مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في مصرف التسليف الشعبي دراسة تطبيقية في فرع جبلة لمصرف التسليف الشعبي
اسم الكاتب: د. عبدالهادي الرفاعي، فرح فؤاد عكو
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4524
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 14:00 +03

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

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

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

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (36) العدد (2) 2014
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (36) No. (2) 2014

أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في مصرف التسليف الشعبي دراسة تطبيقية في فرع جبلة لمصرف التسليف الشعبي

الدكتور عبد الهادي الرفاعي*
فرح فؤاد عكو**

(تاريخ الإيداع 26 / 1 / 2014. قُبِل للنشر في 24 / 4 / 2014)

□ملخّص □

يعدّ مصرف التسليف الشعبي من المصارف الحكومية العريقة، وكغيره من المؤسسات المالية سعت إدارته لبلورة أعماله تقنيا، وتطوير أداء العاملين فيه، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة من (ودائع، حسابات جارية، شهادات استثمار، قروض).

وبناء على ذلك تناول البحث بالترتيب أهم الأفكار التي تخدم موضوع البحث وفقاً لمايلي :

1-أهم التقنيات المستخدمة في العمل المصرفي .

2-أداء العاملين في مصرف التسليف .

3-أثر التقنيات المستخدمة في تحسين أداء العاملين في مصرف التسليف الشعبي .

وقد قمنا بتطبيق الدراسة على فرع جبلة لمصرف التسليف وتبين لنا أن التقنيات الموجودة فيه غير كافية لتطوير الأداء ، ولا تلبي ضغط العمل المصرفي الذي يتميز به هذا الفرع بأقسامه كافةً.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات ، الأداء ، مصرف التسليف الشعبي .

***أستاذ – قسم الإحصاء والبرمجة – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية .**

****طالبة دراسات عليا (دكتوراه) – اختصاص سكان وتنمية – قسم الإحصاء والبرمجة – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية .**

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (36) العدد (2) 2014
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (36) No. (2) 2014

The Effect of Information Technology on Employees Performance in The Pubular Cridet Bank (Practical Study in Jablah Branch)

Dr. Abd Ulhadi Alrifai*
Farah okko**

(Received 26 / 1 / 2014. Accepted 24 / 4 / 2014)

□ ABSTRACT □

Pubular Cridet Bank is considered the most efficient bank among others. The Adminstration of the Pubular Cridet Bank worked to external the banking works through technology and develope employees performance and improve the services of (Deposits , Current account , loans ,…etc). This Study handles the important concepts in the list below :

1- The most important technology used in the bank.

2- Employees performance in the bank.

3-The effect of the technology in improving employees performance in the Pubular Cridet Bank.

This stydy has been implemented at Jablah branch and the result showed that the available technology is not enough to develop the work performance and not enough to accommodate the pressur of banking work in all the department of the bank.

Key words:, Information technology, Performans, Pubular cridet bank.

*Professor in Department of statistics and programming , Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

**Ph.D. Student, Department of statistics and programming, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria

مقدمة:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمنزلة عامل مشترك في معظم المؤسسات والشركات الحكومية وغير الحكومية ذات النشاط الاقتصادي ، والإداري ، والمالي ، وغيرها .

ولا سيما أن المصارف أصبحت من المؤسسات الأكثر استخداماً لتكنولوجيا المعلومات نظراً لنشاطاتها المتنوعة، والخدمات التي تؤديها، بالإضافة إلى المزايا المكتسبة من أتمتة عملها، وفي مقدمتها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة مخرجات وأداء عملها المصرفي، وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات ، واتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات .

ويعد مصرف التسليف الشعبي من المصارف الحكومية العريقة التي استطاعت توظيف تكنولوجيا المعلومات في أعمالها المصرفية لتشمل الشريحة الأوسع من المواطنين ، سواء ما يتعلق منها بالحسابات الجارية ، وحسابات توفير، وشهادات الاستثمار ، بالإضافة إلى قروض الدخل المحدود ، والقروض السكنية ، والشخصية ، والإنتاجية التي ساهمت إلى حد كبير في تنشيط الاقتصاد السّوري ، وتعزيز الصناعات المحلية واستمرارها وتطويرها من خلال تأمين السيولة اللازمة لتسويق منتجاتها بشكل جيد ، وتسعى إدارة المصرف للقيام بخطوات متعددة لمواكبة عمليات التطوير التقني، وتطوير أداء العاملين لتحسين مستوى الخدمات المصرفية ، والمساهمة بشكل أكبر في تنشيط حركة التمويل والاستثمار في البلاد.

مشكلة البحث :

تكمن مشكلة البحث بوجود قصور بمستوى التقنيات المتوفرة ونوعيتها في بعض فروع التسليف في سورية و تدنيها، بالإضافة لعدم كفايتها لممارسة العمل المصرفي وتقديم الخدمة المصرفية على أكمل وجه ، وتأثر أداء العاملين ومعنوياتهم المهنية بذلك .

وفرع جبلة كفرع هام متكامل وشامل لجميع الخدمات المصرفية من حسابات جارية ، وقروض دخل محدود، وقروض إنتاجية إضافة إلى شهادات الاستثمار ، تخلى عن أساليبه التقليدية في تقديم الخدمات المصرفية ليعتمد على الأساليب التقنية الحديثة مخلفاً وراءه بعض التساؤلات والاستفسارات التي أنتجت مشكلة البحث وهي :

1- ما هو الوضع التكنولوجي لمصرف التسليف فرع جبلة ؟

2- ما مدى أهمية هذه التقنيات وأثرها على أداء العاملين في تقديم الخدمات المصرفية ؟

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث :

تأتي أهمية الدراسة من الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي على اليد العاملة وانعكاس ذلك على خدماته المصرفية، فدخول التكنولوجيا العمل المصرفي (كالحاسوب وملحقاته ، والبرامج المصرفية المتطورة، وأجهزة الاتصال الحديثة وغيرها) طورت اليد العاملة، وجعلتها أكثر سرعة وجودة في انجاز مهامها ، وأصبح كل عامل يشكل وحدة إدارية متكاملة، وأكثر استيعابا للضغط المصرفي الناتج عن الإقبال الكبير من ذوي الدخل المحدود للاستفادة من الانخفاض في سعر الخدمة المصرفية، كما أصبح من السهل لأي مودع أن يتعرف على رصيده خلال

لحظات عبر شبكة الحاسوب ، ويحصل على كشف تفصيلي بالطريقة نفسها ، فضلاً عن الأمان الذي ساد أرجاء المصرف، وانخفاض نسبة الأخطاء المصرفية فيه إلى حد كبير .

أهداف البحث:

هدف هذا البحث إلى :

- ✓ إظهار واقع حال تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مصرف التسليف الشعبي في جبلة.
- ✓ بيان مدى تأثير دخول تكنولوجيا المعلومات العمل المصرفي في تطوير مهارات العاملين وتفعيل أدائهم.
- ✓ إبراز أهم المعوقات والسلبيات التكنولوجية في فرع جبلة واقتراح الحلول المناسبة .

منهجية البحث :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي لأهم ما ورد في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والمجلات والدوريات المتخصصة في مجال البحث بهدف إثراء البحث والخروج بأفضل النتائج والتوصيات ، كما تم الاعتماد على أسلوب المسح الإحصائي حيث تم توزيع استبيان شامل للبحث على العاملين في مصرف التسليف فرع جبلة ، قائم على اختبار الفروض ، ووضع النتائج للمشكلات والعقبات التي تعترض الأداء المصرفي التقني .

فرضيات البحث :

انطلق البحث من الفرضيات التالية :

- ✓ لا توجد كفاية في التقنيات الحديثة لأداء العمل المصرفي في فرع جبلة .
- ✓ لا تسهم التقنيات الحديثة المستخدمة في العمل المصرفي في تحسين جودة أداء العاملين في مصرف التسليف فرع جبلة .
- ✓ لم تساعد التقنيات الحديثة المستخدمة في العمل المصرفي في زيادة كمية العمل المنجز من قبل العاملين في مصرف التسليف فرع جبلة .
- ✓ لم تعمل التقنيات الحديثة المستخدمة في العمل المصرفي على تطوير معرفة العاملين والتزامهم بمتطلبات الوظيفة .

الدراسات السابقة :

1- أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية [1].

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تقانة المعلومات في تطوير العمل المصرفي الحكومي في سورية ، من خلال اختبار العلاقة بين استخدام تقانة المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف العامة ، وتبين من خلال النتائج أن تقانة المعلومات تؤدي دوراً مهماً في زيادة الأداء وتحسينه في الممارسة العملية ، من خلال زيادة مرونة العمل المصرفي وتسريعه وتقليل الأخطاء المرتكبة ، كما دلت النتائج على عدم وجود أطر مؤهلة ضمن المصرف تتعامل مع النظم بشكل سليم ، وأن التدريب على هذه الأنظمة غير كاف ، كما لوحظ عدم وجود كثير من العوائق التي

تواجه بناء نظم معلومات فعالة ومتطورة في المصارف العامة في سورية ، وتبين أن هناك توافقاً بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العامة في سورية والتطورات على الصعيد المحلي والعالمي .

2-دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني [2] .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين لدى البنوك الأردنية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك العاملة في الأردن بجميع مستوياتهم، وتم سحب عينة عشوائية تكونت من(381) شخصاً، طبق عليهم استبانه لقياس مكونات وأنماط الثقافة التنظيمية (القيم والمعتقدات التنظيمية، المعايير التنظيمية، التوقعات التنظيمية) وأداء العاملين وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية، وتبين من خلال النتائج توافر مرتفع لمستوى مكونات الثقافة التنظيمية ومستوى الأداء لدى العاملين في القطاع المصرفي ، كما تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية ($a<0.05$) لمكونات الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي.

3- Bank of America has 3 Million online Banking Customers[3].

أجرت هذه الدراسة مسح شامل للمراكز الهامة في بنك أميركا المشترك عبر الانترنت وذلك لشهر كانون الأول من عام 2000 وتوصلت نتائج الدراسة إلى مايلي :

-إن ما يقارب 3 ملايين من العملاء كانوا قد استخدموا الانترنت ، وكان أكثر من 75000 فاتورة دفعت عبر الانترنت ، وأن ما يقارب 130000 عميل جديد عبر الانترنت كانوا قد سجلوا خلال شهر .

-كان3 ملايين عميل مكونين من المستهلكين وعملاء المنشآت الصغيرة ، بالإضافة لأكثر من 1650 عميل تجاري يستخدمون الانترنت للخدمات المصرفية .

4-More Web Bank Folding in Europe Than in Usa[4].

أجرت هذه الدراسة مقارنة بين البنوك والمؤسسات المالية والالكترونية في أوروبا ومثيلاتها الأميركية ، حيث شملت العينة على أشهر الأسماء التجارية للمؤسسات والبنوك المالية العاملة في هذا المجال ، إضافة إلى الشركات المتخصصة في مجال الانترنت والناشئة حديثاً وذلك في كل من أوروبا وأمريكا وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

-إن نسبة النمو والتسارع نحو الانترنت لدى الشركات الأوروبية تفوق بكثير مثيلاتها الأميركية دون أن تذكر الدراسة نسبة موضحة .

-إن الشركات الأوروبية الالكترونية تميزت بكثرة وسرعة توسعها ومشاريعها ذات التكاليف الضخمة ، ولكنها بالمقابل سرعان ما اضطرت لإلغاء العديد من هذه المشاريع وتسريح أعداد كبيرة من موظفيها وتحملها لخسائر تراوحت بين (60-150) مليون دولار عام 2000 ، وحتى أن البعض اضطر للعودة إلى الخدمات المصرفية المالية التقليدية لكن المتطورة نسبياً .

الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة :

اختلفت المواضيع التي تناولتها الدراسات السابقة عن دراستنا ، فبعضها بحث في أثر تقانة المعلومات في العمليات المصرفية، وبعضها الآخر في أثر الثقافة التنظيمية في أداء العاملين ، وأخرى بحثت في أحد جوانب التكنولوجيا متمثلة بشبكة الانترنت ، أما الدراسة التي بين يدينا تناولت أثر تكنولوجيا المعلومات (الحاسوب وملحقاته ، البرامج المصرفية المتطورة ، وأجهزة الاتصال الحديثة وغيرها) في أداء العاملين في فرع واحد لمصرف التسليف الشعبي وهو فرع جبلة من حيث مدى كفايتها للعمل المصرفي ، ودورها في حياة العاملين المصرفي وأدائهم المهني .

الإطار النظري للبحث :

أولا :تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

شهد مصرف التسليف نقلة كبيرة من جراء استخدام التكنولوجيا ، فبعد أن كان اعتماده الكلّي على الوسائل الورقية التقليدية التي تتطلب كثير من الجهد والوقت والتكاليف ، أصبحت التقنيات الحديثة من (حواسب ، وقواعد بيانات ، وشبكات اتصال ، بالإضافة للوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب) ، العنصر الأساسي في عمله ، والتي وفرت عليه كثيراً من المصاعب والمشاكل التي كانت تواجه العمل المصرفي من حيث الأداء ودقة البيانات ، وتقليص الإجراءات الإدارية ، فضلا عن تمكين الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية وتوجيهها للعمل على مهام أكثر إنتاجية .

ويمكن القول إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي يمكن أن يحقق مايلي [5]:

- ✓ جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء وأكثر إنتاجية .
- ✓ توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار.
- ✓ توفير عمليات منظمة وإجراءات مبسطة لإدارة الموارد وبالتالي فعالية أكبر وأفضل.
- ✓ تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- ✓ تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين معا مما ينعكس إيجاباً على تنظيم العمل .
- ✓ القضاء على الهدر في الوقت والموارد .

لذا يمكن القول إن دخول التكنولوجيا العمل المصرفي لم يغير من طبيعة الوظائف التقليدية (كالودائع والقروض والتحويلات وغيرها) ، بل غير من أسلوب ممارسة هذه الوظائف وكيفية إيصال الخدمة إلى الزبائن في جو محتدم من التنافس والمخاطرة .

تقاس تكنولوجيا المعلومات بأربعة مقاييس رئيسة وهي :

✓ المستلزمات المادية: أجهزة الكترونية كأجهزة الصرافات، ومخدمات عالية الأداء وحواسب، وملحقاتها من وحدات الإدخال والإخراج ، والشبكات المتاحة والمستخدمة في نظام المعلومات .

✓ المستلزمات البرمجية: مجموعة البرمجيات المستخدمة لتشغيل وإدارة أجهزة النظام، بالإضافة للبرمجيات التطبيقية (نظم مصرفية) المستخدمة في أداء العمل مزودة بأدوات حماية لا يمكن اختراقها، وتوفر السرية المصرفية المطلوبة ويجب أن تتمتع هذه النظم بالمواصفات التالية :

- تتضمن نظام مصرفي متكامل يوفر كافة العمليات والخدمات المطلوبة في الفروع والمكاتب، والعمليات الخارجية من سحب ، وإيداع ، وصرف شيكات ، وتحويلات بموجب إشعارات مصرفية ، ومجمل أنواع الحسابات في المصرف .
- نظام الاستعلام عن الأرصدة ، وإصدار كشوفات لجميع حسابات المتعاملين الموجودة في المصرف .
- نظام القروض (القروض الشخصية و وقروض السكن، قروض مهنية، قروض صغيرة، قروض زواج ...الخ)
- نظام مكافحة غسيل الأموال والعمليات الممنوعة وعمليات تمويل الإرهاب .
- نظام المحرومين من التعامل مصرفيا .
- نظام محاسبي مركزي التعامل ومباشر يربط كافة عمليات المصرف.
- نظام النافذة الواحدة لتقديم أفضل الخدمات لزبائن المصرف بأفضل الطرق.

✓ المستلزمات البشرية : مستخدمو التقنيات المادية والبرمجية في المصرف ، والجهات المسؤولة عن صيانة النظام والشبكة لمعالجة المشكلات التي يواجهها المستخدمون في أثناء ممارسة أعمالهم .

✓ المستلزمات التنظيمية : دعم الإدارة العامة للمصرف لاستخدام نظام المعلومات والتواصل مع مستخدميه في جميع الفروع ، وقدرة النظام على إتاحة المعلومات للمستخدمين من دون قيود تنظيمية .

كما يتوفر لدى الإدارة العامة للمصرف كوادر فنية من المهندسين أصحاب الخبرات والمؤهلين في مجال أتمتة وإدارة النظم المصرفية ، ومراقبة عملياتها اليومية ، وتتم عمليات المراقبة وتقديم الخدمات لكافة فروع ومكاتب المصرف عبر شبكة الانترنت .

ثانيا : أداء العاملين في مصرف التسليف فرع جبلة

سنتعرف على أهميته ومحدداته في العمل المصرفي

أ- أهمية الأداء :

يعدّ أداء العاملين بمنزلة حجر الأساس في تحقيق أهداف المؤسسة ، والمحدد لنجاحها واستمراريتها في السوق ، ومن أجل ضمان ذلك لابد من متابعة وتقييم أداء عامليها والسيطرة عليه في الاتجاهات المحققة للأهداف ، فهناك العديد من العوامل والمتغيرات التي تؤدي إلى انحراف الأداء إلى اتجاهات معاكسة ومغايرة لتحقيق الأهداف ، وهذا ما يحتم على إدارة الموارد البشرية استخدام كافة الطرائق والأساليب الإدارية المختلفة لتحسينه وتطويره بما يخدم أهداف المؤسسة ونجاحها ، كأن تعزز من قدرة المؤسسة على اجتذاب العاملين والإبقاء على ذوي الجودة العالية ، وتحفيزهم لزيادة أدائهم ، وهذا بالتالي يؤدي إلى ربحية أعلى ، وتخفيض نسبة الدوران الوظيفي ، وارتفاع جودة المنتجات ، وانخفاض تكاليف الإنتاج ، وبالتالي سرعة أعلى في تنفيذ استراتيجي للمنظمة [6].

كما يتميز الأداء بالديناميكية نظراً لتغير وتطور مواقف وظروف المؤسسات بتغير ظروف وعوامل بيئتها الخارجية والداخلية على حد سواء ، وقد أسهمت هذه الديناميكية في عدم وجود اتفاق بين الكتاب والباحثين فيما يخص المحتوى التعريفي لمفهوم الأداء ، رغم كثرة البحوث والدراسات التي تناولت هذا المفهوم ، ويرجع ذلك إلى اختلاف المعايير والمقاييس المعتمدة في دراسة الأداء من قبل كل كاتب أو فريق من الكتاب[7] ، فهناك من يقرر أن الأداء هو ناتج سلوك الأفراد في المنظمة[8] ، وبعبارة أخرى هو السلوك الوظيفي الهادف[9] هذا السلوك إما أن يكون ايجابيا أو سلبيا ، وإما أن يكون جزءا من العمل أو خارج نطـاق الواجبات المنصوص عليها[10] ، ومنهم من ينظر إلى الأداء الوظيفي على أساس النتائج المحققة و مدى درجة بلوغ أهداف وحدة العمل والمؤسسة كنتيجة لسلوكه واستخدام مهاراته، وقدراته ومعارفه [11] .

كما يذهب كثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والانجاز والأداء، فيرون أن السلوك يعبر عما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسة التي يعملون بها ، أما الانجاز فهو ما يبقى من أثر ونتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل ، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والانجاز أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت فعلاً [12] .

وباختصار وحسب رأي الباحثة : الأداء هو النشاط الإنساني الفردي أو المشترك الرامي إلى تحقيق أهداف المنظمة نتيجة الجهد المبذول .

ب- محددات الأداء:

إن دراسة أداء الفرد ومعرفة العوامل المؤثرة فيه يعدان من أهم الدراسات وأكثرها صعوبة والتي يجب القيام بهما لفهم طبيعة أداء الأفراد بشكل دقيق و توجيه هذا الأداء بما يحقق النتائج والأهداف المخطط لها ، وتأتي صعوبة دراسة

الأداء الفردي من كثرة العوامل والمتغيرات التي تؤثر فيه ، وتختلف هذه المتغيرات باختلاف الباحث الذي يقوم بالدراسة، مما كان سببا واضحا وجوهريا لاختلاف الدراسات التي قدموها ، وذلك لاعتقادهم أن كل واحد منهم قدم العوامل التي تعدّ المحددات الأساسية للأداء[13].

وبشكل عام يمكن أن نوجز أهم المتغيرات المشتركة لدى جميع الباحثين على النحو الآتي :

- ✓ جودة أداء العمل وتشمل (الدقة ، الإتقان ، التمكن الفني ، القدرة على تنظيم وتنفيذ العمل ، التحرر من الأخطاء) .
- ✓ كمية العمل وتشمل (حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الانجاز)
- ✓ المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة وتشمل (المعرفة ، المهارة المهنية ، المعرفة الفنية ، الخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها ، إضافة إلى الجدية في العمل ، القدرة على تحمل المسؤولية ، وانجاز الأعمال في مواعيدها والالتزام بالدوام)

وفي مصرف التسليف الشعبي ينحصر أداء العاملين في ممارسة الأنشطة التالية:

- ✓ قبول الودائع بالعملة السورية فقط .
- ✓ منح القروض لأصحاب الدخل المحدود مقابل ضمانات معينة كاحتجاز الراتب وكفالات أخرى.
- ✓ منح القروض الإنتاجية مقابل ضمانات عينية أو شخصية ، وغيرها من الضمانات التي حددها مصرف سورية المركزي .
- ✓ فتح حسابات جارية وحسابات توفير .
- ✓ تقديم خدمات الدفع والتحصيل .
- ✓ إصدار شهادات استثمار .
- ✓ دفع رواتب المتقاعدين .
- ✓ إصدار أدوات دفع كالشيكات و الحوالات وتقديم التسهيلات اللازمة لذلك .

ويلاحظ من هذه الأنشطة أنها تشكل عملاً معلوماتياً بالدرجة الأولى قائماً على تجميع البيانات ومعالجتها وتبادلها وتقديم المعلومات ، لأنها بالنهاية عبارة عن عمل خدمي [14].

ثالثاً :أثر التقنيات المستخدمة في العمل المصرفي في فرع جبلة على أداء العاملين.

يبرز دور التقنيات المصرفية من خلال الدراسة العملية التي أجريناها على جميع العاملين في مصرف التسليف فرع جبلة للتعرف على واقع التقنيات المستخدمة في العمل المصرفي ، ودورها في تحسين أداء العمل ، ومدى كفايتها في جميع أقسام العمل.

<u>الإطار العملي للدراسة :</u>

مجتمع الدراسة :

تمثل مجتمع الدراسة بجميع العاملين في فرع جبلة ،وبما أن حجم المجتمع المدروس محدودا (N=43) فقد تم أخذ المجتمع بكامله وتم توزيع الاستبيان على جميع العاملين في المصرف بمختلف مستوياتهم الإدارية والتعليمية وتم استرداد 40 استبيان.

أداة الدراسة:

تم اعتماد الاستبانة كأداة ميدانية هامة في إبراز دور التقنيات الحديثة المستخدمة، بالإضافة للمقابلات الشخصية التي أجريت مع العاملين للتأكد من دقة الإجابات الواردة في الاستبيان والمعبرة عن آرائهم واستيضاح بعض الاستفسارات ، كما تم عرض أداة الدراسة على عدد من المتخصصين في مجال إدارة الأعمال والإحصاء والبرمجة في جامعة تشرين لمعرفة مدى ملائمة ، وصلاحية فقرات الاستبانة لغوياً، وانتمائها للبعد الذي وضعت ضمنه ، وتم الأخذ بملاحظات المحكمين وآرائهم ، وأعيدت صياغة بعض الملاحظات في ضوء ملاحظاتهم .

يبدأ الاستبيان بمقدمة تهدف إلى التعريف بعنوان البحث وأهميته والتأكيد على سرية المعلومات التي سيتم جمعها من العاملين ويتضمن القسمين التاليين .

القسم الأول: يتكون من خمسة أسئلة تشمل بعض المعلومات الأولية عن العاملين في المصرف وتتمثل هذه المعلومات (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، المستوى الوظيفي ، عدد سنوات الخبرة الوظيفية) .

القسم الثاني : يتألف من 32 سؤالاً موزعة على 4 محاور تهدف إلى بيان نوع التكنولوجيا المستخدمة في العمل المصرفي ، ودورها في تحسين أداء العاملين في المصرف وتمثلت هذه المحاور بالشكل التالي:

المحور الأول :نوع التكنولوجيا المستخدمة في العمل المصرفي .

المحور الثاني : أثر التكنولوجيا في جودة أداء العاملين .

المحور الثالث :أثر التكنولوجيا في كمية العمل المصرفي.

المحور الرابع :المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة المصرفية .

وقد تم استخدام مقياس الإجابة ليكرت (likert scale) ذي خمسة خيارات حيث أعطيت لها الدرجات التالية :

الخيار	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
الدرجات المعطاة للخيار	درجة واحدة	درجتان	ثلاث درجات	أربع درجات	خمس درجات

وللتأكد من مدى وثوقية الاستبيان (الانسجام والاتساق الداخلي بين عباراته [15]) قمنا باستخدام برنامج SPSS(20) لحساب قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ وكانت النتيجة على الشكل التالي :

الجدول رقم -1- قياس مستوى الثبات

Reliability Statistics	
Cronbach's	N of items
.880	40

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد أن معامل الثبات ألفا كرونباخ يساوي (0.880) اكبر من (0.70) فهو يشير إلى مستوى ثبات جيد جداً ويدل على وثوقية المقياس وانسجام أسئلة الاستبيان وتمثيلها للبحث موضوع الدراسة تمثيلا واقعيا.

أسلوب التحليل الإحصائي:

تم استخدام الأسلوب الوصفي والتحليلي في حساب التكرارات والنسب المئوية ومتوسطات إجابات أفراد المجتمع المدروس ومقارنتها مع متوسط المقياس ، كما تم استخدام اختبار t لعينة واحدة (one sample t test) في جميع الفرضيات ، ومن ثم حساب متوسط المقياس (test value) الذي يساوي (3) .

النتائج والمناقشة :

أولاً : التحليل الوصفي للبيانات

❖ **توزع العاملين حسب النوع :**

يبين الجدول التالي توزع العاملين في المصرف حسب النوع

جدول رقم (2) توزع العاملين حسب النوع

	Frequency التكرارات	Percent النسب المئوية
ذكر	19	47.5
أنثى	21	52.5
الاجمالي	40	100.0

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

❖ **توزع العاملين حسب فئات العمر :**

يبين الجدول التالي توزع العاملين في المصرف حسب فئات العمر

جدول رقم (3) توزع العاملين حسب فئات العمر

	Frequency التكرارات	Percent النسب المئوية
أقل من 30 عام	5	12.5
من 31 إلى 40 عام	13	32.5
من 41 إلى 50 عام	19	47.5
من50 إلى 60 عام	3	7.5
الإجمالي	40	100.0

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

❖ **توزع العاملين حسب المستوى الوظيفي :**

يبين الجدول التالي توزع العاملين في المصرف حسب المستوى الوظيفي

جدول رقم (4) توزع العاملين حسب المستوى الوظيفي

	Frequency التكرارات	Percent النسب المئوية
موظف خدمات	4	10.0
موظف عادي	24	60.0
رئيس قسم	6	15.0
مدير ونائب مدير	2	5.0
القيم المفقودة	4	10.0
الإجمالي	40	100.0

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

القيم المفقودة : عدد العاملين الذين لم يجيبوا عن هذا السؤال عنها في الاستبيان

❖ **توزع العاملين حسب سنوات العمل والخبرة :**

يبين الجدول التالي توزع العاملين في المصرف حسب فئات العمر

جدول رقم (5) توزع العاملين حسب سنوات العمل والخبرة

	Frequency التكرارات	Percent النسب المئوية
أقل من 10 أعوام	7	17.5
من 11 إلى 20	26	65.0
أكثر من 20 عام	3	7.5
القيم المفقودة	4	10.0
الإجمالي	40	100.0

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

القيم المفقودة : عدد العاملين الذين لم يجيبوا عن هذا السؤال عنها في الاستبيان

ثانياً :اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى : لا توجد كفاية في التقنيات الحديثة لأداء العمل المصرفي في فرع جبلة .

تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة وكانت على الشكل التالي:

جدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأسئلة الخاصة بالفرضية الأولى

رقم الحالة	التكنولوجيا المستخدمة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	يتوفر في المصرف عدد كاف من الحواسب اللازمة لممارسة العمل المصرفي	2.67	1,195
2	تعتمد في عملك على نظام مصرفي متكامل يسير كافة الأعمال المصرفية	4,31	1,283
3	تتواصل مع إدارتك العامة عبر شبكة خاصة بالمصرف	3,74	1,245
4	تتواصل مع الفروع الأخرى في المحافظات عبر شبكة الانترنت	1,21	0,528
5	ترتبط جميع الأقسام في المصرف بشبكة محلية داخلية (انترانت)	4,50	0,811
6	يتلقى المتعاملون الخدمات المصرفية الكترونياً عبر شبكة الانترنت	1,22	0,637
7	تتوافر لدى مصرفكم أجهزة صرافات آلية تسهل عمليات السحب والإيداع	1,44	0,695
	المتوسط العام	2,73	0,913

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول السابق رقم (6) أن المتوسط العام بلغ 2,73 وهو منخفض مقارنة مع متوسط مقياس ليكرت البالغ 3 وبانحراف معياري قدره 0,913 ، كما يظهر الجدول أن أعلى متوسط هو 4,50 أي وجود شبكة محلية داخلية تربط جميع أقسام المصرف ، وتتيح نقل البيانات والملفات بسرعة كبيرة ، تليها4,31 أي الموافقة على وجود نظام مصرفي متكامل لممارسة العمل بإتقان ، كما ظهرت نسب مرتفعة تراوحت ما بين 3,74 للدلالة على وجود شبكة خاصة بين المصرف والإدارة العامة تساهم في نقل جميع الملفات من والى الإدارة العامة ، أو إعلام المصرف بالقرارات المصرفية الهامة ، وما بين 3,36 الموافقة على وجود بعض الحواسب المتطورة لدى بعض العاملين .

أما النسب المنخفضة فدلت على عدم توفر العدد الكافي من الحواسب الضرورية لأداء العاملين مهامهم المصرفية ، وعدم وجود شبكة واحدة تربط جميع فروع مصرف التسليف مع بعضها ، إضافة إلى عدم وجود صرافات آلية تساهم في تقديم الخدمات للمواطنين ، وعدم وجود خدمات مصرفية عبر الانترنت تسهل على المواطنين تلبية خدماتهم المصرفية.

ولاختبار الفرضية قمنا باستخدام اختبار **T-test** لمقارنة وسط المجتمع مع وسط المقياس :

جدول رقم (7) One – Sample Statistics خاص بالفرضية الأولى

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Eror Mean
نوع التكنولوجيا المستخدمة في المصرف	40	2.727142	.9134285	.1369844

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

جدول رقم (8)اختبارOne – Sample Test خاص بالفرضية الأولى

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
نوع التكنولوجيا المستخدمة في المصرف	-3.259	39	.070	-.4464286	-.723506	-.169352

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من الجدول السابق رقم (8) أن قيمة **(sig = 0.070)** أعلى من مستوى الدلالة **(0.05)** لذا نقبل فرضية العدم وهي عدم كفاية التقنيات الموجودة في مصرف التسليف فرع جبلة لأداء العاملين المصرفي ، ومن خلال المقارنة بين متوسط المقياس ومتوسط إجابات العاملين في المصرف نجد أن متوسط الإجابات الفعلية **(2.7271)** أصغر من متوسط المقياس**(3)** وهذا يشير إلى عدم كفاية التقنيات المتوفرة في فرعهم من حواسب وشبكات اتصال وغيرها لأداء مهامهم .

الفرضية الثانية: لم تساعد التقنيات الحديثة المستخدمة في العمل المصرفي في تحسين جودة أداء العاملين في مصرف التسليف فرع جبلة .

تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد مجتمع الدراسة وكانت كمايلي :

الجدول رقم (9) إجابات الأسئلة الخاصة بالفرضية الثانية

رقم الحالة	أداء العاملين	المتوسط	الانحراف المعياري
1	تسهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة دقة أداء العاملين المصرفي	3,89	0.854
2	تسهم تكنولوجيا المعلومات في إتقان العاملين عملهم المصرفي	3,86	0,692
3	تمكن التكنولوجيا من تنظيم العمل وتمكينه	4,64	0,723
4	تمكن تكنولوجيا المعلومات العاملين من تقليل الأخطاء الكثيرة المرتكبة في المعاملات المصرفية اليومية	4,09	0,445
5	تسهم تكنولوجيا المعلومات في تقليل شعور الروتين أثناء ممارسة العمل المصرفي	4,56	0,781
6	تسهم تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة العاملين المصرفية	4,63	0,690
7	تكسب تكنولوجيا المعلومات العاملين في المصرف مرونة أكبر في انجاز المعاملات المصرفية	4,58	0,770
8	تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض عدد المستندات اللازمة لإتمام العمل	3,89	0,708
9	تسهم تكنولوجيا المعلومات في تبسيط العمليات المصرفية	4,54	0,869
	المتوسط العام	4,30	0,726

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

يظهر من الجدول السابق رقم (9) ارتفاع المتوسط العام لأداء العاملين بمتوسط قدره (4,30) وانحراف معياري قدره (0,726)، وبلغ أعلى متوسط (4,64) حول قدرة التكنولوجيا على تنظيم العمل وتمكينه وبانحراف معياري قدره (0,723) ، كما بلغ أدنى متوسط (3,86) حول إسهام التكنولوجيا في إتقان العاملين عملهم المصرفي وبانحراف معياري قدر (0,692) ، وبشكل عام جميع متوسطات الإجابات تزيد عن متوسط المقياس البالغ (3) .

ولمعرفة الدور الفعال للتكنولوجيا على أداء العمل المصرفي نستخدم اختبار **T-test** لمقارنة وسط المجتمع مع وسط المقياس :

جدول رقم (10)اختبارOne – Sample Testخاص بالفرضية الثانية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء العاملين	40	4.297778	.7257778	.1397081

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

جدول رقم (11)اختبارOne – Sample Testخاص بالفرضية الثانية

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء العاملين	7.765	39	.000	1.0847953	.801720	1.367871

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من الجدول السابق رقم (10) أن (**sig = 0.000**) أقل من مستوى الدلالة (**0.05**)، لذا نرفض الفرض القائل بعدم إسهام التقنيات الحديثة في تحسين جودة أداء العاملين ونقبل الفرض البديل ، وبما أن متوسط الإجابات الفعلية (**4.2978**) أكبر من متوسط المقياس (**3**) ، فهذا يشير إلى الدور الهام للتقنيات المتوفرة في مصرف التسليف فرع جبلة في رفع جودة أداء العمل المصرفي مقارنة عما كانت عليه قبل استخدام هذه التقنيات، وبالتالي تسهم التقنيات الحديثة المستخدمة في العمل المصرفي في تحسين جودة أداء العاملين في مصرف التسليف فرع جبلة .

الفرضية الثالثة : لم تعمل التقنيات الحديثة المستخدمة في العمل المصرفي في زيادة حجم العمل المنجز من قبل العاملين في مصرف التسليف فرع جبلة .

المتوسطات والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد مجتمع الدراسة

الجدول رقم (12) إجابات أسئلة الفرضية الثالثة

رقم الحالة	كمية العمل المصرفي المنجز	المتوسط	الانحراف
1	تزيد التكنولوجيا من حجم المعاملات المصرفية المنجزة في الظروف العادية وبالتالي تزيد من حجم العمل	4,05	0,567
2	تسهم التكنولوجيا في تقديم خدمات جديدة للعملاء	2,66	0,745
3	تسهم التكنولوجيا في تقديم خدمات ذات نوعية جيدة	3,70	0,702
4	تسهم التكنولوجيا في القضاء على هدر الوقت	4,44	0,909
5	تسهم التكنولوجيا في القضاء على هدر الموارد	3,92	0,874
6	يسرع التشبيك الالكتروني بين مختلف أقسام المصرف في نقل البيانات والمعلومات والملفات بين المتعاملين	4,62	0,681
7	تسهم التكنولوجيا في تقليل تكلفة العمل المصرفي	3,92	0,640
	المتوسط العام	3,90	0,731

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نلاحظ من الجدول السابق رقم (12) ارتفاع المتوسط العام الذي بلغ (3,90) وبانحراف معياري قدره (0,731) كما يظهر أعلى متوسط (4,62) حول وجود التشبيك الالكتروني بين مختلف أقسام المصرف لنقل البيانات والمعلومات والملفات وبانحراف معياري قدره(0,681) ، أما أقل متوسط ظهر (2,66) وهذا يدل على عدم تقديم التكنولوجيا خدمات جديدة للعملاء وبانحراف معياري قدره (0,745) ، أما باقي متوسطات الإجابات فكانت أعلى من متوسط المقياس البالغ (3) .

ولإثبات الدور الفعال للتقنيات المستخدمة على أداء العمل المصرفي نستخدم اختبار **T-test** لمقارنة وسط المجتمع مع وسط المقياس:

جدول رقم (13)One-Sample Statistics الخاص بالفرضية الثالثة

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أثر تكنولوجيا المعلومات على حجم العمل المصرفي المنجز	40	3.901429	.7311429	.1403151

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

جدول رقم (14)اختبارOne-Sample Testالخاص بالفرضية الثالثة

	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
أثر تكنولوجيا المعلومات على حجم العمل المصرفي المنجز	4.302	39	.000	.6035714	.319757	.887385

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نلاحظ من الجدول السابق رقم (14) أن (**sig = 0.000**) أقل من مستوى الدلالة (**0.05**) لذا نرفض الفرضية القائلة بعدم إسهام التقنيات المتوفرة في فرع جبلة في زيادة حجم العمل المنجز من قبل العاملين ونقبل الفرض البديل،ومن خلال المقارنة بين المتوسطين نجد أن متوسط الإجابات الفعلية (**3.90**) أكبر من متوسط المقياس (**3**) ، وهذا يشير إلى موافقة الموظفين على الدور الهام للتقنيات المستخدمة في زيادة حجم العمل المصرفي المنجز مقارنة بما كانت عليه قبل استخدام هذه التقنيات ، وبالتالي تسهم التقنيات الحديثة المستخدمة في العمل المصرفي في زيادة حجم العمل المنجز في مصرف التسليف فرع جبلة .

الفرضية الرابعة :لا تسهم التقنيات الحديثة المستخدمة في العمل المصرفي في تطوير معرفة العاملين والتزامهم بمتطلبات الوظيفة .

المتوسطات والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد مجتمع الدراسة

جدول رقم (15) إجابات الأسئلة الخاصة بالفرضية الرابعة

رقم الحالة	المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة المصرفية	المتوسط	الانحراف
1	تزيد التكنولوجيا من سرعة انجاز العمل	3,80	0,719
2	تزيد التكنولوجيا من ثقافة العاملين المصرفية المؤتمتة	3,61	0,934
3	تسهم التكنولوجيا في توسيع معرفة العاملين حول الخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات التي يؤدونها	3,68	0,669
4	تسهم التكنولوجيا في جعل العاملين أكثر جدية في أداء أعمالهم المصرفية	3,78	0,712
5	تسهم التكنولوجيا في جعل العاملين أكثر قدرة على تحمل المسؤوليات	3,44	0,909
6	تساعد التكنولوجيا العاملين في المصرف على انجاز أعمالهم في مواعيدها	4,57	0,959
7	تسهم التكنولوجيا في جعل العاملين أكثر التزاما بالدوام الرسمي	3,94	0,475
8	يتوقف العمل المصرفي في جميع الأقسام في حال توقف عمل النظام المصرفي	4,75	0,439
9	يتوفر لدى المصرف خبراء للإشراف على أداء الأعمال وسيرها بشكل صحيح.	3,83	0,507
	المتوسط العام	3,93	0.703

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نلاحظ من الجدول السابق رقم (15) أن أعلى متوسط هو (4,75) يتوقف العمل المصرفي في حال توقف النظام المصرفي ، وبالمرتبة الثانية متوسط انجاز الأعمال المصرفية في مواعيدها بمتوسط قدرة(4,57) ، ولكن بشكل عام يتضح أن جميع المتوسطات تتجاوز متوسط المقياس (3) ، كما أن المتوسط العام (3,93) أعلى من متوسط المقياس .

ولإثبات الدور الفعال للتقنيات المستخدمة على أداء العمل المصرفي نستخدم اختبار **T-test** لمقارنة وسط المجتمع مع وسط المقياس:

جدول رقم (16) One-Sample Statistics الخاص بالفرضية الرابعة

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة المصرفية	40	3.933333	.7025555	.1651588

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

جدول رقم (17) اختبار One-Sample Test الخاص بالفرضية الثالثة

Test Value = 3						
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة المصرفية	3.414	39	.002	.5638889	.229824	.897954

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نلاحظ من الجدول السابق رقم (17) أن (**sig = 0.002**) أقل من مستوى الدلالة (**0.05**) لذا نرفض الفرضية القائلة بعدم إسهام التقنيات المتوفرة في فرع جبلة في تطوير معرفة العاملين والتزامهم بمتطلبات الوظيفة، ومن خلال المقارنة بين المتوسطين نجد أن متوسط الإجابات الفعلية (**3.93**) أكبر من متوسط المقياس (**3**)، وهذا يشير إلى موافقة الموظفين على الدور الهام للتكنولوجيا في تطوير معرفة العاملين والتزامهم بمتطلبات الوظيفة .

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

1- عدد الحواسب الالكترونية وملحقاتها المتوفرة في فرع جبلة أقل من عدد الموظفين، وممن تتطلب أعمالهم حواسب لممارسة مهامهم الوظيفية .

2- يفتقر فرع جبلة لبعض التقنيات الهامة للعمل المصرفي تتجسد فيما يلي :

- عدم وجود صرافات آلية منتشرة في الطرقات تلبي رغبات المتعاملين من عمليات سحب وإيداع ودفع الرواتب التقاعدية .
- عدم وجود شبكة انترنيت تربط فروع مصرف التسليف المنتشرة في جميع أرجاء القطر وتلبي رغبات المتعاملين أينما وجدوا في تحويل أرصدتهم من حسابهم إلى حساب أخر أو العكس .

3-التقنيات المتوفرة في فرع جبلة من (حواسب وملحقاتها وشبكات اتصال وقواعد بيانات ونظم مصرفية) ساهمت في تحسين جودة أداء العاملين المصرفي مقارنة بما كانت عليه قبل استخدام هذه التقنيات وهذا ما أثبتناه في الفرضية الثانية.

4-ساهمت التقنيات المتوفرة في فرع جبلة من زيادة كمية العمل المنجز من قبل العاملين حيث ازداد حجم المعاملات المصرفي وقللت من تكلفة العمل المصرفي وقضت على هدر الوقت والموارد وهذا ما أثبتناه في الفرضية الثالثة.

5-ساهمت التقنيات المتوفرة في فرع جبلة في تطوير معرفة العاملين المصرفية والتزامهم بمتطلبات الوظيفة فقد زادت من سرعة الانجاز في الوقت المحدد ، وزادت من ثقافتهم المصرفية ، وجعلتهم أكثر جدية وقدرة على تحمل المسؤوليات ، وأكثر التزاما بالدوام الرسمي وهذا ما أثبتناه في الفرضية الرابعة والأخيرة .

6-يتوفر لدى المصرف مهندسون وخبراء في أعمال التكنولوجيا في حال حدوث أي أعطال أثناء العمل ، وكذلك للإشراف على أداء الأعمال وسيرها بشكل صحيح.

التوصيات:

1-مصرف التسليف فرع جبلة مصرف كبير وشامل بعملياته المصرفية وقروضه يلبي رغبات الشريحة العظمى من المواطنين وهذا يحتم على إدارته العامة إعطائه المزيد من الاهتمام وابتكار خدمات جديدة لعملائه ، ومنافسة غيره من المصارف، وجعله من أولياتها في خططها المستقبلية .

2-تزويد فرع جبلة بالعدد الكافي من الحواسب وملحقاتها التي تلبي رغبات العاملين فيه لتمكينهم من أداء واجباتهم المهنية .

3-تزويد هذا المصرف بالعدد الكافي من الصرافات الآلية لمساعدة المتعاملين من الحصول على رواتبهم وإتمام عمليات سحوباتهم وبالتالي تخفيف عبء العمل داخل المصرف.

4-دراسة إمكانية توفير شبكة انترنيت لهذا الفرع وإيصال خدماتها لجميع المتعاملين أينما وجدوا .

المراجع :

1-قاسم ، عبد الرزاق ؛ العلي ، أحمد . *أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية* ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، كلية الاقتصاد ، المجلد الثامن والعشرون ، العدد الأول، 2012 ، 301-326 .

2-النسور ، مروان محمد . *دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني* ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، جامعة البلقاء التطبيقية ، المجلد العشرون ، العدد الثاني ، 2012 ، 187-210 .

3- FINANCE,W.Bank of American has 3million on line banking customers , Vol.5 , issue2 , 2001, p2 .

4- CAROL ,P. More web bamks folding in europ than usa , American Banker , Vol. 105, issue 85 , 2001 , p50 .

5-بوخمخم ، عبد الفتاح ؛ هروم ، عز الدين . *تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية* ، مجلة الاقتصاد والمجتمع، كلية العلوم ، جامعة منتوري ، قسطنطينة ،العدد السادس، 2010، ص320 .

6- WAN,H.L. *Human capital dredlopment policies,enhancing employmees,statistiction*,Journal of European,industrial traning,2007,p32.

7-الداوي ، الشيخ . *تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء* ، مجلة الباحث ، جامعة الجزائر ، العدد السابع ، 2010 ، ص217.

8-ناصر ، سومر أديب . *دراسة تحليلية لأداء العاملين في المصارف العامة في محافظة اللاذقية والعوامل المؤثرة فيه*، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات في القطر العربي السوري ، العدد الثاني ، 2008 ، ص55 .

9-عبد الناصر ، موسى. *نظام مقترح لتقييم أداء الأفراد في المؤسسات الاقتصادية العمومية* . رسالة دكتوراه ، جامعة باجي عناب ، عنابة ، 2005، ص11.

10- القاضي ، زيد مفيد . *علاقة الممارسات الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية وأداء العاملين وأثرهما على أداء المنظمات* . رسالة ماجستير ، قسم إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، 2012، 20-21.

11- ROBERT,B.*Manager's guide to performce reviews*.Mc graw,2004,p39.

12- درة ، عبد الباري. *تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات ، الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة* ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2003 ، 14-15 .

13- حسن ، راوية .*السلوك في المنظمات* ، الدار الجامعية للنشر ، الإسكندرية ،2001، ص459.

14- بخيتي ، إبراهيم . *صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء*، المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، قسم علوم التسيير ، جامعة ورقلة ، 2005، ص306.

15- عوض، سليمان . *نموذج دوافع ونوايا المدير لاستخدام نظم دعم القرار. رسالة ماجستير* ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، مصر ،2001، ص78.