مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية في المصارف السورية
اسم الكاتب: د. محمد الحسين الصطوف، د. محمد ياسين صبيح، رولا نسيم غصن
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4432
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 12:38 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (35) العدد (5) 2013
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (35) No. (5) 2013

تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية في المصارف السورية

الدكتور محمد الحسين الصطوف *
الدكتور محمد ياسين صبيح **
رولا نسيم غصن ***

(تاريخ الإيداع 6 / 1 / 2013. قُبِل للنشر في 26 / 9 / 2013)

□ ملخّص □

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف السورية ومدى توظيف هذه التكنولوجيا والاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية وكذلك معرفة أهم المعوقات التي تواجه استخدام هذه التكنولوجيا وصولاً إلى تقديم بعض المقترحات والتوصيات، ولأجل تحقيق هذا الهدف تم اختيار عينة عنقودية طبقية من العاملين في هذه المصارف بحجم 191 عامل وأُجريت عليها التحليلات الإحصائية اللازمة لتتوصل الدراسة إلى النتائج الآتية:

1- هناك استخدام متوسط لتكنولوجيا المعلومات في المصارف السورية وتوظيف متوسط الدرجة أيضاً لهذه التكنولوجيا في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية العاملة في هذه المصارف، مع وجود بعض المعوقات التي تحد من استخدام هذه التكنولوجيا.

2- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية تُعزى إلى كل من الجنس والحالة الاجتماعية والعمر والمؤهل التعليمي والمسمى الوظيفي والخبرة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، إدارة الموارد البشرية، المصارف السورية.

* أستاذ – قسم الإحصاء والبرمجة– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.
** مدرس– قسم العلوم الأساسية– كلية الهندسة المعلوماتية– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.
*** طالبة دراسات عليا (دكتوراه) – قسم الإحصاء والبرمجة– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (35) العدد (5) 2013
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (35) No. (5) 2013

Information technology and its role in the development of Human Resource Management procedures in Syrian banks

Dr. Mohammad Alhussein Alsattouf*
Dr. Mohammad Yassin Sobeih**
Rola Gossen***

(Received 6 / 1 / 2013. Accepted 26 / 9 / 2013)

This study aims to investigate the status of using information technology at the work of Syrian banks and the extent of recruitment and use of these technologies to develop the procedures of human resource management; it also aims to know the impediments of using this information technology as well as introducing a number of recommendations and proposals

The sample of the study is stratified cluster and it consists of (191) officials.

At the end, this study reaches the following conclusions:

1-There is a middling use of information technology in Syrian banks and also middling employment for this technology in the development of human resource management procedures at these banks, and there are some impediments of using this technology.

2-There are no significant differences in the employment for the information technologies in the development of human resource management procedures due to gender, marital status, age, education, functional name, and expertise

Keywords: Information Technology, Human Resource Management, Syrian banks.

*** Professor, Department of Statistics and Programming, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**

** **Assistant Professor, Department of Basic Sciences, Faculty of Informatics Engineering, Tishreen University, Lattakia, Syria. E.Mail: msobeihy@gmail.com**

*** **Postgraduate Student, Department of Statistics and Programming, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria. E. Mail: rula-1972@hotmail.com**

مقدمة:

لقد دخلت تكنولوجيا المعلومات عموماً كل مرفق من مرافق الحياة، وذلك نظراً لما تتميز به من سرعة في إنجاز الأعمال ودقة في النتائج والمخرجات وتوفير الجهد واختصار الروتين وتبسيط الإجراءات وخفض تكاليف الإنجاز، مما ينعكس إيجاباً على مستوى أداء المنظمات. تكنولوجيا المعلومات لم تعد أداة للتطوير وتحسين الإنتاجية فحسب، بل تجاوزت ذلك إلى أن أصبحت مورداً هاماً وعاملاً أساسياً لما تحققه من نجاح في المجال الإداري والمعرفي والعلمي والعملي.

مصطلحات الدراسة:

1- تكنولوجيا المعلومات: هي عبارة عن مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتتعامل مع شتى أنواع المعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها (توثيقها) وحفظها وتخزينها بالوسائل الإلكترونية الحديثة (الحواسيب والبرمجيات) لغرض تهيئتها للاستخدام ثم بثها واسترجاعها بالطرق الإلكترونية. ووسائل الاتصال المختلفة، خاصة الاتصالات اللاسلكية (Telecommunication) بأنواعها المختلفة والشبكات (Networks) بأنواعها المختلفة [1].

2- إدارة الموارد البشرية: تعرف إدارة الموارد البشرية بأنها: الاختيار الفعال للمستَخدمين واستخدامهم بالشكل الأفضل لتحقيق أهداف المنظمة، واستراتيجياتها بالإضافة إلى أهداف المستَخدمين وحاجاتهم [2].

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في وجود بعض المعوقات التي تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمل المصارف السورية بشكل عام ووجود ضعف في توظيف هذه التكنولوجيا في مجال إدارة الموارد البشرية العاملة في هذه المصارف وعليه فإن مشكلة البحث تتحدد في الإجابة على التساؤلات التالية:

ما هي درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف السورية؟ وما هي المعوقات التي تواجه هذا الاستخدام بشكل عام؟ وما هو مدى توظيف هذه التكنولوجيا في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية في هذه المصارف؟

أهمية البحث وأهدافه:

تنبع أهمية هذا البحث من الأهمية المتزايدة التي تلقاها إدارة الموارد البشرية وضرورة تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال، وذلك نظراً للتأثير المتبادل بين أهداف إدارة الموارد البشرية ووظائفها وأهداف المنظمة ووظائفها.

أما أهداف البحث فتتمثل في التعرف إلى مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية في المصارف السورية ومعرفة أهم المعوقات التي تواجه استخدام هذه التكنولوجيا في هذا المجال وصولاً إلى تقديم بعض المقترحات والتوصيات التي من شأنها تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات بشكل أفضل في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية في المصارف السورية.

فرضيات البحث:

1- الاستخدام المحدود لتكنولوجيا المعلومات في عمل المصارف السورية.

2- عدم توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية في المصارف السورية فيما يتعلق بكل من: الاستقطاب – الإجازات – التنقلات – الترقيات.

3- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة البحث نحو دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية في المصرف وفقاً لمتغيراتهم الشخصية، ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1ً)- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية يمكن أن تعزى إلى الجنس.

2ً)- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية يمكن أن تعزى إلى العمر.

3ً)- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية يمكن أن تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

4ً)- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية يمكن أن تعزى إلى المؤهل العلمي.

4- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة البحث نحو دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية في المصرف وفقاً لمتغيراتهم الوظيفية.

5- عدم وجود معوقات تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمل المصارف السورية.

منهجية البحث:

اعتُمد في إعداد هذا البحث على منهجي المسح الإحصائي والتحليل الوصفي.

الدراسات السابقة:

من أكثر الدراسات – التي اطلعت عليها الباحثة – ارتباطاً بموضوع البحث ما يلي:

1- دراسة القردوح " أثر المعلوماتية في أداء الموارد البشرية – دراسة تطبيقية لإدارة ميناء بنغازي البحري، 2005".

سعت هذه الدراسة إلى إبراز دور نظم المعلومات في أداء الموارد البشرية في المؤسسة المدروسة ومعرفة وسائل استخدام المعلوماتية من أجهزة حاسوب وتقانات أخرى، البرمجيات، والشبكات، والإجراءات، وطرق معالجة البيانات، نظم دعم القرارات، والأنظمة الخبيرة، والذكاء الاصطناعي. وكذلك معرفة تأثير التقدم التكنولوجي وثورة المعلومات على قوة العمل. ولتحقق هذه الدراسة أهدافها اعتمدت المنهج الوصفي في الجزء النظري للبحث وكلاً من المنهج الاستقرائي والمنهج الإحصائي في الجزء التطبيقي منه. وبحكم صغر حجم مجتمع الدراسة فقد اعتبر كل أفراده عينة لهذه الدراسة وكان العدد الكلي 60 شخصاً. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج التي يمكن إبراز أهمها في النقاط التالية:

– إن غالبية المبحوثين أشاروا إلى أن درجة استخدام وسائل التقنية الحديثة في أدائهم الوظيفي متوسطة وإلى أن استخدام هذه التقنية يعمل على توفير الجهد والوقت في العمل، كما اتفقت آراؤهم على أن لهذه الوسائل إيجابيات عديدة تدعم النشاط الإداري وترفع من كفاءته.

– أشار المبحوثون إلى وجود معوقات عديدة تواجه تطبيق التقنية في الأعمال الإدارية، كضعف المستوى التعليمي للموظفين، والاعتماد على الخبرات الشخصية في اتخاذ القرار والحصول على المعلومة بالإضافة إلى ضعف اهتمام الإدارة بصفة عامة بأهمية استخدام أدوات التطور التقني، وضعف التدريب على استخدام هذه الأدوات مما يحد من استخدامها [3].

2– دراسة عبد المجيد " دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية – دراسة ميدانية في قطاع النفط والمعادن بالجمهورية اليمنية، 2007 ".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في وظائف إدارة الموارد البشرية، وعلى اتجاهات المختصين بوظائف إدارة الموارد البشرية نحو تلك التقانات، وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن التقانات التي أُدخلت في وظائف إدارة الموارد البشرية لم تلب الغرض منها، وإلى أن كثيراً من الوظائف تفتقد للتقانات الحديثة، التي تتناسب وطبيعة واجباتها، كما أسفرت النتائج أيضاً عن أن نسبة حضور مديري إدارة الموارد البشرية للدورات التدريبية أقل من نسبة حضور الموظفين، وأن أهم سبب لعدم حضور مديري الموارد البشرية هو ازدحام العمل، بينما كانت أهم الأسباب لعدم حضور الموظفين هي: عدم وجود لوائح منظمة للتدريب، وعدم الترشيح من قبل الإدارة، وعدم اهتمام الإدارة بالتدريب. كما أوضحت النتائج التفاوت بين آراء المختصين بوظائف الموارد البشرية حول مدى الاستفادة من الدورات التدريبية بمجال تقنيات المعلومات، بين جيد ومتوسط [4].

3– دراسة الذيابي " تقنية المعلومات ودورها في تطوير إجراءات العمل الإداري في الأجهزة الأمنية – دراسة تطبيقية على قيادة حرس الحدود بمنطقة مكة المكرمة بجدة، 2008 ".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا المعلومات المستخدمة حالياً في أعمال حرس الحدود بجدة ومعرفة مدى توظيف هذه التقنية والاستفادة منها في تطوير إجراءات العمل الإداري بحرس الحدود المذكور ، كما تطرقت الدراسة إلى معوقات استخدام تقنية المعلومات في هذا المجال بالإضافة إلى التعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة البحث المتمثلة بجميع الأفراد العاملين في حرس الحدود المذكور والبالغ عددهم 230 ضابطاً، وتوصلت الدراسة إلى أن أفراد البحث بشكل عام يرون بأن هناك توظيف لتقانات المعلومات في تطوير إجراءات العمل الإداري بحرس الحدود بجدة وأن هناك خمس تقانات تستخدم في أعمال الحرس المذكور تتمثل بالحاسب الآلي والاتصال الهاتفي والفاكس والهاتف المحمول وشبكات الاتصال المحلية، كما أظهرت النتائج بأن هناك ضعفاً في نظام الحماية للبيانات والمعلومات وقلة في الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى كثرة أعطال بعض الأجهزة وأخيراً أشارت النتائج إلى أن وجود تقنية المعلومات يرفع من رضا العاملين بشكل عام [5].

أما هذا البحث فسيقوم بإلقاء الضوء على مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية في المصارف السورية ومعرفة أهم المعوقات التي تواجه استخدام هذه التكنولوجيا في هذا المجال وصولاً إلى تقديم بعض المقترحات والتوصيات التي من شأنها تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات بشكل أفضل في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية في المصارف السورية.

1- وظائف إدارة الموارد البشرية

يمكن تقسيم وظائف إدارة الموارد البشرية إلى المجموعات الثلاث التالية:

1- الوظائف المرتبطة بالوظيفة: وتشمل هذه الوظائف كلا من:

1ً)- تحليل الوظيفة أو تحليل العمل: لتعيين متطلبات الوظيفة ومواصفات من يشغلها والمهام المكونة لها وتحديد المسؤوليات الملقاة على عاتقها.

2ً)- تخطيط القوى العاملة: وتستخدم هذه الوظيفة لتحديد حاجة المؤسسة من الموارد البشرية اللازمة لإنجاز أهداف هذه المؤسسة سواء من حيث حجم هذه الموارد أو من حيث مهاراتهم، كما تستخدم للتنبؤ بكيفية تأثير التغيرات في إستراتيجية الإدارة على حاجات الموارد البشرية المستقبلية.

3ً)- الاختيار والتعيين: وتهتم هذه الوظيفة بالبحث عن العاملين في سوق العمل واختيار المناسب منهم وتعيينهم لملء وظائف معينة ضمن المنظمة.

4ً)- تصميم هيكل الأجور: وتهتم هذه الوظيفة بتحديد القيمة والأهمية النسبية لكل وظيفة وتحديد أجرها.

2- الوظائف المرتبطة بالفرد: أي الوظائف التي تأتي بعد التحاق الفرد في عمله وتشمل كلا من:

1ً)_ تصميم أنظمة الحوافز: وتعني منح مقابل عادل للأداء المتميز.

2ً)- تصميم أنظمة مزايا وخدمات العاملين: تهتم المؤسسات بمنح عامليها مزايا معينة مثل المعاشات والتأمينات الخاصة بالمرض والبطالة كما تهتم بتقديم بعض الخدمات للعاملين كالخدمات المالية والاجتماعية والرياضية والقانونية وقد تمتد إلى الإسكان والمواصلات وغيرها.

3ً)- تقييم الأداء: وذلك بغرض التعرف على أوجه التطور في الأداء ومحاسبة المقصرين.

4ً) التدريب: حيث تقوم المؤسسات بتدريب العاملين لديها لرفع مهاراتهم وكفاءاتهم إلى الحد الذي يلبي متطلبات العمل الحالية والمستقبلية.

5ً)- تخطيط المسار الوظيفي: تهتم هذه الوظيفة بالتخطيط للحركات الوظيفية المختلفة للعاملين في المؤسسة وعلى الأخص فيما يخص النقل والترقية والتدريب.

3- الوظائف المساعدة لإدارة الموارد البشرية وتتضمن:

1ً) تنظيم العلاقة مع النقابات: وهي وظيفة تهتم بتنظيم العلاقات مع التنظيمات العمالية (النقابات) والتطرق إلى موضوعات مثل الشكاوي والنزاعات والفصل من الخدمة.

2ً)- أمن العاملين وسلامتهم: وهي تهتم بإجراءات الحفاظ على سلامة العاملين والأمن والصحة النفسية السليمة لهم.

3ً)- جدولة العمل: وتهتم هذه الوظيفة بتحديد ساعات العمل والراحة والإجازات وفقاً لنظام يناسب طبيعة المؤسسة [2، 6، 7].

2- أهداف إدارة الموارد البشرية:

إن لإدارة الموارد البشرية أهدافاً متعددة لكنها تهدف كلها إلى تنمية قدرات الأفراد وتطويرهم باستمرار بحيث تلبي احتياجاتهم ورغباتهم وكذلك احتياجات المنظمة، وعموماً يمكن تقسيم أهداف إدارة الموارد البشرية إلى ثلاثة أهداف هي: الأهداف الاجتماعية، أهداف العاملين، وأهداف المنظمة.

1) الأهداف الاجتماعية: تتمثل هذه الأهداف في مساعدة الأفراد بأن تجد لهم أحسن الأعمال وأكثرها إنتاجية وربحية مما يجعلهم سعداء يشعرون بالحماس نحو العمل إلى جانب رفع معنوياتهم وإقبالهم إلى العمل برضا وشغف، وكل هذا من أجل تحقيق الرفاهية العامة للأفراد في المجتمع.

2) أهداف العاملين وتتمثل في:

- العمل على تقديم وترقية الأفراد في إطار ظروف عمل منشطة تحفزهم على أداء العمل بإتقان وفعالية وهذا ما يرفع من دخلهم.
- انتهاج سياسات موضوعية تحد من استنزاف الطاقات البشرية وتحاشي اللا إنسانية في معاملة الأفراد
- انتهاج سياسات موضوعية تحد من استنزاف الطاقات البشرية وتحاشي اللاإنسانية في معاملة الأفراد العاملين.

3) أهداف المنظمة وتتمثل في:

- جلب أفراد أكفاء تتوفر فيهم جميع المؤهلات اللازمة وذلك عن طريق الاختيار والتعيين حسب المعايير الموضوعة.
- الاستفادة القصوى من الجهود البشرية عن طريق تدريبها وتطويرها بإجراء فترات تدريبية وذلك لتجديد الخبرة والمعرفة التي تتماشى مع تطور نظام المؤسسة.
- العمل على زيادة رغبة العاملين على بذل الجهد والتفاني وإدماج أهدافها مع أهدافهم لخلق تعاون مشترك، وذلك يأتي بالتوزيع العادل للأجور والمكافآت والعمل على إعطاء كافة الضمانات عند التقاعد أو المرض [8].

3- دور نظام معلومات الموارد البشرية في أداء وظائف إدارة الموارد البشرية[3]:

قبل البحث في دور نظام معلومات الموارد البشرية في هذا المجال سنتعرف أولاً إلى مفهوم هذا النظام ومراحل عمله:

مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية ومراحل عمله:

إن نظام معلومات الموارد البشرية هو عبارة عن نظام معلومات يسمح بالقيام بمختلف الأنشطة أو الوظائف الإدارية المختلفة والعمليات التسييرية المطبقة في إدارة الموارد البشرية بطريقة منسقة. حيث يختص هذا النظام بمعالجة وتوفير المعلومات المتعلقة بالأفراد العاملين داخل التنظيم، بما يساعد على ضمان فعالية التخطيط وجودة القرارات المتخذة فيما يخص الموارد البشرية، ويمر هذا النظام في عمله بثلاث مراحل أساسية هي:

1- إدخال البيانات: وهي العملية التي يتم بمقتضاها إدخال مختلف البيانات المتعلقة بالموارد البشرية.

2- المعالجة: بعد الحصول على البيانات وإدخالها، يقوم النظام بمعالجة هذه البيانات، حيث يعمل على تحليلها، وترتيبها، وتنسيقها وفق نمط معين حسب الاحتياجات وذلك بالاستعانة بالبرامج التطبيقية المتوفرة.

3- البث والتوزيع: أي إظهار مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية، حيث يستقبل مستخدموه المخرجات التي طلبوها في شكل تقارير كردود على استفساراتهم لقاعدة البيانات إما على حوامل تقليدية (أوراق، سجلات)وإما حوامل إلكترونية (شاشة) وهو الشكل الأفضل لأنه أقل تكلفة وأسرع وأسلم

أما بالنسبة لدور نظام معلومات الموارد البشرية في أداء وظائف إدارة الموارد البشرية فتتمثل في كل وظيفة من هذه الوظائف كما يلي:

1)- نظام المعلومات وتخطيط الموارد البشرية:

إن لنظام المعلومات المحوسبة دوراً كبيراً في هذا المجال نظراً لما توفره من تسهيلات في إعداد الخطط بالاعتماد على الحاسوب والبرامج التي يحتويها خاصة الإحصائية منها، قد تكون هذه الخطط طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأجل.

2)- نظام المعلومات وعملية التوظيف:

إن التنظيمات تستقبل حالياً أعداداً كبيرة من طلبات العمل، يصعب معالجتها بالطرق التقليدية وهذا من شأنه أن يخلق صعوبة في الاختيار خاصة مع ما أتاحته الشبكة العالمية من فرص دولية للتوظيف، فنظم المعلومات المحوسبة اليوم تسمح بمعالجة هذه الطلبات ومتابعتها بشكل منتظم مع احترام المعايير المتعلقة بالتوظيف، كما تسمح هذه النظم بإحصاء وجرد كل الكفاءات والمناصب المتوفرة داخل التنظيم.

أما فيما يخص عملية الاختيار فهناك تطبيقات عديدة في مجال المعلوماتية لاختيار الأفراد العاملين ولإجراء الاختبارات لتعيين الأفراد الذين تتوفر فيهم الشروط اللازمة للعمل، وهذا سيؤدي إلى القضاء على المحاباة والتمييز بين المترشحين للعمل فالحاسوب لا يتعامل مع المشاعر وهذا من شأنه أن يعطي لعملية الاختيار مصداقية أكبر وارتياحاً لدى الأفراد، كما تقلل الوقت والتكلفة.

3)- نظام المعلومات وتطوير الكفاءات:

يعتبر ميدان تطوير الكفاءات من أهم مسؤوليات إدارة الموارد البشرية، ونظراً لأهميته فهناك من يرى أن محور عمل إدارة الموارد البشرية هو تفجير الطاقات البشرية الكامنة داخل التنظيم.

وبرامج التكوين تعتبر أهم مدخل مستعمل في هذا المجال، ولقد استفادت عملية التكوين من التطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية، فهناك العديد من البرمجيات والتطبيقات المتوفرة الآن الغرض منها هو تنمية قدرات العاملين كنظام Though ware's management diagnosis للقيادة والتحفيز وتحديد الأهداف وإدارة الوقت، وبرنامج Dimensions of leadership المتعلق بجوانب مختلفة في إدارة الموارد البشرية.

4) نظام المعلومات والمسار المهني:

تسمح اليوم نظم المعلومات المحوسبة بمتابعة المسار المهني للعامل بطريقة سهلة وأكيدة وبدون تكاليف عالية، عن طريق الولوج إلكترونياً وانطلاقاً من الحاسوب إلى قاعدة البيانات المتاحة حول الأفراد العاملين لمعرفة قدرات وكفاءات كل عامل، وما مدى تطوره في أدائه وعمله، وما هي الأدوار والمناصب التي تقلدها داخل التنظيم طوال مشواره العملي.

كما هناك بعض التطبيقات للتقييم الذاتي والتي تسمح وتساعد الأفراد العاملين بصياغة مسارهم المهني والحكم عليه، حيث تتوفر في الأسواق الآن مجموعة برامج في هذا المجال منها مثلاً برنامج Career.

5)- نظم المعلومات والأجور (المكافأة):

فعن طريق الحاسوب أمكن اليوم إعداد قوائم الأجور والمكافآت، وحسابها في لحظات بعد ما كان يتطلب ذلك وقتاً طويلاً، حيث يوجد حالياً برامج متخصصة في هذا المجال.

6) نظام المعلومات والأمن الصناعي:

ساعدت هنا نظم المعلومات في سرعة بث المعلومات عن المخاطر التي يتعرض لها العمال وذلك من

خلال الشبكات المعلوماتية. كما يوجد في هذا المجال بعض التطبيقات للنظم الخبيرة مثل نظام Stress Diagnosis Inventory والذي يساعد في تشخيص وتحديد المخاطر المحتملة وتقديم كذلك النصائح للمتعامل مع هذه الأنظمة.

4- التحديات والتوجهات الحديثة التي تواجه إدارة الموارد البشرية [3]:

هناك جملة من التحديات التي تواجه الإدارات في التعامل مع الأفراد العاملين حالياً، خاصة مع الانفتاح العالمي والتأثيرات الناتجة عن العولمة، وما أوجدته هذه الأخيرة في النظرة تجاه الموارد البشرية.

أولاً: أهم التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية حالياً:

لقد حدثت في الآونة الأخيرة تحولات جذرية في عالم الأعمال، أثرت على طبيعة الإدارة عموماً وإدارة المورد البشري خصوصاً، هذه التغيرات أوجدت تحديات جديدة ينبغي على إدارة الموارد البشرية أخذها في الحسبان عند وضع سياساتها، أهم هذه التحديات مايلي:

1- زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة: بدون أدنى شك إن الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات داخل التنظيم، قد غيرت جذرياً في أنواع الأعمال والمهارات التي يحتاج إليها، وبهذا سوف تزداد أهمية بعض الأنشطة مثل: التدريب والتنمية والتنظيم قصد التأقلم مع هذه التغيرات الحاصلة، على حين يتم الاستغناء عن بعض الأنشطة والعاملين خاصة أصحاب المهارات البسيطة والأعمال الروتينية.

2- نظام معلومات الموارد البشرية: من أهم التحديات الأساسية في عصر المعلومات فالإدارة تحتاج حالياً إلى نظم معلومات إدارية تضم جميع البيانات اللازمة لعمل التنظيم ومرتبطة بالعالم الخارجي لتأمين خدمة الزبائن وتعزيز المنافسة في ظل العولمة.

لذلك ينبغي أن تتوفر للإدارة قاعدة من المعلومات الأساسية اعتماداً على خدمات الحاسب الآلي فالتحدي الذي يواجه معظم التنظيمات الكبيرة في الوقت الحاضر هو مقدرتها على التقدم بمعلومات ذات قيمة للإدارة تساعدها على اتخاذ قرارات رشيدة تجاه الموارد البشرية.

3- تغير القيم والاتجاهات: تلعب القيم والاتجاهات دوراً مهماً بالنسبة لإدارة الموارد البشرية فالنجاحات الكبيرة التي حققتها الشركات الكبرى كانت بأثر مباشر لدرجة اهتمام الإدارة بهذه القيم، لذا فإنه يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية كيفية وضع خطة قادرة على استغلال هذه القيم والاتجاهات (الولاء، الالتزام...الخ)، في سبيل تحقيق الأهداف المسطرة خاصة مع الانفتاح العالمي بما أصبح يعرف بظاهرة العولمة وما أفرزته من آثار على الإدارة والأعمال، حيث أصبحت إدارة الموارد البشرية اليوم تتعامل مع أفراد متعددي الثقافات واللغات وكذا العروق والأجناس مما يصعب من هذا التحدي أكثر. إذن فالمطلوب هنا من إدارة الموارد البشرية وضع استراتيجيه مناسبة تأخذ في الحسبان كل هذه الاختلافات للقيم بين الأفراد واتجاهاتهم.

4- العائد والتعويض: إن ارتفاع مستويات التضخم الاقتصادي يؤدي إلى طلب العاملين لأجور أعلى على حين أن الإدارة غير قادرة على دفع هذه الزيادات لتتناسب مع الواقع الاقتصادي المعيش فهذا الضعف في الأجور يؤدي حتماً إلى ضعف أو عدم توفر الحوافز، وهذا ما يؤثر على مستوى الأداء في كثير من المنظمات، كما يؤدي إلى عدم الانتظام في العمل والالتزام به حيث يسعى الأفراد إلى البحث عن أعمال إضافية قصد تغطية ذلك العجز وهذا يلقي عبئاًآخر على إدارة الموارد البشرية من حيث عدم قدرتها على دفع العاملين وحفزهم لبذل مجهود أكبر للعمل.

5- زيادة حجم القوى العاملة: وهذا يعود لأمرين أساسيين الأول ارتفاع المستوى الصحي للأفراد وتحسينه والثاني هو ارتفاع مستوى التعليم بين الأفراد، وهذا من شأنه توفير أفراد متخصصين ذوي كفاءات عالية في سوق العمل وهذا يحتم على إدارة الموارد البشرية وضع خطط جيدة قصد استقطاب الأفراد المناسبين وتعيينهم في المكان المناسب لهم، وكذا الرفع من قدرات الأفراد العاملين بإدارة الموارد البشرية حتى يمكنهم التعامل مع عمال متخصصين ومتعلمين.

6- التشريعات واللوائح الحكومية: إن إدارة الموارد البشرية ليست حرة بصفة مطلقة في وضع سياستها وخططها فيما يخص الأفراد العاملين ولكن هناك قيود معينة تفرضها جهات حكومية ينبغي التقيد والالتزام بها، فهذه اللوائح والتشريعات تمثل الإطار الذي يجب على إدارة الموارد البشرية العمل فيه، وهذا يفرض تحدياً على إدارة الموارد البشرية في كيفية صياغة إستراتيجية خاصة بها دون تحدي أو تجاوز هذه الحدود المفروضة، وبما يسمح بتحقيق الأهداف المسطرة.

ثانياً: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية:

بقصد الاستجابة للتحديات السابقة، هناك جملة من الإجراءات التي ينبغي اتباعها في إدارة الموارد البشرية، حتى يمكن الاستفادة بشكل أكبر من هذا المورد والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

1- إيجاد ظروف عمل أفضل: يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية تحسين ظروف العمل وإتاحة فرص للعاملين قصد تنمية قدراتهم وتحقيق ذاتهم من خلال التدريب، وبرامج التنمية، وتشجيع العمل الجماعي وأسلوب الفريق الواحد.

2- التوظيف الفاعل لقدامى الموظفين: حيث يمكن الاستفادة منهم كما يلي:

- إسهامهم في تطوير المنظمة نظراً للخبرة التي اكتسبوها؛
- تكون استعدادات واتجاهات كبار السن أكثر إيجابية في تقبل العمل في ظروف التحدي دون التركيز على المادية،
- التزامهم بأخلاقيات العمل أكثر من الحديثين.

3- توفير المساواة للنساء مع الرجال بشكل أكبر في المنشآت.

4- الحاجة إلى تطوير مهارات العاملين من خلال التدريب: وهذا تحدي لإدارة الموارد البشرية للتأقلم مع ما يطرأ من تغير في السوق أو التكنولوجيا، ومتطلبات الجودة والأسعار، وعدم تجميد الأفكار والجهود.

5- مواصلة التركيز على التخطيط الإستراتيجي لنشاطات إدارة الموارد البشرية.

6- استخدام نظام معلومات الموارد البشرية والاتجاه نحو تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال.

5- إجراءات الدراسة:

5-1- مجتمع الدراسة وعينته:

بسبب الظروف الحالية التي تمر بها سورية اقتصرت الدراسة الميدانية على محافظتي اللاذقية وطرطوس فقط، واعتبر مجتمع البحث العاملين جميعهم في المصارف العامة والخاصة في هاتين المحافظتين، حيث بلغ حجم هذا المجتمع 2778 عاملاً منها 2223 عامل في المصارف العامة [9، 10] و555 عامل في المصارف الخاصة*.

*** بسبب صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بأعداد العاملين في المصارف الخاصة على مستوى كل محافظة على حدة فقد قامت الباحثة بتقدير أعداد العاملين في المصارف الخاصة في المحافظتين المذكورتين من خلال ضرب النسبة 16.3% (وهي حصة محافظتي**

أما بالنسبة لعينة البحث فقد تم اختيار عينة عنقودية طبقية بحجم 190 عامل (152 عامل من طبقة المصارف العامة التي اخترنا منها عشوائيا المصرف التجاري والمصرف العقاري، 38 عامل من طبقة المصارف الخاصة التي اخترنا منها عشوائياً كلا من: بنك بيمو السعودي الفرنسي وفرنسبنك والمصرف الدولي للتجارة والتمويل والبنك العربي وبنك الشام) ، حيث تم تحديد حجم العينة عند مستوى ثقة 95% وحد أعلى للخطأ 7% وفقاً للعلاقة (1):

العلاقة (1): $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$ ، حيث: n : هو حجم العينة. N : حجم المجتمع.

e: مستوى الدقة أو الحد الأعلى للخطأ المسموح به[12].

لنجد بذلك أن n = 190 عامل تم توزيع استبانة عليهم، استُعيد منها (155) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي أي ما نسبته (81.15%) من عينة الدراسة. والجدول (1) الآتي يوضح خصائص أفراد هذه العينة حسب أهم المتغيرات الشخصية والوظيفية:

الجدول (1): التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب متغيرات الجزء الأول من الاستبانة (المغيرات الشخصية والوظيفية)

المتغير	الجنس		العمر				
فئات المتغير	ذكر	أنثى	25 سنة فأقل	26 – 35 سنة	36 – 45 سنة	46 سنة فأكثر	لم يجيب
التكرار	57	98	17	89	28	20	1
النسبة المئوية	%36.8	%63.2	%11	%57.4	%18.1	%12.9	%0.6

المتغير	الحالة الاجتماعية				المؤهل التعليمي						
فئات المتغير	عازب	متزوج	أرمل	مطلق	لم يجيب	إعدادية	ثانوية	معهد متوسط	جامعة	دبلوم	ماجستير	دكتوراه
التكرار	77	71	1	3	3	7	25	26	81	3	12	1
النسبة المئوية	%49.7	%45.8	%0.6	%1.9	%1.9	%4.5	%16.1	%16.8	%52.3	%1.9	%7.7	%0.6

المتغير	الخبرة				المسمى الوظيفي							
فئات المتغير	5 سنوات فأقل	6–10 سنوات	11–15 سنة	16–20 سنة	21 سنة فأكثر	لم يجيب	مدير	معاون مدير	رئيس دائرة	رئيس شعبة	معاون رئيس شعبة	موظف	لم يجيب
التكرار	62	39	24	12	15	3	1	3	9	24	19	96	1
النسبة المئوية	%40.0	%25.2	%15.5	%7.7	%9.7	%1.9	%0.6	%1.9	%5.8	%15.5	%12.3	%61.9	%0.6

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية واستخدام البرنامج الإحصائي spss 15.

5-2- أداة الدراسة:

تم اعتماد الاستبيان كأداة ميدانية للدراسة حيث تم بناء استبيان (انظر الملحق 1) بهدف إبراز مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية العاملة في المصارف السورية، والتعرف إلى واقع استخدام هذه التكنولوجيا في المصرف والمعوقات التي تواجه هذا الاستخدام، حيث تكون الاستبيان من أربعة أجزاء:

الأول منها يحدد الصفات الشخصية والوظيفية للمبحوثين، أما **الجزء الثاني** فيتناول تقنيات المعلومات المستخدمة حالياً في المصرف، على حين يحدد **الجزء الثالث** من الاستبيان مدى توظيف هذه التكنولوجيا في تطوير

طرطوس واللاذقية من إجمالي العاملين في المصارف العامة في سورية) بالعدد الإجمالي للعاملين في المصارف الخاصة في سورية وهو 3400 عامل [11].

إجراءات إدارة الموارد البشرية في مجال (الاستقطاب – والإجازات – والتنقلات – والترقيات)، أما **الجزء الرابع** والأخير من الاستبيان فيتناول أهم المعوقات التي تحد من استخدام هذه التكنولوجيا في المصارف السورية بشكل عام.

تمت الإجابة على أسئلة هذه الأجزاء تبعاً للمقياس الرباعي (كبير، ومتوسط، و منخفض، و معدوم)، بمدى (3–0 = 3)، ثلاث درجات طول كل منها (3/3=1) ليصبح طول الخلايا كما يلي:

- من 0 إلى 1 يمثل (منخفض/منخفضة).
- من 1.01 إلى 2 يمثل (متوسط/متوسطة).
- من 2.01 وحتى 3.00 يمثل (عالية/كبير).

ثبات أداة الدراسة (الاستبيان):

للتأكد من درجة وضوح وفهم فقرات الاستبيان قامت الباحثة بإجراء دراسة اختبارية لعينة مكونة من (30) عاملاً من (أفراد مجتمع الدراسة) ، وتم استخراج معامل الثبات بعد جمع البيانات باستخدام (كرونباخ ألفا Cronbach Alpha) للتأكد من الاتساق الداخلي للفقرات وكانت الفقرات كما في الجدول (2) الآتي:

الجدول (2): قيم معاملات ثبات المقياس لعناصر الاستبيان ومعامل ثبات الأداة ككل

رقم الفقرة في الاستبانة	اسم المتغير والبعد	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)
1– 43	الكلي للاستبانة	0.66
7– 18	نوع تكنولوجيا المعلومات ودرجة استخدامها	0.83
19– 29	توظيف تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية	0.89
30 – 43	معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات	0.88

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية واستخدام البرنامج الإحصائي spss 15.

يتبين من خلال الجدول (2) السابق أن قيمة معاملات الثبات لجميع متغيرات وأبعاد الدراسة كانت جيدة وجيدة جداً لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي. حيث إن معامل الثبات ألفا كرونباخ أكبر من (0.60) وبالتالي فهو يشير إلى مستوى ثبات (جيد وجيد جداً) ويدل على وثوقية المقياس وانسجام أسئلة الاستبيان وتمثيلها للبحث موضوع الدراسة تمثيلاً واقعياً.

النتائج والمناقشة:

الفرضية الأولى: الاستخدام المحدود لتكنولوجيا المعلومات في عمل المصارف السورية.

للتعرف إلى درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المجال المذكور قمنا بحساب التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد البحث فيما يتعلق بدرجة استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (3) الآتي:

الجدول (3): التوزيعات التكرارية والمتوسط والانحراف المعياري لإجابات المبحوثين حول درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات

م	تكنولوجيا المعلومات	درجة الاستخدام						المتوسط الحسابي	درجة التقييم	الانحراف المعياري
		0	1	2	3	المجموع	لم يجيب			
		معدومة	منخفضة	متوسطة	كبيرة					
7	الحاسب الآلي	7	6	28	112	153	2	2.60	كبيرة	0.77
8	الإنترنت	101	12	17	22	152	3	0.74	منخفضة	1.14
9	الإنترانت	30	3	28	89	150	5	2.17	كبيرة	1.18
10	الإكسترانت	99	9	12	26	146	9	0.76	منخفضة	1.19
11	البريد الإلكتروني	57	7	15	69	148	7	1.65	متوسطة	1.39
12	الهاتف الثابت	20	12	34	87	153	2	2.23	كبيرة	1.06
13	الهاتف المحمول	48	21	28	51	148	7	1.55	متوسطة	1.26
14	الفاكس	49	20	33	49	151	4	1.54	متوسطة	1.24
15	الماسح الضوئي	53	11	30	59	153	2	1.62	متوسطة	1.30
16	المصغرات الفيلمية	125	9	6	8	148	7	0.30	منخفضة	0.79
17	الكاميرا الرقمية	116	11	8	18	153	2	0.53	منخفضة	1.03
18	الطابعة	23	7	30	94	154	1	2.27	كبيرة	1.09
	المتوسط العام							1.50	كبير	1.12

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية واستخدام البرنامج الإحصائي spss 15.

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (3) أن هناك استخداماً لجميع أجهزة تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي وبمتوسط حسابي عام لدرجة الاستخدام بلغ 1.50 أي بدرجة متوسطة، مع وجود اختلاف في درجة الاستخدام بين جهاز وآخر حيث تراوح هذا المتوسط ما بين 2.60 للحاسب الآلي الذي يحتل أعلى نسبة استخدام عند العاملين (94.2% منهم) يليه الطابعة ثم الهاتف الثابت ثم الشبكة الداخلية (الإنترانت) أما أقل الأجهزة استخداماً فتمثلت بالمصغرات الفيلمية بمتوسط حسابي 0.30 تليها الكاميرا الرقمية بمتوسط 0.53 ومن ثم شبكتا الإنترنت والإكسترانت.

الفرضية الثانية: عدم توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية في المصارف السورية فيما يتعلق بكل من: الاستقطاب – الإجازات – التنقلات – الترقيات.

للتعرف إلى مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات في المجال المذكور قمنا بحساب التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد البحث فيما يتعلق بدرجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في هذه المجالات وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (4) الآتي:

الجدول (4): التوزيعات التكرارية والمتوسط والانحراف المعياري لإجابات المبحوثين حول درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية في مجالات (الاستقطاب – الإجازات – التنقلات – الترقيات)

م	مجال التوظيف	درجة التوظيف						المتوسط الحسابي	درجة التقييم	الانحراف المعياري
		0	1	2	3	المجموع	لم يجيب			
		معدومة	منخفضة	متوسطة	كبيرة					
19	في مجال استقطاب العاملين في المصرف	22	25	51	46	144	11	1.84	متوسطة	1.04
20	في جدولة عمليات المعاينة للمتقدمين للالتحاق بالمصرف	29	32	38	31	130	25	1.55	متوسطة	1.08
21	في توزيع العاملين الجدد على الأقسام وفق إمكانياتهم	27	31	46	37	141	14	1.66	متوسطة	1.06
22	في التواصل مع المتقدمين للعمل في المصرف من خلال البريد الإلكتروني	62	25	27	26	140	15	1.12	متوسطة	1.17
23	في أرشفة بيانات الملتحقين بالمصرف إلكترونياً	40	17	20	61	138	17	1.74	متوسطة	1.29
24	استخدام الإنترانت في توصيل حاجات إدارات الفروع من العمالة للإدارات المركزية	39	14	21	68	142	13	1.83	متوسطة	1.28
25	في أعمال جدولة إجازات العاملين	24	14	18	87	143	12	2.17	كبيرة	1.16
26	في تبليغ العاملين بمواعيد إجازاتهم من خلال البريد الإلكتروني	60	10	17	54	141	14	1.46	متوسطة	1.37
27	في تبلغ الوحدات والأقسام بتنقلات عامليها من خلال الإنترانت	58	6	12	65	141	14	1.60	متوسطة	1.41
28	حصول العاملين المستحقين لترقياتهم في أوقاتها المحددة	30	22	26	61	139	16	1.85	متوسطة	1.20
29	تقييم أداء العاملين	35	27	31	46	139	16	1.63	متوسطة	1.18
	المتوسط العام							1.68	متوسط	1.20

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية واستخدام البرنامج الإحصائي spss 15.

يتضح من الجدول (4) السابق أن أفراد البحث بشكل عام يرون بأن هناك توظيفاً لتكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية بدرجة متوسطة وبمتوسط عام 1.68 وانحراف معياري 1.20، إلا أن هناك اختلافاً في درجة التوظيف هذه بين إجراء وآخر حيث يرى المبحوثون أن أعلى درجة توظيف لهذه التكنولوجيا هو في مجال جدولة إجازات العاملين بمتوسط حسابي2.17 وانحراف معياري 1.16 يليه مجال حصول العاملين المستحقين لترقياتهم في أوقاتها المحددة بمتوسط 1.85 وانحراف معياري 1.20، أما أدنى درجة توظيف من وجهة نظر المبحوثين فهي في مجال التواصل مع المتقدمين للعمل في المصرف أي في مجال الاستقطاب وذلك بمتوسط 1.12 وانحراف معياري 1.17، يليه مجال تبليغ العاملين بمواعيد إجازاتهم من خلال البريد الإلكتروني بمتوسط 1.46 وانحراف معياري 1.37.

الفرضية الثالثة: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة البحث نحو دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية في المصرف وفقاً لمتغيراتهم الشخصية (الجنس والمؤهل العلمي والعمر والحالة الاجتماعية).

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى قمنا باستخدام اختبار (T) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples T-Test) فوجدنا النتائج الواردة في الجدول (5):

الجدول (5): نتائج اختبار (T) لمتغير الجنس

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
متوسط درجة استجابة المبحوثين لتوظيف تكنولوجيا المعلومات	Equal variances assumed	.150	.699	-.452	146	.652	-.06943	.15352	-.37283	.23397
	Equal Variances not assumed			-.448	104.511	.655	-.06943	.15506	-.37691	.23805

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية واستخدام البرنامج الإحصائي spss 15.

نلاحظ من الجدول (5) أن قيمة اختبار ليفيني Levene هي 0.150 وأن قيمة الاحتمال p =0.699 أي إن $p > \alpha$ وبالتالي نفترض بأن تباين المجتمعين (الذكور والإناث) متساوٍ لذلك نعتمد النتائج الموجودة في السطر الذي في بدايته (Equal Variance assumed) حيث نجد أن P= **0.652** أي $P > \alpha = 0.05$ وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الابتدائية ونقر بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر الأفراد أنفسهم تُعزى إلى الجنس.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

لدراسة اتجاهات عينة البحث وفق الحالة الاجتماعية قمنا باختبار One way ANOVA فوجدنا البيانات الواردة في الجدول (6).

الجدول (6): نتائج اختبار تحليل التباين لمتغير الحالة الاجتماعية

حسب الحالة الاجتماعية	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.113	4	1.528	1.967	.103
Within Groups	111.108	143	.777		
Total	117.220	147			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية واستخدام البرنامج الإحصائي spss 15.

تشير النتائج الواردة في الجدول (6) إلى أن P= **0.103** أي $P > \alpha = 0.05$ وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الابتدائية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر الأفراد أنفسهم تُعزى إلى الحالة الاجتماعية.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

لدراسة اتجاهات العينة وفق العمر قمنا باختبار One way ANOVA فوجدنا النتائج المبينة في الجدول (7)

الجدول (7): نتائج اختبار تحليل التباين لمتغير العمر

حسب العمر	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	32.455	33	.983	1.326	.140
Within Groups	83.789	113	.741		
Total	116.244	146			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية واستخدام البرنامج الإحصائي spss 15.

تشير النتائج الواردة في الجدول (7) إلى أن **P= 0.140** أي $P>\alpha= 0.05$ وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الابتدائية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر الأفراد أنفسهم تُعزى إلى العمر.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

لدراسة اتجاهات العينة وفق المؤهل العلمي قمنا باختبار One way ANOVA فوجدنا النتائج المبينة في الجدول (8)

الجدول (8): نتائج اختبار تحليل التباين لمتغير المؤهل العلمي

حسب المؤهل العلمي	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.579	6	.763	.955	.458
Within Groups	112.641	141	.799		
Total	117.220	147			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية واستخدام البرنامج الإحصائي spss 15.

نلاحظ من الجدول (8) أن **P= 0.458** أي $P> \alpha= 0.05$ وبالتالي فإننا نقبل أيضاً الفرضية الابتدائية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر الأفراد أنفسهم تُعزى إلى المؤهل العلمي.

الفرضية الرابعة: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة البحث نحو دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية في المصرف وفقاً لمتغيراتهم الوظيفية (الخبرة والمسمى الوظيفي).

لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام أسلوب تحليل التباين One-Way ANOVA بالنسبة لمتغيري المسمى الوظيفي والخبرة لوجود عدة مجموعات ضمن كل من هذه المتغيرات لنحصل على النتائج الواردة في الجدولين (9 و 10) الآتيين:

الجدول (9): نتائج اختبار تحليل التباين لمتغير المسمى الوظيفي

حسب المسمى الوظيفي	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.365	7	.909	1.148	.337
Within Groups	110.856	140	.792		
Total	117.220	147			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية واستخدام البرنامج الإحصائي spss 15.

يشير الجدول (9) السابق إلى أن P= 0.337 أي P> α= 0.05 وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الابتدائية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر الأفراد أنفسهم تُعزى إلى المسمى الوظيفي.

الجدول (10): نتائج اختبار تحليل التباين لمتغير الخبرة الوظيفية

حسب الخبرة	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	28.336	27	1.049	1.405	.111
Within Groups	87.416	117	.747		
Total	115.752	144			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية واستخدام البرنامج الإحصائي spss 15.

نلاحظ من الجدول (10) السابق أن P= 0.111 أي P> α= 0.05 وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الابتدائية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر الأفراد أنفسهم تُعزى إلى الخبرة الوظيفية.

الفرضية الخامسة: عدم وجود معوقات تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمل المصارف السورية.

للتعرف إلى مدى وجود المعوقات التي تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات في المجال المذكور قمنا بحساب التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد البحث فيما يتعلق بمدى وجود مثل هذه المعوقات وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (11) الآتي:

الجدول (11): التوزيعات التكرارية والمتوسط والانحراف المعياري لإجابات المبحوثين حول المعوقات التي تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصرف

م	المعوقات	درجة الإعاقة						المتوسط الحسابي	درجة التقييم	الانحراف المعياري
		0	1	2	3	المجموع	لم يجيب			
		معدومة	منخفضة	متوسطة	كبيرة					
30	عدم توفر بيئة تنظيمية تساعد على استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصرف	12	37	47	51	147	8	1.93	متوسط	0.96
31	عدم تشجيع القيادات في المصرف لتطبيق تكنولوجيا المعلومات	28	32	46	47	153	2	1.73	متوسط	1.09
32	ضعف الدورات التدريبية التي تقدم للعاملين في مجالات تكنولوجيا المعلومات	9	19	46	81	155	0	2.28	كبيرة	0.90
33	قدم الأجهزة المستخدمة في المصرف	13	23	58	61	155	0	2.08	كبيرة	0.94
34	كثرة أعطال بعض الأجهزة التي تعرقل العمل والمعاملات	9	34	44	64	151	4	2.08	كبيرة	0.94
35	قلة الكوادر المؤهلة تقنياً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	13	34	45	60	152	3	2.00	متوسطة	0.98
36	عدم وجود كوادر متخصصة في صيانة الأجهزة	24	38	39	47	148	7	1.74	متوسطة	1.08

37	عدم توفر بعض متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات (ضعف شبكة الاتصال) وغيرها	8	43	41	59	151	4	2.00	متوسطة	0.94
38	ضعف الميزانيات الموضوعة للتطبيق	22	36	49	40	147	8	1.73	متوسطة	1.02
39	غياب الخطط التي تمكن من تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل أنسب	12	24	44	64	144	11	2.11	كبيرة	0.97
40	ضعف نظام الحماية للبيانات والمعلومات	39	33	33	38	143	12	1.49	متوسطة	1.16
41	التردد في استخدام وسائل التقنية الحديثة في العمل رغبة في الحفاظ على النمط القديم في العمل وخوفاً من نتائج الاستخدام	33	31	42	44	150	5	1.65	متوسطة	1.12
42	الشعور بعدم الاستقرار الوظيفي نتيجة لدخول وسائل التقنية الحديثة في العمل يحد من استخدامها	40	39	34	41	154	1	1.49	متوسطة	1.15
43	ضعف القدرة على ملاحقة التطور السريع لوسائل التقنية الحديثة يحد من الاستخدام الأمثل لها	19	31	51	53	154	1	1.90	متوسطة	1.02
المتوسط العام								1.87	متوسطة	1.02

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية واستخدام البرنامج الإحصائي spss 15.

يتضح من الجدول (11) السابق أن أفراد البحث يرون بأن هناك معوقات تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات ولاسيما فيما يتعلق بضعف الدورات التدريبية وقدم الأجهزة وكثرة أعطالها وغياب الخطط التي تمكن من تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل أنسب حيث درجة الإعاقة مرتفعة في هذه المجالات ومتوسطة في المجالات الأخرى الباقية.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

– أشارت النتائج إلى أن هناك استخداماً لجميع أجهزة تكنولوجيا المعلومات في عمل المصارف السورية وبمتوسط حسابي عام لدرجة الاستخدام بلغ 1.50 أي بدرجة متوسطة، مع وجود اختلاف في متوسط درجة الاستخدام بين جهاز وآخر حيث تراوح هذا المتوسط ما بين 2.60 للحاسب الآلي الذي يحتل أعلى نسبة استخدام عند العاملين (94.2% منهم) يليه الطابعة ثم الهاتف الثابت ثم الشبكة الداخلية (الإنترانت) أما أقل الأجهزة استخداماً فتمثلت بالمصغرات الفيلمية بمتوسط حسابي 0.30 تليها الكاميرا الرقمية بمتوسط 0.53 ومن ثم شبكتا الإنترنت والإكسترانت.

– أظهرت النتائج أن أفراد البحث بشكل عام يرون بأن هناك توظيفاً متوسط الدرجة أيضاً لتكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية بمتوسط حسابي عام لدرجة التوظيف بلغ 1.68، مع وجود اختلاف في درجة التوظيف هذه بين إجراء وآخر، حيث يرى المبحوثون أن أعلى درجة توظيف لهذه التكنولوجيا هي في مجال جدولة إجازات العاملين بمتوسط حسابي2.17 وأن أدنى درجة توظيف هي في مجال التواصل مع المتقدمين للعمل في المصرف أي في مجال الاستقطاب وذلك بمتوسط 1.12.

– أشارت النتائج أيضاً إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر الأفراد أنفسهم تُعزى إلى كل من الجنس والحالة الاجتماعية والعمر والمؤهل التعليمي وكذلك إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر الأفراد أنفسهم تُعزى إلى المتغيرات الوظيفية (المسمى الوظيفي والخبرة).

– وفيما يتعلق بمعوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف موضع الدراسة فقد تبين أن أفراد البحث يرون بأن هناك معوقات تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات ولاسيما فيما يتعلق بضعف الدورات التدريبية وقدم الأجهزة وكثرة أعطالها وغياب الخطط التي تمكن من تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل أنسب حيث درجة الإعاقة مرتفعة في هذه المجالات ومتوسطة في المجالات الأخرى الباقية.

التوصيات:

انطلاقاً من أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية ونظراً لوجود ضعف في غالبية جوانب توظيف هذه التكنولوجيا في المجال المذكور ووجود بعض المعوقات التي تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمل المصارف السورية بشكل عام فإننا نوصي بما يلي:

– إقامة ورش العمل والندوات التي توضح أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المجال الإداري بشكل عام وإدارة الموارد البشرية بشكل خاص.

– العمل على الحد من المعوقات التي تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي بشكل عام وفي تطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية بشكل خاص وذلك من خلال الاهتمام بالتدريب التقني ووضع الخطط المناسبة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وكذلك الاهتمام باستقطاب الكوادر المؤهلة في التخصصات التقنية للعمل في المصرف.

– إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية حول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجالات متعددة ومؤسسات مختلفة.

– أشارت النتائج إلى أن كثرة أعطال أجهزة تكنولوجيا المعلومات هي من المعوقات الأساسية لاستخدام هذه التكنولوجيا في المصارف السورية بشكل عام، وإن كثرة أعطال هذه الأجهزة لا يعود – برأي الباحثة – إلى قدم هذه الأجهزة بقدر ما يعود إلى عدم الاهتمام بها من قبل المستخدمين لها بالإضافة إلى عدم المعرفة الكافية بكيفية استخدامها وعليه فإننا نوصي هنا بضرورة اهتمام الإدارة بهذا الموضوع من خلال تدريب العاملين على كيفية استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات، والتأكيد على مستخدمي هذه الأجهزة بضرورة المحافظة عليها من التلف، بالإضافة إلى فرض غرامات مالية على من يتسبب في حدوث أعطال لهذه الأجهزة بحيث يكون كل موظف مسؤول مسؤولية مباشرة عن الجهاز الذي يعمل عليه.

أما بالنسبة للأعطال الخارجة عن إرادة الموظف كضعف شبكة الاتصال مثلاً فإن على الإدارة العامة في المصرف أن تعمل بالتعاون مع الجهات المختصة في هذا المجال على إيجاد آلية معينة لحل هذه المشكلة.

المراجع

[1]- عليان، ربحي مصطفى. *خدمات المعلومات*. الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، 527.

[2]- WERNER, J. M. ; DESIMONE,R.L. Human Resource Development. 5th ed, Cengage Learning, USA. 2009, 666.

[3]- القردوح، فضيل حمد عبد القادر. *أثر المعلوماتية في أداء الموارد البشرية – دراسة تطبيقية لإدارة ميناء بنغازي البحري*. (رسالة ماجستير). الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2005، 142. في 30 نيسان لعام 2012. عنوان الموقع:
<www.abahe.co.uk/Research-Papers/The-**role**-of-IT-in-**human**-**resources**.pdf>

[4]- عبد المجيد، الأغبري إبراهيم سعيد. *دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية – دراسة ميدانية في قطاع النفط والمعادن بالجمهورية اليمنية*. (رسالة ماجستير). جامعة العلوم التكنولوجيا، اليمن، 2007. في 30 نيسان لعام 2012. عنوان الموقع:
<http://www.yemen-nic.**info**/contents/studies/detail.php?ID=18914>

[5]- الذيابي، عبد الرزاق مخلد. *تقنية المعلومات ودورها في تطوير إجراءات العمل الإداري في الأجهزة الأمنية*. (رسالة ماجستير). كلية الدراسات العليا – برنامج الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض. 2008، 166. في3 أيلول لعام .2011 عنوان الموقع:
<http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/.../m_as_22_2008.pdf>

[6]- الخوري، هاني شحادة. *تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين*. الطبعة الأولى، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، سورية، 1998، 276.

[7]- PATTANAYAK, B. Human Resource Management. 3rd. ed., PHI Learning Private Limited, New Delhi, 2009. 484.

[8]- العتيبي، عزيزة عبد الرحمن. *أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية*. الأكاديمية البريطانية العربية للتعليم العالي، 2010، 111. في 8 تشرين الثاني لعام 2011. عنوان الموقع:
<http://www.abahe.co.uk/Research-Papers/abahe_03.pdf>

[9]- المكتب المركزي للإحصاء. *بحث حصر العاملين في أجهزة الدولة والقطاع العام القائمين على رأس العمل بتاريخ 2010/12/31*. دمشق، سورية.

[10]- مصرف سورية المركزي، مديرية الموارد البشرية، دمشق، سورية، 2012/10/9.

[11]- هيئة الاستثمار السورية. *تقرير الاستثمار الرابع في سورية*. دمشق، سورية، 2009، 116. في 16 آب لعام 2011. عنوان الموقع: <www.investinsyria.org>

[12]- Glenn D. Israel, *Determining Sample Size*, university of Florida- IFAS extension, 1992,7. 10 Janu.2012. <http://www.edis.ifas.ufl.edu/pd006>