

دور تنمية قدرات الموارد البشرية في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية على شركات التأمين الليبية) صلاح عامر محمد السلاقي

الملخص:

تمثلت مشكلة الدراسة في أن هناك قصور في تنمية قدرات الموارد البشرية وبالتالي ينعكس سلباً على كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية مما يؤثر على أداء هذه الشركات وأوضحت النتائج الرئيسية للدراسة وجود أثر معنوي لتنمية قدرات الموارد البشرية وذلك على زيادة كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية، كما أكدت الدراسة على ضرورة الاهتمام بالموارد البشرية وتطويرها وضرورة إدراك المديرين والعاملون في هذه الشركات قيد الدراسة لدور تنمية الموارد البشرية في زيادة كفاءة العمليات الخدمية.

Abstract:

It consisted study a problem in that there is a lack of human resources capacity development and thus reflect negatively on the efficiency of the service operations in the Libyan insurers which affects the performance of these companies and explained the main findings of the study no significant impact to the development of human resource capacity in order to increase the efficiency of service operations in the Libyan insurers the study also emphasized the need to pay attention to human resources development and the need to recognize the managers and workers in these companies being considered for the role of human resources development in increasing the efficiency of service processes.



الجزء الأول: منهجية الدراسة

مشكلة الدراسة:

تمثل تنمية قدرات الموارد البشرية عنصراً أساسياً في تحقيق كفاءة الإدارة في أداء مهامها وأن من أهم مميزات الإدارة الناجحة هو الاهتمام بخلق بيئة مناسبة للأفراد لتحقيق أهداف المنظمة وإشباع الحاجات البشرية وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في أن هناك قصور في تنمية قدرات الموارد البشرية مما يعكس سلباً على كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية.

فرضية الدراسة:

لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتنمية قدرات الموارد البشرية على زيادة كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية.

أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الدراسة إلى العديد من الاعتبارات العلمية والتطبيقية وهي على النحو التالي:

١- الأهمية العلمية:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من واقع الحداثة النسبية للموضوع والذي تناول دور تنمية قدرات الموارد البشرية في زيادة كفاءة العمليات الخدمية حيث يعتبر هذا الموضوع من الموضوعات المهمة.
- تزايد الاهتمام بالتحديث والتطوير في أساليب وطرق تقديم الخدمات التأمينية وذلك بسبب المنافسة التي أصبحت تواجهها شركات التأمين محلياً وإقليمياً وعالمياً.

٢- الأهمية التطبيقية:

- تساعد هذه الدراسة في معرفة واقع الموارد البشرية في شركات التأمين الليبية لكونها من أهم المنظمات المالية ودورها في زيادة كفاءة العمليات



- الخدمية والتطرق إلى أهم المعوقات التي تحول دون وصول هذه الشركات إلى مستوى عالي من المنافسة محلياً ودولياً.
- تعتبر هذه الدراسة في حدود علم الباحث من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع تنمية قدرات الموارد البشرية ودورها في تنمية قدرات الموارد البشرية وزيادة كفاءة العمليات الخدمية في قطاع التأمين وخصوصاً في ليبيا.
- يمكن من خلال هذه الدراسة تطوير وتنمية مجتمع الدراسة من خلال التطبيق على قطاع التأمين والذي يعتبر من أهم قطاعات الاقتصاد وخاصة في ليبيا حيث يحتم عليها ضرورة تطبيق استراتيجيات إدارية متطورة للوفاء بالتزاماته.
- يساهم قطاع التأمين في الناتج القومي المحلي الإجمالي وخصوصاً الشركات قيد الدراسة والتي تستحوذ على نسبة ٧٠% من السوق الليبي في قطاع التأمين.

أهداف الدراسة:

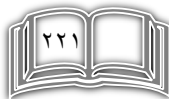
- ١- التعرف على أثر تنمية قدرات الموارد البشرية في زيادة كفاءة العمليات الخدمية.
- ٢- معرفة واقع الموارد البشرية في قطاع التأمين الليبي.
- ٣- الوصول إلى نتائج وتوصيات من شأنها أن تساعد إدارات شركات التأمين على زيادة كفاءة العمليات الخدمية من خلال تنمية قدرات الموارد البشرية.

الدراسات السابقة:

أ- دراسة (البغلي) (٢٠١٣) (i):

بعنوان: " دور التدريب الإلكتروني في زيادة فاعلية الأداء بالتطبيق على شركات نفط كويتية".

هدفت الدراسة إلى:



دور تنمية قدرات الموارد البشرية في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة
صلاح عامر محمد السلاحي

- التعرف على تأثير الخصائص الديموغرافية على درجة إدراكهم لأهمية التدريب الإلكتروني.
- تحديد ما إذا كانت الإدارة تقوم بتحديد مؤشرات فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين في ضوء برامج التدريب الإلكتروني.
- وقد توصلت الدراسة إلى:
- توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في عناصر التدريب الإلكتروني وبين متغير توافر القدرة على أداء الوظيفة.
- توجد علاقة معنوية بين التدريب الإلكتروني وحسن إصدار القرارات الرشيدة.
- توجد علاقة بين التدريب الإلكتروني والإلمام بكل جوانب الوظيفة.

ب- دراسة (Blaga & Jozsef, 2014) (ii):

بمعنوان: "زيادة كفاءة الموارد البشرية في عملية الإنتاج".
هدفت هذه الدراسة: إلى تقديم أساليب ووسائل التدخل في نشاط إنتاج العاملين في أحد الشركات الرومانية.
وتوصلت الدراسة إلى:

- أن الموارد البشرية هي عنصر الإنتاج الوحيد القادر على خلق القيم الجديدة وهي القدرات الوحيدة الإبداعية وتوليد الأفكار الجديدة.
- أن الموارد البشرية تجسد العنصر الإبداعي والفعال وبالتالي لتحقيق الكفاءة داخل الهيكل التنظيمي وايضاً فإن التشغيل الآلي وخطط الحوافز لها تأثير جوهري في تحسين كفاءة الموارد البشرية.

ج- دراسة (Masum, 2015) (iii):

بمعنوان: تبني عوامل إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الصناعة المصرفية ببנגلادش".



وهدفت الدراسة الي: التعرف على العوامل الهامة التي تساهم في تبني إدارة الموارد البشرية الالكترونية في البنوك ببنجلادش.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن الخصائص الفردية للعاملين ودعم الإدارة العليا والملائمة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وضغوط الصناعة هي العوامل الهامة التي تؤثر على قرارات الإدارة بتبني إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في البنوك ببنجلادش.
- حيث أن دعم الإدارة العليا وخصائص مهنيين الموارد البشرية والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والتعقيد والضغوط التنافسية تتمثل في أهم العوامل لاتخاذ هذا القرار. وأيضاً، الخبرة بتكنولوجيا المعلومات.
- تعقيد تكنولوجيا المعلومات لم يكن لهما تأثير ذو دلالة على تبني الإدارة الالكترونية للموارد البشرية.

الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم تنمية قدرات الموارد البشرية:

إن التغييرات التي تحدث في البيئة المحيطة تمس حياة الفرد والجماعة والمنظمة باختلاف أنشطتها وتفاوت أحجامها، لذلك أصبح التغيير أمراً حتمياً. والتغيير قد يحدث تلقائياً أو عشوائياً دون أى تخطيط أو إعداد وهذا قد يؤثر سلباً على نتائجه، ولكي يكون التغيير فعالاً ويحقق الأهداف المرجوة منه لابد وأن يكون مخططاً فالتخطيط الواعي والإدارة الفعالة للتغيير هي الخطوة الهامة في عملية التغيير التي تحدد مدى نجاحه أو فشله، لذلك أصبحت إدارة التغيير من أهم المهام التي تركز عليها المنظمات باختلاف أنشطتها يعرف التدريب على أنه "نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغيرات في الفرد والجماعة، فيما يتعلق بالمعلومات والخبرات والمهارات ومعدلات الأداء وطرق العمل والسلوك

والاتجاهات، بما يؤهل الفرد والجماعة إلى القيام بمهامهم بكفاءة وإنتاجية عالية وإحساس متزايد بالأمن والاستقرار المهني والوظيفي". (iv)

ثانياً: أهمية تنمية قدرات الموارد البشرية:

مما تقدم نجد أن التدريب يمثل عملية اكتساب العاملين مهارات ومعارف جديدة في مجال أعمالهم تساعدهم في أداء تلك الأعمال بكفاءة وفعالية وبما يتوافق مع توجهات وأهداف المنظمة التي يعملون بها، فإنه يعني بوضوح أن دور التدريب في تحسين الأداء العام للمنظمة.

ثالثاً: أسباب تنمية قدرات الموارد البشرية:

هناك مجموعة من الأسباب التي تجعل التدريب ضرورة ملحة ولازمة في حياة المنظمات أبرزها تتمثل فيما يلي: (v)

- الأفراد الذين تم اختيارهم للعمل لأول مرة في المنظمة يحتاجون إلى التدريب لكي يكونوا مؤهلين لأداء العمال التي ستناط بهم بكفاءة.
- أن محتوى الأعمال ذاتها يتغير من فترة لأخرى، بحكم تغير أساليب العمل أو تغير المعدات والآلات المستخدمة لداء العمل، إضافة إلى أن الأفراد العاملين لا يقومون بعمل واحد فقط. وإنما ينتقلون من عمل لآخر – سواء بسبب النقل أو الترقية – مما يتطلب تدريبهم لتمكينهم من أداء أكثر من عمل واحد.
- أن التطور الحاصل في أساليب الإنتاج، وفي فنون وتقنيات الصناعة، وما يصاحبه من إدخال عمليات جديدة مستحدثة لأداء العمليات الإنتاجية – قد يستلزم إلغاء بعض الوظائف الحالية، وإحداث وظائف جديدة تتناسب مع نظام الإنتاج الحديث.
- إن ظهور صناعات جديدة لم تكن قائمة من قبل، قد يظهر الحاجة إلى تخصصات فنية معينة في بعض المهن، لا يمكن توفيرها من الأفراد العاملين حالياً. مما يستلزم إدخال بعضهم دورات تدريبية خاصة بهذه التخصصات



الجديدة، وبالتأكيد فإن نوع التدريب اللام ومدته يعتمدان بشكل رئيسي على درجة مهارة المتدربين، وعلى مدى استعدادهم لإتقان المهن الجديدة في وقت مناسب.

رابعاً: العلاقة بين تنمية قدرات الموارد البشرية وتنمية كفاءة العمليات الخدمية:

في إطار الاهتمام بتنمية مهارات وقدرات الكوادر البشرية، وتأهيلها للتعامل مع التحديات والمستجدات السريعة والمتلاحقة في شتى المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية، ظهرت أهمية الاهتمام بإعداد وتأهيل هذه الكوادر من خلال التدريب بغرض تنمية مهاراتها وقدراتها بما يحقق أهداف منظومة إدارة الموارد البشرية.

ونتيجة التطورات التكنولوجية السريعة التي تنتشر بشكل قوي وبسرعة متزايدة، في شتى مجالات الحياة، وأهم هذه التطورات في التحولات والتغيرات والابتكارات والاختراعات التي تقدمها التكنولوجيا الفائقة والعقول البشرية الذكية التي تقومها في سياق الزمن، الذي أصبح يأخذ مفهوماً جديداً، وهي الإمكانيات البشرية، سواء الذهنية أو النفسية التي تتطلبها إدارة المنظمات العصرية بكافة أنواعها وفي هذا الجانب فقد أشار (جاد الرب، ٢٠٠٩) إلى أن طرق التعامل مع الموظفين والأفراد قد تغيرت بشكل مفاجئ، وذلك لأن اقتصاديات المعرفة قد مكنت العاملين والعملاء من اكتساب العديد من المعارف والمهارات، بحيث أصبح الأفراد أكثر قدرة وقوة على عرض إمكانياتهم وقدراتهم وتسويق أنفسهم والتحكم في مستقبلهم كما أن الاستثمار في الأفراد لبناء التميز والكفاءة يعتبر من أفضل الاستثمارات ولا يتحقق ذلك إلا بالتركيز على التدريب الإلكتروني.^(vi)

ويؤكد (أبو النصر، ٢٠١٢) أن دور التدريب وأهميته في المنظمة يتضح من خلال الأثر الذي سوف يتركه لدى الفرد العامل في تنمية قدراته، واتجاهاته وتطوير معلوماته وخبراته الذاتية وطموحاته في العمل، إذا تم تطبيق خطوات التدريب على أكمل وجه، وهذا يؤدي إلى ارتفاع الأداء ويثير الحماس والرغبة لدى الأفراد في العمل وزيادة الانتماء والالتزام تجاه المنظمة.^(vii)



وتأسيساً لما سبق فإنه يمكن ملاحظة أن الموارد البشرية لها دور حقيقي في النهوض بالمنظمات إلى تحقيق أفضل المكاسب، وعليه فإنه انفراد هذه المنظمات بقدرات بشرية متميزة ومدربة التدريب المتطور في مجال الأعمال سوف يزيد من فعاليتها في تحقيق أهدافها، وتعتبر المنظمة ذات الكوادر البشرية المتميزة من المنظمات التي تمتلك ميزة تنافسية، وهذا ما بينته مجموعة من الدراسات في أن الرقي بالمنظمات لا يكتمل إلا عن طريق توفير الأفراد ذوي الإرادة العالية، فلا يتحقق النجاح إلا بالكوادر الماهرة، والتدريب الإلكتروني الذي أصبح من أساسيات التطوير والتنمية البشرية دوراً مهماً في إحداث نقله نوعية بمنظمات الأعمال وذلك من خلال مساهمته في سرعة توصيل المعلومة وقوته في التأثير على كافة العاملين بالاتصال عن بعد وكل وسائل التدريب الإلكتروني.^(viii)

الجزء الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

١- متغيرات الفروض وكيفية قياسها:

يبين الجدول التالي متغيرات الفروض وكيفية قياسها:

جدول رقم (١)

متغيرات الفروض وكيفية قياسها

المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة
<p>كفاءة العمليات الخدمية</p> <p>- تقليل مستوي التكلفة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تقديم أسعار أقل تكلفة • تسهيلات في السداد • التسديد عن طريق الانترنت <p>- السرعة في تسليم الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> • تخفيض الزمن لاستلام الخدمة 	<p>- تنمية قدرات الموارد البشرية</p> <ul style="list-style-type: none"> • برامج التدريب والتأهيل. • اللقاءات وحل المشاكل. • المشاركة في التخطيط واتخاذ القرارات. • التشجيع والمكافأة.



<ul style="list-style-type: none"> • تعدد الطرق لتقديم الخدمة • يتم تقديم الخدمة بالوسائل الإلكترونية • تحسين جودة الخدمة • الدقة في تقديم الخدمة • تقليل الأخطاء • تقديم خدمات ما بعد البيع - الإبداع والتحديث في الخدمات المقدمة • تطوير الخدمات • تقديم أفكار تسويقية مبتكرة • تقديم خدمات جديدة 	
---	--

المصدر: إعداد الباحث.

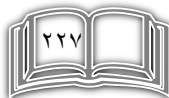
٢- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في المديرين والعاملين في شركات التأمين الليبية وكذلك العملاء لهذه الشركات وتشمل هذه الشركات ما يلي (شركة ليبيا للتأمين، شركة القافلة للتأمين، الشركة المتحدة للتأمين، شركة الصحارى للتأمين).

جدول رقم (٢)

عدد العاملين في شركات التأمين الليبية

النسبة المئوية	حجم العينة	عدد العاملين	الشركة
٣٥%	٩٨	٣٥٥	شركة ليبيا للتأمين
٢٧%	٧٥	٢٧٥	شركة القافلة للتأمين
٢٤%	٦٧	٢٤٤	شركة المتحدة للتأمين



دور تنمية قدرات الموارد البشرية في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة
صلاح عامر محمد السلاحي

شركة الصحاري للتأمين	١٤١	٣٩	١٤%
الإجمالي	١٠١٥	٢٧٩	١٠٠%

المصدر: من إعداد الباحث.

٣- عينة الدراسة:

الفئة الأولى: المديرون في شركات التأمين الليبية وتشمل هذه الفئة جميع المديرين وبمختلف تخصصاتهم. وتم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل لهذه الفئة نظراً لعددهم المحدود والبالغ (٩١) مدير.

الفئة الثانية: العاملون بشركات التأمين الليبية وقد اعتمد الباحث على استخدام العينة العشوائية الطبقية للعاملين وذلك للأسباب الآتية:

- ١- وجود اطار للعاملين حيث تتوفر كشوفات اسماء وعناوين للعاملين.
- ٢- مجتمع العاملين غير متجانس حيث تختلف تخصصاتهم ومؤهلاتهم ودرجاتهم العلمية ومستوياتهم الوظيفية.
- ٣- اختلاف عدد العاملين في شركات التأمين الليبية.

وقد تم اختيار عينة العاملين في ضوء المعادلة التالية: يبلغ عدد العاملين (١٠١٥)

$$n = \frac{q(1-q)}{\left(\frac{z^2}{2(p \cdot q)} + \frac{q(1-q)}{1n}\right)}$$

حيث أن: (ix)

ن: حجم العينة.

ق: نسبة تراوح بين الفرد الواحد ونفترضها (٠.٥).

ن١: عدد أفراد المجتمع.

د: نسبة الخطأ المسموح به.

د.م: الدرجة المعيارية وهي تساوي ١.٩٦ عند معامل ثقة ٩٥%.

$$n = \frac{0.05 \times 0.05}{\frac{0.05}{1.96} + \frac{0.05 \times 0.05}{1.05}} = 279$$

الفئة الثالثة: فئة العملاء وقد اعتمد الباحث على العينة العشوائية البسيطة في استطلاع آراء العملاء في شركات التأمين الليبية وتم الاستعانة بمعادلة تحديد حجم العينة (بازرعة) وذلك لتحليل حجم العينة ونظراً لعدم معلومية حجم المجتمع كان حجم العينة (٣٨٤) مفردة^(x).

٤- أساليب التحليل الإحصائي:

أ- الإحصاء الوصفي:

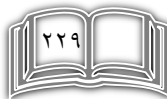
تم الاعتماد على الإحصاء الوصفي وكل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها وكذلك تم الاعتماد على معامل الفا كرونباخ (Cron Bach's Alpha) والذي يستخدم لقياس مدى الصدق والثبات للأسئلة الموجودة في الاستقصاء وكذلك التأكد من مدى أهمية هذه الأسئلة.

ب- الإحصاء الاستدلالي:

حيث اعتمد الباحث على تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي للتعرف على مدى صحة الفروض وهذه الأساليب كما يلي:

تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple linear regression analysis

هو أسلوب إحصائي يستخدم لاختبار أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد بطريقة المربعات الصغرى OLS والذي يحتوي على اختبار معاملات الانحدار



(t) واختبار النموذج الكلي (F) وبعض اختبارات التحقق من افتراضات المربعات الصغرى.

تحليل الانحدار الخطي المتدرج Stepwise regression analysis

هو أسلوب إحصائي يستخدم لقياس حجم تأثير وكذلك ترتيب مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع واحد بالإضافة لاختبارات معالم النموذج (F), (t).

٥- تحليل اتجاهات إجابات فئة المديرين المتعلقة بتنمية قدرات الموارد البشرية:

جدول (٣)

الأهمية النسبية والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لتنمية قدرات الموارد البشرية

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التباين	٢٤	الوزن النسبي
١	يعقد القادة والمسؤولين لقاءات مع العاملين لتبادل الآراء وتقديم افكار جديدة لحل المشاكل التكنولوجية	٣.٨	٠.٥٥	٠.٣٠	١٤٤.٩	٧٦
٢	تشارك الادارة مع العاملين من اجل تخطيط وتطوير الاساليب التكنولوجية	٣.٨	٠.٤٧	٠.٢٢	١٢٤.٢	٧٦
٣	توفر المنظمة الدعم القيادي من الادارة العليا للمنظمة لحث	٣.٩	٠.٤٢	٠.١٨	٧٨.٧	٧٨



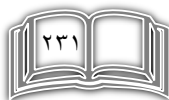
دور تنمية قدرات الموارد البشرية في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة)
صلاح عامر محمد السلاحي

					العاملين على الاعتماد على الاساليب التكنولوجية في العمل	
٧٢	٦٩.٤	٠.٣٣	٠.٥٧	٣.٦	ارتباط الحافز مع تقرير تقييم الاداء للعاملين باستخدام نظم التكنولوجيا	٤
٧٢	٦٤.٢	٠.٣٩	٠.٦٢	٣.٦	تهتم ادارة المنظمة بتدريب العاملين على استخدام الادوات التكنولوجية	٥
٧٠	٥٩.٢	٠.٣٨	٠.٦٢	٣.٥	يتم تشجيع العاملين بصفة منتظمة بنظام الحوافز والمكافآت	٦
٦٦	٢٨.٧	٠.٣٤	٠.٥٩	٣.٣	توافر بيانات حديثة كمية ونوعية على العاملين بالمنظمة	٧

المصدر: اعداد الباحث، استناداً على مخرجات التحليل الاحصائي .

من خلال الجدول يتضح:

أ- أن أكثر أفراد العينة حول تنمية قدرات الموارد البشرية في شركات التأمين الليبية كانت ترتيبها من ناحية الأهمية النسبية على النحو الآتي: فقد جاءت في الترتيب العبارة "توفر المنظمة الدعم القيادي من الإدارة العليا للمنظمة لحث العاملين على الاعتماد على الأساليب التكنولوجية في العمل" بنسبة ٧٨%.



دور تنمية قدرات الموارد البشرية في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة
صلاح عامر محمد السلاحي

ب- جاءت عبارة تشترك الإدارة مع العاملين من أجل تخطيط وتطوير الأساليب التكنولوجية" في الترتيب الثاني من ناحية الأهمية النسبية بـ ٧٦%.

ج- إن أقل اتجاهات مفردات الدراسة تمثلت في "توافر بيانات حديثة كمية ونوعية على العاملين بالمنظمة" وذلك بنسبة ٦٦%.

٦- تحليل اتجاهات إجابات فئة العاملين المتعلقة بتنمية قدرات الموارد البشرية:

جدول (٤)

الأهمية النسبية والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لتنمية قدرات الموارد البشرية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التباين	كأ	الوزن النسبي
١	يعقد القادة والمسؤولين لقاءات مع العاملين لتبادل الآراء وتقديم أفكار جديدة لحل المشاكل التكنولوجية	٣.٨	٠.٩٩	٠.٩٨	٤٠.٤	٧٦
٢	تشترك الإدارة مع العاملين من أجل تخطيط وتطوير الأساليب التكنولوجية	٣.٨	٠.٩٨	٠.٩٦	٤٦.٩	٧٦
٣	توفر المنظمة الدعم القيادي من الإدارة العليا للمنظمة لحث العاملين	٣.٥	١.٠٦	٠.٩٦	٥.٦	٧٠



					على الاعتماد على الاساليب التكنولوجية في العمل	
٧٢	١٤.٠	١.٢٤	١.١١	٣.٦	ارتباط الحافز مع تقرير تقييم الاداء للعاملين باستخدام نظم التكنولوجيا	٤
٧٢	١٨.٥	١.٢٣	١.١١	٣.٦	تهتم ادارة المنظمة بتدريب العاملين على استخدام الادوات التكنولوجية	٥
٧٠	٧٠.١	١.٠٢	١.٠١	٣.٥	يتم تشجيع العاملين بصفة منتظمة بنظام الحوافز والمكافآت	٦
٧٤	٨٩.١	٠.٩٣	٠.٩٦	٣.٧	توافر بيانات حديثة كمية ونوعية على العاملين بالمنظمة	٧

المصدر: اعداد الباحث، استناداً على مخرجات التحليل الاحصائي.

من خلال الجدول تبين أن:

أ- أكثر اتجاهات مفردات عينة الدراسة كانت عبارة " تشترك الادارة مع العاملين من اجل تخطيط وتطوير الاساليب التكنولوجية " جاءت في الترتيب الأول بالنسبة للأهمية النسبية حيث بلغت ٧٦%، وأن العبارة " توافر بيانات حديثة كمية ونوعية على العاملين بالمنظمة" جاءت في الترتيب الثاني بنسبة ٧٤%.



دور تنمية قدرات الموارد البشرية في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة
صلاح عامر محمد السلاوي

ب- أن أقل ترتيب في اتجاهات مفردات الدراسة تمثلت في " يتم تشجيع العاملين بصفة منتظمة بنظام الحوافز والمكافآت" بنسبة ٧٠%.

٧- اختبار فرضية الدراسة:

ينص علي أنه "لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لبعد تنمية قدرات الموارد البشرية وذلك علي كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية". ولكي يتمكن الباحث من اختبار الفرض الفرعي الثاني قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط وذلك لقياس حجم تأثير متغير مستقل واحد علي متغير تابع واحد بالإضافة الي بعض اختبارات مقدار الانحدار t ، f ، وخلصت نتائج التحليل الاحصائي للباحث على النحو التالي:

- فئة المديرين:

المتغير التابع: كفاءة العمليات الخدمية:

جدول رقم (٥)

اختبار المعاملات الانحدار ونتائج الارتباط لفرضية الدراسة لفئة المديرين

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة t	مستوي الدلالة	القرار عند $\alpha = 0.05$	معامل الارتباط بيرسون	معامل التحديد	النسبة الغير مفسرة
تنمية قدرات الموارد البشرية	٤٣٠.٠	٤.٩٦	٠.٠	معنوي	٠.٦٠٤	٥٨.٤%	٤١.٦%

من نتائج الجدول رقم (٥) يتضح للباحث ما يلي:

كانت مستوي الدلالة لاختبار معامل الارتباط بيرسون ومعامل الانحدار للعلاقة بين بعد تنمية قدرات الموارد البشرية وكفاءة العمليات الخدمية أقل من



قيمة مستوي الدلالة ($\alpha=0.05$) وهذا يعني أنه يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لبعد تنمية قدرات الموارد البشرية وذلك علي كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية لفئة المديرين.

تظهر إشارة معامل الارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار في العلاقة السابقة إشارة موجبة وهذه يعني أنها علاقة طردية أي كلما زاد الاعتماد علي دور بعد تنمية قدرات الموارد البشرية أدي ذلك لزيادة كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية من وجهة نظر المديرين.

كانت قيمة مستوي الدلالة المعنوية ككل أقل من قيمة مستوي المعنوية ($\alpha=0.05$) وهذا يعني أنه يمكن الاعتماد علي النتائج وبالتالي يمكن تعميم نتائج تلك العينة علي مجتمع الدراسة.

كانت قيمة معامل التحديد $r^2 = 0.58.4\%$ وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في بعد تنمية قدرات الموارد البشرية مسؤولة عن تفسير ما نسبته $0.58.4\%$ من التغيرات التي تحدث في كفاءة العمليات الخدمية من وجهة نظر المديرين بشركات التأمين الليبية وهناك ما نسبته 41.6% يرجع إلي الخطأ العشوائي.

استنادا لما سبق يمكن الباحث رفض الفرضية وقبول الفرضية في الصورة البديلة والذي ينص علي أنه "يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لبعد تنمية قدرات الموارد البشرية وذلك علي كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية من وجهة نظر المديرين".



- فئة العاملين:

المتغير التابع: كفاءة العمليات الخدمية:

جدول رقم (٦)

اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط لفرضية الدراسة لفئة العاملين

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة t	مستوي الدلالة	القرار عن $\alpha=0.05$	معامل ارتباط بيرسون	معامل التحديد	النسبة الغير مفسرة
تنمية قدرات الموارد البشرية	٠.٣٩٦	١٥.٦٤	٠.٠	معنوي	٠.٧٥٢	%٥٤.٣	%٤٥.٧

من خلال الجدول رقم (٦) يتضح للباحث ما يلي:

كانت قيمة مستوى الدلالة الخاصة باختبار معامل الارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار للعلاقة بين تنمية قدرات الموارد البشرية وكفاءة العمليات الخدمية أقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وهذا يعني أنه "يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لبعد تنمية قدرات الموارد البشرية وذلك علي كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية لفئة العاملين".

تظهر إشارة معامل الارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار في العلاقة السابقة اشارة موجبة وهذا يعني أنها علاقة طردية أي كلما زاد الاعتماد علي دور بعد تنمية قدرات الموارد البشرية كلما أدي ذلك لزيادة كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية من وجهة نظر فئة العاملين.

كذلك كانت مستوى الدلالة لاختبار المعنوية ككل أقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وهذا يعني أنه يمكن الاعتماد علي النتائج و بالتالي يمكن تعميم نتائج تلك العينة علي مجتمع الدراسة.



كانت قيمة معامل التحديد $r^2 = 0.543$ % وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في بعد تنمية قدرات الموارد البشرية مسؤولة عن تفسير ما نسبته 54.3% من التغيرات التي تحدث في كفاءة العمليات الخدمية من وجهة نظر العاملين بشركات التأمين الليبية وهناك ما نسبته 45.7% يرجع إلي الخطأ العشوائي. مما سبق يمكن للباحث رفض الفرضية وقبول الفرضية في الصورة البديلة الذي ينص علي أنه "يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لبعث تنمية قدرات الموارد البشرية وذلك علي أبعاد كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية من وجهة نظر فئة العاملين".

الجزء الرابع: النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج الدراسة:

- 1- يوجد أثر معنوي لتنمية قدرات الموارد البشرية وذلك على كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية.
- 2- أثبتت الدراسة أن اتجاهات عينة الدراسة بخصوص تنمية قدرات الموارد البشرية لها دور كبير في زيادة كفاءة العمليات الخدمية.
- 3- هناك دعم متوسط للإدارة العليا بخصوص تنمية قدرات الموارد البشرية.

ثانياً: توصيات الدراسة:

- 1- يتعين على إدارات شركات التأمين الليبية الاهتمام بتنمية قدرات الموارد البشرية وذلك بتوفير أحدث الأساليب اللازمة لذلك.
- 2- إشراك العاملين في وضع وتنفيذ الخطة الاستراتيجية للشركة وحل المشاكل والمشارك في اتخاذ القرارات لضمان أكبر قدر من النجاح في التطبيق.

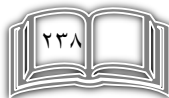


ثالثاً: خطة عمل لتنفيذ التوصيات:

**جدول رقم (٧)
خطة عمل تنفيذ التوصيات**

الاطار الزمني للتنفيذ	آليات التطبيق	الجهة المسئولة عند التنفيذ المشاركون	التوصية
٦ أشهر إلى سنة	<ul style="list-style-type: none"> - تقديم برامج تدريبية حديثة علي الأساليب التكنولوجية الجديدة. - نشر الثقافة التكنولوجية مادياً ومعنوياً. 	اعضاء الإدارة العليا إدارة التدريب	(١)
٦ أشهر إلى سنة	<ul style="list-style-type: none"> - زيادة الاهتمام بالعاملين - تعزيز ثقافة المعرفة بين العاملين و اشراكهم في التخطيط. - تنمية قنوات الاتصال بين الإدارة العليا والعاملين. - اقامة الندوات والمؤتمرات. - الرفع من قدرات العاملين. 	الإدارة العليا رؤساء الإدارة الأقسام	(٢)

المصدر: من إعداد الباحث.



المراجع:-

- ١- حامد فايز البجلي، دور التدريب الالكتروني في زيادة فاعلية الأداء، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠١٣.
- 2- Petruta Blaga and Boer Jozsef, **Increasing human resource efficiency in the production process**, the 7th international Conference interdisciplinary engineering (INTER-ENG 2013), Procedia Technology 12 (2014) pp 469 – 475.
- 3- Abdul Kadar Muhammad Masum, Adoption Factors of Electronic Human Resource Management (e-HRM) in Banking Industry of Bangladesh, **Journal of Social Sciences**, 2015.
- ٤- على مدحت محمد أبو النصر، إدارة وتنمية الموارد البشرية، مجموعة النيل العربية طباعة نشر وتوزيع، ٢٠٠٧، ص ٣٢٦.
- ٥- محمود بشير المغربي، إدارة الموارد البشرية، دار النشر للجامعات، ٢٠١٣، ص ٥١.
- ٦- سيد محمد جاد الرب، "الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية"، القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠٠٩، ص ٢١٤ – ٢١٥.
- ٧- مدحت محمد أبو النصر، "مهارات المدرب المتميز"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٠، ص ٢٨.
- ٨- على محمد عبد الوهاب وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ٣١٢.
- ٩- محمود صادق بازرعة، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية، القاهرة، دار النهضة العربية، (٢٠٠٠) ص ١٦١.
- ١٠- المرجع السابق، ص ١٦١.