



## 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 عكوه

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/4524>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/17 15:54 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكademie 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 لاغناء المحتوى العربي على الانترنت.

لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على

[info@political-encyclopedia.org](mailto:info@political-encyclopedia.org)

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

<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 السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتها.



## 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\*\*

(تاریخ الإیداع 26 / 1 / 2014 . قُبِل للنشر في 24 / 4 / 2014)

### □ ملخص □

بعد مصرف التسليف الشعبي من المصادر الحكومية العريقة، وكغيره من المؤسسات المالية سعت إدارته لبلورة أعماله تقنياً، 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 لما يلي :

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 كافة.

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

\*أستاذ - قسم الإحصاء والبرمجة - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سوريا .

\*\*طالبة دراسات عليا (دكتوراه) - اختصاص سكان وتنمية - قسم الإحصاء والبرمجة - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سوريا .

## 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 stdy 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 أتمتها 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 والسرعى المبني على الحقائق والمعلومات .

ويعد مصرف التسليف الشعبي من المصارف الحكومية العريقة التي استطاعت توظيف تكنولوجيا المعلومات في أعمالها المصرافية 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 السوري ، وتعزيز الصناعات المحلية واستمرارها وتطورها من خلال تأمين السيولة اللازمة لتسويق منتجاتها بشكل جيد ، وتسعي 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 :

تكمّن مشكلة البحث بوجود قصور بمستوى التقنيات المتوفرة ونوعيتها في بعض فروع التسليف في سوريا وتدنيها، بالإضافة لعدم كفايتها لممارسة العمل المصرفي وتقديم الخدمة المصرفية على أكمل وجه ، وتأثير أداء العاملين ومعنياتهم 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 المصرافية، فدخول التكنولوجيا العمل المصرفي (الحاسوب وملحقاته ، والبرامج المصرفية المتقدمة، وأجهزة الاتصال الحديثة وغيرها) طورت اليد العاملة، وجعلتها أكثر سرعة وجودة في انجاز مهامها ، وأصبح كل عامل يشكل وحدة إدارية متكاملة، وأكثر استيعاباً للضغط المتصارفي الناتج عن الإقبال الكبير من ذوي الدخل المحدود للاستفادة من الانخفاض في سعر الخدمة المصرفية، كما أصبح من السهل لأي موظف 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 سوريا [1].**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تقانة المعلومات في تطوير العمل المصرفي الحكومي في سوريا ، من خلال اختبار العلاقة بين استخدام تقانة المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف العامة ، وتبيّن 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 إطار 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 ومتقدمة في المصارف العامة في سورية ، وتبيّن أن هناك تواافقاً 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].

هدف 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 استبانة لقياس مكونات وأنماط الثقافة التنظيمية (القيم والمعتقدات التنظيمية، المعايير التنظيمية، التوقعات التنظيمية ) وأداء العاملين وعلاقتها بعض المتغيرات الديمغرافية، وتبيّن من خلال النتائج توافر مرتفع لمستوى مكونات الثقافة التنظيمية ومستوى الأداء لدى العاملين في القطاع المصرفي ، كما تبيّن 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 استخدمو الانترنت ، وكان أكثر من 75000 فاتورة دفعت عبر الانترنت ، وأن ما يقارب 130000 عميل جديد عبر الانترنت كانوا قد سجلوا خلال شهر .

-كان 3 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 الأمريكية ، حيث شملت العينة على أشهر الأسماء التجارية للمؤسسات والبنوك المالية العاملة في هذا المجال ، إضافة إلى الشركات المتخصصة في مجال الانترنت والناشرة حديثاً وذلك في كل من أوروبا وأمريكا وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

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

-إن الشركات الأوروبية الالكترونية تميزت بكثره وسرعة توسيعها ومشاريعها ذات التكاليف الضخمة ، ولكنها بالمقابل سرعان ما اضطرت لإلغاء العديد من هذه المشاريع وتسرير 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 المتطرفة نسبياً .

## الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة :

اختلاف 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 بحث في أحد جوانب التكنولوجيا متمثلة بشبكة الانترنت ، أما الدراسة التي بين يدينا تناولت أثر تكنولوجيا المعلومات (الحاسوب وملحقاته ، البرامج المصرفية المتقدمة ، وأجهزة الاتصال الحديثة وغيرها) في أداء العاملين في فرع واحد لمصرف التسليف الشعبي وهو فرع جبلة من حيث مدى كفايتها للعمل المصرفى ، ودورها في حياة العاملين المصرفى وأدائهم المهني .

**الإطار النظري للبحث :****أولاً : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**

شهد مصرف التسليف نقلة كبيرة من جراء استخدام التكنولوجيا ، فبعد أن كان اعتماده الكلي على الوسائل الورقية التقليدية التي تتطلب كثير من الجهد والوقت والتكليف ، أصبحت التقنيات الحديثة من (حواسيب ، وقواعد بيانات ، وشبكات اتصال ، بالإضافة للوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسوب ) ، العنصر الأساسي في عمله ، والتي وفرت عليه كثيراً من المصاعب والمشاكل التي كانت تواجه العمل المصرفي من حيث الأداء ودقة البيانات ، وتقليص الإجراءات الإدارية ، فضلاً 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 منتظمة وإجراءات مبسطة لإدارة الموارد وبالتالي فعالية أكبر وأفضل.
- ✓ تعزيز المساعدة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- ✓ تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين 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 محتمم من التنافس والمخاطر .

تقاس تكنولوجيا المعلومات بأربعة مقاييس رئيسية وهي :

✓ المستلزمات المادية: أجهزة الكمبيوترية لأجهزة الصرافات، ومخدمات عالية الأداء وحواسيب، وملحقاتها من وحدات الإدخال والإخراج ، والشبكات المتاحة المستخدمة في نظام المعلومات .

✓ المستلزمات البرمجية: مجموعة البرمجيات المستخدمة لتشغيل وإدارة أجهزة النظام ، بالإضافة للبرمجيات التطبيقية (نظم مصرافية) المستخدمة في أداء العمل مزودة بأدوات حماية لا يمكن اختراقها، وتتوفر السرية المصرافية 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 مصرافية ، ومجمل أنواع الحسابات في المصرف .
- نظام الاستعلام عن الأرصدة ، وإصدار كشوفات لجميع حسابات المتعاملين الموجودة في المصرف .
- نظام القروض (القروض الشخصية وقروض السكن، قروض مهنية، قروض صغيرة، قروض زواج ...الخ )
- نظام مكافحة غسيل الأموال والعمليات الممنوعة وعمليات تمويل الإرهاب .
- نظام المحروميين من التعامل مصرفيا .
- نظام محاسبى مركب التعامل ومبادر 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 يتتوفر لدى الإدارة العامة للمصرف كوادر فنية من المهندسين أصحاب الخبرات والمؤهلين في مجال أتمتها وإدارة النظم المصرفية ، ومراقبة عملياتها اليومية ، وتنمية عمليات المراقبة وتقديم الخدمات لكافة فروع ومكاتب المصرف عبر شبكة الانترنت .

### ثانياً : أداء العاملين في مصرف التسليف فرع جبلة

ستتعرف على أهميته ومحدداته في العمل المصرفي

#### أ- أهمية الأداء :

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

كما يتميز الأداء بالдинاميكية نظراً للتغير وتطور مواقف وظروف المؤسسات بتغيير 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 الهدف [9] هذا السلوك إما أن يكون ايجابياً أو سلبياً ، وإنما أن يكون جزءاً من العمل أو خارج نطاق 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 و معارفه [11] .

كما يذهب كثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والإنجاز 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 والإنجاز أي مجموع السلوك والناتج الذي تحقق 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 بها 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 ، وتحتفي هذه المتغيرات باختلاف الباحث الذي يقوم بالدراسة، مما كان سببا واضحا وجوهريا لاختلاف الدراسات التي قدموها ، وذلك لاعتقادهم أن كل واحد منهم قدّم 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 ، الإنقان ، 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 ، الخافية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها ، إضافة إلى الجدية في العمل ، القدرة على تحمل المسؤولية ، وإنجاز 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 كاحتياز الراتب وكفالات أخرى.

- ✓ منح القروض الإنتاجية مقابل ضمانات عينية أو شخصية ، وغيرها من الضمانات التي حددها مصرف سوريا المركزي .

✓ فتح حسابات جارية وحسابات توفير .

✓ تقديم خدمات الدفع والتحصيل .

✓ إصدار شهادات استثمار .

✓ دفع رواتب المتقاعدين .

✓ إصدار أدوات دفع كالشيكات و الحالات 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 خمي [14].

### **ثالثاً: أثر التقنيات المستخدمة في العمل المصرفية في فرع جبلة على أداء العاملين.**

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

#### **الإطار العملي للدراسة :**

#### **مجتمع الدراسة :**

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

**أداة الدراسة:**

تم اعتماد الاستبيان 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 واستيضاخ 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 الاستبيان لغويًا، وانتهاها للبعد الذي وضعه ضمنه ، وتم الأخذ بمحظات المحكمين وأرائهم ، 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 :** يتتألف من 32 سؤالاً موزعة على 4 محاور تهدف إلى بيان نوع التكنولوجيا المستخدمة في العمل المصرفي ، ودورها في تحسين أداء العاملين في المصرف وتتمثل 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 :

ال الخيار	الدرجات المعطاة للختار	درجة واحدة	درجتان	ثلاث درجات	أربع درجات	موافق	موافق بشدة

وللتتأكد من مدى وثوقية الاستبيان (الانسجام والاتساق الداخلي بين عباراته [15] ) قمنا باستخدام برنامج SPSS 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 ) فهو يشير إلى مستوى ثبات جيد جداً ويدل على وثوقية المقياس وانسجام أسئلة الاستبيان وتمثيلها للبحث موضوع الدراسة تمثيلاً واقعياً.

**أسلوب التحليل الإحصائي:**

تم استخدام الأسلوب الوصفي والتحليلي في حساب التكرارات والنسب المئوية ومتواسطات إجابات أفراد المجتمع المدروس ومقارنتها مع متواسط المقياس ، كما تم استخدام اختبار t لعينة واحدة (one sample t test) في جميع الفرضيات ، ومن ثم حساب متواسط 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 النسبة المئوية
ذكر	19	47.5
أنثى	21	52.5
الإجمالي	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 النسبة المئوية	Percent النسبة المئوية
أقل من 30 عام	5	12.5
من 31 إلى 40 عام	13	32.5
من 41 إلى 50 عام	19	47.5
من 50 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 النسبة 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 النسبة المئوية	Percent النسبة 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

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

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 ، وتحتاج نقل البيانات والملفات بسرعة كبيرة ، تليها 4,31 أي الموافقة على وجود نظام مصرفي متكامل لممارسة العمل بإتقان ، كما ظهرت نسب مرتقبة 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 فدللت على عدم توفر العدد الكافي من الحواسب الضرورية لأداء العاملين مهمتهم 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 مصرافية عبر الانترنت تسهل على المواطنين تلبية خدماتهم المصرفية.

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

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

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error 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) اختبار One 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  $\text{sig} = 0.070$  أعلى من مستوى الدلالة (**0.05**) لذا نقبل فرضية عدم وهي عدم كفاية التقنيات الموجودة في مصرف التسليف فرع جبلة لأداء العاملين المصرفية ، 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 حواسيب وشبكات اتصال وغيرها لأداء مهامهم .

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

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

الجدول رقم (9) إجابات الأسئلة الخاصة بالفرضية الثانية

رقم الحالـة	أداء العـاملـين	المـتوـسط	الـانـحرـافـ المـعـيـارـي
1	تسهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة دقة أداء العاملين المصرفـيـ	3,89	0.854
2	تسهم تكنولوجيا المعلومات في إيقـانـ العـاملـينـ عـلـمـهـ المـصـرـفـيـ	3,86	0,692
3	تمكنـ التـكـنـوـلـوـجـيـاـ منـ تنـظـيمـ الـعـلـمـ وـتـمـكـنـهـ	4,64	0,723
4	تمـكـنـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـومـاتـ العـالـمـلـينـ مـنـ تـقـلـيلـ الـأـخـطـاءـ الـكـثـيرـةـ	4,09	0,445
5	تسـهـمـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـومـاتـ فـيـ تـقـلـيلـ شـعـورـ الـرـوتـينـ أـشـاءـ مـمارـسـةـ	4,56	0,781
6	تسـهـمـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـومـاتـ فـيـ رـفـعـ كـفـاعـةـ العـالـمـلـينـ المـصـرـفـيـةـ	4,63	0,690
7	تكـسـبـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـومـاتـ العـالـمـلـينـ فـيـ المـصـرـفـ مـرـونـةـ أـكـبـرـ فـيـ	4,58	0,770
8	إنـجازـ الـعـالـمـلـينـ المـصـرـفـيـةـ	3,89	0,708
9	تسـهـمـ تـكـنـوـلـوـجـيـاـ المـعـلـومـاتـ فـيـ تـخـفـيـضـ عـدـدـ الـمـسـتـدـاتـ الـلـازـمـةـ	4,54	0,869
	لـتـنـامـ الـعـلـمـ	4,30	0,726
	المـتوـسطـ الـعـالـمـ		

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 وانحراف معياري قدره (0,723) ، كما بلغ أدنى متوسط (3,86) حول إسهام التكنولوجيا في إتقان العاملين عملهم المصرفي وانحراف 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) اختبار One-Sample Test خاص 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) اختبار One-Sample Test خاص 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	1.36787

المصدر ميداني بناء على البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية

نجد من الجدول السابق رقم (10) أن ( $\text{sig} = 0.000$ ) 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 بما 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 الحالـة	كمـيـة العمل المـصـرـفـيـ المـنـجـزـ	المـتوـسطـ	الـاـنـحـارـافـ
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 التثبيك الإلكتروني بين مختلف أقسام المصرف في نقل البيانات والمعلومات والملفات بين المعاملين	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 التثبيك الإلكتروني 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 كانت 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) 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
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 ( $\text{sig} = 0.000$ ) أقل من مستوى الدلالة ( $0.05$ ) لذا نرفض الفرضية الثالثة 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 المؤتمته	3,61	0,934
3	تسهم التكنولوجيا في توسيع معرفة العاملين حول الخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات التي يبدونها	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 بالدراوم الرسمي	3,94	0,475
8	يتوقف العمل المصرفي في جميع الأقسام في حال توقف عمل النظام المصرفي	4,75	0,439
9	يتتوفر 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) اختبار 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

المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة المصرفية	Test Value = 3					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
	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 ( $\text{sig} = 0.002$ ) 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 الحواسيب الالكترونية وملحقاتها المتوفرة في فرع جبلة أقل من عدد الموظفين، وممن تتطلب أعمالهم حواسيب لممارسة مهامهم الوظيفية .
- 2 يفتقر فرع جبلة لبعض التقنيات الهامة للعمل المصرفي تتجسد فيما يلي :

- عدم وجود صرافات آلية منشورة 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 أرصدمهم من حسابهم إلى حساب آخر أو العكس .
- 3- التقنيات المتوفرة في فرع جبلة من (حواسيب وملحقاتها وشبكات اتصال وقواعد بيانات ونظم مصرافية) 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 المصرافية والتزامهم بمتطلبات الوظيفة فزادت من سرعة الانجاز في الوقت المحدد ، وزادت من ثقافتهم المصرافية ، وجعلتهم أكثر جدية وقدرة على تحمل المسؤوليات ، وأكثر التزاما بالدرايم 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 المصرافية وقوضه 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 الحواسيب 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 سحبها 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 سوريا ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، كلية الاقتصاد ، المجلد الثامن والعشرون ، العدد الأول ، 2012 ، 326-301 .
- 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 ، 210-187 .
- 3- FINANCE,W.Bank of American has 3million on line banking customers , Vol.5 , issue2 , 2001, p2 .

- 4- CAROL ,P. More web banks folding in europe than usa , American Banker , Vol. 105, issue 85 , 2001 , p50 .
- 5- بوخمم ، عبد الفتاح ؛ هروم ، عز الدين . تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية ، مجلة الاقتصاد والمجتمع، كلية العلوم ، جامعة منتوري ، قسطنطينية ، العدد السادس ، 2010، ص320.
- 6- WAN,H.L. *Human capital dredlopment policies,enhancing emplomees,statisticion,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 المصادر 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 مقترن لتقييم أداء الأفراد في المؤسسات الاقتصادية العمومية . رسالة دكتوراه ، جامعة ياجي عناب ، عنابة ، 2005، ص11.
- 10- القاضي ، زيد مفید . 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 performance reviews*.Mc graw,2004,p39.
- 12- درة ، عبد الباري. تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات ، الأسس النظرية ودلائلها في البيئة العربية المعاصرة ، المنظمة العربية للتربية 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، 306، ص306.
- 15- عوض، سليمان . نموذج دوافع ونوايا المدير لاستخدام نظم دعم القرار. رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، مصر، 2001، ص78.