

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة تحليلية لآراء عينة من قيادات البنوك التجارية العاملة بمدينة الخمس

مصطفى صالح اعليجة / كلية الاقتصاد / جامعة المرقب

M.elaija74@gmail.com

حسن عبدالسلام عمران / كلية الاقتصاد / جامعة فزان

Has.omran@fezzanu.edu.ly

الكلمات المفتاحية (غامق)

الملخص

تكنولوجيا المعلومات - الأداء الوظيفي -
البنوك التجارية

هدفت الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء الوظيفي في مجموعة من المصارف التجارية الواقعة بمدينة الخمس ، وتم اختيار عينة الدراسة من مجموعة من القيادات بتلك المصارف وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وكانت الاستبانة هي الاداة المناسبة لجمع البيانات من عينة الدراسة ، البالغ عددها (80) مفردة من القيادات الادارية بتلك البنوك ، وبعد تحليل البيانات اظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الاداء الوظيفي بتلك المصارف

The role of information technology in improving job performance
An analytical study of the opinions of a sample of leaders of commercial banks operating in the
city of Al-Khoms

Mustafa Saleh Alija / Faculty of Economics / Al-Marqab University

M.elaija74@gmail.com

Hassan Abdel Salam Omran / Faculty of Economics / Fezzan University

Has.omran@fezzanu.edu.ly

Abstract : The study aimed to identify the role of information technology in improving job performance in a group of commercial banks located in the city of Al-Khums, and then selecting the study population from a group of employees in those banks and using the descriptive analytical approach, and the questionnaire was the appropriate tool for collecting data from the study sample, which numbered (80) One of the administrative leaders in those banks, and after analyzing the data, the results showed that there are statistically significant differences between information technology and the improvement of job performance in those banks. Keywords: information technology - job performance - commercial banks

Keywords
information
technology-
Functionality-
Commercial banks

المحور الأول : منهجية البحث

مقدمة :

التجارية الليبية العديد من المشاكل فمن خلال الملاحظة والمقابلات التي اجريت مع عدد من القيادات بتلك المصارف التجارية ومن خلال ملاحظة الباحثان لعدة مرات مع تلك المصارف تبين وجود نقص في المعرفة بمتطلبات الوظيفة وانخفاض في كمية العمل المنجز، وانخفاض في مستويات الرضا لدى اغلب العاملين بالقطاع ، وبالتالي يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الاتي : هل يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي بالمصارف التجارية قيد البحث ؟

3- أهداف البحث :

- 1- التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء الوظيفي في المصارف التجارية قيد الدراسة.
- 2- الكشف عن مستوى توفر ابعاد تكنولوجيا المعلومات في المصارف قيد البحث.
- 3- التعرف على مستوى الاداء الوظيفي بالمصارف قيد البحث .

4- أهمية البحث :

تتمثل اهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على حاجة المصارف التجارية الليبية المطبقة لنظم تكنولوجيا المعلومات لمعايير معتمدة لأجل تقييم ادائها من اجل تقديم خدمات على مستوى عالي تحقق رضا الزبون والموظف على حد سواء ، كما تتجسد اهمية البحث في اثره الجانب المعرفي بموضوع علمي يضاف للدراسات والابحاث العلمية ويسد العجز الحاصل فيها .

1- فرضيات البحث :

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا محوريا في نجاح العمل او فشله، فنظرا للتقدم التكنولوجي ولأهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها في بناء المؤسسات الناجحة علي المستويين الحكومي والخاص، فان استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات اصبح ضرورة ملحة لمواكبة التقدم التكنولوجي في وقتنا الحاضر، حيث قامت مؤسسات حكومية متعددة بتوظيف جزء من اتفاقيتها واستثماراتها في شراء تكنولوجيا حديثة او في توسع طاقتها وانشطتها الحاسوبية لتعطي كافة او معظم انشطتها الانتاجية او الخدمية.

تمشيا مع هذا الاتجاه ونتيجة لتعدد مهام ووظائف المؤسسات المصرفية وازدياد وبروز العديد من القضايا الجديدة حول الاسلوب الامثل لإنجاز اهداف هذه المؤسسات استعانت بما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من خدمات في مجالات متعددة من اعمالها الادارية من اجل تبسيط الاجراءات وزيادة تحسين اداء الوحدات الادارية ، فاصبح من الضروري تطوير وسائل الاتصال ونظم المعلومات في تلك المؤسسات لما تقدمه من خدمات في مجالات تسجيل وتحليل ونقل وتوزيع البيانات وتخزينها والاستفادة من المعلومات النابعة عن هذه العمليات في العديد من الوظائف الإدارية.

2- مشكلة البحث :

تبحث منظمات الاعمال بمختلف اشكالها سواء كانت خاصة ام عامة عن تحسين مستويات الاداء فيها وخاصة الاداء الوظيفي ، وكغيرها من المؤسسات العامة تعاني البنوك

علاقة ارتباط قوي وتأثير بين تكنولوجيا المعلومات والاستدامة التنظيمية
 -دراسة (دعاء، راضي ، 2022) بعنوان :
 تأثير تكنولوجيا المعلومات في تقويم الاداء
 الاكاديمي

حيث هدف البحث الكشف عن تأثير تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (المكونات المادية ، قواعد البيانات، البرمجيات ، شبكات الاتصال ، المكون البشري) في تقويم الاداء الاكاديمي واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وظهرت النتائج وجود تأثير ايجابي لتكنولوجيا المعلومات في تقويم الاداء الاكاديمي .

-دراسة (زينة، فائق ، 2022) بعنوان: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي.

هدف البحث الى التعرف على مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وتوصل البحث الى جملة من النتائج اهمها وجود دور كبير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي .

-دراسة (عبد الصاحب، راغب ، 2021) بعنوان : تقويم اداء نظم تكنولوجيا المعلومات واثرة في تحقيق جودة الاداء المصرفي

حيث هدف البحث على تسليط الضوء على ضرورة اجراء ادارات المصارف لتقويم مستمر لأداء انظمة تكنولوجيا المعلومات بالإضافة الى بيان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تعزيز

1. لا توجد علاقة معنوية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء الوظيفي في المصارف التجارية قيد البحث .

2. توجد علاقة معنوية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء الوظيفي في المصارف التجارية قيد البحث .

الدراسات السابقة:-

تمثل الدراسات السابقة عنصراً رئيسياً في كتابة البحث العلمي بمختلف أنواعه وأهدافه، حيث تعتبر مرجعاً أساسياً وقاعدة صلبة يتم على أساسها كتابة البحث العلمي بطريقة احترافية وهنا نوجز مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرات البحثية :

-دراسة (علي وآخرون ، 2023) بعنوان : دور التمكين الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في شركات توزيع الكهرباء المصرية. هدف البحث الى الكشف عن مدى إسهام تطبيق التمكين الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في شركات توزيع الكهرباء المصرية، وتوصل البحث الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التمكين الإداري والأداء الوظيفي مأخوذة بصورة إجمالية.

- دراسة(عذراء واخرون،2022) بعنوان :

دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز استدامة المنظمات حيث هدف البحث الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في استدامة المنظمات واتبعت البحث المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبيان كأداة لتجميع البيانات وتوصل البحث الى جملة من النتائج اهمها وجود

المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة من 2010 - 2014 م ويهدف البحث الى معرفة أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة، من خلال إيجاد العلاقة بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي ومن ثم إسقاط البحث على عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014)، وتوصل البحث إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية معنوية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي، بمعنى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يحسن من مستوى الأداء المالي للمؤسسات في المدى القصير.

- دراسة (عمامرة ، كريم 2014) بعنوان : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء المؤسسات الاقتصادية -دراسة حالة عينة من المؤسسات القطاع الصناعي في الجزائر. ويهدف البحث الى التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومفهوم المؤسسة الاقتصادية وما هي معايير تصنيفها ووظائفها ونشاطاتها .

وتوصل البحث الى أن هناك دور لتكنولوجيا المعلومات وتعتبر ثروة كبيرة ومساعدة في عملية اتخاذ القرارات وتستخدم في عمليات إدارية أخرى

جودة الخدمة المقدمة للزبائن ، وتوصل البحث الى جملة من النتائج اهمها ان تطبيق المعايير المقترحة يؤدي الى تحسين اداء انظمة تكنولوجيا المعلومات المصرفية وبما يضمن تقديم المصرف لمنتجاته وخدماته بجودة عالية .

- دراسة (جاسم ، 2021) بعنوان تقنية المعلومات ودورها في تحسين الاداء الوظيفي والتي هدفت الى التعرف على اثار تقنية المعلومات على الاداء الوظيفي وتوصلت البحث الى مجموعة من النتائج اهمها ان تقنية المعلومات تعد مؤشرا واضحا في تحسين الاداء الوظيفي لموظفي بعض اقسام رئاسة جامعة البصرة .

-دراسة (خميس ، سماح 2019) بعنوان : الدور المستقبلي لجودة الحياة الوظيفية وانعكاساته على تطوير الأداء الوظيفي لمعلمة الروضة في ضوء مبادئ بعض رواد الجودة. هدف البحث إلى التعرف على الإطار المفاهيمي للدور المستقبلي لجودة الحياة الوظيفية وانعكاساتها على تطوير الأداء الوظيفي لمعلمة الروضة في ضوء بعض مبادئ رواد الجودة . وتوصل البحث الى أنه يمكن الاستفادة من نتائج البحث في وضع تصور مقترح يساهم في تطوير الأداء الوظيفي لمعلمات رياض الأطفال في ضوء معايير الجودة وروادها.

- دراسة (حجاج ، نفيسة ، 2017) بعنوان : أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي دراسة حالة عينة من

- 1 . مجتمع البحث : تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس
- 2 . عينة البحث : تمثلت عينة الدراسة في عينة من القيادات الادارية العاملة بتلك المصارف والبالغ عددها (80) مفردة

الخبر الثاني : الجانب النظري

اولا : تكنولوجيا المعلومات: - شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقه في كافة نواحي الحياة، و أبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات حيث عرفت تكنولوجيا المعلومات بانها مجموعة من الافراد، البيانات، الاجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوياً من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة وهي تمثيل للجانب التكنولوجي والحديث لنظام المعلومات (راضية، 2017)، كما عرفت تكنولوجيا المعلومات على أنها : "القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوءها المنظمات الإدارية والمنشآت ميزتها التنافسية". ويقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية و العلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية والإلكترونية ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد وتوفير الوقت وتحقيق للمنظمة أهدافها النوعية و الكمية بكفاءة و فاعلية (العواد وشكر، 2009) ثانيا : مكونات تكنولوجيا المعلومات:

-

مكونات تكنولوجيا المعلومات هي مزيج معقد من الأفراد والثقافة تعتمد على مشاركة المعلومات التي تنعكس في

- دراسة (علي ، حسن 2006) بعنوان : أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين

يهدف البحث الى التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده السرعة، الجودة، الموثوقية، والمعرفة بالعمل، فضلا عن التعرف على مدى وجود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال ، وتوصل البحث إلى مجموعة استنتاجات كان من أهمها وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي بأبعاده مجتمعة، فضلا عن تباين استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال من قبل الموظفين يعزى إلى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس، العمر، التحصيل الدراسي، وسنوات الخبرة.

-التعليق على الدراسات السابقة: -

مما سبق نستخلص ان هناك اتفاق كبير بين اغلب الدراسات على اهمية تكنولوجيا المعلومات وكذلك اهمية الاداء كونه احد اهم العناصر التي تهتم بها المنظمات ويأتي وجه الاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات التي سبقتنا في مجتمع البحث وكذلك الفترة الزمنية التي تمت فيها هذه الدراسات ، وهنا تم الاستفادة من الدراسات السابقة في كتابة الجانب النظري والاستبيان الذي تم أعداده من خلال تطوير للاستبيانات التي تم اعدادها في السابق .

5- مجتمع وعينة البحث:-

اجراء عملية الإرسال والتلقي، وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الانترنت ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت.

4 . قواعد البيانات: -

هي عبارة عن المستودع الذي يحتوي البيانات والمواضيع والملفات المنظمة والمترابطة مع بعضها التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل تفاصيلها. وتنظم علي شكل ملفات وتشكل البيانات المحفوظة في هذه القواعد المادة الخام أو الالوية التي تستخرج منها المعارف والمعلومات ويمكن إضافة قاعدة معالجة البيانات وتعديلها وتحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة . (محمود, 2018).

ثالثا : مفهوم الاداء الوظيفي :

يتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بموضوع الأداء ومدى فاعلية وكفاءة المؤسسات في تأدية وظائفها، وتحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها، سواء كانت هذه المؤسسات تربية أو تجارية أو حرفية، ومن هنا جاء التركيز على إدارة هذه المؤسسات بصورة تضمن لها الوصول إلى أهدافها من خلال رفع مستوى الأداء لتضمن لها الاستمرارية والنمو والتطور. وما يشهده العالم هذه الأيام من تنافس واهتمام بموضوع الأداء كل ذلك يتطلب من المؤسسات التركيز على العنصر البشري لتحقيق أهدافها من خلال فاعلية استخدام الموارد واستغلال الفرص المتاحة والطاقات المتوفرة، كل هذه الدوافع تتطلب رفع مستوى

بعض أوجهها بشكل تطبيقات خاصة تمكن بعضا من زيادة القابليات وتساعد في تحقيق الأهداف مما يجعلها مورداً مهما يصعب تقليده بسهولة.

1 . المكونات المادية والبرمجية: -

المكونات المادية هي جميع الأدوات التي تشترك في معالجة البيانات كالحواسيب لمختلف أنواعها، فضلا عن جميع الأجهزة الملحقة بها ومحطات العمل، وشبكات الاتصال و أدوات النقل، ومخزن البيانات، أما المكونات البرمجية فهي تعليمات رمزية يضعها المبرمجون أو المستخدمون لإبلاغ النظام الحاسوبي عن العمليات المرغوب القيام بها، ويمكن وصف المكونات المادية باختصار، إذا انها تمثل أربعة مكونات رئيسية هي أدوات (الادخال والمعالجة والإخراج والخزن).

2 . الموارد البشرية: -

يعد الافراد اهم عنصر في نظام نقابة المعلومات ويمكن تصنيفهم على صنفين، ويشكل الغالبية والذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها، اما الصنف الثاني فهم الاختصاصيون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة سواء اكانت برامج تطبيقية أم برامج النظام.

3 . شبكات الاتصال: -

وهي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين

خامسا : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاداء الوظيفي :

اصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملا محفزاً لكافة المنظمات التي تبحث عن المنافسة والتميز وعن الكفاءة والفعالية في الاداء ولذلك نرى ان العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات والاداء الوظيفي على النحو الآتي :

1. تقليل الاعباء الوظيفية الملقاة على عاتق المدراء مما يساهم في رفع كفاءة الادارة العليا .
2. رفع الروح المعنوية لدى العاملين مما ادى لزيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة .
3. زيادة تحقيق المنظمة لأهدافها طويلة الاجل .
4. زيادة القدرة على استخدام الموارد المختلفة .
5. زيادة الفرص المتاحة امام المنظمة في الاسواق الداخلية والخارجية . (عطية ، 2012) .

الحو الثالث : الجانب العملي

أولا / اختبار الثبات والصدق: Reliability

and Validity

للتأكد من ثبات الاختبار " أداة البحث " قام الباحثان بحساب درجة الثبات باستخدام معامل كرونباخ الفا حيث تكمن أهمية الثبات في الإدراك بين المؤشرات والمتغيرات ، وبمعنى آخر معرفة ما إذا كانت المتغيرات ذات ثبات أو لا وهذا يكون من خلال مقارنة معامل كرونباخ ألفا بنسبة إحصائية 70 % بحيث إذا كانت أكبر من 70% يعتبر المتغير ذو ثبات ، وأما إذا كانت أصغر من 70% يفقد المتغير ثباته. أما بخصوص المصدقية فهي لها القدرة على توضيح وتفسير التجانس بين مؤشرات المتغيرات التي تتمثل في أسئلة البحث الموجودة في قائمة الاستبيان، وكذلك مقارنة الارتباط بين تلك المؤشرات والمعيار 50 % بحيث إذا

الأداء البشري والأداء المؤسسي للمؤسسات من أجل تقديم الخدمات بسرعة وجودة عالية، وذلك من أجل الاستجابة لاحتياجات وتوقعات العاملين (البلوي، 2008) . حيث يشير الأداء الوظيفي الى قيام العاملين المنظمة بسلوك اداري ما فى ضوء مبادئ الادارة وذلك لتحقيق وظائف الادارة المتمثلة. فى (صنع القرارات، التخطيط - التنظيم، الاشراف - التوجيه- الرقابة- القيادة) (سعيدة ، 2014) ، ويشير (جاد الرب ، 2010) إلى أن الوصول إلى أداء وظيفي متميز للعاملين مرهون بمدى توفر مستوى مقبول من الرضا الوظيفي عن الخدمات وعن العمل وعن العدالة المادية والمعنوية.

رابعا : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي لعل من أهمها :

1. الاختلاف في حجم العمل بالمنظمة التي تعالج حجما كبيرا في العمل تحتاج إلى موارد أكثر مما قد تحتاج إليه منظمه أخرى لديها حجم اقل من العمل نفسه.
2. التحسينات التنظيمية والإجرائية: فمعدل الإنتاج يتوقف على عوامل عديدة، ككفاءة الترتيبات التنظيمية والإجرائية، واختصار خطوات العمل في عملية ما، يقلل من الموارد المطلوبة لإنهاء وحدة العمل.
3. العوامل الفنية والتكنولوجية: تتمثل في الإدخال المستمر للتكنولوجيا المتقدمة والحديثة من أجهزة وبرمجيات، حيث أن أداء الموظفين يتحدد بمستوى ونوعية التكنولوجيا المتوفرة لديهم. (عبدالمحسن ، 2002)

كانت المصدقية أكبر من 50% تعتبر مقبولة ، وإذا كانت أقل طريق الجذر التربيعي للثبات للتأكد من صدق الاستمارة فكانت من 50% تعتبر مرفوضة، حيث يتم حساب الصدق الذاتي عن النتائج كما بالجدول التالي رقم (1)

جدول رقم (1) نتائج اختبار كرونباخ ألفا

م	المجموعة	عدد العبارات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق
1	الأجهزة والمعدات	3	0.860	0.927
2	البرمجيات	3	0.865	0.930
3	الإجراءات	3	0.837	0.914
4	مهارات الموارد البشرية	3	0.835	0.913
5	شبكات الاتصال	3	0.860	0.927
6	الأداء الوظيفي	10	0.763	0.873
7	المجموع	25	0.923	0.960

ثانياً: التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات البحث. من خلال الجداول التالية رقم (2) ، (4) ، (6) ، (8) ، (10) سيتم تحليل الفقرات وصفياً والمتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي، ويتضح ذلك من خلال الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة.

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) (معاملات الثبات) لكل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان تفوق 70% وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات. وكذلك فإن معاملات الصدق قيم كبيرة تفوق 50% وهذا يدل على توفر درجة عالية من الصدق مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف البحث وتحليل نتائجها. مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها، و كرونباخ ألفا لنموذج البحث ككل قد بلغ 0.923 مما يدل على مستوى عالي من الثبات لنموذج البحث ومعامل الصدق العام لنموذج البحث قد بلغ 0.960

1- الأجهزة والمعدات

جدول رقم (2) نتائج اختبار الاجهزة والمعدات

ر . ت	فقرات الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يستخدم المصرف في عمله أجهزة حاسوب حديثة.	4.3333	0.79828
2	يعتمد المصرف بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات.	4.1159	0.96309
3	تعتبر الوسائط المتعددة والمساعدة حديثة.	3.9565	0.93045
4	الاجهزة والمعدات	4.13	

إحصائية للأجهزة و المعدات في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر قيادات إدارية بالبنوك التجارية) والانحراف المعياري العام يساوي 0.80 ، وبالنظر لقيمة مستوى الدلالة المعنوية التي تقل عن 0.05 فهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة سالفة الذكر. أي أن وجود أجهزة ومعدات حديثة مستخدمة داخل المصارف التجارية تساعد على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية.

من الجدول السابق يتضح ان معظم المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق) حيث كان اعلى معدل للمتوسط الحسابي 4.33 الخاص بالفقرة (يستخدم المصرف في عمله أجهزة حاسوب حديثة.) ، وأن اقل معدل للمتوسط الحسابي هو 3.95 الخاص بالفقرة (تعتبر الوسائط المتعددة والمساعدة حديثة.) والمتوسط العام 4.13 وهو أكبر من المتوسط 3.4 مما يؤكد بقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أن (هناك فروق ذات دلالة

الجدول رقم (3) يوضح اختبار t الإحصائي

Sig.	T-test	فرضية الدراسة
0.001	8.331	هناك فروق ذات دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر قيادات إدارية بالبنوك التجارية

2-البرمجيات

جدول رقم (4) نتائج اختبار فقرات البرمجيات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات الاستبيان	رت
0.81178	4.2464	توجد شبكة واحدة في جميع فروع المصرف مما يزيد سرعة الإبلاغ عن الأخطاء.	1
0.94364	4.1449	يقوم المصرف بتحديث وتطوير الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار.	2
0.93797	4.1304	يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة كل ما هو جديد.	3
4.17		المتوسط العام	4

للبرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر قيادات إدارية بالبنوك التجارية) و الانحراف المعياري العام يساوي 0.81 ، وبالنظر لقيمة مستوى الدلالة المعنوية التي تقل عن 0.05 فهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة سالفة الذكر. أي أن البرامج المالية الإلكترونية المستخدمة داخل المصارف التجارية لها الدور الكبير في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل المصرف.

من الجدول السابق يتضح ان معظم المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق) حيث كان اعلى معدل للمتوسط الحسابي 4.24 الخاص بالفقرة (توجد شبكة واحدة في جميع فروع المصرف مما يزيد سرعة الإبلاغ عن الأخطاء.) ، وأن اقل معدل للمتوسط الحسابي هو 4.13 الخاص بالفقرة (يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة كل ما هو جديد). والمتوسط العام 4.17 وهو أكبر من المتوسط 3.4 مما يؤكد بقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أن (هناك فروق ذات دلالة إحصائية

الجدول رقم (5) يوضح اختبار (t) الإحصائي

Sig.	T-test	فرضية البحث
0.000	6.828	هناك فروق ذات دلالة إحصائية للبرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر قيادات إدارية بالبنوك التجارية

3- الإجراءات

جدول رقم (6) نتائج اختبار فقرات الاجراءات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات الاستبيان	رت
1.07101	4.0000	تمتاز التكنولوجيا المستخدمة بإنتاجية عالية.	1
0.79802	4.2609	تمتاز التكنولوجيا المستخدمة بالحدثة لأجل تقديم خدمات جديدة للزبائن.	2
0.60193	4.4058	تمتاز التكنولوجيا المستخدمة بدرجة آمان عالية.	3
4.22		المتوسط العام	4

دلالة إحصائية للإجراءات في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر قيادات إدارية بالبنوك التجارية) والانحراف المعياري العام يساوي 0.69 ، وبالنظر لقيمة مستوى الدلالة المعنوية التي تقل عن 0.05 فهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة سالفة الذكر، أي أن تمتع تكنولوجيا المعلومات بالدقة العالية والأمان في معالجة العمليات المالية يظهر الأداء الوظيفي بصورة حسنة وفعالة.

من الجدول السابق يتضح ان معظم المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق بشدة) حيث كان اعلى معدل للمتوسط الحسابي 4.40 الخاص بالفقرة (تمتاز التكنولوجيا المستخدمة بدرجة آمان عالية.) ، وأن اقل معدل للمتوسط الحسابي هو 4.00 الخاص بالفقرة (تمتاز التكنولوجيا المستخدمة بإنتاجية عالية) والمتوسط العام 3.85 وهو أكبر من المتوسط 3.4 مما يؤكد بقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أن (هناك فروق ذات

الجدول رقم (7) يوضح اختبار t الإحصائي

Sig.	T-test	فرضية البحث
0.000	5.221	هناك فروق ذات دلالة إحصائية للإجراءات في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر القيادات الإدارية بالبنوك التجارية قيد الدراسة

4-مهارات الموارد البشرية

جدول رقم (8) نتائج اختبار فقرات مهارات الموارد البشرية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات الاستبيان	رت
0.73750	3.9855	يعمل لدى المصرف موظفين متخصصين في تكنولوجيا المعلومات.	1
0.73402	3.9275	يعمل المصرف على استقطاب ذوي الاختصاص.	2
0.80228	3.9420	تعمل إدارة المصرف على تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا.	3
3.95		المتوسط العام	4

الموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر قيادات إدارية بالبنوك التجارية) و الانحراف المعياري العام يساوي 0.62 ، وبالنظر لقيمة مستوى الدلالة المعنوية التي تقل عن 0.05 فهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة سالفة الذكر. أي أن احتواء المصارف التجارية على موارد بشرية متخصصة ومؤهلين ومدربين على كيفية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات يساعد على تحسين الاداء الوظيفي للمصارف التجارية.

من الجدول السابق يتضح ان معظم المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق) حيث كان اعلى معدل للمتوسط الحسابي 3.98 الخاص بالفقرة (يعمل لدى المصرف موظفين متخصصين في تكنولوجيا المعلومات.) ، وأن اقل معدل للمتوسط الحسابي هو 3.92 الخاص بالفقرة (تعمل إدارة المصرف على تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا). والمتوسط العام 3.95 وهو أكبر من المتوسط 3.4 مما يؤكد بقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أن (هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمهارات

الجدول رقم (9) يوضح إختبار t الإحصائي

Sig.	T-test	فرضية البحث
000.0	4.260	هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمهارات الموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر قيادات إدارية بالبنوك التجارية قيد الدراسة

5 - شبكات الاتصال

جدول رقم (10) نتائج إختبار فقرات شبكات الاتصال

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات الاستبيان	رت
0.85675	4.1739	يوجد شبكة اتصال حديثة وفعالة لخدمة النظام بالمصرف.	1
0.85997	4.2319	جميع الفروع مربوطة بشبكة واحدة بما يساهم في مراقبة وضبط سير العمليات.	2
0.76974	4.2319	الأجزاء الداخلية مربوطة بشبكة داخلية مركزية.	3
4.21		المتوسط العام	

قيادات إدارية بالبنوك التجارية) و الانحراف المعياري العام يساوي 0.73 ، و بالنظر لقيمة مستوى الدلالة المعنوية التي تقل عن 0.05 فهذا يدل على رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة سالفه الذكر. أي أن وجود شبكة اتصال حديثة فيما بين الأقسام داخليا وبين الفروع خارجيا تساعد على تحسين الأداء الوظيفي للمصارف التجارية.

من الجدول السابق يتضح ان معظم المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق بشدة) حيث كان اعلى معدل للمتوسط الحسابي 4.23 الخاص بالفقرة (جميع الفروع مربوطة بشبكة واحدة بما يساهم في مراقبة وضبط سير العمليات.) ، والفقرة (الأجزاء الداخلية مربوطة بشبكة داخلية مركزية). وأن اقل معدل للمتوسط الحسابي هو 4.17 الخاص بالفقرة (يوجد شبكة اتصال حديثة وفعالة لخدمة النظام بالمصرف.) والمتوسط العام 4.21 و هو أكبر من المتوسط 3.4 مما يؤكد بقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أن (هناك فروق ذات دلالة إحصائية لشبكات الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر

الجدول رقم (11) يوضح اختبار t الإحصائي

Sig.	T-test	فرضية البحث
000.0	3.916	هناك فروق ذات دلالة إحصائية لشبكات الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر قيادات إدارية بالبنوك التجارية قيد الدراسة

اولا - النتائج

لقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج يمكن سردها في النقاط التالية:

المحور الرابع : النتائج والتوصيات

ثانياً - التوصيات :

- 1 - ضرورة تقييد المصارف التجارية الليبية بتحديث البرامج الإلكترونية الخاصة بالعمليات المالية بحيث تكون أكثر ملائمة لطبيعة تلك العمليات.
- 2 - العمل على توفير أجهزة ومعدات إلكترونية حديثة ذات قدرة استيعابية كبيرة لحجم العمليات المالية.
- 3 - العمل على زيادة تدريب العاملين داخل المصارف التجارية قيد الدراسة لاكتساب المهارات الخاصة بكيفية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات المستحدثة داخل المصارف التجارية قيد الدراسة .
- 4 . اعطاء اهمية بالغة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يسهم في زيادة تحقيق المنظمة لأهدافها طويلة الاج

- 1 - هناك فروق ذات دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر قيادات إدارية بالبنوك التجارية قيد الدراسة.
- 2 - هناك فروق ذات دلالة إحصائية للبرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر قيادات إدارية بالبنوك التجارية قيد الدراسة.
- 3 - هناك فروق ذات دلالة إحصائية للإجراءات في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر قيادات إدارية بالبنوك التجارية قيد الدراسة.
- 4 - هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمهارات الموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر قيادات إدارية بالبنوك التجارية قيد الدراسة.
- 5 - هناك فروق ذات دلالة إحصائية لشبكات الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر قيادات إدارية بالبنوك التجارية قيد الدراسة.

- قائمة المصادر :

- الموسوي ،علي(2022) ، تأثير تكنولوجيا المعلومات في تقويم الاداء الاكاديمي ، مجلة الاقتصاد الخليجي ، العدد (51) .
- البلوي، محمد(2008) التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- العرود ، شكر(2009) جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5 ، العدد 4 .
- بداع ، راضية(2017) أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حالة مؤسسة رغوة الجنوب.
- جاد الرب ، سيد محمد ، (2010) الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال. القاهرة: دار شتات للنشر والتوزيع.
- جاسم (2021)، تقنية المعلومات ودورها في تحسين الاداء الوظيفي ، مجلة كلية الادارة والاقتصاد جامعة البصرة ، المجلد 14 ، العدد 28 .
- خميس ، سماح (2019) ، الدور المستقبلي لجودة الحياة الوظيفية وانعكاساته على تطوير الأداء الوظيفي لمعلمة الروضة في ضوء مبادئ بعض رواد

- الجودة. مركز بحوث ودراسات الطفولة جامعة بني سويف المجلد (1) العدد 2
- - تلخوخ ، سعيدة (2014) ، علاقة التمكين الإداري بتحسين الأداء الوظيفي، مجلة ابعاد اقتصادية، المجلد (4) ، العدد (1) .
- - جعفر ، كاظم (2022) ، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي ، المجلد 14 ، العدد الرابع.
- - عبد ، عطية (2021) تقويم اداء نظم تكنولوجيا المعلومات واثرة في تحقيق جودة الاداء المصرفي ، مجلة كلية مدينة العلم ، المجلد 13 ، العدد 2 .
- - عبد ، علي (2022) ، دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز استدامة المنظمات ، مجلة اقتصاديات الاعمال ، المجلد (3) ، العدد (1) .
- - علي، محمد(2002) تقييم الأداء - مداخل جديدة ، معالم جديد، بيروت ، دار الفكر العربي والنهضة العربية
- عطية، محمد(2012) اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين ، الجزائر ، مجلة الباحث ، العدد (10) .
- علي ، وآخرون (2023) دور التمكين الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في شركات توزيع الكهرباء المصرية ، المجلة العلمية للبحوث التجارية ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، المجلد (48) العدد (1) .
- محمود، حسن(2018) تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الاداء الاستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية ، المجلد 6 ، العدد 2 .
- نجاد حسين ، (2011) ، استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الاداء في أجهزة الخدمة المدنية في الاردن ، رسالة ماجستير غير منشورة في الاعمال الالكترونية جامعة الشرق الاوسط.