بين (العبارات والمحاوِر) وبين (المحاوِر والدرجة الكلية للاستبيان) للدلالة على الصدق، كما يتم حساب معاملات الصدق الظاهري من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ، ويوضح ذلك الجدول.

٢- معامل الثبات (ألفا كرونباخ):

بعد التأكد من صدق الاستبيان فإنه يجب التحقق من ثباته في القياس، ويقصد بالثبات إنه يمكن الاعتماد على استمارة الاستقصاء المستخدمة في الدراسة من حيث ثبات النتائج التي يتم التوصل إليها إذا ما تكررت عملية القياس بنفس القائمة وتحت نفس الظروف، لذلك قام الباحث باستخدام طريقة التطبيق وإعادة التطبيق على العينة الاستطلاعية من العاملين بالبنوك محل الدراسة والبحث (بأجمالي عدد "٤٠" من العاملين) حيث تم تطبيق الاستبيان على العينة الاستطلاعية ثم تمت إعادة التطبيق على نفس أفراد العينة بعد مرور خمسة عشر يوماً من التطبيق الأول، هذا وقد قام الباحث بإيجاد معامل الارتباط بين نتائج القياسين للتحقق من ثبات الاستبيان. وقد تم قياسه من خلال معامل ألفا كرونباخ، وتراوح قيمته من (٠-١)، وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح كلما كان المقياس أدق ويمكن الاعتماد عليه لتحليل البيانات، بينما انخفاض قيمته عن (٠,٧٠) يدل على انخفاض الثبات وهو الحد الأدنى المقبول لمعامل ألفا، كما يتم حساب معاملات الصدق الظاهري من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ، وهو ما يشير إلى الفهم الجيد لفقرات محاور الاستقصاء من قبل المستقصي منهم.



٣-معامل الثبات ألفا كرونباخ - معامل الصدق:

معامل الثبات والصدق لمحاو الدراسة

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
المتدرب	٥	٠,٧٨١	٠,٨٨٤
المدرّب	٥	٠,٧٩٩	٠,٨٩٤
أساليب التدريب الإلكتروني	٥	٠,٨٢٦	٠,٩٠٩
عناصر التدريب الإلكتروني	٢٠	٠,٨٨٠	٠,٩٣٨
الاستجابة	٦	٠,٨٨٠	٠,٩٣٨
المصدقية	٦	٠,٨٩٢	٠,٩٤٤
الأمان	٧	٠,٨٢٦	٠,٩٠٩
جودة الخدمة المقدمة	١٩	٠,٩٣٢	٠,٩٦٥

أ-يوضح الجدول السابق قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبانة وكانت جميعها أكبر من (٠,٧٠) حيث تراوحت قيمة معامل الثبات لأبعاد عناصر التدريب الإلكتروني بين (٠,٧٨١ و ٠,٨٨٠)، وهي نسب مرتفعة تعطي ثقة لدى الباحث في النتائج المتحصل عليها من التحليل حيث أنه إذا أعيد تكرار سؤال أفراد العينة مرة أخرى فإننا نحصل على نفس الاستجابة بنسب تتراوح بين (٧٨,١% و ٨٨,٠%)، تراوحت قيم معامل ألفا كرونباخ لأبعاد جودة الخدمات المقدمة بين (٠,٨٢٦ و ٠,٨٩٢) وكانت جميعها أكبر من ٠,٧٠ وهي نسب مرتفعة تعطي ثقة لدى الباحث في النتائج المتحصل عليها من التحليل حيث أنه إذا أعيد تكرار سؤال أفراد العينة مرة أخرى فإننا نحصل على نفس الاستجابة بنسب تتراوح ما بين (٨٢,٦% - ٨٩,٢%)

رابعاً: التحليل الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار الفروض الدراسة وذلك من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة، واستعراض أبرز النتائج باستمرار الاستبيان التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها والوقوف على متغيرات الدراسة:

أولاً: نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يتناول هذا الجزء التحليل الإحصائي الوصفي وحسب المؤشرات الإحصائية المختلفة لكلاً من المتغير المستقل والمتمثل في أبعاد التدريب الإلكتروني، والمتغير التابع المتمثل في أبعاد جودة الخدمة المصرفية على النحو التالي:



١- التحليل الإحصائي الوصفي للمتغير المستقل (أبعاد التدريب الإلكتروني)
توصيف اتجاهات العينة

لأبعاد عناصر التدريب الإلكتروني (المدرّب / المتدرّب / أساليب التدريب الإلكتروني)

نمط القيادة	نسبة الموافقة	متوسط الاستجابات	انحراف معياري	معامل اختلاف	الأهمية النسبية
المدرّب	٧٧,٢٥%	٢,٥٧٠	٠,٤٠٣	١٥,٦%	المرتبة الأولى
أساليب التدريب	٧٦,٥٣%	٢,٥١	٠,٥٩١	٢٣,٤٧%	المرتبة الثانية
المتدرّب	٧٣,٨٣%	٢,٣٧٧	٠,٦٢٢	٢٦,١٧%	المرتبة الثالثة

من تحليل الجداول السابقة يتضح التالي:

إن عينة الدراسة قد اتجهت نحو الموافقة تجاه بعد المدرّب حيث بلغ متوسط الاستجابات (٢,٥٧٠) بانحراف معياري (٠,٤٠٣) بمعامل اختلاف (١٥,٦%) وتشير النتائج بوجود تجانس بين آراء عينة البحث والدراسة بالموافقة على بعد المدرّب وقد جاء بذلك في المرتبة الأولى بين أبعاد عناصر التدريب الإلكتروني من حيث الأهمية النسبية،

كما أن عينة الدراسة قد اتجهت نحو الموافقة تجاه بعد أساليب التدريب الإلكتروني حيث بلغ متوسط الاستجابات (٢,٥١) بانحراف معياري (٠,٥٩١) بمعامل اختلاف (٢٣,٤٧%) وتشير النتائج بوجود تجانس بين آراء عينة البحث والدراسة بالموافقة على بعد أساليب التدريب وقد جاءت بذلك في المرتبة الثانية بين أبعاد عناصر التدريب الإلكتروني من حيث الأهمية النسبية.

كما أن عينة الدراسة قد اتجهت نحو الموافقة تجاه بعد أساليب التدريب الإلكتروني حيث بلغ متوسط الاستجابات (٢,٣٧٧) بانحراف معياري (٠,٦٢٢) بمعامل اختلاف (٢٦,١٧%) وتشير النتائج بوجود تجانس بين آراء عينة البحث والدراسة بالموافقة على بعد أساليب التدريب وقد جاءت بذلك في المرتبة الثالثة والأخيرة بين أبعاد عناصر التدريب الإلكتروني من حيث الأهمية النسبية.

٢- التحليل الإحصائي الوصفي للمتغير التابع (أبعاد جودة الخدمة المقدمة)

توصيف اتجاهات العينة

لأبعاد جودة الخدمة المقدمة (الأمان / المصدقية / الاستجابة)

نمط القيادة	نسبة الموافقة	متوسط الاستجابات	انحراف معياري	معامل اختلاف	الأهمية النسبية



المرتبة الأولى	٪٢٣,٥٨	٠,٦٠٦	٢,٥٧٠	٪٧٦,٤٢	الأمان
المرتبة الثانية	٪٢٦,١٨	٠,٦٦٥	٢,٥٤٢	٪٧٣,٨٢	المصداقية
المرتبة الثالثة	٪٢٥,٦٦	٠,٦٢١	٢,٤١٩	٪٧٤,٣٤	الاستجابة

يتضح من الجدول السابق الآتي:

إن عينة الدراسة قد اتجهت نحو الموافقة تجاه محور الأمان حيث بلغ متوسط الاستجابات (٢,٥٧٠) بانحراف معياري (٠,٦٠٦) ومعامل اختلاف (٢٣,٥٨ ٪) وتشير النتائج لوجود تجانس بين آراء عينة الدراسة بالموافقة على محور الأمان بنسبة (٧٦,٤٢ ٪) وبذلك جاءت في المرتبة الأولى بين محاور جودة الخدمة المقدمة من حيث الأهمية النسبية , بينما جاء محور المصداقية في المركز الثاني من حيث الأهمية النسبية ثم جاء محور الاستجابة في المرحلة الثالثة من حيث الأهمية النسبية حيث بلغت متوسط استجابات (٢,٤١٩) بانحراف معياري (٠,٦٢١) بمعامل اختلاف (٢٥,٦٦ ٪)نسبة موافقة (٦٩,٥٤ ٪) من آراء عينة الدراسة , وهو ما يدل أن العاملين بالوحدات محل الدراسة تهتم في المقام الأول بالأمان دون الاهتمام بعنصر الاستجابة وهو ما يدل على عدم رضا المستخدمين للخدمة لعدم الاهتمام بكل المحاور المصداقية والاستجابة .

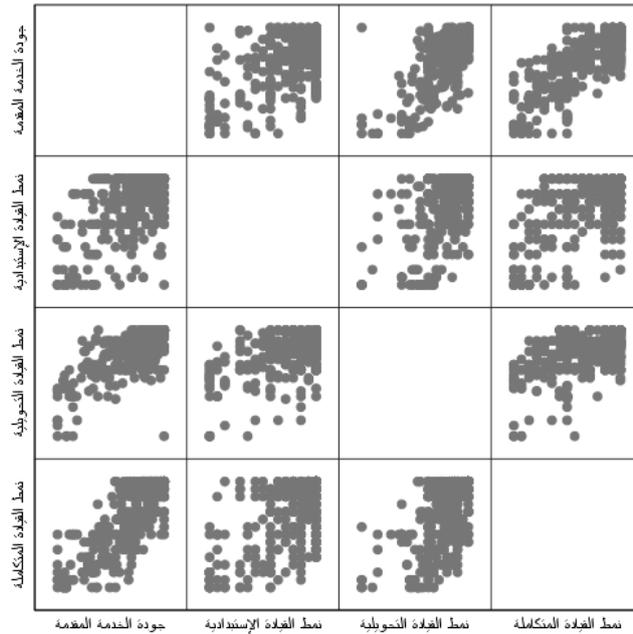
ثانياً: اختبارات الفروض:

الفرض الأول:

"لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني على تحقيق جودة الخدمة المصرفية بالبنوك محل الدراسة"

١- مصفوفة الانتشار:

مصفوفة الانتشار بين جودة الخدمة المصرفية وأبعاد التدريب الإلكتروني



يوضح شكل الانتشار بين جودة الخدمة المصرفية وأبعاد التدريب الإلكتروني، وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة خطية ايجابية بين جودة الخدمة المصرفية وأبعاد التدريب الإلكتروني، ومن ثم يمكن دراسة العلاقة بين المتغيرات باستخدام معامل ارتباط بيرسون إلى جانب استخدام تحليل الانحدار الخطي لدراسة تأثير أبعاد التدريب الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية.

٢- مصفوفة الارتباط:

مصفوفة الارتباط بين جودة الخدمة المقدمة وأبعاد التدريب الإلكتروني

أساليب التدريب	المتدرب	المدرّب	جودة الخدمة المصرفية	
0.797**	0.699**	0.561**	1.000	جودة الخدمة المصرفية
0.585**	0.517**	1.000**	0.561**	المدرّب
0.582**	1.000	0.517**	0.699**	المتدرب
1.000	0.582**	0.585**	0.797**	أساليب التدريب الإلكتروني

** الارتباط معنوية عند مستوى ١٪



يوضح جدول مصفوفة الارتباط بين كلا من جودة الخدمة المصرفية وأبعاد التدريب الإلكتروني، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المصرفية، وأبعاد التدريب الإلكتروني (المدرّب، المتدرب، أساليب التدريب الإلكتروني) عند مستوى ثقة ٩٩٪، وقد بلغت قيمة الارتباط ٠.٥٦١ و٠.٦٩٩ و٠.٧٩٧ على التوالي. ومن ثم فإنه يمكن دراسة تأثير التدريب الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية.

٣- القدرة التفسيرية - جودة المطابقة:

معاملات النموذج وجودة المطابقة

لنموذج انحدار التدريب الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية

معامل تضخم التباين	المعنوية	اختبارات	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		
			Beta	الخطأ المعياري	B	
	0.661	-0.439		0.096	-0.042	الثابت
1.639	0.141	1.476	0.052	0.032	0.047	المدرّب
1.628	0.000	9.789	0.342	0.046	0.452	المتدرب
1.815	0.000	15.406	0.568	0.032	0.486	أساليب التدريب
		.849**			R	معامل الارتباط الكلي
		0.721			R Square	معامل التحديد
		0.718			Adjusted R Square	معامل التحديد المعدل
		3 - 373			df	درجة الحرية
		320.703			F	اختبار ف
		.000			Sig.	المعنوية

** الارتباط معنوي عند مستوى ١٪

- معامل الارتباط الكلي (R): أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط كلية بين التدريب الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية عند مستوى ثقة ٩٩٪، وقد بلغت قيمة الارتباط الكلي ٠,٨٤٩ وهو



- ارتباط ايجابي قوي جداً، ومن ثم فإنه يمكننا دراسة تأثير التدريب الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال نموذج الانحدار الخطي المتعدد.
- معامل التحديد (R^2): بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج (٠,٧٢١)، مما يشير إلى أن التدريب الإلكتروني بالنموذج تفسر ٧٢,١٪ من أي تغير يطرأ على مستوى جودة الخدمة المصرفية، أما عن النسبة الغير مفسرة فيمكن إرجاعها إلى الخطأ العشوائي أو متغيرات مستقلة أخرى لم تأخذ في الاعتبار.
- اختبار معنوية وجودة توفيق نموذج الانحدار: تم استخدام اختبار F لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل، حيث بلغت قيمته (٣٢٠,٧٠٣) وذلك عند مستوى ثقة ٩٩٪، مما يشير إلى جودة نموذج الانحدار مع وجود مطابقة بين القيم الفعلية والقيم المقدرة لمستوى جودة الخدمة المصرفية من النموذج، وبالتالي صحة الاعتماد على نتيجة النموذج والتنبؤ بالقيم المستقبلية.
- اختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة: باستخدام اختبار T نجد أن معامل بيتا لأبعاد التدريب الإلكتروني (المدرّب، أساليب التدريب) ذو دلالة إحصائية بنموذج الانحدار المتعدد وذلك عند مستوى ثقة ٩٩٪ حيث بلغت قيمة اختبار T المحسوبة (٩,٧٨٩ و ١٥,٤٠٦) على التوالي وهما أكبر من القيمة الجدولية ٢,٥٨، مما يشير إلى أن قيمة Beta المعيارية لهذين المتغيرين (٠,٣٤٢ و ٠,٥٦٨) يختلفان عن الصفر وأن لهما تأثير حقيقي على مستوى جودة الخدمة المصرفية.
- ومن ثم فقد تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل القائل بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية بالوحدات محل الدراسة.

الفرض الثاني:

" لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد التدريب الإلكتروني على أبعاد جودة الخدمة المصرفية بالبنوك محل الدراسة"

أ- التأثيرات الكلية للإطار المقترح بعد التعديل:

المتغيرات المستقلة	المسار	المتغيرات التابعة	التقدير غير المعياري	التقدير المعياري	اختبارات	المعنوية	معامل التحديد
المدرّب	<---	الاستجابة	0.079	0.080	1.472	0.141	0.328
المتدرّب	<---	y1	0.537	0.368	6.824	***	



	***	3.731	0.212	0.201		<---	أساليب التدريب
0.355	0.771	0.291	0.015	0.017	المصدقية y2	<---	المدرّب
	***	8.809	0.465	0.745		<---	المتدرّب
	0.001	3.19	0.178	0.184		<---	أساليب التدريب
0.244	0.006	2.732	0.157	0.161	الأمان y3	<---	المدرّب
	***	5.581	0.319	0.480		<---	المتدرّب
	0.097	1.658	0.100	0.098		<---	أساليب التدريب
	***	-3.52	-	-0.108	جودة الخدمة المصرفية	<---	المدرّب
	***	5.01	0.120	0.198		<---	المتدرّب
	***	11.289	0.393	0.337		<---	أساليب التدريب

يوضح الجدول السابق التأثير الكلي لأبعاد التدريب الإلكتروني على أبعاد جودة الخدمة المصرفية للعاملين، وقد تبين ما يلي:

- وجود تأثير ذات دلالة إحصائية لكلا من بعدى التدريب الإلكتروني (المدرّب، المتدرّب، أساليب التدريب الإلكتروني) على بعد الاستجابة عند مستوى ثقة ٩٥٪، بمعامل انحدار معياري ٠.٣٦٨ و ٠.٢١٢ على التوالي، وقد ساهم كلا منهما في تفسير ٣٢.٨٪ من التغيرات التي تطرأ على بعد الاستجابة.
- وجود تأثير ذات دلالة إحصائية لكلا من أبعاد التدريب الإلكتروني (المدرّب، المتدرّب، أساليب التدريب الإلكتروني) على بعد المصدقية عند مستوى ثقة ٩٥٪، بمعامل انحدار معياري ٠.٤٦٥ و ٠.١٧٨ على التوالي، وقد ساهم كلا منهما في تفسير ٣٥.٥٪ من التغيرات التي تطرأ على المصدقية.
- وجود تأثير ذات دلالة إحصائية لكلا من أبعاد التدريب الإلكتروني (أساليب التدريب، المدرّب، المتدرّب) على بعد الأمان عند مستوى ثقة ٩٥٪، بمعامل انحدار معياري ٠.١٥٧ و ٠.٣١٩ على التوالي، وقد ساهم كلا منهما في تفسير ٢٤.٤٪ من التغيرات التي تطرأ بعد الأمان.
- وجود تأثير ذات دلالة إحصائية لكلا من أبعاد التدريب الإلكتروني على أبعاد جودة الخدمة المصرفية عند مستوى ثقة ٩٥٪، وقد ساهموا بنسبة تفسير ٨٤.٧٪ من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة المقدمة.



ب- التأثيرات المعيارية غير المباشرة للإطار بعد التعديل:

التأثيرات المعيارية غير المباشرة	جودة الخدمة المقدمة
المدرّب	0.172
المتدرّب	0.192
أساليب التدريب الإلكتروني	0.174

ج- معايير جودة توفيق النموذج:

المؤشرات	الكود	القيمة
اختبار مربع كاي	CMIN	7.940
درجة الحرية	DF	7
المعنوية	P	0.338
اختبار مربع كاي المعياري	CMIN/DF	1.134
مؤشر جودة التوفيق	GFI	0.995
مؤشر جودة التوفيق المعياري	NFI	0.997
مؤشر جودة التوفيق المتزايد	IFI	1.000
مؤشر جودة التوفيق توكر لويس	TLI	0.998
مؤشر جودة التوفيق المقارن	CFI	1.000
الجذر التربيعي لمتوسط مربع خطأ التقدير	RMSEA	0.019

ويتضح من الجدول السابق:

- أن جميع المؤشرات في الحدود المطلوبة، فحد القبول مثلاً لمؤشر كاي^٢ المعياري ألا يزيد عن ٢، وقد بلغت قيمة المؤشر هنا ١.١٣٤ وهو مؤشر على جودة النموذج فهي ضمن الحد المقبول، أما باقي المؤشرات فالحد المقبول لها هي ألا تقل عن (٠.٩٥)، وهي ضمن الحد المقبول فنجد أن مؤشر جودة التوفيق GFI ٠.٩٩٥ وجودة التوفيق المعياري NFI ٠.٩٩٧ وجودة التوفيق المتزايد IFI ١.٠٠٠ وجودة التوفيق المقارن CFI ١.٠٠٠، مما يدل على أن جميع المؤشرات بالحدود الجيدة، ومن ثم إمكانية مطابقة النموذج الفعلي للنموذج المقدر.



- كما أنه بلغت قيم الجذر التربيعي لمتوسط مربع خطأ التقدير 0.19. وهو أقل من 0.05. ومع تحقق المؤشرات الدالة على الجودة دل ذلك على جودة توفيق النموذج الكلي، وبناءً على ما سبق، فقد اجتاز النموذج كافة معايير الحكم على جودة النموذج. ومن ثم فقد تم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل القائل بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد التدريب الإلكتروني على أبعاد جودة الخدمة المصرفية بالوحدات محل الدراسة.

خامساً: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

- أ- أظهرت نتائج الدراسة: أهمية التدريب الإلكتروني في البنوك محل الدراسة والبحث، وذلك للتأثيرات الإيجابية بينها وبين أبعاد جودة الخدمة المصرفية.
- ب- أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بتحقيق فروض الدراسة الآتي:
 1. وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المصرفية، وأبعاد التدريب الإلكتروني (المدرّب، المتدرّب، أساليب التدريب).
 2. بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية التدريب الإلكتروني على أبعاد جودة الخدمة المصرفية بالبنوك محل الدراسة.
 3. وكانت نتيجة اختبار المعنوية لكلاً من أبعاد التدريب الإلكتروني كلاً على حده والممثلة للمتغير المستقل أن هناك دلالة إحصائية على جودة الخدمة المصرفية، وهو ما يدل على إنه كلما تم إتباع التدريب الإلكتروني كلما تم تحقيق جودة الخدمة المصرفية.وهو ما يؤكد الإجابة على السؤال البحثي "بوجود علاقة بين أبعاد التدريب الإلكتروني وبين جودة الخدمة المصرفية في الوحدات محل البحث؟".

ثانياً: نتائج عامة:

- أ- أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بتحقيق فروض الدراسة الآتي:
 1. أشارت نتائج الاختبار إلى أن أبعاد التدريب الإلكتروني (المدرّب، المتدرّب) لهم تأثير حقيقي على مستوى جودة الخدمة المصرفية.



٢. أظهرت نتائج التحليل الميداني للدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثيرات معنوية موجبة بين أبعاد التدريب الإلكتروني على المستوى الكلي ومستوى الأبعاد جودة الخدمة المصرفية.

ثانياً: التوصيات:

م	التوصيات	الجهة المنوط بها التنفيذ	مقومات نجاح التطبيق
١	التركيز على الاهتمام بالتدريب الإلكتروني كأسلوب لخلق الكوادر المدربة والتي تعتبر كميزة تنافسية للبنوك محل الدراسة والتركيز على تقييم التدريب بعد الانتهاء منه لتقييم مدى فاعليته في تحقيق الأهداف المطلوبة.	الإدارة العليا	١- تبني الإدارة العليا استراتيجيات واضحة للتدريب الإلكتروني. ٢- وضعها في الخطة الاستراتيجية الرئيسية للبنوك.
٢	توفير الدعم اللازم للقادة لإحداث التغييرات اللازمة وبما يتلاءم مع المواقف التي تواجهها المنظمة.	الإدارة العليا	١- الاستفادة من المؤهلات العلمية والخبرات العلمية في هذه البنوك. ٢- تجهيز وتدريب الكفاءات العلمية ووضعهم في خطة التدريب داخل البنوك.
٣	ضرورة توفر درجة عالية من المصداقية والثقة أثناء تقديم الخدمة المصرفية.	الإدارة العليا/ الإدارة الوسطي/ الإدارة التنفيذية	١- اتباع المنهج وتخطيط الاستراتيجي للتدريب الإلكتروني.



٢-يوضع خطة التدريب الإلكتروني في الخطة الاستراتيجية الرئيسية للبنوك.			
١- اتباع المنهج وتخطيط الاستراتيجي للتدريب الإلكتروني. ٢- يوضع في خطة التدريب الإلكتروني.	الإدارة العليا/ الإدارة الوسطى/ الإدارة التفذية	العمل على إشعار العملاء بالأمان لكسب ولائهم.	٤
١- تبني وسائل التكنولوجيا الحديثة كأساس لتطبيق برامج استراتيجية التدريب الإلكتروني. ٢- تجهيز قاعات بأجهزة حديثة متطورة للتدريب الإلكتروني.	الإدارة العليا	تبني برامج تدريبية لتطوير مهارات العاملين في التعامل مع العملاء.	٥
١- اتباع المنهج وتخطيط الاستراتيجي للتدريب الإلكتروني. ٢- تبني وسائل التكنولوجيا الحديثة كأساس لتطبيق برامج استراتيجية التدريب الإلكتروني.	الإدارة العليا	إصدار تعليمات ملزمة لجميع العاملين على التعامل الجيد مع مشاكل العملاء والعمل على حلها بأسرع وقت.	٦

سادساً: البحوث المستقبلية للدراسة



- ١- القيام بدراسات تطبيقية عن التأثيرات المتبادلة بين كلاً من التدريب الإلكتروني، وجودة الخدمة المقدمة في بقية الوحدات الخدمية.
- ٢- إجراء دراسة عن جودة الخدمة وتأثيرها على ولاء العملاء باعتبار متغير رضا العملاء متغير وسيط.
- ٣- إجراء دراسة عن تحقيق جودة الخدمة وعلاقتها بالأزمات المصرفية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- ١- حسن أحمد الطعاني، "التدريب مفهومه وفاعليته"، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع ٢٠٠٠م.
- ٢- هشام يحيى الطالب، "دليل التدريب القيادي"، لبنان، الدار العربية للعلوم، ٢٠٠٦م.
- ٣- محمد عبد الفتاح الصيرفي "إعداد وتدريب المعلمين"، عمان، دار بن الجوزي، ٢٠٠٩م.
- ٤- عادل صالح وآخرون، "إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي"، أربد، عالم الكتاب الحديث، ٢٠٠٦م،
- ٥- مدحت أبو النصر "أساسيات إدارة الجودة الشاملة"، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، ٢٠٠٨م،



- ٦- مدحت عبده حافظ، "تسويق الخدمات"، الطبعة الأولى، المكتب العربي للمعارف، مصر ، ٢٠٠٩م.
- ٧- يوسف حجيم الطائي، "نظم إدارة الجودة"، الطبعة الثانية، الدار العربية للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٩م.
- ٨- هبة الله نصر محمد حسن، "فاعلية نمط التدريب الإلكتروني في تنمية مهارات إدارة بيئة الفصل الافتراضي لدى معلمي الحاسب الألى"، مجلة كلية التربية، جامعة بورسعيد، مصر العدد الثاني والعشرون ، ٢٠١٨م.
- ٩- هنادي بدر الخراز، "التدريب الإلكتروني وتطبيقاته في دولة الكويت"، المجلة الدولية للتعليم بالإنترنت، المجلد الثاني ، ٢٠١٩م.
- ١٠- عبلة عساف "مراحل تصميم التدريب الإلكتروني"، مركز التعليم المفتوح، جامعة القدس المفتوحة.
- ١١- محمد أدم السيد، "تقنيات التدريب عن بعد " المؤتمر التقني الثالث، المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب، ٢٠٠٤م.
- ١٢- أكن لطفى وآخرون، "التدريب الإلكتروني ودوره في تنمية الكفاءات البشرية"، المؤتمر العلمي الثاني عشر: التدريب من أجل التشغيل والتنمية ، جامعة محمد خيضر ،الجزائر، ٢٠١٨م.
- ١٣- محمد وحيد صيام، "التعليم عن بعد كأحد نماذج التعليم العالي وبعض مجالات ضبط الجودة النوعية في أنظمتها"، المؤتمر التربوي الخامس "جودة التعليم الجامعي"، جامعة البحرين، المنامة، ٢٠٠٥م.



١٤- نمرزوق السناني، "درجة إسهام التدريب الإلكتروني في تطوير مهارات التدريس لدى معلمي اللغة الإنجليزية"، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، ينبع، السعودية ، ٢٠١٢م.

١٥- حمد بن محيا المطيري، "متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته: بمراكز التدريب التربوي بالرياض: من وجهة نظر المدربين"، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك سعود، ٢٠١٢م.