

أثر استراتيجيات التدريب على قيمة المصرف في سوق رأس المال من وجهة نظر الفئات ذات العلاقة بالبيئة المصرفية

أ . د . عبد الرزاق الشحادة .

كلية الاقتصاد

جامعة حلب السورية والزيتونة الاردنية

ملخص الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من المكانة التي يتمتع بها التدريب في خلق تدفقات إيجابية إضافية مباشرة للمصرف، والمساهمة غير المباشرة في رفع قيمة المصرف في أسواق رأس المال من خلال خلق بيئة مؤهلة قادرة على التغلب على المشكلات التي تواجه الأنشطة والخدمات المصرفية وتأمين متطلبات تأدية الخدمات والأعمال المصرفية بكفاءة وفعالية .

هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي إلى تقصي أثر التدريب وإعادة التأهيل المصرفي للموارد البشرية على قيمة التدفقات النقدية للوحدة المصرفية، وبالتالي على قيمة المصرف في سوق الأوراق المالية ، وبهذا فإن الدراسة تسعى لتحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. بيان الأثر المباشر لتدريب الموارد البشرية على قيمة التدفقات النقدية للوحدة المصرفية.
 2. تحليل العلاقة الارتباطية بين فعاليات التدريب وأساليبه والزيادة غير المباشرة في قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال
 3. الخروج بنتائج وتوصيات من شأنها بيان العلاقة الارتباطية بين المتغيرات الخاصة بالدراسة والمتمثلة في التدريب للموارد البشرية وأساليبه ، وقيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال ، وزيادة قيمة التدفقات النقدية لتلك الوحدة المصرفية.
- أما أهم النتائج التي توصلت إليها الباحث فهي:

- 1- إن المصارف الناجحة هي المصارف التي استطاعت تقصي الثغرات والنواقص في كفاءة كوادرها وما مدى استعداد تلك الكوادر للتعامل مع التكنولوجيات المتطورة والتي جعلت التدريب صناعة قائمة بذاتها .
- 2- إن للتدريب أثار مباشرة على زيادة المقدرة الإيرادية للوحدة المصرفية من خلال الزيادة من مردودية المخرجات للعملية المصرفية وبشكل خاص رضا المتعاملين مع المصرف وذلك بأقل التكاليف وبكفاءة وفعالية وهذا ما دلت المتوسطات الحسابية للمتغير الأول للدراسة حيث بلغت /3.366/ . أما أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة فهي:
- 1- إن المصارف الناجحة هي المصارف التي تستطيع إحداث اهتمامات خاصة في أطرها التنظيمية وبشكل خاص إحداث مراكز خاصة بالتدريب المصرفي بهدف تلافي النقص في كفاءات وقدرات الكوادر البشرية لهذه الهيئات المصرفية .
- 2- إن الوضع الراهن للسوق المصرفية يتطلب من قبل إدارتها فهماً وعناية كبيرة يتمثل في إعادة هيكلة الموارد البشرية في هذه المصارف لما لهذا الأمر من أهمية في التخفيف من المخاطر المصرفية وزيادة قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال .

مقدمة :

أصبح التدريب من الآليات الهامة الحساسة التي تساهم في قيام المصارف بدورها ، ومواكبة التغيرات والتطورات، وبشكل خاص الثورة التكنولوجية في الاستخدامات المصرفية والتي أصبحت من مستلزمات العمل المصرفي .

لم يعد نجاح العمل المصرفي متوقفا على النواحي الفنية والآلية بعد أن وصلت هذه النواحي إلى درجة عالية من التقدم والتطور ، بل أن نجاح الأنشطة المصرفية أصبح يعتمد على حد كبير على حل مشكلات التدريب والتأهيل للموارد البشرية التي أصبحت العمود الفقري في المصرف . أن التدريب ليس الغاية منه فقط زيادة كفاءة وفعالية الكوادر المصرفية في التعامل مع المستجندات والتطورات في تقنيات الأعمال المصرفية، وإنما تتمثل أهدافه الاستراتيجية في زيادة المقدرة الإبداعية والكفاءة التشغيلية لموارد المصرف والصمود في معركة التنافس الحاد في الوقت الحالي في الصناعة المصرفية وبالتالي زيادة قيمة الوحدة المصرفية الإجمالية في أسواق رأس المال . أن هنالك علاقة لا شك أنها وثيقة بين التدريب والتأهيل للموارد البشرية وتقدم الخدمات المصرفية إلى أكبر عدد ممكن من العملاء، وفي أماكن تواجههم و بأعلى كفاءة وأقل تكلفة ممكنة و هذا من شأنه التأثير المباشر على حجم و توقيت التدفقات النقدية للوحدة المصرفية . إن التطورات المستجدة و بشكل يومي في أنشطة وخدمات المصرف والتي تعتمد بشكل كلي على الثورة التكنولوجية، لا بد من أن يواكبها إعادة النظر في الكوادر البشرية اللازمة لعملية التحول ، وهذه الكوادر التي نعتقد أنها بأمرس الحاجة إلى التسليح بمفاهيم الصناعة المصرفية المعاصرة و آليات الثورة التكنولوجية ولعل التدريب المصرفي الناجح هو القادر على التصدي لهذه المهمة .

أهمية الدراسة :

يسهم التدريب و إعادة التأهيل للموارد البشرية وفق أصوله وقواعده في حل الجزء الأكبر من المشاكل الإدارية والفنية التي تواجهها الإدارة و العملية المصرفية ، كما أن للتدريب مساهمة مباشرة في تحقيق التدفقات الايجابية للمصرف التي لن تتحقق فقط من خلال الإمكانيات المادية المتاحة للمصرف ،و إنما من خلال رفع سوية و كفاءة الأداء المصرفي للعاملين في المصرف نفسه ، و من خلال جذب عاملين من المصارف الأخرى .

ومن هنا فإن أهمية هذه الدراسة تنبع من أهمية التدريب في خلق تدفقات إيجابية إضافية مباشرة للمصرف، والمساهمة غير المباشرة في رفع قيمة المصرف في أسواق رأس المال من خلال خلق بيئة مؤهلة قادرة على التغلب على المشكلات التي تواجه الأنشطة والخدمات المصرفية وتأمين متطلبات تأدية الخدمات والأعمال المصرفية بكفاءة وفعالية .

أهداف البحث :

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى تقصي أثر التدريب وإعادة التأهيل المصرفي للموارد البشرية على قيمة التدفقات النقدية للوحدة المصرفية، وبالتالي على قيمة المصرف في سوق الأوراق المالية ، ولهذا فإن الدراسة تسعى لتحقيق الأهداف الفرعية التالية :

1. بيان الأثر المباشر لتدريب الموارد البشرية على قيمة التدفقات النقدية للوحدة المصرفية.
 2. تحليل العلاقة الارتباطية بين فعاليات التدريب وأساليبه والزيادة غير المباشرة في قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال .
 3. الخروج بنتائج وتوصيات من شأنها بيان العلاقة الارتباطية بين المتغيرات الخاصة بالدراسة والمتمثلة في التدريب وأساليبه ، وقيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال ، وزيادة قيمة التدفقات النقدية لتلك الوحدة المصرفية .
- الدراسات السابقة العربية :

1. دراسة أحمد سيد مصطفى : التدريب سبيل المديرين لتنمية الموارد البشرية / 1990 / .
- هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى أهمية ودور التدريب في تنمية الموارد البشرية لدى منظمات الأعمال ، وقد توصلت الدراسة إلى أن للتدريب أبعاد مختلفة في خلق بيئة تنظيمية وإدارية تحقق وتساعد في الأداء ، كما توصلت الدراسة إلى أن هنالك علاقة آليات التدريب وكفاءة العملية الإدارية والتنظيمية للموارد البشرية في المنظمة .
2. دراسة إيمان إبراهيم عودة : تقييم سياسي التدريب والحوافز في القطاع الصناعي / دراسة ميدانية على صناعة الإسمنت / 1993 / .

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر كلاً من التدريب والحوافز على الأداء في القطاع الصناعي ، وقد توصلت الدراسة إلى أن العلاقة بين الحوافز المادية وإنتاجية العمل علاقة غير خطية ، كما تم التوصل إلى أن عملية التدريب في القطاع الصناعي تحتاج إلى طرق وأساليب تتلاءم مع طريقة

العمل ، كما أن هنالك عدم كفاية في أساليب التدريب المستخدمة في تنفيذ البرامج التدريبية القطاع الصناعي .

3. دراسة عمر محمد القيزي : دور التدريب في إعداد ودعم كوادر المواطنين في القطاع المصرفي والمالي على معيار الإمارات للدراسات المصرفية والمالية بدولة الإمارات العربية المتحدة / 1999 .

هدفت هذه الدراسة التعرف على اتجاهات المتدربين في المصارف الوطنية والأجنبية نحو البرامج التدريبية من حيث الاحتياجات وتصميم البرامج وتنفيذها وتقييمها . وقد توصلت الدراسة إلى أهم أنه لا توجد اختلافات جوهرية بين اتجاهات مسؤولي التدريب في المصارف نحو كل من طرق تحديد الاحتياجات التدريبية و موضوعات التدريب ، وحول مدى كفاية أساليب التدريب المستخدمة في تنفيذ البرامج التدريبية إلا أنه قد وجدت اختلافات جوهرية بين اتجاهات مسؤولي التدريب في المصارف حول قدرة البرامج التدريبية على تغطية كفاءة جوانب العمل المصرفي .

4. دراسة محمد الحسين : أهمية التدريب المصرفي في رفع كفاءة الأداء المصرفي / مع دراسة حالة المصرف التجاري السوري / 1999 .

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الثغرات في النشاط التدريبي الذي يقوم به المصرف التجاري السوري كجزء من المشكلات الإدارية التي يعاني منها هذا المصرف ، وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة وهي ضرورة إعطاء أولية التدريب للادارات المصرفية على أساليب إدارية أكثر حداثة وتطور وتحويلها إلى قيادة تحويلية تقود عملية الانتقال والتحول إلى واقع جديد للمصرف أكثر تطوراً ومواكبه لمتطلبات العصر وعملية التنمية .

5. دراسة عبيد على المنصوري : تأثير برامج التدريبية على الأداء الوظيفي بالتطبيق على الدوائر المحلية لإمارة أبو ظبي / 2000 .

هدفت الدراسة قياس العلاقة بين مستويات نجاح البرامج التدريبية ومستويات الأداء الوظيفي وكذلك تحديد مقومات البرنامج التدريبي الفعال الذي يؤثر على مستويات الأداء الوظيفي . وقد توصلت الدراسة إلى أن أهم مستويات القصور في أداء العاملين يرجع إلى نقص الخبرة والممارسة ، كما تبين أن حضور البرامج التدريبية من خلال خطة تدريبية محددة يساعد في تحسين الأداء ، كما أنه يجب تحديد الاحتياجات التدريبية وفقاً للأسس العلمية حتى تتحقق فعالية للعملية التدريبية مما يؤثر إيجاباً على الأداء الوظيفي .

6. دراسة عبد الحكيم أحمد نجم : تحليل العلاقة بين بعض سياسات الموارد البشرية بالمنظمة والالتزام التنظيمي من خلال توسيط الرض الوظيفي / 2003 .

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى تأثير متغيرات الموارد البشرية المتمثلة في التدريب والحوافز والأجور والترقية من الرضا الوظيفي وبالتالي على الالتزام التنظيمي وقد توصلت الدراسة إلى أن الأجور و الحوافز والتدريب والترقية تؤثر معنوياً في الرضا الوظيفي، وتساهم مجتمعة في تفسير 81.9 % من التفسير في مستوى الرضا الوظيفي وكان من أهم التوصيات لهذه الدراسة ضرورة إعطاء الإدارات المزيد من الاهتمام لسياسات الموارد البشرية ، حيث يجب أن تكون هذه السياسات فعالة وموضوعية .

الدراسات السابقة الأجنبية :

1. دراسة (Claude , 1994) :

هدفت هذه الدراسة لبيان أهمية تقييم البرامج التدريبية وأثر ذلك على نجاح العملية التدريبية ، وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة التركيز على استخدام أساليب متطورة لتقييم البرامج التدريبية ويجب أن يتم تقييم البرامج التدريبية بعد انتهائها بفترة كافية حتى يتضح تأثيرها الحقيقي على سلوكيات وأداء العاملين ، كما يجب تطوير البرامج التدريبية انطلاقاً من نتائج عمليات التقييم .

2. دراسة (Ruth , 1994) :

هدفت هذه الدراسة لتطوير النشاط البشري من خلال إنشاء برامج استشاري للتدريب داخل الجهة التي تقوم بالتدريب ، وتحديد أهداف محددة لهذا المركز ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود ضرورة لإنشاء مركز استشاري للتدريب مع تحديد مهامه وأهدافه بدقة حتى يقوم بدوره في تطوير النشاط التدريبي في المنظمة .

3. دراسة (Hug hey & Mussnug , 1997) :

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العناصر اللازمة لتحقيق فعالية التدريب وكذلك لبيان أهمية الدور الذي يؤديه مديري التدريب لتحقيق أهداف التدريب وجعل التدريب فعالاً وقد توصلت الدراسة إلى أنه تزداد فعالية البرامج التدريبية عندما تحتوي على ممارسات عملية وتدريب عملي ، وتزداد فعالية التدريب مع المتابعة المباشرة لمدرء التدريب كما أنه يجب إرسال العاملين للتدريب إلا عند وجود فعالية للتدريب تتعلق بقصور في الأداء أو السلوكيات أو المعارف أو المهارات .

مشكلة الدراسة وأسئلتها :

إن تنمية مهارات العاملين المصرفيين وتطويرها و إعادة تأهيلها بما يتوافق مع المستجدات اليومية في الأنشطة والخدمات المصرفية، وتطوير قدرات هؤلاء العاملين وتغير سلوكهم يلعب دوراً مهماً في تطوير الخدمات والأنشطة المصرفية وبالتالي تحقيق الأهداف النهائية للعملية المصرفية .

مما سبق يمكن تلخيص مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤلات التالية :

1. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب المصرفي للموارد البشرية وزيادة المقدرة الابداعية للوحدة المصرفية .

2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب المصرفي للموارد البشرية وزيادة قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال .

فروض البحث :

يسعى البحث لإثبات الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى :

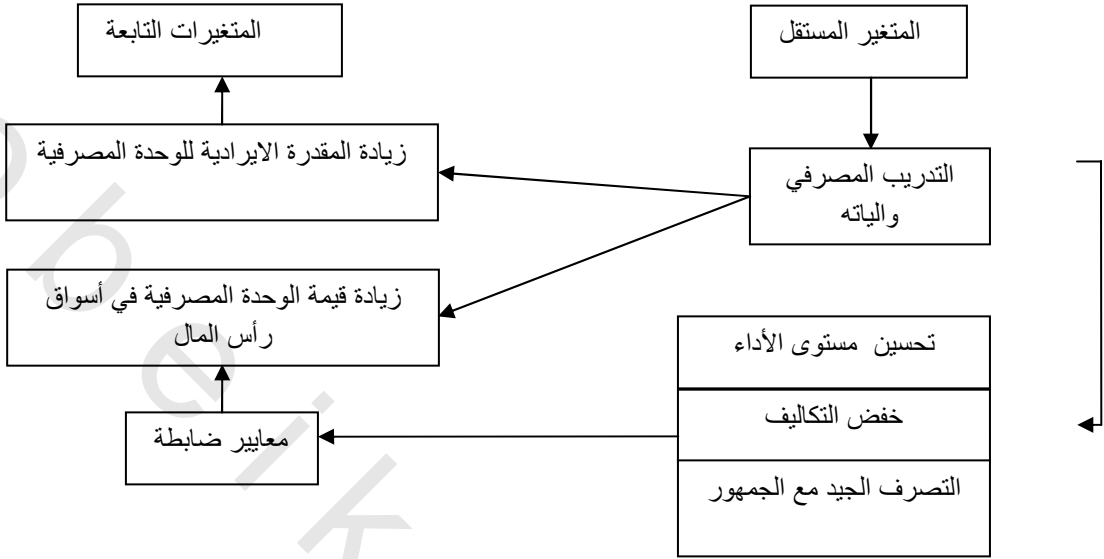
لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب المصرفي للموارد البشرية وزيادة المقدرة الابداعية للوحدة المصرفية .

الفرضية الثانية :

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب المصرفي للموارد البشرية وزيادة قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال .

نموذج الدراسة :

انسجماً مع أهداف وأهمية هذه الدراسة ، فقد تم صياغة نموذج للدراسة والذي من خلاله سيتم التعرف على المتغير المستقل والممثل في التدريب المصرفي للموارد البشرية، والمتغيرات التابعة المتمثلة في قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال ، وزيادة المقدرة الابداعية للوحدة المصرفية ، ويمكن تمثيل متغيرات الدراسة في الشكل التالي :



شكل يوضح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة للدراسة.

أسلوب ومنهجية البحث :

اعتمد الباحث الأسلوب التحليلي و الاستنتاجي في دراسة أثر استراتيجيات التدريب المصرفي للموارد البشرية وذلك من خلال منهجية قامت على محورين .

- المحور الأول : النظري وذلك بالرجوع إلى الأدبيات والدوريات والكتب المتعلقة بقضية التدريب والتأهيل المصرفي للموارد البشرية وأثره على كفاءة العمل المصرفي وأهدافه .
- المحور الثاني : الدراسة الميدانية ، وذلك من خلال تصميم استبانة وزعت على الأطراف ذات العلاقة بالبيئة المصرفية لبيان أثر التدريب المصرفي للموارد البشرية على قيمة المصرف في أسواق رأس المال وزيادة المقدرة الايرادية لتلك الوحدة المصرفية .

مجتمع وعينة الدراسة :

يتألف مجمع الدراسة من ثلاث فئات لها علاقة بالبيئة المصرفية وهم :

- أ. المدراء الإداريين للمصارف التجارية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي وعددها 14 بنكاً تجارياً . وكان عدد أفراد المستجيبين/28/

ب. المحللون الماليون المسجلون في سوق عمان المالي / شركات الوساطة المالية / . وكان عدد أفراد المستجيبين/20/

ج. مدققوا الحسابات الخارجيين باعتبارهم الجهة المقيمة للوضع الحالي للمؤسسات المصرفية . وكان عدد أفراد المستجيبين/14/

خلفية الدراسة :

يعد التدريب من أهم الوظائف المناطة بالإدارة، وهو من أهم عناصر الكفاءة الإدارية والفنية في الوحدة المصرفية ، وهو المحرك الأساسي لها ، إذ لم يعد دور الموظف مقتصرًا على القيام بأعمال روتينية ، بل تجاوز ذلك إلى أن أصبح

شخصاً مقوماً لنمو المؤسسة المصرفية ، وباحثاً مخططاً للبرامج التنموية للأنشطة المصرفية ، مشاركاً في إيجاد الحلول للكثير من العقبات التي تواجه العملية المصرفية وأدائها ، متفاعلاً مع التكنولوجيا المعاصرة ، عاملاً على حل المشكلات على دراية واسعة بحاجات العملاء إلى الخدمات المصرفية المتطورة معزراً لها ، مثيراً لدافعهم نحو التعامل مع المصرف .

التدريب المصرفي للموارد البشرية هو العملية التي يقصد منها إعداد وتنمية الكوادر البشرية ليتمكنوا من المقدرة على إنجاز العمليات المصرفية المختلفة بهدف تحقيق أهداف البنوك التي يعملون فيها ضمن مبادئ السلامة والأمان والكفاءة/ علمي ، 1999 /

إضافة إلى ما تقدم من فإن التدريب المصرفي للموارد البشرية يعتبر مدخلاً هاماً من مدخلات نظام المعلومات المصرفية لجهة دعم القرارات المصرفية المختلفة وأسلوباً داعماً ومميزاً لحل المشكلات ومواجهة التحديات التي تواجهها المصارف / حسين ص. 386 /.

فالعملية التدريبية للموارد البشرية في المصارف هي عملية مستمرة وحتمية ولا تقل أهمية عن العمليات والأنشطة المصرفية الأخرى مثل قبول الودائع ومنح التسهيلات الائتمانية وغيرها من الأنشطة المصرفية .

فالأخطاء المصرفية الناتجة عن قلة الخبرة قد تلحق بالمصرف جملة من الخسائر ربما تفوق الخسائر الناتجة عن أي نشاط أو خدمة مصرفية أخرى .

إن المصارف كانت ما تزال المستقطب الأول لإنجازات تكنولوجيا المعلومات ولما كانت هذه الإنجازات تطور يومياً ولا تقف في تطورها عند حد معين ، فهذا الأمر يفرض ضروريات تدريبية واهتماماً خاصاً من قبل الإدارة المصرفية

إن المصارف الناجحة هي المصارف التي أن تتقصى الثغرات والنواقص في كفاءة كوادرها وما مدى كفاءة تلك الكوادر في التعامل مع التكنولوجيا المتطورة والتي جعلت من التدريب المصرفي صناعة قائمة بذاتها ، فالكثير من المصارف الناجحة في العالم استطاعت أن تحدث في إطارها التنظيمي مراكز خاصة بالتدريب المصرفي للموارد البشرية مزودة بأحدث الأجهزة والتقنيات والخبرات .

لقد تعرض عدد من الباحثين إلى أثر التدريب للموارد البشرية في زيادة كفاءة الأداء، وفي هذا الصدد يقول أحد الباحثين أن تدريب العاملين يعزز ثقتهم بأنفسهم ويمكنهم من الاعتزاز بنتائجهم وتقييم أعمالهم .

وقد تعرض العلمي إلى فوائد التدريب المصرفي للموارد البشرية من خلال إجمال تلك الفوائد بالعناصر التالية / العلمي ص. 69 / .

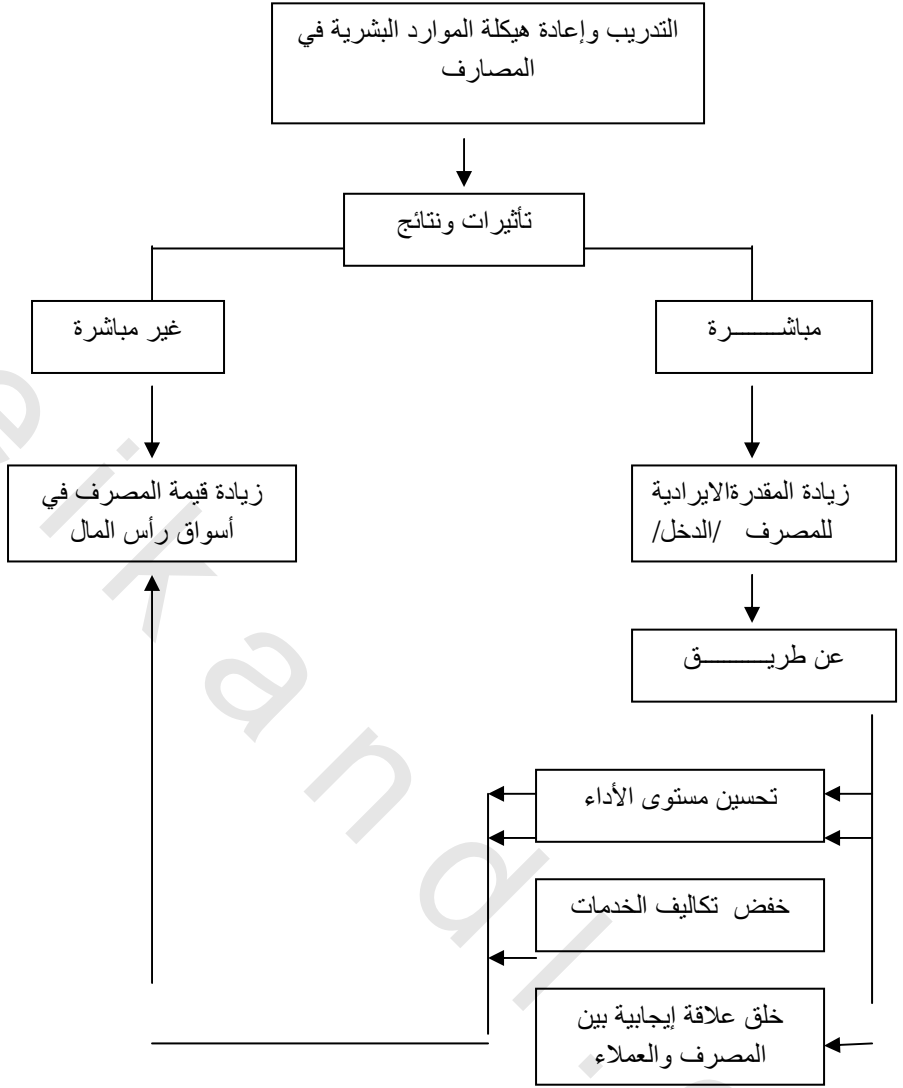
1. تحسين مستوى الأداء الفردي والإجماعي وبالتالي الأداء العام للمصرف .
 2. خفض التكاليف عن طريق تدريب العاملين المصرفيين على أساليب عملية تجعلهم في غنى عن الحركات الزائدة ، وتبعدهم عن شبح الخطاء العملية
 3. غرس مبادئ الأخلاق الحميدة والتصرف الجيد مع الجمهور مما يؤدي إلى زيادة رضاه .
 4. تكشف البرامج التدريبية والمناقشات عن أساليب العمل الجديدة والمفيدة .
 5. يخلق التدريب عند المتدربين ثقة بالنفس ويعزز لديه الطموح الوظيفي، و فرصة تدريبية تتخلق أمام المتدرب عشرات الفرص للتقدم والتطور .
 6. التدريب المصرفي التكنولوجي يظهر المصارف أمام عملائها على أنها مصارف متطورة تؤمن بالعلم و التكنولوجيا طريقاً لازدهار والنجاح .
- مما سبق يرى الباحث أن للتدريب قدرة على ترسيخ المعلومات لدى المتدرب ويزيد من قدرته الإبداعية ويساعده في مواجهه المواقف الجديدة بالتالي يساعد على التعامل مع المواقف المختلفة بكفاءة وفعالية ، ويزيد من مردودة مما ينعكس على المخرجات للعملية المصرفية ، وبشكل خاص رضا الجمهور المتعامل مع المصرف ومستقبله ، ومدى حرصه على توفير الخدمات المصرفية بأقل التكاليف و بكفاءة وفعالية .
- أضف إلى ما تقدم فإن التدريب يعمق لدى المتدرب حاسة الانتماء للمصرف مما ينعكس على مسؤوليته تجاه مستقبل المؤسسة المصرفية، ومدى حرصه على نجاح واستمرار تلك المؤسسة المصرفية .

من المؤكد أن العلاقة بين المصرف والعملاء ستكون أكثر قوة ومتانة وديمومة كلما تحسنت جودة الخدمة المصرفية ، ومن هنا فإن ارتباط التدريب بالخدمة المصرفية وبالتالي بالمقدرة الايرادية للوحدة المصرفية ، ويلاحظ من هذا الارتباط أنه ارتباط عضوي نظراً لما يوفر التدريب من خفض في التكاليف وتحسين مستوى الأداء للأنشطة والخدمة المصرفية ، وبالتالي يساهم التدريب في إيجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط ودرجة المخاطرة التي يتحملها المصرف .

لا شك أن زيادة حدة المنافسة بين المصارف في مجالات متعددة وتعقد وتنوع الرغبات والدوافع والاتجاهات لدى العملاء ، بالإضافة إلى سرعة التطور التكنولوجي وإدخال التقنيات الجديدة في العمل المصرفي ، وما صاحب ذلك من تكاليف يتطلب فهمها وعناية كبيرة من قبل الإدارة، هذه العوامل يجب أن تكون دافعاً لدراسة العملية التدريبية، وإعادة هيكلة الموارد البشرية في المصارف ، لما لهذا الأمر من أهمية من التخفيف من المخاطر المصاحبة للعوامل السابقة الذكر .

ومن جهة أخرى فإن للعوامل والتطورات التي تم ذكرها سابقاً الأثر غير المباشر على قيمة المصارف في أسواق رأس المال .

ولهذا فيمكن تمثيل نتائج وتأثيرات التدريب المصرفي على أعمال المصرف من زاويتين كما في المخطط التالي :



شكل يوضح النتائج المباشرة وغير المباشرة للتدريب المصرفي .

من الشكل السابق الذكر نلاحظ أن للتدريب تأثيرات مباشرة وغير مباشرة على الوحدة المصرفية تمثلت المباشرة منه في زيادة التدفقات النقدية من خلال ما يوفره التدريب من عوامل مساعدة في زيادة تلك التدفقات، ومن تأثيرات غير مباشرة تمثلت في زيادة أسعار أسهم تلك المؤسسات المالية في أسواق رأس المال .

عرض البيانات اختبار الفرضيات

بعد استبعاد الاستبيانات غير القابلة للتحليل الإحصائي و البالغ عددها /8/ استبيانات لعدم اكتمال الإجابات فيها من أصل /62/ استبيان وزعت على مجتمع الدراسة، تم استخدام البرنامج الإحصائي الاجتماعي /spss/ حيث تم افتراض وسط حسابي /3/ يتم من خلاله قبول الفرضيات أو رفضها و كانت نتائج البيانات على النحو التالي:

الفرضية الأولى :

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب المصرفي للموارد البشرية وزيادة المقدرة الإيرادية للوحدة المصرفية . الجدول التالي رقم /1/ يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمتغيرات الفرضية الأولى:

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	نسبة التأثير %	الترسل سل
1 إن للتدريب آثار مباشرة على تحسين مستوى الأداء للفرد والجماعة بالتالي التأثير على نتائج أعمال الوحدة المصرفية .	3.8056	0.9013	23.68%	76.11%	
2 يؤدي التدريب المصرفي للموارد البشرية إلى خفض التكاليف وزيادة الإيرادات .	3.5	1.1315	32.33%	57%	
3 من تأثيرات التدريب زيادة رضا العملاء من الخدمات وبالتالي زيادة عدد المتعاملين مع المصرف وهذا بدوره يؤثر على نتائج أعمال المصرف النهائية .	2.6759	1.1093	41.45%	53.85%	
4 التدريب عامل من العوامل التي تؤدي إلى التصرف الجيد مع العملاء وبالتالي زيادة الأنشطة المصرفية المختلفة .	3.713	1.0682	28.77%	74.26%	
5 التدريب المصرفي للموارد البشرية يؤدي بشكل مباشر إلى تقوية كفاءة العمل المصرفي وبالتالي زيادة التدفقات النقدية للمصرف .	3.9167	0.9965	52.44%	78.33%	
6 أن للتدريب أثر مباشر في توفير الحلول للكثير من العقبات التي تواجه المصرف وهذا سيعزز التعامل في المصرف .	3.7222	1.0031	26.95%	74.44%	

7	يتمتع التدريب بأهمية موازية تماماً لأعمال وأنشطة المصرف المنتجة للدخل مثل قبول الودائع والتسهيلات الانتمائية .	3.6574	1.0604	29%	73.15%
8	إن للتدريب تأثيرات مباشرة على غرس مبادئ الأخلاق الحميدة وبالتالي زيادة رضا المتعاملين مع المصرف.	2.6389	1.1229	42.55%	52.78%
9	إن للتدريب تأثيرات مباشرة في الكشف عن أساليب العمل المفيدة والمنتجة للتدفقات الايجابية .	2.963	1.1433	38.59%	59.26%
10	التدريب عامل يؤدي إلى تعزيز الموارد البشرية ثقتهم بأنفسهم و اعتزازهم بإنتاجهم	2.6111	1.0923	41.83%	52.22%
11	التدريب يعمق لدى المتدرب حاسة الانتماء للوحدة المصرفية مما ينعكس على أعمال ومستقبل الوحدة المصرفية .	3.6019	1.0407	28.9%	72.02%
	متوسط المتوسطات للمتغير الأول	3.366	0.6699	19.90%	67.16%

نلاحظ من الجدول رقم /1/ أن الوسط الحسابي للأسئلة مجتمعة بلغ /3.366/ وهو أعلى من متوسط

أداة القياس /3/ كما بلغت نسبة التأثير للأسئلة مجتمعة /67.16% / و هي أعلى من النسبة المعتمدة في هذه الدراسة وهي / 60% / و الانحراف المعياري للأسئلة مجتمعة بلغ /0.6699 / و معامل الاختلاف للأسئلة مجتمعة بلغ /19.90% / و هو أقل من النسبة المعتمدة في هذه الدراسة /50% / و هذا يدل علي انسجام واضح و اتفاق بين إجابات عينة الدراسة.

و بناءا علي النتائج السابقة تكون الفرضية مقبولة و للتأكد من هذه النتيجة تم استخدام اختبار /T-test/ المزدوج للمتوسطات الحسابية للمتغير الأول للدراسة وذلك لمقارنته مع المتوسط الحسابي الفرضي (3) والذي يمثل الحد الأدنى لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب المصرفي للموارد البشرية وزيادة المقدرة الايرادية للوحدة المصرفية ، وذلك لتحديد ما إذا كان الفرق بين المتوسط

الحسابي للفرضية و بين الحد الأدنى ذو دلالة إحصائية وذلك عند مستوى ثقة إحصائية $(0.05 \leq a)$ و يوضح الجدول رقم 2/ نتائج اختبار /t-test/ المزدوج للمتوسطات الحسابية للمغير الأول.

جدول رقم 2/ يوضح نتائج اختبار /t-test/ الفرضية الأولى

المتغير الأول الخاص بزيادة المقدرة الايرادية	المتوسط الحسابي للمتغير	قيمة / T /	مستوى معنوية (T)
	3.366	8.09	0.000

من الجدول أعلاه نستنتج ما يلي:

كان الفرق بين المتوسط الافتراضي /3/ و المتوسط الحسابي للفرضية الأولى دال إحصائياً، حيث كانت قيمة $t = 8.09$ /و كانت معنوية/ t تساوي /0.000/ و هذا المستوى من المعنوية ذو دلالة إحصائية قوية ، يدل على وجود علاقة بين التدريب المصرفي للموارد البشرية و بين زيادة التدفقات النقدية للوحدة المصرفية و بالتالي نرفض الفرضية العدمية و نقبل الفرضية البديلة و هذا يعني أن:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب المصرفي للموارد البشرية وزيادة المقدرة الايرادية للوحدة المصرفية .

الفرضية الثانية :

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب المصرفي للموارد البشرية وزيادة قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال . الجدول التالي رقم 3/ يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمتغيرات الفرضية الثانية:

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	نسبة التأثير %	الترسل
1 أن القيمة الإجمالية للوحدة المصرفية في أسواق رأس المال يتأثر بشكل مباشر بما تتمتع به الوحدة المصرفية من سمعة وأمانة للقائمين فيها .	2.5921	1.005	38.76%	51.85%	
2 أن قيمة السهم للوحدة المصرفية في أسواق رأس المال يتأثر بشكل غير مباشر بما تتمتع به الإدارة المصرفية من كفاءة تشغيل للموارد المتاحة للوحدة المصرفية .	2.5741	1.0304	40.17%	51.48%	

3	أن قيمة السهم للوحدة المصرفية في أسواق رأس المال يتأثر بشكل غير مباشر بكفاءة الموارد البشرية للوحدة المصرفية .	2.3981	0.9367	%39.06	%47.96
4	أن قيمة السهم للوحدة المصرفية في أسواق رأس المال يتأثر بشكل مباشر بنتائج الأعمال وقيمة التدفقات المحققة	3.6759	1.0837	%29.48	%73.52
5	إن قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال تتأثر بمقدار حصتها في السوق المصرفي .	3.9907	0.8592	%21.53	%79.81
6	هنالك علاقة بين التدفقات النقدية الناتجة عن الاستخدام السليم للموارد وبين قيمة الوحدة في أسواق رأس المال .	2.4907	1	%40.15	%49.82
7	هنالك علاقة غير مباشرة بين سياسات التدريب والتأهيل القائمة في الوحدة المصرفية وقيمة تلك الوحدة في أسواق رأس المال .	3.9074	0.9124	%23.35	%78.15
8	إن للتدريب آثار غير مباشرة على التخفيف من حدة المنافسة وبالتالي التأثير على قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال .	3.6574	0.9779	%26.47	%73.15
9	إن للتدريب آثار غير مباشرة على قيمة الوحدة في أسواق رأس المال من خلال المساهمة في التوازن بين التوسع في النشاط ودرجة المخاطرة التي يتحملها المصرف .	2.5463	1.0702	%42.07	%50.93
10	إن من نتائج التدريب تحسين مستوى الأداء وخفض التكاليف وهذا عامل لزيادة قيمة السهم في أسواق رأس المال .	3.6389	0.9996	%27.47	72.78%
	متوسط المتوسطات للمتغير الثاني	3.1473	0.7933	%25.21	%62.95

نلاحظ من الجدول رقم 3/ أن الوسط الحسابي للأسئلة مجتمعة بلغ /3.1473/ وهو أعلى من متوسط أداة القياس /3/ كما بلغت نسبة التأثير للأسئلة مجتمعة /62.95% و هي أعلى من النسبة المعتمدة في هذه الدراسة وهي /60/ والانحراف المعياري للأسئلة مجتمعة بلغ /0.0.7933/ ومعامل الاختلاف للأسئلة مجتمعة بلغ /25.21% و هو أقل من النسبة المعتمدة في هذه الدراسة /50% و هذا يدل علي انسجام واضح و اتفاق بين إجابات عينة الدراسة. و بناءا علي النتائج السابقة تكون الفرضية مقبولة و للتأكد من هذه النتيجة تم استخدام اختبار /T-test/ المزدوج للمتوسطات الحسابية للمتغير الثاني للدراسة وذلك لمقارنته مع المتوسط الحسابي الفرضي (3) والذي يمثل الحد الأدنى لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب المصرفي للموارد البشرية وزيادة قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال ، وذلك لتحديد ما إذا كان الفرق بين المتوسط الحسابي للفرضية و بين الحد الأدنى ذو دلالة إحصائية وذلك عند مستوى ثقة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) و يوضح الجدول رقم 4/ نتائج اختبار /t-test/ المزدوج للمتوسطات الحسابية للمتغير الثاني.

جدول رقم 4/ يوضح نتائج اختبار /t-test/ الفرضية الثانية.

المتغير الأول الخاص بزيادة قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال	المتوسط الحسابي للمتغير	قيمة / T /	مستوى معنوية (T)
	3.1473	29.86	0.000

من الجدول أعلاه نستنتج ما يلي:

كان الفرق بين المتوسط الافتراضي /3/ و المتوسط الحسابي للفرضية الأولى دال إحصائياً، حيث كانت قيمة $t = 29.86$ و كانت معنوية /t/ تساوي /0.000/ و هذا المستوى من المعنوية ذو دلالة إحصائية قوية ، يدل على وجود علاقة بين التدريب المصرفي للموارد البشرية و بين زيادة قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال و بالتالي نرفض الفرضية العدمية و نقبل الفرضية البديلة و هذا يعني أن:

وجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب المصرفي للموارد البشرية وزيادة قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال .

النتائج و التوصيات :

من خلال عرض البيانات واختبار الفرضيات يمكن توصيف أهم النتائج الخاصة بهذه الدراسة بالنقاط التالية :

1- إن المصارف الناجحة هي المصارف التي استطاعت تقصي الثغرات والنواقص في كفاءة كوادرها وما مدى استعداد تلك الكوادر للتعامل مع التكنولوجيات المتطورة والتي جعلت التدريب صناعة قائمة بذاتها .

2- إن للتدريب أثار مباشرة على زيادة المقدرة الايرادية للوحدة المصرفية من خلال الزيادة من مردودية المخرجات للعملية المصرفية وبشكل خاص رضا المتعاملين مع المصرف وذلك بأقل التكاليف وبكفاءة وبفعالية وهذا ما دلت المتوسطات الحسابية للمتغير الأول للدراسة حيث بلغت/3.366/ .

3- يساهم التدريب في إيجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط ودرجة المخاطرة التي يتحملها المصرف ولهذا التدريب سيؤدي إلى تأثيرات غير مباشرة تتمثل في زيادة قيمة المصرف في أسواق رأس المال وهذا ما كانت تؤكد النتائج الإحصائية للمتغير الثاني في الدراسة .
أما أهم التوصيات التي يوصي بها الباحث فهي كالآتي :

1- إن المصارف الناجحة هي المصارف التي تستطيع إحداث اهتمامات خاصة في أطرها التنظيمية وبشكل خاص إحداث مراكز خاصة بالتدريب المصرفي بهدف تلافي النقص في كفاءات وقدرات الكوادر البشرية لهذه الهيئات المصرفية

2- إن الوضع الراهن للسوق المصرفية يتطلب من قبل إدارتها فهماً وعناية كبيرة يتمثل في إعادة هيكلة الموارد البشرية في هذه المصارف لما لهذا الأمر من أهمية في التخفيف من المخاطر المصرفية وزيادة قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال .

3- إن العامل الأهم في أنشطة المصارف يتمثل في استمرارية العلاقة الايجابية بين المصرف والعملاء ، وهذا الأمر متوقف على العنصر البشري المنفذ لأهداف المصرف ، لهذا لا بد من أن يحتل التدريب المكانة الخاصة به للمساعدة في إيجاد الحلول للكثير من العقبات التي تواجه العملية المصرفية وأدائها .

المراجع :

1. أحمد سيد مصطفى : التدريب سبيل المديرين لتنمية الموارد البشرية ، مجلة الإدارة ، المجلد 22 ، القاهرة / 1990 /
2. إيمان إبراهيم عودة : تقييم سياسي التدريب والخوافز في القطاع الصناعي / دراسة ميدانية على صناعة الإسمنت ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين الشمس / 1993 / .
3. عبد الحكيم أحمد نجم : تحليل العلاقة بين بعض سياسات الموارد البشرية بالمنظمة والالتزام التنظيمي من خلال توسيط الرض الوظيفي ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، المجلد 27 ، العدد 3 ، / 2003 / .
4. عبيد على المنصوري : تأثير برامج التدريبية على الأداء الوظيفي بالتطبيق على الدوائر المحلية لإمارة أبو ظبي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين الشمس / 2000 / .
5. عمر محمد القيزي : دور التدريب في إعداد ودعم كوادر المواطنين في القطاع المصرفي والمالي على معير الإمارات للدراسات المصرفية والمالية بدولة الإمارات العربية المتحدة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين الشمس / 1999 / .
6. محمد الحسين : أهمية التدريب المصرفي في رفع كفاءة الأداء المصرفي / مع دراسة حالة المصرف التجاري السوري ، مجلة بحوث جامعة حلب ، العدد 23 ، / 1999 / ص. 379.
7. مهدي فكري العلمي : مقالات في التدريب المصرفي ، الطبعة الأولى ، مطبعة المؤيد ، عمان ، ص. 69 / 1995 / .

المراجع الأجنبية :

1. Aaron W. Hughey & Kenneth J. Mussnug , " Designing Effective Employee Training Program ," Training for quality Journal , Vol.5, No.2, 1997
2. Cellich Claude " Managing Trainig Evaluatipn in Trade Promotion " , International Trade Forum , No. 4, 1994 .
3. Clarck Ruth, " It is Time to Develop Training " , Journal of Training and Development , Vol. 48, Sept ., 1994 .

الاستبانة:

الفرضية الأولى:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب المصرفي للموارد البشرية وزيادة المقدرة الإيرادية للوحدة المصرفية .

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	إن للتدريب آثار مباشرة على تحسين مستوى الأداء للفرد والجماعة بالتالي التأثير على نتائج أعمال الوحدة المصرفية .				
2	يؤدي التدريب المصرفي للموارد البشرية إلى خفض التكاليف وزيادة الإيرادات .				
3	من تأثيرات التدريب زيادة رضا العملاء من الخدمات وبالتالي زيادة عدد المتعاملين مع المصرف وهذا بدوره يؤثر على نتائج أعمال المصرف النهائية .				
4	التدريب عامل من العوامل التي تؤدي إلى التصرف الجيد مع العملاء وبالتالي زيادة الأنشطة المصرفية المختلفة .				
5	التدريب المصرفي للموارد البشرية يؤدي بشكل مباشر إلى تقوية كفاءة العمل المصرفي وبالتالي زيادة التدفقات النقدية للمصرف .				
6	أن للتدريب أثر مباشر في الحلول للكثير من العقبات التي تواجه المصرف وهذا سيعزز التعامل في المصرف .				
7	يتمتع التدريب بأهمية موازية تماماً لأعمال وأنشطة المصرف المنتجة للدخل مثل قبول الودائع والتسهيلات الائتمانية .				
8	إن للتدريب تأثيرات مباشرة على غرس مبادئ الأخلاق الحميدة وبالتالي زيادة رضا المتعاملين مع المصرف .				
9	إن للتدريب تأثيرات مباشرة في الكشف عن أساليب العمل المفيدة والمنتجة للتدفقات الإيجابية .				
10	التدريب عامل يؤدي إلى تعزيز الموارد البشرية ثقتهم بأنفسهم واعتزازهم بإنتاجهم .				

11	التدريب يعمق لدى المتدرب حاسة الانتماء للوحدة المصرفية مما ينعكس على أعمال ومستقبل الوحدة المصرفية .				
----	---	--	--	--	--

الفرضية الثانية :

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب المصرفي للموارد البشرية وزيادة قيمة الوحدة
المصرفية في أسواق رأس المال .

التسلسل	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أن القيمة الإجمالية للوحدة المصرفية في أسواق رأس المال يتأثر بشكل مباشر بما تتمتع به الوحدة المصرفية من سمعة وأمانة للقائمين فيها .					
2	أن قيمة السهم للوحدة المصرفية في أسواق رأس المال يتأثر بشكل غير مباشر بما تتمتع به الإدارة المصرفية من كفاءة تشغيل للموارد المتاحة للوحدة المصرفية .					
3	أن قيمة السهم للوحدة المصرفية في أسواق رأس المال يتأثر بشكل غير مباشر بكفاءة الموارد البشرية للوحدة المصرفية .					
4	أن قيمة السهم للوحدة المصرفية في أسواق رأس المال يتأثر بشكل مباشر بنتائج الأعمال وقيمة التدفقات المحققة .					
5	إن قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال تتأثر بمقدار حصتها في السوق المصرفي .					
6	هنالك علاقة بين التدفقات النقدية الناتجة عن الاستخدام السليم للموارد وبين قيمة الوحدة في أسواق رأس المال .					

					7	هنالك علاقة غير مباشرة بين سياسات التدريب والتأهيل القائمة في الوحدة المصرفية وقيمة تلك الوحدة في أسواق رأس المال .
					8	إن للتدريب آثار غير مباشرة على التخفيف من حدة المنافسة وبالتالي التأثير على قيمة الوحدة المصرفية في أسواق رأس المال .
					9	إن للتدريب آثار غير مباشرة على قيمة الوحدة في أسواق رأس المال من خلال المساهمة في التوازن بين التوسع في النشاط ودرجة المخاطرة التي يتحملها المصرف .
					10	إن من نتائج التدريب تحسين مستوى الأداء وخفض التكاليف وهذا عامل لزيادة قيمة السهم في أسواق رأس المال.