

أثر تكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية**(دراسة ميدانية على العاملين بمصرف الوحدة - فرع المختار في مدينة بنغازي)**

د. فتيحة عبد العاطي المسماري

باحثة دكتوراه - الأكاديمية الليبية

قسم إدارة والتنظيم - الأكاديمية الليبية فرع بنغازي

tohaa.elmassmari2018@Gmail.com

ملخص

تهدف هذه الدراسة لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية ، دراسة ميدانية على العاملين بمصرف الوحدة - فرع المختار بمدينة بنغازي ولتحقيق هذا الهدف تم اتباع المنهج الوصفي واستخدام الاستبيان كأداة لجميع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة والذي بلغ حجمه 37 موظف وتم اتباع أسلوب المسح الشامل وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها : ان مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين بالمصرف جاء بمستوى مرتفع كما أن مستوى العمليات الإدارية أيضاً جاء بمستوى مرتفع كما بينت الدراسة أن هناك أثر معنوي ذو دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية لدى العاملين بالمصرف وأن أكثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات تأثير في العمليات الإدارية هو الشبكات وانتهت الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في تعزيز وزيادة الاهتمام بالعمليات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات بمصرف الوحدة - فرع المختار .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، العمليات الإدارية، مصرف الوحدة، بنغازي.

Abstract

This study aims to determine the impact of information technology on administrative processes. It is a field study conducted on employees of Al Wahda Bank – Al Mukhtar Branch in Benghazi. To achieve this objective, the descriptive approach was followed, and a questionnaire was used as the primary data collection tool from the study population, which consisted of 37 employees. The comprehensive survey method was used, and the study reached several results, the most important of which are: that the level of information technology among the bank's employees was at a high level, and that the level of administrative processes was at a high level. The study also showed that there is a statistically significant impact of information technology on the administrative processes of the bank's employees, and that the most influential dimension of information technology in administrative processes is networks. The study concluded by presenting a set of recommendations that may

contribute to enhancing and increasing attention to administrative processes and information technology at Al Wahda Bank – Al Mukhtar Branch.

مقدمة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات وسيلة هامة لمختلف مصارف لما تقدمه من إمكانيات هائلة ومميزات ذات أهمية بالغة حيث أصبحت هذه المصارف تتجه نحو تبني مفهوم تكنولوجيا المعلومات باعتبارها إحدى أهم المرتكزات التي تسمح بتحقيق التقدم التقني الهائل لغرض تحقيق الاستمرارية والبقاء في ظل التغيرات والتطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات ووسائل الاتصال

لقد أدى الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات إلى ضرورة التزام المصارف بالبحث عن أساليب إدارية جيدة تتلاءم مع البيئة المحيطة بها دفع إلى ظهور أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية الذي تركز على إعادة التفكير والتصميم الجذر السريع للعمليات الإدارية لغرض تحسين الأداء وتخفيض التكاليف وزيادة إنتاجية المصارف (شهرزاد، 2016)

وبناء عليه تأتي أهمية دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية في مصرف الوحدة فرع المختار بمدينة بنغازي

الدراسات السابقة

حيث أن الدراسات السابقة تمثل أساساً هاماً في إطار إعداد الدراسة وتشكل نتائج وتوصيات حيث تعد الدراسات والمنهجية المتبعة فيها عاملاً مساعداً للباحث في صياغة مشكلة الدراسة وأهدافها والتعرف على المساهمات البحثية المرتبطة بكل متغير من متغيرات البحث وهي تكنولوجيا المعلومات والعمليات الإدارية

❖ أولاً : المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)

- دراسة (محمد والجهمي ، 2024) بعنوان دور تكنولوجيا معلومات في تحسين الأداء

الوظيفي

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى نتائج من خلال التحليل الإحصائي لمحاور الدراسة أن أهم فقرة هو المتغير تكنولوجيا المعلومات كانت تعتمد الكلية في عملها على تكنولوجيا المعلومات وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات لما لها من أثر كبير في تحسين العمل بالكلية التركيز على إقامة الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات لكافة العاملين بما يسهم في تحقيق نتائج إيجابية

- دراسة (طلبة، 2024) بعنوان تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية على الأداء الوظيفي

للعاملين في جامعات الحكومية دراسة تطبيقية على جامعة

تهدف الدراسة الى التعرف على تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية على الاداء الوظيفي للعاملين في جامعة الفيوم وقد تم قياس التكنولوجيا الرقمية من خلال خمسة ابعاد هي مكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات، الموارد البشرية (وتوصلت الى نتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا الرقمية تساهم في زيادة الكفاءة لدى العاملين في جامعة وتوصلن الى التوصيات ضرورة تحويل جميع الإجراءات الادارية التي تتم بطريقة تقليدية الى الكترونية ضرورة تطوير البيئة التحتية وتوفير احدث التجهيزات لتسهيل عملية التحول الرقمي واستحداث إدارة متخصصة لتولى مهام تنفيذ التكنولوجيا الرقمية على جامعته

• دراسة (علويه، 2019) بعنوان تقدير أثر تكنولوجيا على الأداء الوظيفي

تهدف الدراسة الى التعرف على استخدامات التكنولوجيا واثرها على مستوى الأداء الوظيفي على جامعة ام درمان الإسلامية السودان وتوصلت الدراسة الى نتائج استخدام التكنولوجيا في توفير الأجهزة ومعالجة البيانات وتزينها وارسالها التي تدعم من استخدامات البرمجيات والأنظمة الكترونية مما يساعد في تحسين اداء العمليات الإدارية توصيات الدراسة اهمية معرفة القدرات الشخصية للعاملين من المؤهل الاكاديمي العمر.... الخ وانشاء مراكز تكنولوجيا معلومات لزيادة كفاءة الاقسام العاملة في المؤسسة المعنية في البريد الإلكتروني وغيره من وسائل الاتصال وضرورة زيادة مراكز الحاسوب والاحصاء وعمل كورسات لتأهيل العاملين بالمؤسسة وذلك لزيادة قدرات العاملين

❖ ثانيا : المتغير التابع العمليات الإدارية

• دراسة (أثير، 2025) بعنوان أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) على أداء الوظيفي حالة الدراسة جامعة حائل هدفت الدراسة الى معرفة اثر إعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء الوظيفي ووضع استراتيجيات لتطبيق الهندرة في العمليات الإدارية في جامعة حائل واشرات النتائج الى ان الاستراتيجيات المقترحة لإعادة هندسة العمليات الإدارية وفقا للأبعاد الخمسة في جامعة حائل تسهم في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعة وتوصلت الى نتائج وجود علاقة بين إعادة هندسة العمليات الإدارية وفقا للأبعاد الخمسة التخطيط، التوجيه، التوظيف، الرقابة في جامعة وتحسين الأداء الوظيفي .

• دراسة (المغربي، 2020) بعنوان تقييم العمليات الإدارية بوحدات التخطيط الاستراتيجي في الجامعات المصرية وتهدف هذه الدراسة إلى تقييم العمليات الإدارية داخل وحدات التخطيط الاستراتيجي في الجامعات الحكومية المصرية من خلال تحليل

فعالية عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة وتحديد جوانب القوة والقصور فيها وصولاً إلى إجراءات مقترحة لتحسين أداء تلك الوحدات اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على تحليل الأدبيات والوثائق الرسمية ودراسة مقارنة بين وحدتين للتخطيط الاستراتيجي وحدة مستقلة في جامعة حلوان وأخرى تابعة لمركز ضمان الجودة في جامعة عين شمس بهدف فهم آليات العمل والفروق بين النماذج التنظيمية المختلفة **أظهرت النتائج** ان أداء وحدات التخطيط الاستراتيجي يعاني تفاوتاً ملحوظاً بين الجامعات إذ تبين وجود قصور في وضوح الرؤية والرسالة في بعض الوحدات وضعف في توفير الموارد الداعمة للتخطيط إضافة إلى تباين في الكفاءة التنظيمية نتيجة اختلاف الهياكل المعتمدة كما كشفت الدراسة عن ضعف في أنظمة الرقابة والمتابعة حيث تقتصر الرقابة في بعض الأحيان على تقارير شكلية دون وجود متابعة فعلية للإنجاز كما أوضحت النتائج ان الجامعات تمتلك كوادر مؤهلة لكن الاستفادة منهم ليست بالمستوى المطلوب وان إشراك اصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين ما يزال محدوداً التوصيات الدراسة أهمها تعزيز استقلالية وحدات التخطيط الاستراتيجي وتطوير هياكلها التنظيمية وتفعيل برامج تدريب لتنمية قدرات العاملين وتحديث أنظمة الرقابة لضمان تنفيذ الخطط بكفاءة بالإضافة إلى توسيع المشاركة المجتمعية والأكاديمية في صنع الخطط الاستراتيجية بما يعزز جودة عمليات التخطيط ومخرجاته في الجامعات الحكومية المصرية

- **دراسة (فرحان واحمد، 2020)** بعنوان دور الإدارة الالكترونية في تطوير العمليات الإدارية في جامعات اليمن **هدفت** الدراسة التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تطوير العمليات الإدارية في جامعات اليمن **وتوصلت الى نتائج** أهمها ان الإدارة الالكترونية دور فعال في تطوير العمليات الإدارية التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة وتوصلت الى بعض التوصيات التي قد تساهم في تطوير العمليات الإدارية والارتقاء بالجامعات اليمنية

▪ **التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية**

- **أظهرت دراسة كلا من (محمد والجهمي، 2024) ودراسة (طلبة، 2024) ودراسة (علوي، 2019)** ان تكنولوجيا المعلومات تسهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي وتطوير العمليات الإدارية

- ركزت دراسة أثير (2025) ودراسة المغربي (2020) على العمليات الإدارية وظهرت نتائج ان وجود استراتيجيات واضحة وحدات تخطيط مستقلة وانظمة رقابة فعالة يساهم في تحسين الأداء الوظيفي
- اظهرت الدراسات السابقة ان التركيز كان القطاع الأكاديمي (جامعات) ولم تتطرق للمؤسسات المصرفية
- هناك نقص في الدراسات الميدانية التي تربط مباشرة بين تكنولوجيا المعلومات والعمليات الإدارية لدى العاملين في المصارف الليبية خصوصا في مصرف الوحدة - فرع المختار
- تسعى الدراسة الحالية إلى سد الفجوة البحثية من خلال دراسة ميدانية لموظفي مصرف الوحدة - فرع المختار بمدينة بنغازي

مشكلة الدراسة

تعد تكنولوجيا المعلومات عنصراً جوهرياً في تعزيز الأداء المؤسسي وتطوير بيئات العمل، خصوصا في المؤسسات المصرفية التي تعتمد على جودة العمليات الإدارية ودقة البيانات وسرعة تقديم الخدمات (محمد والجهمي، 2024) (طلبة، 2024) وقد أظهرت الدراسات السابقة أن استخدام الأنظمة تكنولوجيا المعلومات تسهم في تحسين كفاءة الموظفين، تسهيل الإجراءات الإدارية تقليل فرص الخطأ البشري وتعزيز سرعة اتخاذ القرار داخل المؤسسة (علوي، 2019) (فرحان وأحمد، 2020)

ورغم ذلك، أظهرت تقارير هيئة الرقابة الإدارية الليبية لعام 2023 أن العديد من المؤسسات العامة بما فيها المصارف لا تزال تعاني من ضعف البنية التحتية المعلوماتية وتعتمد على إجراءات ورقية تقليدية مما يؤدي إلى تأخر الإجراءات وضعف أنظمة الرقابة والمتابعة (هيئة رقابة الإدارية، 2023)

وبناء على مراجعة الدراسات السابقة وتقارير هيئة الرقابة الإدارية الليبية لعام 2023 فإن الباحثة تحصلت على وجود مؤشرات تدل على وجود انخفاض في مستوى العمليات الإدارية لدى العاملين بالمصرف

لذلك ترى الباحثة يمكن صياغة المشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الاتي:

- ما أثر تكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية لدى العاملين بمصرف الوحدة - فرع المختار بمدينة بنغازي؟

وينبثق من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية:

- 1- ما مستوى ابعاد تكنولوجيا المعلومات (مكونات المادية والأجهزة الشبكات والبرمجيات) على العاملين بمصرف الوحدة - فرع المختار بمدينة بنغازي؟
 - ما مستوى مكونات المادية لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟
 - ما مستوى والأجهزة الشبكات لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟
 - ما مستوى البرمجيات لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟
 - 2- ما مستوى العمليات الإدارية على العاملين بمصرف الوحدة - فرع المختار بمدينة بنغازي؟
 - 3- ما أثر تكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية على العاملين بمصرف الوحدة - فرع المختار بمدينة بنغازي؟
- أهداف الدراسة

سوف تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية

- التعرف على مستوى ابعاد تكنولوجيا المعلومات (مكونات المادية والأجهزة الشبكات والبرمجيات) لدى العاملين بمصرف الوحدة - فرع المختار بمدينة بنغازي.
 - معرفة مستوى العمليات الإدارية لدى العاملين بمصرف الوحدة - فرع المختار بمدينة بنغازي.
 - تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية لدى العاملين بمصرف الوحدة - فرع المختار بمدينة بنغازي.
 - محاولة الوصول الى نتائج يؤمل من خلال تطبيق أثر تكنولوجيا المعلومات والتي تساعد في تحسين أداء العاملين في المصرف.
- أهمية الدراسة

1. دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الإداري داخل المؤسسات المصرفية وخاصة في مصرف الوحدة - فرع المختار بمدينة بنغازي

2. تسليط الضوء على مساهمة النظم التكنولوجية في رفع كفاءة الموظفين من خلال تسهيل العمل وتوفير أدوات دعم القرار

3. دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشفافية والرقابة داخل العمليات الإدارية والمالية مما يحد من الأخطاء والتجاوزات

4. توفير إطار مرجعي للمؤسسات المصرفية الأخرى للاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير بيئاتها الإدارية عبر اعتماد حلول رقمية فعالة

5. دعم متخذي القرار في القطاع المصرفي بمعلومات تحليلية تساعدهم في وضع استراتيجيات تطوير قائمة على المعرفة الرقمية

حدود الدراسة: استنادا على ما تضمنته مشكلة الدراسة ما احتوته أهدافها سوف يتم تحديد حدود الدراسة:

- **حدود الدراسة الموضوعية:** حيث تمثلت في معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين العمليات الإدارية
- **الحدود البشرية:** سوف تقتصر الدراسة على العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار
- **الحدود الزمنية:** تم تحديد الحدود الزمنية لهذه الدراسة في لعام 2025 م
- **الحدود المكانية:** سوف تطبيق الدراسة على مصرف الوحدة - فرع المختار بمدينة بنغازي

منهجية الدراسة: قامت الباحثة بإتباع المنهج الوصفي التحليلي في عرض البيانات وتحليل نتائج الدراسة التي هدفت إلى ما أثر تكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية لدى العاملين بمصرف الوحدة - فرع المختار بمدينة بنغازي وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) من خلال المتوسطات الحسابية والنسب المئوية واستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط

مجتمع الدراسة: سوف يكون مجتمع الدراسة على العاملين بمصرف الوحدة - فرع المختار بمدينة بنغازي وتتكون عينة الدراسة بالمسح الشامل لمجتمع الدراسة والبالغ عددهم (37) موظفا

❖ الإطار النظري

- **أولا تكنولوجيا المعلومات**

تحتل تكنولوجيا المعلومات مكانه رائدة في العديد من المجالات الحياة مما أدى الى تعدد وجهات النظر حول مفهومها تبعا للجهة الى تتناولها تعريفها لم تختصر تكنولوجيا المعلومات كغيرها من المصطلحات سترج عدة تعريفات حتى تبرز لنا أوجه الاتفاق بينها لتعطي في الأخير تعريفا لها ونذكر منها: -تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف اشكالها الى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من المستفيدين في كافة مجالات الحياة (سالمى، 1997)

وتعرف أيضا على انها نطاق واسع من القدرات والمكونات أو العناصر المتنوعة المستخدمة في معالجة وتخزين، بث معلومات ملفوظه، مصوره، رقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني والاتصالات السلكية وللاسلكية ومبنى على اساس الإلكترونيات الدقيقة (ياسين، 2006)

ومن التعريفات السابقة التي تطرقنا اليها نجد ان تكنولوجيا المعلومات هي مكونات الحواسيب والبرمجيات بالإضافة الى شبكات الاتصال وغيرها من الأجهزة اللازمة للقيام بمعالجة وتخزين وتنظيم وارسال واسترجاع المعلومات وذلك بكفاءة والسرعة العالية

- خصائص إدارة تكنولوجيا المعلومات (الحسان، 2009)
- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن الكترونيا متجاورة
- تقليص الأماكن: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من معلومات المخزنة والتي يمكن الوصول اليها بسهولة
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة تفاعل بين الباحث والنظام
- تكوين شبكة الاتصال: تتواجد مجموعة من التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال
- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه تكنولوجيا يمكن ان تكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت

ابعاد تكنولوجيا المعلومات:

مكونات المادية:

تتمثل المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحاسوب حيث أنه منذ بداية الاربعينات من القرن العشرين بدء حجم المعلومات في التوسع بشكل كبير وهذا أدى الى صعوبة في الإدارة والسيطرة على هذه المعلومات حتى جاء الحاسب الآلي كحل لهذه المشكلة حيث اصبح من السهولة الان التعامل مع تخزين ومعالجه واسترجاع المعلومات بشكل أدق يمكن

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات

الجامعة الأسلمية الإسلامية

للحواسيب تسهيل عمليات التخزين والبحث عن المعلومات المخزنة وهذا يساهم في تحسين إدارة المعلومات وزيادة الكفاءة في استرجاعها بالاستعانة بقوة الحوسبة يمكن الآن معالجة كميات كبيرة من البيانات بشكل أسرع وأكثر دقة مما يمكن المؤسسات والأفراد من اتخاذ قرارات أفضل مستندة إلى المعلومات المتاحة

تعريف الحاسوب: على أنه آلة إلكترونية تستقبل البيانات وتعالجها بتنفيذ جميع العمليات الحسابية والمنطقية دون تدخل بشري في عملها وفقا لمجموعة من التعليمات والأوامر الصادر إليه والمنسقة تنسيقاً منطقياً حسب خطه الموضوعية وإعطاء المعلومات الناتجة عن عملية المعالجة (إبراهيم، 2005)

البرمجيات: - على أنها الأوامر الرمزية التي يضعها المبرمجون أو حتى المستخدمون ليلغوا النظام الحاسوب على التعليمات المرغوب تنفيذها (مشرى، 2016) كما عرفت أنها تمثل تجميعاً من الأوامر المصاغة بلغة يفهمها الحاسوب وتتولى مهمة تنسيق التفاعل بين مكونات الحاسوب وتنفيذ المهام المحددة المطلوبة (حمادى، 2016)

الشبكات: - تعنى مجموعة من النقاط المرتبطة ببعضها عبر مسارات اتصال هذه المسارات تمكن البيانات والمعلومات من التحرك من نقطة إلى نقطة بغض النظر إذا كانت هذه الشبكة سلكية أو لاسلكية أو تمثل تركيباً متكاملًا من الاثنين (B.K.williamsgsawyer,2015)

العمليات الإدارية

هي نشاط إنساني اجتماعي تتناسق فيه جهود العاملين في المؤسسة أفراداً أو جماعات في سلسلة من الأعمال المتشابكة لتحقيق أهدافها وأهداف العاملين على السواء والإداري هو ذلك شخص الذي ينسق ويوجه الآخرين لتحقيق الأهداف المتفق عليها (البعداني ، 2012)

مفهوم العمليات الإدارية

تعرف العمليات الإدارية بأنها المجموعة المتناغمة والمتناسقة من الأنشطة التي يتم تصميمها وتجميعها معاً لتحويل مدخلات معينة إلى مخرجات محددة يمكن قياسها وتستهلك خلال تفاعلاتها موارد مادية وبشرية ضلاً عن الوقت المستغرق (, Davenport , 1993)

كما عرف الصيرفي (2008) العمليات الإدارية بأنها جملة الاعمال التي يمارسها المديرون في كافة المؤسسات وعرفها (حسين والسيد، 2010) بأنها مجموعة الخطوات والأنشطة التي يتم إجراؤها على مدخلات المؤسسة وتعطى في النهاية خدمات ذات قيمة للمستفيد تحقيق توقعاتهم في أربع عمليات أساسية هي (التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة) لتحقيق الأهداف المرجوة.

ابعاد العمليات الإدارية:

- **عملية التخطيط :-** وهي عبارة عن مجموعة من الأنشطة الإدارية المصممة من أجل تحضير المؤسسة لمواجهة المستقبل والتأكد من أن القرارات الخاصة باستغلال الموارد المختلفة التي تساعد في تحقيق أهدافها (درويش، 2006) وهو عمل يستند على القرارات والإجراءات لبدائل واضحة وفقا لأولويات مختارة بعناية بهدف الاستغلال الأمثل للموارد والإمكانيات والوقت كفاءة الأداء (عوض الله، 2012)
- **عملية التنظيم :-** هي عملية تجميع جهود العاملين بالمؤسسة من خلال منهج علمي لتحديد برامج العمل وطرق وأساليب الأداء وتحديد قنوات الاتصال بين الاختصاصات والسلطة التي توكل لكل مستوى تنظيمي من اجل تحقيق الأهداف بأقل التكاليف لتحسين الأداء (على، 2012) ويركز أساسا على الافراد ومن حيث تجميعهم وتحديد ادوارهم بما يظهرهم كوحدة واحدة يتحدد لكل فرد فيها علاقته بالأخرين (ناجي، 2004)
- **عملية التوجيه :-** هي العمليات الخاصة بإصدار التعليمات والأوامر وبت روح التعاون والنشاط المستمر بين العاملين وحسن استخدام العلاقات التنظيمية لضمان سلامة تطبيق الخطط وإنجاز الاعمال لتحقيق الأهداف من خلال عناصر التوجيه التي تتمثل بالقيادة والاتصال والتحفيز (ماهر، 2006) والتوجيه هو وظيفة التي تضمن بل تهدف الى ان يجرى التنفيذ مع ما تم تحديده مسبقا من تخطيط منتظم (فؤاد، 2012)
- **عملية الرقابة:-** وهي كافة الجهود والأنشطة المستمرة والمنظمة للحصول على المعلومات صحيحة ودقيقة عن تقييم التنفيذ وأداء العاملين ومقارنته بالمعدلات المستهدفة والمقررة وفقا للخطة الموضوعة واكتشاف الانحرافات والتنبؤ بحدوثها مع العمل على تصحيحها (حقي، 2000) وتتكون الرقابة من ثلاث خطوات والمتمثلة بتحديد المعايير التي تستخدم لقياس مدى التقدم أو عدم التقدم في اتجاه الأهداف لمحدده وقياس الاداء و مقارنته مع المعايير لتحديد الانحرافات عن هذه المعايير

خصائص العمليات الإدارية

يتوافر في العمليات الإدارية كافة سمات وخصائص كما ذكرها (الصيرفي، 2008)

- الرسمية:- بمعنى ان العمليات الإدارية تتم في إطار محدد وواضح ومعلن
- الاستمرارية:- أي أن إجراءات وممارسات العمليات الإدارية مستمرة وتظل باقية بقاء المؤسسة.
- الشمول:- تشمل جميع الوظائف المؤسسة من أداء العمل الإداري.
- التسلسل:- من حيث المستوى التنظيمي متدرج للعمليات الإدارية بين عدة مستويات الإدارية فتسلسل إصدار القرارات والامور تتناسب من المستويات الإدارية العليا الى الدنيا من حيث توصيل المعلومات اللازمة الى المستوى الإداري الذي يعلوه مباشرة ورفع التقارير.
- الوضوح:- يجب ان تكون العمليات الإدارية واضحة عند تحديد الأهداف والسلطات والمسؤوليات واختصاص الوظائف المختلفة وعند وضع الخطط الاستراتيجية والتنفيذية.

الإطار المنهجي والدارسة الميدانية

مقدمة

يتناول هذا المحور الطريقة اجراءات التي قامت بها الباحثة لتنفيذ الدارسة والتي شملت على وصف منهج الدارسة ومجتمع الدارسة وكذلك وصفا لأداة الدارسة وثباتها وصدقها بالإضافة إلى التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من مجتمع الدارسة استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS كما يتضمن النتائج التي تم التوصل إليها والتوصيات التي توصي بها الباحثة

منهج وإجراءات الدارسة:- استخدمت الدارسة المنهج الوصفي وتكون مجتمع الدارسة من جميع العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار ويبلغ عدد العاملين فيه 37 موظفا وتم اتباع أسلوب المسح الشامل واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية وقسمت إلى ثلاث محاور المحور الأول وتضمن البيانات الشخصية والوظيفية (النوع- العمر- المستوى التعليمي - المستوى الوظيفي - سنوات الخدمة) وأشتمل المحور الثاني على المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات وتم إعداد أسئلة الاستبانة الخاصة بهذا المتغير استنادا على دارسة (رباحي، 2025) مع القيام بالتعديلات اللازمة لتناسب مع بيئة وأهداف الدارسة وتضمن المتغير 16 عبارة أما المحور الثالث المتغير التابع العمليات الإدارية فقد تضمن على 24 عبارة ، وتم إعداد أسئلة الاستبانة الخاصة بهذا المتغير استناداً على دراسة (التبتي، 2019) و لتحقق من ثبات أداة الدارسة طبقت معادلة ألفا كرونباخ لحساب الثبات ،وقد بلغت قيمة ثبات الأداة ككل 82%، وهي درجة ثبات عالية

جدول (1) يبين معامل الفايرونباخ لأداة الدراسة

عدد العبارات	معامل الفايرونباخ
40	0.816

كما تم الاعتماد على نتائج اختبار (شابيرو-ويلكس) وذلك لاختبار اعتدالية توزيع البيانات وقد اتضح من خلاله أن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 5% مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وهذا يعني أن استخدام الاختبارات البارامترية هو الأنسب في اختبار تساؤلات الدراسة ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة فقد استخدم معامل ألفا كرو نباخ لإيجاد قيم ثبات أداة الدراسة كما استخدم المتوسط الم رجع والانحراف المعياري والوزن النسبي للتعرف على مستوى تكنولوجيا المعلومات ودرجة الممارسة العمليات الإدارية كما تم استخدام معامل الانحدار البسيط والمتعدد وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science SPSS 26 لتحليل البيانات التي جمعت من عينة الدراسة حيث تم استخدام نموذج لتحليل الإجابات على فقرات استمارة الاستبيان لتحديد مستوى الموافقة بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي، حيث يعطى لكل إجابة درجة على النحو التالي الموضح بالجدول (2)

جدول 2 مستويات مقياس ليكارت والوزن النسبي

مقياس ليكارت	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة الموافقة	1	2	3	4	5
مدى المتوسط المرجح	1- أقل من 1.80	1.80 - أقل من 2.60	2.60 - أقل من 3.40	3.40 - أقل من 4.20	4.20 - أقل من 5
مدى الوزن النسبي	(20 - 36)%	(36 - 52)%	(52 - 68)%	(68 - 84)%	(84 - 100)%
وصف المستوى	منخفض جد ا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جد ا

• عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

يختص هذا الجزء بتحليل البيانات التي تم جمعها من مجتمع الدراسة والتحقق من صحة تساؤلات الدراسة وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وذلك على النحو التالي :-
 الجانب الوصفي :- يتناول هذا الجانب وصفاً لمتغيرات الدراسة وذلك كما يلي :-

المتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة : لقد تم تحليل البيانات الأولية لأفراد عينة الدراسة وكما وردت في أداة الدراسة وذلك على النحو المبين في الجدول (3)

جدول 3 توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكور	24	64.9
	إناث	13	35.1
الإجمالي		37	%100
عمر	أقل من 30 سنة	3	8.1
	من 30 إلى أقل من 40	12	32.4
	من 40 إلى أقل من 50	12	32.4
	من 50 سنة فأكثر	10	27.0
الإجمالي		37	%100
المستوى التعليمي	ثانوية عامة وما يعادلها	3	8.1
	دبلوم عالي/ متوسط	10	27.0
	بكالوريوس/ ليسانس	21	56.8
	ماجستير/ دكتوراه	3	8.1
الإجمالي		37	%100
المستوى الوظيفي	مدير إدارة	1	2.7
	رئيس قسم	7	18.9
	رئيس وحدة	2	5.4
	موظف	24	64.9
	أخرى	3	8.1
الإجمالي		37	%100
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	3	8.1
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	9	24.3
	من 10 إلى أقل من 15 سنوات	4	10.8
	من 15 إلى أقل من 20 سنوات	-	-
	من 20 سنة فأكثر	21	56.8
	الإجمالي		37

من خلال الجدول (3) والذي يتضمن تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة يتبين أنه بالنسبة لمتغير النوع كانت النسبة الأعلى للذكور وبلغت (64.9) وهي تشكل نسبة كبيرة مقارنة بحجم المجتمع الكلي وبالنسبة لمتغير العمر فيلاحظ أن النسبة الأعلى للفئة العمرية من

30 إلى أقل من 40 سنة وبلغت (32.4) وتساوت في هذه النسبة كذلك الفئة العمرية من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة أما بخصوص متغير المستوى التعليمي ففي المرتبة الأولى جاء المؤهل العلمي (ليسانس / بكالوريوس) وبلغت نسبته (56.8) وهذا يدل على ارتفاع مستوى التحصيل العلمي لدى مجتمع الدراسة وهذا مؤشر جيد يدل على قدرة المشاركين في الدراسة على فهم أسئلة الاستبانة والإجابة عليها مما يجعل ارائهم محل ثقة ويتضح كذلك من الجدول (3) وفيما يتعلق بمتغير المستوى الوظيفي يلاحظ أنه جاء في المرتبة الأولى وظيفة موظف وبلغت نسبته (64.9) وهذا توزيع طبيعي ومنطقي للهيكل الوظيفي بأن يكون متسع عند القاعدة أما متغير سنوات الخدمة في مجال العمل كانت النسبة الأعلى للخبرة من 20 سنة فأكثر وبنسبة بلغت (56.8) بهذه الخاصية فإننا نلاحظ ارتفاع مستوى الخبرات لدى مجتمع الدراسة وذلك يعزز من قدرتهم على الإجابة على أسئلة الاستبانة بمنطقية ويمنح الثقة في إجاباتهم بما يحقق أهداف الدراسة

للتعرف على إجابة التساؤل الفرعي الأول والذي ينص على التالي:

ما مستوى ابعاد تكنولوجيا المعلومات (مكونات المادية والأجهزة الشبكات والبرمجيات) لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟

يتم في هذا الجانب تحديد مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى أف ارد مجتمع الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للفقرات والأبعاد وذلك على النحو التالي:

جدول 4 المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات

ارقام	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الأهمية	الرتبة
1	مكونات المادية الأجهزة	4.03	0.64	80.6	مرتفع	1
2	الشبكات	3.94	0.56	78.8	مرتفع	2
3	البرمجيات	3.66	0.68	73.2	مرتفع	3
-	المستوى العام لمحور تكنولوجيا المعلومات	3.89	0.55	77.8	مرتفع	-

يتضح من الجدول رقم (4) أن بعد مكونات المادية الأجهزة جاء في المرتبة الأولى وبلغ متوسطه الحسابي (4.03) بانحراف معياري (0.64) وجاء في المرتبة الثانية بعد الشبكات بمتوسط حسابي (3.94) بانحراف معياري (0.56) وجاء في المرتبة الثالثة بعد البرمجيات

بمتوسط حسابي بلغ (3.66) بانحراف معياري (0.68). وبوجه عام فإن المتوسط العام لمستوى تكنولوجيا المعلومات بلغ (3.89) بانحراف معياري (0.55). ووزن نسبي (77.8) وهو مرتفع مقارنة بالوزن النسبي الموضح في الجدول (4) وهذا يدل على ارتفاع مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار بمدينة بنغازي مكونات المادية الأجهزة

كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأبعاد لهذا المحور وذلك لإيجاد الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

- التساؤل الفرعي الأول: ما مستوى مكونات المادية الأجهزة لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟

لتحديد الإجابة على التساؤل الفرعي الأول تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات بعد مكونات المادية الأجهزة وذلك على النحو التالي:

جدول (5) المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لبعد مكونات المادية الأجهزة

#	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الأهمية	الرتبة
1	يستخدم المصرف الوسائل الحديثة معلومات والاتصال	4.35	0.89	78	مرتفع	1
2	تعمل الأجهزة والمعدات التكنولوجية المستخدمة في مصرفك بكفاءة	3.97	0.98	4.79	مرتفع	5
3	يتم الاستثمار في تحديث وصيانة الأجهزة بشكل منتظم	4.03	0.69	6.80	مرتفع	4
4	تدعم الأجهزة التي يوفرها المصرف متطلبات العملية الادارية	3.45	1.19	69	متوسط	6
5	تتميز الأجهزة في المصرف بالمتانة وتحمل الاستخدام المكثف	4.05	0.91	81	مرتفع	3
6	يتم الاستثمار في تحديث وصيانة الأجهزة بشكل منتظم	4.27	0.69	4.85	مرتفع جدا	2
-	المستوى العام لبعد مكونات المادية الأجهزة	4.03	0.64	80.6	مرتفع	-

يتضح من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد مكونات المادية الأجهزة قد تراوحت ما بين (3.45 - 4.35) بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.89-1.19) وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة يستخدم المصرف الوسائل الحديثة معلومات والاتصال بمتوسط بلغ (4.35) وانحراف معياري (0.89) في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة تدعم الأجهزة التي يوفرها المصرف متطلبات العملية الادارية وبلغ متوسطها الحسابي (3.45) بانحراف معياري (1.19) وبوجه عام فإن المتوسط العام لبعد مكونات المادية الأجهزة قد بلغ (4.03) بانحراف معياري

(0.64) ووزن نسبي (6.80) وهو مرتفع مقارنة بمستوى الوزن النسبي الموضح في الجدول (2) ويعد هذا البعد الأعلى وجودا لدى العاملين بمصرف الوحدة

التساؤل الفرعي الثاني: ما مستوى الشبكات لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟

لتحديد الإجابة على التساؤل الفرعي الثاني تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات بعد الشبكات وذلك على النحو التالي: -

جدول 6 المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لبعد الشبكات

#	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الأهمية	الترتبة
7	تسمح شبكة الانترنت داخل المصرف بإتمام مختلف العمليات الإلكترونية الخاصة بمصرفك	4.22	0.75	4.84	مرتفع	1
8	تتمتع الشبكة الداخلية بإجراءات أمان قوية لحماية البيانات.	3.89	0.91	8.77	مرتفع	3
9	نظام الاتصالات السائد بالمصرف يتميز بسرعة انتقال المعلومات	3.89	0.91	8.77	مرتفع	4
10	تساعد الشبكة في المصرف في زيادة إنتاجية العمل بمصرفك	3.81	0.97	2.76	مرتفع	5
11	يتم التعامل على مستوى الأقسام بالبريد الإلكتروني	3.92	0.86	4.78	مرتفع	2
-	المستوى العام لبُعد الشبكات	3.94	0.56	8.78	مرتفع	-

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد الشبكات قد تروحت ما بين 4.22 (0.81 - 3) بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.75 - 0.97) وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة تسمح شبكة الانترنت داخل المصرف بإتمام مختلف العمليات الإلكترونية الخاصة بمصرفك بمتوسط بلغ (4.22) وانحراف معياري (0.75) في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة تساعد الشبكة في المصرف في زيادة إنتاجية العمل بمصرفك وبلغ متوسطها الحسابي 3.81 بانحراف معياري (0.97) وبوجه عام فإن المتوسط العام لبعد الشبكات قد بلغ (3.94)

بانحراف معياري (0.56) ووزن نسبي (8.78) وهو مرتفع مقارنة بمستوى الوزن النسبي الموضح في الجدول (2)

- التساؤل الفرعي الثالث: ما مستوى البرمجيات لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟
لتحديد الإجابة على التساؤل الفرعي الثالث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية وفق ارت بعد التشابه التنظيمي وذلك على النحو التالي:

جدول (7) المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لبعء البرمجيات

#	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الأهمية	الرتبة
12	تتميز البرمجيات التي يوفرها المصرفك بسهولة الاستخدام والتنقل بين مختلف الوظائف	3.94	0.78	78.8	مرتفع	1
13	تعمل البرمجيات بسرعة وبدون تأخير ملحوظ	3.40	0.93	68	مرتفع	5
14	تتميز البرمجيات بالاستقرار اثناء الاستخدام المستمر	3.81	0.91	76.2	مرتفع	2
15	البرمجيات قليلة الأعطال وتحتاج الى صيانة محددة	3.65	1.13	73	مرتفع	3
16	البرمجيات المستخدمة في المصرف تساهم في تحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمات المقدمة	3.51	1.12	70.2	مرتفع	4
-	المستوى العام لبعء البرمجيات	3.66	0.68	73.2	مرتفع	-

يتضح من الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية وفق ارت بعد البرمجيات قد تراوحت ما بين (3.40 - 3.94) بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.78 - 0.93) وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة تتميز البرمجيات التي يوفرها مصرفك بسهولة الاستخدام والتنقل بين مختلف الوظائف بمتوسط بلغ (3.94) وانحراف معياري (0.78) في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة تعمل البرمجيات بسرعة وبدون تأخير ملحوظ وبلغ متوسطها الحسابي (3.40) بانحراف

معياري (0.93) وبوجه عام فإن المتوسط العام لبعد البرمجيات قد بلغ (3.66) بانحراف معياري (0.68) ووزن نسبي (73.2) وهو متوسط مرتفع

للتعرف على إجابة التساؤل الفرعي الثاني والذي ينص على التالي

ما مستوى العمليات الإدارية لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟

يتم في هذا الجانب تحديد مستوى العمليات الإدارية لدى أفراد مجتمع الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للفقرات والأبعاد وذلك على النحو التالي:

الجدول (8) المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لمتغير العمليات الإدارية

#	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الأهمية	الرتبة
17	لدى الإدارة العليا القدرة على الإبداع في العمل	4.38	0.68	87.6	مرتفع	5
18	توجد رؤية مستقبلية في التخطيط على مستوى المصرف	4.30	0.57	86	مرتفع	9
19	هناك تحديد واضح لاهداف وغايات عمل	4.30	0.62	86	مرتفع	10
20	يتم الاستعانة بالعناصر البشرية المؤهلة عند التخطيط	4.35	0.67	87	مرتفع	6
21	يراعى الظروف الواقعية اثناء تنفيذ الخطة الموضوعة	4.00	0.85	80	مرتفع	17
22	الاعتماد على التقنية الحديثة عند التخطيط	4.02	0.90	80.4	مرتفع	16
23	يتم توظيف التقنيات الحديثة في انجاز العمل	3.97	1.04	79.4	مرتفع	18
24	يتم اختيار العاملين المناسبين للقيام بمهام محده	4.05	0.78	81	مرتفع	15
25	يوجد تحديد دقيق لاختصاصات العاملين ومهامهم	4.94	0.50	98.8	مرتفع	1
26	هناك تحديد للاحتياجات التدريبية عند تصميم برامج التنمية المهنية	3.59	1.21	71.8	مرتفع	23
27	يتضح الوصف الوظيفي للوظائف الإدارية بمصرفك	4.19	0.81	83.8	مرتفع	13
28	تهدف البرامج التدريبية الى معالجة المشكلات الحقيقية في بيئة العمل	4.11	0.91	82.2	مرتفع	14
29	تتوفر قاعدة بيانات الكترونية حديثة	3.60	0.96	72	مرتفع	22
30	التوظيف الجيد للتقنية الإدارية داخل التنظيم	3.75	1.09	75	مرتفع	21
31	توفير بيئة تنظيمية محفزة للابداع الادارى	4.46	0.65	89.2	مرتفع	2
32	الاعتماد على بيانات حديثة	4.32	0.67	86.4	مرتفع	7
33	توظيف أساليب الاتصال الحديثة الفعالة بين العاملين	4.24	0.68	84.8	مرتفع	11

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات

الجامعة الأسمرية الإسلامية

34	التطوير المستمر لاساليب التدريب المستخدمة	4.38	0.68	87.6	مرتفع	4
35	هناك اعتماد على وسائل اتصال محدده مما تقلل من فاعلية الاتصال	4.32	0.75	86.4	مرتفع	8
36	تحديد الاحتياجات التدريبية الفردية في ضوء تحليل الوظائف	3.78	0.95	75.6	مرتفع	20
37	الاستفادة من الاحتياجات التدريبية في تطوير المسار الوظيفي للعاملين	4.38	0.64	87.6	مرتفع	3
38	تتخذ إجراءات تصحيحية مناسبة عند ظهور أى خلل أو انحراف ادارى	3.97	1.09	79.4	مرتفع	19
39	يحرص المصرف على التحسين المستمر للعمليات الإدارية	3.40	1.09	68	مرتفع	24
40	يوجد نظام واضح لمراقبة الأداء في المصرف	4.24	0.80	84.8	مرتفع	12
	المستوى العام لمحور العمليات الإدارية	4.12	0.54	82.4	مرتفع	-

يتضح من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية الفقرات محور سلوكيات العمليات الإدارية قد تراوحت ما بين (0.94 - 4.32) بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.50 - 0.57) وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة يوجد تحديد دقيق لاختصاصات العاملين ومهامهم بمتوسط بلغ (4.94) وانحراف معياري (6.50) في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة يحرص المصرف على التحسين المستمر للعمليات الإدارية وبلغ متوسطها الحسابي (3.40) بانحراف معياري (1.09) وبوجه عام فإن المتوسط العام لمحور العمليات الإدارية قد بلغ (4.12) بانحراف معياري (0.54) ووزن نسبي (82.4) وهو متوسط مرتفع

اختبار تساؤلات الدراسة : يتناول هذا الجانب التحقق من صحة تساؤل الدراسة والذي ينص على التالي

ما أثر تكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار؟ وللإجابة عن تساؤل الدراسة تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط وذلك على النحو التالي: -

جدول (9) تحليل الانحدار الخطي البسيط لبيان أثر تكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية

معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة (f)	قيمة الدلالة	النموذج	معاملات	قيمة	قيمة الدلالة
R	R ²				الانحدار	(t)	الإحصائية
0.480	0.230	10.467	0.003	تكنولوجيا المعلومات	2.284	3.979	0.000
				الثابت	474	3.235	0.003

من الجدول (9) يتبين أن قيمة معامل الارتباط R قد بلغت (48%) وهذه القيمة تدل على وجود علاقة ارتباط موجبة طردية وهي ذات دلالة إحصائية ما بين تكنولوجيا المعلومات والعمليات الإدارية وهذا يدل على أن أي ارتفاع في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار سيؤدي إلى ارتفاع مماثل في مستوى العمليات الإدارية لدى العاملين بالمصرف بينما بلغت قيمة معامل التحديد R^2 ما نسبته (0.230) وهذا يدل على أن تكنولوجيا المعلومات ككل يفسر ما قيمته (23%) من التغير الحاصل في العمليات الإدارية كما أظهر الجدول (9) أن القيمة الإحصائية F بلغت (10.467) بقيمة احتمالية (0.003) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي تنص على عدم وجود تأثير تكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار بمدينة بنغازي ولمعرفة أي من أبعاد المتغير المستقل مكونات المادية الأجهزة، الشيكات البرمجيات هي أكثر تأثير على المتغير التابع العمليات الإدارية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد كما يلي:

جدول (10) نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتكنولوجيا المعلومات وأبعاده على العمليات الإدارية

اختبار معنوية النموذج ANOVA		اختبار معنوية المعاملات لنموذج		قيم المعاملات القياسية (B)	الخطأ المعياري (std. Error)	قيم المعاملات الغير قياسية (B)	المتغيرات المستقلة
القيمة الاحتمالية p-value	إحصائي الاختبار (f)	القيمة الاحتمالية p-value	إحصائي الاختبار (T)				
0.005	5.085	0.003	3.185	-	0.592	1.885	الثابت
		0.186	1.352	0.269	0.169	0.228	مكونات المادية الأجهزة
		0.020	2.435	0.501	0.200	0.487	الشيكات
		0.353	-0.941	-0.204	0.173	-0.163	البرمجيات
$(R^2) = 0.316$		Adj $R^2 = 0.254$		$R = 0.562$			

يتضح من الجدول (10) لتحليل الانحدار المتعدد لتكنولوجيا المعلومات والعمليات الإدارية في مصرف الوحدة فرع المختار أن قيمة معامل الارتباط (0.562) وهي قيمة مرتفعة نوعا ما وأن معامل التحديد R^2 ومعامل التحديد المعدل R^2 يساوي (0.254-0.316) على التوالي، وهذا يعني أن (32%) من التغير في العمليات الإدارية يفسره التغير في مكونات المادية الأجهزة والشيكات و البرمجيات ولمعرفة أي المتغيرات أكثر تأثير فمن الجدول (10) نلاحظ ان تكنولوجيا

المعلومات هو المتغير الأكثر تأثيراً على العمليات الإدارية ويلاحظ أن تأثير متغير البرمجيات على العمليات الإدارية غير دال احصائياً كما يلاحظ من الجدول أن اختبار معنوية النموذج ANOVA معنوي بقيمة احتمالية (0.005) مما يؤكد تفسير النموذج من الناحية الاحصائية

النتائج والتوصيات

مقدمة:

هدفت هذه الدراسة لتعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والعمليات الإدارية لدى العاملين بمصرف الوحدة فرع المختار بمدينة بنغازي وقد توصلت الدراسة الميدانية ومن خلال التحليل الإحصائي للبيانات

إلى العديد من النتائج والتوصيات والتي سيتم توضيحها من خلال السرد القادم.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الميدانية للنتائج التالية:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين بمصرف الوحدة جاء مرتفعاً وهو ما يتفق مع نتائج دراسة محمد والجهمي (2024) وطلبة (2024) التي أكدت أن توفر واستخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العاملين.
2. بينت الدراسة أن المكونات المادية (الأجهزة) جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية، وهو ما يتوافق مع دراسة علوية (2029) التي أشارت إلى أن توفر الأجهزة والتجهيزات التقنية يمثل الأساس في دعم العمليات الإدارية.
3. أظهرت النتائج أن الشبكات جاءت في المرتبة الثانية وبمستوى مرتفع، وهو ما ينسجم مع دراسة فرحان وأحمد (2020) ودراسة طلحة (2024) اللتين أكدتا الدور الفعال للشبكات الاتصال في تسهيل تبادل المعلومات وزيادة الإنتاجية.
4. جاءت البرمجيات في المرتبة الأخيرة رغم تحقيقها مستوى مرتفع، وهو ما يتفق جزئياً مع دراسة المغربي (2020) التي أوضحت وجود ضعف نسبي في استثمار الأنظمة والبرمجيات مقارنة بتوفر البنية المادية.

5. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى العمليات الإدارية لدى العاملين بالمصرف كان مرتفعاً، وهو ما يتوافق مع نتائج دراسة أثير (2025) التي أكدت أن كفاءة العمليات الإدارية تسهم في تحسين الأداء الوظيفي.

6. بينت نتائج تحليل الانحدار وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية، وهو ما يتفق مع معظم الدراسات السابقة مثل محمد والجهمي (2024) وعلوية (2019) وفرحان وأحمد (2020).

7. أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن تكنولوجيا المعلومات تُعد المتغير الأكثر تأثيراً في العمليات الإدارية، وهو ما يدعم ما توصلت إليه دراسة طلبة (2024)، مع اختلاف جزئي حول قوة تأثير بعد البرمجيات.

توصيات الدراسة

1. توصي الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية المادية لتكنولوجيا المعلومات لما لها من دور محوري في دعم العمليات الإدارية وتحقيق الكفاءة التشغيلية.
2. توصي الدراسة بزيادة الاهتمام ب تطوير الشبكات ونظم الاتصال بما يضمن سرعة تدفق المعلومات وحماية البيانات المصرفية.
3. توصي الدراسة بضرورة الاستثمار في البرمجيات المصرفية الحديثة وتحديثها بشكل دوري بما يسهم في تحسين الإجراءات الإدارية وتبسيطها.
4. توصي الدراسة ب تنمية مهارات العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات عبر برامج تدريبية متخصصة لرفع مستوى الكفاءة الإدارية والتقنية.
5. تعزيز وزيادة الاهتمام بالعمليات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات بمصرف الوحدة- فرع المختار.

المراجع

اولا :المراجع العربية

1. آدم علوية أحمد. (2022). تقدير أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي باستخدام مربع كاي تربيع: دراسة حالة جامعة أم درمان الإسلامية. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية.
- 2 أبو السعود إبراهيم. (2015). *تقنيات الاتصال ومعلومات مصر. القاهرة: شركة الإسلام للطباعة.
- 3 أحمد تيسير، & بادي صفاء. (2020). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية بالجامعات اليمنية. جامعة البيضاء، عدد خاص بأبحاث المؤتمر العالمي الأول.
- 4 أحمد ماهر. (2006). الإدارة: المبادئ والمهارات. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- 5 (A Alsudairy. 2020). إدارة نظم المعلومات في المؤسسات الحكومية. المجلة السعودية للإدارة العامة، 60(2).
- 6 البعداني، فؤاد. (2012). مقترح لإعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعات اليمنية أطروحة دكتوراه كلية التربية، جامعة إب.
- 7 الطارئ، حسن جعفر. (2013). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.
- 8 - شهرزاد، بخدة (2016) أهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها في إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) شركة فورد للسيارات نموذجاً حوليات جامعهه بشار في العلوم الاقتصادية المجلد 3 العدد 2
- 9 فرحان أحمد. (2020). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية في جامعات اليمن.
- 10 حسين وآخرون. (2010). تحسين العمليات الإدارية بكلية التربية باستخدام منهجية Six Sigma: دراسة ميدانية. مؤتمر اتجاهات معاصرة في تطوير التعليم في الوطن العربي، مجلة الجمعية المصرية*.
11. السالمي، حميد، عبدالرازق، علاء. (1997). تكنولوجيا المعلومات والاتصال. عمان: دار وئلل للنشر.
12. السحبان، عطاء الله سويلم. (2009). الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات*. عمان: دار الرؤية للنشر.
13. السيد ناجي. (2004). الإدارة العامة: مدخل إداري، الطبعة 7. القاهرة.
14. ديوان المحاسبة الليبي. (2023). التقرير السنوي لديوان المحاسبة - فرع المنطقة الشرقية. بنغازي: ديوان المحاسبة.
15. عوض الله، عصام الدين. (2012). التخطيط الاستراتيجي للتعليم في السودان في ضوء الخطة ربع القرنية ومعايير الجودة. المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي.
16. على ماهر. (2014). إدارة المؤسسة الاجتماعية مع نماذج تطبيقية من مجتمع السعودي. الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.

الجامعة الأسمرية الإسلامية

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات

17. رباحي، غزلان (2025). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي لهيئة التدريس في المؤسسات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة عينة من أساتذة كليات العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعات الشرق الجزائري
18. طالبة، فتحي محمود. (2024). تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الحكومية: دراسة تطبيقية على جامعة الفيوم. مجلة الإسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات.
19. محمد الصيرفي. (2008). *العمليات الإدارية. سلسلة إصدارات التدريب الإداري، مؤسسة حورس الدولية والتوزيع، الإسكندرية.
20. محمد عبد الفتاح عبد الفتاح المغربي. (2020). تقويم العمليات الإدارية بوحدات التخطيط الاستراتيجي في الجامعات المصرية. مجلة كلية التربية - جامعة عين شمس، العدد 44 (الجزء الثالث).
21. محمد الثبتي. (2017) تطوير العمليات الإدارية بجامعة تبوك في ضوء مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية، العدد 82 (استبيان).
22. مشرى حمادي. (2016) مستوى استخدام تقنيات معلومات والاتصال في صناعة الخدمات الفندقية: دراسة تطبيقية. *مجلة كلية التراث الجامعة*.
23. السعد أثير فاروق. (2025) أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) على الأداء الوظيفي: حالة دراسة حائل. *مجلة الآداب
24. ياسين سعد غالب. (2006) أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات عمان: دار المناهج.
25. حقي، زينب. (2000) الإدارة ومتغيرات العصر بين النظرية والتطبيق في مجال الحياة الإنسانية. مكتبة عين شمس، القاهرة.

ثانيا: مراجع اجنبية

- Davenport, T. (1993) process innovation: Reengineering work through information technology Harvard Business process Boston
- Williams, B. K. & Sawyer, S. C. (2015)
- Williams, B. K. & Sawyer, S. C. (2015) using information technology (eleventh) mcgeaw hill education. <https://10.43203391228-chapter8>

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

السيدات والسادة الأفاضل

تحية طيبة وبعد

نتقدم اليكم بجزيل الشكر على تخصيص جزء من وقتكم الثمين للمشاركة في هذا العمل البحثي الذي يسعى الى الاسهام في تطوير المعرفة العلمية والعملية في بيئة المال والاعمال الليبية كما نرفق لكم هذه الاستبانة التي تعد جزءا أساسيا من ورقة العمل المقدمة الى المؤتمر العلمي السادس لكلية الاقتصاد والتجارة الاسمرية الإسلامية الذي يعقد تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات يحمل بحثنا عنوان :- أثر تكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية - دراسة ميدانية- على مصرف الوحدة فرع المختار - بمدينة بنغازي

نعتمد بشكل كبير على آرائكم القيمة ونأمل منكم أن تتكرموا بالإجابة على فقرات الاستبانة بكل دقة للوصول الى نتائج علمية موثوقة نؤكد لكم ان جميع المعلومات التي تقدمونها سيتم الحفاظ عليها بسرية تامة وتستخدم فقط للبحث العلمي

شكرا مقدما على مساهمتكم الكريمة

ولكم منا جزيل الشكر والتقدير

الباحثة

فتحيه عبدالعاطي عثمان المسماري

المحكمين

الاسم	الدرجة العلمية	مكان العمل
أ. د عبد السلام محمد المغربي	استاذ	جامعة بنغازي
د. عبدالقادر عياد عامر	استاذ مشارك	جامعة بنغازي
د. خالد محمد آدم القطراني	أستاذ مشارك	جامعة بنغازي

نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك.

1- الذ	<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>
2- العمر :	<input type="checkbox"/>	أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/>	من 30 إلى أقل من 40	<input type="checkbox"/>
سنة	<input type="checkbox"/>	من 40 إلى أقل من 50 سنة	<input type="checkbox"/>	من 50 سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>
3- المؤهل العلمي :	<input type="checkbox"/>	دبلوم	<input type="checkbox"/>	بكالوريوس أو ما يعادلها	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	ماجستير	<input type="checkbox"/>	دكتوراه	<input type="checkbox"/>
مؤهل آخر يذكر	<input type="checkbox"/>	أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/>	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	<input type="checkbox"/>
4- الخبرة :	<input type="checkbox"/>	من 10 إلى أقل من 15 سنة	<input type="checkbox"/>	أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/>
5- مستوى الوظيفي	<input type="checkbox"/>	رئيس قسم	<input type="checkbox"/>	يس وحدة	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	موظ	<input type="checkbox"/>	أخرى	<input type="checkbox"/>

القسم الثاني محاور الدراسة : المحور الاول ابعاد تكنولوجيا المعلومات

نرجو الإجابة عن العبارات ، وذلك بوضع علامة (√) امام العبارات التي تناسبك

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أ- البعد الأول - مكونات المادية (الأجهزة)						
1	يستخدم المصرف الوسائل الحديثة لمعلومات والاتصال					
2	تعمل الأجهزة والمعدات التكنولوجية المستخدمة في المصرف بكفاءة					
3	يتم الاستثمار في تحديث وصيانة الأجهزة بشكل منتظم					
4	تدعم الأجهزة التي يوفرها المصرف متطلبات العملية الادارية					
5	تتميز الأجهزة في المصرف بالمتانة وتحتمل الاستخدام المكثف					
6	يتم الاستثمار في تحديث وصيانة الأجهزة بشكل منتظم					
ب . البعد الثاني- الشبكات						
7	تسمح شبكة الانترنت داخل المصرف بإتمام مختلف العمليات الإلكترونية الخاصة بمصرفك					
8	تتمتع الشبكة الداخلية بإجراءات أمن قوية لحماية البيانات					
9	نظام الاتصالات السائد بالمصرف يتميز بسرعة انتقال المعلومات					
10	تساعد الشبكة في المصرف في زيادة إنتاجية العمل بمصرفك					
11	يتم التعامل على مستوى الأقسام بالبريد الإلكتروني					
ج- البعد الثالث - البرمجيات						
12	تتميز البرمجيات التي يوفرها المصرف بسهولة الاستخدام والتنقل بين مختلف الوظائف					
13	تعمل البرمجيات بسرعة وبدون تأخير ملحوظ					
14	تتميز البرمجيات بالاستقرار اثناء الاستخدام المستمر					
15	البرمجيات قليلة الأعطال وتحتاج الى صيانة محددة					
16	البرمجيات المستخدمة في المصرف تساهم في تحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمات المقدمة					

القسم الثالث : البعد التابع للعمليات الإدارية

اختيار الإجابة التي تناسبك بوضع علامة (√) أمام العبارة التي تناسب اختيارك.

الرقم	العبارات	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
-------	----------	-----------	-----------	-------	-------	------------

بشدة					
					17 لدى الإدارة العليا القدرة على الإبداع في العمل
					18 توجد رؤية مستقبلية في التخطيط على مستوى المصرف
					19 هناك تحديد واضح لاهداف وغايات عمل
					20 يتم الاستعانة بالعناصر البشرية المؤهلة عند التخطيط
					21 يراعى الظروف الواقعية اثناء تنفيذ الخطة الموضوعية
					22 الاعتماد على التقنية الحديثة عند التخطيط
					23 يتم توظيف التقنيات الحديثة في انجاز العمل
					24 يتم اختيار العاملين المناسبين للقيام بمهام محده
					25 يوجد تحديد دقيق لاختصاصات العاملين ومهامهم
					26 هناك تحديد للاحتياجات التدريبية عند تصميم برامج التنمية المهنية
					27 يتضح الوصف الوظيفي للوظائف الإدارية بمصرفك
					28 تهدف البرامج التدريبية الى معالجة المشكلات الحقيقية في بيئة العمل
					29 تتوفر قاعدة بيانات الكترونية حديثة
					30 التوظيف الجيد للتقنية الإدارية داخل التنظيم
					31 توفير بيئة تنظيمية محفزة للإبداع الادارى
					32 الاعتماد على بيانات حديثة
					33 توظيف أساليب الاتصال الحديثة الفعالة بين العاملين
					34 التطوير المستمر لاساليب التدريب المستخدمة
					35 هناك اعتماد على وسائل اتصال محده مما تقلل من فاعلية الاتصال
					36 تحديد الاحتياجات التدريبية الفردية في ضوء تحليل الوظائف
					37 الاستفادة من الاحتياجات التدريب في تطوير المسار الوظيفي للعاملين
					38 تتخذ إجراءات تصحيحية مناسبة عند ظهور اى خلل أو انحراف ادارى
					39 يحرص المصرف على التحسين المستمر للعمليات الإدارية
					40 يوجد نظام واضح لمراقبة الأداء في المصرف