

أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين
بالبنك السوداني الفرنسي
دراسة ميدانية



د. محمد أحمد حمد توأحمد

الاستاذ المشارك بقسم إدارة الأعمال

بجامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية

مستخلص الدراسة

تهدف هذه الدراسة لمعرفة أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين بالبنك السوداني الفرنسي من خلال الاطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، ومن ثم تساؤلات الدراسة عن أثر التدريب في (رفع كفاءة الاداء - وتحقيق أهداف البنك - أهداف عملاء البنك)، وبعد الدراسة والتحليل توصلت الدراسة الى أهم النتائج الآتية:

١. التدريب يؤثر في رفع كفاءة العاملين بالبنك السوداني الفرنسي.
٢. يؤثر التدريب في أهداف البنك وكفاءة أداءه.
٣. توجد علاقة بين التدريب وتحقيق أهداف المتعاملين مع البنك السوداني الفرنسي.

بالإضافة إلى ذلك فإن هذه الدراسة قد توصلت إلى العديد من المقترحات والتوصيات أهمها:-

١. ضرورة الاهتمام بتخطيط البرامج التدريبية وتحديدتها من أجل تدريب الموظفين ورفع كفاءتهم الإدارية والمحاسبية.
٢. عمل مصفوفة تدريبية وفقاً لأهداف البنك المحددة في الخطة.
٣. الاهتمام بحاجات العملاء وربطها بالبرامج التدريبية للبنك.

المقدمة: Introduction

يعتبر التدريب وظيفة مهمة من وظائف إدارة الموارد البشرية، التي تؤدي لإحداث توازن بين الفرد ووظيفته من خلال إكسابه المهارات والمعلومات التي تعينه على أداء مهام وظيفته وإكسابه مهارات جديدة وتعديل اتجاهاته وتحسين سلوكه الوظيفي، وتحقيق أهدافه وأهداف البنك بأعلى كفاءة وفعالية.

تتضمن وظيفة التدريب منظوراً إستراتيجياً وضع السياسات والبرامج التدريبية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتنفيذها بالطريقة التي تحقق أهداف المصارف من خلالها رأس مال بشري من ذوي المهارات والكفاءات التي تسهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، فضلاً عن أهداف المتعاملين معها والمجتمع الذي تعيش فيه.

مشكلة البحث: Research Problem

يلعب التدريب دوراً كبيراً في رفع العملية الإنتاجية وجمع الأنشطة المختلفة سواء كان مؤسسة عامة أو خاصة). وتكمن مشكلة البحث في أن الكثير من المصارف السودانية لا تهتم بالتدريب من أجل رفع كفاءة العاملين مما يؤثر على أدائهم، وعليه يمكننا أن نطرح تساؤلات هذا البحث كما يلي:

١. هل يؤثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين بالبنك السوداني الفرنسي؟
٢. هل يؤثر التدريب في تحقيق أهداف البنك السوداني الفرنسي؟
٣. هل يؤثر التدريب في تحقيق أهداف عملاء البنك السوداني الفرنسي؟

أهداف البحث: Research Objectives

تعتبر أهداف التدريب متخصصة في مجال التدريب لرفع من كفاءة الأداء، لكنها لا تخرج من الأهداف التنظيمية التي تسعى المنظمة لتحقيقها. وعليه يمكننا حصر أهم الأهداف في الآتي:

١. رفع الكفاءة إنتاجية العاملين وذلك من خلال تدريبهم، على طريق برامج تدريبية

حديثه تحقق اهداف البنك

٢. توجيه وتنمية السلوك والاتجاهات مما يؤدي إلى سلوك إيجابي واتجاهات إيجابية تجاه

العمل.

٣. التدريب يهدف بقدر إلى استمرار على التكيف مع مستجدات العمل والتطور

التكنولوجي والقدرة على المواكبة لتلبية احتياجات المتعاملين مع البنك.

أهمية البحث: Research Significance

تزايدت أهمية التدريب مع التطورات التي حدثت في العالم، ولم يعد أمام منظمات الأعمال من أجل أن تتطور إلا عبر برامج تدريبية مخطط لها تحقق أهداف المصرف والعاملين فيه والمتعاملين معه.

منهجية البحث: Research Methodology

يستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، بجانب استخدام برنامج

التحليل الاحصائي SPSS لدراسة تساؤلات البحث واستخلاص النتائج والتوصيات.

عينة البحث: The research sample

يمثل موظفي البنك السوداني الفرنسي بالخرطوم مجتمع البحث الخاص بالدراسة، وقد تم اختيار (٥٠) مفردة لتمثل مجتمع البحث محل الدراسة.

حدود الدراسة: The limits of the study

الحدود المكانية: جمهورية السودان: الخرطوم

الحدود الزمانية: ٢٠١٩م.

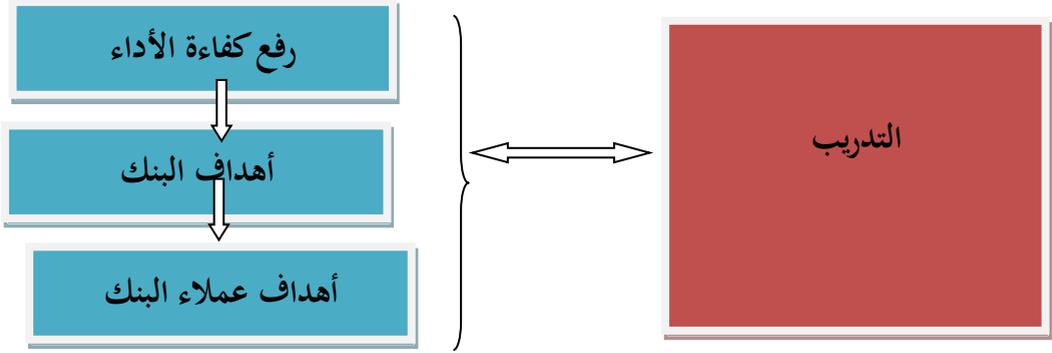
مصطلحات الدراسة: Terminology of study

*التدريب: هو عملية إحداث تغييرات محددة سلوكية وفنية وذهنية لمقابلة احتياجات محددة
حالية أو مستقبلية

*كفاءة الأداء: هي أن يتم أداء العمل بأفضل طريقة من أجل تحقيق أهداف البنك
والمستفيدين من خدماته والمجتمع

*البنك السوداني الفرنسي: هو أحد المصارف التجارية بالسودان، والتي تعمل وفقاً ضمن
منظومة البنوك التجارية بالسودان.

نموذج الدراسة: Study Model



النموذج أعلاه يبين المتغير المستغل (التدريب) والمتغيرات التابعة للدراسة.

الدراسات السابقة:

١. دراسة جهاد الدحيات، (١٩٩٩) بعنوان: تقييم فاعلية البرامج التدريبية في مراكز التدريب الخاصة من وجهة نظر المتدربين: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الأردنية.

قامت هذه الدراسة بقياس فاعلية برامج التدريب في مراكز التدريب الخاصة وتحليل واقع هذه البرامج، وكذلك التعرف على أساليب ومستويات تقييم برامج التدريب المتبعة لتحديد سلبياتها وإيجابياتها، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الأثر الذي تحدثه برامج التدريب على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن مراكز التدريب، وكذلك المصارف التجارية الأردنية والتي شارك أفرادها في التدريب لا تهتم بتقييم أفرادها بعد التحاقهم بعملهم بفترة زمنية لمعرفة فائدة التدريب وما

جناه المشارك نتيجة مشاركته بالتدريب. وأوصى الباحث بضرورة قيام مراكز التدريب والمصارف بمتابعة وتقييم المدربين من أجل قياس مدى فعالية البرامج التدريبية.

٢. دراسة شذى عبيدات، (٢٠٠٣) بعنوان: واقع استراتيجية وظائف إدارة الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردنية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استراتيجية وظائف إدارة الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردنية ومنها وظيفة التدريب، وكذلك التعرف على أهم المشاكل والمعوقات التي تقف أمام البنوك الأردنية وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

* أن تطبيق وظيفة التدريب للموارد البشرية في البنوك الأردنية تتم بدرجة عالية. وأن من أهم المعوقات التي تعيق تبني البنوك الأردنية النظرة الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية وأنشطتها المختلفة ومنها وظيفة التدريب هي ضعف قيم الثقافة التي تدعم مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية، وضعف التنسيق والتعاون بين دائرة الموارد البشرية والوحدات الوظيفية الأخرى.

٣. دراسة (Abdelgadir and Elbadri, ٢٠٠١)، بعنوان:

Training Practices of Polish Banks An Appraisal and Agenda for Improvement
هدفت هذه الدراسة لمعرفة ممارسات التدريب وأنشطته في البنوك البولندية، وقام الباحثان بجمع البيانات من (٣٠) بنكاً في بولندا. وتضمنت أنشطة التدريب التي تم دراستها ما يلي: تحديد الاحتياجات التدريبية، وتطوير البرامج التدريبية، وتقييم فاعلية هذه البرامج. وتوصلت الدراسة إلى أن العديد من هذه البنوك

تتجاهل عملي تحديد الاحتياجات التدريبية، وغياب عملية تقييم نتائج البرامج التدريبية وانعكاس ذلك بالتالي على أداء الأفراد العاملين.

٤. دراسة **Muhammad Muzaffar Hafiz Salamat and Hafiz Sayed Ali**

(٢٠١٢): جاءت هذه الدراسة بعنوان اثر التدريب على تحصيل الموظفين في قطاع تكنولوجيا المعلومات في باكستان وقد هدفت هذه الدراسة لمعرفة اثر البرامج التدريب على حسن اداء العمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات وقد تم تجميع ١١٧ استبانة من ٣ منظمات تكنولوجيا المعلومات يوجد لها اكثر من ٢٠٠ فرع في الدولة وقد خلصت الدراسة الى ان التدريب هو الاداة التي يمكن ان تساعد المنظمات في بناء قوة عمل منتجة وأكثر التزاما ويساعد البرنامج التدريبي الفعال الى المزيد من الالتزام في العطاء والتقليل من معدل دوران العمل وبذلك تكون المنظمة اكثر انتاجية وموظفيها اكثر استقرارا.

٥. دراسة **Mohammed Karim Kazi Nazmul Huda and Rehnuma Khan**

٢٠١٢ والتي جاءت بعنوان " أهمية التدريب وتقييم التدريب على فاعلية الموظف " دراسة ميدانية تطبيقية على شركة سانزيرى (Sainsbury) المملكة المتحدة وقد حاولت هذه الدراسة تسليط الضوء على اهمية التدريب الفعال وكذلك تقييم التدريب وفي تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية للعاملين في قطاع التجزئة وخاصة شركة سانزيرى (Sainsbury) وقد خلصت الدراسة الى ان التدريب يساعد الموظفين في الحصول على رؤية واضحة من وظائفهم ويساعدهم على فهم افضل للمعلومات التي تقدم لهم كما تعتبر برامج التدريب الفعالة من اساسيات نجاح المنظمة لتحقيق اهدافها

٦. دراسة جلاّد وأبو بكر (٢٠١٠): والتي كانت بعنوان اثر البرامج التدريبية التقنية على كفاءة العاملين في السوق الماليفلسطيني وقد هدفت الدراسة الى التعرف على دور التدريب التقني في تنمية العناصر البشرية واسهامها في زيادة كفاءة العاملين وقد قام الباحثون بتوزيع استبانة تم تطويرها لهذه الدراسة وقد خلصت نتائج هذه الدراسة أهمها :
يساعد التدريب التقني يساعد في الاستقرار الوظيفي في العمل، كما يعطى نتائج ايجابية لتنمية العناصر البشرية وزيادة قدرتها وتحسين أدائها.

بعد النظر والاستقراء للدراسات السابقة نجد أن دراسة جهاد، وشذى، وعبد القادر هم الأقرب لدراستنا من ناحية التطبيق في المصارف، ولكنهم ركزوا على الاحتياجات التدريبية من ناحية، والنظرة الى التخطيط الاستراتيجي من ناحية أخرى، أما حافظ، وكريم وجلاّد فقد ركزوا على تقييم فعالية البرامج التدريبية في المنظمات التجارية والتقنية. أما دراستنا فقد ركزت على قياس أثر التدريب على أداء العاملين وعلى أهداف البنك، فضلاً عن المتعاملين مع البنك وهذا ما يميزها ويجعلها تختلف كثيراً عن الدراسات السابقة.

الاطار النظري

مفهوم التدريب:

يعتبر التدريب حلقة أساسية في إدارة الموارد البشرية، إذ يهتم بتعريف الموظفين الجدد بطريقة العمل وسياسات البنك التي تتبعها في تحقيق أهدافها، فضلاً عن صقل مهارات الموظفين القدامى من أجل تحسين أدائهم وتحقيق أهداف البنك بأعلى كفاءة وفعالية.

يقصد بالتدريب إكساب الأفراد المعلومات والمعارف وصقل التخصصية المتعلقة بأعمالهم وأساليب الأداء الأمثل فيها، الطاقات التي يخبئونها ولم تجد طريقها للاستخدام الفعلي بالإضافة إلى تعديل السلوك وتطوير أساليب الأداء التي تصدر عن الأفراد فعلاً من أجل إتاحة الفرصة والمزيد من التحسين والتطوير في العمل الإنتاجي وتأمين الوصول إلى أهداف الإنتاج المعاصرة (أيوب، ١٩٩٨ م: ٣٦-٤١).

ويُعرف التدريب بأنه عملية منظمة مستمرة محورها الفرد في مجمله، تهدف إلى إحداث تغييرات محددة سلوكية وفنية وذهنية لمقابلة احتياجات محددة حالية أو مستقبلية، يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه والمنظمة التي يعمل فيها والمجتمع الكبير (عبد الوهاب، ١٩٨١ م: ١٩). أمّا من ناحية تغيير سلوك الأفراد فقد عرفه السلمي بأنه: محاولة لتغيير سلوك الأفراد في العملية الإدارية والفنية إلى الأفضل قبل العملية التدريبية (السلمي، ١٩٧٠ م: ٦).

كما عرفه العبد بأنه نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات في الفرد والجماعة من ناحية المعلومات والخبرات والمهارات ومعدلات الأداء وطرق العمل والسلوك والاتجاهات إلى الأفضل من أجل تحقيق أهداف المنظمة بأعلى كفاءة وفعالية .

أما عملية تقييم الأداء تعني تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أداءه، وتنفيذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيداً أم لا وفي أية مجالات. هذا الأداء قد يشمل تنفيذ الأعمال المسندة للفرد أو جهوده أو سلوكه (العبد، ١٩٦٩ م: ٨٨). لذا نجد أن التدريب بهذا المفهوم يساعد الموظفين في صقل مهاراتهم واكتساب الفاعلية الكافية في أعمالهم الحالية والمستقبلية، فضلاً عن التدريب يعتبر حجر الزاوية في مجال تطوير كفاءة العاملين في شتى المجالات المختلفة وفي كافة المنشآت على اختلاف أنواعها ولا يقتصر التدريب على تزويد الأفراد بالمعلومات والمعارف الجديدة فحسب بل يتعدى ذلك ليشمل بالمعلومات الممارسة الفعلية للأساليب الجديدة.

أهداف التدريب:

ويمكننا تلخيص أهداف التدريب في الآتي (ياغي، ١٩٩٣ م: ٩):

١. يعمل التدريب على تحسين أداء الفرد في المنظمة.
٢. يسعى التدريب إلى تغيير سلوك الأفراد إلى الأفضل (Johnson, ١٩٧٦: ٢).
٣. يكسب التدريب الأفراد معارف ومهارات جديدة.
٤. يخلق التدريب علاقة إيجابية بين المنظمة وإفرادها مما يؤدي لتكامل الأهداف بدلاً عن تعارضها (Bennis, ١٩٦٦: ٢٢).
٥. يساعد التدريب في عملية تخطيط القوى العاملة وتنميتها وهذا يؤدي إلى التوازن في تقديم الخدمات الاقتصادية والاجتماعية.

أهمية التدريب :

- مما سبق يمكننا أن نخلص الى أهم العناصر التي تدل على اهمية التدريب كما يلي :
1. التدريب نشاط رئيسي وليس أمراً كمالياً تلجأ إليه المنظمة باختيارها(ابو النصر، ١٩٩٥م: ١٣٣).
 2. يعتبر التدريب نظام متكامل يتكون الأجزاء والعناصر المترابطة معاً تقوم علاقات تبادلية نفعية.
 3. التدريب عملية شاملة لكل المستويات الإدارية التي تتضمنها المنظمة.
 4. التدريب عملية فنية تحتاج إلى خبرات وتخصصات محددة ينبغي توافرها.
 5. يعمل التدريب على رفع كفاية الموظفين وتحسين أدائهم مستقبلاً.

مراحل التدريب :

- تتلخص مراحل التدريب في المراحل الخمس الآتية(أيوب، ١٩٩٨م: ٩):
1. مراحل جمع وتحليل المعلومات: تعتبر هذه المرحلة الأساسية للعملية التدريبية لأن المراحل الآتية تقوم عليها.
 2. مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية: بناءً على المعلومات السابقة يتم تحديد الاحتياجات.
 3. مرحلة تحليل الاحتياجات على مستوى المنظمة والفرد: لابد من التفريق بين احتياجات المصرف التدريبية واحتياجات الموظفين، وربط ذلك بأهداف المصرف.
 4. مرحلة تنفيذ البرامج التدريبية: بعد تحديد الاحتياجات تتم عملية التنفيذ.
 5. مرحلة تقييم البرامج التدريبية: بعد التنفيذ لابد من تقييم الأداء ومعرفة أثر التدريب على أداء الفرد بالبنك.

النشأة والتطور:

تأسس البنك السوداني الفرنسي في العام ١٩٧٨ م وبدأ ممارسة نشاطه المصرفي في يناير في العام ١٩٧٩ م تحت اسم البنك السوداني الفرنسي للاستثمار برأس مال قدره ٧,٥ مليون جنيه سوداني (تقرير أداء، ٢٠٠٥ م: ٢٥). وفي العام ١٩٨١ م تم تعديل الاسم ليصبح البنك العالمي السوداني، وفي العام ١٩٩٣ م تم تغيير اسم البنك ليصبح البنك السوداني الفرنسي، واستمر البنك في نموه ونجاحه فاستقطب كوفيرا هولدينج لتصبح أكبر شركة مساهمة في البنك بحصة قدرها ١٩,٩٩٪ من أسهمه وشركة فلاي أوفرسيز ليوان المحدودة بنسبة مساهمة ١٧,٧٪ ومؤسسة دبي للاستثمار بنسبة ١٤,٤٦٪ وشركة اوسكو كوربرشن بنسبة ١٤,٤٠٪، وسيقا لولوج الأسواق العالمية ثم رفع رأس المال الاسمي إلى ٣٠٠ مليون جنيه سوداني مدفوع منها ١١,١٠٠ مليون جنيه سوداني أي ما يعادل (٤٥ مليون دولار) حتى العام ٢٠١٠ م.

اهتم البنك الفرنسي بتدريب موظفيه من خلال البرامج التدريبية الداخلية والخارجية، تهدف لرفع كفاءة الأداء وتحقيق أهداف البنك بأعلى كفاءة وفي أقرب وقت ممكن من خلال إدارة مستغلة مسؤولة عن التخطيط والتنفيذ للبرامج التدريبية، ولكن لا توجد خطة تحدد مصفوفة البرامج وتوزيعها حسب الاحتياج. فضلاً عن حاجة البنك للاهتمام بالعملاء وتلبية احتياجاتهم وفقاً لبرامج الجودة الشاملة (العميل أولاً).

إجراءات الدراسة

مقياس صدق وثبات الاستبيان:

الجدول (١-١): Reliability Statistics

الفكر بناخ	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.٩٣٠	.٩٣٠	١٠٠

لقياس صدق وثبات الاستبيان تم استخدام معامل كرونباخ، والجدول رقم (١-١) يوضح وجود درجة صدق عالية لدى أفراد العينة حيث بلغ معامل الصدق الكلي للمحاور (٩٣، ٠).

تعتمد الدراسة التطبيقية على مقياس ليكرت الخماسي لقياس محاور الاستبانة من خلال معرفة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عنصر من عناصر المحاور المختلفة، إضافة الى معرفة القيمة الاحتمالية لكل محور. ومن ثم يتم استخلاص النتائج والتوصيات.

جدول (١ / ٢): مقياس Likert ذو الخمس درجات

عبارات المقياس	الدرجة	الوزن المنسوب لقياس المتوسط
موافق بشدة	٥	٥,٠٠ - ٤,٨٠
موافق	٤	٤,٧٩ - ٣,٨٠
محايد	٣	٣,٧٩ - ٢,٨٠
غير موافق	٢	٢,٧٩ - ١,٨٠
غير موافق بشدة	١	أقل من ١,٨٠

أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين

تم اختيار مقياس ليكتر الخماسي لمعرفة أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين بالبنك السوداني الفرسي.

المحور الأول: يمثل المحور الأول العوامل الشخصية للدراسة

جدول (١/٣): العناصر الشخصية للدراسة

العوامل الشخصية	التكرار	المتوسط
النوع	٥٠	١,٣٨
العمر	٥٠	٢,٠١
المستوى التعليمي	٥٠	٢,٤٢
التخصص	٥٠	١,٨٤
الدرجة الوظيفية	٥٠	١,٠١
الخبرة	٥٠	١,٧٨

الجدول (١/٣): يبين المتوسط الحسابي المتوازن لكل محور من محاور البيانات الشخصية، وان عدد الاناث أكثر من الذكور، أما الفئة العمرية حيث بلغ متوسط أعمار العاملين بالبنك السوداني ما بين (٣١-٤٠) وهذه الفئة تمثل الشابة القادرة على الانجاز والتي في حاجة الى التدريب، وأن أغلب الموظفين حاملين لدرجة البكالوريوس فهم في حاجة للتدريب، وان أغلب التخصصات هو تخصص المحاسبة فهم في حاجة للتدريب على البرامج المحاسبية الحديثة، أما الدرجات الوظيفية فأعلى فئة هم الموظفين، وتتراوح خبراتهم ما بين (٥-١٠) ولذا فهم في حاجة الى التدريب للارتقاء بهم الى مناصب قيادية.

المحور الثاني: أثر التدريب في رفع كفاءة الأداء في البنك السوداني الفرنسي

جدول (١/٤):

القرار الاحصائي	القيمة المعنوية	كاي تربيع	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	مسلسل
دال احصائياً	٠,٠٢	١٦,٨٠٠ ^a	١,١١٠	٣,٥٦	يتم وضع أهداف للتدريبية يمكن قياسها	١
دال احصائياً	٠,٠٠	٢٠,٨٠٠ ^a	١,١٥٥	٣,١٨	يتميز البنك بتقديم برامج تدريبية عالية الجودة	٢
دال احصائياً	٠,٠٠	٦٨,٦٠٠ ^a	.٨٨١	٣,٨٦	توجد آلية واضحة لقياس أثر البرامج التدريبية في رفع كفاءة الأداء	٣
دال احصائياً	٠,٠٠	٤٢,٢٠٠ ^a	١,٠١٢	٣,٥٨	تتم مراجعة الأداء الفعلي للبرامج التدريبية بصورة دورية.	٤
دال احصائياً	٠,٠١	١٨,٤٠٠ ^a	٠,٠٥٤	٣,٥٤	تتم مقارنة الأداء الفعلي للبرامج بالأداء المخطط	٥
دال احصائياً	٠,٠٠	٣٥,٦٠٠ ^a	٠,٩٩٥	٣,٧٠	تحدد نسب للأداء المقبول وغير المقبول	٦
دال احصائياً	٠,٣٤	١٠,٤٠٠ ^a	٠,١٨٢	٣,١٠	يتم تحديد الانحرافات في الأداء بصورة دقيقة	٧
دال احصائياً	٠,٧٢	٨,٦٠٠ ^a	٠,٢٢٩	٢,٦٠	تتم معالجة الانحراف في بشكل علمي وموضوعي	٨
			.٧٠٢٢٥	٣,٣٩	المتوسط العام	

أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين

الجدول (١/٤) يوضح أن عبارات السؤال: أثر التدريب في رفع كفاءة الأداء تميل للموافقة إذ أن المتوسط الحسابي المتوازن ٣,٣٩، وأن المتوسط العام للانحراف المعياري ٠,٧٠٢٢٥ والقيم الاحتمالية لاختبار (ت) أقل من ٠,٠٥ ويوضح هذا أن رأي المبحوثين في أن هذه العبارات تمثل موافقتهم على أن التدريب يؤثر على أداء العاملين بالبنك السوداني الفرنسي.

نستنتج من قيمة مربع كاي لكل عبارات المحور الأول وجود فروق معنوية بين اجابات المبحوثين للعبارات المختلفة، وهذه الفروق جميعها كانت تميل الى اتجاه الموافقة عدا العبارة رقم (٨)، كما أشارت الى ذلك نتائج المتوسطات المرجحة أعلاه.

المحور الثالث: أثر التدريب في تحقيق أهداف البنك السوداني الفرنسي:

جدول (١/٥):

مسلسل	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كاي تربيع	القيمة المعنوية	القرار الاحصائي
١	يتم وضع أهداف استراتيجية للبرامج التدريبية بالبنك	٣,٤٨	١,٤٨٨	١٣,٨٠٠ ^a	٠,٠٨	دال احصائياً
٢	يتم وضع أهداف واضحة للبرامج التدريبية بالبنك	٣,٢٦	١,٢٥٩	١٣,٠٠٠ ^a	٠,١١	دال احصائياً
٣	يراعى الموازنة بين أهداف البنك وأهداف المتدربين	٣,٢٨	١,٣١٠	٧,٨٠٠ ^a	٠,٩٩	دال احصائياً
٤	يعمل البنك على تنفيذ أهداف البرامج التدريبية بدقة	٣,٦٨	١,٠٥٨	٢٣,٤٠٠ ^a	٠,٠٠	دال احصائياً
٥	يقوم البنك بتقييم البرامج التدريبية بصورة دورية	٣,٤٤	١,١٦٣	١٧,٠٠٠ ^a	٠,٠٢	دال احصائياً
٦	يضع البنك آلية واضحة لقياس مستوى تحقق الأهداف من البرامج التدريبية	٣,٦٠	١,١٦١	٢٧,٤٠٠ ^a	٠,٠٠	دال احصائياً

القرار الإحصائي	القيمة المعنوية	كاي تربيع	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	مسلسل
دال إحصائياً	٠,٠٠	٣٩,٦٠٠ ^a	٠.٩٤٨	٣,٦٠	يهتم البنك بعمليات التغذية الراجعة للمعلومات عن البرامج التدريبية	٧
دال إحصائياً	٠,٠٠	٢٩,٢٠٠ ^a	١,٢٣٢	٣,٤٤	تتم مراجعة الجوانب التطويرية في تحقيق الأهداف التدريبية	٨
			٠.٥٤٣٣٣	٣,٢٩٧	المتوسط العام	

الجدول (١/٥) يوضح أن عبارات السؤال: أثر التدريب في تحقيق أهداف البنك السوداني الفرنسي تميل للموافقة إذ أن المتوسط الحسابي المتوازن أعلى من ٣,٢٩٧، وأن المتوسط العام للانحراف المعياري ٠,٥٤٣٣٣ والقيم الاحتمالية لاختبار (ت) أقل من ٠,٠٥ ويوضح هذا أن رأي الباحثين في أن هذه العبارات تمثل موافقتهم على أن التدريب يؤثر في تحقيق أهداف البنك السوداني الفرنسي.

نستنتج من قيمة مربع كاي لكل عبارات المحور الثاني وجود فروق معنوية بين اجابات الباحثين للعبارات المختلفة، وهذه الفروق جميعها كانت تميل الى اتجاه الموافقة عدا العبارات (١-٣)، كما أشارت الى ذلك نتائج المتوسطات المرجحة أعلاه.

أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين

المحور الرابع: أثر التدريب في تحقيق أهداف عملاء البنك السوداني الفرنسي:

جدول (١/٦)

القرار الاحصائي	القيمة المعنوية	كاي تربيع	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	مسلسل
دال احصائياً	٠,١٨٥	٦,٢٠٠ ^a	١,٢٢٦	٢,٩٢	يتم التخطيط للبرامج التدريبية وفقاً لاحتياجات العملاء	١
دال احصائياً	٠,٠٣٤	٣,٨٠٠ ^a	١,٢٧٨	٣,١٤	لعملاء البنك أهداف واضحة يمكن قياسها	٢
دال احصائياً	٠,٠٦٧	٥,٢٠٠ ^a	١,٢٨٩	٢,٨٢	عملاء البنك راضون عن التعامل مع البنك	٣
دال احصائياً	٠,٠١٢	١٢,٨٠٠ ^a	١,٢٩٨	٣,٢٢	يتم قياس كفاءة البرامج التدريبية بتحقيق رضا العملاء	٤
دال احصائياً	٠,٠٥٥	٤,٤٠٠ ^a	١,٣٧٠	٣,٢٠	يتم تغيير أهداف البرامج التدريبية بتغير أهداف العملاء	٥
دال احصائياً	٠,٠٠٢	١٧,٢٠٠ ^a	١,٢٣٥	٣,١٦	يهتم البنك بآراء العملاء حول الخدمات المقدمة التي تم التدريب عليها.	٦
دال احصائياً	٠,٠١٦	٧,٤٠٠ ^a	١,٣٤٤	٣,١٠	يتم قياس أداء العاملين وفقاً لتحقيق رضا العملاء	٧
دال احصائياً	٠,٠٧٢	٨,٦٠٠ ^a	١,٤٠٠	٣,١٤	يتم تدريب العاملين على البرامج التقنية التي تلبي احتياجات العملاء.	٨
			.٦٣٨٠٠٣	٣,٠٨٧	المتوسط العام	

الجدول (١/٦) يوضح أن عبارات السؤال: أثر التدريب في تحقيق أهداف عملاء البنك السوداني الفرنسي تميل للموافقة إذ أن المتوسط الحسابي المتوازن أعلى من ٣,٠٨٧، وأن المتوسط العام للانحراف المعياري ٠,٦٣٨٠٠٣، والقيم الاحتمالية لاختبار (ت) أقل من ٠,٠٥، ويوضح هذا أن رأي المبحوثين في أن هذه العبارات تمثل موافقتهم على أن التدريب يؤثر في تحقيق عملاء أهداف البنك السوداني الفرنسي.

نستنتج من قيمة مربع كاي لكل عبارات المحور الثالث وجود فروق معنوية بين اجابات المبحوثين للعبارات المختلفة، وهذه الفروق جميعها كانت تميل الى اتجاه الموافقة عدا العبارات (١-٣-٨)، كما أشارت الى ذلك نتائج المتوسطات المرجحة أعلاه.

الخاتمة

تحتوي الخاتمة على أهم النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

١. يؤثر التدريب في رفع كفاءة العاملين بالبنك السوداني الفرسي، إذ ان المتوسط الحسابي العام (٣, ٣٩) المتوازن وهي نسبة عالية تدل على الموافقة على السؤال، وأن الانحراف المعياري أقل من (١) وهذا يدل تركيز اجابات المبحوثين وعدم تشتتها فضلاً عن القيمة الاحتمالية أقل من ٠,٠٥.
٢. يؤثر التدريب في تحقيق أهداف البنك السوداني الفرسي، إذ ان المتوسط الحسابي العام (٣, ٢٩) المتوازن وهي نسبة عالية تدل على الموافقة على السؤال، وأن الانحراف المعياري (٠, ٥٤٣٣) وهذا يدل تركيز اجابات المبحوثين وعدم تشتتها فضلاً عن القيمة الاحتمالية أقل من ٠,٠٥.
٣. يؤثر التدريب في تحقيق أهداف عملاء البنك السوداني الفرسي، إذ ان المتوسط الحسابي العام (٣, ٠٨) المتوازن وهي نسبة عالية تدل على الموافقة على السؤال، وأن الانحراف المعياري أقل من (١) وهذا يدل تركيز اجابات المبحوثين وعدم تشتتها فضلاً عن القيمة الاحتمالية أقل من ٠,٠٥.
٤. أن الفئات العاملة في البنك من الفئات الشابة وأن خبراتهم متوسطة، فضلاً عن الزيادة في عدد الاناث عن الذكور. وهذا يحتاج الى إعداد مصفوفة تدريبية تهتم بإعدادهم كقيادات مصرفية تواكب التغييرات التقنية الحديثة.

ثانياً: التوصيات:

٤. الاهتمام بالتخطيط للبرامج التدريبية وتحديدتها مسبقاً وفقاً لاحتياجات الموظفين من أجل رفع كفاءتهم الإدارية والمحاسبية.
٥. عمل مصفوفة تدريبية وفقاً لأهداف البنك المحددة في الخطة.
٦. الاهتمام بحاجات العملاء وربطها بالبرامج التدريبية للبنك.
٧. زيادة الاهتمام بالموظفين ذوي الخبرات العالية من أجل تأهيلهم لوظائف قيادية.
٨. استحداث برامج تدريبية حديثة لتطوير البنك.

