جودة نظم المعلومات الإدارية و أثرها على تحسين أداء العاملين
دراسة ميدانية على العاملين في مصرف التجارة والتنمية وفروعه في مدينة بنغازي

هاجر أحمد عبد السلام الشريف*[1].

1.باحثة أكاديمية في قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد بجامعة بنغازي.

الملخص:

تعد نظم المعلومات الإدارية من العناصر الأساسية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات، ونظرًا لأهمية هذا الموضوع، تمحورت مشكلة الدراسة حول التساؤل التالي: "هل هناك أثر لنظم المعلومات الإدارية على تحسين أداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي؟

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على تحسين أداء العاملين، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مصرف التجارة والتنمية وفروعه في مدينة بنغازي، والبالغ عددهم (504) موظفًا في عام 4202، تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لتحديد حجم العينة، الذي بلغ (791) موظفًا، حيث تم استرجاع (691) استمارة، وبلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (591) استمارة، ما يمثل (99%) من إجمالي الاستمارات الموزعة.

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام البرنامج الإحصائي SSPS، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها:

-أن مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين في المصرف قيد الدراسة كان مرتفعًا.

-وجود تأثير إيجابي لنظم المعلومات الإدارية على تحسين أداء العاملين.

الكلمات الافتتاحية: نظم المعلومات الإدارية، أداء العاملين، مصرف التجارة والتنمية.

E-ISSN 2663 - 7855
ISSN-L 2663 - 7847
Legal Deposit Number 238/2017
DOI: https://doi.org/10.37376/deb.v44i1

Abstract:

Management information systems are a fundamental element in improving job performance in organizations. Given the importance of this topic, the study problem revolved around the following question: "Is there an impact of management information systems on improving employee performance at the Bank of Commerce and Development in Benghazi?"

The study aimed to determine the extent to which management information systems impact employee performance. The study population consisted of all employees at the Bank of Commerce and Development and its branches in Benghazi, numbering (405) employees in 2024. A simple random sampling method was used to determine the sample size, which amounted to (197) employees. (196) questionnaires were retrieved, and the number of questionnaires valid for analysis reached (195), representing (99%) of the total distributed questionnaires.

To achieve the study objectives and analyze the collected data, the SPSS statistical program was used. The study reached a set of results, the most important of which are:

• The level of implementation of management information systems and employee performance at the bank under study was high.

Keywords: Digital Function: Management Information Systems, Employee Performance, Bank of Trade and Development.

E-ISSN 2663 - 7855
ISSN-L 2663 - 7847
Legal Deposit Number 238/2017
DOI: https://doi.org/10.37376/deb.v44i1

+ 218913260452
https://journals.uob.edu.ly/DEB
drasat.journal@uob.edu.ly

1. المقدمة:

مع انطلاقة العصر الرقمي بخطى متسارعة، تتبوأ أنظمة المعلومات مكانة محورية في صميم الابتكار المؤسسي، وتشكل عمادًا لمصادره الاستراتيجية. ومن ثم، يتعين على قادة الأعمال والمهندسين الاستراتيجيين والمفكرين استلهام البصيرة من هذه المعلومات. وفي هذا الإطار، أفنى المتخصصون في تشكيل الأنظمة عنفوانهم لصياغة نظام معلومات إداري ينهل من ينابيع التكنولوجيا المتطورة ويستفيد من شبكات الاتصال العصرية ليعضد مسيرة صنع القرار المتشعبة، ويستجيب لتطلعات الهياكل التنظيمية المتنوعة. وقد تجلى بجلاء دور نظم المعلومات الإدارية في تأصيل مفهوم الإدارة المعلوماتية، حيث تلعب دور العمود الفقري في توفير البيانات الجوهرية، وتحويلها إلى معلومات ذات قيمة، متاحة في الزمان المناسب وبالمواصفات المثلى. إذ لا يستقيم عقد العمليات الجوهرية كالتخطيط الاستراتيجي، وصياغة القرارات الحكيمة، وتقويم الأداء وتحسينه، وغيرها من الوظائف الحيوية التي تسهم في صقل مهارات العاملين، بمعزل عن دعامة نظم المعلومات الإدارية. وتعد هذه الأنظمة بمثابة الأداة الساحرة التي تعزز من قدرات الفريق العملي، وتفتح آفاق التواصل البناء بين أفراده، وتمدهم بمعرفة عميقة بأدق تفاصيل الشركة وآلياتها. وبالإضافة إلى ذلك، يسهم تطبيق نظم المعلومات الإدارية في إشعال روح التنافس بين العاملين ويمنحهم الأدوات اللآزمة لمواجهة التحديات وحل الإشكاليات بكفاءة (الرقيب، 2021).

1.2. الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة بشكل جزئي أو كلي، وقد تم تصنيف هذه الدراسات إلى دراسات عربية، ودراسات أجنبية، حيث تم ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم موضحة كالتالي:

1.2.2. الدراسات العربية:

دراسة العبيدي (2024). هدفت إلى التعرف على دور نظم المعلومات الادارية في إدارة الأزمات من وجهة نظر مدراء البطاقة الوطنية في بغداد، ويستمد البحث أهميتهُ من أهمية المتغيرات التي سوف يتم الخوض في مفهومها واهميتها واهم ابعادها، إذ يمثل المتغير الأول المستقل (نظم المعلومات الادارية) بأبعادها المعتمدة (الدقة، السرعة، المرونة،

الموثوقية) وهي عملية ديناميكية مستمرة ومعرفة دورها وتأثيرها في المتغير المستجيب (إدارة الازمات)، وقد تكونت عينة البحث من (40) مديراً. تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

دراسة الحسيني (2024). هدفت إلى دراسة تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية على تحسين عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان، وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان، واشتملت عينة الدراسة على (268) موظف، وتبنى الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، واستعان بالاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن مؤسسات التعليم العالي تعتمد بشكل كبير على نظام المعلومات الإدارية.

دراسة الربيع (2023). هدفت إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الإجراء وكالة ميلة (الجزائر)، حيث إتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان كأداة للدراسة حيث يحتوي على (37) عبارة، وزع على (50) فردا، وبالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: لنظم المعلومات الإدارية أثر على إستراتيجية مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية.

دراسة مفتاح، الموجود (2023) هدفت الدراسة إلى قياس مستوى أداء العاملين في سلاسل الفنادق. وبالتالي، فمنهجيته تحليلية. شمل مجتمع هذا البحث العاملين في فنادق السلاسل من فئة الخمس نجوم في مصر وتحديدا في القاهرة، وقد تم توزيع 385 استبيانا منهم 302 صالحة تستند إلى عينة بسيطة عشوائية. وكشفت النتائج أن مستوى أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم بالقاهرة هو 3.98 من أصل 5. تشير هذه القيمة إلى المستوى العالي بنسبة 16.87٪ كمعامل تباين. علاوة على ذلك، يؤثر بعد مقدار العمل وبعد الالتزام وبعد جودة العمل على مستوى أداء العاملين. حيث يوجد ارتباط إيجابي مرتفع جدا لمستوى أداء العاملين مع بعد مقدار العمل المحقق يأتي في المرتبة الثانية بعد الالتزام وأخيرا بعد جودة العمل. وأوصى هذا البحث بأن تضمن إدارة الفنادق تهيئة البيئات المناسبة لزيادة أداء العمل من أجل البقاء والنمو والتنافس بسوق العمل وفي تحسين الإنتاجية وجودة العمل في الفندق؛ وأخيراً، يجب أن يكون مستوى الأداء أحد معايير اختيار القادة داخل

الفنادق، لأنه ينعكس بشكل إيجابي على مستوى أداء الفنادق بشكل عام وأداء العاملين بشكل خاص.

دراسة صفوت وأخرين (2023). هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تحسين أداء العاملين بمديريات التربية والتعليم بمدن القناة، وذلك من خلال الوقوف على الإطار الفكري للأداء وفقاً للأدبيات المعاصرة، وتحديد ملامح أداء العاملين بمديريات التربية والتعليم بمدن القناة، وطرح بعض الأساليب التي يمكن من خلالها تحسين أداء العاملين بمديريات التربية والتعليم بمدن القناة، واستخدم البحث الحالي المنهج الوصفي حتى يحقق أهدافه العلمية ويجيب عن تساؤلاته البحثية، وكان من أبرز نتائجه أن أداء العاملين بالمديرية التعليمية يعبر عن التوافق بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري بالإضافة إلى العمل والمعرفة والعنصر البشري، وكذلك يعبر عن التفاعل بين السلوك والإنجاز، كما يشير إلى مجموعة الأعمال والنتائج معاً، وبالتالي يحتاج تحسين أداء العاملين بذات المديرية من كل موظف القيام بأعباء الوظيفة وتحمل المسئولية وإنجاز المهام الموكولة إليه بنجاح لأن عملية التحسين تحتاج إلى مجموعة من البيانات التي تساعد الموظف على إنجاز عمله بأقل جهد وأسرع وقت وأقل تكلفة ممكنة.

دراسة الدرعي وأخرين (2023). تهدف الدراسة إلي التعرف علي طبيعة العلاقة بين أداء العاملين في مؤسسات الإدارة المحلية والأداء الخدمي لهذه المؤسسات، وخلصت النتائج إلي أن أداء العاملين في مؤسسات الإدارة المحلية له تأثير كبير على أداء الخدمات في سلطنة عمان، ويلعب الموظفون ذوو الكفاءة والفعالية دوراً حاسماً في تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين وضمان رضاهم، ويمكن أن يؤدي ضعف أداء الموظف إلى تأخير تقديم الخدمات، والخدمات منخفضة الجودة، والعملاء غير الراضين لذلك، من الضروري لمؤسسات الإدارة المحلية في سلطنة عمان الاستثمار في موظفيها، وتزويدهم بالتدريب والموارد الكافية، وإنشاء أنظمة تقييم الأداء للتأكد من أنهم يحققون أهدافهم ويقدمون أفضل خدمة ممكنة للمواطنين، مما يسهم في نهاية المطاف في التنمية والتقدم في سلطنة عمان.

1.2.2. الدراسات الأجنبية:

دراسة (Karyatun, S, Wahyono, T, Apriadi, I, Priyono, 2023). تهدف هذا الدراسة إلى تحليل تأثير انعدام الأمن الوظيفي و عبء العمل على سلوك التسكع عبر الإنترنت وأداء الموظفين بين الموظفين الذين يعملون في PT. كان عدد العينة في هذه الدراسة 70 موظفا يعملون في وزارة أمانة الدولة. الطريقة المستخدمة لأخذ العينات هي أخذ العينات بطريقة المسح الشامل، مع أداة البحث كونها استبيان.

دراسة (Rivaldo, Y., & Nabella, S. D, 2023). تهدف هذه الدراسة لتحديد مدى تأثير التعليم والتدريب والخبرة والانضباط الوظيفي على أداء الموظفين في الشركة. عدد العينات 87 موظفا وطريقة أخذ العينات هي التعداد. في البحث باستخدام الانحدار المتعدد، تم اختبار النظرية باستخدام أدوات SPSS الرياضية، وتستغرق هذه الدراسة 6 أشهر. تتأثر بشكل إيجابي بتعليم الموظفين وتدريبهم وخبرتهم وانضباط العمل.

1.3. مشكلة الدراسة:

على الرغم من الأثر الإيجابي الكبير لتكنولوجيا المعلومات في تحسين بيئة العمل وأداء العاملين في المصارف، من خلال تعزيز القدرة على جمع وتخزين واسترجاع المعلومات بفعالية، إلا أن هناك تحديات كبيرة لا تزال تواجه المؤسسات المصرفية في بناء وتطبيق نظم المعلومات الإدارية، تتجلى هذه التحديات في ضرورة استمرارية الجهود لتحسين النظام وضمان التزام الإدارة العليا بتحقيق الجودة.

وفي هذا السياق تبرز المشكلة الأساسية في كيفية تحقيق التوازن بين تحسين نظم المعلومات الإدارية وضمان التزام الإدارة العليا بجودة الأداء وتحسينه بشكل مستمر، بالإضافة إلى مواجهة الصعوبات التي قد تعيق فعالية تطبيق هذه النظم في البيئة المصرفية، لذا، تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على هذه القضية من خلال دراسة ميدانية أجريت على العاملين في مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي.

وتوضح الدراسة الاستطلاعية مدى إمكانية تطبيق الدراسة في المجتمع الذي تم اختياره، تم تحديد مجتمع الدراسة ليشمل جميع العاملين في مصرف التجارة والتنمية بمدينة بنغازي الذين بلغ عددهم (405) عاملًا، ومن خلال اختيار عينة استطلاعية عشوائية بلغت (40) عاملًا، تمثل هذه العينة نسبة (20.5%) تقريبًا من عينة الدراسة

الكلية التي تضم (195) عاملا. وقد تم التركيز على قياس مدى تأثير جودة نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في المصرف.

وبناءً على هذه الدراسة، تم طرح التساؤل الرئيسي التالي: "هل هناك أثر لجودة نظم المعلومات الإدارية على تحسين أداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي؟"

1.4.أهداف الدراسة:

-في ضوء مشكلة الدراسة يمكن تحديد الأهداف التالية:

1.التعرف على مستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية في المصرف قيد الدراسة من خلال أبعاد نظم المعلومات الإدارية (المتطلبات المادية، المتطلبات البرمجية، المتطلبات البشرية، المتطلباتالتنظيمية).

2.التعرف على مستوى أداء العاملين في الشركة قيد الدراسة من خلال أبعاده (الإبداع والإبتكار، قيمواتجاهات العاملين، الرضا الوظيفي).

3.إبراز أثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين أداء العاملين في المصرف قيد الدراسة.

1.5.أهميةالدراسة:

1.تهدف الدراسة إلى زيادة الأدبيات الموجودة حول أثر جودة نظم المعلومات على تحسين أداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي، ويتحقق ذلك من خلال تقديم وجهات نظر ونتائج جديدة، وبالتالي اثراء مجموعة المعارف حول هذا الموضوع.

2.يمكن أن توجه هذه الدراسة عملية صنع السياسات والقرارات الإستراتيجية في هذا القطاع، ويمكن أن توفر هذه الرؤى مدخلات قيمة لصناع القرارات في هذا القطاع، مما يساعدهم على اتخاذ قرارات مستنيرة يكن أن تؤدي إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية وجوددة الخدمة.

3.الوصول إلى نتائج قابلة للاستخدام والتطبيق العملي للبحث، مما يجعله موردًا قيمًا لكل من الباحثين والمهتمين بهذا المجال.

1.6.فرضياتالدراسة:

-بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها صيغت فرضيات الدراسة على النحو التالي:

-الفرضية الرئيسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات الإدارية على

تحسين أداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي، ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الأتية:

-الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المتطلبات البشرية على تحسين أداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي.

-الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المتطلبات المادية على تحسين أداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي.

-الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المتطلبات البرمجية على تحسين أداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي.

-الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المتطلبات التنظيمية على تحسين أداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي.

1.7.حدود الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على جميع العاملين في مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي.

1.8.نموذج الدراسة:

-فيما يلي نموذج يُظهر بوضوح أبعاد المتغيّر المستقل (نظام المعلومات الإدارية) وعلاقاتها الفرعية (الفرضيات الجزئية) مع أبعاد المتغيّر التابع (أداء العاملين)، مع مراعاة وجود أربعة أبعاد للمتغيّر المستقل وثلاثة أبعاد للمتغيّر التابع:

1.8.1.نموذج لبيان أثر الفرضيات الفرعية المتغير المستقل: نظام المعلومات الإدارية (MIS) (Independent Variable)

1.8.2.الأبعاد الفرعية (Sub-dimensions):

1. المتطلبات البشرية (Human Requirements)
2. المتطلبات المادية (Hardware Requirements)
3. المتطلبات البرمجية (Software Requirements)
4. المتطلبات التنظيمية (Organizational Requirements)

H1a, H1b, H1c) | (H2a, H2b, H2c) | (H3a, H3b, H3c) | (H4a, H4b, H4c)

المتغير التابع: أداء العاملين (Employee Performance) (Dependent Variable)

1.8.3.الأبعاد الفرعية (Sub-dimensions):

1. الإبداع والابتكار (Creativity & Innovation)

2. قيم واتجاهات العاملين (Employees' Values & Attitudes)

3. الرضا الوظيفي (Job Satisfaction)

1.8.4.كيفية قراءة النموذج وصياغة الفرضيات الفرعية: أربعة أبعاد للمتغيّر المستقل (نظام المعلومات الإدارية):

1. المتطلبات البشرية

2. المتطلبات المادية

3. المتطلبات البرمجية

4. المتطلبات التنظيمية

وثلاث أبعاد للمتغيّر التابع (أداء العاملين):

1. الإبداع والابتكار

2. قيم واتجاهات العاملين

3. الرضا الوظيفي

يمكن ترميزها كما يلي:

- المتطلبات البشرية (H1) تؤثر على:

-الإبداع والابتكار: (H1a)

- قيم واتجاهات العاملين: (H1b)

- الرضا الوظيفي: (H1c)

- **المتطلبات المادية** (H2) تؤثر على:

-الإبداع والابتكار: (H2a)

-قيم واتجاهات العاملين: (H2b)

-الرضا الوظيفي: (H2c)

- **المتطلبات البرمجية** (H3) تؤثر على:

- الإبداع والابتكار: (H3a)

- قيم واتجاهات العاملين: (H3b)

-الرضا الوظيفي:(H3c)

-**المتطلبات التنظيمية**(H4)تؤثر على:

- الإبداع والابتكار: (H4a)

- قيم واتجاهات العاملين: (H4b)

-الرضا الوظيفي:(H4c)

وبذلك يقدِّم النموذج صورة شاملة وواضحة للعلاقات (الفرضيات الفرعية) التي يمكن اختبارها إحصائيًا في الدراسة.

1.9. الإطار النظري للدراسة:

تضمن النظري التعريف بنظم المعلومات الإدارية وأبعاده، وكذلك مفهوم أداء العاملين وعلاقة المفهومين فيما بينهم:

1.9.1.نظم المعلومات الإدارية:

بفضل التقدم التكنولوجي والاقتصادي على المستوى العالمي والإقليمي والوطني، أصبحت نظم المعلومات الإدارية تلعب دورًا هامًا في جميع المجالات، وبشكل خاص في المجالات الإدارية (الرقيب،2021).

وأشار (الحاج وعله، 2018) إلى نظم المعلومات الإدارية على «أنها نظام شامل يجمع كافة المعلومات الضرورية لجميع وظائف الإدارة بهدف توفير المعلومات الدقيقة والواضحة في الوقت المناسب للإداريين، مما يساعدهم على التخطيط وتنظيم أعمالهم واتخاذ القرارات الفعالة والمتجاوبة».

ويمكن أيضًا تعريفها على أنها «أحد أنواع نظم المعلومات التي تم تصميمها لتزويد إدارة المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة أو للمساعدة في اتخاذ القرارات» (الحسين، 2016).

1.9.2.أبعاد نظم المعلومات الإدارية:

تتكون نظم المعلومات الإدارية من خمس متطلبات رئيسة على المنظمة أن تكون قادرة على تعظيم الفائدة من نظام المعلومات كالتالي (شعيب، 2021).

1.المتطلبات البشرية: إن وجود الأفراد أمر مهم لعمل أي نظام معلومات، وهناك نوعين أساسيين من المتطلبات البشرية لنظم المعلومات وهما:

-المستخدمين النهائيين: وهم الأفراد الذين يستخدمون النظام بشكل مباشر أو يستخدمون مخرجاته النهائية.

-المتخصصون في نظم المعلومات: وهم الذين يطورون ويديرون النظام.

2. المتطلبات المادية: تتضمن جميع الأجهزة المادية والموارد المستخدمة في تشغيل المعلومات، بما في ذلك الحواسيب والوسائط.

3. المتطلبات البرمجية: تشمل جميع أنواع تعليمات تشغيل البيانات والبرامج.

4. المتطلبات التنظيمية: مؤخرًا أدركت الشركات أن البيانات تعتبر موردًا تنظيميًا مهماً ينبغي إدارته بفاعلية وكفاءة، من أجل الأفراد الذين يستخدمون النظام بشكل مباشر أو يستخدمون مخرجاته النهائية.

1.9.3. أداء العاملين:

مفهوم أداء العاملين هو من المفاهيم التي تستحق الدراسة والتقييم والتطبيق بشكل مستمر ومنتظم داخل أي منظمة لتمكينها من تقديم خدمات متميزة تضعها في طليعة المنظمات المنافسة لها في نفس مجالها (أبو جناح، 2020).

وتعد عملية أداء العاملين من السياسات الإدارية المهمة والمعقدة، فهي تعمل على تحفيز الإدارات للعمل بنشاط وحيوية، حيث تلزم الرؤساء بمراقبة وملاحظة أداء مرؤوسيهم باستمرار لتقييمهم (الكاتب، 2020).

1.9.4. أبعاد أداء العاملين:

-تكون أبعاد أداء العاملين في هذه الدراسة من ثلاثة أبعاد (أبو جناح، 2020).

1. الإبداع والابتكار: هو عملية توليد وتنفيذ أفكار جديدة ومفيدة في المنظمة، حيث يتم منح الأولوية لكل مرحلة من مراحل الفكرة من الإدراك إلى التطبيق.

2. القيم والاتجاهات: تعني مجموعة متناسقة من المفاهيم والمبادئ والمعتقدات والعادات والدوافع التي تحدد سلوك وموقف الأفراد العاملين ضمن منظمة معينة.

3. الرضا الوظيفي: حالة من الانسجام والانغماس والتفاعل للفرد مع وظيفته التي يحبها ويتقنها ويتطور بها ويحقق بها أهدافه المادية والمعنوية ولا يشعر بها بالملل أو الإرهاق.

1.9.5.دورنظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين:

نظم المعلومات تتميز بقدرتها على تقديم العديد من المزايا للمنظمة كالمرونة والسرعة والتحكم في المخزون والإشراف على الإنتاج، وكذلك تعزيز الأداء من خلال تسريع وتحسين دقة المعاملات، وتلبية خدمات العملاء وفقاً لاحتياجاتهم وتطلعاتهم، وكما تسهم من خلال التقارير التي تقدمها في دعم عملية صنع القرارات، وبالتالي تحسين جودة القرارات وزيادة قيمتها وإنتاجيتها المبنية على المعلومات المتاحة، ولا تقتصر استخدامات هذه الأنظمة على مجال محدد، بل تنتشر في المنظمات على مستوى الإدارة العليا وعلى مستوى الإدارة الوسطى، حيث تساعد في عمليات التنفيذ، وتصف المعلومات هنا بأنها تكتيكية تتميز بالتكرار، كما تستخدم على مستوى الإدارة التنفيذية بما يدعم من عملية المتابعة والرقابة المباشرة على سير العمليات المتكررة. وقد اتفق الباحثون على أنه يجب بذل الجهود لتحسين جودة المعلومات الإدارية التي تؤثر بشكل إيجابي على أداء العاملين (tasi, 2001).

1.9.6.الأثر الإيجابي لنظم المعلومات في تحسين بيئة العمل والأداء الوظيفي للعاملين في القطاع المصرفي (Turban, et al. 2018)

تُعدّ نظم المعلومات أحد المحاور الرئيسية التي تُحدث تحولًا جذريًا في بيئة العمل داخل المصارف، إذ تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية، ورفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. يتجلى الأثر الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات في عدة جوانب رئيسية، منها:

1. تحسين بيئة العمل المصرفي

أ. أتمتة العمليات وتخفيف الأعباء الإدارية:

-تؤدي أنظمة تكنولوجيا المعلومات إلى تقليل العمليات الورقية واليدوية، مما يُسهم في تقليل الأخطاء وتحسين سرعة إنجاز المعاملات.

-يقلل استخدام البرمجيات المتطورة وأنظمة الإدارة الذكية من الضغط على الموظفين، مما يتيح لهم التركيز على المهام الأكثر أهمية مثل خدمة العملاء وتحليل البيانات المالية.

ب. تعزيز الاتصال والتعاون الداخلي:

-تُمكّن الأنظمة الرقمية العاملين في المصارف من التواصل السريع والفعال بين الأقسام المختلفة عبر البريد الإلكتروني، والأنظمة الداخلية، ومنصات العمل التشاركية.

-توفر تطبيقات التعاون مثل: (Slack و Microsoft Teams) بيئة تفاعلية تُحسن تبادل المعلومات واتخاذ القرارات بشكل أكثر كفاءة.

ج. تحسين بيئة العمل من خلال العمل عن بُعد

-توفر أنظمة تكنولوجيا المعلومات إمكانية العمل عن بُعد، مما يعزز من مرونة العمل ويتيح للموظفين تحقيق توازن أفضل بين حياتهم المهنية والشخصية.

-تقلل الأنظمة الرقمية من الحاجة إلى الحضور الفعلي إلى الفروع، مما يوفر بيئة عمل أقل ازدحامًا وأكثر تنظيمًا.

2. تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين في المصارف

أ. زيادة الإنتاجية والكفاءة:

-تساعد أنظمة المعلومات المصرفية في تسريع تنفيذ العمليات المصرفية، مثل تحويل الأموال، وإدارة الحسابات، ومعالجة القروض، مما يتيح للموظفين التركيز على تقديم خدمات استشارية ذات قيمة مضافة للعملاء.

-تقلل أنظمة الذكاء الاصطناعي والتحليل التنبؤي من الأخطاء البشرية وتوفر توصيات تساعد في تحسين الأداء العام.

ب. تحسين دقة اتخاذ القرارات:

-توفر البيانات الضخمة وتحليلات الذكاء الاصطناعي للموظفين معلومات دقيقة وفورية حول أوضاع السوق والعمليات المصرفية، مما يساعدهم في اتخاذ قرارات مالية أكثر استنارة.

-تتيح أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) للموظفين فهم احتياجات العملاء بشكل أفضل وتقديم خدمات مخصصة تعزز ولاء العملاء.

ج. تطوير المهارات وتعزيز الرضا الوظيفي:

-تُوفر تكنولوجيا المعلومات للعاملين فرصًا مستمرة للتدريب والتطوير من خلال الدورات التدريبية الإلكترونية وبرامج التعلم عن بُعد.

-تساهم سهولة استخدام الأدوات الرقمية في تقليل الضغط النفسي على الموظفين، مما يؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم وتحفيزهم على الأداء بشكل أفضل.

3. تحسين أمان المعاملات المصرفية

-تسهم تقنيات الأمن السيبراني مثل التشفير وتقنيات التحقق المتعدد العوامل (MFA) في تعزيز حماية بيانات العملاء وتقليل المخاطر الأمنية.

-تقلل الأنظمة الرقمية من احتمالية التلاعب والاحتيال داخل المصارف، مما يعزز ثقة الموظفين في بيئة العمل.

-التحديات التي تواجه المؤسسات المصرفية في بناء وتطبيق نظم المعلومات الإدارية:

فيما يلي أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات المصرفية عند بناء وتطبيق نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems – MIS)

1. التكاليف المالية المرتفعة (Turban, et al. 2018)

-تكلفة البنية التحتية والتقنية: تحتاج البنوك إلى استثمار كبير في الأجهزة والخوادم وقواعد البيانات والبرمجيات المتخصصة.

-تكلفة الصيانة والتحديث: يتطلب استمرار عمل النظام بشكل فعّال تحديثات دورية وصيانة متواصلة، وهو ما يشكّل عبئًا ماليًا إضافيًا.

2. قضايا الأمن السيبراني وحماية البيانات (Laudon, et al. 2021)

-تهديدات الاختراق والتسلل: مع اعتماد المؤسسات المصرفية بشكل كبير على الأنظمة الإلكترونية، تصبح عرضة للهجمات السيبرانية وسرقة البيانات.

-الحاجة إلى نظم حماية متقدمة: يجب تبني أنظمة تشفير وتقنيات التحقق المتعدد (Multi-Factor Authentication) لضمان سرية المعلومات المصرفية.

3. التكامل مع الأنظمة القائمة (القرني، 2017).

-صعوبة دمج الأنظمة القديمة (Legacy Systems): غالبًا ما تستخدم المصارف أنظمة تقليدية يصعب ربطها بالأنظمة الجديدة دون إجراء تعديلات جوهرية.

-التباين في المنصات واللغات البرمجية: يؤدي اختلاف لغات البرمجة وقواعد البيانات إلى تعقيد عملية التكامل.

4. مقاومة التغيير والثقافة التنظيمية (Davis, 1989)

-عدم تقبُّل الموظفين للتقنيات الجديدة: قد يواجه العاملون صعوبات في استخدام الأنظمة الحديثة، مما يستدعي خططًا للتدريب والتحفيز.

-الهيكل التنظيمي: قد تحتاج المصارف إلى إعادة هيكلة بعض الأقسام أو الإجراءات لتتناسب مع متطلبات نظم المعلومات الإدارية.

5.نقص الكوادر المؤهلة (الرياطي، 2015).

-الحاجة إلى خبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات: يتطلَّب بناء وتشغيل نظم المعلومات المصرفية كوادر ذات مهارات تقنية عالية في البرمجة وقواعد البيانات وأمن المعلومات.

-الدورات التدريبية والتأهيل المستمر: يتعين على المصارف الاستثمار في تدريب موظفها لمواكبة التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

6.التعقيد التشريعي والرقابي (Brynjolfsson, et al. 2014)

-التوافق مع المتطلبات القانونية: تُلزَم المصارف بالامتثال للأنظمة واللوائح المحلية والدولية المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية مثل (Basel III، وGDPR) في بعض الحالات.

-تحديات المراجعة والرقابة: تحتاج النظم إلى آليات لضمان الشفافية وقابلية التدقيق بما يتماشى مع متطلبات الجهات الرقابية.

7.التحديث والتطوير المستمر (Al-Mamary, et al. 2014)

-سرعة التطور التكنولوجي: التقنيات تتطور بوتيرة متسارعة، ما يتطلَّب من المصارف مواكبة التغييرات لتفادي تراجع كفاءة الأنظمة.

-المرونة وقابلية التوسع: ينبغي تصميم النظم بطريقة مرنة تسمح بإضافة وظائف جديدة وتوسيع نطاق الاستخدام مستقبلاً.

2.1.الدراسة الميدانية:

-تضمنت الدراسة الميدانية العديد من الخطوات المنهجية في البحث العلمي، واشتملت على الاتي:

2.1.1.أسلوب جمع البيانات:

اعتمد هذا البحث على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات.

2.1.2.الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام الإحصاء الوصفي بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS) في تحليل بيانات الدراسة الميدانية، والأساليب الإحصائية المستخدمة هي:

-معاملات الثبات والصدق حيث استخدم معامل ألفا كرونباخ وللصدق تم حساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

-استخدام اختبار كولمجروف-سميرونوف (Kolmogorov-Smirnov test) لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، الأمر الذي يترتب عليه تحديد نوعية الاختبارات سواء كانت المعلمية أو اللامعلمية.

-اختبار ليفين (Levene) لقياس التجانس بين اجابات المستقصي منهم في المصرف قيد الدراسة.

-الجداول التكرارية والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة.

-مقاييس النزعة المركزية المتمثلة في المتوسطات الحسابية لمعرفة مدى تركيز الإجابات حول القيمة المتوسطة لجميع متغيرات الدراسة الرئيسة.

-مقياس التشتت مثل الانحراف المعياري، لتحديد مدى تشتت إجابات المشاركين عن المتوسط.

-اختبار (T) في حالة عينة واحدة، وتم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل من إجمالي محاور المتغير المستقل والتابع.

-اختبار (T) في حالة عينتين مستقلتين، وتم استخدامه لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.

-استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار طبيعة العلاقة بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين.

-اختبار الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

-اختبار التباين الأحادي (Way Analysis of variance ANOVA)، لمعرفة إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

2.2.الدراسة الاستطلاعية:

توضح الدراسة الاستطلاعية مدى إمكانية القيام بالدراسة في المجتمع الذي تم اختياره من عدمها، للتأكد من ثبات وصدق الأداة المستخدمة، ويمثل مجتمع الدراسة جميع العاملين في المصرف قيد الدراسة بمدينة بنغازي البالغ عددهم (405) عاملا، وتم اختيار عينة استطلاعية عشوائية بلغت (40) عاملًا أي ما يعادل (20.5%) تقريبًا من عينة

الدراسة البالغة (195) عاملًا.

2.3.صدق الأداة وثباتها:

جدول رقم (1) نتائج اختبار الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات الدراسة

المقياس	معامل الفا كرونباخ للثبات	معامل الصدق الذاتي
نظم المعلومات الإدارية	0.863	0.929
أداء العاملين	0.799	0.894

من خلال الجدول رقم (1)، يتبين أنه يوجد اتساق داخلي وثبات لأداة الدراسة، فمعامل الثبات لفقرات نظم المعلومات الإدارية كان مرتفعا حيث بلغ (0.863)، في حين معامل ثبات فقرات أداء العاملين بلغ (0.799) وهي قيمة مرتفعة أيضا، وهذا قد يدل على ثبات الاستبانة وأن المقاييس المستخدمة تتصف بدرجة عالية من الثبات.

كذلك يشير الجدول إلى أن معامل الصدق لفقرات نظم المعلومات الإدارية كان مرتفعا حيث بلغ (0.929)، في حين بلغ معامل الصدق لفقرات أداء العاملين (0.894)، وهذا يدل على أن المقاييس المستخدمة تتصف بدرجة عالية من الثبات والصدق، وأنه لا يوجد غموض في فقرات الاستبانة، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها وتطبيقها على عينة الدراسة الأصلية.

2.4.اختبار التوزيع الطبيعي:

تم اخضاع البيانات التي تم الحصول عليها من استمارة الاستبانة إلى واحد من أهم الاختبارات الخاصة بالتوزيع الطبيعي للبيانات ألا وهو اختبار (Kolmogorov-Smirnov) الذي يشير إلى أنه إذا كان حجم العينة أكبر من (35) مفردة فأنه يمكن حساب قيمة الاختبار من خلال القانون التالي (Copper & Schindler, 2014).

$$D = \frac{1.36}{\sqrt{n}}$$

فإذا كانت قيمة الإحصائية (Kolmogorov-Smirnov) أكبر من قيمة (D) المعيارية بمستوى معنوية (0.05)، عندها البيانات تتوزع توزيعا طبيعيا ويمكن بالتالي استخدام أدوات التحليل الإحصائي المعلمي.

جدول رقم (2) اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة

الترقيم	المتغير	Kolmogor-ov- Smirnov	قيمة (D) المعيارية	المقارنة	القرار
1	نظم المعلومات الإدارية	0.119	0.097	المحسوبة أكبر من المعيارية	تتوزع طبيعيا
2	أداء العاملين	0.146	0.097	المحسوبة أكبر من المعيارية	تتوزع طبيعيا

يتبين من الجدول رقم (2) أن البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة على المستوى الكلي تخضع للتوزيع الطبيعي مما يجعلها مؤهلة للخضوع لأدوات التحليل المعلمي.

2.5.مقياس التحليل:

اعتمدت الدراسة على مقياس (Likert-Scale) الخماسي لإعطاء الدرجات لكل إجابة في المقياس، غير موافق بشدة (1)، غير موافق (2)، محايد (3)، موافق (4)، موافق بشدة (5)، ولتحديد مستوى كل متغير فقد تم اعتبار كل متغير وسطه الحسابي المرجح (من 1 إلى 1.79) ضعيف جدا، والمتغير الذي وسطه الحسابي المرجح (من 1.80 إلى 2.59) ضعيف، والذي متوسطة الحسابي المرجح (من 2.60 إلى 3.39) متوسط، والذي متوسطة الحسابي المرجح (من 3.40 إلى 4.19) مرتفع، والذي متوسطة الحسابي المرجح (من 4.20 إلى 5) مرتفع جدا.

جدول رقم (3) قيمة الوسط المرجح ومستوى الممارسة وفقا لمقياس ليكرت

المتوسط المرجح	الفئة في مقياس ليكرت	التقدير
من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
من 1.80 إلى 2.59	غير موافق	ضعيف
من 2.60 إلى 3.39	محايد	متوسط
من 3.40 إلى 4.19	موافق	مرتفع
من 4.20 إلى 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: (عز، 2008)

3.1.مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في مصرف التجارة والتنمية وفروعه في مدينة بنغازي من (405) موظفا خلال العام (2024م)، تم اتباع أسلوب العينة العشوائية البسيطة وكان حجم العينة وفقا لمعادلة (هيربرت أركن) لتحديد حجم العينة (197) موظفا، وتم توزيع استمارات الاستبانة على جميع عناصر العينة وتم استرجاع (196) استمارة وبلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (195) استمارة وتمثل (99%) من اجمالي الاستمارات

الموزعة.

3.2.خصائص عينة الدراسة:

يتناول هذا الجانب النتائج الإحصائية الخاصة بالخصائص الفردية لعينة الدراسة الموضحة بالجدول أدناه:

جدول رقم (4) خصائص عناصر عينة الدراسة

المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	125	%64.1
	أنثى	70	%35.9
	الإجمالي	195	%100
المؤهل العلمي	أقل من جامعي	38	%19.5
	مؤهل جامعي	141	%72.3
	أعلى من جامعي	16	%8.2
	الإجمالي	195	%100
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	53	%27.2
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	53	%27.2
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	36	%18.5
	من 15 إلى أقل من 20 سنة	40	%20.5
	من 20 سنة فأكثر	13	%6.7
	الإجمالي	195	%100

يتضح من الجدول رقم (4) أن ما نسبته (64.1%) من عناصر عينة الدراسة من فئة الذكور، وقد يشير ذلك إلى طبيعة العمل في مصرف التجارة والتنمية، حيث ربما تكون بعض المهام تتطلب تواجدًا أكبر للذكور، بالإضافة إلى احتمال تأثير توزيع القوى العاملة في هذا القطاع المصرفي بشكل عام. كما يتبين أن الإناث يمثلن نسبة (35.9%)، وهو مؤشر على وجود تمثيل نسائي معتدل في المصرف، مما قد يعكس جهودًا في تعزيز دور المرأة في القطاع المصرفي.

من حيث المؤهل العلمي، يظهر أن غالبية أفراد العينة لديهم مؤهل جامعي أو أعلى بنسبة (72.3%)، مما يدل على مستوى معرفي جيد بين الموظفين وقدرتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة، وهو مؤشر إيجابي لقدرتهم على أداء المهام والمبادرات المعقدة في المصرف. بينما نسبة (19.5%) لديهم مؤهل أقل من جامعي، قد يمثل هذا النسبة بعض الأدوار الوظيفية التي لا تتطلب تعليمًا عاليًا، مثل المهام الإدارية أو التشغيلية.ونسبة حملة الماجستير البالغة

(8.2%) تدل على وجود فئة من الموظفين ذوي مؤهلات عليا، مما يعزز التخصص والمهارات العالية داخل المصرف.

بالنسبة لسنوات الخدمة، يظهر أن نسبة (27.2%) من الموظفين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، وهو ما قد يشير إلى وجود توظيف حديث أو توسع في المصرف. كذلك، نسبة مشابهة من الموظفين لديهم خبرة بين 5 إلى أقل من 10 سنوات، مما يشير إلى أن هذه الفئة قد وصلت إلى مستوى متوسط من الخبرة، وهو مؤشر على الاستقرار الوظيفي، من جهة أخرى، حوالي (20.5%) من الموظفين لديهم خبرة تتراوح بين 15 إلى أقل من 20 سنة، مما قد يعكس استمرارية في العمل لدى فئة مهمة من الموظفين، في حين أن نسبة قليلة (6.7%) لديهم أكثر من 20 سنة من الخبرة، مما يعكس أن المؤسسة تحتوي على عدد قليل من الخبراء ذوي الخبرة الطويلة.

تشير هذه النتائج بشكل عام إلى أن عينة الدراسة في مصرف التجارة والتنمية تتسم بالتنوع من حيث النوع والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة، وهو ما قد يعكس بيئة عمل ديناميكية ومتكاملة تستفيد من الخبرات المختلفة والمؤهلات المتنوعة.

3.3.وصف متغيرات الدراسة:

يتناول هذا الجانب التحليل الإحصائي للمتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية والمتغير التابع أداء العاملين وكانت نتائج الدراسة كالاتي:

أولا: نظم المعلومات الإدارية (المتغير المستقل):

يتناول هذا الجزء وصف متغير نظم المعلومات الإدارية، وقد بلغ المجموع الكلي للمتوسطات الحسابية ومجموع الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لكل أبعاد نظم المعلومات الإدارية وفقا لإجابات أفراد عينة الدراسة كما يلي:

جدول رقم (5) إجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه أبعاد نظم المعلومات الإدارية

أبعاد نظم المعلومات الإدارية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية	القيمة الإحصائية (t)	القيمة الاحتمالية	مستوى الممارسة
المتطلبات البشرية	4.3354	0.42515	4	%87	142.398	0.000	متوسط
المتطلبات المادية	4.4523	0.38840	1	%89	160.073	0.000	مرتفع
المتطلبات البرمجية	4.4513	0.49392	2	%89	125.848	0.000	مرتفع
المتطلبات التنظيمية	4.4482	0.44250	3	%89	140.374	0.000	مرتفع
المجموع	4.4218	0.33851	-	88%	182.410	0.000	مرتفع

دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5%.

يُظهر الجدول رقم (5) أن نظم المعلومات الإدارية في المصرف قيد الدراسة تُمارس بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.4218) مع انحراف معياري (0.33851) وأهمية نسبية بلغت (88%). يتضح أن هناك تركيزاً كبيراً على تلبية المتطلبات المادية والبرمجية والتنظيمية، حيث حصلت هذه الأبعاد على أهمية نسبية عالية بنسبة (89%) لكل منها، مما يعكس الاهتمام الكبير بتوفير الموارد والتكنولوجيا والبنية التنظيمية اللازمة لدعم نظم المعلومات. أما المتطلبات البشرية فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بأهمية نسبية (87%)، مع ذلك، لا يزال مستوى ممارستها يُعتبر متوسطاً، مما يشير إلى وجود جهود مبذولة في تطوير الكفاءات البشرية المطلوبة لتشغيل نظم المعلومات بفعالية.

ثانيا: أداء العاملين (المتغير التابع):

ويتناول هذا الجزء وصف متغير أداء العاملين، وقد بلغت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لأبعاد أداء العاملين وفقا لإجابات أفراد عينة الدراسة كما يلي:

جدول رقم (6) إجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه أبعاد أداء العاملين

أداء العاملين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية النسبية	القيمة الإحصائية (t)	القيمة الاحتمالية	مستوى الممارسة
الإبداع والابتكار	4.1887	0.38055	3	%84	153.703	0.000	مرتفع
القيم والإتجاهات	4.2141	0.41399	2	%84	142.146	0.000	مرتفع جدا
الرضا الوظيفي	4.4287	0.40917	1	%89	151.145	0.000	مرتفع جدا
المجموع	4.2772	0.29908	-	%86	199.707	0.000	مرتفع جدا

يُظهر الجدول رقم (6) أن أداء العاملين في المصرف قيد الدراسة يُمارس بمستوى «مرتفع جدا»، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 4.2772 مع انحراف معياري قدره 0.29908 وأهمية نسبية بلغت 86%. يتضح أن «الرضا الوظيفي» حصل على أعلى تصنيف بأهمية نسبية بلغت 89%، مما يعكس التركيز الكبير على تعزيز رضا العاملين. بينما جاء «القيم والإتجاهات» و«الإبداع والابتكار» في المرتبتين الثانية والثالثة بأهمية نسبية 84% لكل منهما، مع تقييم «مرتفع جدا» لمستوى ممارستهما، يشير ذلك إلى أن المصرف يعطي الأولوية لتحسين رضا العاملين مع الحفاظ على مستوى عالٍ من الأداء في الجوانب الأخرى.

ثالثا: درجة الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين:

يتناول هذا الجانب قياس درجة العلاقة بين متغيرات الدراسة أبعاد المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية وأبعاد المتغير التابع أداء العاملين وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (7) علاقة الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين

نظم المعلومات الإدارية	أداء العاملين	الإبداع والابتكار	القيم والإتجاهات	الرضا الوظيفي	إجمالي أداء العاملين
المتطلبات البشرية	معامل الارتباط (R)	0.402	0.377	0.286	0.566
	القيمة الاحتمالية	0.000	0.000	0.000	0.000
المتطلبات المادية	معامل الارتباط (R)	0.312	0.165	0.486	0.339
	القيمة الاحتمالية	0.000	0.000	0.000	0.000
المتطلبات البرمجية	معامل الارتباط (R)	0.414	0.308	0.425	0.512
	القيمة الاحتمالية	0.000	0.000	0.000	0.000
المتطلبات التنظيمية	معامل الارتباط (R)	0.421	0.278	0.420	0.499
	القيمة الاحتمالية	0.000	0.000	0.000	0.000
إجمالي نظم المعلومات الإدارية	معامل الارتباط (R)	0.502	0.363	0.522	0.618
	القيمة الاحتمالية	0.000	0.000	0.000	0.000

تشير نتائج الجدول رقم (7)، بأن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين على المستوى الإجمالي وعلى مستوى الأبعاد الفرعية في المصرف قيد الدراسة، أيضا فقد أظهرت النتائج في الجدول (7) بأن معامل الارتباط الأعلى كان بين أداء العاملين وبعد المتطلبات البشرية بقيمة (0.566)، يليه معامل الارتباط بين أداء العاملين والمتطلبات البرمجية بلغ (0.512)، ومن ثم معامل الارتباط بين أداء العاملين والمتطلبات التنظيمية (0.499)، وكان الأقل ارتباطا بأداء العاملين هو بعد المتطلبات المادية

وقد يشير ذلك إلى أن التركيز الأكبر على تدريب الأفراد وتطوير البرمجيات والتأكد من ملاءمة التنظيم هو الأكثر أهمية في تحسين الأداء، بينما تأتي أهمية البنية التحتية المادية في مرتبة أقل طالما كانت تعمل بشكل كافٍ وتدعم البرمجيات والنظم المستخدمة.

رابعا: اختبار فرضيات الدراسة:

من أجل اختبار فرضيات الدراسة تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لدراسة تأثير نظم المعلومات الإدارية على تحسين أداء العاملين، وتم تلخيص النتائج على النحو الاتي:

1 -اختبار الفرضية الرئيسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات الإدارية على تحسين أداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية وفروعه في مدينة بنغازي.

ومن أجل اختبار هذه الفرضية الرئيسة تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لدراسة نظم المعلومات الإدارية على تحسين أداء العاملين، وكانت النتائج على النحو الاتي:

جدول رقم (8) اختبار الفرضية الرئيسية

النموذج	معامل الانحدار	قيمة إحصائية (t)	القيمة الاحتمالية	قيمة (R^2)	قيمة (F)	القيمة الاحتمالية
الثابت	0.618	8.398	0.000	0.382	119.473	0.000
نظم المعلومات الإدارية	0.546	10.930	0.000			

من خلال نتائج معامل التحديد (R^2) في الجدول رقم (8)، يتبين أن المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) استطاع تفسير (38.2%) من الاختلاف في المتغير التابع، كما بلغت قيمة (119.473) (F) عند مستوى دلالة (0.000)، والتي تعتبر أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). وبذلك يتم رفض الفرضية التي تنص على عدم وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية على المتغير التابع.

كما تبين نتائج معاملات الانحدار أن هناك تأثيرًا إيجابيًا لنظم المعلومات الإدارية على المتغير التابع، حيث بلغت قيمة(10.930) (t)، وكانت القيمة الاحتمالية المناظرة لها (0.000). هذا يدل على أن التأثير ذو دلالة معنوية؛ لأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية (5%)، وتُشير هذه النتائج إلى أن تحسين جودة نظم المعلومات الإدارية في المصرف يرتبط ارتباطًا إيجابيًا وذو دلالة إحصائية بتحسين أداء العاملين، وأن هذه النظم تسهم

بشكل مهم في تفسير التباين في مستوى الأداء.

وقد تم اختبار فرضيات الدراسة الفرعية كما يلي:

أ.الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المتطلبات البشرية على تحسين أداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية وفروعه في مدينة بنغازي.

ومن أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لدراسة لبعد المتطلبات البشرية على تحسين أداء العاملين ، وكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول (9):

جدول رقم (9) اختبار الفرضية الفرعية الأولى

النموذج	معامل الانحدار	قيمة إحصائية (t)	القيمة الاحتمالية	قيمة (R^2)	قيمة (F)	القيمة الاحتمالية
الثابت	0.566	11.442	0.000	0.320	90.993	0.000
المتطلبات البشرية	0.436	9.539	0.000			

من خلال نتائج معامل التحديد (R^2) في الجدول رقم (9)، يتبين أن المتغير المستقل (المتطلبات البشرية) استطاع تفسير (32.0%) من الاختلاف في المتغير التابع. كما بلغت قيمة (90.993) (F) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبذلك يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على عدم وجود أثر للمتطلبات البشرية على المتغير التابع.

كما تشير نتائج معاملات الانحدار إلى وجود تأثير إيجابي للمتطلبات البشرية على المتغير التابع، حيث بلغت قيمة (9.539) (t)، وكانت القيمة الاحتمالية المناظرة لها (0.000). هذا يدل على أن التأثير ذو دلالة معنوية؛ لأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية (5%)، تشير النتائج إلى التركيز على المتطلبات البشرية (مثل الكفاءة والتدريب والتحفيز) يُسهم بشكل فعّال في رفع مستوى أداء العاملين، حيث يفسّر هذا البعد نحو ثلث التغيّرات في أداء العاملين وفقًا لنتائج النموذج.

ب-الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المتطلبات المادية على تحسين أداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية وفروعه في مدينة بنغازي.

ومن أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لدراسة لبعد المتطلبات المادية على تحسين أداء العاملين ، وكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (10) اختبار الفرضية الفرعية الثانية

النموذج	معامل الانحدار	قيمة إحصائية (t)	القيمة الاحتمالية	قيمة (R^2)	قيمة (F)	القيمة الاحتمالية
الثابت	0.339	15.632	0.000	0.115	25.016	0.000
المتطلبات المادية	0.238	5.002	0.000			

من خلال نتائج معامل التحديد (R^2) في الجدول، يتبين أن المتغير المستقل (المتطلبات المادية) استطاع تفسير (11.5%) من الاختلاف في المتغير التابع. كما بلغت قيمة (25.016) (F) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبذلك يتم رفض الفرضية التي تنص على عدم وجود أثر للمتطلبات البشرية على المتغير التابع.

كما توضح نتائج معاملات الانحدار أن هناك تأثيرًا إيجابيًا للمتطلبات المادية على المتغير التابع، حيث بلغت قيمة (5.002) (t)، وكانت القيمة الاحتمالية المناظرة لها (0.000). هذا يدل على أن التأثير ذو دلالة معنوية؛ لأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية (5%)، تبيّن النتائج أن توافر وتطوير المتطلبات المادية (مثل الأجهزة، والمعدات، والتجهيزات التقنية) يساهم بشكل ملحوظ في رفع وتحسين أداء العاملين في المصرف، وإن كانت نسبة التفسير (11.5%) تشير إلى أن هناك جوانب أخرى تؤثر بشكل أكبر على الأداء إلى جانب المتطلبات المادية.

ج-الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المتطلبات البرمجية على تحسين أداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية وفروعه في مدينة بنغازي.

ومن أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لدراسة لبعد المتطلبات البرمجية على تحسين أداء العاملين ، وكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول التالي:

جدول (11) اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

النموذج	معامل الانحدار	قيمة إحصائية t	القيمة الاحتمالية	قيمة R^2	قيمة F	القيمة الاحتمالية
الثابت	0.512	17.280	0.000	0.262	68.471	0.000
المتطلبات البرمجية	0.310	8.275	0.000			

من خلال نتائج معامل التحديد (R^2) في الجدول رقم (11)، يتبين أن المتغير المستقل (المتطلبات البرمجية) استطاع تفسير (26.2%) من الاختلاف في المتغير التابع.

كما بلغت قيمة (68.471) (F) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). وبذلك يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على عدم وجود أثر للمتطلبات البرمجية على المتغير التابع.

وتوضح نتائج معاملات الانحدار أن هناك تأثيرًا إيجابيًا للمتطلبات البرمجية على المتغير التابع، حيث بلغت قيمة (8.275) (t)، وكانت القيمة الاحتمالية المناظرة لها (0.000). هذا يدل على أن التأثير ذو دلالة معنوية؛ لأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى المعنوية (5%)، توضح النتائج أن تعزيز المتطلبات البرمجية (مثل الأنظمة والتطبيقات والبرمجيات المصرفية المتخصصة) يؤثر بشكل إيجابي وواضح في رفع مستوى أداء العاملين، وإن كان تأثيره يفسر حوالي 26.2% من التغيّر في الأداء، مع وجود عوامل أخرى تؤثر في النسبة المتبقية.

د-الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المتطلبات التنظيمية على تحسين أداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية وفروعه في مدينة بنغازي.

ومن أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لدراسة لبعد المتطلبات التنظيمية على تحسين أداء العاملين، وكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول التالي:

جدول (12) اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

النموذج	معامل الانحدار	قيمة إحصائية t	القيمة الاحتمالية	قيمة R^2	قيمة F	القيمة الاحتمالية
الثابت	0.499	14.738	0.000	0.249	63.854	0.000
المتطلبات التنظيمية	0.337	7.991	0.000			

من خلال نتائج معامل التحديد (R^2) في الجدول رقم (12)، يتبين أن المتغير المستقل (المتطلبات التنظيمية) استطاع تفسير (24.9%) من الاختلاف في المتغير التابع، كما بلغت قيمة (63.854) (F) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). وبذلك يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على عدم وجود أثر للمتطلبات التنظيمية على المتغير التابع.

كما توضح نتائج معاملات الانحدار أن هناك تأثيرًا إيجابيًا للمتطلبات التنظيمية على المتغير التابع، حيث بلغت قيمة (7.991) (t)، وكانت القيمة الاحتمالية المناظرة لها (0.000). هذا يدل على أن التأثير ذو دلالة معنوية؛ لأن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى

المعنوية (5%)، تبيّن النتائج أن تعزيز المتطلبات التنظيمية (مثل اللوائح والسياسات الداخلية، وتوزيع المهام، وأساليب التنسيق داخل المصرف) يؤثر بشكل إيجابي في رفع مستوى أداء العاملين، حيث تفسر هذه المتطلبات حوالي 24.9% من التغيّر في الأداء، مع وجود عوامل أخرى تؤثر في النسبة المتبقية.

خامسا: الفروقات الإحصائية بين متوسطات اجابات العينة:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المستقصي منهم حول متغيرات الدراسة، وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة)، وتم استخدام اختبار (t) في حالة عينتين مستقلتين، لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة، واختبار التباين الأحادي (ANOVA)، لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات، للإجابة عن السؤال التالي: هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة وفقا للخصائص الشخصية والوظيفية (النوع، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة).

1. الفرق بين متوسطات استجابات المستقصي منهم تبعا للنوع:

تم استخدام اختبار (t) للعينات المستقلة للتأكد من وجود فروقات من عدمها بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية وفروعه في مدينة بنغازي تعزى إلى متغير النوع.

الجدول رقم (13) نتيجة اختبار(t) للعينات المستقلة للفرق بين المتوسطات تبعا للنوع

المتغيرات	المتوسطات الحسابية		قيمة اختبار (t)	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
	ذكور	إناث			
تظم المعلومات الإدارية	4.4696	4.3364	2.677	0.103	غير دال احصائيا
أداء العاملين	4.2725	4.2855	2.575	0.002	دال احصائيا

يوضح الجدول رقم (13) أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية تعزى إلى النوع، وتوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية وفروعه في مدينة بنغازي تعزى إلى النوع.

2.الفرق بين متوسطات اجابات المستقصي منهم تبعا للمستوى التعليمي.

للتحقق من وجود فروقات من عدمها بين المتوسطات حول نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية وفروعه في مدينة بنغازي تعزى للمستوى التعليمي (أقل من جامعي، مؤهل جامعي، أعلى من جامعي)، تم إجراء اختبار التباين الآحادي (ANOVA)، والجدول رقم (14) يوضح نتائج الاختبار:

الجدول رقم (14) نتائج اختبار التباين الآحادي (ANOVA) تبعا للمستوى التعليمي

المتغيرات	المتوسطات الحسابية			قيمة اختبار (F)	القيمة الإحتمالية
	أقل من جامعي	جامعي	أعلى من جامعي		
نظم المعلومات الإدارية	4.4184	4.4479	4.2000	3.973	0.020
أداء العاملين	4.3105	4.2778	4.1927	0.874	0.419

من خلال الجدول رقم (14)، يتضح أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية بناءً على المستوى التعليمي، حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0.020، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05). في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين بناءً على المستوى التعليمي، حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0.419، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05).

3.الفرق بين متوسطات إجابات المستقصي منهم تبعا لسنوات الخبرة:

للتحقق من وجود فروقات من عدمها بين متوسطات اجابات المستقصي منهم حول نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين في مصرف التجارة والتنمية وفروعه في مدينة بنغازي تعزى لسنوات الخدمة تم إجراء اختبار التباين الأحادي (ANOVA)، والجدول رقم (15) يوضح نتائج الاختبار.

الجدول رقم (15) نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) تبعا لسنوات الخدمة

المتغيرات	المتوسطات الحسابية					قيمة اختبار (F)	القيمة الاحتمالية
	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من10 سنوات	من 10 أقل من 15 سنة	من 15 إلى أقل من 20 سنة	من 20 سنة فأكثر		
نظم المعلومات الإدارية	4.4217	4.4311	4.4153	4.4625	4.2769	0.749	0.560
أداء العاملين	4.2173	4.2714	4.2801	4.3592	4.2846	1.298	0.272

من خلال الجدول رقم (15)، يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين بناءً على سنوات الخدمة، حيث بلغت القيمة الاحتمالية لنظم المعلومات الإدارية 0.560، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية وبالمثل بلغت القيمة الاحتمالية لأداء العاملين 0.272، وهي أيضًا أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعًا لسنوات الخدمة.

4.النتائج والتوصيات:

4.1.النتائج والمناقشة:

1.أظهرت النتائج أن قيمة المتوسط الحسابي العام لممارسة المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) كان بمستوى مرتفع وقدر بقيمة بلغت (4.4218)، وبانحراف معياري وأهمية نسبية، (0.33851)، (88%)، قد يشير ذلك إلى اهتمام المصرف قيد الدراسة بتطبيق وممارسة نظم المعلومات الإدارية من خلال أبعاده، وهذا قد يتفق مع دراسة (الربيع، 2023)، ويختلف مع دراسة (العبيدي، 2024) حيث كان المستوى العام لممارسة نظم المعلومات الإدارية في هذه الدراسات متوسط.

2.تشير النتائج إلى أن مستوى تطبيق أداء العاملين كان مرتفعا لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام لهذا البعد إذ بلغ (4.2772)، بانحراف معياري قدره (0.29908)، وأهمية نسبية (86%)، وهذا يشير إلى أن المصرف قيد الدراسة يتميز بفعالية عالية في تطبيق معايير أداء العاملين. يمكن أن يعكس هذا مستوى عالٍ من التزام المصرف بتطبيق استراتيجيات فعالة لتحسين أداء العاملين، ما يعزز من قدرته على تحقيق الأهداف الاستراتيجية وضمان الكفاءة في العمل ، وهذا قد يتفق مع دراسة (العبيدي،

2024) ، ويختلف مع دراسة (الدرعي وأخرين، 2023).

3.تبين النتائج أن علاقة الارتباط بين إجمالي متغير نظم المعلومات الإدارية و أداء العاملين بلغت (0.618)، وهي علاقة ارتباط قوية موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (0.05). وعلى مستوى الأبعاد الفرعية لمتغير نظم المعلومات الإدارية فقد حققت (20) علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع المتغير التابع (أداء العاملين) وأبعاده، وهذه النتائج قد تشير إلى أهمية دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين في المصرف قيد الدراسة.

4.توضح النتائج أن معامل الارتباط الأعلى كان بين أداء العاملين والمتطلبات البشرية بقيمة (0.566)، يليه معامل الارتباط بين أداء العاملين والمتطلبات البرمجية بلغ (0.512)، ومن ثم معامل الارتباط بين أداء العاملين والمتطلبات التنظيمية (0.499)، وكان الأقل ارتباطا بأداء العاملين هو بعد المتطلبات المادية وهذا يعني أنه يجب أن تركز السياسات والبرامج المستقبلية على تعزيز الجوانب البشرية والبرمجية، مع الاهتمام المناسب بالجوانب التنظيمية والمادية وفقًا للاحتياجات المحددة للمصرف قيد الدراسة.

5.أظهرت النتائج أن بعد المتطلبات البشرية كان أكثر بعد من أبعاد نظم المعلومات الإدارية تأثيرا على أداء العاملين حيث كانت نسبة هذا التأثير (32%)، وكان في المستوى الثاني من بين الأبعاد الأربعة المؤثر على أداء العاملين هو بعد المتطلبات البرمجية بنسبة (26.2%)، ويليه كلا من بعدي المتطلبات التنظيمية، والمتطلبات المادية بنسبة تأثير (24.9%)، (11.5%)، وقد يكشف ذلك على أن نظم المعلومات الإدارية بأبعادها الأربعة (المتطلبات البشرية، المتطلبات المادية، المتطلبات البرمجية، المتطلبات التنظيمية)، ذات تأثير إيجابي على أداء العاملين بنسبة بلغت (38.2%).

6.توضح النتائج أن نتيجة اختبار ((t للعينات المستقلة لمتغير نظم المعلومات الإدارية بلغت (2.677) بقيمة احتمالية (0.103)، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 5%، وأن نتيجة اختبار ((t للعينات المستقلة لمتغير أداء العاملين بلغت (2.575) بقيمة احتمالية (0.002)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 5%، وعليه يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية في المصرف قيد الدراسة، وتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين في المصرف قيد الدراسة تعزى إلى النوع وتتفق هذه

النتيجة مع دراسة (الربيع، 2023).

7.تشير النتائج أن القيمة الاحتمالية والمناظرة لاختبار التباين الآحادي (F) أقل من مستوى الدلالة المعنوية 5%، حيث كانت القيمة الاحتمالية لمتغير نظم المعلومات الإدارية (0.020)، أما متغير أداء العاملين فقد بلغت القيمة الاحتمالية الخاصة به (0.419)، وهو ما يوضح وجود فروق معنوية بين استجابات المستهدفين بالدراسة حول متغير نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وعدم وجود فروق معنوية بين استجابات المستهدفين بالدراسة حول متغير أداء العاملين تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الربيع، 2023)، وتختلف مع دراسة (العبيدي، 2024).

8.تظهر النتائج أن القيمة الاحتمالية والمناظرة لاختبار التباين الآحادي (F)، أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 5%، حيث كانت القيمة الاحتمالية لمتغير نظم المعلومات الإدارية (0.560)، أما متغير أداء العاملين فقد بلغت القيمة الاحتمالية الخاصة به (0.272) وهي أيضا أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 5%، وعليه يتضح بأنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائيه بين متوسطات اجابات أفراد عينة الدراسة حول نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين في المصرف قيد الدراسة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الربيع، 2023)، وتختلف مع دراسة (العبيدي، 2024).

4.2.التوصيات:

استنادًا إلى النتائج، يمكن تقديم التوصيات التالية للمصرف قيد الدراسة:

1.تعزيز جوانب نظم المعلومات الإدارية: نظرًا لكون مستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية في المصرف مرتفعًا، يُوصى بالاستمرار في تعزيز تطبيق هذه النظم بفعالية. يجب التركيز على تحسين الأبعاد البشرية والبرمجية بشكل خاص، حيث أظهرت النتائج تأثيرها الكبير على أداء العاملين. يمكن للمصرف الاستفادة من أفضل الممارسات وتوجهات الدراسات السابقة مثل دراسة الربيع (2023) لتحقيق تحسينات مستدامة.

2.استمرار في تطوير أداء العاملين: بما أن مستوى أداء العاملين في المصرف مرتفع، يجب على الإدارة الحفاظ على هذا المستوى من الأداء من خلال برامج تدريب مستمرة وتطوير مهني. التزام المصرف باستراتيجيات تحسين الأداء يجب أن يتواصل لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية وضمان الكفاءة.

3.التركيز على المتطلبات البشرية والبرمجية: نظرًا لأن المتطلبات البشرية والبرمجية كانت أكثر تأثيرًا على أداء العاملين، يجب أن تكون السياسات والبرامج المستقبلية موجهة لتعزيز هذه الجوانب. تحسين التدريب، دعم العاملين، وتحديث الأنظمة البرمجية يمكن أن يساعد في تعزيز الأداء بشكل أكبر.

4.إعادة تقييم المتطلبات التنظيمية والمادية: على الرغم من أن المتطلبات التنظيمية والمادية لها تأثير أقل نسبياً، إلا أن تحسين هذه الجوانب لا يزال مهمًا. ينبغي على المصرف تقييم مدى توافق هذه المتطلبات مع احتياجات العاملين وتقديم الدعم المناسب لتحسين بيئة العمل.

5.مراعاة الفروق بناءً على النوع والمستوى التعليمي: تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العاملين بناءً على النوع ومستوى التعليم. يجب على المصرف أن يأخذ هذه الفروق بعين الاعتبار عند تصميم استراتيجيات التحسين والتدريب لضمان تلبية احتياجات جميع العاملين.

6.الاستمرار في دراسة تأثير سنوات الخبرة: نظرًا لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بناءً على سنوات الخبرة، يجب على المصرف مواصلة مراقبة وتقييم تأثير هذه المتغيرات في المستقبل. قد تكون هناك عوامل أخرى تؤثر على أداء العاملين ويجب أخذها في الاعتبار.

7.مواصلة متابعة وتقييم النتائج: يُوصى بمواصلة متابعة وتحليل بيانات الأداء بانتظام لتحديد أي تغييرات أو تحسينات ضرورية. ينبغي على المصرف استخدام هذه البيانات لتطوير استراتيجيات قائمة على الأدلة لتحسين الأداء العام.

8.تساعد هذه التوصيات في تعزيز فعالية نظم المعلومات الإدارية وتحسين أداء العاملين في المصرف، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية وضمان الكفاءة العالية.

5.المراجع:

5.1.المراجع العربية:

1.العبيدي، ميسون. 2024. تأثير نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات: بحث تحليلي لآراء عينة من المديرين في دوائر البطاقة الوطنية في بغداد- الرصافة. المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، 22(S80).

2.الحسيني، يحي. 2024. تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية على تحسين عملية صنع

القرار بمؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان. المجلة العربية للإدارة، 44(4).

3.الدرعي، بن علي؛ مصطفى، عبدالحميد؛ إبراهيم، علي. 2023. قياس أثر أداء العاملين في مؤسسات الإدارة المحلية على الأداء الخدمي بسلطنة عمان. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 14(2)، 332-303. https://doi.org/10.21608/jces.2023.304643

4.أبو جناح، عمر. 2020. دور استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين (Doctoral dissertation, جامعة الزاوية).

5.الكاتب، محمد. 2020 أثر الرقابة الإدارية على آداء العاملين في المؤسسات الخاصة «دراسة تطبيقية على البنك الزراعي التجاري» في الفترة من 2020-2010م. , 41 (41), 763-808.

6.الصباغ، عماد. 2010. نظم المعلومات: ماهيتها ومكوناتها. عمان: دار الثقافة للنشر.

7.الرقيب، طارق. 2021. دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين في المستشفيات العامة الكويتية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 11(2)، 35-1.

8.الحاج، عمري؛ علة، مراد. 2018. دور نظم المعلومات الإدارية كمدخل تنافسي في تطبيق الإدارة المعرفية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية.

9.القرني، علي (2017). «تحديات بناء نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي السعودي: دراسة ميدانية." مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 43(163)، 141-119.

10.الحسين، محمد. 2016. أثر العوامل البشرية في اتجاهات العاملين على تقبل العمل مع نظام الأتمتة الشاملة في المصرف التجاري السوري .مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 28.

11.الرياطي، محمد. 2015. «أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين: دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية.» المجلة العربية للإدارة، 35(2)، 90-67.

12.شعيب، حنين. 2021. أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات: دراسة تطبيقية. المجلة العربية للإدارة, 41(1), 272-257.

13.صفوت، نهى؛ رشاد، منال؛ منجى، إيهاب؛ عبد الفتاح، محمد. 2023. أساليب تحسين أداء العاملين بمديريات التربية والتعليم بمدن القناة. كلية التربية، جامعة السويس.

14.مفتاح، خلف؛ الموجود، محمد؛ عبدالسلام، محمد. 2023. قياس مستوى أداء العاملين

في سلاسل الفنادق بالقاهرة: دراسة تحليلية. مجلة كلية السياحة والفنادق – جامعة مدينة السادات، 7(1)، 115-98. https://doi.org/10.21608/mfth.2023.298257

5.2.المراجع الأجنبية:

1.Al-Okaily, M. (2024). Assessing the effectiveness of accounting information systems in the era of COVID-19 pandemic. VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, 54(1), 157-175.

2.Al-Hattami, H. M., & Kabra, J. D. (2024). The influence of accounting information system on management control effectiveness: The perspective of SMEs in Yemen. Information Development, 40(1), 75-93.

3.Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A., & Aziati, N. (2014). The role of different types of information systems in business organizations: A review. International Journal of Research, 1(7), 333-339.

4.Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies. W.W. Norton & Company.

5.Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.

6.Karyatun, S., Wahyono, T., Apriadi, I., Priyono, P., Arief, H., Hakim, M. A. R., & Soelton, M. (2023). Determinants of employee performance in the manufacturing industry. American International Journal of Business Management (AIJBM), 6(09), 79-89.

7.Tsai, W. (2001). Knowledge Transfer in Intraorganizational Networks: Effects of Network Position and Absorptive Capacity on Business Unit Innovation and Performance. Academy of Management Journal, 44(5), 996–1004.

8.Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). Management Information Systems: Managing the Digital Firm. Pearson.

9.Rivaldo, Y., & Nabella, S. D. (2023). Employee performance: Education, training, experience, and work discipline. Calitatea, 24(193), 182-188.

10.Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth and Sustainability. Wiley.

11.Zhixiong, L. (2023). Research on innovation of employee performance management appraisal system——A case study of manufacturing enterprises. Academic Journal of Business&Management, 5(18),123-129. https://doi.org/10.25236/AJBM.2023.051819