

دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لإجابات عينة من مديري المصارف العراقية الخاصة وعلاقتها بخصائصهم الشخصية

أ.م.د. أثير أنور شريف / قسم إدارة الأعمال / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الأنبار
م.م. بلال كامل عودة / قسم إدارة الأعمال / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الأنبار

المستخلص:

هدف البحث: يسعى البحث إلى تشخيص طبيعة علاقات الارتباط والتأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي وأبعاده المختلفة، ومدى تأثير هذه العلاقة بمجموعة من الخصائص الشخصية للمدراء عينة البحث، بالتطبيق في عينة من المصارف العراقية الخاصة، ومناقشة هذه العلاقات لفهمها وتحديد مضمونها واتجاهها بما يحسن واقع كل منهما في قطاع العمل المصرفي.

المنهجية: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كإطار علمي لمعالجة الموضوع، بالاعتماد على تطوير واستخدام استمارة استبيانية لقياس واقع كل منهما، وجمع البيانات والمعلومات لتطوير نموذج معرفي للمتغيرات البحثية قيد الدراسة، وقد جرى وضع واختبار فرضيات العلاقة والأثر تمت معالجتها وتحليل نتائجها باستخدام بعض الأدوات الإحصائية في برنامج SPSS.

النتائج: توصل البحث من خلال نتائجه إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية معنوية دفعت للتوصية بضرورة تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات بما يدعم تطوير واقع الأداء الوظيفي في العمل المصرفي مع ضرورة الأخذ بالحسبان بعض الخصائص الشخصية ذات العلاقة.

الآثار العملية: قام هذا البحث بوضع أدوات قياس مفيدة لتشخيص طبيعة العلاقة بين المتغيرات البحثية قيد الدراسة، فضلاً عن إعطاء تصور علمي ودقيق لها بما يدعم استخدام تكنولوجيا المعلومات ذات العلاقة بالأداء المصرفي زيادة على دعم وتحسين واقع ذلك الأداء.

الأصالة: قام هذا البحث بإظهار أهمية تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات ذات العلاقة بعمل القطاع المصرفي العراقي الخاص واثار ودور ذلك في تحسين الأداء الوظيفي وأبعاده في هذه المصارف.

المصطلحات الرئيسية للبحث / تكنولوجيا المعلومات، الأداء الوظيفي، إدارة المصارف.



مجلة العلوم
الاقتصادية والإدارية
العدد 91 المجلد ٢٢
الصفحات ١٩٦-١٧٤

المقدمة:

نعيش اليوم في عصر الثورة الرقمية أو التكنولوجية كما يحلو للعديد وصف واقع حال مجتمعاتنا الإنسانية، وذلك للاعتماد المتزايد على الممارسات والأعمال والسلوكيات الخاصة بإشباع الحاجات الإنسانية في هذه المجتمعات على الوسائل والأدوات التكنولوجية الرقمية.

هذه الفكرة تتضح بأجلى صورها في المنظمات الإدارية على اختلاف أنواعها ومسمياتها وأحجامها، ذلك أن التطور في هذا المجال دفع باتجاه انجاز وظائف الإدارة والمنظمة بواسطة تلك الأدوات التكنولوجية والرقمية بل أصبح لا غنى لأي من هذه المنظمات من الاعتماد وبشكل كبير على تلك الوسائل في سبيل تحقيق أهدافها وتطوير أعمالها وانجاز وتحسين أدائها الوظيفي المطلوب منها.

لأجل ذلك ركزت العديد من الدراسات واهتم العديد من الباحثين بالوقوف على ارتباطات وعلاقات هذه الأدوات والوسائل التقنية مع العديد من المتغيرات البحثية والعلمية الإدارية والتنظيمية لتشخيص حجم واتجاه وطبيعة تلك العلاقات والارتباطات وأثرها في تعزيز تلك المتغيرات.

بناءً على ذلك فقد جاءت هذه الدراسة لتشخص وتدرس طبيعة علاقات الارتباط والتأثير لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في عينة من المصارف الخاصة (الأهلية) العراقية الخاصة ودورها في الأداء الوظيفي القائم في هذه المؤسسات، لما لها من دور فاعل في تقديم الخدمات المالية وإشباع وتلبية الحاجات في هذا المجال من خلال استخدام وتوظيف الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة في عملها وفي أدائها لوظائفها الإدارية والتنظيمية والمالية المتنوعة، ولأجل تحقيق أهداف البحث التي وجد من أجلها ومعالجة إشكالياته المختلفة فقد قسم هذا النشاط العلمي إلى أجزاء خمسة اهتمت أولاً بمنهجية الدراسة وخصصت ثانياً للجانب النظري فيها وركزت ثالثاً على الجانب التطبيقي من البحث في حين جاء رابعاً وخامساً للاستنتاجات والتوصيات التي تم التوصل إليها في هذا المجال على التوالي.

أولاً منهجية البحث

تسعى الصفحات القليلة القادمة إلى توضيح إشكالية البحث النظرية والتطبيقية وبيان أهدافه وأهميته وفروضه ومنهجه العلمي المعتمد:

أ_ مشكلة البحث: تتعدد وتتوسع وترتبط استخدامات الوسائل والأدوات الرقمية التكنولوجية سيما تلك المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات بالعديد من الاستخدامات والوظائف والأعمال في المجالات المختلفة، وربما تعد تلك الاستخدامات التي يجري توظيفها في المنظمات الإدارية واحدة من أكثرها شيوعاً وبروزاً، هذا من جهة، ومن جهة ثانية يعد الأداء الوظيفي المحك الرئيس للعديد من المنظمات سيما الخدمية منها في مدى تحقيقها لأهدافها وانجازها لرسالتها وسبب وجودها، لأن ذلك الأداء نفسه يعد الخدمة والعملية التي يتم من خلالها الإيفاء بمتطلبات العمل وإشباع حاجات الزبائن وتلبية رغباتهم وتحقيق أهدافهم.

بناءً على ذلك فإن معرفة دقيقة ومقاسة حول مدى وجود علاقات ارتباط واضحة المعالم بين تكنولوجيا المعلومات واستخدامها ودعمها للأداء الوظيفي، فضلاً عن مدى تأثير تلك التكنولوجيا في ذلك الأداء يعد دافعاً محركاً للعديد من الدراسات في العديد من المنظمات، هو دافع وسبب هذا النشاط البحثي بالتركيز على قطاع النشاط المصرفي الخاص في البيئة الإدارية العراقية، ذلك أن طبيعة هذه العلاقة وحجمها ونوعها واتجاهها ما زالت مجهولة ولم يجر تشخيصها والوقوف على ماهيتها بشكل علمي ودقيق سيما في هذا القطاع.

بناءً على ذلك ولأجل توضيح معالم مشكلة البحث بشكل أكثر تفصيلاً، تبين التساؤلات الآتية هذه الفكرة:

١_ ماهية تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف قيد الدراسة وأنواعها وأشكالها وصيغها ومدى ملائمتها لطبيعة الأعمال والوظائف المؤداة فيها.

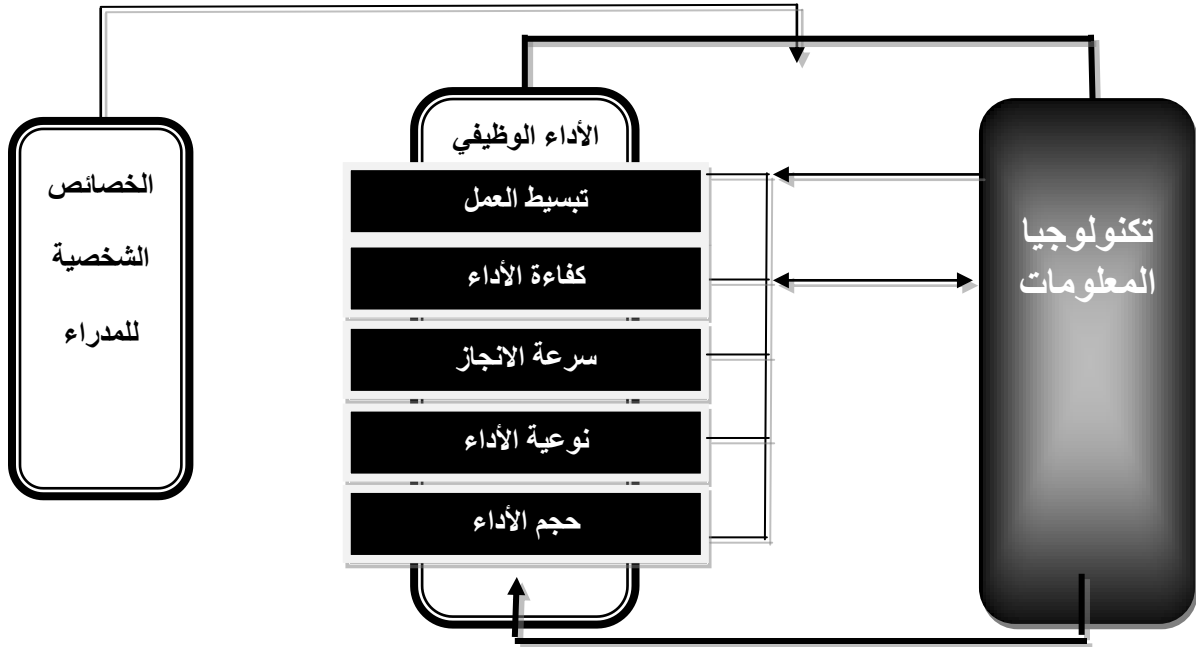
٢_ ما مستوى ونوع الأداء الوظيفي الذي يجري تقديمه من قبل أفراد وأقسام العينة قيد البحث ومدى قناعة هؤلاء الأفراد به.

٣_ ما طبيعة علاقات الارتباط والتأثير السائدة تلك المتعلقة باستخدامات تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها لأجل ذلك الأداء الوظيفي، وعلاقة كل ذلك بالخصائص الشخصية للمديرين عينة الدراسة.

٤_ كيف يمكن استثمار تلك العلاقات في تحسين توظيف تلك التكنولوجيا من جهة وكذلك دعم وتطوير ذلك الأداء من جهة أخرى.

- ب_ أهداف البحث:** تجسيدا لإشكالية البحث وتساولاته، يجدر القول انه يسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:
- 1_ تشخيص واقع استخدامات تكنولوجيا المعلومات وطبيعتها ومدى قناعة المعنيين بذلك بكفاية هذا الاستخدام ومستواه وعوائده وارتباطاته وتأثيراته.
 - 2_ الوقوف على طبيعة ونوع ومستوى الأداء الوظيفي السائد في عينة من المصارف العراقية الخاصة قيد الدراسة وتشخيص مكوناته وأبعاده وأركانه.
 - 3_ تحديد ومعرفة طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بحجمها ونوعها واتجاهها تلك التي تربط استخدامات تكنولوجيا المعلومات مع الأداء الوظيفي السائد في تلك المصارف.
 - 4_ إمكانية دعم الدور الذي تساهم فيه تلك التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي المقدم في قطاع المصارف العراقية الخاصة.
 - 5_ تقديم مساهمة معرفية علمية متخصصة لها بنائها وإطارها النظري والتطبيقي لدعم تلك المعرفة في مجالات نظم وتكنولوجيا المعلومات الإدارية، نظرية المنظمة، إدارة المصارف، بقدر تعلق الأمر باختصاص الدراسة وأهدافها وإشكالياتها وحدودها.
- ج_ أهمية البحث:** تستمد الدراسات والبحوث ابرز عناصر أهميتها من أهمية المتغيرات البحثية والعلمية التي اهتمت بمعالجتها وتشخيصها وبيان علاقاتها التبادلية، فتكنولوجيا المعلومات وبسبب استخداماتها وتوظيفاتها المتعددة باتت أهميتها تأخذ أبعاداً متنوعة حتى بات لا غنى لأية منظمة مهما كان نوعها من توظيفها واستثمارها والاعتماد عليها في انجاز وتحقيق الأهداف والأعمال اليومية، هذا من جهة، ومن جهة أخرى، يعد الأداء الوظيفي المحك الرئيس في عمل المنظمات سيما الخدمية منها، فالأداء هو نفسه العملية التي تجري فيه تحويل المدخلات إلى مخرجات بل هي نفسها النتائج المحددة المرغوبة للأعمال، ولذلك يعد الأداء الوظيفي جوهر ومحور عمل المنظمة الذي يتوقف عليه نجاح المنظمة أو فشلها.
- من ناحية أخرى يكتسب البحث أهمية من خلال ربط هذين المتغيرين والسعي لتشخيص علاقات الارتباط والتأثير فيما بينهما وبالتالي إمكانية تحسين استخدامات تكنولوجيا المعلومات من جهة وتطوير الأداء الوظيفي من جهة أخرى ودعم كل منهما من خلال تفهم هذه العلاقات.
- أخيراً يكتسب البحث أهمية مضافة من خلال مجاله التطبيقي والمتمثل بقطاع المصارف الخاصة وبما يساهم في تقديم إسهامات معرفية تطبيقية ونظرية لتطوير عمل وإدارة هذه المصارف من خلال حسن استخدامها لتكنولوجيا المعلومات فيها وتطوير أدائها الوظيفي.
- د_ فرضيات البحث:** يسعى البحث إلى إثبات أو نفي الفرضيات الآتية:
- 1_ فرضية الارتباط: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات مع الأداء الوظيفي وأبعاده.
 - 2_ فرضية التأثير: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي وأبعاده.
 - 3_ فرضيات الاختلاف: لا توجد تباينات لعلاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي تعزى للخصائص الشخصية للمدراء عينة الدراسة.
 - 4_ نموذج البحث: تجسيدا للفرضيات التي تبينها يوضح الشكل (1) ذلك.

شكل (١) أنموذج البحث الفرضي



و_ منهج البحث وأدواته: لأجل تحقيق أهداف البحث ومعالجة اشكاليته المعرفية النظرية والتطبيقية فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي أسلوباً بحثياً في معالجة متغيرات الدراسة، وهو منهج نافع لمثل هكذا دراسات تشخيصية وتحليلية تسعى إلى معرفة واقع ممارسات المتغيرات قيد الدراسة واكتشاف علاقاتها المتبادلة مع بعضها بعضاً، كما أنه يتيح المجال لاستخدام أكثر من أداة علمية لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لذلك، من هذا المنطلق فقد تم الاعتماد على استمارة استبائية معتمدة ومختبرة خاصة بكل متغير بحثي، إذ تم تشخيص واقع استخدامات تكنولوجيا المعلومات على وفق الاستمارة المنشورة، واعتمد في تصميمها على مقاييس مختبرة بصدد متغيراتها ومنتقاه من بحوث ودراسات عالمية وعربية وتم اعتمادها من قبل باحثين آخرين إذ تم اعتماد مقياس (Hensone) لعام (1996) في قياس تكنولوجيا المعلومات، وأما مقياس الأداء الوظيفي فقد تم تطوير واعتماده من (Kaplan & Norton) لعام (1992) وقد جرى توزيع هذه الاستبيانات على عينة البحث وجمعها مع مقابلة عدد منهم للمدة من ٢١ / ٤ / ٢٠١٤ ولغاية ٧ / ٢٠١٤.

ز_ مجتمع البحث وعينته:

إن الأسباب التي دعت إلى اختيار قطاع المصارف التجارية الخاصة مجتمعاً للدراسة، مجموعة من الفئات العلمية التي تدفع باتجاه نجاح تطبيق المتغيرات المبحوثة في قطاع الخدمة المصرفية، وهذه الأسباب يمكن إيجازها بالآتي:

- ١- أهمية ودور ونضج قطاع الخدمة المصرفية قياساً بالقطاعات الخدمية الخاصة الأخرى.
- ٢- تتمتع المصارف العراقية بشكل عام والخاصة بشكل خاص بمرونة وحرية أكبر للعمل والتكيف مع متطلبات البيئية في القطاعات التجارية لاسيما التكنولوجيا منها، مما هو متاح للقطاعات الاقتصادية الأخرى.
- ٣- عامل وجود دافع التحالف الإستراتيجي والمنافسة بين المصارف الخاصة والتي تستوجب تحقيق أداء وظيفي عالي.

لذا فإن عدد المصارف التي خضعت للبحث هي (١٠) مصارف وهي مصارف عريقة ومسجلة في السوق العراقي للأوراق المالية وبما تشكل نسبتهم (٢٥%) من إجمالي المصارف الخاصة العاملة في العراق وهي مصارف (الاقتصاد، الشمال، الشرق الأوسط، الائتمان، التجاري العراقي، الاستثمار العراقي، آشور، العراقي الإسلامي، المتحد، دجلة والفرات) من خلال فروعها الرئيسية الموجودة في بغداد.

أما عينة البحث فهي عينة عمديه إذ تم اختيار (٥٠) فرداً اقتصرت على الإدارات العليا في هذه المصارف وبذلك جرى تغطية أفراد العينة ممن هم بدرجة مدير و معاونه، ومديري الأقسام والمستشارين والمشرفين في المصارف عينة الدراسة، وذلك بسبب طبيعة المتغيرات البحثية وما تحتاجه من دقة في الإجابة عن استمارات الاستبانة وكما مبين في الجدول (١):

١- يظهر من الجدول (١) أن نسبة الذكور أكثر من نسبة الإناث، إذ بلغت (٦٠%) مقابل (٢٠%)، وهذا يعود إلى طبيعة عمل العينة التي تحتاج إلى جهود كبيرة تتناسب وطبيعة قدرات الذكور بشكل أكبر.
٢- كانت الفئة العمرية (٤١-٥٠) سنة النسبة الأكبر، إذ بلغت (٣٢%)، وهذا يدل على تمتع أفراد العينة بفئات عمرية ناضجة قادرة على اختيار الإجابة الملائمة بالنسبة إلى فقرات الاستبانة، وتليها الفئة العمرية (٢٠-٣٠) سنة وأما النسبة الأقل والبالغة (١٦%) فكانت للفئة العمرية من (٥١-٦٠) مما يعني تمتع أفراد العينة بطاقات شبابية مناسبة بشكل عام.

٣- بلغت نسبة الحاصلين على شهادة البكالوريوس (٤٥%) وهي النسبة الأعلى، وشهادة الدكتوراه والماجستير على نسب (٢٣%)، (١٨%) على التوالي، وهذا يدل على إن الغالبية العظمى من عينة الدراسة تقريباً من الحاصلين على شهادة جامعية أولية وعليا، وهذا يدل على امتلاكهم المعرفة لأداء العمل وحسن الإجابة عن فقرات الاستبانة، في حين بلغت نسبة الحاصلين على شهادة ثانوية فأقل نسبة (١٤%) فقط وهي النسبة الأقل من مجمل العينة.

٤- بلغت نسبة من هم بعنوان رئيس قسم (٥٢%) وهي النسبة الأعلى وفي ذلك ميزة لعينة الدراسة لمتعمهم بالخبرة والإشراف المباشر على أداء العاملين، في حين بلغت نسبة من هم بعنوان مستشار النسبة الأقل إذ بلغت (١٦%).

٥- بلغت عدد سنوات الخدمة أكثر من (٣٠) النسبة الأعلى، بلغت (٣٢%) من مجمل العينة، وهذا يدل على تمتع أفراد العينة بالخبرة الطويلة في مجال العمل وكذلك استخدامات التكنولوجيا ذات العلاقة، في حين بلغت سنوات الخدمة (١٠-٥) النسبة الأقل إذ بلغت (١٦%).

جدول (١) خصائص عينة البحث

ت	المتغيرات	توزيع الخاصية	العدد	النسبة %
١	الجنس	ذكر	٣٠	٦٠%
		أنثى	٢٠	٤٠%
المجموع				
٢	الفئة العمرية (سنة)	٣٠-٢٠	١٤	٢٨%
		٤٠-٣١	١٢	٢٤%
		٥٠-٤١	١٦	٣٢%
		٦٠-٥١ فأكثر	٨	١٦%
المجموع				
٣	المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	١٥	١٤%
		بكالوريوس	٢٤	٤٥%
		ماجستير	٦	٢٣%
		دكتوراه	٥	١٨%
		المجموع		
٤	العنوان الوظيفي	مدير تنفيذي	٦	١٢%
		مدير مفوض	١٠	٢٠%
		رئيس قسم	٢٦	٥٢%
		مستشار	٨	١٦%
المجموع				
٥	سنوات الخدمة	١٠-٥	٨	١٦%
		٢٠-١١	١٢	٢٤%
		٣٠-٢١	١٤	٢٨%
		٣١- فما فوق	١٦	٣٢%
		المجموع		
٥٠				

ثانياً_ الإطار النظري للبحث

لأجل تحقيق أهداف الدراسة وتوضيح المتغيرات البحثية التي اهتمت بمعالجتها تسعى الصفحات الآتية لتحقيق هذا الغرض:

أ_ تكنولوجيا المعلومات (IT) (Information Technology)

تسعى الصفحات الآتية إلى بناء الخلفية النظرية لموضوع تكنولوجيا المعلومات بشكل مختصر أملاً في سبيل توضيح ماهيتها وأهميتها ومكوناتها:

١_ مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تعرض مفهوم تكنولوجيا المعلومات كغيرها من المفاهيم الأخرى للعديد من النقاشات بسبب اختلاف المنطلقات الفكرية والمرجعيات العلمية التي انطلق منها كل باحث في تعريفه للمفهوم، لذلك يوجد العديد من التعريفات التي أعطيت للمصطلح، إذ يعرفها (الصباغ، ٢٠٠٢: ٢٠) على أنها مدى واسع من المواد والقدرات التي تستخدم لصنع وخرن ونشر المعلومات من خلال مكونات هي: الحواسيب، وشبكات الاتصال، والمعرفة الفنية. وربما هذا الاتجاه دفع (Sanders,2007:25) للقول بأنها المقدرة التكنولوجية للحصول على المعلومات ومعالجتها وتبادلها بهدف اتخاذ القرارات الفعالة في المنظمة.

وهي مجموعة من المعارف العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تداول ومعالجة المعلومات والتطبيقات المرتبطة بها (الشوابكة، ٢٠١١: ٨٧)، لذلك تعد سلاح استراتيجي يمكن أن يساعد في بناء وتعزيز قدرات المنظمة الإستراتيجية من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات وبما يوظف علاقة المنظمة بالمجهزين والزبائن والمنظمات الأخرى (Daft, 2000: 34) وبما تمتلكه من المكونات المادية والبرمجية للحاسوب المستخدمة في معالجة البيانات لأجل توفير المعلومات كمورد لتكنولوجيا معلومات المنظمة (Laudon, 2000: 74).

يعرف (جرغون، ٢٠١٣: ٣٦) تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة التقنيات المتمثلة في الكيان المادي والمكونات البرمجية وكذلك العنصر البشري، فضلاً عن الإجراءات المستخدمة في إطار تنظيم عمل هذه الأجزاء مع بعضها من أجل الخروج بأفضل إدارة للبيانات والمعلومات بصورها المختلفة.

وتعرف هذه الدراسة (IT) مجموعة العلوم والمهارات التي تتعامل مع المكونات المادية ومحتوياتها من البرامج الرقمية لأجهزة الحواسيب والاتصالات، والتي تسعى إلى تطبيق وتوظيف ذلك المزيج في تحقيق أهداف التنظيم البشري على اختلاف أنواعه.

٢_ أهمية ووظائف تكنولوجيا المعلومات:

تتجلى أهمية (IT) في كونها تساعد المنظمات على إيجاد وتطوير فرص جديدة للعمل (Turban,1999:103)، لأنها تساعد أصلاً على الحصول على المعلومات لأداء أعمالها بشكل متميز وتعمل على تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرائق عمل محددة، ومن ثم رفع مستويات الأداء بالمنظمة (تعلم، ٢٠١١: ٣١)، بينما يرى (العارضي) أن أهميتها تتمثل في القيام بحسابات رقمية سريعة وكبيرة الحجم ضمن عمل المنظمات، فضلاً عن السماح بالحصول على كميات كبيرة من المعلومات (العارضي، ٢٠١٢: ٢٨).

أشار (Daft) في معرض إشارته إلى أهمية (IT) في المنظمة إلى أنها تساهم في زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها وبين المنظمات مع بعضها من خلال ما توفره شبكات الاتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها (Daft,2001:246)، كما تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال ما توفره من إسهامات للعاملين والمديرين وذلك بإطلاعهم على المعلومات، إذ أن المنظمات التي تكون في مجال المنافسة العالمية لا بد لها من أن تمتلك عناصر ومقومات الميزة التنافسية المستقبلية والتي تعد تكنولوجيا المعلومات جزءاً مهماً فيها (إسماعيل، ٢٠٠٩: ٨)، في حين اختصر (الشيشاني، ٢٠٠٤: ١٩) أهميته تكنولوجيا المعلومات بالآتي:

- تساعد المنظمات على الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز.
- تساعد المنظمات على إيجاد فرص جديدة للعمل.
- تعد القاعدة الأساس التي تبنى في ضونها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فاعل ورئيس في أنجاح تلك المنظمات.
- تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المنظمات وإعادة تشكيل منتوجاتها وخدماتها.

وربما يعود السبب في كل هذه الأبعاد من الأهمية إلى مجموعة الوظائف التي تقوم بها تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة بما يأتي:

أ- جمع البيانات: عن المنظمة ويتم ذلك من خلال حفظ البيانات للتعامل معها فيما بعد أو عند الضرورة (Senn,1998:21).

ب- المعالجة: وهي تحويل أشكال البيانات والمعلومات وتحليلها نتيجة ارتباطها مع الحاسوب.

ج- صنع وتوليد المعلومات: والمراد به أن تستخدم تكنولوجيا المعلومات دائماً لصنع المعلومات من خلال المعالجة، وصنع المعلومات يعني معالجة البيانات وتنظيم المعلومات بشكل مفيد سواءً على شكل الأرقام أو النصوص أو الصور أو الأصوات وفي أحيان أخرى يجري توليدها بشكل جديد (الدليمي، ٢٠٠٦: ٤٠).

د- خزن البيانات والمعلومات: من خلال خزن البيانات والمعلومات تحافظ الحواسيب أو الأجهزة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق (الجاسم، ٢٠٠٥: ١٢٦).

هـ- الاسترجاع: ونعني به وضع واستنساخ البيانات والمعلومات من أجل المعالجة المستقبلية.

و- النقل والتوزيع: وهي إرسال المعلومات من موقع إلى آخر وذلك باستخدام أوساط مختلفة كالاقمار الصناعية والألياف الضوئية أو غير ذلك (الصباغ، ٢٠٠٢: ١٨٢).

٣_ عناصر تكنولوجيا المعلومات:

هناك مجموعة من المكونات أو العناصر تجسد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وهي تمثل الأسس العملية لمتطلبات تطبيق هذه التكنولوجيا والافادة منها، وعلى الرغم من تعدد وجهات نظر المختصين في تسمية تلك العناصر إذ حددها (الزيات، ٢٠٠٨: ١٦٩) بسبع عناصر في حين حددها (الدليمي، ٢٠٠٦: ٣٨) بثلاثة فقط، إلا انه هناك خصوصية في وجود واستخدام هذه العناصر تعتمد على طبيعة ونوع الأعمال والوظائف التي تستخدم لأجلها، عموماً وبما ينسجم وتوجهات وأهداف البحث الحالي يمكن ذكر العناصر الآتية بوصفها تجسيدا لها وللبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

• الأجهزة والمعدات: وهي الأدوات أو الأجهزة الالكترونية التي تكون في الغالب مكونات أو أجزاء جهاز الحاسوب وملحقاته مثل (الماوس، لوحة المفاتيح، شاشة العرض، وغيرها) إذ تستخدم لإدخال المعلومات والطلبات ومعالجتها وتخزينها وعرضها (الزعيبي والشرايعة، ٢٠٠٠: ١١).

• البرمجيات: عبارة عن جميع المجموعات التعليمية الخاصة بمعالجة المعلومات (Brien, 2004: 82) والتي تمثلها غالباً أنظمة التشغيل.

• الإجراءات: وهي مجموعة من التعليمات عن كيفية دمج الأجهزة والبرمجيات والبيانات والشبكات وكيفية استخدامها وتفعيلها لغرض معالجة وتوليد المخرجات (شبل، ٢٠٠٨: ٥٠).

• مهارات الموارد البشرية: وتمثل مجموعة المعارف والقدرات لانجاز مهام الأعمال، إذ يعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات، إذ يمكن وصفه بأنه تراكم ضمنى للمعرفة الموجودة في أذهان العاملين في المنظمة (أبو غنيم، ٢٠٠٧: ١١١).

• شبكات الاتصال: وهي صيغ وأشكال ومكونات أدوات الربط بين الأجهزة المستخدمة في العمل وما تحمله من بيانات ومعلومات وبرامج، لذلك ضمن المهم جداً أن تقرر المنظمات نوع وشكل الشبكات المناسبة لعملها (Gunasekaran & Ngai, 2004: 289).

• قاعدة البيانات: وهي مجموعة من البيانات والمعلومات المصنفة والمتراصة المخزونة في أجهزة خزن البيانات (Krajewski & Ritzman, 2005: 513)

ب_ الأداء الوظيفي (Job Performance)

تسعى الصفحات القليلة القادمة إلى بناء الإطار المعرفي لهذا المفهوم من خلال توضيح ماهية وبيان عناصره وأنواعه والعوامل المؤثرة فيه فضلاً عن آليات تقويمه:

١_ مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته:

يتمتع هذا المفهوم بأهمية خاصة، لكونه يمثل المسار الحقيقي الذي تنتهجه المنظمة بهدف تحقيق ما تصبوا إليه من أهداف باختلاف أنواعها بكفاءة وفعالية (رضا، ٢٠٠٣: ٥٠)، ويمثل إحدى أهم الوسائل من أجل تحقيق أهداف العمل بالمنظمات، ومن هنا نجد أن غالبية المسؤولين الإداريين يولون موضوع الأداء والعوامل المؤثرة فيه الأهمية القصوى نظراً لأن أداء إدارتهم ما هي إلا انعكاس للأداء الفردي داخلها (العماج،

لذلك ترتبط فاعلية أية منظمة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه، بوصفه العنصر المؤثر والفاعل في استخدام الموارد المادية المتاحة والذي تعتمد الإدارة في تعظيم النتائج، وترشيد استخدام الموارد المادية المتاحة، لذلك نال هذا المفهوم أهمية خاصة في دراسات الموارد البشرية والسلوك التنظيمي بشكل خاص، فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات والذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه (الغالي وإدريس، ٢٠٠٧: ٤٧٦).

يتميز الأداء الوظيفي بأنه يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة خاصة كانت أو عامة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها على مستوى الفرد والمنظمة، لأن المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء العاملين بها متميزاً (الفايدي، ٢٠٠٨: ٨١)، لذلك تسعى جميع المنظمات إلى البحث عن قيادات جديدة، وإعادة تصميم هيكلها التنظيمية ومحاولات إشراك العاملين في وضع السياسات بصورة أكبر، واستخدام نظام الجودة، وابتداع حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة، ومئات الأساليب التي تركز على غاية واحدة هي تحسين الأداء الوظيفي (هاينز، ١٩٨٩: ٢٧١).

من هنا بذل الكثير من المختصين في مجال نظرية المنظمة والفكر والسلوك التنظيمي أوقاتهم من أجل الغوص في الأعماق المعرفية لهذا المفهوم كونه يحدد مستوى ونوع الاتجاه الذي تسير فيه أية منظمة تسعى لتحقيق أهدافها، إذ يعرف الأداء الوظيفي بأنه انجاز وتنفيذ وتحقيق أعمال متعهد بها (الوظيفة) أو مكلف بتنفيذها (Armstrong, 2003: 64)، في حين أشار إليه (Haynes, 2004: 134) بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من أعمال وظيفته.

يعرف (عكاشة) الأداء الوظيفي بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد (عكاشة، ٢٠٠٨: ٢٠) وربما هذا الاتجاه دفع (Gelbert, 2009: 36) إلى تعريفه بأنه يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

وتحدد الدراسة مفهوم الأداء الوظيفي بعد الإطلاع على المفاهيم المذكورة سابقاً، بأنه الجهد المبذول من قبل الفرد في تنفيذ الواجبات والمسؤوليات داخل المنظمة التي ينتمي لها بما يتناسب مع ما يتقاضاه من مردود مادي ومعنوي.

٢_ عناصر الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي في التطبيق له ثلاثة أركان أو عناصر تقليدية معروفة، تلك هي: الموظف، الوظيفة، البيئة، وبعيداً عن التصنيف التقليدي لعناصر الأداء الوظيفي هذه تبرز أهمية مجموعة أربع مكونات رئيسية على وجه الخصوص في هذا الجانب هي: (العميرة ومحمد، ٢٠٠٣: ٥٢)

• المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

• نوعية العمل: وتشير إلى مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

• كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الانجاز.

• المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في وقتها المحدد ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

وتوجد أيضاً مجموعة أخرى تمثل عناصر للأداء الفعال أبرزها ما يأتي: (درة والصبغ، ٢٠٠٨: ٣٠٦)

• كفايات الموظف: ويقصد بها معلوماته ومهارته واتجاهاته وقيمة أي الخصائص الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به الموظف.

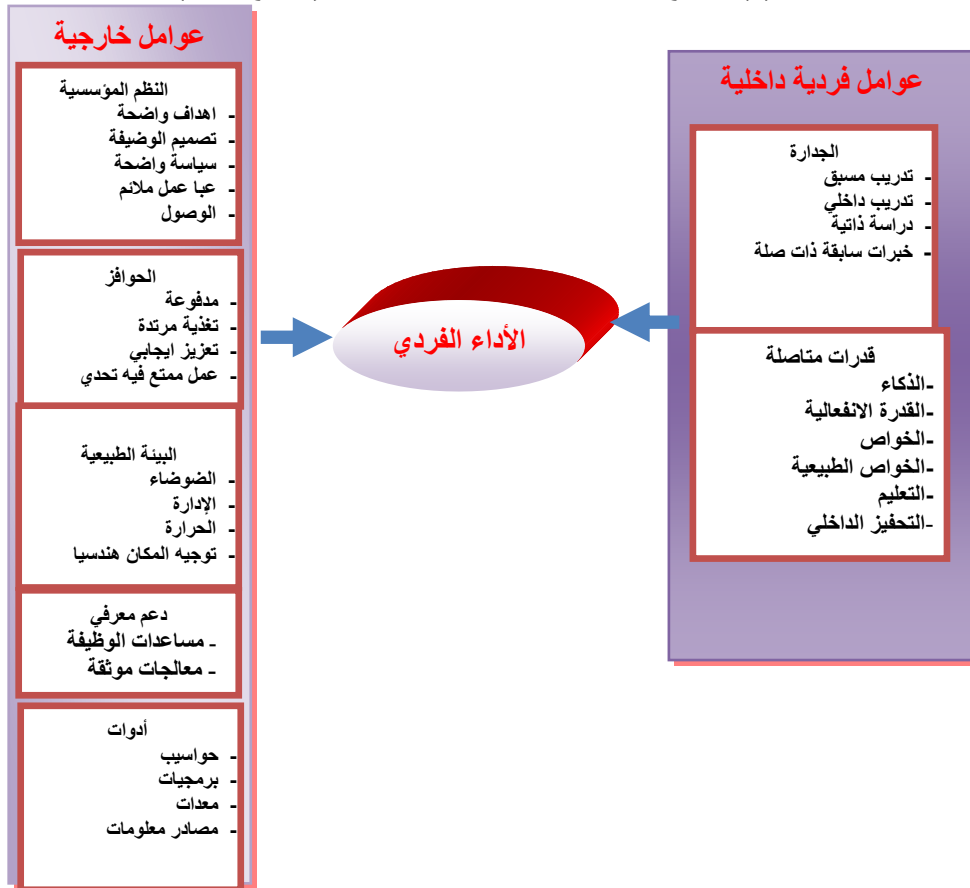
• متطلبات العمل (الوظيفة): أي المهام والمسؤوليات أو الأدوار التي يطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

• بيئة التنظيم: وتتكون من مجموعة عوامل داخلية وخارجية، العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف تشمل أهداف التنظيم والإجراءات المستخدمة فيه، وموارده ومركزه الاستراتيجي، أما العوامل الخارجية فهي التي تشكل بيئة التنظيم وتشمل العوامل الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.

٣_ العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

انطلاقاً من مدخل النظم في نظرية المنظمة يصبح القول انه هناك عوامل ومحددات لا حصر لها يمكن أن تؤثر في الأداء الوظيفي لينتج ذلك الأداء بصورة ما، في زمان ومكان ما (Jowett,1988:55)، وفي هذا الصدد أشار كل من (باتون وآخرون) إلى أن هناك مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على أداء الفرد عند القيام بمهام عمله، وربما اشهر ما يجسد هذه العوامل النموذج الذي طرحته الأكاديمية الوطنية للإدارة العامة للأداء، إذ يقسم مؤثرات الأداء الفردي لمهام الوظيفة على كل من العناصر الخارجية، وهي عامة وشاملة وتتضمن في إطارها تلك المتغيرات الكبيرة وذات التأثير الواسع (عويضة، ٢٠٠٨: ٤٩) وتشمل: النظم المؤسسية العامة للمنظمة وللعمل، طبيعة ونوع الحوافز المستخدمة، البيئة الطبيعية التي تتواجد في إطارها، فضلاً عن الدعم المعرفي المتوفر وكذلك الأدوات المستخدمة في المنظمة، أما العوامل الداخلية الفردية فتشمل، عوامل شخصية داخلية مثل: كفايات أو جدارات معينة يتميز بها الفرد نتيجة دورات تدريبية سابقة أو التدريب الداخلي في المؤسسة والدراسة الشخصية من خلال المطالعة وقراءة كل ما هو جديد يتعلق بالوظيفة، أما القسم الثاني من العوامل الداخلية للفرد فيشمل الذكاء والقدرة الانفعالية والدافعية الداخلية، فالمستوى الذي يتمتع به الفرد من قدرة انفعالية وعاطفية يعد احد الفروق الفردية التي تخلق نوع من التمايز والتباين في أداء الفرد (patton, et; al, 2001: 293)، ويوضح الشكل (١) هذه العوامل.

شكل (1) نموذج الأكاديمية الوطنية للإدارة العامة (نموذج الأداء)



Source: Patton et al., "Human Resource Management-The public Service Perspective," New York, USA, Houghton Mifflin Company, 2001, p.293

٤_ أنواع الأداء الوظيفي:

هناك شبه إجماع لدى معظم المختصين في مجال الفكر الإداري والتنظيمي إلى أن هناك ثلاثة تقسيمات شائعة للأداء الوظيفي، وفي هذا الصدد أشار كل من (Rotundo & sakeet) إلى أن الأداء الوظيفي يمكن تقسيمه ثلاثة أنواع كما مبينة فيما يأتي: (بظاظو، ٢٠١٠: ٤٩)

أ أداء المهام Task performance: ويقصد به السلوكيات التي تسهم في انجاز العمليات الجوهرية في المؤسسة (Schmitt & Ingerick, 2001: 8).

ب الأداء الظرفي Contextual performance: الأداء الظرفي أو الموقفي هو كل السلوكيات التي تسهم في تشكيل كل من الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي، والأداء هنا ليس دوراً إضافياً في طبيعته، وإنما يكون خارج نطاق مهام الوظيفة الأساسية ويعتمد على المناخ الذي تجري فيه معالجة العمليات كمساعدة الزملاء، بذل مجهود إضافي وغيرها (Geher, 2004: p.123).

ج الأداء المعاكس Counterproductive performance: السلوك التصادمي أو المجابهة وهو يختلف عن النوعين السابقين حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل، ليس كالتأخير عن مواعيد العمل، بل يشمل سلوكيات كالانحراف والعدوان وروح الانتقام والمهاجمة (Geher, 2004: p.230). أما التقسيم الشائع الآخر للأداء الوظيفي فهو ذلك التقسيم المعتمد على مستوى تقييم ذلك الأداء ومدى إيفائه للمعايير أو للمستوى المطلوب من حيث تحقيقه لأهدافه وهو في العادة يقسم على: أداء دون المستوى وأداء مستوفي للمعايير وأداء يتجاوز المعايير المطلوبة.

٥_ تقويم الأداء الوظيفي:

تحتل وظيفة تقويم الأداء الوظيفي أولوية مهمة في إدارة الموارد البشرية، ذلك أن التقويم وتحديد المستوى الفعلي لأداء الفرد ومدى التزامه بضوابط وتعليمات المنظمة، ومدى إمكانية الاعتماد عليه مستقبلاً، كل ذلك يشكل نقطة أساسية إيجابية في نجاح المنظمات الإدارية بغض النظر عن حجمها ونوعها (صالح، والسالم، ٢٠٠٦: ١٠١).

يذكر (الدجني) أن عملية تقييم الأداء هي عملية معيارية يقوم خلالها شخص أو أكثر بمتابعة سلوك العاملين في المؤسسة وتقييمه بناءً على مؤشرات أداء قيادة المؤسسة بغرض الارتقاء بأداء الموظف ومعالجة القصور لديه (الدجني، ٢٠١٠: ٣)، في حين يرى آخرون أن تقويم الأداء الوظيفي هو دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضاً للحكم على إمكانية النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله مسؤوليات أكبر، أو ترقيته لوظيفة أخرى (عبد الباقي، ٢٠٠٢: ٣٦٧).

ورغم الاختلاف والتعدد في تعريف مفهوم تقويم الأداء، يوجد بينهما صفات مشتركة تجسد ما يسمى بخصائص أو عناصر تقويم الأداء الوظيفي يمكن أجمالها من وجهة نظر الباحثين في النقاط الآتية:
أ_ هي عملية تشخيص وقياس القدرات والقابليات المترجمة على شكل انجازات تمثل أداء الأفراد ونتائجهم في العمل.

ب_ أنها عملية مستمرة متواصلة تتطلب جمع بيانات وملاحظة وتحليل مستمر لأداء الأفراد، تطبيق وفق سياسة المؤسسة وبحسب المعايير التي تضعها، وفي مواعيد معينة.

ج_ تركز على الإمكانيات المستقبلية للعاملين، فضلاً عن الوضع الحالي لهم.

د_ تأخذ بالحسبان الصفات الشخصية التي يملكها الفرد فضلاً عن مدى كفاءته في العمل.

ه_ القدرة على أظهار المتميزين من العاملين ليتم تقديم المكافآت والحوافز والترقيات على اثر نتيجة تقييم الأداء.

ولأن عملية تقويم الأداء الوظيفي عملية صعبة ومعقدة، تتطلب من القائمين على تنفيذها تخطيطاً سليماً مبنياً على أسس منطقية ذات خطوات متسلسلة بغية تحقيق الأهداف التي تنشدها المنظمة، تتضح هذه الخطوات بالآتي: (الهيبي، ٢٠٠٣: ٢٠٦):

أ_ وضع توقعات الأداء: تشير هذه الخطوة إلى التعاون بين المنظمة والعاملين على وضع توقعات الأداء، ومن ثم الاتفاق فيما بينهم حول وصف المهام المطلوبة والنتائج التي ينبغي تحقيقها، وهذا يعني بناء معايير لذلك الأداء.

ب_مراجعة ومراقبة الأداء: تأتي هذه المرحلة ضمن إطار التعرف على الكيفية التي يعمل بها الفرد قياساً إلى المعايير الموضوعية مسبقاً، ومن خلال ذلك يمكن اتخاذ الإجراءات التصحيحية، حيث يتم توفير المعلومات عن كيفية انجاز العمل وإمكانية تنفيذه بشكل أفضل.

ج_تقويم الأداء: في هذه المرحلة يتم تقويم أداء جميع العاملين في المنظمة أي تصويبه والتعرف على مستويات الأداء والتي يمكن الاستفادة منها في عملية اتخاذ القرارات المختلفة.

د_التغذية العكسية: يحتاج كل فرد إلى معرفة مستوى أدائه ومستوى العمل الذي يزاوله لكي يتمكن من معرفة درجة تقدمه في أدائه لعمله وبلوغه المعايير المطلوبة منه وبموجب ما تحدده الإدارة من معايير.

هـ_اتخاذ القرارات الإدارية: وهي كثيرة ومتنوعة مثل المكافآت والترقية والنقل والتعيين والفصل.

و_وضع خطط التطوير الإدارية: تمثل هذه الخطوة المرحلة الأخيرة من مراحل تقويم الأداء حيث بموجبها يتم وضع الخطط التطويرية التي من شأنها أن تنعكس وبشكل ايجابي على عمليات تقويم الأداء من خلال التعرف على جميع المهارات والقدرات والمعارف والقيم التي يحملها الفرد العامل.

ج_تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي

لأجل توضيح طبيعة العلاقة التي أکدها وأشار إليها المنظرون في هذا المجال نذكر في الأسطر القليلة القادمة بعضاً من الأفكار التي تخص هذه العلاقة على المستوى الإجمالي في المنظمات وبشكل محدد علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء الوظيفي:

١_تكنولوجيا المعلومات ومنظمات الأعمال:

أصبح لا غنى لجميع المنظمات على اختلاف أشكالها وأنواعها من استخدام وتوظيف نوعين أساسيين من التكنولوجيا، تلك المرتبطة بوظيفة الاتصالات والمتعلقة بنقل ومعالجة وتوزيع البيانات والمعلومات ذات العلاقة، وثانياً التكنولوجيا المتخصصة المرتبطة بطبيعة العمليات الإنتاجية والخدمية التي توظفها المنظمة لأجل تحقيق أهدافها وسبب وجودها.

من جهة أخرى غالباً ما يشار إلى أن طبيعة تكنولوجيا المعلومات اقتحامية، بمعنى أنها تفرض نفسها باجباياتها وغيوبها سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة، مرغوبة أو غير مرغوبة فيها، وذلك بما تقدمه من سلع جديدة أو بما تولده من حاجة إلى السلع الجديدة أو الخدمات (الباز: ٢٠١٠: ١٤٠)، أن لتكنولوجيا المعلومات استخدامات غير محدودة، لان لها تماس مع المنظمات في جميع المجالات، ففي مجال الإنتاج تساعد على تصميم المنتج وتخفيض تكلفة إدارة المشاريع وإدارة المخزون وتسهيل وإصدار وثائق الإنتاج، كما يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات في وظائف المنظمة الأخرى مثل إدارة التسويق، فظهر ما يعرف بالتجارة الكترونية حيث كان لها تأثيراً كبيراً على المزيج التسويقي لمعظم البضائع، فالمشتري يمكن أن يتفحص سعر السلعة، ومواصفاتها من كل بقاع العالم، وبسرعة وتكلفة قليلة بالمقارنة مع الوسائل الأخرى في مجال التسوق (الهواري، ٢٠٠٣: ١١٩)، هذا فضلاً عن الاستخدامات المرتبطة بوظائف المنظمة والإدارة الأخرى.

وأكثر من ذلك أصبحت تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في عموم المنظمات واحداً من الأبعاد الإستراتيجية المهمة التي يعول عليها في تحقيق الميزة الإستراتيجية لتلك المنظمات وبما يحقق أداء إستراتيجي متفوق على أقرانها ومنافسيها في بيئة الأعمال التي تتواجد فيها. أشار (الجاسم) في هذا الصدد إلى مجموعة من الدوافع الإستراتيجية المحركة وراء انتشار تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في منظمات الأعمال (الجاسم، ٢٠٠٥: ٢٦٦):

أ_زيادة الإنتاجية: ويقصد بها إنتاجية الموارد البشرية والمادية والطبيعية كما وكيفا مثل زيادة فاعلية التواصل بين موظفين المكاتب وبين مراكز الإدارة والفروع وكذلك سرعة إنتاج الوثائق وتبادلها وتسهيل وضبط عمليات حفظ السجلات واستخراج الكشوف وعمل التقارير.

ب_تحسين الخدمات: لعبت تكنولوجيا المعلومات دوراً حاسماً في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل وفي مجالات عديدة من أبرزها الاتصالات.

ج_ السيطرة على التعقيد: أثبتت كل المعطيات أن تكنولوجيا المعلومات هي أفضل سلاح تشهده البشرية في وجه ظاهرة التعقيد الشديد الذي بات يعترى جميع مظاهر الحياة الحديثة ولقد وفرت تكنولوجيا المعلومات وسائل تحليل النظم والبيانات ونماذج المحاكاة اللازمة لذلك.

د_ المرونة: ويقصد بها سرعة تكيف النظم وتجاوبها مع المتغيرات والمطالب العديدة.

٢_ علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء الوظيفي:

تلعب تكنولوجيا المعلومات بتطبيقاتها المختلفة كما سبقت الإشارة إليه دوراً حيوياً مهماً في تحسين إنتاجية المنظمات الإدارية سواء العامة منها أو الخاصة ولذا نجد بأن هناك جدلاً واسع النطاق بين المنظمات الإدارية للوقوف على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا بذلك الشكل الذي يحقق الأهداف المنشودة، ذلك أن هذه التطورات الهائلة في هذا المجال قد أسهم في خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة دفع باتجاه تحسين مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتسهيل وتبسيط الإجراءات والاستخدام الأمثل للقوى العاملة هذا فضلاً عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية إذا ما أحسن استخدام تلك التكنولوجيا (الخواذة، ٢٠٠٥: ٢٥).

يمكن أن تصنف العلاقة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي على وفق الصيغتين الاتيتين:
(Henry and Lucas,1997:28)

أ_ على مستوى المنظمة: حدد كل من (Henry and Lucas) مجموعة من الأبعاد التي تحققها تكنولوجيا المعلومات على المنظمة والأفراد تلك هي:

- تحسين الأداء الكلي من خلال زيادة قدرة المنظمة على الدخول إلى الأسواق جديدة والوصول إلى عدد كبير من العملاء في الأسواق المحلية والخارجية وذلك باستخدام الأساليب الترويجية المناسبة.
 - زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها.
 - تحسين قدرة النظم الإدارية على التكيف السريع مع التغيرات البيئية.
 - تطوير كفاءة أداء المنظمة في استغلال مواردها المختلفة.
- ب_ على مستوى الأفراد:
- المساهمة في زيادة سرعة الانجاز وتحقيق المرامي اليومية للأداء.
 - تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل ومن ثم تحقيق الكفاءة في الأداء.
 - تحسين وزيادة جودة ونوعية مخرجات العمل الإنتاجية والخدمية.
 - زيادة فعالية الأداء من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة والقضاء على الازدواجية في أداء العمل.
 - جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين وتحسين قدراتهم.

ثالثاً/ الجانب التطبيقي للبحث

يسعى البحث في هذه الفقرة إلى وصف إجابات العينة وتوضيحها ومناقشتها والتحقق من صحة الفرضيات التي جرى اعتمادها وبما يتناسب وتحقيق أهداف البحث وذلك من خلال الفقرات الآتية:

أ_ وصف إجابات العينة بخصوص متغيرات البحث:

تسعى هذه الفقرة إلى بيان طبيعة متغيرات الدراسة من جهة نظر إجابات العينة:

١_ وصف إجابات العينة بخصوص استخدامات تكنولوجيا المعلومات:

يوضح الجدول (٢) أن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف الخاصة كان عالياً جداً، وذلك كما أكدت إجابات العينة إذ حصلت على متوسط حسابي عام بلغ (4.45) وانحراف معياري كلي (0.36)، وربما يعود السبب في استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف العراقية الخاصة بشكل عالي إلى وجود القناعة أن التكنولوجيا تزيد معدل الإنتاجية للفرد وتعمل على تطوير الخدمات المصرفية المقدمة لزبائنه الداخليين والخارجيين، وتزيد من سرعة تقديم وتنفيذ العمليات وتقلل من الأخطاء المحتملة، وأما فيما يتعلق بإجابات العينة بخصوص فقرات تكنولوجيا المعلومات.

فيمكن توضيحها من خلال الجدول اذ يظهر المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف العراقية الخاصة من وجهة نظر العاملين بحسب الأهمية من خلال وسطها الحسابي وانحرافها المعياري لكل فقرة فيه.

جدول (٢) وصف إجابات العينة بخصوص استخدامات تكنولوجيا المعلومات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ت	أسئلة الاستبانة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات
			أولاً: الأجهزة والمعدات
0.55	4.63	١	يستخدم المصرف في عملها أجهزة حاسوبية حديثة
0.58	4.56	٢	أجهزة الحاسوب المستخدمة في المصرف متطورة
0.54	4.48	٣	يعتمد المصرف في عمله على تكنولوجيا المعلومات
			ثانياً: البرمجيات
0.61	4.54	٤	وجود شبكة واحدة في جميع فروع المصرف مما يزيد من سرعة الإبلاغ عن أي خطأ
0.60	4.50	٥	يقوم المصرف بتحديث وتطوير الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار
0.65	4.47	٦	يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة كل ما هو جديد
			ثالثاً: الإجراءات
0.71	4.62	٧	تمتاز استخدامات تكنولوجيا المستخدمة بانتاجيتها العالية
0.64	4.46	٨	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تمتاز بالحدثة لأجل تقديم خدمات جديدة للزبائن
0.66	4.43	٩	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تتصف بدرجة امان عالية من خلال برامج خاصة بالمصرف
			رابعاً: مهارات الموارد البشرية
0.63	4.45	١٠	يعمل لدى المصرف موظفين متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات
0.61	4.42	١١	يعمل المصرف على استقطاب أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات
0.76	4.36	١٢	يعمل المصرف على تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا المستخدمة
			خامساً: شبكات الاتصال
0.58	4.55	١٣	يوجد شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام في المصرف
0.60	4.52	١٤	جميع فروع المصرف مربوطة بشبكة واحدة تسهم في مراقبة وضبط سير العمليات اليومية
0.52	4.44	١٥	الأجزاء الداخلية للمصرف مربوطة بشبكة حاسوب مركزية
			سادساً: قاعدة البيانات
0.51	4.62	١٦	جميع فروع المصرف مجهزة بأجهزة حاسوب مربوطة بقاعدة بيانات واحدة لتوفير اللازم عند تقديم خدمة للزبائن
0.61	4.41	١٧	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تسهل عملية الوصول لقواعد البيانات المطلوبة
0.86	3.96	١٨	التكنولوجيا المستخدمة قليلة الأخطاء
0.36	4.45		الدرجة الكلية لعناصر تكنولوجيا المعلومات

يبين الجدول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف من وجهة نظر العينة مرتبة بحسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: استخدام المصارف في عملها برمجيات حاسوبية حديثة، وهذا يدل على أن المصارف تستخدم تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير، وتلاه أن المصارف مجهزة بأجهزة حاسوب مربوطة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم الخدمة للزبائن، ومن ثم أجهزة الحاسوب المستخدمة في المصارف متطورة، وأخيراً التكنولوجيا المستخدمة قليلة الأخطاء، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول المذكور انفاً.

٢_ وصف إجابات العينة بخصوص مستوى الأداء الوظيفي وأبعاده:

يبين الجدول (٣) مجمل إجابات عينة البحث في الإجابة على فقرات الأداء الوظيفي موزعة على العناصر الفرعية المكونة لذلك الأداء، وهي تشير بشكل عام إلى أن مستوى الأداء الوظيفي المشخص من وجهة نظر المديرين كان عالياً، إذ كان المتوسط الحسابي لجميع فقرات الأداء الوظيفي تساوي (4.00) وبانحراف معياري بلغ (0.61) مما يدل على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين داخل المصارف عينة البحث.

جدول (٣) وصف إجابات العينة بخصوص استخدامات تكنولوجيا المعلومات

ت	أسئلة الاستبانة الخاصة بالأداء الوظيفي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أولاً: المعرفة بمتطلبات الوظيفة			
١	لدى العاملين المعرفة والإلمام بطبيعة الأعمال الموكلة إليهم	4.23	0.79
٢	يقوم العاملون بتأدية الأعمال بكفاءة وفاعلية	4.10	0.82
٣	يخطط العاملون تخطيطاً جيداً للأعمال قبل تنفيذها	4.05	0.67
٤	يستطيع العاملون العمل ضمن فرق العمل	4.20	0.64
ثانياً: نوعية العمل			
٥	يلتزم العاملون بتعليمات وتوجيهات مدرائهم	4.18	0.69
٦	يمتلك جميع العاملين علاقات جيدة مع زملائهم في المصرف	4.07	0.76
٧	يمتلك جميع العاملين القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم	4.13	0.70
٨	تسود علاقات اجتماعية جيدة بين العاملين ومدرائهم	4.06	0.84
ثالثاً: كمية العمل المنجز			
٩	يمتلك العاملون القدرة على التواصل والتعاون مع زملائهم	4.14	0.83
١٠	يبدل العاملون جهود استثنائية عندما تتطلب ضغوطات العمل ذلك	4.12	0.77
١١	يستطيع العاملون التكيف والتأقلم مع أي تغيرات قد تطرأ في المصرف	4.13	0.74
١٢	تسهم الأنظمة والقوانين واللوائح المعتمدة بالمصرف في تطوير أداء العاملين	3.85	0.95
رابعاً: المثابرة والثوق			
١٣	تسهم السياسات والإجراءات المتبعة في المصرف في إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية	3.88	0.87
١٤	يوجد تنسيق مستمر بين المستويات الإدارية لتحقيق الجودة المطلوبة في أداء الأعمال	3.83	0.93
١٥	يزود المصرف عامله بتقارير دورية توضح مستوى أدائهم	3.45	1.14
١٦	يسعى المصرف إلى تطوير أداء العاملين وذلك من خلال القيام بالدورات والبرامج التدريبية	3.60	1.07
١٧	الدرجة الكلية	4.00	0.61

ب_ اختبار صحة فرضيات البحث:

تسعى الصفحات القليلة القادمة إلى التأكد من صحة الفرضيات التي تم تبنيها في منهجية الدراسة:

١_ اختبار صحة فرضيات الارتباط:

يتضح من خلال الجدول (٤) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (0.000) أقل من المعتمدة والبالغة (0.05) ومن ثم يدفع ذلك إلى رفض (H0) وقبول بالفرضية البديلة (H1) وهذا يعني وجود علاقة عامة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات مع الأداء الوظيفي، وقد بلغت قوة هذه العلاقة (44.6%) وهي علاقة موجبة، مما يعني أن النسبة هذه توضح أن المتغيرات من وجهة نظر إجابات العينة تفسر باتجاه وجود علاقة ارتباط بشكل واضح بين المتغيرين، وذلك بناءً على قيمة معامل الارتباط وهذا يفسر أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف عينة البحث يرتبط بشكل كبير مع واقع مستويات الأداء الوظيفي بشكل عام من حيث سرعة وحجم وجودة الانجاز في ذلك الأداء.

ومن خلال منطوق فرضية الارتباط الرئيسية يمكن اشتقاق مجموعة من الفرضيات الفرعية والتأكد من صحتها وذلك فيما يخص كل بعد من أبعاد الأداء الوظيفي، ويوضح الجدول (٤) والأسطر القليلة القادمة هذه العلاقات.

جدول (٤) نتائج معامل الارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي وأبعاده

الأداء الوظيفي	تبسيط العمل	كفاءة الأداء	سرعة الانجاز	نوعية الأداء	حجم الأداء	
0,446**	0,339**	0,278*	-0,002	0,374**	0,317*	معامل الارتباط
0,000	0,008	0,030	0,985	0,003	0,013	مستوى الدلالة

* معنوي بحدود ثقة 0.99

** معنوي بحدود ثقة 0.95

● اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يبين الجدول (٤) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (0.013) أقل من المعتمدة البالغة (0.05) ومن ثم نرفض (H0) ونقبل بالفرضية البديلة (H1) وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات مع حجم الأداء وقد بلغت قوة العلاقة (31.7%) وهي علاقة موجبة، مما يعني أن إجابات العينة تفسر باتجاه وجود علاقة بين المتغيرين وذلك بناءً على قيمة معامل الارتباط، مما يعني أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف عينة البحث يرتبط بحجم الأداء الوظيفي فيها، ربما من خلال العمل على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها والقضاء على الازدواجية والتقليل من الأخطاء والجهد المبذول، الأمر الذي ساهم بشكل ملحوظ بزيادة الإنتاجية لدى الموظف وبالتالي زيادة حجم الأداء بشكل عام.

● اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية: يوضح الجدول (٤) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (0.003) أقل من المعتمدة البالغة (0.05) ومن ثم نرفض (H0) ونقبل بالفرضية البديلة (H1) وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ونوعية الأداء الوظيفي، وقد بلغت قوة العلاقة (37.4%) وذلك بناءً على قيمة معامل الارتباط وهذا يفسر أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف عينة البحث يرتبط إيجابياً مع جودة ونوعية ودقة أداء العاملين وربما يعود السبب في ذلك إلى أن معظم المعاملات تتم بواسطة الحاسوب ومن ثم تحسين نوعية خدمة المصرف المقدمة للزبائن.

● اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة: من خلال الجدول (٤) يتضح أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (0.985) أكبر من المعتمدة البالغة (0.05) ومن ثم نقبل (H0) ونرفض الفرضية البديلة (H1)، وهذا يعني أنه لا توجد علاقة ارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة الانجاز في الأداء من وجهة نظر عينة البحث، ولعل السبب يرجع إلى نقص قنوات الاتصال بين مختلف الإدارات ومن ثم ضعف في قوة العمل الفعلية داخل المصرف وضعف في الرقابة الفعلية في العملية التشغيلية ومن ثم غياب هذا الارتباط.

● اختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة: من خلال الجدول (٤) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (0.030) أقل من المعتمدة البالغة (0.05) ومن ثم نرفض (H0) ونقبل بالفرضية البديلة (H1)، وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الأداء الوظيفي من وجهة نظر العينة، وقد بلغت قوة العلاقة (27.8%) وذلك بناءً على قيمة معامل الارتباط، مما يفسر أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في هذه المصارف بحسب العينة يرتبط مع كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين والسبب يعود إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يرافقه تخفيض تكلفة العمل وتوفير الوقت اللازم للقيام بالإعمال من جانب ووجود ملاكات مؤهلة متخصصة في تكنولوجيا المعلومات الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الكفاءة الفنية والمهنية.

● اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: من خلال الجدول (٤) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة والبالغة (0.008) أقل من المعتمدة البالغة (0.05) ومن ثم نرفض (H0) ونقبل بالفرضية البديلة (H1)، وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتبسيط إجراءات العمل للأداء الوظيفي، وقد بلغت قوة العلاقة (33.9%) وذلك بناءً على قيمة معامل الارتباط، وهذا يفسر أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف عينة البحث يرتبط مع تقليل الروتين والتعقيد في إجراءات العمل مما يسببها الزيادة في الاستثمار في هذه الأداة لتسهيل العملية الإدارية، من خلال وسائل الحفظ والتخزين ومعالجة البيانات بشكل يوفر المعلومة في وقتها وزيادة التنسيق بين الوحدات الإدارية وإلغاء كثير من الإجراءات التي كانت تتسم بالتعقيد وضياح الوقت.

٢_ اختبار صحة فرضيات التأثير:

أفادت الفرضية الرئيسية الثانية انه ليس هناك اثر لتكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي وأبعاده، وقد ظهر أن قيمة (F) المحسوبة تبلغ (19.02) وهي قيمة دالة إحصائياً لأن قيمة (P) كانت (0.000) وهي اقل من (0.05) وبحدود ثقة (0.95) وهذا ومن ثم يدفع إلى رفض الفرضية (H0) والقبول بالفرضية البديلة (H1) أي أن هناك تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي، وهذا التأثير يفسره (R2) الذي بلغ مقداره (0.278) وهذا يعني أن اثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي ما يقارب (0.73)، ويرى الباحثان أن هذا التأثير يعود لما توفره تكنولوجيا المعلومات من متغيرات وعوامل تؤثر بشكل أو بآخر في الأداء الوظيفي، فهي تسهم في تبسيط إجراءات العمل وزيادة سرعة الانجاز ومن ثم حجم أداء أعلى وبما يعكس على كفاءة ذلك الأداء ونوعيته وجودته، ويوضح الجدول (٥) قيم هذا التأثير:

جدول (٥) قيم أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي

المتغير المؤثر	المتغير المستجيب	R2	F المحسوبة
تكنولوجيا المعلومات	تبسيط العمل	0.277	19.55*
	كفاءة الأداء	0.154	9.27*
	سرعة الانجاز	0.163	0.40*
	نوعية الأداء	0.82	4.53**
	حجم الأداء	0.83	0.42**
	الأداء الوظيفي	0.278	19.02

* معنوي عند 0.01 وبحدود ثقة 0.99

** معنوي عند 0.05 وبحدود ثقة 0.95

أكدت النتائج كما يوضح الجدول المذكورة انفا أن هناك تأثيراً لتكنولوجيا المعلومات في جميع أبعاد الأداء الوظيفي، ففيما يخص تبسيط العمل بلغت قيمة (F) المحسوبة (19.55) وهي قيمة دالة إحصائياً لأن قيمة (P) كانت (0.000) بمستوى دلالة معنوية (0.01) وتحت درجة ثقة (0.99) وهذا يدل على وجود اثر معنوي لتكنولوجيا المعلومات على تبسيط إجراءات العمل المؤداة والمعتمدة في الأداء العام لعمل الموظفين في المصارف عينة البحث بحسب وجهة نظر العينة.

أما فيما يتعلق بتأثير تكنولوجيا المعلومات في كفاءة الأداء فقد أظهرت النتائج الموضحة في الجدول (٥) أن هنالك تأثيراً معنوياً فسرته قيمة معامل (R2) البالغة (0.154) ودل على ذلك قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (9.27) وهي قيمة دالة إحصائياً لأن قيمة (P) تساوي (0.000) وبمستوى دلالة معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (0.99) وربما هذا انعكاس لتأثير استخدامات تكنولوجيا المعلومات في تبسيط إجراءات العمل وغياب فرص الهدر والضياع في الوقت والجهد والتكلفة.

أما فيما يتعلق بتأثير تكنولوجيا المعلومات في سرعة الانجاز، فيوضح الجدول أن هناك تأثيراً معنوياً من خلال ما فسره قيمة معامل (R2) البالغة (0.163) ودل على ذلك قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (0.40) وهي قيمة دالة إحصائياً لأن قيمة (P) (0.000) وبمستوى دلالة معنوية (0.01) وتحت درجة ثقة (0.99)، وربما يعود السبب وراء ذلك لما توفره استخدامات هذه التكنولوجيا من تقنيات ووسائل اتصال وتعامل تسهل وتسرع من إجراءات العمل المعتمدة في المصرف.

يبين الجدول أيضاً وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات في بعد نوعية الأداء، إذ بلغت قيمة (R2) (0.163) ودل على ذلك قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (9.40) وهي قيمة دالة إحصائياً لأن قيمة (P) كانت (0.000) وبمستوى دلالة معنوية (0.01) وتحت درجة ثقة (0.99)، وذلك بسبب انعكاسات كل من وجود السرعة في الانجاز وكذلك اختزال وتبسيط إجراءات العمل فضلاً عن تحسن كفاءة ذلك الأداء بشكل عام.

أخيراً فيما يخص حجم الأداء ومدى تأثرها بتكنولوجيا المعلومات فقد احتسب مقدار تأثيره بحوالي (0.82) وكما اتضح من قيمة (R2) ودل على ذلك قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (4.53) وهي قيمة دالة إحصائياً لأن قيمة (P) كانت (0.038) وهي اقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبشكل عام أظهرت رفض جميع الفرضيات (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1) إذ أن هناك تأثيراً بيناً لتكنولوجيا المعلومات في أبعاد الأداء الوظيفي.

٣_ اختبار صحة فرضيات الاختلاف:

جرى اعتماد اختبار التباين للتأكد من صحة فرضيات الاختلاف لمعرفة مدى ارتباط علاقة استخدامات تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي تعزى لإحدى المتغيرات أو الخصائص الشخصية، كل على حده، انطلاقاً من الفرضية الرئيسية التي جرى صياغتها في منهجية الدراسة، ففيما يخص متغير الجنس، ومن خلال الجدول (٦) نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.65) أعلى من المعتمدة (0.05) ومن ثم تقبل (H0) التي افترضناها وترفض الفرضية البديلة (H1) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، وقد بلغ المتوسط الحسابي لإجابات الإناث (3.64) بانحراف معياري (0.19) أما لدى إجابات الذكور فقد بلغ (3.55) بانحراف معياري (0.19) وهذا يشير إلى تقارب نتائج غياب علاقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي تعزى للجنس.

جدول (٦) اختبار التباين لفروق متوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي بحسب متغير الجنس.

مستوى الدلالة T	F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الجنس	الأداء الوظيفي
0,065	1,881	0,19985	3,64	20	أنثى	
		0,19509	3,55	30	ذكر	

أما فيما يخص متغير الفئات العمرية، ومن خلال الجدول (٧) نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.006) وهي اقل من المعتمدة (0.05) ومن ثم ترفض (H0) ونقبل بالفرضية البديلة (H1) وهذا يعني توجد فروق ذات دلالة إحصائية لعلاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر، ومن خلال الجدول يتضح أن قوة هذه العلاقة كانت لدى الأفراد المنتمون إلى الفئة العمرية (51-60) فأكثر، إذ كانوا الأكثر ارتباطاً بهذه العلاقة من الفئات العمرية الأخرى، حيث بلغ المتوسط الحسابي لأجابتهم (3.82) بانحراف معياري (0.13)، ثم كانت الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) وربما يعود السبب إلى الخبرة المتراكمة التي يتمتع به هؤلاء الأفراد كما أن نسبة كبيرة منهم في مواقع حساسة في اتخاذ القرارات ومن ثم لهم يد في التخطيط الاستراتيجي للمصرف وبالتالي اثر واضح على الأداء الكلي لعمل المصرف، أما الفئات العمرية الأخرى فمعظمها تشغل مراكز تنفيذية في العمل الإداري وبالتالي ليسوا في مواقع مباشرة لاتخاذ القرارات بل هم يشاركون فيها وفي صنعها وتنفيذها، كما أن معظمهم خبراتهم الوظيفية اقل من الفئة العمرية سابقة الذكر وبالتالي انعكاس كل ذلك على نوع ومستوى الأداء المقدم من قبلهم.

جدول (٧) اختبار التباين لفروق متوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي بحسب متغير العمر.

مستوى الدلالة T	F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	العمر
0.006	4,056	0,13364	3,4883	14	٢٠ - ٣٠
		0,21920	3,6689	12	٣١ - ٤٠
		0,17733	3,3684	16	٤١ - ٥١
		0,13245	3,8246	8	٥١ فأكثر
		0,20125	3,6057	50	Total

أما متغير المؤهل العلمي للعينة، فمن خلال الجدول (٨) نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.532) وهي اكبر من المعتمدة (0.05) ومن ثم نقبل (H0) وترفض الفرضية البديلة (H1) وهذا يعني لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لعلاقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل التعليمي، وبشكل عام متوسطات المؤهلات العلمية كانت متجانسة مما يشير إلى تقارب نتائج غياب علاقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي تعزى لمؤهل العلمي.

جدول (٨) اختبار التباين لفروق متوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي بحسب المستوى التعليمي.

مستوى الدلالة T	F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	المؤهل العلمي
0,532	4,638	0.11936	3.6241	15	ثانوي فأقل
		0.20748	3.5819	24	بكالوريوس
		0.21497	3.6462	6	ماجستير
		0.20125	3.6057	5	دكتوراه
		0,20125	3.6057	50	Total

الجدول (٩) يوضح نتائج اختبار التباين لفروق متوسطات علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي بحسب سنوات الخبرة، ونجد في الجدول أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.040) وهي أقل من المعتمدة (0.05) ومن ثم ترفض (H0) ونقبل بالفرضية البديلة (H1) وهذا يعني توجد فروق ذات دلالة إحصائية لعلاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ويوضح الجدول إن علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي لإجابات الأفراد ذوي الخبرة أكثر من 31 سنة كان أكثر من الفئات الأخرى حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هؤلاء الأفراد (3.68) بانحراف معياري (0.22) وربما يعود السبب في ذلك إلى إن الأفراد أصحاب الخبرة العالية قد عاصروا العمل قبل وبعد إدخال تكنولوجيا المعلومات ولاحظوا وواكبوا مدى الاختلاف والتطور وبشكل انعكس ذلك على أدائهم الوظيفي، ويوضح الجدول (٩) بقية المتوسطات للفئات الأخرى.

جدول (٩) اختبار التباين لفروق متوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي بحسب سنوات الخبرة.

مستوى الدلالة T	F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	سنوات الخبرة
0.040	2.686	0.12892	3.4737	٨	١٠-٥
		0.22096	3.5911	١٢	٢٠-١١
		0.22330	3.6142	١٤	٣٠-٢١
		0.07264	3.6865	١٦	٣١- فما فوق
		0.20125	3.6057	50	Total

أما فيما يتعلق بمتغير العنوان الوظيفي، ومن خلال الجدول (١٠) نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.017) وهي أقل من المعتمدة (0.05) ومن ثم ترفض (H0) ونقبل بالفرضية البديلة (H1) وهذا يعني توجد فروق ذات دلالة إحصائية لعلاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي تعزى للعناوين والمراكز الوظيفية، ويبين الجدول وضوح هذا الارتباط لدى الأفراد الذين يشغلون الفئة الأولى والتمثلة في المدير ومن هو بمركزه، إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفئة (3.82) وبانحراف معياري (0.08)، ثم الفئة الثانية والتمثلة في رؤساء الأقسام ومعاونيهم حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.69) بانحراف معياري (0.16) ثم تلاهم الفئة الثالثة والتمثلة بمديري الفروع بوسط حسابي (3.67) وبانحراف معياري (0.17)، ولعل السبب يعود في ذلك إلى أن هؤلاء الأفراد يمثلون الإدارة العليا ومن ثم فانه يجب أن يكون لديهم توجهات للاهتمام بمواضيع تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي أكثر من غيرهم من الفئات الوظيفية حيث أن أيمان وتبني الإدارة العليا لمثل هذه المواضيع يساهم في توفير الدعم لها وسرعة نشرها بين فئات الموظفين في المستويات الإدارية الأخرى، وبما ينعكس كل ذلك في مستوى ونوع الأداء الوظيفي المقدم من قبلهم.

جدول (١٠) اختبار التباين لفروق متوسطات استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي بحسب الفئة الوظيفية.

الفئة الوظيفية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	مستوى الدلالة T
المدرء	15	3.8246	0.08040	3.689	0.017
رؤساء الأقسام	24	3.6992	0.16841		
المدرء الفرعين	6	3.6798	0.17736		
الموظفين التنفيذيين	4	3.5493	0.19906		
Total	50	3.6057	0.20185		

رابعاً/الاستنتاجات

- من خلال نتائج البحث تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات يمكن ذكر أهمها بالتي:
- أ- أظهرت النتائج ارتفاع قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل الأسئلة التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات ولاسيما تلك المتعلقة باستخدام الأجهزة والبرامجيات، ودقة قواعد البيانات، وشبكات الاتصال لتكنولوجيا المعلومات، وكذلك الأمر فيما يتعلق بالأداء الوظيفي ولاسيما ما يتعلق ببعد المعرفة بمتطلبات الوظيفة مما يدل على أن هناك توظيفاً مناسباً لهذه التكنولوجيا وكذلك مستوى من الأداء جيد في عمل تلك المصارف.
- ب- أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط طردية معنوية موجبة ذات دلالية إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي وأبعاده للعاملين في المصارف عينة البحث مما يؤكد على أن المصارف عينة الدراسة تترك هذه العلاقة وتسير بخطوات ايجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الاتجاه، وبما يعود بشكل ايجابي في استخدامات هذه التكنولوجيا وتحسين مستوى كفاءة ونوعية الأداء الوظيفي لديها.
- ت- أوضحت النتائج فيما يخص علاقات التأثير أن هناك تأثيراً معنوياً ذا دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي وأبعاده للعاملين في المصارف عينة البحث، مما يعني وجود دور فاعل لاستخدامات هذه التكنولوجيا في تحسين مستوى كفاءة وحجم وسرعة ونوعية الأداء الوظيفي بأبعاده المختلفة في المصارف عينة البحث.
- ث- أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالية إحصائية لعلاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي).
- ج- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالية إحصائية لعلاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (العمر، الخبرة الوظيفية، العنوان الوظيفي).

خامساً_التوصيات

- استناداً إلى ما تم التوصل إليه من استنتاجات، يمكن للباحثان وضع التوصيات في أدناه:
- أ_ العمل على تطوير وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر بما يتناسب وطبيعة العمل المصرفي بالتركيز على الربط الحاسوبي الداخلي بين الأقسام الإدارية، والاعتماد على نظام معلومات إداري ومصرفي مناسب بما يحقق السرعة والدقة في توفير المعلومات وفي انجاز المهام والواجبات زيادة على العمل على أتمتة العمل بما يدعم تكامل العمليات الداخلية في تقديم الخدمة المصرفية.
- ب_ السعي لتحسين واقع الأداء الوظيفي للعاملين والمدرء في الجهاز المصرفي العراقي الخاص، من خلال تبسيط إجراءات العمل والسعي لتحسين سرعة انجاز المهام والواجبات زيادة على تنسيق حجم الأداء المطلوب بما يدعم تطوير نوعية وكفاءة ذلك الأداء، وكذلك من خلال زيادة الاعتماد على الوسائل والأدوات التقنية سيما المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات.
- ج_ العمل على رفد المصارف بالكوادر البشرية المؤهلة والمدربة والقادرة على استخدام المعلومات من خلال الاستقطاب النوعي لهذا المورد عند التعيين أو التعاقد وذلك بالتركيز على التخصصات والمؤهلات المناسبة، ذلك إن جزء كبير من كفاءة العمل المصرف كما أشارت الدراسة تعتمد على الاستثمار بالعنصر البشري النوعي الملائم للعمل المصرفي.
- د_ ضرورة الأخذ بالاعتبار الخصائص والصفات الشخصية لجميع العاملين في إدارة القطاع المصرفي سيما أولئك القائمين على رأس التشكيلات الإدارية فيها بالتركيز على الخصائص التي أظهرت استنتاجات الدراسة ارتباطها مع استخدامات تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي سيما الفئة العمرية للعاملين والخبرة الوظيفية.

هـ أهمية اعتماد استشاريين أكاديميين متخصصين في مجال الإدارة المالية وإدارة المصارف وكذلك نظم المعلومات الإدارية ليمت تقديم المشورة العلمية المناسبة والمتخصصة للعاملين والمدراء في القطاع المصرفي سيما الخاص منه.

و إقامة البرامج والدورات التدريبية والتطويرية وعقد ورش العمل والندوات العلمية المتخصصة والمناسبة لمختلف المستويات الإدارية بالتركيز على التعامل مع أحدث المستجدات التكنولوجية ونظم المعلومات الإدارية والمصرفية، والعمل على توفير هذه البرامج واللقاءات لكل العاملين في المصارف ولجميع الوحدات الإدارية فيه.

ز ضرورة الاهتمام والاعتماد على المبادئ والمعايير الدولية والعالمية في عموم العمل المصرفي تلك المرتبطة بجودة العمل وكذلك النظم واللوائح المالية والمحاسبية فضلاً عن محاكاة طرق وتقنيات العمل المصرفي في المصارف العالمية المتطورة.

المصادر

١_ باللغة العربية: أ- الكتب

- ١- عبد الباقي، صلاح الدين، (٢٠٠٢)، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، دار الجامعة للنشر.
- ٢- أسامة، (١٩٩٦)، مصر في القرن الواحد والعشرين (الآمال والتحديات)، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، مصر.
- ٣- الزيادات، محمد عواد، (٢٠٠٨)، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، الطبعة السادسة، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٤- الباز السالم، مؤيد سعيد وصالح، عادل حرحوش، (٢٠٠٦)، إدارة الموارد البشرية دخل استراتيجي، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، اربد، الأردن، الطبعة الثانية.
- ٥- الشوابكة، عدنان، (٢٠١١)، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- ٦- تعلق، سيد صابر، (٢٠١١)، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، الأردن.
- ٧- الجاسم، جعفر، (٢٠٠٥)، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.
- ٨- الصباغ، عماد، (٢٠٠٠)، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، عمان، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- ٩- العارضي، جليل كاظم (٢٠١٢)، نظم إدارة المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- ١٠- الدليمي، خلف، (٢٠٠٦)، نظم المعلومات الجغرافية أسس وتطبيقات، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- ١١- درة عبد الباري والصباغ، زهير (٢٠٠٨)، إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرين - منظمي، عمان، دار وائل للنشر.
- ١٢- الصباغ، عماد، (٢٠٠٢)، نظم المعلومات، الطبعة الأولى، الدار العلمية الدولية - دار الثقافة للنشر والتوزيع- عمان.
- ١٣- السالم، مؤيد وصالح، عادل (٢٠٠٦)، إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي، عالم الكتب الحديث، عمان.
- ١٤- الهيتي، خالد (٢٠٠٣)، إدارة الموارد البشرية، الاردن، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- ١٥- الغالبي، طاهر، وإدريس، وائل (٢٠٠٧)، الإدارة الاستراتيجية، منظور منهجي متكامل عمان، الأردن، وائل للنشر.

١٦- هاينز، ماريون أي. إدارة الأداء: دليل شامل للإشراف الفعال، (ترجمة) مرسى، محمود.

١٧- الصباغ، زهير، الرياض، مطابع معهد الإدارة العامة، ١٩٩٨.



دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لإجابات عينة من مديري المصارف العراقية الخاصة وعلاقتها بخصائصهم الشخصية

١٨- الهواربي، سيد الإدارة: الأصول والاسس العلمية للقرن الواحد والعشرين. القاهرة، مكتبة عين شمس، ٢٠٠٣.

ب- الرسائل العلمية:

- ١- الدجني، أباد (٢٠٠٧)، تجربة الجامعة الإسلامية بغزة في تطوير نظام تقييم الأداء الإداري كمدخل لتطوير الجودة: (site.iugaza.edu.ps/ بحث بعنوان-تجربة-الجامعة-الإسلامية-غزة).
- ٢- العماج، حمود، (٢٠٠٣)، ضغوط علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية للحرس الوطني، رسالة ماجستير غير منشورة، المملكة العربية السعودية، جامعة، نايف للعلوم الأمنية.
- ٣- الشيشاتي، عامر، (٢٠٠٤)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة في اكتساب ميزة تنافسية، دراسة ميدانية على الشركة الأردنية للاتصالات الخلوية موبايلكم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت.
- ٤- عويصة، ايهاب (٢٠٠٨)، أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، الجامعة الإسلامية.
- ٥- أبو غنيم، إزهار نعمة عبد الزهرة (المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي) دراسة حالة في الشركة العامة للسمنت الجنوبية، أطروحة دكتوراه مقدمة إلى الجامعة المستنصرية - كلية الإدارة والاقتصاد، ٢٠٠٧.
- ٦- عكاشة، اسعد (٢٠٠٨)، دور نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، الجامعة الإسلامية.
- ٧- رضا، موسى (٢٠٠٣)، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي، بجدة.
- ٨- الفايدي، سالم، (٢٠٠٨)، فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الحكومية، دراسة مقارنة بين بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض، أطروحة دكتوراه غير منشورة، المملكة العربية السعودية، جامعة الملك نايف للعلوم الأمنية.

ت- المجلات والبحوث الدورية

- ١- الخوالدة، محمد، ومرعي، توفيق (١٩٩١)، مدى ممارسة أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك للكفايات الأدائية المهمة لوظائفهم الأكاديمية مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد ستة وعشرون، ص ٦٧-٨٢.
- ٢- بظاظو، إبراهيم خليل، (٢٠١٠)، تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية في إدارة المحميات الطبيعية، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد (٢٢).

المراجع الأجنبية:

1- Book

- 1-Krajewski J. Lee and p. Ritzman, Larry "Operations Management: processes and value chain", 7th ed. 2005, prentice Hall.
- 2- Geher, Glen, Measuring Emotional Intelligence" New York, Nova Science publisher, Inc, 2004.
- 3- Armstrong, Michael, Handbook of Human Resource Management practice, New York, Houghton Mifflin Company, 2003.
- 4- Daft, Richard, "Management" 5th ed., New York, The Dryden press, 2000.
- 5- Jowett. p. "Performance indicators in the public sector" London: Mecomillan press, 1988.
- 6- Laudon C., "Management" Information Systems" 6th, 2000, prentice Hall Int., Inc.
- 7- Turban, Information Technology for Management :transforming business in



the digital economy", 3rd., 1999, John Wiley & Sons.

8- Krajew J. ,Lee and p.Ritzman, Larry "Operations Management: processes and Value Chain", 7th ed., 2005, prentice Hall.

9- O, Brien, James, "Introduction to Information system" Essentials for the the Intemat worked Enterprise, 2000.

10- Geher, Glen, "Measuring Emotionnal Intelligence", New York, Nova science publisher, Inc, 2004.

2- Journals and research

1- sanders, R.(2007). The Benefits of .journal of Business Logistics, Vol.28, No.2, PP(177-208).

2- Gunasegarm A, and E. W. y. Ngai, Information systems in supply chain integration and management, European Journal of Operation Research 159 (2004) 269-295.

3- Schmb, et; al, "Hand book of psychology – volume 12 ,Industrial and organizational psychlogy" usa, john Wiley and sons, 2003.

4- Gelbert, B.J.(2009). Performance Measurement: Evaluations and Incentives, Boston: Harvard Business School Press.

5- Patton, B.J.(2001) . Performance Appraisal an update, Research in Persnal and Human Resource Management, vol.(2), p.35-79.

6- Henry & Lucas(1997). Evaluation Faculty for promotion and Tenure. San Francisco: Jossey -Bass.





The Role of Information Technology on job Performance analytical study to sample of private Iraqi banking managers answers and relationships with their personal characters The Role of information technology on job performance

Abstract:

PurposeThe researcher paper aims to determine the impact of information technology on the job performance, for Iraq private ban as through the use of technology dimensions of job performance.

The aim of this research: this study aims to discuss the importance of information technology and its role in achieving job performance and its impact on the Iraq banking sector design/ methodology/ approach used entrance design/methodology/approach- pilot, the questionnaire was used to collect data in order to develop a model to measure reliably and correctly to the variables of information technology and job performance, and hypotheses were tested through the use of some statistical treatments.

Results findings the study found a relationship with semantic differences between the use of information technology and functionality for employees, and the study pointed to Zerorh work on the modernization and development of the IT infrastructure information permanently and continuously and P is proportional nature of the work and also computer connectivity Aldakh

The practical implications: this research provides a useful measure of the development of the relationship between information technology, it helps managers to use to assess the current situation in the capabilities of the performance of banks. Managers may improve their performance regulatory programs more effectively and efficiently through strategic orientation towards competition.

Originally /value originally / value- undertake this research assisted service providers in the banking sector to address the challenge of the basic practices of information technology order to achieve.

Keywordsinformation technology, efficiency, quality, fast delivery, streamlining of work, job performance.