Journal of Human Development and Education for specialized Research (JHDESR)
مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية (JHDESR)
http:// jhdesr.siats.co.uk e-ISSN 2462-1730
المجلد 6 ، العدد 3، 2020م - Vo: 6, No: 3, 2020
Page from 417 to 444

TRAINING AND DEVELOPING HUMAN RESOURCES AS A TOOL TO CONSTRUCT THE INTELLECTUAL CAPITAL IN THE SUDANESE BANKS, A CASE STUDY OMDURMAN NATIONAL BANK FROM 2015 TO 2018

أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية

دراسة حالة: بنك أمدرمان الوطني للفترة من 2015–2018م

Dr. TARIG GAHELRASOUL HASSAN

Assistant Professor, Department of Business Administration - Faculty of Sciences and Humanities Alghat – Majmaah University- Kingdom of Saudi Arabia

د. طارق جاه الرسول حسن عبد المجيد

الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال – كلية العلوم والدراسات الإنسانية بالغاط – جامعة المجمعة –المملكة العربية السعودية

الإيميل: t.hassan@mu.edu.sa

2020

Received 18/5/2020 - Accepted 21/6/2020 - Available online 15/7/2020

Abstract

This study analyzes the process of training and developing human resources as a tool to construct the intellectual capital in the Sudanese banks, a case study Omdurman National Bank from 2015 to 2018. The study includes most of the staff except the guards and office boys, correspondence…etc. I have selected Omdurman National Bank since it is one of the most important Sudanese banks in addition to its vital influence in governmental and private institutions.

The main problem of the research lies in recognizing the impact of training and developing the human resources as a device to build the intellectual capital, then it discusses the concept of human resources and intellectual capital.

The research is divided into an introduction, four topics and a conclusion. The first topic tackles human resources and intellectual capital. The second one concentrates on training and developing human resources. The third topic discusses Omdurman National Bank. Eventually, the fourth topic analyzes the case study.

The results of the case study present a statistical significance between training and developing human resources on the one hand, and the intellectual capital on the other hand especially in private sectors with 88.7%.
Recommendations focus on the importance of relating the training programs with application on the staff tasks in order to achieve the primary goals. The descriptive analytical method is the most appropriate mean to this study. To analyze statistics, SPSS will be used professionally along the statistical descriptive measurements such as repetitions and ratios.

ملخص البحث

تناول البحث أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية دراسة حالة بنك أمدرمان الوطني للفترة من 2015-2018م، ويشمل البحث جميع العاملين عدا فئة العمال والحرس، ويعتبر بنك أمدرمان الوطني من أهم المؤسسات المصرفية في السودان، لما له من أهمية قصوي على مستوي القطاع المصرفي والمؤسسات الخاصة، وتتمثل مشكلة البحث في محاولة معرفة أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية، ويهدف هذا البحث الي تسليط الضوء علي مفهوم تدريب وتنمية الموارد البشرية، ومن ثم تناول مفهوم الموارد البشرية و رأس المال الفكري و البشري، يتكون هيكل البحث من مقدمة وأربعة مباحث وخاتمة، يتناول المبحث الأول مفهوم الموارد البشرية وراس المال الفكري والبشري، أما المبحث الثاني يتحدث عن تدريب وتنمية الموارد البشرية بينما يناقش المبحث الثالث بنك أمدرمان الوطني والمبحث الرابع يتناول الدراسة الميدانية، ومن أهم النتائج التي توصل اليها الباحث أثبتت الدراسة الميدانية أن هنالك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة بين تنمية وتدريب الموارد البشرية و بناء رأس المال الفكري في القطاع الخاص، حيث بلغت نسبتهم 88.7%. ومن أهم التوصيات ضرورة ربط البرامج التدريبية بالجانب التطبيقي في العمل من أجل تحقيق الأهداف المنشودة، لهذا فإن المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الملائم لهذه الدراسة، ولتحليل البيانات فسوف يعتمد البحث على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، ومنها مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة البحث.

Key words: Training and developing human resources, Intellectual capital, Omdurman National Bank**,**

الكلمات المفتاحية: تنمية وتدريب الموارد البشرية، رأس المال الفكري، بنك أمدرمان الوطني.

–المقدمة:

يعتبر العنصر البشري من أهم وأغلي الموارد في كافة المنظمات وخاصة المصارف لذلك يجب على القائمين بأمرها الاهتمام بهذا المورد الذي إذا نجحت في تأهيله وتطويره نجحت في تحقيق أهدافها بصرف النظر ما إذا كانت هذه الاهداف ربحية أو خدمية، فتنمية وتدريب الموارد البشرية يعتبر من أهم الحوافز لها للقيام بواجباتها علي الوجه المطلوب حيث يأتي الاهتمام بتطويرها من خلال الدور الحيوي الذي تقوم به في تحقيق القدرات التنافسية للمنظمات، وتتبلور فكرة تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية في التحول من النظرة التقليدية التي تري الموارد البشرية مجرد عنصر من عناصر الانتاج التي تؤدي دوراً مرسوماً ومحدداً دون أي إضافة، الي النظرة المتطورة التي تؤمن بالأهمية القصوى للموارد البشرية باعتبارها القلب النابض والركيزة الاساسية لتقدم القطاع المصرفي وتميزه في خدمة عملائه لذلك يتناول هذا البحث أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية، دراسة حالة: بنك أمدرمان الوطني للفترة من 2015–2018م، فالموظف الذي تلقي قدراً كبيرا من الدورات التدريبية والتي تكون بالفعل قد زادت من مهاراته وقدراته يستطيع القيام بواجباته الوظيفية على الوجه الأكمل والتي يقع في أولها العميل ومدي اهتمامه به حتى يكسب رضاه.

1.1– مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في محاولة معرفة أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية، دراسة حالة: بنك أمدرمان الوطني للفترة من 2015–2018م، للدور الحيوي الذي يقوم به، وانطلاقا من أهمية تطوير هذا القطاع وخاصة في مجال التنمية والتدريب للموارد البشرية، حيث أن طبيعة عملهم تتطلب منهم التطوير المستمر والإلمام بكل ما هو جديد من أجل تقديم أفضل الخدمات للمجتمع، عليه فيمكن صياغة مشكلة البحث في الأسئلة التالية:

- ✓ هل هناك علاقة ارتباطية بين تنمية وتدريب الموارد البشرية وبناء رأس المال الفكري؟
- ✓ هل هناك أثر للعوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية) على تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية؟
- ✓ هل تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية تنمية وتدريب الموارد البشرية؟

1–2. أهمية البحث:

يعد موضوع تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في القطاع الخاص من المواضيع المهمة جدا ولا سيما في القطاع المصرفي وتنبع أهمية هذا الموضوع من:

- ❖ الاهتمام بتنمية وتدريب الموارد البشرية.
- ❖ يقدم اسلوبا مناسبا لكي نتعرف على مفهوم تنمية وتدريب الموارد البشرية.
- ❖ تسليط الضوء على المصارف السودانية.
- ❖ كذلك تنبع أهمية هذه الدراسة باهتمامها بالعنصر البشري الذي هو ركيزة القطاع المصرفي من حيث توفر التدريب الملائم له لأداء واجباته بصورة ممتازة وخدمة عملائه.
- ❖ محدودية عدد الدراسات التي عالجت مشكلة تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في القطاع الخاص عموما والمصارف السودانية بصورة خاصة.
- ❖ وتنبع الأهمية العلمية لهذا البحث من إثراء المعرفة النظرية في مجال دراسة تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري، وتكمن أهميته التطبيقية فيما يقدمه من نتائج وتوصيات يمكن أن تستفيد منها القيادات الإدارية في المصارف السودانية. ويتوقع الباحث أن يسهم هذا البحث في فتح آفاق جديدة في مزيد من الدراسات في مجاله، وأن يكون إضافة جديدة للمعرفة في مجال الفكر التنظيمي بصفة عامة وموضوعه بصفة خاصة، كما يمكن أن يعد إضافة جديدة للمكتبة العربية التي ما زالت تفتقر إلى هذا النوع من الدراسات.

1-3. أهداف البحث:

يرمى هذا البحث إلى تحقيق عدد من الأهداف أهمها ما يلي:

- ✓ يهدف هذا البحث إلى تقديم إطار نظري مناسب يوضح مفهوم تنمية وتدريب الموارد البشرية.
- ✓ إلقاء الضوء على مفهوم راس المال الفكري والبشري.
- ✓ التعرف على أثر للعوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية) على تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية.
- ✓ تقديم اقتراحات وتوصيات إلى الي القطاع الخاص بصورة عامة والمصارف السودانية خاصة على ضوء النتائج التي سيصل إليها البحث فيما يتعلق بأثر تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في القطاع الخاص.

1-4. فروض البحث:

يسعى هذا البحث لاختبار الفروض التالية:

- ✓ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة بين تنمية وتدريب الموارد البشرية وبناء رأس المال الفكري.
- ✓ تؤثر العوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية) على تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري.

✓ تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية تنمية وتدريب الموارد البشرية ودوره كأداة لبناء رأس المال الفكري.

1-5. حدود الدراسة:

تتمثل حدود البحث فيما يلي:

الحدود المكانية: يغطي هذا البحث أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية، دراسة حالة: بنك أمدرمان الوطني.

الحدود الزمنية: يغطي هذا البحث أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية، دراسة حالة: بنك أمدرمان الوطني للفترة من 2015-2018م.

الحدود البشرية: يغطي هذا أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية، دراسة حالة: بنك أمدرمان الوطني ويشمل جميع الموظفين عدا فئة العمال والحرس.

الحدود الموضوعية: أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية، دراسة حالة: بنك أمدرمان الوطني.

1-6. منهج البحث:

لما كان هذا البحث يهدف إلى أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية، دراسة حالة: بنك أمدرمان الوطني فإن المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة للمنهج التاريخي ومنهج المسح الاجتماعي هي المناهج الملائمة لهذه الدراسة.

1-7. مصادر جمع المعلومات:

سوف يعتمد الباحث علي الوسائل التالية لجمع البيانات:

* المصادر الأولية وتشمل: البيانات المستقاة من أداة البحث (الاستبانة).

* المصادر الثانوية وتشمل: الكتب، الدوريات والمجلات، الرسائل الجامعية، التقارير المنشورة، المعلومات المتوفرة عبر شبكة الاتصالات العالمية (الانترنت).

1-8. هيكل البحث:

يتكون هيكل البحث من مقدمة وأربعة مباحث وخاتمة، يتناول المبحث الأول مفهوم الموارد البشـــرية وراس المال الفكري والبشـــري، أما المبحث الثاني يتحدث عن تدريب وتنمية الموارد البشـــرية بينما يناقش المبحث الثالث بنك أمدرمان الوطني والمبحث الرابع يتناول الدراسة الميدانية.

1-8. الكلمات المفتاحية:

تنمية وتدريب الموارد البشرية:

يري (الصباغ،2010) إن التدريب والتنمية هما :الجهد المنظم والمخطط له لتزويد الموارد البشرية في الجهاز الاداري بمعارف معينة، وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها، وتغيير سلوكها واتجاهاتها بشكل ايجابي بناء.

مفهوم رأس المال الفكري:

تعرف منظمة (OECD – 1999) رأس المال الفكري بأنه القيمة الإقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكلي) ورأس المال البشري.

بنك أمدرمان الوطني:

(بنك أمدرمان الوطني، إدارة التخطيط والبحوث 2010 ص1) تأسس بنك أمدرمان الوطني في 1993/8/14م وذلك لتقديم الخدمات المصرفية لترقية البلاد وإنسانها وذلك بتقديم حزمة متناسقة ودقيقة من الخدمات المصرفية المختلفة و التمويل لكافة القطاعات القومية والإقتصادية والإستراتيجية، وتقديم التمويل لكافة الأجهزة النظامية ذات البعد الإستراتيجي، وقد توافقت لتأسيس هذا الصرح الرائد رغبات وأهداف عدد من المؤسسات الإقتصادية الوطنية وهي مؤسسات ذات بعد إستراتيجي وبذلك تساهم في تحقيق إسناد حقيقي ومتين لمركز البنك المالي والإداري.

الإطار النظري:

المبحث الأول: مفهوم راس المال الفكري والبشري:

2-1. مفهوم إدارة الموارد البشرية :

تحتاج المنظمة إلى العديد من الموارد البشرية والمادية والمالية والتقنية والمعلوماتية وذلك لأجل تحقيق رسالتها والوصول إلى أهدافها. وتعد الموارد البشرية من أهم الموارد التي تحتاجها المنظمة فالموارد الأخرى لا تعمل بدون تدخل الموارد البشرية، وبسبب ظهور العولمة وإزالة الحواجز بين الدول وتطور وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، فقد ازدادت الحاجة إلى

توفير موارد بشرية كفؤة ومؤهله تضطلع بمسؤولياتها بالشكل المطلوب، وبالتالي ظهرت هناك حاجة إلى إدارة الموارد البشرية لتتولى استقطاب واختيار وتوظيف الموارد البشرية الكفؤة، والإشراف على تدريبها وتحفيزها ومتابعة أدائها. ويري (جودة ،2010) يمكن النظر إلى الموارد البشرية من جانبين:

أ- الجانب المجتمعي الكلي، حيث يتضمن مفهوم الموارد البشرية كافة العاملين في القطاع العام

والخاص بالإضافة إلى العاطلين عن العمل والقادرين عليه والراغبين فيه.

ب- الجانب المنظمي الجزئي، يتضمن المفهوم كافة العاملين فيما يتعلق بمهاراتهم وطاقاتهم ومؤهلاتهم وأدائهم، بالإضافة إلى المتوقع انضمامهم إلى المنظمة من خلال استقطاب وجذب المرشحين للعمل.

ويعرف (عبد المجيد، 2017) إدارة الموارد البشرية بأنها العملية الخاصة باستقطاب الأفراد وتطويرهم والمحافظة عليهم في إطار تحقيق أهداف المنظمة وأهدافهم.

2-3. مفهوم راس المال البشري:

إن رأس المال البشرى أحد مكونات رأس المال الفكري والذي يتصف بخاصية هامة وهي أن المنظمة تحصل على مساهماته في العمل بدون أن تتملكه بشكل مباشر مما يضيف درجة من عدم التأكد بنسبة لاستخدامه. يرى (عرقوب، 2014) إن تنمية رأس المال البشري هي عبارة عن تعبئة للطاقات البشرية وبلورة لإمكاناتها المتعددة ولمواهبها العقلية والجسدية لزيادة قيمتها ورفع مكانتها، ليمكن استخدامها بصورة مبدعة في طريق الاستغلال الامثل لكافة الموارد الاقتصادية. ويقصد برأس المال البشرى المعرفة والمهارات، بالإضافة إلى القدرات الذاتية لتحديد وإيجاد مصادر المعرفة والمهارات التي لا يمتلكها الأفراد حاليا، وهو ما يطلق عليه المديرون أحياناً المبادأة أو الابتكار أو قدرات المنظمة، وعلى ذلك يظهر الاختلاف بين رأس المال البشرى ورأس المال الهيكلي، فالمعرفة والمهارات في عقول الأفراد تمثل رأس المال البشرى، وتتحول إلى رأس مال هيكلي فقط إذا تم نقلها وتحويلها وتكويدها في مستندات متنوعة بالمنظمة.

2-4. مفهوم راس المال الفكري:

ترى (حسن و راوية،2002) أن راس المال الفكري هو المعرفة التي يمكن تحويلها إلى أرباح ويعرف كذلك بأنه "مجموع كل ما يعرفه كل فرد في المنظمة ويحقق ميزة تنافسية في السوق. يستحوذ رأس المال الفكري Intellectual Capital الذى يعبر عن الأصول غير الملموسة في المنظمة على اهتمام كبير في الوقت الحاضر من حيث مفهومه، عناصره، وتحديد قيمته، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها: أن قياس الأصول غير الملموسة يساعد الإدارة على أن تركز اهتمامها على

تنمية وحماية رأس المال الفكري كما أنها تدعم هدف المنظمة الخاص بزيادة قيمة الأسهم، و المساعدة على زيادة كفاءة أسواق رأس المال من خلال تزويد المستثمرين الحاليين والمرتقبين بمعلومات أفضل، ومن ثم تخفيض التقلبات إلى الحد الأدنى مما يؤدى إلى تخفيض تكلفة رأس المال في الأجل الطويل.

2-5. مكونات رأس المال الفكري:

يرى (موسي،2004) يتضمن رأس المال الفكري أربعة مكونات رئيسية هي:

- رأس المال البشرى، ويرتبط بالموارد البشرية بالمنظمة، حيث يشمل المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة.
- رأس المال الهيكلي، ويرتبط بالبنية التحتية للمنظمة، وتشمل البنية المادية مثل المباني والحاسبات الإلكترونية، والبنية غير الملموسة مثل تاريخ المنظمة وثقافتها وإدارتها.
- أصول المنظمة: ويقصد بها رأس المال الهيكلي الذي تستخدمه المنظمة لخلق القيمة في عملياتها التجارية مثل تسهيلات التشغيل وشبكات التوزيع.
- الملكية الفكرية: وتتضمن الأصول الفكرية التي تم الحصول على حماية قانونية لها.

المبحث الثاني: تنمية وتدريب الموارد البشرية:

3-1. مفهوم تنمية تدريب الموارد البشرية:

يرى(كجوك،2009) ان التدريب هو العملية المنظمة والمستمرة التي تهدف إلى تزويد وإكساب الفرد معارف وقدرات ومهارات جديدة، او تغيير وجهات النظر والأفكار، والأسس السابقة لدى الأفراد بما ينسجم مع التغيرات التي تحدث في بيئة العمل وخاصة في الجوانب التكنولوجية والتنظيمية .وبذلك التدريب يهدف إلى تعميق المعرفة المتخصصة لدى الفرد لإنجاز عمل أو عدة أعمال معينة أو أداء وظيفة ما. ويري (ماهر،2012) أن التدريب تغيير في الاتجاهات النفسية الذهنية للفرد تجاه عمله تمهيدا لتقديم معارف ورفع مهارات الفرد في اداء العمل.

ويري (رضوان، 2013) أنه عبارة عن برامج مخططة يتم توجيهها إلى العاملين في المنظمة بهدف إكسابهم معلومات ومهارات وسلوكيات معينة.

3-2. الفرق بين التدريب والتنمية :

والجدول (1): يوضح المقارنة بين التدريب والتنمية

وجه المقارنة	التدريب	التنمية
فئات المشاركين	العاملون من غير المديرون	المديرون
المدى الزمني	قصير الأمد	طويل الأمد
الأهداف	فنية	عامة

المصدر: (رضوان، 2013، ص19)

3-3. فوائد تنمية تدريب الموارد البشرية:

يري (الموسوي ، 2008) سواء كان التدريب على استخدام مكائن جديدة أو على الأساليب القيادية والاشراف أو من أجل زيادة ثقافة خدمة العملاء ومهارات التفاوض وعقد صفقات الشراء والبيع وسواء كان التدريب للمدير أو الموظف، للمحاسب أو للمهندس، داخل المنظمة أو خارجها، فلابد ان يقترن بفوائد واضحة ومحددة بالنسبة لجميع العاملين في المنظمة، وسنحاول هنا حصر نوعين من الفوائد:

3-3-1. فوائد التدريب للمنظمة:

-تحسين ربحية المنظمة نوعية الإنتاج وزيادة كميته.

-تحسين معنوية العاملين. ويساعد العاملين في التعرف على الأهداف التنظيمية .

-تقليل التكاليف في المجالات الفنية والإدارية و تخفيض الحوادث واصابات العمل .

3-3-2. فوائد التدريب للأفراد:

-يساعد الأفراد على اتخاذ القرارات، ويزيد من مهاراتهم في حل المشاكل التي تواجههم في العمل

-يساعد العاملين على التغلب على حالات القلق والتوتر والصراع داخل المنظمة.

-يقدم للأفراد معلومات عن كيفية تحسين مهاراتهم القيادية والاتصالات والاتجاهات.

المبحث الثالث: بنك أمدرمان الوطني:

سوف نتناول في هذا الجزء بنك أمدرمان الوطني حيث سمي بـ " سيد شباب المصارف " إنطلاقاً من عمره الزمني، الفتّى في العمر المصرفي الإسلامي، ومن عصب نشاطه الصلب الشاب، خلال فترة وجيزة إستطاع البنك تحقيق توسعاً شاملاً رأسياً وأفقياً بحيث غطت خدماته جل أنحاء السودان، ظل رأسماله المدفوع يتطور منذ تأسيسه وحتى نهاية العام المالي 2018م، ليصبح أكبر رأسمال مدفوع في القطاع المصرفي السوداني.

4-1. الأهداف العامة للبنك:

بالإضافة إلى أهداف البنك المتمثلة في تحقيق معدلات ربحية عالية تساهم في تقوية مركزه المالي وتجويد خدماته فإنه كذلك له أهداف قومية متمثلة في رغبة البنك في أن يكون ركيزة قوية للإقتصاد الوطني بمشاركة الدولة في تنفيذ العديد من الأنشطة الإقتصادية والإجتماعية والثقافية والخدمية كل ذلك مضافاً إليه الأهداف الأساسية لكل مصرف نذكر منها:

1. تجميع وقبول المدخرات العاملين بالخارج تمويل عمليات التجارة الخارجية.
2. يساهم البنك في تمويل مشروعات التنمية الإقتصادية والتعدين مجال البترول والنقل والصناعة.
3. إنشاء الشركات الخاصة بالبنك والمساهمة في إنشاء شركات مع الغير لخدمة أهداف البنك.
4. تحقيق العدالة الإجتماعية والتنمية المتوازنة وذلك بإنشاء الفروع في كل ولايات السودان.
5. تقوية مركزه المالي بحيث يصبح ضامناً أساسياً لصادرات السودان وذلك عبر إنشاء علاقة مراسلة مع أكثر من (120) مراسلاً يتوزعون في أنحاء المعمورة.

4-2. ملامح من إستراتجية البنك:

1. الإلتزام في ضبط مناشط البنك المختلفة بأحكام الشريعة الإسلامية.
2. إستخدام أحدث نُظم التقنية المصرفية المتاحة والتوظيف الأمثل للموارد.
3. تطوير المهارات والخبرات لرأس المال البشري وتمتين وتوسيع علاقات البنك مع مُراسليه بالخارج.

5-الدراسات السابقة:

بالرجوع الي الدراسات السابقة المتصلة بموضوع الدراسة ظهر للباحث ندرة الدراسات ذات الصلة المباشرة بموضوع الدراسة الحالية، وإن الدراسات الميدانية العربية والمحلية التي تناولت موضوع تطوير الموارد البشرية وأثره في تنمية ثقافة خدمة العملاء تعتبر قليلة نسبيا، وسيقوم الباحث باستعراض سته من الدراسات العربية والمحلية، السابقة في هذا الصدد من الرسائل العلمية وهي:

5-1. هدفت دراسة (الزائد ،2006) إلى معرفة أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين دراسة ميدانية على شركات الصناعات النسيجية والتعرف على قناعات القائمين على إدارة المنظمات بالنسبة لموضوع التدريب ومدى الأهمية التي يولونه إياها، التعرف على أوجه القصور أو الضعف في البرامج التدريبية القائمة وتأثيراتها السلبية على أداء

العاملين، التعرف على مدى متابعة أدارة المنظمات للتغيرات البيئية وأخذها بعين الاعتبار عند الإعداد للبرامج التدريبية.

5-2. في حين أن دراسة (السامرائي،2010) وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجيات التدريب (المتدربون ورغبتهم في التدريب، المدربون، مناهج برامج التدريب، الخدمات الإدارية والإشراقية وأثرها في نجاح البرنامج التدريبي) على تطوير الموارد البشرية (تحقيق أهداف الدورة وترجمتها للاحتياجات التدريبية، الدافعية، الرغبة في التغيير) في وزارة الكهرباء في العراق. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استراتيجيات التدريب (المتدربون ورغبتهم في التدريب، المدربون، مناهج برامج التدريب، الخدمات الإدارية والإشراقية وأثرها في نجاح البرنامج التدريبي) وتطوير الموارد البشرية (تحقيق أهداف الدورة وترجمتها للاحتياجات التدريبية، الدافعية، الرغبة في التغيير) في وزارة الكهرباء في العراق. كما توصلت الدراسة إلى توصيات أهمها ضرورة تطوير نظام الحوافز المعمول به في وزارة الكهرباء في العراق.

5-3. بينما دراسة (قصاب،2008) رسالة ماجستير غير منشورة هدفت الي معرفة تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية في رفع كفاءة أداء العاملين في المصرف التجاري السوري وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين سياسات إدارة الموارد البشرية وكفاءة أداء العاملين، أنَّ نظام الحوافز الموجودة في المصرف التجاري السوري يحقق الغاية المرجوة منه.

5-4. التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة تباين موضوعاتها وأهدافها، وتم التوصل إلي أن جميع الباحثين اهتموا بموضوع تدريب وتطوير وتنمية الموارد البشرية و الخدمات المقدمة للعملاء، و استفاد الباحث من الدراسات السابقة في عدد من الجوانب من أهمها المنهجية المستخدمة في معرفة تطوير الموارد البشرية وخدمات العملاء، ما يميز هذه الدراسة أنها ركزت علي تدريب وتطوير الموارد البشرية ومعرفة أثره في تنمية ثقافة خدمة العملاء في القطاع الحكومي، كما أنها تطرقت إلي مفهوم التميز في خدمة العملاء وأسسه، كذلك مما يميز هذه الدراسة أنها سلطت الضوء علي بلديات منطقة الرياض، وهذا ما لم يتم في أي دراسة سابقة مما يجعل هذه الدراسة إضافة حقيقة لمكتبات الدراسات العليا بالجامعات بالمملكة العربية السعودية والوطن العربي بصورة عامة، وهي تعتبر دراسة مكملة للدراسات التي سبقتها وليس تكراراً لها.

المبحث الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية:

6-1.منهج الدراسة:

لما كان هذا البحث يهدف إلى أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية، دراسة حالة: بنك أمدرمان الوطني فإن المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة للمنهج التاريخي ومنهج المسح الاجتماعي هي المناهج الملائمة لهذه الدراسة.

6-2. مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث على أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة ويشتمل مجتمع الدراسة على عينة تم اختيارها بصورة عشوائية من موظفين بنك أمدرمان الوطني ما عدا فئة العمال والحرس.

6-3. عينة الدراسة:

اعتمد الباحث عينة من مجتمع الدراسة وذلك بغرض الحصول على البيانات المطلوبة لغرض الدراسة وتم اختيارها من مجتمع البحث الموضح في الفقرة السابقة حيث قام الباحث بتوزيع (100) استمارة على المستهدفين، وتم استلام عدد (97) استمارة وذلك بنسبة (97%) حيث أعادوا الاستمارات بعد ملئها بكل المعلومات المطلوبة في محاور الاستبيان.

6-4. أداة الدراسة:

من أجل الحصول على المعلومات والبيانات الأولية لهذه الدراسة تم تصميم الاستبانة والتي تعكس أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري في المصارف السودانية، دراسة حالة: بنك أمدرمان الوطني، والاستبانة هي من الوسائل المعروفة لجمع المعلومات الميدانية وتتميز بإمكانية جمع المعلومات من مفردات متعددة من عينة الدراسة ويتم تحليلها للوصول للنتائج المحددة، ولقد اتبع الباحث خلال عملية بناء أداة الدراسة الخطوات التالية:

- ❖ الرجوع إلى الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة والاطلاع على ما كتب عن تطوير الموارد البشرية خدمة العملاء.
- ❖ قام الباحث بعرض أداة الدراسة على عدد من المختصين من أساتذة الجامعات، كما تم الاستفادة من خبرات وتجارب بعض المختصين كمحكمين حيث طلب منهم إبداء أراءهم وإصدار أحكامهم على الأداء من حيث مدى اتساق الفقرات مع فروض البحث وفي ضوء ملاحظاتهم تم ما يلي:

- ✓ حذف الفقرات التي اقترح حذفها.
- ✓ تعديل بعض الفقرات وإعادة صياغتها لتعطى المدلول المقصود منها.

وقد حاول الباحث في صياغة أسئلة الاستبانة ومراعاة الحيادية الممكنة بالابتعاد عن المعاني التي يصعب فهمها أو يلتبس معناها. وبناءً على ذلك تم تصميم استمارة الاستقصاء لتفي بالغرض المطلوب لمجتمع الدراسة والعينة المختارة وبعدها تم إعداد الاستبانة في صورتها النهائية واشتملت على قسمين:

القسم الأول: تضمن البيانات الأولية لأفراد العينة وهي العمر، المؤهل العلمي، الدرجة الوظيفية، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة.

القسم الثاني: يحتوى على عدد (9) عبارات طلب من أفراد عينة الدراسة أن يحددوا إجاباتهم عن ما تصفه كل عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج والذي يتكون من خمس مستويات (أوافق بشدة، أوافق، لا رأى، لا أوافق، لا أوافق بشدة) ولقد تم توزيع هذه العبارات على فرضيات الدراسة، كما تم ترميز إجابات المبحوثين حتى يسهل إدخالها في جهاز الحاسوب للتحليل الإحصائي وذلك على النحو التالي حيث يشير الرقم 1 إلى العبارة أوافق بشدة والرقم 2 يشير إلى العبارة أوافق كما الرقم 3 يشير إلى لا رأي بينما يشير الرقم 4 إلى لا أوافق أما الرقم 5 فيشير إلى العبارة لا أوافق بشدة.

الوسط الفرضي = مجموع الأوزان /عددها

3 = 5/ 1+2+3+4+5=

والهدف من الوسط الفرضي هو مقارنته بالوسط الحسابي الفعلي للعبارة حيث إذا زاد الوسط الفعلي عن الوسط الفرضي دل ذلك على عدم موافقة المبحوثين على العبارة أما إذا قل عن الوسط الفرضي دل ذلك على موافقة المبحوثين على العبارة.

6-6. صدق اداة الدراسة:

للتأكد من الصدق الظاهري للاستبيان وصلاحية أسئلته من حيث الصياغة والوضوح قام الباحث بعرض الاستبيان على ثلاثة من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين بمجال الدراسة، ومن مختلف المواقع الوظيفية والتخصصات العلمية، وبعد استعادة الاستبيان من المحكمين تم إجراء التعديلات، فيما أشار العدد الآخر من المحكمين أن الاستبيان بشكله الحالي مستوفياً لشروط الدراسة.

6-7. ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الاختبار أن يعطى المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة، كما يعرف الثبات أيضاً بأنه مدى الدقة والاتساق في القياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الاختبار، ولاختبار مدى توافر الثبات والاتساق الداخلي بين الإجابات على الأسئلة تم احتساب معامل المصداقية ألفا كرنباخ (Alpha-cronbach) وتعتبر القيمة المقبولة إحصائياً لمعامل ألفا كرنباخ 60%، وقد تم إجراء اختبار المصداقية على إجابات المستجيبين للاستبانة حيث قدرت قيمة معامل ألفا كرنباخ (0.87) وتعنى هذه القيمة توافر درجة عالية جداً من الثبات الداخلي في الإجابات مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

6-8. أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحليل بيانات أسئلة الاستبانة استخدم الباحث برنامج SPSS والذي يعد من أقوى البرامج المستخدمة في عمليات التحليل الإحصائي، وكلمة SPSS هي اختصار لـ Statistical package for social science وهي تعنى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ويختص هذا البرنامج في تحليل البيانات سواءً كان تحليلاً وصفياً أو تحليلاً استنباطياً أو ما يعرف باختبارات الفروض.

6-9. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

6-9-1. تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

أولاً: تحليل البيانات الشخصية:

وللخروج بنتائج موضوعية حرص الباحث على أن تكون العينة ممثلة لمجتمع الدراسة وذلك من حيث شمولها على الخصائص التالية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية)، وفيما يلي التوزيع التكراري لإجابات الوحدات المبحوثة والذي يعكس الخصائص الأولية لعينة الدراسة:

1. **العمر**: تم سؤال المبحوثين عن العمر والجدول (2) يوضح الإجابات:

الجدول (2): التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العمر

العمر	العدد	النسبة %
20 وأقل من 30	10	10.3
30 وأقل من 40	57	58.8
40 وأقل من 50	26	26.8

أكثر من 50	4	4.1
المجموع	97	100

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (2) أن غالبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم عن 30-40 حيث بلغت نسبتهم 58.8% بينما بلغت نسبة الذين تتراوح أعمارهم ما بين 40-50 سنة 26.8 %. أما أفراد العينة والذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة فقد بلغت نسبتهم 4.1% من إجمالي العينة.

2. الحالة الاجتماعية: تم سؤال المبحوثين عن الحالة الاجتماعية والجدول (3) يوضح الإجابات:

الجدول (3): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة %
متزوج	84	86.6
عازب	13	13.4
المجموع	97	100

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (3) أن غالبية أفراد العينة من المتزوجين حيث بلغت نسبتهم 86.6% من أفراد العينة المبحوثة بينما بلغت نسبة غير المتزوجين 13.4% وهذه النسبة تدل على استقرار أفراد عينة الدراسة مما ينعكس ذلك على أدائهم.

2. **المؤهل العلمي:** تم سؤال المبحوثين عن المؤهل العلمي الجدول (4) يوضح الإجابات:

الجدول (4): يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
ثانوي	43	44.3
جامعي	46	47.4
فوق الجامعي	8	8.3
المجموع	97	100

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (4) أن غالبية أفراد العينة من حملة التعليم الجامعي وفوق الجامعي حيث بلغت نسبتهم 55.7% من أفراد العينة بينما بلغت نسبة التعليم الثانوي 44.3% فقط وعليه يمكننا القول بأن عينة الدراسة من العينات المؤهلة علمياً وبالتالي يؤدى إلى الحصول على أراء موضوعية حول موضوع البحث.

4. سنوات الخبرة: تم سؤال المبحوثين عن سنوات الخبرة الجدول (5) يوضح الإجابات:

الجدول (5): التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة %
أقل من 5	7	7.2
5 وأقل من 10 سنة	35	36.1
10 وأقل من 15 سنة	30	30.9
15 وأقل من 20	21	21.6
20 سنة فأكثر	4	4.1
المجموع	97	100

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (5) أن غالبية أفراد العينة لهم سنوات خبرة تتراوح ما بين 5-10 سنة حيث بلغت نسبتهم 36.1 % بينما بلغت نسبة الذين تتراوح خبرتهم ما بين 10- 15 سنة 30.9% أما أفراد العينة والذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات فقد بلغت نسبتهم 7.2%.

5. الدرجة الوظيفية: تم سؤال المبحوثين عن الدرجة الوظيفية الجدول (6) يوضح الإجابات:

الجدول (6): التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق الدرجة الوظيفية

الدرجة الوظيفية	العدد	النسبة %
من12 إلي 10	12	12.4
من 9 إلي 5	49	50.5
من 4 إلي 1	36	37.1
المجموع	97	100

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (6) أن غالبية أفراد العينة تتراوح درجتهم الوظيفية ما بين 9-5 سنة حيث بلغت نسبتهم 50.5 % بينما بلغت نسبة الذين تتراوح درجتهم الوظيفية من (12-10) 12.4% أما أفراد العينة والذين تتراوح درجتهم ما بين (4-1) 37.1%.

ثانياً: تحليل البيانات الأساسية:

يهدف الباحث من تحليل البيانات الأساسية التمكن من معرفة مدى تمثيلهم لمجتمع الدراسة ومن ثم يقدم الباحث إحصاءاً وصفياً للبيانات الأساسية لأفراد عينة الدراسة، وقد قام الباحث بتلخيص البيانات في جداول والتي توضح قيم كل متغير لتوضيح أهم المميزات الأساسية للعينة وقد استخدم التوزيع التكراري لتوضيح عدد المشاهدين

للقيمة الواحدة داخل المتغير في شـــكل أرقام ونســـب مئوية. وفيما يلي التوزيع التكراري لإجابات الوحدات المبحوثة لجميع محاور الاستبانة:

الجدول (7): التوزيع التكراري للعبارة (إن موضوعات الدورات التدريبية لها علاقة بطبيعة العمل الذي أقوم به في وظيفتي)

الإجابة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	28	28.9
أوافق	58	59.8
لا رأى	7	7.2
لا أوافق	3	3.1
لا أوافق بشدة	1	1
المجموع	97	100

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضـــح من الجدول (7) ارتفاع تكرار الإجابات في فئة أوافق وأوافق بشـــدة وهذا يدل على أن معظم مفردات العينة يوافقون على إن موضـوعات الدورات التدريبية لها علاقة بطبيعة العمل الذي أقوم به في وظيفتي، حيث بلغت نسـبتهم 88.7% بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك 4.1% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 7.2 %.

الجدول (8): التوزيع التكراري للعبارة (لقد أضافت لي الدورات التدريبية شيئا جديدا من المعارف العملية والمهارات السلوكية)

الإجابة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	19	19.6
أوافق	46	47.4
لا رأى	9	9.3
لا أوافق	16	16.5
لا أوافق بشدة	7	7.2
المجموع	97	100

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضـــح من الجدول (8) ارتفاع تكرار الإجابات في فئة أوافق وأوافق بشـــدة وهذا يدل على إن معظم مفردات العينة يوافقون على أ نه لقد أضافت لي الدورات التدريبية شيئا جديدا من المعارف العملية والمهارات السلوكية، حيث بلغت نسـبتهم 67 % بينما بلغت نسـبة غير الموافقون على ذلك 23.7 %. أما الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 9.3 %.

الجدول (9): التوزيع التكراري للعبارة (لقد أثرت تنمية وتدريب الموارد البشرية على بناء رأس المال الفكري)

الإجابة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	15	15.5
أوافق	47	48.5
لا رأى	10	10.2
لا أوافق	18	18.6
لا أوافق بشدة	7	7.2
المجموع	97	100

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (9) ارتفاع تكرار الإجابات في فئة أوافق وأوافق بشدة وهذا يدل على أن معظم مفردات العينة يوافقون على أنه لقد أ لقد أثرت تنمية وتدريب الموارد البشرية على بناء رأس المال الفكري، حيث بلغت نسبتهم 64 % بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك 25.8 % و الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم. 10.2%

الجدول (10): التوزيع التكراري للعبارة (لقد حصلت من الدورات التدريبية مهارات ومعلومات ساعدتني في بناء راس المال الفكري)

الإجابة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	18	22.5
أوافق	33	41.3
لا رأى	9	11.3
لا أوافق	17	21.3
لا أوافق بشدة	3	3.8
المجموع	80	100

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (10) ارتفاع تكرار الإجابات في فئة أوافق وأوافق بشدة وهذا يدل على أن معظم مفردات العينة يوافقون على انه لقد حصلت من الدورات التدريبية مهارات ومعلومات ساعدتني في بناء راس المال الفكري، بلغت نسبتهم 63.8% بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك25.1% الذين لم يبدوا إجابات محددة بلغت نسبتهم 11.3%

الجدول (11): التوزيع التكراري للعبارة (كلما زادت تنمية وتدريب الموارد البشرية زاد بناء راس المال الفكري)

الإجابة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	75	77.3

أوافق	21	21.7
لا رأى	1	1
المجموع	97	100

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (11) ارتفاع تكرار الإجابات في فئة أوافق وأوافق بشدة وهذا يدل على أن معظم مفردات العينة يوافقون أنه كلما زادت تنمية وتدريب الموارد البشرية زاد بناء راس المال الفكري، حيث بلغت نسبتهم 99% وبلغت نسبة غير الموافقون على ذلك 1%0

الجدول (12): التوزيع التكراري للعبارة (نستطيع القول بأن تنمية وتدريب الموارد البشرية مهمة في بناء راس المال الفكري)

الإجابة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	72	74.2
أوافق	20	20.6
لا رأى	2	2.1
لا أوافق	1	1
لا أوافق بشدة	2	2.1
المجموع	97	100

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (12) ارتفاع تكرار الإجابات في فئة أوافق وأوافق بشدة وهذا يدل على أن معظم مفردات العينة يوافقون على أنه نستطيع القول بأن نستطيع القول بأن تنمية وتدريب الموارد البشرية مهمة في بناء راس المال الفكري، حيث بلغت نسبتهم 94.8 % بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك 3.1% أما الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 2.1 %.

الجدول (13): التوزيع التكراري للعبارة (تؤثر العوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية) على نجاح دور الموارد البشرية في بناء راس المال الفكري)

الإجابة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	28	28.9
أوافق	25	25.7
لا رأى	15	15.5
لا أوافق	22	22.7
لا أوافق بشدة	7	7.2
المجموع	97	100

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (13) ارتفاع تكرار الإجابات في فئة أوافق وأوافق بشدة وهذا يدل على أن تؤثر العوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية) على نجاح دور الموارد البشرية في بناء راس المال الفكري، حيث بلغت نسبتهم 54.6 % بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك 29.9 %، أما الذين لم يبدوا إجابات محددة بلغت نسبتهم 15.5 %.

الجدول (14): التوزيع التكراري للعبارة (تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية التدريب ودوره في بناء راس المال الفكري)

الإجابة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	43	44.3
أوافق	37	38.1
لا رأى	10	10.3
لا أوافق	5	5.2
لا أوافق بشدة	2	2.1
المجموع	97	100

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (14) ارتفاع تكرار الإجابات في فئة أوافق وأوافق بشدة وهذا يدل على إن معظم مفردات العينة يوافقون على أنه تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية التدريب ودوره في بناء راس المال الفكري، حيث بلغت نسبتهم82.4 %. بينما بلغت نسبة الذين لا يوافقون على ذلك7.3% والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم10.3 %.

الجدول (15): التوزيع التكراري للعبارة (أجد تشجيع من رئيسي المباشر للمشاركة في الدورات التدريبية)

الإجابة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	42	43.3
أوافق	28	28.9
لا رأى	16	16.5
لا أوافق	2	2.1
لا أوافق بشدة	8	9.3
المجموع	97	100

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (15) ارتفاع تكرار الإجابات في فئة أوافق وأوافق بشدة وهذا يدل على إن معظم مفردات العينة يوافقون على انه يوجد تشجيع من رئيسي المباشر للمشاركة في الدورات التدريبية حيث بلغت نسبتهم 72.2 % بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك 11.4 %.أما الذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم.16.5 %

6-9-2. اختبار فروض البحث:

سنقوم بمناقشة فروض الدراسة من خلال استخدام الأساليب الإحصائية ولاختبار فرضيات الدراسة قام الباحث بتحديد العبارات المرتبطة بالفرضيات ثم اختبارها باستخدام كل من:

(1) **الوسيط:** حيث يتم استخدام الوسيط لكل عبارة من عبارات الاستبيان حيث يتم إعطاء الدرجة (1) لإجابة أوافق بشدة والدرجة (2) لإجابة أوافق والدرجة (3) للإجابة لا رأي والدرجة (4) كوزن للإجابة غير موافق والدرجة (5) للإجابة غير موافق بشدة.

(2) **الانحراف المعياري:** لقياس مدى تجانس إجابات الوحدات المبحوثة على عبارات الفرضية.

(3) **استخدام كآي تربيع:** لمعرفة دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات كل فرضية.

وفيما يلي مناقشة واختبار فرضيات البحث:

(1) الفرضية الأولى:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة بين تنمية وتدريب الموارد البشرية وبناء رأس المال الفكري:

وتم قياس هذه الفرضية بالعبارات التالية:

تنمية وتدريب الموارد البشرية (المتغير المستقل) وتمثله العبارة: كلما زادت تنمية وتدريب الموارد البشرية زاد بناء راس المال الفكري.

بناء راس المال الفكري (المتغير التابع) وتمثله العبارة: لقد حصلت من الدورات التدريبية مهارات ومعلومات ساعدتني في بناء راس المال الفكري.

ولإثبات هذه الفرضية سيتم أولا" تقدير الوسيط والانحراف المعياري للعبارات الفرضية لمعرفة اتجاه عينة الدراسة والجدول (16) الذي يوضح تقدير قيم الوسيط والانحراف المعياري لعبارات الفرضية الأولى:

الجدول (16): الوسيط والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الأولى

عبارات الفرضية	الوسيط	التفسير	الانحراف المعياري
كلما زادت تنمية وتدريب الموارد البشرية زاد بناء راس المال الفكري.	2	متوسط	0.59
لقد حصلت من الدورات التدريبية مهارات ومعلومات ساعدتني في بناء راس المال الفكري.	1	مرتفع	0.63

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتبين من الجدول (16) ما يلي:

1. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2) بانحراف معياري (0.59) وتعنى هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أنه كلما زادت تنمية وتدريب الموارد البشرية زاد بناء راس المال الفكري.

2. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية (1) بانحراف معياري (0.63) وتعنى هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أنه لقد حصلت من الدورات التدريبية مهارات ومعلومات ساعدتني في بناء راس المال الفكري.

ثانياً استخدام اختبار كآي تربيع:

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والمحايدين وغير الموافقين للنتائج أعلاه تم استخدام اختبار مربع كآي لدلالة الفروق بين الإجابات على كل عبارات الفرضية الأولى وفيما يلي الجدول (17) يلخص نتائج الاختبارات لهذه العبارات:

الجدول (17): نتائج اختبار مربع كآي لدلالة الفروق لإجابات الفرضية الأولى

العبارات	قيمة مربع كآي	مستوى المعنوية
توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة بين تنمية وتدريب الموارد البشرية وبناء رأس المال الفكري	17.93	0.001

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (17) ما يلي:

بلغت قيمة مربع كآي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة لعبارة الفرضية (17.93) بمستوى معنوية (0.001) وهذه القيمة أقل من قيمة مستوى دلالة المعنوية (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة

إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن هنالك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة بين تنمية وتدريب الموارد البشرية وبناء رأس المال الفكري.

ومما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة بين تنمية وتدريب الموارد البشرية وبناء رأس المال الفكري تم التحقق من صحتها. وعليه يمكننا القول بأن بين تنمية وتدريب الموارد البشرية يؤثر على بناء رأس المال الفكري.

(2) الفرضية الثانية:

تؤثر العوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية) على تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري:

وتم قياس هذه الفرضية بالعبارات التالية:

العوامل الشخصية والوظيفية (المتغير المستقل)

تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري (المتغير التابع) وتمثله العبارة: تؤثر العوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية) على نجاح دور الموارد البشرية في بناء راس المال الفكري.

ولإثبات هذه الفرضية سيتم أولاً تقدير الوسيط والانحراف المعياري للعبارات الفرضية لمعرفة اتجاه عينة الدراسة وفيما يلي الجدول الذي يوضح تقدير قيم الوسيط والانحراف المعياري لعبارات الفرضية الثانية:

الجدول (18): الوسيط والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية

عبارات الفرضية	الوسيط	التفسير	الانحراف المعياري
تؤثر العوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية) على نجاح دور الموارد البشرية في بناء راس المال الفكري.	2	أوافق	0.753

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتبين من الجدول (18) ما يلي: بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (2) بانحراف معياري (0.753) وتعنى هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن تؤثر العوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية) على نجاح دور الموارد البشرية في بناء راس المال الفكري.

ثانياً استخدام اختبار كآي تربيع:

ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والمحايدين وغير الموافقين للنتائج أعلاه تم استخدام اختبار مربع كآي لدلالة الفروق بين الإجابات على كل عبارات الفرضية الثانية وفيما يلي الجدول (19) يلخص نتائج الاختبارات لهذه العبارات:

الجدول (19): نتائج اختبار مربع كآي لدلالة الفروق لإجابات الفرضية الثانية

العبارات	قيمة مربع كآي	مستوى المعنوية
تؤثر العوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية) على نجاح دور الموارد البشرية في بناء راس المال الفكري.	50.7	0.000

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (19) ما يلي: بلغت قيمة مربع كآي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة لعبارة الفرضية (50.7) بمستوى معنوية(0.000) وهذه القيمة أقل من قيمة مستوى دلالة المعنوية (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن تؤثر العوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية) على نجاح دور الموارد البشرية في بناء راس المال الفكري، كما بلغت قيمة مربع كآي المحسوبة لدلالة الفروق للعبارة الثانية (52.8) بمستوى معنوية(0.000) وهذه القيمة أقل من قيمة مستوى دلالة المعنوية (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين تؤثر العوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية) على نجاح دور الموارد البشرية في بناء راس المال الفكري.

ومما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثانية والتي نصت على أنه تؤثر العوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية) على نجاح دور الموارد البشرية في بناء راس المال الفكري. تم التحقق من صحتها، وعليه يمكننا القول بأن العوامل الشخصية والوظيفية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية) تؤثر على نجاح دور الموارد البشرية في بناء راس المال الفكري.

(3) الفرضية الثالثة:

تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية تنمية وتدريب الموارد البشرية ودوره كأداة لبناء رأس المال الفكري:

وتم قياس هذه الفرضـية بالعبارات التالية: أهمية التنمية والتدريب (المتغير المسـتقل) وتمثله العبارات: تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية التدريب ودوره في بناء راس المال الفكري.

التدريب (المتغير التابع) وتمثله العبارة: يمكن القول بأنه أجد تشجيع من رئيسي المباشر للمشاركة في الدورات التدريبية.

ولإثبات هذه الفرضية سيتم أولاً تقدير الوسيط والانحراف المعياري للعبارات الفرضية لمعرفة اتجاه عينة الدراسة وفيما يلي الجدول الذي يوضح تقدير قيم الوسيط والانحراف المعياري لعبارات الفرضية الثالثة:

الجدول (20): الوسيط والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثالثة

عبارات الفرضية	الوسيط	التفسير	الانحراف المعياري
تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية التدريب ودوره في بناء راس المال الفكري.	2	أوافق	1.3
يمكن القول بأنه اجد تشجيع من رئيسي المباشر للمشاركة في الدورات التدريبية.	1	أوافق بشدة	0.56

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتبين من الجدول (20) ما يلي:

1. بلغت قيمة الوسيط لإجابات عينة الدراسة على العبارة الاولى (2) بانحراف معياري (1.3) وتعنى هذه القيم أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أنه تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية التدريب ودوره في بناء راس المال الفكري.
2. بلغت قيمة الوسـيط لإجابات أفراد عينة الدراسـة على العبارة الثانية (1) بانحراف معياري (0.56) وتعنى هذه القيم أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة على أنه يمكن القول بأنه أجد تشجيع من رئيسي المباشر للمشاركة في الدورات التدريبية.

ثانياً: استخدام اختبار كآي تربيع:

ولإختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والمحايدين وغير الموافقين للنتائج أعلاه تم إستخدام إختبار مربع كآي لدلالة الفروق بين الإجابات على كل عبارات الفرضية الثالثة وفيما يلي الجدول (21) يلخص نتائج

الاختبارات لهذه العبارات:

الجدول (21): نتائج اختبار مربع كآي لدلالة الفروق لإجابات الفرضية الثالثة

العبارات	قيمة مربع كآي	مستوى المعنوية
تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية التدريب ودوره في بناء راس المال الفكري	43.7	0.000
يمكن القول بأنه أجد تشجيع من رئيسي المباشر للمشاركة في الدورات التدريبية.	90.6	0.000

المصدر: (إعداد الباحث من نتائج الإستبيان،2019)

يتضح من الجدول (21) ما يلي:

1. بلغت قيمة مربع كآي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة لعبارة الفرضية الأولى (43.7) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من قيمة مستوى دلالة المعنوية (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على وجود أنه تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية التدريب ودوره في بناء راس المال الفكري.

2. بلغت قيمة مربع كآي المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة لعبارة الفرضية (90.6) بمستوى معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من قيمة مستوى دلالة المعنوية (5%) وعليه فإن ذلك يشير الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أنه يوجد تشجيع من رئيسي المباشر للمشاركة في الدورات التدريبية.

ومما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثالثة والتي نصت على أنه تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية التدريب ودوره في بناء راس المال الفكري تم التحقق من صحتها، وعليه يمكننا القول بأنه تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية التدريب ودوره في بناء راس المال الفكري.

7-النتائج والتوصيات:

7-1. نتائج الدراسة:

اتخذ الباحث بنك أمدرمان الوطني لمعرفة أثر تنمية وتدريب الموارد البشرية كأداة لبناء رأس المال الفكري، واختتمت الدراسة بالنتائج والتوصيات. أشارت نتائج الدراسة إلى قبول فروض البحث وكذلك توصل الباحث إلي عدد من النتائج والتي يمكن مناقشتها على النحو التالي:

1- إن نسبة كبيرة من أفراد العينة في ريعان شبابهم حيث تتراوح أعمارهم ما بين 30-40 سنة حيث بلغت نسبتهم 58.8% وهذا إن دل إنما يدل على المستقبل الواعد لبنك أمدرمان الوطني.

2- كذلك أثبتت نتائج الدراسة الميدانية إن نسبة 86.6% من أفراد العينة متزوجين مما يدل على الاستقرار النفسي والوظيفي للعاملين.

3- إن غالبية أفراد العينة من حملة المؤهل الجامعي وفوق الجامعي حيث بلغت نسبتهم 91.7% مما ينعكس ذلك على أدائهم وبالتالي أداء بنك أمدرمان الوطني.

4- أثبتت الدراسة الميدانية أن معظم مفردات العينة يوافقون على إن موضوعات الدورات التدريبية لها علاقة بطبيعة العمل الذي أقوم به في وظيفتي، حيث بلغت نسبتهم 88.7% بينما بلغت نسبة غير الموافقون على ذلك 4.1% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم 7.2 %. ومما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة بين تنمية وتدريب الموارد البشرية وبناء رأس المال الفكري تم التحقق من صحتها. وعليه يمكننا القول بأن بين تنمية وتدريب الموارد البشرية يؤثر على بناء رأس المال الفكري.

5- أشارت نتائج الدراسة الميدانية على إن معظم مفردات العينة يوافقون على أنه تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية التدريب ودوره في بناء راس المال الفكري، حيث بلغت نسبتهم82.4 %. بينما بلغت نسبة الذين لا يوافقون على ذلك7.3% والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم10.3 %. ومما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثالثة والتي نصت على أنه تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية التدريب ودوره في بناء راس المال الفكري تم التحقق من صحتها، وعليه يمكننا القول بأنه تتوفر القناعة لدى القائمين على إدارة بنك أمدرمان الوطني بأهمية التدريب ودوره في بناء راس المال الفكري.

7-2. توصيات الدراسة:

استناداً على مناقشة النتائج السابقة يوصي الباحث بما يلي:

1- يوصي الباحث ادارة بنك أمدرمان الوطني بضرورة الاهتمام بقسم التدريب والعمل عنى تهيئة كافة المستلزمات الكفيلة بأداء ناجح ومتميز لمهمه المتمثلة في تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم وتنفيذ ومتابعة وتقييم البرامج التدريبية في البنك وخارجه.

2- يجب التركيز على الدورات التدريبية النوعية والمتخصصة في بناء رأس المال الفكري في البنك.

3- ضرورة مواكبة أساليب تنمية تدريب الموارد البشرية الحديثة لتمكين العاملين من بناء رأس المال الفكري بشكل أفضل.

4- عمل برنامج وخطة تدريبية لكل موظف بما يتناسب مع مؤهلاته وقدراته.

5- ضرورة ربط الدورات التدريبية بالجانب التطبيقي في العمل من أجل تحقيق الأهداف المنشودة من عملية التدريب.

6- القيام بورش عمل داخلية خاصة بالبنك تواكب بناء راس المال الفكري.

7- استخدام أساليب حديثة ومتنوعة في التدريب وخاصة في مجال بناء راس المال الفكري.

8- تحديد معايير واضحة لاختيار العاملين ومشاركتهم في الدورات التدريبية مبنية على العدالة في اختيار العاملين واحتياجات البنك.

9- القيام بدارسة لتحديد المشكلات التي تعوق الاستفادة من البرامج التدريبية في بناء راس المال الفكري

References:

.1 bnk amdrman alwtny, edarh altkhtyt walbhwth, 2010m .
.2 jwdh, mhfwz ahmd(2010). edarh almward albshryh., dar wa'el llnshr waltwzy'e.
.3 rawyh hsn, mdkhl astratyjy ltkhtyt wtnmyh almward albshryh, alesskndryh, aldar aljam'eyh, 2002, s 363.
.4 rdwan, mhmwd 'ebd alftah(2013). alastratyjyat alasasyh fy edarh almward albshryh, almjmw'eh al'erbyh lltdryb walnshr.
.5 alzayd, hayl 'ebd alwhab (2009). athr altdryb fy rf'e kfa'h ada' al'eamlyn drash mydanyh 'ela shrkat alsna'eat alnsyjyh.
.6 alsamra'ey, ahmd hashm (2010). athr astratyjyat altdryb lttwyr almward albshryh fy alqta'e alhkwmy qta'e alkhrba' fy al'eraq enmwdja .
.7 alsbagh, zhyr n'eym(2010). edarh almward albshryh fy alqrn alhady wal'eshryn mnha nzmy, dar wa'el llnshr waltwzy'e.
.8 'ebd almjyd, tarq jah alrswl (2017). edarh almward albshryh t 1. alryad, mktbh alrshd nashrwn .
.9 'erqwb, khdyjh (2014). ras almal albshry mn mnzwr aslamy", mjlh alaqtsad alaslamy al'ealmyh, nwfmbr/2014, jam'eh 20 awt 1955 skykdh, aljza'er.
.10 qsab, eyman (2008). ttbyq syasat edarh almward albshryh fy rf'e kfa'h ada' al'eamlyn, rsalh majstyr ghyr mnshwrh, drash halh alhwafz fy almsrf altjary alswry.
.11 kjwk, abw al'ebas fdl almwly (2009). edarh almward albshryh alaswl al'elmyh wnmazj alttbyq, altb'eh alawly, alkhrtwm, shrkh mtab'e alswdan ll'emlh almhdwdh.
.12 almdmwr, hany hamd(2005). tswyq alkhdmat, 'eman, dar wa'el llnshr altb'eh althalthh.
.13 almwswy, snan (2008). edarh almward albshryh wtathyrat al'ewlmh 'elyha. alkwfh, mjdlawy llnshr waltwzy'e.
.14 mwsa, bkry altyb (2004). edarh alafrad, altb'eh alkhamsh. alkhrtwm, jy tawn.

15- OECD, The Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) Measuring and Reporting Intellectual Capital: Experience, Issues and Prospect Programmed Notes and Background to Technical Meeting and policy and Strategy Forum. Paris (1999).