

Received	2025/10/02	تم استلام الورقة العلمية في
Accepted	2025/10/26	تم قبول الورقة العلمية في
Published	2025/10/27	تم نشر الورقة العلمية في

واقع استخدام التقنيات الحديثة في تطوير الموارد البشرية بالقطاع

المصرفي الليبي

دراسة حالة على المصرف التجاري الوطني فرع الزاوية

نجلاء صالح عبدالله¹، عبد العظيم محمد عبد الله²

1- كلية الاقتصاد، قسم التسويق، 2- كلية التقنية الطبية، قسم الهندسة الطبية

جامعة الزاوية، ليبيا

* a.hadi@zu.edu.ly

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع استخدام التقنيات الحديثة في تطوير الموارد البشرية في القطاع المصرفي، من خلال دراسة حالة على المصرف التجاري الوطني فرع الزاوية. حيث كان العنوان واقع استخدام التقنيات الحديثة مما يؤكد وجود فرق كبير جداً بين الواقع وما يجب أن تكون عليه هذه التقنيات في المجال المصرفي، وخصوصاً أن الخدمات المصرفية ليست خفية على الجميع فالكل نلجأ لهذه الخدمة وتحتاجها في حياتها اليومية بشكل مستمر، وكما هو الحال فإن المشكلات المصرفية تتفاقم رغم دخول التقنيات الحديثة لهذا المجال، فيعترض القضاء على هذه المشكلات وليس ثقافتها. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات عبر استبيان موجّه للعاملين بالمصرف ومن خلال الدراسة، أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التقنيات الحديثة ورفع كفاءة أداء الموارد البشرية، كما تبين أن نقص التدريب وضعف البنية التحتية التقنية يشكلان أبرز المعوقات أمام الاستخدام الفعّال لهذه التقنيات. كذلك أوضحت الدراسة أن إدخال نظم معلومات الموارد البشرية ساهم في تحسين سرعة إنجاز المعاملات وزيادة رضا العملاء، غير أن ضعف الدعم الإداري والمالي ما زال يحد من الاستفادة الكاملة منها. خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها: ضرورة الاستثمار في تدريب وتأهيل العاملين، وتوفير الإمكانيات التقنية الكافية، وتعزيز ثقافة استخدام التكنولوجيا داخل المصرف بما يضمن تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

كلمات مفتاحية: التقنيات الحديثة، الموارد البشرية، القطاع المصرفي، الأداء المؤسسي.

The reality of using modern technologies in developing human resources in the Libyan banking sector A Case Study of the National Commercial Bank, Zawia Branch

Najla Shaleh Abdallah², Abdul Azim Muhammad Abdullah¹

1- Faculty of Economics, Ajilat, Marketing Department,

2- Faculty of Medical Technology, Department of Biomedical
Engineering²

University of Zawia - Libya

a.hadi@zu.edu.ly*

Abstract

This study aims to reveal the reality of using modern technologies in the development of human resources in the banking sector, through a case study on the National Commercial Bank, Zawia branch. The title “The Reality of Using Modern Technologies” confirms the existence of a very large gap between the current reality and what these technologies should be in the banking field. Banking services are not hidden from anyone, as everyone resorts to these services and needs them continuously in their daily lives. However, banking problems continue to escalate despite the entry of modern technologies into this field, which prevents overcoming these problems rather than addressing their roots.

The study adopted the descriptive analytical approach, and data were collected through a questionnaire directed to the employees of the bank. The results showed a statistically significant relationship between the application of modern technologies and improving the efficiency of human resource performance. It was also found that the lack of training and the weakness of the technological infrastructure constitute the most prominent obstacles to the effective use of these technologies. Likewise, the study indicated that the introduction of Human Resource Information Systems contributed to improving the speed of completing transactions and increasing customer satisfaction, although the weakness of administrative and financial support still limits their full utilization. The study concluded with a set of recommendations, the most important of which are: the necessity of investing in training and qualifying employees, providing sufficient technological capabilities, and promoting a culture of using technology within the

bank in a way that ensures the development of institutional performance and the improvement of the quality of banking services.

Keywords: Modern technologies, human resources, banking sector, organizational performance, training and development

1. المقدمة

تُعتبر الموارد البشرية من أهم عناصر النجاح في أي مؤسسة، حيث تلعب دوراً محورياً في تحقيق الأهداف والاستراتيجيات التنظيمية (عبد السلام أبو قحف، 1995). وفي ظل التطور السريع للتقنيات الحديثة، أصبح لزاماً على المؤسسات المصرفية مواكبة هذا التغيير وتوظيفه بالشكل الأمثل لتحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء (بدر سالم باجابر وكمال المفتي، 1987). وتشهد المؤسسات في هذه الفترة التي تتميز بالمنافسة الشديدة تطوراً هائلاً في التقنيات المستخدمة والتي أصبحت تُعرف بمصطلح تكنولوجيا المعلومات (عبد الحميد المغربي، 2002).

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على واقع استخدام التقنيات الحديثة في تطوير الموارد البشرية بالقطاع المصرفي الليبي، مع التركيز على حالة المصرف التجاري الوطني فرع الزاوية.

تُعدّ محدودية توظيف التقنيات الحديثة مثل نظم المعلومات، والذكاء الاصطناعي، والتدريب الإلكتروني في تطوير الموارد البشرية من أبرز التحديات التي تواجه القطاع المصرفي الليبي. فبرغم ما توفره هذه التقنيات من فرص لتحسين الأداء وتنمية الكفاءات وتحفيز العاملين، إلا أن ضعف تطبيقها ما يزال يؤثر سلباً على جودة الخدمات المصرفية وكفاءة العمل المؤسسي، مما يستدعي دراسة واقع استخدامها وأثرها على تطوير الموارد البشرية.

ويُعتبر القطاع المصرفي حلقة وصل حيوية في الاقتصاد الليبي، حيث يُنظم حركة المال والمعاملات المالية ويعكس مستوى التقدم التكنولوجي في البلاد. في السنوات الأخيرة، شهدت ليبيا تسارعاً في اعتماد التقنيات المصرفية الحديثة مما ساعد في تحويل هذا القطاع إلى بيئة أكثر كفاءة وفعالية (تيسير العجاردة، 2005).

تتمثل أهمية استخدام التقنيات الحديثة في تطوير الموارد البشرية في المصارف الليبية في عدة جوانب؛ إذ تُساعد هذه التقنيات في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء مثل تسريع عمليات الإبلاغ عن المعاملات وتحسين أمان البيانات (فوزي إشتيوه ورجحي

علبان، 2010). كما أن الابتكارات في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتطبيقات الإنترنت جعلت من السهل على العملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان (Science Direct، 2018). كذلك تُعزز التقنيات الحديثة من تدريب وتطوير الكوادر البشرية داخل المصارف، حيث تُتيح البرامج التدريبية الرقمية فرصاً لتعلم مهارات جديدة كاستخدام البرمجيات وتحليل البيانات (محمد محمود الحيلة، 2000). ويُعتبر التعليم المستمر عاملاً محورياً في رفع كفاءة العاملين وتحسين أداء المؤسسات (صلاح الدين عبد الباقي، 2002). كما تُسهم التقنيات الحديثة في تحقيق الشفافية داخل العمليات المصرفية، إذ يُعد تطبيق تقنية البلوك تشين أحد أبرز الابتكارات التي تُقلل من فرص الاحتيال وتعزز الثقة بين العملاء عبر إنشاء سجلات غير قابلة للتغيير (OECD، 2020). وتُساعد التقنيات الحديثة أيضاً في تحسين تجربة العملاء عبر تحليل البيانات الضخمة لفهم سلوكهم وتفضيلاتهم مما يمكن المصارف من تصميم خدمات مخصصة ورفع ولاء العملاء (McKinsey، 2021).

ومع ذلك، تواجه المصارف الليبية تحديات تتعلق بالبنية التحتية التقنية ونقص الكفاءات المتخصصة، الأمر الذي يتطلب مزيداً من الاستثمار في التدريب وبناء القدرات (محمد بو زهرة، 2004). ومن هذا المنطلق ركزت هذه الدراسة على المصرف التجاري الوطني فرع الزاوية، الذي يُعد من أبرز فروع المصرف التجاري الوطني الذي تأسس بموجب القانون رقم (153) لسنة 1970، ويُعد من أهم المؤسسات المالية في ليبيا إذ بلغ عدد فروعه أكثر من 69 فرعاً، وحقق نمواً في أصوله لتصل إلى نحو 22.5 مليار دينار ليبي في عام 2017، وبلغ صافي الربح في العام ذاته حوالي 100 مليون دينار ليبي بنسبة زيادة قدرها 19% مقارنة بالعام السابق (المصرف التجاري الوطني، التقرير السنوي 2017). ويقع فرع الزاوية محل الدراسة في مدينة الزاوية ويتبع إدارة الفروع بالمنطقة الغربية، ويضم نحو 70 موظفاً وموظفة ويقدم مختلف أنواع الخدمات المصرفية.

2. مشكلة الدراسة

في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده القطاع المصرفي، أصبحت التقنيات الحديثة، مثل نظم معلومات الموارد البشرية، والذكاء الاصطناعي، والتدريب الإلكتروني، والتحول الرقمي في الخدمات، عنصراً محورياً في تحسين الكفاءة التشغيلية وتطوير العنصر البشري (محمد بو زهرة، 2004). إذ تُمكن هذه التقنيات من رفع مستوى الأداء، وتنمية المهارات،

وتعزيز التحفيز والابتكار الوظيفي، مما يسهم في تحقيق التميز المؤسسي (محمد سعيد سلطان، 2005). غير أن القطاع المصرفي الليبي لا يزال يواجه تحديات متعددة في تبني هذه التقنيات بالشكل الأمثل، سواء من حيث، ضعف البنية التحتية التقنية أو محدودية برامج التدريب والتأهيل. ومن هنا تنبثق مشكلة الدراسة من التساؤل الرئيس الآتي:

، ما مدى فاعلية استخدام التقنيات الحديثة في تطوير الموارد البشرية وتحسين أدائها في القطاع المصرفي الليبي؟

3. فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة، تم صياغة الفرضيات التالية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير التقنيات الحديثة وأداء الموارد البشرية
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنيات الحديثة ومستوى كفاءة الموارد البشرية.
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانيات التقنية ودعم أداء الموارد البشرية في المؤسسات المصرفية.
- كما أن استخدام التقنيات الحديثة في القطاع المصرفي يُسهم في تحسين جودة العمل والخدمات المقدمة للعملاء.

4. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهم التقنيات الحديثة المستخدمة في القطاع المصرفي، وتحديد المعوقات التي تحد من استخدامها، إضافةً إلى دراسة العلاقة بين توظيف هذه التقنيات وأداء الموارد البشرية. كما تسعى إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد إدارات المصارف على تحسين استخدام التقنية في تطوير الكوادر البشرية.

5. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من جوانب متعددة، إذ تتمثل أهميتها العلمية في إثراء المعرفة حول العلاقة بين التقنيات الحديثة وتطوير الموارد البشرية (حسن إبراهيم بلوط، 2005)، أما من الناحية التطبيقية، فإن نتائجها وتوصياتها قد تسهم في مساعدة إدارات المصارف على رفع كفاءة موظفيها وتحسين جودة خدماتها (على السلمي، 2010)، كما تُعد هذه الدراسة ذات أهمية للباحثين المهتمين بمجال إدارة الموارد البشرية والتقنيات الحديثة.

6. الدراسات السابقة

أظهرت الدراسات السابقة اهتماماً متزايداً بموضوع تطوير الموارد البشرية في ظل التطور التقني. فقد تناولت دراسة سليمان (2004) معوقات التدريب والتطوير داخل المنظمات وأثرها على إدارة الموارد البشرية، وأوصت بضرورة إعداد برامج تدريب وتأهيل تواكب المستجدات التقنية. أما دراسة خضانة وآخرون (2007) فقد ركزت على الدمج التكنولوجي في العملية التعليمية وحددت أبرز العوامل والمعوقات المرتبطة به. كما بينت دراسة عزيزة عتبي (2010) في الإمارات العربية المتحدة أثر استخدام التقنية الحديثة على أداء الموارد البشرية ومدى إدراك الإدارة العليا لأهميتها. بينما ناقشت دراسة غادة صالح (2003) تحديات الثورة العلمية التقنية المعاصرة وأثرها على تطوير الموارد البشرية، وأكدت على أهمية تبني سياسات مرنة لمواجهة التأثيرات السلبية للتطورات التكنولوجية. يتضح من تحليل الدراسات السابقة وجود تشابه في تركيزها على دور التقنيات الحديثة في تطوير الموارد البشرية وأهمية التدريب والتأهيل لمواكبة التغيرات التكنولوجية، غير أن هذه الدراسات اختلفت في مجالات تطبيقها وأطرها المؤسسية، فبعضها تناول المجال التعليمي أو الإداري العام، في حين لم تُعطِ الدراسات السابقة الاهتمام الكافي للقطاع المصرفي الليبي تحديداً. ومن هنا تبرز الفجوة البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها، والمتمثلة في، تحليل واقع استخدام التقنيات الحديثة، مثل نظم المعلومات، التدريب الإلكتروني، والذكاء الاصطناعي، في تطوير أداء وكفاءة الموارد البشرية في المصارف الليبية، ضمن بيئة تنظيمية واقتصادية محلية متميزة بتحدياتها الخاصة.

7. منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يجمع بين التحليل النظري والميداني (عبد السلام أبو قحف، 1995). تضمنت الدراسة النظرية مراجعة الأدبيات والبحوث ذات الصلة بمجال الموارد البشرية والتقنيات الحديثة، بينما ركزت الدراسة الميدانية على جمع البيانات من مجتمع الدراسة من خلال استمارة استبيان صُممت لاختبار صحة الفرضيات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS). وتم تحديد المتغير المستقل المتمثل في التقنيات الحديثة، والمتغير التابع وهو إدارة الموارد البشرية. وتسعى الدراسة للإجابة عن سؤالها الرئيس: - ما هو واقع استخدام التقنيات الحديثة في تطوير الموارد البشرية في القطاع المصرفي الليبي؟

البحث: استناداً إلى مشكلة الدراسة فإن الفرضيات هي:

- 1- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير التقنيات الحديثة وأداء الموارد البشرية.
- 2- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لاستخدام التقنية الحديثة على أداء الموارد البشرية.
- 3- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في توفير الإمكانيات التقنية للموارد البشرية باستخدام التقنيات الحديثة بالقطاع المصرفي.

8. الإطار النظري للدراسة:

1.8. إدارة الموارد البشرية

تُعد إدارة الموارد البشرية من أبرز الوظائف الإدارية في المؤسسات الحديثة، حيث تركز على العنصر البشري الذي يُمثل أهم مورد على الإطلاق. فالمنظمات مهما توافرت لديها موارد مالية وتقنية لا يمكن أن تحقق أهدافها من دون موارد بشرية مؤهلة وقادرة على الإبداع والعطاء (السلمي، 2010). وقد بدأ الاهتمام بهذا المجال منذ الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر عندما ظهرت النقابات العمالية التي طالبت بتحسين ظروف العمل، ثم تطور المفهوم ليأخذ شكله الحديث بوصفه إدارة متكاملة تُعنى باستقطاب الأفراد الأكفاء وتدريبهم وتقييم أدائهم وتحفيزهم (أبو قحف، 1995).

تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أبرزها: تحقيق العدالة الوظيفية وضمان استقرار علاقات العمل، وتنمية مهارات الأفراد وزيادة انتمائهم للمؤسسة، والمساهمة المباشرة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة (بلوط، 2005). كما تتوزع وظائفها بين التخطيط للقوى العاملة، الاستقطاب والاختيار، التدريب والتأهيل، التقييم والتحفيز، بالإضافة إلى حفظ سجلات العاملين وتطوير بيئة العمل بما يعزز الرضا الوظيفي (عبد الباقي، 2002).

وتتميز هذه الإدارة بتركيزها على الجانب الإنساني من العملية الإنتاجية، فهي لا تقتصر على مجرد إدارة شؤون الموظفين، بل تعمل على بناء علاقة متوازنة بين الفرد والمؤسسة (سلطان، 2008). ومع ذلك تواجه تحديات متعددة مثل قلة الدعم من الإدارة العليا، ضعف الميزانيات المخصصة، أو محدودية الخبرات التخصصية. وتضاف إلى ذلك تحديات معاصرة مثل العولمة، التحولات التكنولوجية، وتغير البيئة التنظيمية، الأمر الذي يفرض ضرورة امتلاك مهارات متنوعة تشمل المهارات الفنية والسلوكية والفكرية، ويظل التخطيط الفعال للموارد البشرية أحد أهم الأدوات لتقدير الاحتياجات المستقبلية وتفاذي العجز أو الفائض في القوى العاملة، خاصة في ظل التطور الملحوظ في نظم معلومات

الموارد البشرية التي سهّلت الإجراءات الإدارية وعززت الكفاءة في الأداء (باجابر والمفتي، 1987).

2.8. التقنيات الحديثة

شهد العالم تطورات كبيرة في مجال التقنيات الحديثة، التي لم تعد تقتصر على الأجهزة الإلكترونية بل تشمل العمليات والبرمجيات والمهارات التي تساعد على إنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية (السعود، 2009). وقد أصبح الاعتماد على هذه التقنيات أمراً أساسياً في جميع القطاعات، سواء في التعليم أو الصناعة أو الخدمات، إذ أسهمت في تحسين جودة المخرجات وتقليل الوقت والتكلفة (إشتيوه وعلبان، 2010).

تتكون منظومة التقنيات الحديثة من عدة عناصر أساسية: الأجهزة التي تشمل الحواسيب والمعدات الإلكترونية، البرمجيات المتمثلة في أنظمة التشغيل والتطبيقات المختلفة، البيانات التي تعد المادة الخام للمعلومات، الاتصالات والشبكات التي تربط المستخدمين وتسمح بتبادل البيانات، وأخيراً نظم التخزين التي تحفظ المعلومات لاستخدامها لاحقاً (OECD، 2020).

مرّت هذه التقنيات بمراحل تطور متعددة، بدءاً من التعليم البصري، مروراً بالوسائل السمعية البصرية، ثم مرحلة الاتصالات وتبادل المعرفة، وصولاً إلى النظم الحديثة التي دمجت بين الموارد البشرية والمادية في إطار شامل (الحيلة، 2000). وفي الوقت الراهن أصبحت التقنيات الحديثة تمثل أداة استراتيجية لتحسين كفاءة المؤسسات وتطوير قدراتها التنافسية (McKinsey & Company، 2021).

تُعَدّ العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والتقنيات الحديثة في القطاع المصرفي الليبي علاقة تكاملية، حيث إن تبني التقنيات الحديثة يسهم في رفع كفاءة أداء العاملين وتحسين جودة الخدمات المصرفية. وتمكّن التكنولوجيا إدارات الموارد البشرية من تطوير أساليب التدريب، وتقييم الأداء بدقة، وتعزيز التواصل الداخلي. ومن ثم، فإن دمج التقنيات الحديثة في إدارة الموارد البشرية يساهم في تحقيق أهداف الدراسة المتمثلة في تطوير الكفاءات وزيادة فعالية الأداء المؤسسي في المصارف الليبية.

3.8. الخدمات المصرفية

تُعتبر المصارف التجارية من أهم مؤسسات النظام المالي، حيث تقوم بدور الوسيط بين المدخرين والمستثمرين من خلال تقديم خدمات متعددة مثل الإيداع، الإقراض، التحويل،

والاستثمار (العجارمة، 2005). وبذلك تساهم في تشغيل الأموال وتوظيفها بما يخدم التنمية الاقتصادية.

تُقاس جودة الخدمات المصرفية من خلال عدة مؤشرات، منها: ما يتوقعه العميل من مستوى الخدمة، وما يدركه فعلياً عند التعامل مع المصرف، إضافة إلى الكيفية الفنية التي تُقدّم بها الخدمة ومستوى الإنجاز الفعلي المحقق (Saleh, 2003)، وتتعاكس هذه العناصر على رضا العملاء وثقتهم في المصرف، وهو ما يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة المصرفية.

9. مفهوم ومكونات وتطور التقنيات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية.

1.9. المبحث الأول: مفهوم ومكونات وتطور التقنيات الحديثة

تعد التقنيات الحديثة ركيزة أساسية في تطوير المجتمعات والاقتصادات، إذ ساعدت على تحسين التعليم والصناعة والخدمات (Science Direct)، (2018) وهي لا تقتصر على الأجهزة الإلكترونية بل تشمل البرمجيات والعمليات والمهارات التي تُساهم في إنجاز الأعمال بكفاءة. ويُقصد بها التطورات السريعة في مجالات الحاسوب والاتصالات وتوظيفها في معالجة المعلومات وتبادلها ضمن منظومة تجمع بين الموارد المادية والبشرية لتحقيق إنجاز فعال (خضاونة وآخرون، 2007).

وتتكون هذه التقنيات من عناصر رئيسية تشمل الأجهزة والبرمجيات والبيانات وشبكات الاتصال ووسائل التخزين. وقد مرت بمراحل تطور بدأت بالتعليم البصري ثم السمعي البصري، تلتها مرحلة الاتصالات والنظم، وصولاً إلى التقنيات التعليمية الحديثة التي دمجت الموارد البشرية والمادية في العملية التعليمية (الحيلة، 2000).

2.9. المبحث الثاني: طبيعة الخدمات المصرفية

تُعد المصارف التجارية مؤسسات مالية تقدم خدمات الإيداع والإقراض والتحويل والاستثمار، وتلعب دور الوسيط بين المدخرين والمستثمرين (العجارمة، 2005).

أولاً: مفهوم المصارف التجارية

هي مصارف تقبل الودائع الجارية وتمنح القروض والتسهيلات، وتعمل على تسيير الأموال بما يخدم الاقتصاد (بو زهرة، 2004).

ثانياً: جودة الخدمات المصرفية

تختلف جودة الخدمة المصرفية عن السلع الملموسة، إذ يقيّمها العملاء وفقاً لأسلوب تقديم الخدمة وما يصاحبها من سرعة ودقة وخصوصية. ويُقاس مستوى الجودة من خلال ما يتوقعه العميل من المصرف وما يدركه فعلياً أثناء حصوله على الخدمة (رشيد، 2010). وتكمن أهمية الجودة في كونها وسيلة لرفع مستوى رضا العملاء وتعزيز ثقتهم بالمصرف (Science Direct، 2018).

ثالثاً: أنواع الخدمات المصرفية

تتنوع الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية، فهناك خدمات تقدم مقابل عمولة وتشمل قبول الودائع بأنواعها، إضافة إلى الحوالات المصرفية والاعتمادات وخطابات الضمان (المصرف التجاري الوطني، 2017). كما توجد خدمات أخرى بفوائد تتمثل في القروض وخصم الأوراق التجارية، إلى جانب الخدمات الاستثمارية التي تشمل الاتجار بالأوراق المالية وإدارة الموارد المالية (OECD، 2020).

رابعاً: الحسابات الجارية

تُعد الحسابات الجارية من العقود الأساسية بين المصرف والعميل، حيث تتيح له الإيداع والسحب وفق ضوابط متفق عليها. وتنقسم هذه الحسابات إلى الحسابات الجارية المدينة لصالح المصرف، والحسابات الدائنة لصالح العميل، كما قد تكون الحسابات مفردة أو مشتركة أو تخص الشركات والورثة (Saleh، 2003).

10. عرض ومناقشة النتائج

1.10. صدق الأداة:

اختبر الباحث صدق أداة الدراسة إذ تم استخدام أسلوب الصدق وذلك من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة في مجال الدراسة، وقد أخذ الباحث بغالبية ملاحظات المحكمين لوضعها في صيغتها النهائية.

2.10. ثبات الأداة:

من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل كرونباخ ألفا لقياس الاتساق الداخلي، وأظهرت النتائج كما في الجدول (1) نسبة ثبات بلغت 72.6% وهي نسبة مقبولة لكونها تفوق القيمة المعيارية البالغة 60%. ويدل ذلك على أن أفراد العينة استجابوا لبنود المقياس

بصورة متقاربة تعكس الفهم نفسه المقصود من الباحث. وعليه يمكن اعتماد الأداة في الدراسة الميدانية باعتبارها قادرة على إعطاء نتائج مستقرة عند إعادة التطبيق.

جدول (1) نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (كروناخ ألفا)

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا
تطور التقنيات الحديثة وإدارة الموارد البشرية	10	0.683
أداء الموارد البشرية باستخدام التقنيات الحديثة	10	0.624
المتطلبات التقنية الحديثة المتوفرة لتطوير الموارد البشرية	10	0.657
إمكانيات التقنيات الحديثة أداء الموارد البشرية	10	0.847
فقرات الاستبيان	40	0.726

3.10. أساليب تحليل البيانات:

لبيان مدى استجابة عينة الدراسة لأسئلة أداة القياس، تم استخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي والتحليلي من أجل تحليل البيانات واختبار الفرضيات وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، إذ تم استخدام الوسائل التالية (عبد الحميد المغربي، 2002؛ Suleiman، 2004).

1. جداول التوزيع التكراري متمثلة في التكرارات والنسب المئوية.
2. الرسومات البيانية متمثلة في الأعمدة البيانية.
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم مستوى إجابات عينة الدراسة.

4.10. الاستدلال الإحصائي والمتمثل في:

العبارة بعد إدراج المرجع المناسب تكون كالتالي:
اختبار (t) لعينة واحدة: تم استخدام هذا الاختبار لاختبار فرضيات الدراسة (عبد الحميد المغربي، 2002؛ Suleiman، 2004).

5.10. آلية عرض النتائج:

هدفت الدراسة إلى الاطلاع على واقع استخدام التقنيات الحديثة في تطوير الموارد البشرية بالقطاع المصرفي، حيث تم تقسيم آلية عرض النتائج كالآتي:

1. وصف خصائص أفراد العينة.
2. عرض نتائج اتفاق أفراد العينة.
3. اختبار توزيع البيانات.
4. اختبار فرضيات الدراسة.

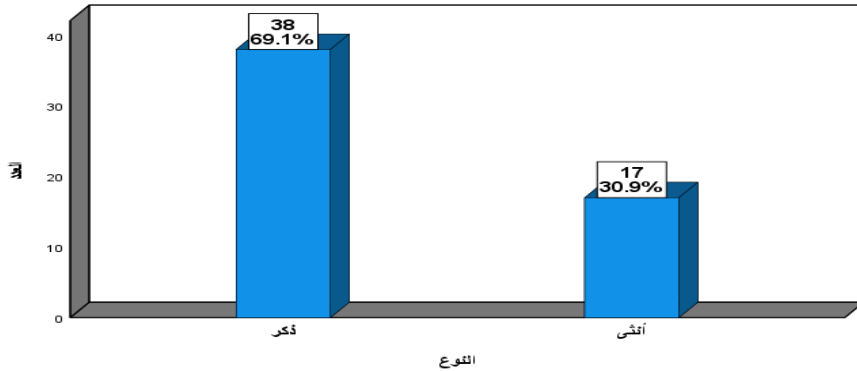
أولاً: وصف خصائص أفراد العينة

يتناول هذا الجزء النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة من حيث النوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة والتخصص.

جدول رقم (2) توزيع أفراد العينة وفق الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	38	69.1%
أنثى	17	30.9%
الإجمالي	55	100.0%

تظهر نتائج توزيع أفراد العينة حسب الجنس الواردة بالجدول رقم (2) تفاوتًا ملحوظًا بين الذكور والإناث في القطاع المصرفي، حيث شكل الذكور الغالبية العظمى من العينة بنسبة 69.1%، بينما مثلت الإناث 30.9% فقط من إجمالي العينة كما في الشكل (1).



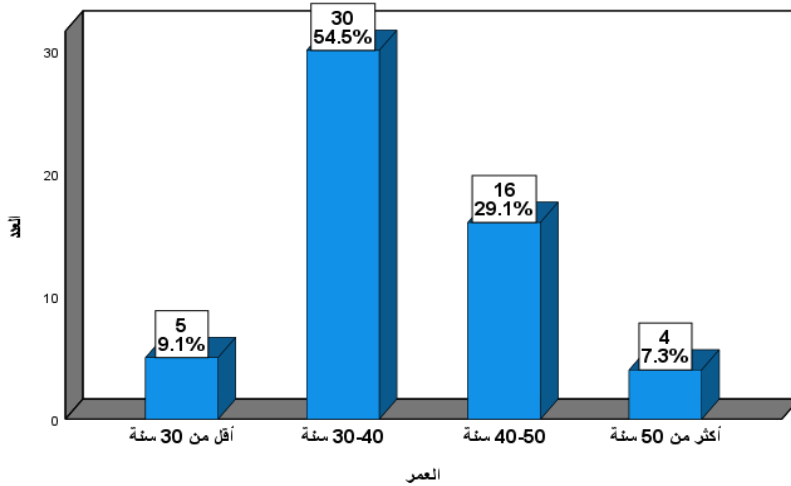
الشكل (1) توزيع أفراد العينة وفق الجنس

جدول رقم (3) توزيع أفراد العينة وفق الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد	النسبة
أقل من 30 سنة	5	9.1%
30-40	30	54.5%
40-50	16	29.1%
أكثر من 50 سنة	4	7.3%
الإجمالي	55	100.0%

يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية المعروضة في الجدول (3) تنوعًا في الأعمار، مع تركيز واضح على الفئات العمرية المتوسطة. الفئة العمرية الأكثر تمثيلًا هي 30-40 سنة، حيث شكلت أكثر من نصف العينة بنسبة 54.5%. تليها الفئة العمرية 40-50 سنة بنسبة 29.1%. أما الفئات العمرية الأصغر والأكبر فكانت أقل تمثيلًا،

حيث شكلت فئة أقل من 30 سنة 9.1% وفئة أكثر من 50 سنة 7.3% من إجمالي العينة ويوضح الشكل (2) توزيع أفراد العينة وفق الفئة العمرية .

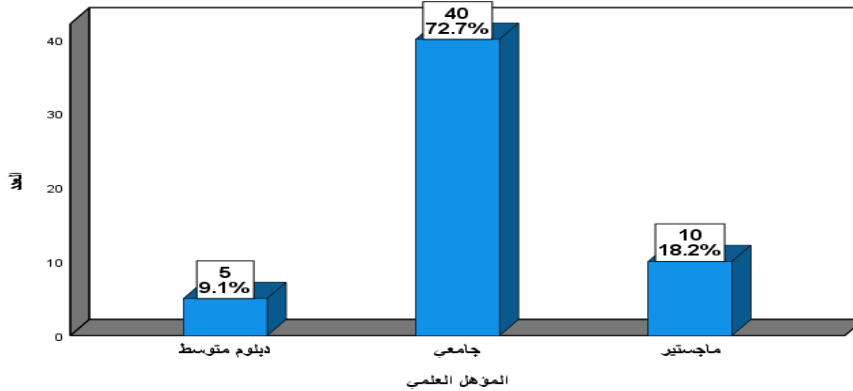


الشكل (2) توزيع أفراد العينة وفق الفئة العمرية

جدول رقم (4) توزيع أفراد العينة وفق المؤهل العلمي

النسبة	العدد	المؤهل العلمي
9.1%	5	دبلوم متوسط
72.7%	40	جامعي
18.2%	10	ماجستير
100.0%	55	الإجمالي

الجدول رقم (4) و الشكل (3) يُظهران توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي تفاوتاً في المستويات التعليمية للعاملين بالقطاع المصرفي. وتشكل فئة الجامعيين النسبة الأكبر بواقع 72.7% مما يدل على أن غالبية العاملين من خريجي الجامعات. وتأتي فئة حملة الماجستير بنسبة 18.2%، في حين سجلت فئة الدبلوم المتوسط أدنى نسبة بلغت 9.1%. ويعكس هذا التوزيع توجه المصارف نحو استقطاب الكفاءات المؤهلة أكاديمياً. كما يؤكد أن الحاصلين على الشهادات الجامعية والعليا يمثلون 90.9% من إجمالي العينة.

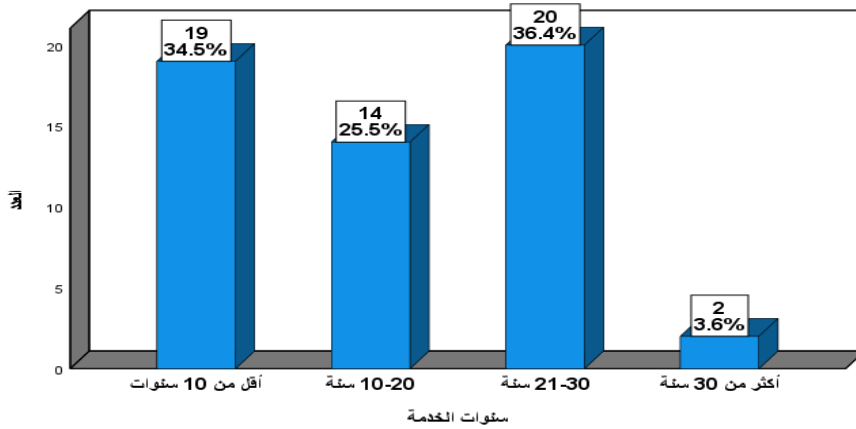


الشكل رقم (3) توزيع أفراد العينة وفق المؤهل العلمي

جدول رقم (5) توزيع أفراد العينة وفق سنوات الخدمة

النسبة	العدد	سنوات الخدمة
34.5%	19	أقل من 10 سنوات
25.5%	14	10-20 سنوات
36.4%	20	21-30 سنة
3.6%	2	أكثر من 30 سنة
100.0%	55	الإجمالي

يظهر توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة المعروضة في الجدول (5) تنوعاً ملحوظاً في الخبرات المهنية داخل القطاع المصرفي. تمثل الفئة ذات الخبرة 21-30 سنة النسبة الأعلى بـ 36.4%، تليها مباشرة فئة أقل من 10 سنوات بنسبة 34.5%. أما فئة 10-20 سنوات فتشكل 25.5% من العينة، في حين تمثل فئة أكثر من 30 سنة النسبة الأقل بـ 3.6%. الشكل (4) يوضح توزيع أفراد العينة وفق سنوات الخدمة.

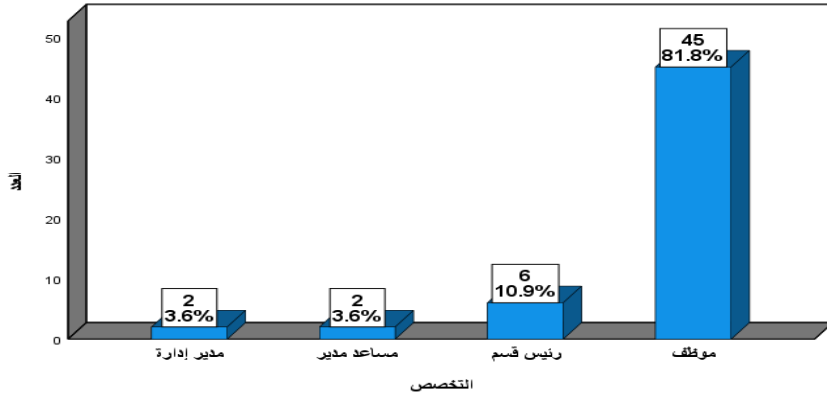


الشكل رقم (4) توزيع أفراد العينة وفق سنوات الخدمة

جدول رقم (6) توزيع أفراد العينة وفق المستوى الوظيفي

النسبة	العدد	المستوى الوظيفي
3.6%	2	مدير إدارة
3.6%	2	مساعد مدير
10.9%	6	رئيس قسم
81.8%	45	موظف
100.0%	55	الإجمالي

يظهر توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي المعروضة في الجدول (6) تفاوتاً كبيراً في التمثيل بين مختلف المستويات الإدارية في القطاع المصرفي، تشكل فئة الموظفين الغالبية العظمى من العينة بنسبة 81.8%، بينما تمثل المستويات الإدارية الأعلى نسباً أقل بكثير، يأتي رؤساء الأقسام في المرتبة الثانية بنسبة 10.9%، في حين يتساوى تمثيل مديري الإدارات ومساعدى المديرين بنسبة 3.6% لكل منهما، هذا التوزيع يعكس التوزيع الهرمي الطبيعي للمؤسسات، حيث يشكل الموظفون القاعدة العريضة للهيكل التنظيمي كما في الشكل (5).



الشكل رقم (5) توزيع أفراد العينة وفق المستوى الوظيفي

• اختبار مقياس الاستبانة

لقد تم اعتماد مقياس ليكرت الثلاثي (Likert Scale of three points) لتحديد درجة الأهمية النسبية لكل بند من بنود الاستبانة (عبد الحميد المغربي، 2002؛ Suleiman، 2004). جدول (7) يوضح قيم ومعايير كل وزن من أوزان المقياس الثلاثي المعتمد من الدراسة

جدول (7) قيم ومعايير كل وزن من أوزان المقياس الثلاثي المعتمد من الدراسة

المقياس	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

• مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

تم وضع مقياس ترتيبية للمتوسط الحسابي وفقاً لمستوى أهميته، وذلك لاستخدامه في تحليل النتائج (عبد الحميد المغربي، 2002؛ Suleiman، 2004). جدول (8) يبين مقياس المتوسط الحسابي.

جدول (8) مقياس المتوسط الحسابي

المقياس	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1-1.66	1.67-2.33	2.34-3.00

الجدول (9) يوضح مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي.

جدول (9) مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

<http://www.doi.org/10.62341/NAsm1721>

الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي
منخفضة	1-1.66
متوسطة	1.67-2.33
مرتفعة	2.34-3.00

ثانياً- عرض نتائج اتفاق أفراد العينة :

جدول (10) إجابات عينة الدراسة على أسئلة تتعلق بتطور التقنيات الحديثة

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
1	مفهوم التقنيات واضح لديك	2.73	.4520	مرتفع
2	هل ترى بان المصرف بوضعه الحالي قادر علي استخدام التقنيات الحديثة	2.76	.5020	مرتفع
3	يستخدم المصرف التقنيات في تقديم الخدمات	2.79	.5450	مرتفع
4	يتوفر في المصرف سبورات إلكترونية كافية	2.00	.9350	متوسط
5	عدم تقبل العاملين استخدام التقنيات الحديثة	2.09	.7650	متوسط
6	يقدم المصرف الوسائل التي يحتاجها عضو هيئة التدريس في العملية التعليمية	2.15	.8340	متوسط
7	يوجد تشجيع من قبل إدارة المصرف لاستخدام التقنيات الحديثة	2.67	.4790	مرتفع
8	يستخدم المصرف التقنيات الحديثة في جميع التعاملات الإدارية التعليمية	2.42	.7080	مرتفع
9	تستخدم تقنية حديثة في عمالك تتطلب مهارات خاصة	2.73	.4520	مرتفع
10	تتوافر شبكة المعلومات والانترنت المراقبة بالمصرف	2.88	.3310	مرتفع
	المتوسط العام	2.52	0.272	مرتفع

• وإدارة الموارد البشرية بالمصرف التجاري الوطني

وفقاً للنتائج المعروضة في الجدول (10)، يتضح أن هناك اتجاهًا إيجابيًا عامًا نحو تطور التقنيات الحديثة وإدارة الموارد البشرية في المصرف التجاري الوطني. يشير المتوسط الحسابي الإجمالي ($M = 2.52$ ، $SD = 0.272$) إلى مستوى اتفاق مرتفع

على العبارات المتعلقة بهذا الموضوع. تبرز النتائج أن توافر شبكة المعلومات والإنترنت المراقبة بالمصرف يحظى بأعلى تقييم ($M = 2.88$, $SD = 0.331$)، مما يشير إلى وجود بنية تحتية تقنية قوية. كما أن استخدام المصرف للتقنيات في تقديم الخدمات ($M = 2.79$, $SD = 0.545$) وقدرته على استخدام التقنيات الحديثة ($M = 2.76$, $SD = 0.502$) يحظيان بتقييم مرتفع. ومع ذلك، تظهر بعض التحديات في مجالات معينة، مثل توفر السبورات الإلكترونية ($M = 2.00$, $SD = 0.935$) وتقبل العاملين لاستخدام التقنيات الحديثة ($M = 2.09$, $SD = 0.765$). حيث حصلت هذه العناصر على تقييم متوسط. يلاحظ أيضًا أن هناك وعيًا جيدًا بمفهوم التقنيات ($M = 2.73$, $SD = 0.452$) واستخدامها في العمل ($M = 2.73$, $SD = 0.452$)، هذه النتائج تشير إلى أن المصرف يتبنى بشكل إيجابي التقنيات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، مع وجود مجال للتحسين في بعض الجوانب، خاصة فيما يتعلق بتوفير الأدوات التقنية وتعزيز قبول العاملين لها. يمكن أن يؤدي التركيز على هذه المجالات إلى تحسين فعالية استخدام التقنيات الحديثة وتعزيز أداء الموارد البشرية بشكل عام في المصرف التجاري الوطني.

جدول (11) إجابات عينة الدراسة على أسئلة تتعلق بأداء الموارد البشرية باستخدام

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
1	يقوم الموظف باستخدام بالوسائل التقنية الحديثة	2.79	0.4850	مرتفع
2	استخدام التقنيات الحديثة يوفر الوقت والجهد للعاملين	2.58	0.6140	مرتفع
3	تساهم التقنيات الحديثة في زيادة كفاءة أداء العاملين	2.85	0.3640	مرتفع
4	تساهم التقنيات الحديثة في تقليل النفقات المالية	2.61	0.6090	مرتفع
5	العاملين بالمصرف لديهم القدرة على استخدام التقنيات الحديثة	2.58	0.6140	مرتفع
6	تساعد التقنيات الحديثة في إدارة الموارد البشرية في سرعة الحصول على المعلومات الخاصة بالمصرف	2.58	0.6630	مرتفع
7	تساعد التقنيات الحديثة في المصرف سهولة التواصل بين العاملين والطلبة	2.55	0.6170	مرتفع
8	عدم توافر الدورات التدريبية للعاملين بالمصرف	2.24	0.7080	متوسط

مرتفع	0.4850	2.79	استخدام وسائل التقنية الحديثة في إدارة الموارد البشرية تحقق مرونة أكبر في العمل	9
مرتفع	0.5610	2.76	ضرورة منح دورات تدريبية لزيادة ورفع كفاءة وأداء العاملين بالمصرف	10
مرتفع	0.232	2.63	المتوسط العام	

• التقنيات الحديثة بالمصرف التجاري الوطني

وفقاً للنتائج المعروضة في الجدول (11)، يتضح أن هناك اتجاهاً إيجابياً عاماً نحو استخدام التقنيات الحديثة وتأثيرها على أداء الموارد البشرية في المصرف التجاري الوطني، يشير المتوسط الحسابي الإجمالي ($M = 2.63$, $SD = 0.232$) إلى مستوى اتفاق مرتفع على العبارات المتعلقة بأداء الموارد البشرية باستخدام التقنيات الحديثة، تبرز النتائج أن التقنيات الحديثة تساهم بشكل كبير في زيادة كفاءة أداء العاملين ($M = 2.85$ ، $SD = 0.364$)، وأن الموظفين يستخدمون الوسائل التقنية الحديثة بشكل فعال ($M = 2.79$, $SD = 0.485$). كما يُنظر إلى هذه التقنيات على أنها تحقق مرونة أكبر في العمل ($M = 2.79$, $SD = 0.485$) وتساعد في توفير الوقت والجهد ($M = 2.58$ ، $SD = 0.614$). ومع ذلك، تشير النتائج إلى وجود حاجة لتحسين توافر الدورات التدريبية للعاملين ($M = 2.24$ ، $SD = 0.708$)، وهو الجانب الوحيد الذي حصل على تقييم متوسط. يدعم هذا الاستنتاج الاتفاق المرتفع على ضرورة منح دورات تدريبية لزيادة ورفع كفاءة وأداء العاملين ($M = 2.76$ ، $SD = 0.561$) تشير هذه النتائج مجمعة إلى أن المصرف يستفيد بشكل إيجابي من التقنيات الحديثة في تحسين أداء موارده البشرية، مع وجود فرصة واضحة لتعزيز هذا الأداء من خلال زيادة التركيز على التدريب والتطوير المستمر للموظفين في مجال استخدام هذه التقنيات.

جدول (12) إجابات عينة الدراسة على أسئلة تتعلق بالمتطلبات التقنية الحديثة لتطوير الموارد البشرية بالمصرف التجاري الوطني

وفقاً للنتائج المعروضة في الجدول (12)، يتضح أن هناك اتجاهاً إيجابياً عاماً نحو المتطلبات التقنية الحديثة لتطوير الموارد البشرية في المصرف التجاري الوطني. يشير

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
1	تتوفر الإمكانيات المادية والإدارية اللازمة للقيام بعملية تقييم أداء الموارد البشرية	2.58	0.5020	مرتفع
2	تستعين الإدارة العليا في بعض الأحيان ببعض الخبرات اللازمة للقيام بتطوير أداء الموارد البشرية من خارج المصرف	2.52	0.6670	مرتفع
3	يملك الجهاز الخبرات والكفاءات اللازمة للقيام بعملية التقنيات الحديثة	2.73	0.5170	مرتفع
4	العاملون بالجهاز مؤهلون وذوو خبرات عالية وعلى درجة عالية من التخصص	2.67	0.5400	مرتفع
5	يتوفر لدى الإدارة بالمصرف الالتزام الذاتي لإنجاز الأهداف المرجوة	2.58	0.6140	مرتفع
6	رجال الإدارة العليا على وعي وإدراك تام بأهمية الربط بين الأداء والنتائج المطلوب الوصول إليها	2.52	0.6670	مرتفع
7	قواعد العمل موضوعة بطريقة تساعد على سرعة الاستجابة والتكيف مع البيئة المحيطة	2.52	0.6670	مرتفع
8	لدى الإدارة العليا القدرة على المبادرة والإبداع في وضع تطوير أنشطتها	2.48	0.6190	مرتفع
9	تعتمد الإدارة العليا أسلوب البحث والتطوير المستمر لاكتشاف مفاهيم جديدة من شأنها تحقيق ميزة تنافسية	2.67	0.5950	مرتفع
10	يعاني المصرف من النقص في الكوادر البشرية المدربة من أجل القيام بعملية صياغة وتنفيذ وتقييم ورقابة أداء المنظمة وقياسه	2.70	0.5290	مرتفع
	المتوسط العام	2.59	0.265	مرتفع

المتوسط الحسابي الإجمالي ($M = 2.59$, $SD = 0.265$) إلى مستوى اتفاق مرتفع على العبارات المتعلقة بهذه المتطلبات. تبرز النتائج أن الجهاز يمتلك الخبرات والكفاءات اللازمة للتعامل مع التقنيات الحديثة ($M = 2.73$, $SD = 0.517$)، وأن العاملين مؤهلون وذوو خبرات عالية ($M = 2.67$, $SD = 0.540$). كما تشير النتائج إلى أن الإدارة العليا تعتمد أسلوب البحث والتطوير المستمر ($M = 2.67$, $SD = 0.595$) وتمتلك الالتزام الذاتي لإنجاز الأهداف المرجوة ($M = 2.58$, $SD = 0.614$). ومع ذلك، يلاحظ وجود نقص في الكوادر البشرية المدربة للقيام بعمليات التقييم

والرقابة ($M=2.70$, $SD=0.529$)، مما يشير إلى حاجة لمزيد من التدريب والتطوير في هذا المجال. بشكل عام، تعكس هذه النتائج وجود بيئة إيجابية وداعمة لتطبيق التقنيات الحديثة في تطوير الموارد البشرية، مع وجود فرص للتحسين في مجالات محددة مثل تعزيز قدرات الإدارة العليا على المبادرة والإبداع ($M=2.48$, $SD=0.619$) وتحسين قواعد العمل لزيادة سرعة الاستجابة للتغيرات البيئية ($M=2.52$, $SD=0.667$). هذه النتائج تشير إلى أن المصرف يمتلك الأساسيات اللازمة لتطوير موارده البشرية باستخدام التقنيات الحديثة، مع وجود مجال للتحسين المستمر لتعزيز هذه القدرات وتحقيق أقصى استفادة منها.

جدول (13) إجابات عينة الدراسة على أسئلة تتعلق بإمكانيات التقنيات الحديثة وأداء الموارد البشرية بالمصرف التجاري الوطني.

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
1	أمكانية الأداء بالنسبة لتقنيات الحديثة للمورد البشرية مرضية جداً على جميع الأصعدة	2.42	.6630	مرتفع
2	توجد إدارة خاصة لتوثيق المعلومات المتعلقة بمؤشرات الأداء للمصرف ونشرها الدوي الشأن من العاملين والجهات ذات المصالح المشتركة	2.27	.6740	متوسط
3	توجد صعوبات تؤثر على تطبيق خطوات التقنيات بالمصرف ومن ثم على الموارد البشرية	2.48	.7120	مرتفع
4	يفتقر الجهاز إلى الكفاءات الفنية لمتابعة تقييم أداء المصرف	2.24	.6630	متوسط
5	توجد إدارة خاصة للتوثيق المعلومات المتعلقة بمؤشرات الأداء للمصرف ونشرها لذوي الشأن من العاملين والجهات ذات المصالح المشتركة	2.52	.6190	متوسط
6	إمكانية أداء الموارد البشرية مرتفعة بصورة مستمرة	2.21	.6960	متوسط
7	يفتقر المصرف إلى وجود الآليات اللازمة للاستخدام في عمليات التقنيات الحديثة	2.21	.7810	متوسط
8	أمكانية تطبيق أسلوب التقنيات الحديثة بالمفهوم العلمي سبب مباشر في زيادة مستوى الأداء للمورد البشري وبالتالي تحقيق النجاح المطلوب للمصرف	2.76	.5020	مرتفع

متوسط	0.8470	2.30	أمكانية تطبيق أسلوب التقنيات بالمفهوم العلمي سبب مباشر في انخفاض مستوى الأداء للمورد البشري وبالتالي الفشل في تحقيق النجاح المطلوب للمصرف	9
مرتفع	0.7940	2.45	الظروف البيئة المحيطة سبب مباشر في انخفاض مستوى إمكانية المورد البشرية بالمصرف	10
مرتفع	0.281	2.39	المتوسط العام	11

وفقاً للنتائج المعروضة في الجدول (13)، يتضح أن هناك تقييماً متنوعاً لإمكانات التقنيات الحديثة وأداء الموارد البشرية في المصرف التجاري الوطني. يشير المتوسط الحسابي الإجمالي ($M = 2.39$, $SD = 0.281$) إلى مستوى اتفاق مرتفع بشكل عام، ولكن مع وجود تباين ملحوظ بين العبارات. تبرز النتائج أن تطبيق أسلوب التقنيات الحديثة بالمفهوم العلمي يُنظر إليه كسبب مباشر في زيادة مستوى أداء الموارد البشرية ($M = 2.76$, $SD = 0.502$)، مما يشير إلى إدراك إيجابي لأهمية التقنيات في تحسين الأداء. ومع ذلك، توجد صعوبات تؤثر على تطبيق هذه التقنيات ($M = 2.48$, $SD = 0.712$)، والظروف البيئية المحيطة تعتبر سبباً في انخفاض إمكانات الموارد البشرية ($M = 2.45$, $SD = 0.794$). يلاحظ أيضاً وجود تقييم متوسط لعدة جوانب مهمة، مثل وجود إدارة خاصة لتوثيق معلومات الأداء، ($M = 2.27$, $SD = 0.674$)، وافتقار المصرف للآليات اللازمة لاستخدام التقنيات الحديثة ($M = 2.21$, $SD = 0.781$). هذه النتائج تشير إلى وجود فجوة بين الإدراك الإيجابي لأهمية التقنيات الحديثة وبين التطبيق الفعلي لها، مما يستدعي الحاجة إلى تطوير استراتيجيات أكثر فعالية لدمج هذه التقنيات في عمليات إدارة الموارد البشرية. كما تسلط الضوء على ضرورة معالجة التحديات البيئية والتنظيمية التي قد تعيق الاستفادة الكاملة من إمكانات التقنيات الحديثة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمصرف.

ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

قبل البدء باختبار الفرضيات لابد من إخضاع البيانات للتحليل للتأكد من أن هذه البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، وللوقوف على ذلك تم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov، وعلى أساس الفرضية التالية:

الفرضية الصفرية: البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة: البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي

والجدول (14) يبين نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov

جدول رقم (14) نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov

المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Kolmogorov-Smirnov	المعنوية المشاهدة
تطور التقنيات الحديثة وإدارة الموارد البشرية	2.52	0.272	0.146	0.070
أداء الموارد البشرية باستخدام التقنيات الحديثة	2.63	0.232	0.115	0.200
المتطلبات التقنية الحديثة المتوفرة لتطوير الموارد البشرية	2.59	0.265	0.138	0.115

من نتائج الجدول أعلاه رقم (14)، يتبين ان قيم مستوى المعنوية المشاهدة لكل المحاور أكبر 0.05 مما يعني عدم رفض الفرضية الصفرية أي أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، وبالتالي يمكن استخدام أساليب التحليل الاحصائي المعلمي في اختبار فرضية الدراسة.

رابعاً: اختبار فرضية الدراسة:

الفرضية الأولى:

الفرضية الصفرية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطور التقنيات الحديثة وأداء الموارد البشرية

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطور التقنيات الحديثة وأداء الموارد البشرية

لاختبار الفرضية أعلاه، تم استخدام اختبار t لعينة واحدة حيث كانت النتائج كما موضح بالجدول التالي:-

جدول رقم (15) نتائج اختبار t لعينة واحدة لاختبار الفرضية الأولى

الفرضية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار t	مستوى الدلالة
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطور التقنيات الحديثة وأداء الموارد البشرية	55	2.52	0.272	10.990	< 0.001

يبين الجدول (15) نتائج اختبار t لعينة واحدة، وذلك لفحص الفرضية المتعلقة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطور التقنيات الحديثة وأداء الموارد البشرية في المصرف التجاري الوطني، كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي للعينة بلغ (2.52)، في حين بلغت قيمة t المحسوبة (10.990) عند مستوى دلالة أقل من (0.001) و تشير

هذه النتائج بوضوح إلى رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، وبذلك وتبرز هذه النتيجة الأهمية البالغة للتقنيات الحديثة في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية بالمصرف.

كما توضح أن الاستثمار في هذه التقنيات وتطويرها يسهم بشكل مباشر في رفع كفاءة العاملين.

وعليه، يمكن القول إن التطور التكنولوجي يمثل عاملاً أساسياً في تعزيز الأداء الوظيفي داخل القطاع المصرفي.

- **الفرضية الصفريّة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لاستخدام التقنية الحديثة على أداء الموارد البشرية
- **الفرضية البديلة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لاستخدام التقنية الحديثة على أداء الموارد البشرية
- **لاختبار الفرضية أعلاه،** تم استخدام اختبار t لعينة واحدة حيث كانت النتائج كما موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (16) نتائج اختبار t لعينة واحدة لاختبار الفرضية الثانية

الفرضية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار t	مستوى الدلالة
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لاستخدام التقنية الحديثة على أداء الموارد البشرية	55	2.63	0.232	15.574	< 0.001

يبين الجدول (16) نتائج اختبار t لعينة واحدة للتحقق من العلاقة بين استخدام التقنية الحديثة وأداء الموارد البشرية في المصرف التجاري الوطني. بلغ المتوسط الحسابي للعينة 2.63، وكانت قيمة t تساوي 15.574 عند مستوى دلالة أقل من 0.001. تشير هذه النتائج إلى رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية. وتوضح النتيجة الأثر الإيجابي الواضح للتقنيات الحديثة في تحسين الأداء. كما أن ارتفاع قيمة t يعكس إدراك العاملين لأهمية هذه التقنيات. وعليه، يُوصى بالاستمرار في الاستثمار في التكنولوجيا وتدريب الموظفين لتعزيز الكفاءة والإنتاجية.

الفرضية الثالثة:

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في توفير الإمكانيات التقنية للموارد البشرية باستخدام التقنيات الحديثة بالقطاع المصرفي

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في توفير الإمكانيات التقنية للموارد البشرية باستخدام التقنيات الحديثة بالقطاع المصرفي

لاختبار الفرضية أعلاه، تم استخدام اختبار t لعينة واحدة حيث كانت النتائج كما موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (17) نتائج اختبار t لعينة واحدة لاختبار الفرضية الثالثة

الفرضية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار t	مستوى الدلالة
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في توفير الإمكانيات التقنية للموارد البشرية باستخدام التقنيات الحديثة بالقطاع المصرفي	55	2.59	0.264	12.899	< 0.001

يبين الجدول (17) نتائج اختبار t لعينة واحدة للتحقق من العلاقة بين توفير الإمكانيات التقنية للموارد البشرية واستخدام التقنيات الحديثة في القطاع المصرفي. بلغ المتوسط الحسابي للعينة 2.59، فيما بلغت قيمة t المحسوبة 12.899 عند مستوى دلالة أقل من 0.001. وتشير النتائج إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة التي تثبت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية. هذا يعكس الدور المهم للتقنيات الحديثة في دعم الموارد البشرية. كما تؤكد النتائج على أثرها الإيجابي في تطوير القدرات الوظيفية للعاملين. وعليه، يعد الاستثمار في التكنولوجيا أولوية لتعزيز كفاءة القطاع المصرفي.

11. الاستنتاجات:

1. هناك اهتمام واضح من القطاع المصرفي بتوظيف الكوادر ذات التأهيل العلمي العالي.
2. يوجد تنوع في الخبرات المهنية داخل القطاع المصرفي، مما يشير إلى مزيج من الخبرة والتجديد.
3. الهيكل التنظيمي للقطاع المصرفي يتبع النمط الهرمي التقليدي، مع قاعدة عريضة من الموظفين.

4. هناك اهتمام بدراسة تأثير التقنيات الحديثة على إدارة الموارد البشرية في القطاع المصرفي.
5. القطاع المصرفي يتبنى استخدام التقنيات الحديثة في تطوير الموارد البشرية بدرجة مرتفعة.
6. هناك قبول وتقبل من العاملين لاستخدام التقنيات الحديثة إلا أن البنية التحتية التقنية ما زالت في حاجة إلى تطوير.

12. التوصيات:

1. تطوير برامج تدريبية لتعزيز مهارات استخدام التقنيات الحديثة لدى الموظفين.
2. إجراء دراسات دورية لتقييم أثر التقنيات الحديثة على أداء الموارد البشرية.
3. تشجيع التنوع في الفئات العمرية والخبرات لضمان مزيج متوازن من الخبرة والأفكار.
4. تطوير استراتيجيات لتحسين استخدام التقنيات الحديثة في عمليات إدارة الموارد البشرية.
5. إنشاء برامج لنقل المعرفة بين الموظفين ذوي الخبرة والموظفين الجدد.
6. تحديث الهيكل التنظيمي بما يتناسب مع متطلبات العصر الرقمي وتمكين الموظفين.

13. الخاتمة

وفي ضوء ما سبق يمكن القول إن توظيف التقنيات الحديثة يمثل أحد المرتكزات الأساسية لتطوير الموارد البشرية في القطاع المصرفي الليبي، إذ لم يعد استخدام التكنولوجيا خياراً ثانوياً بل ضرورة استراتيجية تفرضها متطلبات البيئة المصرفية المعاصرة. فقد أظهرت نتائج الدراسة أن اعتماد نظم المعلومات الإدارية، والتدريب الإلكتروني، وتقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم بفاعلية في رفع كفاءة العاملين وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما أن الاستثمار في العنصر البشري وتزويده بالمهارات الرقمية ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي ويعزز القدرة التنافسية للمصارف الليبية في مواجهة التحديات الاقتصادية والتنظيمية. ويبرز التكامل بين إدارة الموارد البشرية والتقنيات الحديثة كعامل حاسم في تحقيق التحول الرقمي وضمان استدامة التطوير الإداري والفني. وتؤكد الدراسة أن نجاح المؤسسات المصرفية في المستقبل يعتمد على مدى قدرتها على استيعاب التطورات التكنولوجية وتوظيفها في إطار استراتيجي متكامل يهدف إلى بناء كوادر بشرية مبدعة وقادرة على التكيف مع التغيير. ومن ثم، فإن تبني سياسات واضحة للتدريب

المستمر، ودعم الابتكار، وتوفير البنية التحتية التقنية الملائمة، يمثل الطريق الأمثل لتحقيق الكفاءة والتميز في الأداء المصرفي داخل ليبيا.

14. المراجع

- بدر سالم باجابر وكمال المفتي، استخدام نظم المعلومات الموارد البشرية وأثرها علي فاعلية إدارة شؤون الموظفين بالمملكة معهد الإدارة العامة الرياض، 1987.
- تيسير العجارمة التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2005.
- حسن إبراهيم بلوط المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، الطبعة الأولى ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، 2005.
- حنا نصر الله، وظائف منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار الزهران للنشر والتوزيع، 2002.
- خالد صالح إدارة الوقت، مؤسسة شباب جامعة الإسكندرية، 2004.
- خالد محمد السعود ، تقنيات ووسائل التعليم وفعاليتها عمان: مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع، ط1، 2009 صالح مفتاح، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول الخصوصية والدور الجديد للدولة، جامعة سطيف، الجزائر، 2004.
- سلطان، محمد سعيد (2008). *إدارة الموارد البشرية وتحديات العصر الحديث*. دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- صلاح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر ، 2002.
- عبد الحميد المغربي نظم المعلومات الموارد الإدارية المنصورة، العصرية ، 2002
- عبد السلام أبو قحف أساسيات الإدارة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر ، 1995.
- على السلمي، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة ، مصر ، 2010.
- فوزي فايز إشتيوه . ربحي مصطفى علبان، تقنيات التعليم النظرية والممارسة)، ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
- مازن فارس رشيد، إدارة الموارد البشرية الأسس النظرية والتطبيقات العملية في المملكة العربية السعودية، هذا الرياض، مكتبة العيبكان، 2010

محمد بو زهرة، تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، جامعة ورقلة
الجزائر، 2004.

محمد سعيد سلطان إدارة الموارد البشرية دار الجامعة الإسكندرية، مصر.

محمد محمود الحيلة، تقنيات التعليم بين النظرية والتطبيق، ط2، عمان: دار المسيرة
للنشر والتوزيع 2000 .

مصطفى محمود أبو بكر ، دليل التفكير الاستراتيجي وإعداد الخطة الاستراتيجية، بدون
طبعة الدار الجامعية، مصر، 2000.

مصرف التجاري الوطني. (2017). *التقرير السنوي للمصرف التجاري الوطني.

Atybi، A. (2010). The impact of modern technology on HR
performance in UAE institutions. Arab Journal of Management.
Khazouna، M. et al. (2007). Technological integration in
education*. Educational Technology Review.

McKinsey & Company. (2021). Big data and customer experience
in banking.

OECD. (2020). Blockchain technology and transparency in
financial systems.

Rashid، M. F. (2010). Human Resource Management in the Saudi
Context. Riyadh: Obeikan Library.

Saleh، G. (2003). Scientific and technological revolution and HR
development policies. Human Capital Journal.

Science Direct. (2018). Digital banking and human resource
development.

Suleiman، A. (2004). Training challenges and HR development in
organizations. Journal of Human Development Studies.