

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في الأداء الوظيفي المصرفي

"دراسة ميدانية على المصارف التجارية الخاصة في سورية"

عبد السلام زكريا

قائم بالأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة الفرات

ملخص

يهدف البحث الى تحليل وتشخيص العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الوظيفي المصرفي نظراً للدور الكبير الذي تلعبه التطورات الكبيرة في والمتمارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاداء وتحديد مستوياته وجودته.

وتجسدت مشكلة البحث بتساؤل جوهرى مفاده (ماهى طبيعة العلاقة والتأثير بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الوظيفي المصرفي).

واعتمد البحث على فرضيتين رئيسيتين أولاهما: توجد علاقة ارتباط معنوية ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها والأداء الوظيفي للمصارف عينة البحث أما الفرضية الثانية فهي: توجد علاقة تأثير بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها والأداء الوظيفي للمصارف عينة البحث.

ولاختبار صحة الفرضيات تم جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث باعتماد استبانة اعدت لهذا الغرض وتم توزيعها على عينة البحث والبالغ عددهم (85) فرد.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها والأداء الوظيفي للمصارف عينة البحث، كما انه توجد علاقة ارتباط معنوية ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها والأداء الوظيفي للمصارف عينة البحث.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - الاداء الوظيفي

المقدمة Introduction

تسعى المنظمات باختلاف أنواعها وأحجامها إلى تحقيق أداء استراتيجي متميز ضماناً لديمومتها واستمرارها وبقائها وبخاصة أنها تعمل في ظل بيئة تنافسية غير مؤكدة، وبذلك فقد نال موضوع الأداء الاستراتيجي اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والكتاب بحيث عده البعض هدفاً استراتيجياً للمنظمات، ويتطلب تحقيق أداء استراتيجي متميز توافر عدة مقومات لعل من بينها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي هي الأخرى أضحت من المواضيع المهمة خاصة في ظل التحول إلى اقتصاديات المعرفة وما يشهده العالم من تطور تقني شمل كل مجالات الحياة، وتأثرت بها منظمات الأعمال بشكل مباشر أو غير مباشر.

بعد المورد المعرفي ركيزة أساسية تعتمد عليه أنشطة المنظمة والوظائف الإدارية فيها فضلاً عن اتساع دائرة المعرفة في أواخر القرن العشرين في جميع مجالات الحياة والتي خلفت توجهات جديدة متمثلة، بعولمة التجارة ونظم الاتصالات والمعلومات، وظهور ماسمي بثورة المعلومات والمجتمع المعلوماتي وفي سياق هذه التوجهات نجد إن أكثر المنظمات في القرن الحاضر أخذت على عاتقها مغادرة الأطر التقليدية المألوفة في إدارة أنشطتها والتوجه نحو أساليب وتقنيات حديثة ونظم الاتصال والمعلومات المتطورة من خلال التركيز أحدث التطورات التقنية والمعلوماتية.

تعتبر المصارف في أي اقتصاد، العمود الفقري والركيزة الأولى لتحقيق توجهه و مصيره، وتحقيق أهدافه ومن ثم كان نجاحها ضرورة ملحة وتطورها شرطاً أولياً، إذ تلعب هذه الأخيرة دوراً هاماً في الحياة الاقتصادية، فهي تسهم في تعبئة المدخرات و جعلها تحت تصرف الاقتصاديين بغية إستغلالها بأكثر إنتاجية مما يؤدي إلى وضع قطار التنمية الاقتصادية على الطريق الملائم ويخلق جواً ملائماً من أجل تطور منظم للاقتصاد الوطني، والمحافظة عليه بترقية إستعمال كل المواد المنتجة في البلاد.

وقد بدأت المصارف في العالم تتسابق من أجل تقديم خدماتها المصرفية على أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى التركيز على الأداء الاستراتيجي المصرفي بمتغيراته الثلاثة (الأداء الوظيفي، الأداء التشغيلي، الأداء

التنافسي) لما لها من دور في الحفاظ على الحصص السوقية للمصارف وتعظيم ربحيتها وبالتالي تعزيز موقفها التنافسي.

وفي ضوء التحديات والمناخات المتغيرة التي يشهدها قطاع المصارف وبخاصة بعد الأزمة العالمية الأخيرة والتي أعلنت العديد من المصارف بعدها إفلاسها، لا بد من التركيز على الأداء الاستراتيجي وتجاوز الأهداف الوظيفية والتشغيلية إلى التركيز على أهداف النمو والبقاء وتحقيق القيمة المضافة للزبون.

ولتحقيق أداء استراتيجي مميز لا بد للمصارف من الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في عملها بحيث تبقى مواكبة لتلك التطورات إذ أن المنظمات التي لا تواكب التطورات التقنية لا يمكن أن تستمر ويمكن أن تضحل وتزول.

المحور الأول: الإطار العام للبحث

مشكلة البحث Problem of research

تعد التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة واحدة من عوامل البيئة الخارجية التي تتسم بالتغير السريع والتعقيد المستمرين لمعظم منظمات الأعمال وبالأخص قطاع المصارف، إذ يتطلب الأمر من المصارف وفي خضم هذا التغير والتطور لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبغية استمرارها وبقائها في ظل البيئة المتنافسة أن تتواصل وتتكيف مع تلك التطورات من خلال تبني أساليبها التنافسية المناسبة، إذ تستمد المصارف أساليبها التنافسية إلى حد كبير من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلاً عما تقدم يمكن أن تحدد مشكلة البحث من خلال إثارة التساؤلات البحثية الآتية:

- 1- هل تمتلك إدارات المصارف عينة البحث تصوراً كافياً عن متغيري البحث (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الاستراتيجي المصرفي)؟
- 2- ما مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة حالياً في المصارف عينة البحث؟
- 3- ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المصارف عينة البحث؟
- 4- ماهي طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الوظيفي المصرفي؟

أهمية البحث Importance of research

تنبثق أهمية البحث من دراسة العلاقة بين متغيرين حظيا باهتمام العديد من الباحثين في الأدب الإداري والتي أكدت على أهميتهما لمنظمات الأعمال في سعيها للاستمرار والبقاء، إذ يحاول البحث الإسهام في تفعيل التأثيرات الناجمة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأداء الاستراتيجي المصرفي وضمن إطار نظري وتطبيقي متكامل والذي يعد إسهاماً علمياً متواضعة تضاف إلى الإسهامات التي تحدد طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبعض المتغيرات التنظيمية الأخرى.

ويمكن إبراز أهمية البحث من خلال المحاور التالية:

أ- أهمية مجتمع البحث

تتبع أهمية هذا البحث من أهمية قطاع المصارف في الاقتصاد إذ أنه من المتعارف عليه أن دور النظام المصرفي في أي اقتصاد هو توفير ميكانكية لتحويل مدخرات الجمهور إلى استثمارات في الآلات والمعدات والأبنية والبنية التحتية والبضائع والخدمات الخ، وتقدم هذه الميكانكية الفرصة للاقتصاد القومي للنمو، وبالتالي تحسين المستوى المعيشي للسكان الذي هو الهدف الأسمى لأية سياسة اقتصادية، ولهذا اعتبرت الأنظمة المصرفية من أهم اختراعات المجتمعات الحديثة، وذلك للدور الأساسي الذي تلعبه في الوساطة بين أماكن الفائض والعجز في الاقتصاد القومي وتسهيل عمليات الدفع وخرن القيمة الشرائية للنقود على شكل أصول مختلفة وتوفير الحماية من المخاطر من خلال أدوات متعددة.

ب- أهمية البحث بالنسبة للمعرفة العلمية

تتجلى أهمية البحث من الناحية الأكاديمية عن خلال تناوله لأحد المواضيع المهمة في الوقت الحاضر بالإضافة إلى الربط بين جانبين مهمين الأول يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والثاني يتعلق بالأداء الوظيفي المصرفي ولا يخفى على أحد الأهمية الكبيرة لهذين المتغيرين من خلال تأثيرهما المباشر في الحياة الاقتصادية. أيضاً تتجلى أهمية البحث من خلال متابعته للجهود العلمية والدراسات التي أجريت في هذا المجال من أجل المساهمة في عملية التراكمية العلمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الاستراتيجي المصرفي.

ج- أهمية البحث بالنسبة للمجتمع للمدروس

يمكن للمصارف محل البحث الاستفادة من النتائج والتوصيات التي سيتم تقديمها في نهاية هذا البحث، والتعرف على أهم متغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تؤثر في الأداء الاستراتيجي لتلك المصارف.

أهداف البحث Objectives of research

- يهدف البحث إلى الكشف عن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها في الأداء الوظيفي للخدمة المصرفية وذلك من خلال بيان الآتي:
- 1- دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المصارف عينة البحث.
 - 2- دراسة مدى تبني المصارف عينة البحث لمفهوم الاداء الوظيفي بكافة متغيراته.
 - 3- توضيح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الوظيفي المصرفي.
 - 4- تقديم النتائج والتوصيات للمصارف عينة البحث وبما يساعدها على اتخاذ القرارات بشكل أفضل.

فرضيات البحث Hypothesis of Research

سيتم التحقق من صحة الفرضيات التالية:

الفرضية الاولى

توجد علاقة ارتباط معنوية ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها والأداء الوظيفي للمصارف عينة البحث.

الفرضية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها في الأداء الوظيفي للمصارف عينة البحث.

وتتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها في الكفاءة التشغيلية للمصارف عينة البحث.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها في إنتاجية العمل للمصارف عينة البحث.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناتها في العائد على الموجودات للمصارف عينة البحث.

مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من جميع المصارف التجارية الخاصة في سورية، أما عينة البحث فتتمثل بجميع المديرين ومعاونيهم في المصارف الخاصة العاملة في سورية، وتم اختيار هذه العينة لان المسؤولية الأساسية في تحديد الاستراتيجية والأداء الاستراتيجي حسب رأي العديد من الباحثين تقع على عاتق الإدارة العليا في تلك المصارف، أيضاً يعود السبب في اختيار هذه العينة لطبيعة عمل المصارف حيث يحبط جو من السرية بعملها ولا يمكن لأي شخص يعمل في هذه المصارف أن يملك المعلومات الكافية حول عمل تلك المصارف أو الصلاحيات بإعطاء تلك المعلومات ولو كانت لأغراض الدراسة فقط، لذلك توجهنا إلى الإدارات العليا في تلك المصارف كونها الجهة الوحيدة التي يمكن أن تملك معلومات كافية وصلاحيات للإجابة عن الأسئلة التي سيتم طرحها عليها وبما يحقق مصداقية أكثر في استبانة الدراسة.

منهجية البحث

بغية تنفيذ منهجية البحث تم توظيف عدة أساليب في الحصول على البيانات والمعلومات واعتمد البحث على جانبين في تنفيذ هذه الدراسة:

1- الجانب النظري: يوضح الباحث من خلاله المبادئ العلمية والمفاهيم الأساسية لمكونات البحث وذلك من خلال الرجوع إلى المراجع العلمية العربية والأجنبية والمتعلقة في الكتب والدوريات ذات الصلة بموضوع البحث، بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات ونتائج الملتقيات والندوات التي تمت في هذا الشأن.

2- الجانب الميداني: يلجأ الباحث من خلاله إلى محاولة استخلاص بعض البيانات الأولية التي من شأنها أن تساعد في تحقيق أهداف البحث وذلك من خلال تصميم استبانة الدراسة وعرضها على عينة البحث والطلب منهم الإجابة عن التساؤلات الواردة فيها والقيام باستخدام الأساليب الإحصائية في تحليل هذه البيانات بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة.

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات

يجب التمييز بين التقنية 'Technique' والتكنولوجيا 'Technologies'.

• **التقنية:** "هي كيفية التصرف بطريقة، وسيلة، أو فعل مجسد عن طريق تجميع خاص لعناصر (مورد، معرفة، حركة يد عاملة، الخ) والتي تسمح بتحويل وتحويل فقط للمواد الأولية إلى منتج، فالتقنية تعمل على مزج عناصر المعرفة الخاصة بميدان ما بغية اتخاذ شكلها النهائي كمنتج".⁽¹⁾

• **التكنولوجيا:** يقصد بها المعرفة المنهجية للتقنية، فهي مجموع المعارف العلمية و التقنية التي يجب أن نتحكم بها من أجل تشكيل الأهداف، فالتكنولوجيات تتطور وفق العلوم والتقنيات فهما متلازمان، وتنتشر بفعل انسياق السريان العادي أو التقليدي.⁽²⁾ كما تعرف التكنولوجيا على أنها "عملية أو مجموعة من العمليات تسمح من خلال طريقة واضحة للبحث العلمي، تحسين التقنيات الأساسية وتطبيق المعارف العلمية من أجل تطوير الإنتاج الصناعي".⁽³⁾

لم تحض تكنولوجيا المعلومات - كغيرها من المصطلحات الجديدة - خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد بتعريف موحد، بل تعددت هذه التعاريف وتباعدت تبعاً لرؤية كل واحد لها، لذا سندرج عدة تعاريف حتى تبرز لنا أوجه الاختلاف والاتفاق فيما بينها.

التعريف الأول: «تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالنقاط ومعالجة، وتخزين واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة».⁽⁴⁾

التعريف الثاني (تعريف منظمة اليونسكو): "وهي تطبيق التكنولوجيا الإلكترونية ومنها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها واسترجاعها، توزيعها ونقلها من مكان لآخر".⁽⁵⁾

التعريف الثالث: 'جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات'⁽⁶⁾

من خلال التعاريف السابقة نستنتج عنصرين هامين:

الأول: أن تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا والتي تهتم بمعالجة البيانات.

الثاني: التركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين والمعالجة (المعلوماتية)، و عملية البث (الاتصال).

ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخواص أهمها:⁽⁷⁾

- 1 - اختصار الوقت: فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن متجاوزة إلكترونيا.
- 2 - تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- 3 - اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.
- 4 - الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- 5 - تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
- 6 - التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

- 7 - اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- 8 - اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلاً تتمتع باستمراريتها عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.
- 9 - قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بصرف النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- 10 - قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... إلخ.
- 11 - قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- 12 - اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص واحد أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من مجموعة إلى مجموعة.
- 13 - الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرز؛
- 14 - العالمية: وهو المحيط الذي تتشعب فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

15-الاتصال: "الاتصال هو إرسال من جانب واحد لرسائل موجهة بغرض تحقيق تغيير في الرأي، العادة، أو سلوك المستقبل".⁽⁸⁾

كما أنه: "هو عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن السياب أو تدفق أو انتقال الأشياء".⁽⁹⁾ أما علماء نظم المعلومات فينظرون إلى الاتصال من وجهة النظر الرياضية والإحصائية والهندسية فيعرفونه على أنه "استقبال و ترميز و تخزين و تحليل و استرجاع و عرض وإرسال المعلومات".⁽¹⁰⁾

ثالثاً: مفهوم الأداء الوظيفي

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة و يحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، والأداء الوظيفي يشير إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتفنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.⁽¹¹⁾

وعلى الرغم من الاختلاف بين الباحثين في تعريف الأداء، إلا أن هناك عوامل تجمع هذه التعريفات وهي كما يلي:

أ- الموظف: وما يمتلكه من معرفة ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع.

ب- الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل.

ج- الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.⁽¹²⁾

ويخلص الباحث إلى أن مفهوم الأداء الوظيفي هو تلك النشاط الذي يقوم به العاملين من خلال أداء واجبات ومهام ومسؤوليات، التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي، والأداء الأمثل هو القيام بالواجبات والمهام والمسؤوليات على أكمل وجه.

رابعاً: عناصر ومحددات الأداء الوظيفي

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء،

واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها.

قد حاولت مجموعة من علماء الإدارة إعداد نموذج لمحددات الأداء حيث قدم (بورتر) وزميله (لور) نموذجاً يستند إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي (حصيلة الجهد المبذول، والخصائص الشخصية، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي)، فالجهد المبذول في العمل يعكس درجة حماس الفرد وخبراته السابقة، إما إدراك الفرد لدوره الوظيفي فيتمثل في سلوكه الشخصي أثناء الأداء وتصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة. (13)

ويمكن القول أن محددات الأداء تستند إلى ثلاث متغيرات هي:

1. الجهد المبذول في العمل: وهو يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء.
2. القدرات والخصائص الفردية: وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة والتي يتوقف الجهد المبذول عليها.
3. إدراك الفرد لدوره الوظيفي: تتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء لتصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها في المنظمة.

المحور الثالث: اختبار نموذج البحث وفرضياته

يهدف هذا المحور إلى اختبار علاقات الارتباط والأثر وتحديدتها بين متغيرات البحث وصولاً إلى التحقق من مدى صحة فرضيات البحث وعليه سيتم تناول الآتي:

أولاً- ثبات أداة القياس

لقد تم إجراء اختبار المصدقية (تحليل كرونباخ ألفا) على جميع أسئلة الاستبيان المتعلقة بفروض البحث، وذلك لمعرفة درجة الاتساق الداخلي (وثوقية الاستبيان) بين ردود العاملين والزبائن على أسئلة الاستبيان، ويمكن تفسير α على أنها معامل الارتباط بين الإجابات، ويعتبر اختبار المصدقية كرونباخ ألفا ضعيفاً إذا كانت نتيجته أقل من (60%)، ومقبولاً إذا كان يقع بين (60%-70%)، وجيداً إذا كانت نتيجته تقع بين (70%-80%)، وممتازاً إذا كان أكبر من (80%).

يبين الجدول التالي النتائج التي تم الحصول عليها في هذا الخصوص، حيث يبين قيمة وثوقية الاستبيان بالنسبة لكل محور من محاور الاستبيان على حدة، وللاستبيان كاملاً، وهي كمايلي:

متغيرات الدراسة	قيمة معامل ألفا
الكفاءة التشغيلية	0,7645
إنتاجية العمل	0,6934
العائد على الموجودات	0,7473
كامل الاستبيان	0,7350

من النتائج الموضحة في الجدول السابق يمكن القول بأن مقياس الكفاءة التشغيلية يتمتع بوثوقية جيدة ويتسم بالثبات واتساق داخلي جيد، حيث بلغت قيمة معامل ألفا له 0,7645، ويليه مقياس العائد على الموجودات حيث يتمتع هذا المقياس بوثوقية جيدة ويتسم بالثبات واتساق داخلي جيد، حيث بلغت قيمة معامل ألفا له 0,7473، في حين أن أقل درجة موثوقية من بين جميع مقاييس الدراسة كانت لمقياس إنتاجية العمل، حيث بلغت قيمة معامل ألفا له 0,6934، وهي وثوقية مقبولة ويتمتع هذا المقياس باتساق داخلي مقبول. أما بالنسبة لكامل أسئلة الاستبيان فقد بلغت قيمة

معامل (الثبات) ألفا له 0,7350، والنسبة الأخيرة تعني أنه إذا قمنا بإعادة توزيع الاستبيان على نفس الأشخاص، فإننا سنحصل تقريباً على نفس الإجابات بنسبة 73%.

أولاً: تحليل علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الوظيفي
الجدول (1): نتائج علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الوظيفي المصرفي.

العائد على الموجودات	إنتاجية العمل	الكفاءة التشغيلية	الأداء الوظيفي
			تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
0,965**	0,245**	0,964*	الأجهزة والمعدات
0,941**	0,658**	0,928**	الموارد البشرية
0,8454*	0,749**	0,456**	البرمجيات
0,872**	0,596*	0,634**	الاتصالات

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسب باستخدام برنامج SPSS.

** P<0.01 N:85

تشير معطيات الجدول (1) إلى وجود علاقات ارتباط معنوية موجبة ذات دلالة احصائية بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومتغيرات الأداء الوظيفي، وهذا ما يدعو إلى قبول الفرضية الأولى والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الوظيفي.

ثانياً: تحليل علاقات التأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأداء الوظيفي

الجدول رقم(2)

الرقم	نص العبارة	B	T	Sig.	القرار
1	الكفاءة التشغيلية	1.2	2.809	0.021	رفض H0
2	إنتاجية العمل	1.3	2.117	0.020	رفض H0
3	العائد على الموجودات	1.2	2.809	0.021	رفض H0

1. تحليل علاقة التأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الكفاءة التشغيلية.

من معاينة نتائج الجدول رقم 2 يتضح رفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى والمتعلقة بعدم وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الكفاءة التشغيلية من خلال معامل التأثير البالغ (B=1.2) ودعم كل من قيمة (T=2.809) ومستوى الدلالة الاحصائية البالغة (Sig.=0.021) حيث أنها أقل من (0.05) المستوى المعتمد لهذه الدراسة. وعليه يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الكفاءة التشغيلية للمصارف عينة البحث.

2: تحليل علاقة التأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنتاجية العمل.

من معاينة نتائج الجدول رقم 2 يتضح رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية والمتعلقة بعدم وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنتاجية العمل من خلال معامل التأثير البالغ (B=1.3) ودعم كل من قيمة (T=2.117) ومستوى الدلالة الاحصائية البالغة (Sig.=0.020) حيث أنها أقل من (0.05) المستوى المعتمد لهذه الدراسة. وعليه يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنتاجية العمل للمصارف عينة البحث.

3. تحليل علاقة التأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العائد على الموجودات.

من معاينة نتائج الجدول رقم (2) يتضح رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة والمتعلقة بعدم وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العائد على الموجودات من خلال معامل التأثير البالغ (B=1.2) ودعم كل من قيمة (T=2.809) ومستوى الدلالة الاحصائية البالغة (Sig.=0.021) حيث أنها أقل من (0.05) المستوى المعتمد لهذه الدراسة. وعليه يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العائد على الموجودات للمصارف عينة البحث.

ومن خلال النتائج السابقة يمكن القول بوجود اثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاداء الوظيفي المصرفي.

المحور الرابع: مناقشة النتائج وتقديم التوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. تنامي مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل واسع وبخاصة بعد ثورة المعلومات والاتصالات على النحو الذي بدأ فيه التركيز على تقانة متطورة تحمل معها قدرات ومهارات تستثمر كل التقانات الحديثة المتوافرة في ظل البيئة المتغيرة والمعقدة لمنظمات الأعمال.

2. يستنتج من نتائج تحليل علاقات الارتباط، وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاداء الوظيفي بدلالة مكونات وأبعاد كل منها.

3- يستنتج من نتائج تحليل علاقات الأثر، وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاداء الوظيفي بدلالة مكونات وأبعاد كل منها.

ثانياً: التوصيات

1- ينبغي أن تدرك المصارف عامة والمصارف عينة البحث خاصة أهمية تقانة المعلومات والاتصالات وخاصة في ظل التحول نحو اقتصاد المعرفة والتطور السريع للتقانة، مما يتطلب ايلاء الاهتمام بهذه التقانة لما لها من تأثيرات في عدة جوانب مهمة وذات مساس مباشر باستمرار المنظمات ونموها وبقاءها في ظل البيئة التنافسية.

2- العمل على إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ممثلة بمكوناتها لتقريب المسافة بين الشركة والزيائن من ناحية والعمل على أدق البيانات والمعلومات وبأقل كلفة وبأسرع وقت من ناحية ثانية، وبما يمكنها من تحقيق المزايا التنافسية.

3- ضرورة استحداث وحدات إدارية متخصصة بأمرور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لغرض متابعتها وتطويرها وتحسينها باستمرار، وتشاط بها واجبات ووظائف أوسع واشمل من أقسام نظام المعلومات الإدارية.

مصادر البحث

- 1- الطيب داودي، سولاف رحال، فيروز شين، البقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية 27-28 نوفمبر 2007، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسين بن علي الشلف، الجزائر.
- 2- رتيبة حديد ونوقل حديد، البقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة للتنافسية المؤسسة، ورقة عمل قُدمت إلى المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 8-9 مارس 2005، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- 3- عبد الفتح بوخمخ، كريمة شابونية، تسيير الكفاءة ودورها في بناء الميزة التنافسية ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات، المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات، 12 - 13 نوفمبر 2005 كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- 4- مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 2005-2006 ص: 28.
- 5- فاطمة الزهرة غربي، خديجة بلعيا، تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية 27-28 نوفمبر 2007 كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير الشلف، الجزائر.
- 6- سعاد بومابله وقارس بوناكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد المناجمت، العدد 03، مارس 2004، ص 205.
- 7- مراد رايس، مرجع سابق، ص: 29.
- 8- لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال جامعة الجزائر، 2003-2004، ص: 14.
- 9- إبراهيم بختي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، على العنوان: http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf,29/04/2008.09:58

- 10- أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، مصر، 1999، ص: 23-24.
- 11- الربيع، محمد. العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية -دراسة تطبيقية على الضباط الداخليين في قيادة أمن المنشآت والقوة الخاصة لأمن الطرق، دراسة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2004. ص58.
- 12- الحري، خديجة احمد عبد المومن، التطوير التنظيمي وأثره على كفاءة الأداء في المنظمة: دراسة تطبيقية على مدينة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، 2003، ص24.
- 13- الصغير، فهد بن محمد، العناخ التنظيمي وأثره على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2002. ص32.

**Information And Communications Technology And Its Role
In The functional Performance Of The Banking****"Field Study On The Syrian Private Banks"**

Zakaria Abdul Salam

Faculty of Economics, based business- Euphrates University

Summary

The research aims to analyze and diagnose the relationship between information and communication technology and functionality banking because of the large role played by large and rapid developments in the field of information and communication technology in performance and determine the level and quality.

And embodied a fundamental research problem that questionably (What is the nature and effect relationship between information and communication technology and functionality banking).

The research on the two main two assumptions: first: no significant positive correlation between information and communications technology relationship in terms of components and functionality of the research sample banks. The second hypothesis are: no effect relationship between information and communication technology in terms of components and functionality of the banks of the research sample.

To test the validity of hypotheses have been collecting data on the variables search adoption questionnaire prepared for this purpose have been distributed to the research sample totaling (85) per person.

The study came to the set of results from the most important that there is the impact of a statistically significant for the information and communications technology in terms of components and functionality of the banks of the research sample, it is also no significant correlation positive between information and communication technology in terms of components and functionality of banks research sample relationship.

**Key words: information and communications technology -
job performance**