



بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران



مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران

گزارش نظرسنجی:

آموزش و توسعه منابع انسانی در شعب نظام بانکی کشور

در دوازدهمین گردهمایی

رؤسای موفق شعب بانک های کشور



درباره گردهمایی

مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران هر ساله اقدام به برگزاری گردهمایی رؤسای موفق شعب بانک های کشور می نماید. این گردهمایی با هدف ایجاد بستر و فرصت مناسب به منظور تعامل و انتقال تجربیات بین رؤسای موفق و دیگر مدیران شبکه بانکی کشور و همچنین قدردانی و تکریم رؤسای موفق شعب بانک ها و مؤسسات اعتباری کشور برگزار می گردد.



نظرسنجی دوازدهمین گردهمایی رؤسای موفق شعب بانک های کشور

آموزش و توسعه منابع انسانی در شعب نظام بانکی کشور

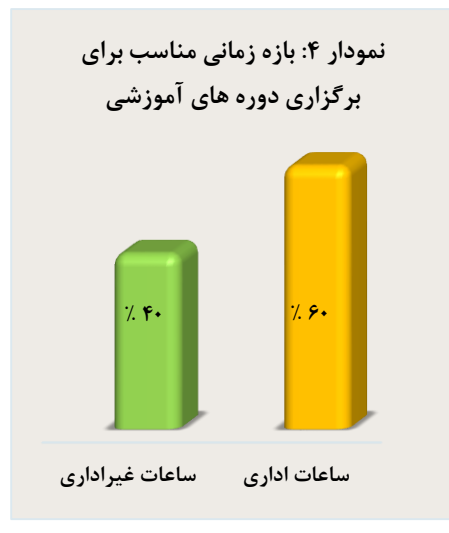
همانطور که رهبر معظم انقلاب، سال جاری را با عنوان «تولید، پشتیبانی ها و مانع زدایی ها» نام گذاری فرمودند، تمامی عوامل اقتصادی باید در جهت تحقق این شعار گام بردارند و در این میان، استفاده بهینه از عوامل تولید و افزایش اثربخشی آن ها، از اهمیت بالایی برخوردار است و باید به عنوان اصلی ترین هدف هر مجموعه اقتصادی، مد نظر مدیران قرار گیرد. در همین راستا، ارزشمندترین عامل و در حقیقت حساس ترین دارایی هر سازمان، منابع انسانی آن محسوب می گردد.

عملکرد نیروی انسانی، انعکاسی از تخصص، دانش، مهارت و ارزش های اوست و شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد آن، یکی از اهداف بهسازی نیروی انسانی در مدیریت بخش های مختلف است.

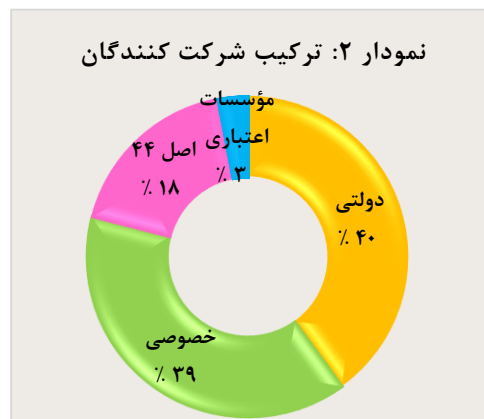


نظرسنجی دوازدهمین گردهمایی رؤسای موفق شعب بانک های کشور

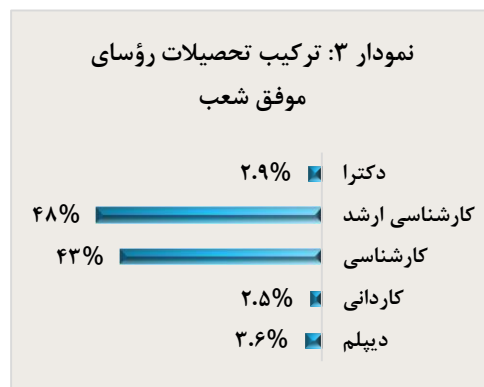
- ۶۵٪ رؤسای موفق شعب شرکت-کننده در نظرسنجی بین ۳۶ تا ۴۶ سال سن دارند.
- ۳۶٪ رؤسای موفق شعب شرکت-کننده در نظرسنجی، از تهران و ۶۴٪ از سایر استان‌ها برگزیده شده‌اند.
- نتایج نشان می‌دهند که ۶۰٪ رؤسای موفق شعب معتقدند که ساعات اداری برای برگزاری دوره‌های آموزشی کارکنان شعب مناسب‌تر است.



- ۴۰٪ رؤسای موفق شعب شرکت‌کننده در نظرسنجی از بانک‌های دولتی، ۳۹٪ از بانک‌های خصوصی، ۱۸٪ از بانک‌های اصل ۴۴ و ۳٪ از مؤسسات اعتباری بوده‌اند.



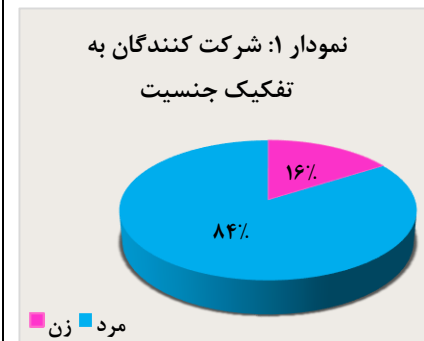
- ۹۱٪ رؤسای موفق شعب شرکت‌کننده در نظرسنجی، دارای تحصیلات کارشناسی و کارشناسی ارشد می‌باشند.



برای بهره‌مندی از نظرات رؤسای موفق شعب بانک‌ها و مؤسسات اعتباری غیربانکی کشور در مورد آموزش و توسعه منابع انسانی در شعب نظام بانکی کشور، مطالعه‌ای با ابزار پرسشنامه شامل ۱۵ سؤال انجام پذیرفت.

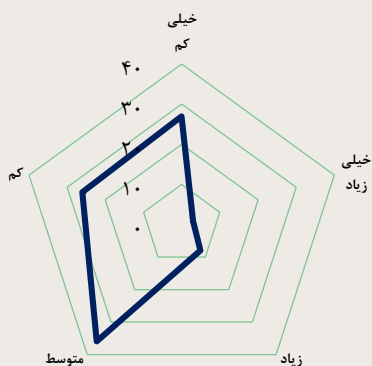
جامعه آماری این مطالعه از ۲۸ بانک تشکیل شده است که شامل ۳۳۳ نفر از رؤسای موفق شعب شبکه بانکی کشور می‌باشد و مبتنی بر ۲۷۷ پرسشنامه تکمیل شده (نرخ مشارکت ۸۳٪)، نظرات مورد تحلیل قرار گرفت. (پاسخ‌های تفصیلی شرکت‌کنندگان، در پیوست آمده است).

- ۱۶٪ رؤسای موفق شعب شرکت-کننده در نظرسنجی را خانم‌ها و ۸۴٪ را آقایان تشکیل داده‌اند.



- بررسی نتایج نشان می‌دهد که ۵۳٪ رؤسای موفق شعب اظهار کرده‌اند که نظرات ایشان در طرح درس دوره‌های آموزشی کارکنان به صورت مطلوب اعمال نمی‌شود.

نمودار ۶: میزان اعمال نظر رؤسای موفق شعب در طرح دروس دوره های آموزشی



- ۴۰٪ رؤسای موفق شعب معتقدند که برنامه‌های آموزشی کارکنان شعب، به طور مطلوب با وظایف شغلی کارکنان تناسب دارد.



- ۳۳٪ رؤسای موفق شعب تاکنون در دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران شرکت نموده‌اند.

- ۶۳٪ رؤسای موفق شعب معتقدند که نامناسب بودن محتوای آموزشی و انگیزه پایین یادگیری، عوامل ضعف مهارت‌های شغلی کارکنان شعب می‌باشد.

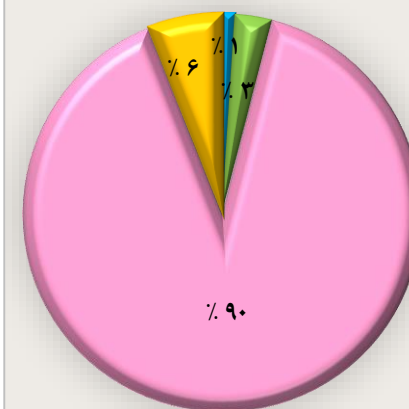
- ۵۹٪ رؤسای موفق شعب معتقدند که آموزش مهارت‌های ضمن خدمت و مدرک دانشگاهی، هر دو باید در ارتقاء کارکنان در نظر گرفته شود.

- ۱۷٪ رؤسای موفق شعب اظهار داشته‌اند که نیاز آموزشی کارکنان شعب، به موقع پاسخ داده می‌شود و ۲۱٪ معتقدند که دوره‌های آموزشی برگزار شده برای کارکنان شعب، به هنگام و تخصصی بوده است.



- ۹۰٪ رؤسای موفق شعب اظهار داشته‌اند که تحصیلات کارشناسی نسبت به دیگر مقاطع تحصیلی، به عنوان پیش شرط اولیه استخدام در شعب بانک‌ها، مناسب‌تر است.

نمودار ۵: تحصیلات پیشنهادی به عنوان پیش شرط اولیه استخدام در شعب



- دیپلم
- کاردانی
- کارشناسی
- کارشناسی ارشد
- دکتری

درصد	تحصیلات
۱	دیپلم
۳	کاردانی
۹۰	کارشناسی
۶	کارشناسی ارشد
۰	دکتری





تماس با ما:

آدرس دبیرخانه: تهران، خیابان پاسداران، بالاتر از سه راه ضرابخانه، پلاک ۱۹۵، مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران

کد پستی:

۱۶۶۴۶۴۷۱۱۱

تلفن دبیرخانه:

۲۲۸۷۴۷۸۰

۲۷۸۹۲۱۶۹

پست الکترونیک:

sbm.conf@ibi.ac.ir

آدرس سایت:

<http://conference.ibi.ac.ir/>



- نتایج حاصل نشان می‌دهند که برگزاری کلاس‌های آموزشی حضوری و توسعه برنامه‌های آموزشی حین انجام کار، به عنوان روش‌های مناسب آموزشی توسط رؤسای موفق شعب اعلام شده‌اند.

نمودار ۸: روش مناسب آموزشی



- ۵۴٪ رؤسای موفق شعب معتقدند مهارت‌ها و دانش به دست آمده از طریق آموزش، اثر مطلوبی بر رضایت شغلی کارکنان داشته است. همچنین ۵۹٪ نیز اظهار داشته‌اند که این آموزش‌ها در ارتقاء شغلی کارکنان نقش مطلوبی داشته است.



- ۳۷٪ رؤسای موفق شعب معتقدند برنامه‌هایی که برای آموزش و توسعه مهارت‌های کارکنان اجرا می‌گردد، در سطح مطلوب و به صورت عملی مورد استفاده قرار می‌گیرند.

نمودار ۷: میزان کاربرد آموزش‌ها در عمل



- ۷۰٪ رؤسای موفق شعب معتقدند مهارت‌ها و دانش به دست آمده از طریق آموزش، اثر مطلوبی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان داشته است. همچنین ۵۱٪ نیز اظهار داشته‌اند که این آموزش‌ها در طرح و بیان ایده‌های نوآورانه توسط ایشان اثر مطلوبی داشته است.



پیوست

۱- کدام بازه زمانی برای برگزاری دوره‌های آموزشی کارکنان شعب مناسب‌تر است؟		
ساعات اداری: ۶۰٪	ساعات غیراداری: ۴۰٪	
۲- با توجه به شرح شغل کارکنان شعب، کدام سطح تحصیلات به عنوان شرط استخدام در شعب بانک‌ها مناسب‌تر است؟		
دیپلم: ۱٪	کاردانی: ۳٪	کارشناسی: ۹۰٪
کارشناسی ارشد: ۶٪	دکتری: ۰٪	
۳- به نظر شما، ضعف مهارت‌های شغلی کارکنان، متأثر از انگیزه پایین یادگیری است یا نامناسب بودن محتوای آموزشی؟		
نامناسب بودن محتوای آموزشی: ۱۲٪	انگیزه پایین یادگیری: ۲۲٪	
هر دو: ۶۳٪	هیچکدام: ۳٪	
۴- به نظر شما، ارتقاء کارکنان بانک‌ها باید مبتنی بر آموزش مهارت‌های ضمن خدمت باشد یا مدرک دانشگاهی؟		
آموزش مهارت‌های ضمن خدمت: ۴۱٪	مدرک دانشگاهی: ۰٪	هر دو: ۵۹٪
۵- به نظر شما، نظرات رؤسای شعب تا چه اندازه در طرح درس دوره‌های آموزشی کارکنان شعب اعمال شده است؟		
خیلی کم: ۲۷٪	کم: ۲۶٪	متوسط: ۳۶٪
زیاد: ۸٪	خیلی زیاد: ۳٪	
۶- به نظر شما، برنامه‌هایی که برای آموزش و توسعه مهارت‌های کارکنان شعب اجرا می‌گردد، تا چه اندازه در عمل مورد استفاده قرار می‌گیرند؟		
خیلی کم: ۵٪	کم: ۱۳٪	متوسط: ۴۵٪
زیاد: ۳۲٪	خیلی زیاد: ۵٪	
۷- به نظر شما، برنامه آموزشی و توسعه منابع انسانی کارکنان شعب، تا چه اندازه متناسب با وظایف شغلی ایشان است؟		
خیلی کم: ۱٫۸٪	کم: ۱۱٫۶٪	متوسط: ۴۶٫۶٪
زیاد: ۳۶٫۴٪	خیلی زیاد: ۳٫۶٪	

نظر سنجی دوازدهمین گردهمایی رؤسای شعب بانک‌های کشور



۸- به نظر شما، مهارت‌ها و دانش به دست آمده از طریق آموزش، تا چه اندازه بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان مؤثر است؟		
خیلی کم: ۱٪	کم: ۴٪	متوسط: ۲۵٪
زیاد: ۴۸٪	خیلی زیاد: ۲۲٪	
۹- به نظر شما، آموزش مهارت‌های شغلی به کارکنان شبکه بانکی، تا چه اندازه در طرح و بیان ایده‌های نوآورانه توسط ایشان نقش داشته است؟		
خیلی کم: ۱٪	کم: ۱۲٪	متوسط: ۳۶٪
زیاد: ۳۹٪	خیلی زیاد: ۱۲٪	
۱۰- به نظر شما، آموزش مهارت‌های شغلی به کارکنان شبکه بانکی، تا چه اندازه در ایجاد احساس رضایت شغلی ایشان اثر دارد؟		
خیلی کم: ۳٪	کم: ۱۳٪	متوسط: ۳۰٪
زیاد: ۴۴٪	خیلی زیاد: ۱۰٪	
۱۱- تا چه میزان آموزش و توسعه مهارت‌های کارکنان شبکه بانکی، در ارتقاء شغلی ایشان مؤثر است؟		
خیلی کم: ۴٪	کم: ۹٪	متوسط: ۲۸٪
زیاد: ۴۲٪	خیلی زیاد: ۱۷٪	
۱۲- آیا دوره‌های آموزشی برگزار شده برای کارکنان شعب، به هنگام و تخصصی می‌باشد؟		
بله: ۲۱٪	تاحدودی: ۶۹٪	خیر: ۱۰٪
۱۳- به نظر شما، نیاز آموزشی کارکنان شعب، به موقع پاسخ داده می‌شود؟		
بله: ۱۷٪	تاحدودی: ۵۷٪	خیر: ۲۶٪
۱۴- آیا تاکنون در دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران شرکت نموده‌اید؟		
بله: ۳۳٪	خیر: ۶۷٪	

نظر سنجی دوازدهمین گردهمایی رؤسای شعب بانک‌های کشور



۱۵- سه شیوه برتر آموزشی برای کارکنان شعب کدام است؟
تهیه جزوه آموزشی خودآموز برای کارکنان شعب: ۱۲٪
تهیه ویدئوی آموزشی آفلاین: ۱۰٪
برگزاری کلاس‌های آموزشی برخط: ۹٪
برگزاری کلاس‌های آموزشی حضوری: ۳۰٪
توسعه برنامه‌های آموزشی حین انجام کار: ۲۲٪
برگزاری سمینارهای آموزشی با حضور سخنرانان برجسته: ۸٪
برگزاری جلسات مباحثه برای پاسخ به سؤالات کارکنان: ۹٪
۱۶- شما برای برگزاری دوره‌های آموزشی توسط مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران، چه پیشنهاداتی دارید؟



نظر سنجی دوازدهمین گردهمایی رؤسای شعب بانک‌های کشور