

تدريب مستخدمي نظام المعلومات وأثره في فاعلية نظام المعلومات في المصارف (دراسة ميدانية)

حسن جزوري*، عمر إسماعيل*، روخاش هاجو**

* قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد، جامعة حلب

** طالبة دراسات عليا (دكتوراه)

الملخص

هدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين تدريب مستخدمي نظام المعلومات وفاعلية نظام المعلومات، وقمنا بدراسة ميدانية على عينة من المصارف التجارية السورية الخاصة، وذلك لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة المتمثلة في تدريب مستخدمي نظام المعلومات وفاعلية نظام معلومات، وتبين لنا أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل تدريب مستخدمي نظام معلومات والمتغير التابع فاعلية نظام المعلومات، حيث بلغ الوسط الحسابي المتعلق بفقرة التدريب 3.941، وانحراف معياري 0.602، وبلغ الوسط الحسابي المتعلق بفقرة جودة نظام المعلومات 3.953، وانحراف معياري 0.729، وبلغ الوسط الحسابي المتعلق بفقرة جودة المعلومات 3.978، وانحراف معياري 0.584، وتبين من نموذج تحليل العلاقة وجود علاقة تأثير معنوية عند درجة ثقة 0.05، وبالتالي قبول الفرضية بأن تدريب مستخدمي النظام في المصارف عينة الدراسة يؤثر في فاعلية نظم المعلومات.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات، المصارف التجارية، الدراسات المتماثلة

1. المقدمة:

إن استخدام نظام الكتروني أو لا في يومنا هذا لم يعد محور مهماً بل تتجسد الأهمية في مدى نجاح هذا النظام والعمل على تحسين أدائه بشكل مستمر، من خلال إتباع مجموعة من الأساليب والتي منها اختيار الموارد البشرية الجيدة والمدربة بشكل مناسب، وتعد نظم المعلومات وفعاليتها من الأمور الجوهرية، لما لها من أثر كبير على نجاح المؤسسات، وتعد المصارف من المؤسسات التي تعتمد في عملها على نظم معلومات متنوعة.

2. أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من أهمية المتغيرات التي يدرسها، حيث الموارد البشرية المناسبة ذات الخصائص الملائمة والمدربة بشكل جيد باتت من متطلبات العمل وتطوير العمل، وبالمقابل فإن وجود نظام معلومات فعال وناجح يدعم المصرف في تقديم خدماته بالجودة المرغوبة من العملاء وبالتالي إمكانية المنافسة والاستمرار في السوق. وتتجلى الأهمية من الناحية العلمية من خلال النتائج التي سيتم التوصل لها والتي سيتم بناء توصيات علمية على أساسها يمكن من خلالها زيادة الفاعلية بالنسبة لمستخدمي نظام المعلومات في المصارف عينة البحث.

3. أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

1. تقديم مرتكزات نظرية حول كل من مفهومي التدريب والفاعلية.
2. التعريف بأنواع مستخدمي نظم المعلومات وخصائصهم.
3. التعريف بأهمية التدريب ومبرراته وخصائص التدريب الجيد.
4. التعريف بفاعلية نظم المعلومات وبيان أبعادها.
5. دراسة العلاقة بين تدريب مستخدمي نظم المعلومات وفاعلية نظم المعلومات.
6. الوصول لنتائج علمية تمكن من فهم العلاقة بين متغيرات الدراسة وبالتالي وضع توصيات علمية من شأنها إفادة القائمين على العمل في المصارف عينة البحث.

4 . مشكلة البحث:

تحاول الإدارات المصرفية الحصول على أكبر قدر من الكفاءة فيما يخص موضوع استخدام الموارد البشرية وممارستها للعمل الالكتروني، حيث تعتبر جودة الاستخدام للعنصر البشري من العوامل المهمة التي تمكن المصارف من تقديم خدماتها بالشكل الذي يلبي الاحتياجات. ولكن لا يتم الحصول على هذا الهدف في الكفاءة في بعض الأحيان، بسبب نقص الخبرة والمهارة والتدريب اللازم للعنصر البشري في مجال التعامل مع نظم المعلومات المستخدمة في المصارف.

مما سبق فإن مشكلة البحث تتمحور حول الإجابة على التساؤلين التاليين:

1. هل هناك أثر لتدريب مستخدمي نظام المعلومات في جودة نظام المعلومات؟
2. هل هناك أثر لتدريب مستخدمي نظام المعلومات في جودة المعلومات؟

5 . فرضيات البحث:

اعتمدت الدراسة على الفرضيات التي تهدف إلى بيان العلاقة بين المتغير المستقل " تدريب مستخدمي نظم المعلومات" والمتغير التابع " جودة نظام المعلومات، جودة المعلومات" وهي كالتالي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب مستخدمي نظام المعلومات في جودة نظام المعلومات.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب مستخدمي نظام المعلومات في جودة المعلومات.

6 . منهجية البحث:

لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته اعتمد هذا البحث المنهجية التالية:
الجانب النظري: وفيه اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاستفادة من المراجع العربية، والأجنبية، والمقالات والدوريات العلمية المحكمة للتعريف بتدريب مستخدمي نظم المعلومات وفاعلية نظم المعلومات وأهمية كل منها.

الجانب العملي: وفيه تم الاعتماد على الدراسة الميدانية وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات ومعرفة العلاقة بين تدريب مستخدمي نظم المعلومات وبين فاعلية نظم المعلومات.

8. متغيرات البحث:

تمثل متغيرات البحث بـ:

المتغير المستقل: تدريب مستخدمي نظم المعلومات.

المتغير التابع: فاعلية نظم المعلومات (ببعديه جودة نظام المعلومات، جودة المعلومات).

9. حدود البحث:

تمثلت حدود البحث بـ:

الحدود المكانية: تضمنت الحدود المكانية للبحث في محافظة دمشق.

الحدود الزمنية: إن الحدود الزمنية للبحث تحددت من بداية شهر 6-2018م، ولغاية نهاية شهر 7-2018م، وهي مدة توزيع الاستبيان.

10. الدراسات السابقة:

أولاً- دراسة Kim & Lee (2014) بعنوان:

Quality, Perceived Usefulness, User Satisfaction, and Intention to Use.

هدفت هذه الدراسة قياس وتحديد درجة جودة خدمة نظام المعلومات ونية الاستخدام وبيان درجة تأثيرها في رضا المستخدم، وتم اختبار الفرضيات من خلال دراسة ميدانية وتوزيع استبانة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الخدمة في رضا المستخدم، وتزداد درجة الرضا عن جودة مخرجات النظام كلما وجدت نية مسبقة لاستخدام نظام المعلومات، وأوصت الدراسة إلى العمل على زيادة جودة المخرجات من خلال التدريب الجيد وزيادة درجة الرضا من خلال زيادة الرغبة في استخدام نظام المعلومات.

ثانياً - دراسة (2013) Abugabah & et. al بعنوان:**The impact of information systems on user performance.**

هدفت هذه الدراسة قياس أثر نظام المعلومات في أداء المستخدم، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لنظام المعلومات في أداء مستخدمه من خلال جودة المعلومات التي يقوم النظام بتزويدها للمستخدم بما يخدم تأدية الخدمة بالشكل الأمثل، وبينت الدراسة أن جودة أداء المستخدم تتأثر بسهولة فهمة للنظام الذي يستخدمه وإمكانيته لمعالجة التعليمات التي يصدرها بسرعة وفعالية. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين مدخلات نظام المعلومات وتمتعها بالدقة لأنها ستؤثر تبعاً على أداء مستخدم النظام.

ثالثاً - دراسة (2012) Alsamydai & et. al بعنوان:**The Factors Influencing Consumers' Satisfaction and Continuity to Deal with E-Banking Services in Jordan.**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم العوامل المؤثرة في رضا متلقي الخدمة المصرفية إلكترونياً، وبينت الدراسة أن جودة المخرجات وجودة الخدمة الملموسة لها التأثير الأكبر في زيادة الرضا لدى متلقي الخدمة، وأوصت الدراسة بضرورة تمتع الخدمة المصرفية المقدمة إلكترونياً بالجودة والسرعة وسهولة الفهم من قبل المتعامل. وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، يتبلور حول مجال التطبيق حيث تناولت الدراسة القطاع المصرفي في الجمهورية العربية السورية، إضافة إلى عدم تناول الدراسات السابقة موضوع الربط بين عناصر فاعلية نظام المعلومات وبين تدريب مستخدم النظام في المصارف السورية.

أولاً- الإطار النظري للبحث**1-مقدمة:**

في العصر الحالي لم يعد الإبداع ينحصر في استخدام الآلات والأجهزة الحديثة وإنما من خلال الاستخدام الأمثل للأشخاص، حيث أصبح الحكم على جميع المؤسسات والتي من ضمنها المصارف يتم بمدى اهتمامها بقدرات موظفيها وكفاءتهم

وحسن أدائهم للأعمال، ويعد العنصر البشري من ضرورات عمل أي نظام للمعلومات كما ويعد من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي، حيث أن تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم بالتزامن مع التطورات المتلاحقة في مجال الخدمة المصرفية يساهم في رفع مستوى تقديم الخدمة المصرفية.

2- أنواع مستخدمي نظام المعلومات:

تقسيم الموارد البشرية حسب استخدامهم لنظم المعلومات: (Alsamydai & et. al., 2012)

1- المستخدمون النهائيون:

وهم المستخدمون للنظام بالشكل المباشر، والمستخدمين للمخرجات المجهزة من قبل الآخرين. وإن أكثر المستخدمين النهائيين هم الذين يتعاملون مع الاتصالات ويستخدمون المعلومات ويوزعونها (مثل المدراء). كما ويعد معظمهم من عمال المعرفة وهم الأفراد الذين يقضون أكثر أوقاتهم في الاتصالات ويتعاونون من أجل خلق واستخدام وتوزيع المعلومات. ويعتمدون في ذلك على أنظمة المكاتب، وأنظمة عمل متخصصة وبالتالي ينصب عملهم بالدرجة الأولى على خلق المعلومات.

2- متخصصي نظام المعلومات:

وهم الأفراد المهنيون، الذين يقومون بتطوير وتشغيل النظام، ويتضمن: - محللو النظام: وهم الذين يقومون بتصميم نظام المعلومات بالاستناد إلى الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين النهائيين.

- المبرمجون: وهم الذين يضعون برامج العمل بناء على المواصفات التي يقدمها محللو النظام.

- مشغلو النظام: وهم الذين يقومون بالمساعدة في تشغيل نظم المعلومات ومتابعتها و صيانتها بشكل مستمر.

3- تحسين أداء مستخدمي النظام:

للارتقاء بمستوى أداء العنصر البشري والوصول به للنموذج المصرفي الفعال يتطلب من المصارف تبني عدد من الاستراتيجيات والتي منها: (Kim & Lee 2014)

- 1- الاستعانة بأحد بيوت الخبرة العالمية أو المصارف الكبرى، لتدريب الكوادر المصرفية.
 - 2- إرسال موظفي المصارف لبعثات تدريبية في الخارج، لاستيعاب أدوات التكنولوجيا المستخدمة في المصارف العالمية، وطرق التعامل معها.
 - 3- ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي المصارف والتي تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع، ومواكبة التكنولوجيا الحديثة، وتطوير المنتجات المصرفية، والمبادرة لكسب عملاء جدد مع التحرر من القيود الروتينية التي تعوق سير العمل.
 - 4- إلزام كافة العاملين خاصة المهنيين بتلقي البرامج التدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات.
 - 5- تشجيع العاملين المتميزين والمجدين على بذل المزيد من الجهد واستنهاض طاقاتهم الإبداعية، وذلك باستخدام أسلوب الحوافز والمكافآت، إما بصورة مادية أو معنوية.
 - 6- ضرورة مشاركة العاملين في وضع أساليب تطوير الأداء، الأمر الذي يضمن التزامهم وحماسهم عند التطبيق.
- ومن ملاحظة ما سبق نجد بأن وضع برنامج تدريبي جيد يعد من أهم الاستراتيجيات في تحسين أداء مستخدمي نظام المعلومات وبالتالي لا بد من المصارف أن تولي برامجها التدريبية الاهتمام الكافي.

4- متطلبات مستخدمي نظم المعلومات:

- إن إدارة العنصر البشري يعتبر الركيزة الأساسية في نجاح المصارف، لذلك يعطى لعملية تحديد إستراتيجية اليد العاملة المستخدمة للنظام أهمية كبيرة والتي تتضمن التعرف على الاحتياجات الطويلة الأجل منها، حيث يتم ذلك من خلال تحديد عدد الموظفين ومهاراتهم وموقعهم وكذلك نموذج المكافآت ونظام الحوافز. (السلطاني وآخرون 2012) وبالتالي لا بد من أن تتوفر لدى مستخدمي النظام مجموعة من الخصائص متمثلة بـ: (Kumar & Tiwari 2012)
- المعرفة والتعليم والخبرة.
 - التدريب والمهارة والقدرة الشخصية.

- الرغبة في العمل والتي تتحدد من خلال ظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات ورغبات الأفراد.

5- أهمية التدريب:

تبرز أهمية التدريب في عدة نقاط والتي منها:

- 1- إن توفر التدريب أمر أساسي في تقديم الخدمة وتحسينها بشكل جيد.
- 2- التدريب يعزز العلاقة بين التوصيف النظري والتطبيق العملي.
- 3- التدريب يعمل بمثابة حافز للممارسين أن يدركوا ما يقومون به بشكل جيد.
- 4- التدريب يساهم في توعية الممارسون على أهمية قدرتهم في القيام بأنشطة مختلفة لتحقيق النتائج المرجوة.

6- مبررات التدريب:

ينظر البعض إلى التدريب بأنه زيادة في التكلفة ويمكن التخلص من هذه المشكلة بوجود المبررات التالية:

- 1- الاعتراف بأن الموظفين يعتبرون من الاصول الحيوية للمؤسسات.
- 2- اعتبار وجود الخبرة عامل مهم في تخفيض التكلفة.
- 3- التدريب يساهم في بناء الثقة الفردية.
- 4- التدريب يساهم في دعم التنمية البشرية.

7- خصائص البرنامج التدريبي الجيد:

لتحقيق الغاية من البرامج التدريبية ولتتصف بأنها جيدة لابد من أن تتصف بمجموعة من المواصفات والتي منها: (Bedair 2006)

- 1- أن يتم التدريب في الوقت المناسب (أي أن يناسب جميع المتدربين).
- 2- أن يتم التدريب لوقت كافي ويسمح للمتدربين بنقل ما تم تعلمه إلى الممارسة.
- 3- أن يتم تقديم التغذية العكسية من قبل المتدربين.
- 4- أن يمكن المستخدمين من التألف مع التقنية.
- 5- أن يمكن المستخدمين من تطوير مهاراتهم الحاسوبية واكتشاف مهارات جديدة تساهم في القيام بأعمالهم بشكل أفضل.

- 6- أن تلبي حاجات المستخدمين المتغيرة باستمرار.
- 7- أن تلاءم لأهداف مستخدمي نظام المعلومات.

8- احتياجات برنامج التدريب الجيد:

- إن تحديد احتياجات التدريب يعد أمراً مهماً والتي تتمثل بشكل أساسي في:
- 1- توفر المدرب المناسب: حيث يجب أن تتوفر فيه العديد من المواصفات مثل (أن يكون لديه المعرفة بمحتوى البرنامج التدريبي، أن يكون لديه الخبرة في تقديم البرنامج التدريبي).
 - 2- توفر الاتصال المستمر بين المدربين ومطوري البرامج.
 - 3- أن يتم تعيين المدربين من خلال مطوري البرامج.
 - 4- أن يقوم المتدربين بمعظم العمل حتى يكسبون المعرفة والمهارة بدلاً من الحصول عليها، ويعتبر هذا من أكثر أساليب التدريب فاعلية.
- بناء على ما سبق نرى أن أي برنامج تدريبي هو تطوير للمهارات التي ستزيد من قدرة الفرد في القيام بعمله.

9- معايير التدريب الجيد:

- 1- أن يكون التدريب مفيد.
- 2- أن يكون التدريب بشكل مستمر.
- 3- أن يعمل التدريب على تغطية الحاجات الدقيقة.
- 4- أن يساعد التدريب في استخدام مختلف أنظمة المعلومات.
- 5- أن يعمل التدريب على يغطي حاجات المستخدمين.
- 6- أن يكون التدريب بغرض تعليمي وتثقيفي.
- 7- أن يكون التدريب ذا كفاءة في الكلفة.

10- فاعلية نظم المعلومات:

فعالية نظم المعلومات هي الاهتمام بتأثيرات نظم المعلومات على المنظمة والتي تكون ناتجة عن استخدام نظم المعلومات وتطورها. (Bedair 2006) وهي مدى قدرة نظام المعلومات على تحقيق الأهداف التنظيمية بأقل تكلفة ممكنة،

وتقاس بمدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الأرباح وزيادة الحصة السوقية او من خلال قياس رضا العميل عن النظام.

11- تركيبة فعالية نظم المعلومات:

بداية هناك وجهتي نظر فيما يتعلق بقياس فاعلية النظام حيث الأولى تقييم فاعلية النظام من خلال قدرته على إنجاز الهدف، أما الثانية تقييم فاعلية النظام من خلال قابليته للتطبيق. وبعض الباحثين أكدوا بأن عملية تقييم نظم المعلومات لا بد من أن يأخذ بعين الاعتبار كلا الوجهتين. (Alsamydai & et. al.2012)

12- معوقات فاعلية نظام المعلومات:

قد يكون هناك بعض المعوقات التي تحول دون الوصول إلى نظم معلومات فعال وهي: (Kim & Lee 2014)

1- معوقات تخص الموارد البشرية: حيث قد يتسبب قلة الخبرة لدى الكادر البشري في عدم التمكن من استثمار التقنيات الموجودة أفضل استخدام وبالتالي مخرجات تعاني من قلة الجودة (أي معلومات غير جيدة بما فيه الكفاية).

2- معوقات تخص الموارد المالية: حيث عدم توفر إمكانيات مالية كافية لدى المصرف في التدريب سوف يقلل من كفاءة الموظفين وبالتالي عدم قدرتهم في الاستفادة من النظام بالشكل الأمثل، إضافة إلى عدم توفر الإمكانيات الكافية لدى المصرف لمواكبة التطورات لتجديد الحاسبات والحصول على تراخيص للبرمجيات وأنظمة التشغيل قد يتسبب في عدم الحصول على نظام معلوماتي فعال.

3- معوقات تخص التدريب: وذلك نتيجة غياب الموظفين خلال فترة التدريب.

ثانياً- الدراسة العملية

قام الباحث بإجراء الدراسة على عينة من العاملين في المصارف الخاصة التالية (بنك بيمو، بنك بيبيلوس، بنك العربي، المصرف الدولي للتجارة والتمويل) وتم جمع البيانات عن طريق قائمة استقصاء مكونة من فقرة تمثل تدريب مستخدمي نظم المعلومات وفقرة تمثل جودة نظام المعلومات، وفقرة تمثل جودة المعلومات وقد تم

اختيار عينة الدراسة بطريقة الملائمة (عينة قصدية ميسرة)، والمبينة بالجدول رقم (1).

الجدول رقم (1)

عينة الدراسة من العاملين في المصارف السورية الخاصة

عدد العاملين	المصارف التجارية الخاصة
12	بنك بيمو
12	بنك بيبيلوس
11	بنك العربي
10	المصرف الدولي للتجارة والتمويل

المصدر: من إعداد الباحث

لتحليل البيانات التي جمعت، تم استخدام التحليل الإحصائي لتحليل البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss.18).

اختبار الثبات: (Reliability):

لاختبار ثبات الاستبانة وإمكانية الاعتماد عليها في اختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة، فقد تم استخدام مقياس الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ (Cronbach) لقياس درجة مصداقية إجابات عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان. ويمكن تفسير ألفا (α) على أنها معامل الثبات الداخلي (Internal Consistency) بين الإجابات، ولذا فإن قيمتها تتراوح بين الصفر والواحد وأن القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المقياس هي 60% فأكثر. ويوضح الجدول رقم (2) معاملات الثبات لكل بعد في المقياس وذلك لقائمة الاستقصاء التي استخدمها الباحث فيها مقياس ليكرت الخماسي.

الجدول رقم (2)

معامل ألفا كرونباخ

الاستبانة	ثبات الأداة (معامل ألفا كرونباخ)
بعد التدريب	0.887
جودة نظام المعلومات	0.821
جودة المعلومات	0.880

يتضح من الجدول رقم (2) أن قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لبعث التدريب ولبعث جودة نظام المعلومات تعد قيم مقبولة لأغراض إجراء هذه الدراسة، وهذا يدل على أن القائمة تتمتع بدرجة مناسبة من الثبات لتعميم نتائجها على مجتمع الدراسة. ويوضح الجدول رقم (3) بيانات بعدد قوائم الاستبيان التي تم توزيعها على عينة الدراسة من مدرء الإدارات ورؤساء الأقسام وموظفي المصارف، والقوائم المرتجعة والصالحة للتحليل الإحصائي ونسبة الردود:

الجدول رقم (3)

عدد قوائم الاستبيان التي تم توزيعها والمرتجعة والصالحة للتحليل

المصارف التجارية	القوائم الموزعة	القوائم المرتجعة والصالحة للتحليل	نسبة الردود %
بنك بيمو	14	12	86
بنك بيلوس	14	12	86
البنك العربي	14	11	79
المصرف الدولي للتجارة والتمويل	14	10	71
الإجمالي	56	45	80

المصدر: من إعداد الباحث

الإحصاءات الوصفية:

أولاً- تدريب مستخدمي نظام المعلومات:

يوضح الجدول رقم (4) قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الإجابة للفقرات المتعلقة بجودة التدريب، إذ يتفق (77.222%) من أفراد (عينة الدراسة) في المصارف الخاصة على قيام المصرف بتدريب كوادرها، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري مقداره (0.602) ووسط حسابي مقداره (3.941).

الجدول رقم (4)

قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الإجابة للفقرات المتعلقة بالتدريب

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	شدة الإجابة %
1	هل البرنامج التدريبي يساهم في قبول نظام المعلومات	4.561	0.498	91.222
2	هل البرنامج التدريبي مفيد	4.078	0.713	81.556
3	هل البرنامج التدريبي يغطي احتياجات محددة	4.011	0.701	80.222

71.667	0.494	3.583	هل البرنامج التدريبي يساعد في استخدام أنظمة متعددة	4
61.444	0.693	3.072	هل البرنامج التدريبي تنقيفي	5
77.222	0.602	3.941	المؤشر الكلي	

المصدر: من إعداد الباحث

وعند إرجاع هذا المؤشر إلى عناصره الأساسية (متغيرات جودة التدريب) نجد ما يأتي:

1- يرى (91.222%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن البرنامج التدريبي يساهم في قبول النظام وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.498) ووسط حسابي مقداره (4.561) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

2- يرى (81.556%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن البرنامج التدريبي مفيد وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.713) ووسط حسابي مقداره (4.078) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

3- يرى (80.222%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن البرنامج التدريبي يغطي احتياجات محددة وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.701) ووسط حسابي مقداره (4.011) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

4- يرى (71.667%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن البرنامج التدريبي يساعد في استخدام أنظمة متعددة وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.494) ووسط حسابي مقداره (3.583) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

5- يرى (61.444%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن البرنامج التدريبي تنقيفي وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.693) ووسط حسابي مقداره (3.072) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

ثانياً- جودة النظام:

يوضح الجدول رقم (5) قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الإجابة للفقرات المتعلقة بجودة النظام، إذ يتفق (79.067%) من أفراد (عينة الدراسة) في المصارف

الخاصة على وجود نظام جيد لدى المصارف، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري مقداره (0.729) ووسط حسابي مقداره (3.953).

الجدول رقم (5)

قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الإجابة للفقرات المتعلقة بجودة نظام المعلومات

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	شدة الإجابة %
1	إن نظام المعلومات المستخدم يتمتع بالسهولة	4.528	0.501	90.556
2	إن نظام المعلومات المستخدم يقلل من وقت العملية	4.050	0.695	81.000
3	إن نظام المعلومات المستخدم يعطي الثقة بإنجاز عملي	3.989	0.709	79.778
4	إن النظام المستخدم يلبي حاجات متغيرة خاص بك	3.411	0.902	68.222
5	إن النظام يمكن أن يستخدم لأغراض متعددة	3.789	0.940	75.778
	المؤشر الكلي	3.953	0.729	79.067

المصدر: من إعداد الباحث

وعند إرجاع هذا المؤشر إلى عناصره الأساسية (جودة النظام) نجد ما يأتي:

1- يرى (90.556%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن النظام المستخدم سهل الاستخدام، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.695) ووسط حسابي مقداره (3.953) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

2- يرى (81.000%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن النظام يقلل من وقت العملية، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.695%) ووسط حسابي مقداره (4.050) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

3- يرى (79.778%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن النظام يعطي الثقة بإنجاز العمل المطلوب، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.709) ووسط حسابي مقداره (3.989) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

4- يرى (68.222%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن النظام المستخدم يلبي الحاجات المتغيرة للمستخدم، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.902) ووسط حسابي مقداره (3.411) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

5- يرى (75.778%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن النظام المستخدم يستخدم لأغراض متعددة، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.940) ووسط حسابي مقداره (3.789) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

ثالثاً- جودة المعلومات:

يوضح الجدول رقم (6) قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الإجابة للفقرات المتعلقة بجودة المعلومات، إذ يتفق (79.666%) من أفراد (عينة الدراسة) في المصارف الخاصة على أن مخرجات النظام المطبق يتصف بأنها جيدة، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري مقداره (0.584) ووسط حسابي مقداره (3.978).

الجدول رقم (6)

قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الإجابة للفقرات المتعلقة بجودة المعلومات

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	شدة الإجابة %
1	إن المعلومات المستخدمة يمكن التحقق منها (موثوقة)	4.167	0.721	83.333
2	يمكن الحصول على المعلومات بالوقت المناسب	4.256	0.635	85.111
3	إن المعلومات المستخدمة مفهومة	3.478	0.501	69.556
4	إن المعلومات المستخدمة ذات صلة بالعمل	4.372	0.589	87.444
5	إن المعلومات المستخدمة مختصرة	3.644	0.480	72.889
المؤشر الكلي				79.666

المصدر: من إعداد الباحث

وعند إرجاع هذا المؤشر إلى عناصره الأساسية (جودة المعلومات) نجد ما يأتي:
1- يرى (83.333%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن مخرجات النظام موثوق بصحتها، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.721) ووسط حسابي مقداره (4.167) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

2- يرى (85.111%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن مخرجات النظام يمكن الحصول عليها بالوقت المناسب، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.635) ووسط حسابي مقداره (4.256) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

3- يرى (69.556%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن مخرجات النظام مفهومة، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.501) ووسط حسابي مقداره (4.372) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

4- يرى (87.444%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن مخرجات النظام ذات صلة بالعمل المطلوب انجازه، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.589) ووسط حسابي مقداره (4.372) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

5- يرى (72.889%) من أفراد (عينة الدراسة) بأن مخرجات النظام مختصرة، وقد حصل هذا المؤشر على انحراف معياري قدره (0.480) ووسط حسابي مقداره (3.644) وهو أعلى من الوسط الفرضي.

اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضية الأولى: لغرض اختبار صحة الفرضية الأولى تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر التدريب في جودة النظام في المصارف السورية الخاصة. والتي يوضحها الجدول رقم (7).

الجدول رقم (7)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر التدريب في جودة نظام المعلومات

البعد المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
التدريب	2.478E-005	0.000	0.857	10.899	0.000
الحد الثابت	0.342	0.108		3.185	0.003

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول (7)، ومن قيمة اختبار (T) أن متغير التدريب لها تأثير في جودة النظام في المصارف السورية الخاصة، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (10.899)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. ومما سبق يقتضي رفض الفرضية العدمية والتي تنص على أنه: (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للتدريب في جودة النظام، في المصارف السورية الخاصة).

اختبار الفرضية الثانية: والتي تنص على (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين التدريب وبين جودة المعلومات).

الجدول رقم (8)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر التدريب في جودة نظام المعلومات

البعد المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
التدريب	0.434	0.028	0.920	15.355	0.000
الحد الثابت	397.459	1337.447		0.297	0.018

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (8)، ومن قيمة اختبار (T) أن المتغير التدريب لها تأثير في جودة المعلومات حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة 15.355، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية العدمية والتي تنص على أنه: (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للتدريب في جودة المعلومات، في المصارف السورية الخاصة).

النتائج:

- 1- إن قيام المصارف بتدريب موظفيها يحسن من أدائهم واستخدامهم لنظام المعلومات، وذلك نتيجة تقبلهم للتقنيات الجديدة.
- 2- إن قيام المصارف بتدريب موظفيها يساعد في زيادة قدرة الموظفين على التعامل مع النظام المستخدم بفاعلية أكبر ومرونة وسرعة أفضل.
- 3- إن قيام المصرف بتدريب الموظفين يساعد في قدرة الموظفين على قراءة وفهم مخرجات هذا نظام المعلومات، وبالتالي إمكانية تقديم الخدمات بشكل أفضل.

التوصيات:

- 1- على المصارف القيام بتدريب موظفيها على استخدام نظم المعلومات ليس فقط تدريباً تعليمياً وإنما تنقيفياً أيضاً.

- 2- على المصارف تدريب الموظفين من كل الفئات على استخدام نظم المعلومات وذلك لأهمية التدريب في تقليص الوقت اللازم لأداء العمل وبالتالي فرصة لكسب حصة سوقية أفضل.
- 3- على المصارف القيام بتدريب الموظفين لما له من أهمية في التمكين من قراءة المخرجات بشكل أفضل.

المراجع

- 1- Alsamydai, M., & et. al., (2012). "The Factors Influencing Consumers 'Satisfaction and Continuity to Deal with E-Banking Services in Jordan", Global Journal of Management and Business Research, Volume XII, Issue XIV, Version I.
- 2- Abugabah, A., et. al., (2013). "The impact of information systems on user performance", Griffith University, Australia.
- 3- Yoojung, K. & Hyung, L., (2014). "Quality, Perceived Usefulness, User Satisfaction, and Intention to Use", Asian Social Science; Vol. 10, No. 11.
- 4- السلطاني، سعيدة، وآخرون، (2012)، " دراسة العلاقة بين مكونات تقانة المعلومات ومؤشرات الأداء المنظمي "، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 4، العدد 8، العراق.
- 5- Tiwari ،R. ،& Kumar ،R. ،(2012)."Information Technology in Banking Sector" ،Asia pacific Journal of Marketing and Management Review ،Vol.1 Issue 1.
- 6- Bedair، A.، (2006). "The Role of Information Technology in supporting Decision-Making in the Jordanian Firms"، Ph.D، Degree، Faculty of Information Systems and Technology، Jordan.
- 7- Agbolade، O.، (2011)، "Information and Communication Technology and Banks Profitability in Nigeria. "، Australian Journal of Business and Management Research، Vol.1 No.4 P:102-107.
- 8- Kabiru، I.، & Abdullahi، S.،(2014)، "Information Technology and Accounting Information System in the Nigerian banking

industry" ، Asian Economic and Financial Review، 4(5) P: 655-670.

- 9- الشرفاء، سلوى، (2008)، "دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات لتحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 10- Khalifa، A.، (2013).، "Information Technology Capabilities in Enabling Electronic Banking"، Journal of Electronic Banking Systems، Vol. 2013، Wollongong، Australia، p: 4.
- 11- Kim, Y., & Lee, H., (2014). "Quality, Perceived Usefulness, User Satisfaction, and Intention to Use", Asian Social Science; Vol. 10, No. 11, PP: 1 – 16.
- 12- أمانى، جمعة، (2013)، " فاعلية نظم المعلومات المالية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية "، رسالة ماجستير، جامعة حلب.

Users training of Information System and Their Impact on Efficiency of Information System in Banks

(A filed study)

**Hassan Hazoree , Oumar Ismail
Rukhash Hajo***

Abstract

This research aimed to Studying of impact Training of users of information system on efficiency of information system of Syrian Banks.

And This research aimed to reply the following questions:

- How Training of users are influence on efficiency of information system?
- How Training of users are influence on quality of information?

We applied this study on 4 banks, After Studying of impact of Training of users on efficiency of information system, we find relationship between study variables. After that we can acceptance hypothesis of research.

Key words: Information in system , Impact of training , Efficiency of information system.