

دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري دراسة ميدانية بالتطبيق على المصارف التجارية الليبية خالد محمد آدم علي

الملخص:

تتمثل مشكلة الدراسة في أن هناك إنخفاض في مستوى تنمية رأس المال البشري في المصارف التجارية الليبية. وتهدف الدراسة إلى التعرف على دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري، وجاءت أهم التوصيات بزيادة الإهتمام والتركيز على إستخدام التكنولوجيا في المصارف التجارية الليبية.

Abstract:

The problem of this study is represented in the fact that there is reduction in human capital development level on Libyan Commercial Banks.

The study aimed to identify the role of the use information technology in the development of human capital, the study found that there is a statistically significant relationship between use information technology and human capital. The most important recommendation of study is that it is important to pay attention to and focus on the use information technology in Libyan Commercial Banks.



الجزء الأول: منهجية الدراسة

مشكلة الدراسة:

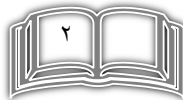
تتمثل مشكلة الدراسة في أن هناك إنخفاض في مستوى تنمية رأس المال البشري وأنه يمكن معالجة هذا الإنخفاض من خلال القيام بتفعيل دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات.

فرضية الدراسة:

لاتوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تنمية رأس المال البشري في قطاع المصارف التجارية الليبية.

أهمية الدراسة:

١. الأهمية العلمية:
 - يعتبر موضوع إستخدام تكنولوجيا المعلومات من المواضيع الهامة التي تسعى كافة المنظمات إلى الإهتمام به وإتقانه نتيجة التغييرات المتسارعة والتقدم العلمي والتكنولوجي.
 - معرفة أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تنمية رأس المال البشري.
٢. الأهمية التطبيقية:
 - تعنى هذه الدراسة بقطاع حيوي وهو قطاع المصارف التجارية.
 - إزدياد مصاريف إصلاح وصيانة الآلات والمعدات من (19%) عام ٢٠٠٨ إلى (73%) عام ٢٠١٤ الذي يرى الباحث أنه نتيجة الإستخدام السيئ لتكنولوجيا المعلومات.



أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية الليبية.
2. التعرف على واقع رأس المال البشري في المصارف التجارية الليبية.
3. التعرف على طبيعة العلاقة وتأثيرها بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري في المصارف التجارية الليبية.

الجزء الثاني: الإطار المفاهيمي للدراسة

المقدمة:

إن المصارف التجارية لايمكنها أن تتجاهل التطورات التي تحدث لتكنولوجيا المعلومات ولايمكن الإكتفاء فقط بتحقيق الوفورات في التكاليف بل الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا.

1. المفهوم والتعريف:

عرفها (جاد الرب ٢٠١٤) إن التكنولوجيا ليست هي الحل لكل المشكلات التي تعاني منها المنظمة، والتكنولوجيا ليست هدفاً في حد ذاته.⁽ⁱ⁾ ويعرفها (الصيرفي ٢٠٠٩) بأنها الأساليب والعمليات الفنية التي تستخدمها المنظمة لتغيير المدخلات إلى مخرجات تتمثل في السلع والخدمات.⁽ⁱⁱ⁾

2. أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات المصرفية:

تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات المصرفية في المعلومات التي توفرها والتي تساعد متخذي القرار في المنظمة على تحقيق الأهداف، وبالتالي تساعد في تحسين أسلوبهم في إدارة أعمال منظماتهم.⁽ⁱⁱⁱ⁾



وأضاف (Fahmi Ibrahim & Others, 2010) إن إقتناء تكنولوجيا المعلومات لا يمنحنا ضمان توفير البيانات والمعلومات والإستفادة منها وهذه تعتبر مشكلة، فإمكاننا تجميع العديد من المعدات والبرامج ونضعها جانباً ونقول هذه هي التكنولوجيا إستخدامها أستفد منها! فإذا أردت أن تكتسب الخبرة والمهارة والمعلومات المفيدة عليك أن تستخدمها الإستخدام الأمثل وليس بشكل تقليدي كما هو متعارف (iv).

٣. مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات:

- تحسن في جودة الخدمات، فقد أصبحت الخدمات المقدمة للعملاء سريعة مما يؤدي إلى إشباع إحتياجات ورغبات العملاء بصورة أسرع مما كانت عليه في الماضي.
- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات المتقدمة أدى إلى سرعة الحصول على المعلومات من خلال شبكات الأنترنت وغيرها.
- إتاحة حجم أكبر من البيانات والذي أدى إلى سرعة إتخاذ القرارات (v).

٤. العلاقة التي تربط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يؤدي إلى تحسين الإتصالات بين العاملين، تحفيز وتطوير المهارات، زيادة التخصص والعمالة الماهرة لذا فإن إرتفاع الطلب على العمالة الماهرة يدل على زيادة الإستخدام في تكنولوجيا المعلومات وأن الإبتكار في الخدمات يدل على وجود مهارات مميزة والتي تعتبر شرط ظروفي لرفع مستوى تكنولوجيا المعلومات، فالشركات تعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا الجديدة، فإذا إستخدمت المنظمات تكنولوجيا المعلومات بشي من التكامل مع الإبتكار، رأس المال البشري فالمنطق يقودنا إلى زيادة في ربحية المنظمة (vi).



الجزء الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

١- متغيرات الفروض وكيفية قياسها: يبين الجدول رقم (١) متغيرات الفروض وكيفية قياسها.

جدول رقم (١)

متغيرات الفروض وكيفية قياسها

المتغير التابع	المتغير المستقل
<p><u>رأس المال البشري</u> :- ويمكن قياسه من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> المهارات: <p>ملائمة العمل مع المؤهلات العلمية، تناسب الأجر والمكافآت الممنوحة مع المهارات، إختيار الأفراد المؤهلين، وجود حوافز موضوعية لغايات تنمية مهارات العاملين، إهتمام المصارف بتجارب الدول المتقدمة في مجال تنمية وتأهيل مهارات العاملين، قيام المصرف بإستخدام العاملين ذوي المهارات الفنية والتقنية في مجالات الأعمال الأخرى وتركيز البرامج التدريبية على الجوانب المعرفية لزيادة مهارة العاملين.</p> <ul style="list-style-type: none"> الخبرات: <p>تناسب الأجر مع الخبرة الطويلة، تقديم المكافآت والحوافز على أساس الخبرات، تناسب الوظيفة مع الخبرة العملية، بذل</p>	<p><u>إستخدام تكنولوجيا المعلومات</u>:- ويمكن قياسه من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> وجود إهتمام بمستخدمي النظم: ويتمثل هذا الإهتمام في الإهتمام الشخصي للمستخدمين، بث الأمان في نفوسهم عند تعاملهم مع الآخرين، فهم إحتياجاتهم وتقديم الخدمات المتميزة لهم. دعم مستخدمي النظم: ويتمثل بتحديث البرمجيات وأجهزة الحاسب بصفة مستمرة، حل المشكلات التي تواجه مستخدمي النظم، دعم الإدارة للمستخدمين وذلك بغرس الثقة في نفوسهم وتبسيط إستخدام النظم التكنولوجية لهم. المشاركة: <p>مشاركة مستخدمي النظم في حل</p>



المشاكل التقنية، الإستماع إلى مقترحاتهم وأفكارهم وآرائهم ومشاركتهم بإتخاذ القرارات التكنولوجية.

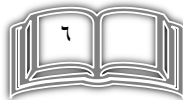
المصرف قصارى جهده للإحتفاظ بالعاملين ذوي الخبرات العالية بمواصفات العمل، وإعتماد المصرف في شغل الوظائف المهمة على العاملين من ذوي الخبرة أصحاب الخبرة الطويلة فيها .

• الإبتكار:

قيام المصرف بتوفير المناخ المناسب لنشاطات الإبتكار، وجود حوافز موضوعة لتشجيع نشاطات الإبتكار، إستفادة المصرف من تجارب المصارف الأخرى في مجال الإبتكار، إيفاد العاملين المبتكرين بالمصارف إلى البلدان المتقدمة، تبني وتقييم الأفكار الجديدة والتشجيع على التعلم الذاتي المستمر.

• المعرفة:

بذل المصارف جهوداً كبيرة للإحتفاظ بالعاملين ذوي المعارف العالية والمتنوعة بمواصفات العمل، إستقطاب الأفراد ذوي المعارف وحملة الشهادات الأكاديمية والمهنية، إمتلاك العاملين الذين يتولون المناصب الإدارية المهمة معارف واسعة، مساعدة المعرفة التي يمتلكها العاملون بإستخدام الوسائل الإلكترونية والبرمجيات الجاهزة في إنجاز الأداء، تشجيع الإدارة العاملين على إستخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل تنمية معارفهم، سعى المصرف إلى إقامة دورات تدريبية داخلية وخارجية من



<p>أجل زيادة معارف العاملين و إمتلاك العاملين بالمصارف معارف واسعة في مجال تخصصاتهم المهنية.</p>	
<p>● القدرات الفردية: إمتلاك العاملين لقدرات فردية تتناسب مع طبيعة العمل وتحدياته، إمتلاك العاملين بالمصرف قدرات مميزة تختلف عما يمتلكه العاملين بالمصارف الأخرى كما أن العاملين بالمصرف هم المصدر والمولد الرئيسي للمعرفة.</p>	

المصدر: من إعداد الباحث.

٢- مجتمع الدراسة:

يتضمن مجتمع الدراسة جميع الأفراد الذين يشكلون موضوع الدراسة (المدراء والعاملين في جميع المستويات الإدارية وبمختلف تخصصاتهم) في المصارف التجارية الليبية التي تقع إداراتها وفروعها في مدينة بنغازي، والبالغ عدد العاملين بها (١٩٨٧) عامل حسب المستندات الإدارية الموثقة لدى الشؤون الإدارية بكل مصرف. ولقد إختار الباحث هذا المجتمع للدراسة الميدانية لإستفادة الباحث من خبرته كموظف بمصرف الوحدة سابقاً لمدة ثمان سنوات، كما وتعتبر مدينة بنغازي ثاني أكبر مدينة في ليبيا من حيث الكثافة السكانية.

٣- عينة الدراسة:

قام الباحث بالإعتماد على العينة العشوائية الطبقية في العاملين البالغ عددهم (١٩٨٧) وتم تحديد حجم العينة الخاصة بهم حيث كان (٣٢٢) مفردة طبقاً لطريقة الحاسبة.



حيث يمكن إستخدام الحاسبة الخاصة لتحديد حجم العينة (Sample Size Calculator) وذلك من خلال أحد المواقع التي تقدم مثل هذه الخدمة، والحاسبة إحدى البرمجيات التي تقدم خدمة عامة في الحصول وبدقة على العدد المطلوب من الأفراد قياساً بالمجتمع، وهي تتطلب ملئ الفراغ بموقعين وكما مبين بالشكل رقم (١)، الأول (confidence level) وهو يعني (درجة الثقة) أو (مستوى الدلالة) والثاني (confidence interval) أي (نسبة الخطأ) والذي يحدده أو يقبله الباحث، ولمعرفة حجم العينة المطلوب لمجتمع حجمه (population) (١٩٨٧) أشر أو حدد مستوى الثقة ونسبة الخطأ وحجم المجتمع ثم أطلب حجم العينة من خلال الإيعاز (Sample size needed) فيكون العدد المطلوب (٣٢٢)، وهو يطابق العدد المستخرج من المعادلات والجدول (vii).

الشكل رقم (١) تحديد حجم العينة

Determine Sample Size

Confidence Level: 95% 99%

Confidence Interval:

Population:

Sample size needed:

Source: <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>

وقام الباحث بتجميع الإستمارات الموزعة والبالغة (٢٢٠) إستمارة والجدول رقم (٢) يبين حجم المجتمع وعينة الدراسة.



دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري دراسة ميدانية.....
خالد محمد آدم علي

جدول رقم (٢)
حجم المجتمع وعينة الدراسة

حجم مجتمع الدراسة	حجم عينة الدراسة	عدد الإستثمارات الموزعة	عدد الإستثمارات القابلة للتحليل	نسبة الإستجابة
١٩٨٧	٣٢٢	٣٢٢	٢٢٠	٦٨%

المصدر: من إعداد الباحث
والجدول رقم (٣) يبين توزيع الإستثمارات على العاملين بالمصارف التجارية الليبية.

جدول رقم (٣)
توزيع الإستثمارات على العاملين بالمصارف التجارية الليبية

المصرف	إجمالي عدد العاملين	نسبة إجمالي عدد العاملين على العدد الكلي للمصارف	حجم العينة الموزعة
الوحدة	١٠٧٢	٥٤%	١٧٤
الجمهورية	٥٠٠	٢٥%	٨١
التجاري	٢١٥	١١%	٣٥
الصحاري	٢٠٠	١٠%	٣٢
الإجمالي	١٩٨٧	١٠٠%	٣٢٢

المصدر: من إعداد الباحث إستناداً إلى السجلات الإدارية لكل مصرف
ولقد أختار الباحث عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية نظراً
للأسباب التالية:

- ❖ مجتمع العاملين غير متجانس، حيث يضم مجموعة من العاملين الذين تختلف أعدادهم، وتخصصاتهم ومؤهلاتهم ودرجاتهم العلمية والوظيفية.



❖ يوجد إطار كامل غير متقدم لمفردات مجتمع الدراسة، حيث تتوفر سجلات وكشوفات بأسماء و عناوين العاملين.

٤- طرق جمع البيانات:

قام الباحث بإعداد وتصميم قائمة إستقصاء تم توجيهها إلى جميع العاملين بالمصارف (قيد الدراسة)، بالإضافة إلى القيام ببعض المقابلات الشخصية مع بعض العاملين في جميع المستويات الإدارية.

٥- أساليب التحليل الإحصائي:

بعد الإنتهاء من جمع البيانات تم الإستعانة بالحاسب الآلي والإعتماد على برنامج (SPSS) لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات ولإختبار صحة فروض الدراسة، تطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي كالاتي:

أ- الإحصاء الوصفي: تناول الباحث إجراءات التحليل الإحصائي والأساليب التي تم إستخدامها في تحقيق أهداف الدراسة، ويبدأ بإختبار معامل الفا كرومباخ (Alpha cronbach) لقياس ثبات وصدق محتوى إستبيان الدراسة، تحديد إجراءات وأساليب التحليل الإحصائي التي إتبعها الباحث في كل من الإحصاء الوصفي، التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية المرجحة، الإنحراف المعياري، معامل الإختلاف، والترتيب وذلك لتحديد سمات عينة الدراسة.

ب- الإحصاء الإستدلالي: إعتد الباحث في تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي للتعرف على مدى صحة الفروض وهذه الأساليب كما يلي:

• تحليل الإنحدار الخطى البسيط (Simple regression) والإختبارات المعنوية لتحديد تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تنمية رأس المال البشري بالتطبيق على المصارف التجارية الليبية.



- واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية الليبية:
ويوضح الجدول رقم (٤) عرضاً للإحصاءات الوصفية المتمثلة في
الأوساط الحسابية المقاسة على مقياس ليكرت الخماسي، وإنحرافات
المعيارية وترتيب الأهمية وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٤)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الاختلاف)
للمتغير المستقل (إستخدام تكنولوجيا المعلومات)

المرتب	المؤشرات	العاملين		
		المتوسط الحسابي	المتغير المعياري	معامل الاختلاف
الإهتمام بمستخدمي النظم				
١	يعطي مستخدموا النظم إهتماماً شخصياً من قبل الإدارة.	٣.٥٤	١.٠٦	٢٩.٩٧
٢	يشعر مستخدمو النظم بالأمان في تعاملاتهم مع الآخرين.	٣.٥٣	١.٠٢	٢٨.٩٥
٣	تسعى الإدارة إلى فهم احتياجات مستخدمو النظم.	٣.٥٧	٠.٩٨	٢٧.٥٦
٤	تحرص الإدارة على تقديم خدمة متميزة لمستخدمي النظم.	٣.٥٧	١.٠١	٢٨.٢٩
٥	تعطي الإدارة إهتماماً خاصاً لكل فرد من مستخدمي النظم.	٣.٤٥	١.٠٤	٣٠.١٧
٦	لاتدخر الإدارة جهداً للعمل من أجل مساعدة كل مستخدميها.	٣.٤٤	٠.٩٩	٢٨.٩٢
٧	تهتم الإدارة بنشر الوعي بين العاملين بأهمية وفوائد تكنولوجيا	٣.٣٨	١.٠١	٣٠.٠٦



المعلومات				
	٢٤.٩٤	٠.٨٧	٣.٤٩	المتوسط العام لإجمالي المؤشر
دعم مستخدمي النظم				
٥	٣٠.٠٦	١.٠٥	٣.٥٠	تقوم الإدارة بتحديث البرمجيات وأجهزة الحاسب بصفة مستمرة.
١	٢٦.٠٨	٠.٩٢	٣.٥٥	عندما يواجه المستخدمون مشكلة ما، فإن الإدارة تظهر إهتماماً صادقاً لحلها في الوقت المناسب.
٤	٢٩.٨٨	١.٠٣	٣.٤٧	تلتزم الإدارة بالقيام بواجباتها في الوقت المحدد.
٢	٢٦.٤١	٠.٩٢	٣.٥١	إن سلوك الإدارة يغرس الثقة مع مستخدمي النظم.
٣	٢٧.٧٧	٠.٩٩	٣.٥٨	تقوم الإدارة بتبسيط إستخدام النظم التكنولوجية لهم عند الإستخدام.
	٢٣.٨٣	٨٣.	٣.٥٢	المتوسط العام لإجمالي المؤشر
المشاركة				
١	٢٧.٠١	٠.٩٥	٣.٥٥	تقوم الإدارة بمشاركة مستخدمي النظم في حل المشاكل التقنية.
٢	٢٧.٨٥	٠.٩٥	٣.٤٤	تستمع الإدارة لمقترحات وأفكار وآراء مستخدمي النظم.
٣	٣٢.٥٧	١.١٠	٣.٣٩	تقوم الإدارة بمشاركة مستخدمي النظم باتخاذ القرارات التكنولوجية الخاصة بمجال عملهم.
	٢٦.١٧	٩٠.	٣.٤٥	المتوسط العام لإجمالي المؤشر
	٢٣.٢٥	٨١.	٣.٤٨	المتوسط العام لإجمالي مؤشرات: استخدام تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.



من الجدول رقم (٤) يتضح مايلي:

١. المؤشر الفرعي الأول: الإهتمام بمستخدمي النظم:

إن مفردات عينة الدراسة وفقا لإجمالي مؤشر "الإهتمام بمستخدمي النظم" أشارت إلى الإتجاه بالموافقة، هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٣.٤٩)، وبمعامل إختلاف قدره (٢٤.٩٤%)، أى بما يعادل نسبة إتفاق (٧٥.٠٦%).

هذا وقد كانت أهم العبارات إتفاقا على بنود المؤشر عبارة (تسعى الإدارة إلى فهم إحتياجات مستخدمي النظم)، بمعامل إختلاف (٢٧.٥٦%)، وجاءت العبارة الأقل إتفاقا على بنود المؤشر عبارة (تعطي الإدارة إهتماماً خاصاً لكل فرد من مستخدمي النظم)، بمعامل إختلاف (٣٠.١٧%)، وذلك وفقا لردود عينة الدراسة.

٢. المؤشر الفرعي الثاني: دعم مستخدمي النظم:

إن مفردات عينة الدراسة وفقا لإجمالي مؤشر "دعم مستخدمي النظم" أشارت إلى الإتجاه بالموافقة، هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٣.٥٢)، وبمعامل إختلاف قدره (٢٣.٨٣%)، أى بما يعادل نسبة إتفاق (٧٦.١٧%).

هذا وقد كانت أهم العبارات إتفاقاً على بنود المؤشر عبارة (عندما يواجه المستخدمون مشكلة ما، فإن الإدارة تظهر إهتماماً صادقاً لحلها في الوقت المناسب)، بمعامل إختلاف، (٢٦.٠٨%)، أما العبارات الأقل إتفاقاً على بنود المؤشر عبارة (تلتزم إدارة تكنولوجيا المعلومات بالقيام بواجباتها في الوقت المحدد)، (تقوم الإدارة بتحديث البرمجيات وأجهزة الحاسب بصفة مستمرة)، بمعامل إختلاف (٣٠.٠٦%)، وذلك وفقا لردود عينة الدراسة.



٣. المؤشر الفرعي الثالث: المشاركة:

إن مفردات عينة الدراسة وفقاً لإجمالي مؤشر "المشاركة" أشارت إلى الإتجاه بالموافقة، هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٣.٤٥)، وبمعامل إختلاف قدره (٢٦.١٧%)، أي بما يعادل نسبة إتفاق (٧٣.٨٣%).

هذا وقد كانت أهم العبارات إتفاقاً على بنود المؤشر عبارة (تقوم الإدارة بمشاركة مستخدمي النظم في حل المشاكل التقنية)، بمعامل إختلاف، (٢٧.٠١%)، أما العبارات الأقل إتفاقاً على بنود المؤشر عبارة (تقوم الإدارة بمشاركة مستخدمي النظم بإتخاذ القرارات التكنولوجية الخاصة بمجال عملهم)، بمعامل إختلاف (٣٢.٥٧%). وذلك وفقاً لردود عينة الدراسة.

ويرى الباحث أن هذا الإتفاق جاء لقناعة العاملين بضرورة حل المشاكل التقنية التي تواجههم وفهم إحتياجاتهم وبالتالي يتحقق الإستخدام الأمثل والتنمية البشرية وبتحليل قائمة المتغير التابع والمتمثلة في التعرف على:

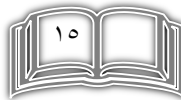
• واقع رأس المال البشري في المصارف التجارية الليبية:

ويوضح الجدول رقم (٥) عرض الإحصاءات الوصفية المتمثلة في الأوساط الحسابية المقاسة على مقياس ليكرت الخماسي، وإنحرافاتها المعيارية وترتيب الأهمية وذلك على النحو التالي:



جدول رقم (٥)
المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف)
للمتغير التابع (رأس المال البشري)

المتغير	العاملين			المؤشرات	الترتيب
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف		
المهارات					
2	27.22	1.0	3.70	يتلائم العمل الذي تقوم به مع مؤهلاتك العلمية ومهاراتك الإبداعية.	1
3	27.40	.97	3.54	تتناسب الأجور والمكافآت الممنوحة لك مع مهاراتك في العمل.	2
7	32.63	1.11	3.42	يعمل المصرف على إختيار الأفراد المؤهلين	3
8	35.91	1.20	3.35	توجد حوافز موضوعة في المصرف لغايات تنمية مهارات العاملين.	4
9	38.75	1.27	3.28	يهتم المصرف بتجارب الدول المتقدمة في مجال تنمية وتأهيل مهارات العاملين.	5
5	30.88	1.05	3.41	يستخدم المصرف العاملين من ذوي المهارات الفنية والتقنية في مجالات الأعمال المختلفة.	6



6	31.20	1.09	3.51	يرى المصرف أن التجربة هي أفضل سبيل لإكتساب مهارات جديدة	7
1	26.12	.94	3.61	يمتلك العاملون المهارة الكافية لتحقيق مستويات أفضل.	8
4	28.48	1.01	3.55	تهتم البرامج التدريبية بالجوانب المعرفية لزيادة مهارة العاملين.	9
	25.57	.89	3.48	المتوسط العام لإجمالي المؤشر	
الخبرات					
2	27.15	.99	3.65	يتناسب الأجر الذي تتقاضاه مع خبرتك الطويلة في العمل.	10
6	36.11	1.17	3.24	تقدم المكافآت والحوافز على أساس الخبرات.	11
1	26.89	.98	3.66	تتناسب الوظيفة التي تشغلها مع خبرتك العملية.	12
5	35.03	1.18	3.38	يبدل المصرف قصارى جهده للإحتفاظ بالعاملين ذوي الخبرات العالية بمواصفات العمل.	13
4	32.75	1.12	3.42	يعتمد المصرف في شغل الوظائف المهمة على العاملين من ذوي الخبرة أصحاب الخدمة الطويلة فيها.	14

3	31.41	1.09	3.47	تتاح الفرصة لك لإستثمار خبرتك في حل مشاكل العمل.	15
	26.67	.92	3.46	المتوسط العام لإجمالي المؤشر	
الإبتكار					
5	37.30	1.19	3.19	يقوم المصرف بتوفير المناخ المناسب لنشاطات الإبتكار والإبداع.	16
7	39.36	1.23	3.13	توجد حوافز موضوعة في المصرف لتشجيع نشاطات الإبتكار.	17
3	35.06	1.14	3.26	يستفيد المصرف من تجارب المصارف الأخرى في مجال الإبتكار.	18
4	37.17	1.22	3.29	يوفد المصرف العاملين المبتكرين والمبدعين لديها إلى البلدان المتقدمة في مجال نشاطها.	19
2	34.92	1.14	3.29	يقوم المصرف بتبني وتقييم الأفكار الجديدة والأخذ بها.	20
1	29.62	1.08	3.65	تشجع إدارة المصرف العاملين على التعلم الذاتي والتحسين المستمر	21
6	39.18	1.24	3.17	يوجد نظام لإكتشاف المتميزين والمبدعين وتنميتهم ورعايتهم.	22
	32.08	1.05	3.28	المتوسط العام لإجمالي المؤشر	
المعرفة					
9	34.20	1.18	3.45	تبذل إدارة المصرف جهوداً كبيرة للإحتفاظ بالعاملين ذوي المعرفة العالية والمتنوعة بمواصفات العمل.	23

8	32.64	1.12	3.45	تستقطب إدارة المصرف الأفراد ذوي المعارف وحملة الشهادات الأكاديمية والمهنية.	24
6	31.45	1.08	3.45	يمتلك العاملون الذين يتولون المناصب الإدارية المهمة معارف وخبرات واسعة.	25
2	26.97	0.99	3.70	تساعدك معرفتك بإستخدام الوسائل الإلكترونية والبرمجيات الجاهزة في إنجاز الأداء والإبداع فيه.	26
4	28.97	1.07	3.70	إمتلاكك للمعارف والتقنية تجعلك محط إحترام الإدارة وتمسكها بك.	27
7	31.58	1.11	3.54	تشجعك الإدارة على إستخدام (تقنيات الآلة أو العمل) الحديثة من أجل تنمية معرفتك.	28
5	30.06	1.07	3.56	يسعى المصرف إلى إقامة دورات تدريبية داخلية وخارجية من أجل زيادة معارف العاملين.	29
3	28.71	1.02	3.57	يمتلك العاملون بالمصرف معارف واسعة في مجال تخصصاتهم المهنية.	30
1	21.45	0.84	3.94	تعد المعرفة التي يمتلكها العاملون بالمصرف ضرورية لتنميتهم	31
	23.73	0.85	3.59	المتوسط العام لإجمالي المؤشر	
القدرات الفردية					
2	23.59	0.88	3.73	إن العاملين في المصرف سواء كانوا مبدعين أو عاديين يمتلكون قدرات فردية تتناسب مع طبيعة العمل وتحدياته.	٣٢

3	26.47	0.92	3.48	العاملون بالمصرف يمتلكون قدرات مميزة تختلف عما يمتلكه العاملون بالمصارف الأخرى.	٣٣
1	25.42	0.94	7.71	إن العاملين في المصرف هم المصدر والمولد الرئيسي للمعرفة.	٣٤
	22.44	0.81	3.63	المتوسط العام لإجمالي المؤشر	
	24.81	0.85	3.45	المتوسط العام لإجمالي مؤشرات: رأس المال البشري	

الجدول من إعداد الباحث بناءً على التحليل الإحصائي.

ويستخلص الباحث من الجدول رقم (٥) مايلي:

المؤشر الفرعي الأول: المهارات:

إن مفردات عينة الدراسة وفقاً لإجمالي مؤشر "المهارات" أشارت إلى الإتجاه بالموافقة، هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٣.٤٨)، وبمعامل إختلاف قدره (٢٥.٥٧%)، أي بما يعادل نسبة إتفاق (٧٤.٤٣%). هذا وقد كانت أهم العبارات إتفاقاً على بنود المؤشر عبارة (يملك العاملون المهارة الكافية لتحقيق مستويات أفضل)، بمعامل إختلاف، (٢٦.١٢%)، أما العبارات الأقل إتفاقاً على بنود المؤشر عبارة (يهتم المصرف بتجارب الدول المتقدمة في مجال تنمية وتأهيل مهارات العاملين)، بمعامل إختلاف، (٣٨.٧٥%)، وذلك وفقاً لردود عينة الدراسة.

المؤشر الفرعي الثاني: الخبرات:

إن مفردات عينة الدراسة وفقاً لإجمالي مؤشر "الخبرات" أشارت إلى الإتجاه بالموافقة لحد ما، هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٣.٤٦)، وبمعامل إختلاف قدره (٢٦.٦٧%)، أي بما يعادل نسبة إتفاق (٧٣.٣٣%).



هذا وقد كانت أهم العبارات إتفاقاً على بنود المؤشر عبارة (تناسب الوظيفة التي تشغلها مع خبرتك العملية)، بمعامل إختلاف (٢٦.٨٩%)، أما العبارات الأقل إتفاقاً على بنود المؤشر عبارة، (تقدم المكافئات والحوافز على أساس الخبرات)، بمعامل إختلاف (٣٦.١١%)، وذلك وفقاً لردود عينة الدراسة.

المؤشر الفرعي الثالث: الإبتكار:

إن مفردات عينة الدراسة وفقاً لإجمالي مؤشر "الإبتكار" أشارت إلى الإتجاه بالموافقة لحد ما، هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٣.٢٨)، وبمعامل إختلاف قدره (٣٢.٠٨%)، أى بما يعادل نسبة إتفاق (٦٧.٩٢%). هذا وقد كانت أهم العبارات إتفاقاً على بنود المؤشر عبارة (تشجع إدارة المصرف العاملين على التعلم الذاتي والتحسين المستمر)، بمعامل إختلاف (٢٩.٦٢%)، أما العبارات الأقل إتفاقاً على بنود المؤشر عبارة (توجد حوافز موضوعة في المصرف لتشجيع نشاطات الإبتكار)، بمعامل إختلاف (٣٩.٣٦%)، وذلك وفقاً لردود عينة الدراسة.

المؤشر الفرعي الرابع: المعرفة:

إن مفردات عينة الدراسة وفقاً لإجمالي مؤشر "المعرفة" أشارت إلى الإتجاه بالموافقة، هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٣.٥٩)، وبمعامل إختلاف قدره (٢٣.٧٣%)، أى بما يعادل نسبة إتفاق (٧٦.٢٧%). هذا وقد كانت أهم العبارات إتفاقاً على بنود المؤشر عبارة (تعد المعرفة التي يمتلكها العاملون بالمصرف ضرورية لتنميتهم)، بمعامل إختلاف (٢١.٤٥%)، أما العبارات الأقل إتفاقاً على بنود المؤشر عبارة (تبذل إدارة المصرف جهوداً كبيرة للإحتفاظ بالعاملين ذوي المعرفة العالية والمتنوعة بمواصفات العمل)، بمعامل إختلاف (٣٤.٢٠%)، وذلك وفقاً لردود عينة الدراسة.



المؤشر الفرعي الخامس: القدرات الفردية:

إن مفردات عينة الدراسة وفقا لإجمالي مؤشر "القدرات الفردية" أشارت إلى الإتجاه بالموافقة، هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المؤشر (٣.٦٣)، وبمعامل إختلاف قدره (٢٤.٨١%)، أى بما يعادل نسبة إتفاق (٧٥.١٩%). هذا وقد كانت أهم العبارات إتفاقاً على بنود المؤشر عبارة (إن العاملين في المصرف هم المصدر والمولد الرئيسي للمعرفة)، بمعامل إختلاف (٢٥.٤٢%)، أما العبارات الأقل إتفاقاً على بنود المؤشر عبارة (العاملين بالمصرف يمتلكون قدرات مميزة تختلف عما يمتلكه العاملين بالمصارف الأخرى)، بمعامل إختلاف (٢٦.٤٧%)، وذلك وفقا لرودود عينة الدراسة.

ويرى الباحث أن هناك إتفاق بين العاملين في المصارف بأن العاملين يمتلكون المهارات الكافية لتحقيق أفضل المستويات مع تناسب الوظيفة للخبرة التي إكتسبوها، إذ يعتبر التشجيع المستمر من قبل الإدارة على التعلم المستمر دافعاً لهم لكسب المعرفة والمهارة والإبتكار والقدرات الفردية اللازمة لتنميتهم، فهم يدركون جيداً أنهم المصدر والمولد الرئيسي للمعرفة وهذا يتفق مع أدبيات الدراسة.

إختبار فرضية الدراسة:

لاتوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تنمية رأس المال البشري في قطاع المصارف التجارية الليبية. وحتى يتمكن الباحث من إختبار الفرض قام الباحث بإستخدام الإسلوب الإحصائي (معامل إرتباط بيرسون) كما بالجدول رقم (٦).



جدول رقم (٦)

نتائج اختبار العلاقة بين "استخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري"
باستخدام معامل ارتباط بيرسون

العلاقة	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدالة)
مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين مؤشرات تنمية رأس المال البشري	.٧٣٠	**٠.٠٠١	دالة

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١)، *دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

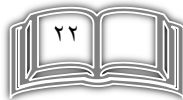
من الجدول رقم (٦) يتضح مايلي:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين "استخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري"، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٧٣٠)، بمستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

❖ **إثبات الفرضية:**

يتم قبول الفرض الإحصائي البديل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري، ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري.

ومن الفرضية السابقة يمكن أن نؤكد إثبات الفرضية القائلة بوجود تأثير لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على رأس المال البشري، وذلك بإستخدام أسلوب الإنحدار البسيط لقياس هذه التأثيرات وشكل العلاقة واما إذا كانت ذات تأثيرات جوهرية أم أنها غير دالة إحصائية بإستخدام الأسلوب الإحصائي (تحليل الإنحدار البسيط (Simple regression).



جدول رقم (٧) نموذج الإنحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات على رأس المال البشري

R ²	F. test		t. test		المعلومات المقدره β_i	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٦٧.١%	**٠.٠٠١	٤٤٤.٢٠٤	**٠.٠٠١	٤.١٨٥	٠.٥٧٠	الجزء الثابت
			**٠.٠٠١	٢١.٠٧٦	٠.٨٠٥	إجمالي بعد إستخدام تكنولوجيا المعلومات

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١)، *دالة عند مستوى معنوية أقل من

(٠.٠٥).

من الجدول السابقة رقم (٧) يتضح للباحث مايلي:

لتحديد معامل التحديد (R^2) نجد أن المتغير المستقل (إجمالي إستخدام تكنولوجيا المعلومات) يفسر، (٦٧.١%)، من التغير الكلي في المتغير التابع (رأس المال البشري). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لإختلاف طبيعة نموذج الإنحدار عن النموذج الخطي، وعند إختبار معنوية المتغير المستقل بإستخدام إختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل المتعلق بإجمالي (إستخدام تكنولوجيا المعلومات)، ذو تأثير معنوي على (رأس المال البشري)، حيث بلغت قيمة "ت" (٢١.٠٧٦)، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١). لإختبار معنوية جودة توفيق نموذج الإنحدار ككل تم إستخدام إختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test)، هي (٤٤٤.٢٠٤)، وهي ذات



معنوية عند مستوى أقل من (٠.٠١)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الإنحدار على رأس المال البشري.

الجزء الرابع: نتائج وتوصيات الدراسة

أولاً: نتائج الدراسة:

١. نتائج إختبار الفرضيات:

أسفرت نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بإختبار الفرضيات على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري في المصانع التجارية الليبية.

٢. النتائج العامة للدراسة: توصلت الدراسة إلى مايلي:

- أوضحت الدراسة أن مستوى واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية الليبية متوسط إلى حد ما.
- أن هناك تأثير طردي لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على رأس المال البشري في المصارف التجارية الليبية وهذا ماتم إستنتاجه من واقع التحليل الإحصائي.

٣. النتائج المتعلقة بتحقيق أهداف الدراسة:

أظهرت النتائج تحقيق أهداف الدراسة على النحو الموضح بالجدول رقم (٨).

جدول رقم (٨)

النتائج المتعلقة بتحقيق أهداف الدراسة

الرقم	الهدف	كيفية تحقيقه	النتيجة
١	التعرف على واقع إستخدام	نتائج التحليل	تم تحقيقه



	الإحصائي، من الجدول رقم (٤).	تكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية الليبية.	
تم تحقيقه	نتائج التحليل الإحصائي، من الجدول رقم (٥).	التعرف على واقع رأس المال البشري في المصارف التجارية الليبية.	٢
تم تحقيقه	نتائج الدراسة الميدانية، إختبار فرضية الدراسة، من الجدولين رقم (٦)، (٧)	التعرف على طبيعة العلاقة بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على رأس المال البشري في المصارف التجارية الليبية.	٣

المصدر: من إعداد الباحث إستناداً على نتائج التحليل الإحصائي

ثانياً: التوصيات:

١. أن تقوم الإدارة بتحديث البرمجيات وأجهزة الحاسب بصفة مستمرة.
٢. أن تقوم الإدارة بمشاركة مستخدمي النظم في إتخاذ القرارات التكنولوجية الخاصة بمجال عملهم.
٣. أن تعطي الإدارة إهتماماً خاصاً لكل فرد من مستخدمي النظم.



المراجع

- i. جاد الرب، سيد محمد، "نظم المعلومات الإدارية"، الأساسيات والتطبيقات الإدارية، (مصر: مطبعة العشري، ٢٠١٤)، ص ١٠٤.
- ii. الصيرفي، محمد، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، (مصر: دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، ٢٠٠٩)، ص ١٤.
- iii. Stair, Ralph M & Reynolds, George W. "Principles Of Information Systems: A Managerial Approach", 8th edition. Thomson-Inc.(2008).p.33.
- iv. Fahmi Ibrahim & others" Integrated Use of Information Technology and People Involvement for Knowledge Management" Journal of Technology, Knowledge and Society , (Vol.6). (No.2).(2010).p171.
- v. جاد الرب، سيد محمد، "إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية"، (القاهرة، دار الكتب المصرية، ٢٠٠٦)، ص ١٨٩-١٩٢.
- vi. Hwan -Joo & Others "The impact of information and communication technology on skilled labor and organization types" Journal of information systems frontiers,(Vol.14).(Issue2).(2012).P.448
- vii. <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>

