

العدد الرابع والعشرون - 25 / يوليو 2017

أثر تكنولوجيا المعلومات على تحقيق أهداف أصحاب المنافع - دراسة ميدانية بالتطبيق على
البنوك التجارية الليبية بمدينة طرابلس

د. رجعة المبروك عوض

(عضو هيئة تدريس - كلية الاقتصاد - جامعة بنغازي - ليبيا)



المخلص:

تمثلت مشكلة هذه الدراسة في ضعف الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية الليبية مما يؤثر بشكل سلبي على تحقيق أهداف أصحاب المنافع في هذه البنوك. وبناءً عليه، استهدفت الدراسة التحقق من أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق أهداف أصحاب المنافع في البنوك التجارية الليبية العامة. بينت النتائج الرئيسة للدراسة وجود أثر معنوي لتكنولوجيا المعلومات على تحقيق أهداف أصحاب المنافع في البنوك قيد البحث. بالإضافة إلى ذلك، أكدت الدراسة على ضرورة إيلاء الاهتمام الكافي بالبنية التحتية التكنولوجية، والدعم المالي.

كلمات مفتاحية: "تكنولوجيا المعلومات، أصحاب المنافع".

Abstract:

The problem of this study lies in the weakness of the optimal use of information technology in Libyan commercial banks - leading to negative effect on achieving the objectives of stakeholders in these banks. Accordingly, this study aimed to verify the impact of use of information technology on achieving the objectives of stakeholders in Libyan public commercial banks. The main findings of the study showed that there is a significant impact of information technology on achieving the objectives of stakeholders in the banks under study. In addition, the study confirmed that it is necessary to pay attention to the technological infrastructure and financial support in order to increase the efficiency of the talent, experience and knowledge of administrative and technical work - related banking.

العدد الرابع والعشرون - 25 / يوليو 2017

مقدمة:

يشهد عالمنا الحاضر تقدماً في جميع نواحي الحياة، يرافقه ثورة تكنولوجية كبيرة لم تحدث من قبل مما أوجد النمو المتزايد والسريع في حجم وكميات المعلومات في جميع حقول المعرفة، وظهرت تكنولوجيا المعلومات نتيجة للاندماج التدريجي بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية وهي متعلقة بجمع وتوصيل وتخزين وإستعادة ومعالجة وتحليل المعلومات، كما أحدث التطور المادي والتكنولوجي في المجتمعات الإنسانية تحولات سياسية وأقتصادية وأجتماعية جعلت العالم يتوجه نحو نظام عالمي جديد، من أهم سماته اللاتبات والتغيير المستمر والتحول الجذري لتحقيق أهداف المنظمات وأصحاب المنافع.

مشكلة الدراسة:

يمكن القول بأن مشكلة الدراسة تتمثل في ضعف في الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات المتطورة لسد الفجوة في التطورات الحاصلة في البيئة المصرفية داخل البيئة المصرفية في ليبيا الأمر الذي أثر سلباً علي تحقيق أهداف أصحاب المنافع للبنوك الليبية.

فروض الدراسة:

" لا يوجد أثر معنوي لتكنولوجيا المعلومات علي تحقيق أهداف أصحاب المنافع في البنوك الليبية".

أهمية الدراسة:

- 1- تساهم الدراسة في معرفة أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنوك التجارية الليبية على تحقيق أهداف أصحاب المنافع.
- 2- تتبع أهمية الدراسة في وجود جوانب القصور داخل البنوك للتكنولوجيا المعلومات المستخدمة ومحاولة معالجتها لسد الفجوة في التطورات المتلاحقة وصولاً للميزة التنافسية للبنوك المماثلة وتقليل التكاليف المترتبة عنها.

أهداف الدراسة:

- التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لتحقيق أهداف أصحاب المنافع المتحققة من البنوك الليبية.
- التعرف على مدى إدراك إدارات البنوك لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات المستخدمة.

أسلوب الدراسة:

تم الاعتماد علي أسلوب الدارسة النظرية والدراسة الميدانية والتحليلية لتحقيق أهداف الدراسة علي النحو التالي:

1- الدراسة النظرية:

اعتمد الباحث في تكوين الإطار النظري للدراسة علي المجالات العلمية والدوريات والأبحاث العلمية المتخصصة والمنشور منها وغير المنشور والكتب العربية والأجنبية والتي تناولت موضوع الدراسة بالإضافة إلي ذلك فقد اعتمد الباحث علي الدوريات والنشرات والتقارير التي تصدر من البنوك التجارية الليبية وتقارير البنك المركزي الليبي قيد الدراسة.

2- الدراسة الميدانية:

تم الاعتماد هنا علي أسلوب قوائم الاستقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإتمام الدراسة الميدانية بالإضافة إلي إجراء بعض المقابلات الشخصية كما يتضح علي النحو التالي:

العدد الرابع والعشرون - 25 / يوليو 2017

أ- قوائم الاستقصاء:

تعتبر استمارة الاستقصاء أداة ملائمة بشكل كبير في تقصي الرأي ووجهات النظر حول مسألة، أو قضية ما، ثم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لأنها من أكثر وسائل جمع البيانات شيوعاً واستخداماً، وتم تصميم استمارة الاستبيان في ضوء أهداف الدراسة،

لكل من مديري الإدارات والعاملين علي اختلاف وظائفهم وتخصصاتهم ومستوياتهم الإدارية بالبنوك التجارية الليبية.

ب- المقابلات الشخصية:

اعتمد الباحث علي المقابلة الشخصية عند توزيع استمارة الاستبيان وذلك للإجابة علي بعض الاستفسارات التي قد ترد من المستقضي منهم أثناء ملء استمارات الاستبيان لاتضاح وشرح أهداف الدراسة وللتأكد علي أهمية الحصول علي البيانات المطلوبة من المستقضي منهم، وللحصول علي بعض المعلومات الإضافية من المستقضي منهم متى أمكن ذلك، وليبدي المستقضي منهم آراءهم وملاحظاتهم، وكذلك للحصول علي بعض البيانات التي لا يمكن الحصول عليها بواسطة الاستبيان.

ج- الدراسة التحليلية:

تم تفرغ البيانات من استمارات الاستبيان وتصنيفها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها وتفسيرها وذلك لاستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع الدراسة، وتم تحليل البيانات المتحصل عليها عن طريق استمارة الاستبيان باستخدام وسائل إحصائية مناسبة تتفق مع الفروض الأساسية الخاصة بالدراسة.

الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها الأجهزة والبرامج والاتصالات السلكية واللاسلكية وإدارة البيانات وأي تكنولوجيا مرتبطة لحفظ أو فرز أو توصيل المعلومات، إن هذه التكنولوجيات تسمح للمديرين ولجميع العاملين في مختلف أنحاء المنظمة بالحصول علي المعلومات. (الهوري، 2000: ص245-256). كما تؤدي دوراً مهماً في المعرفة سواء في توليد المعرفة واكتسابها أو نشرها أو الاحتفاظ بها وبالتنسيق مع المصادر الأخرى للمعرفة فمثلاً تؤدي التكنولوجيا دوراً كبيراً بالتنسيق مع الموارد البشرية، لاسيما التطبيقات التكنولوجية في مجال الحاسوب التي تبرز في ثلاثة تطبيقات مهمة هي: معالجة الوثائق- أنظمة الدعم- الأنظمة الخبيرة. (بهجت، 2010: ص 106 - 107)

ويؤكد (Saba. Sat tar, 2012) أن الركيزة الأكثر أهمية في التقدم والتطور للمعرفة

الفعالة هي التكنولوجيا وأنه لخلق المعرفة الجديدة فإن الأبعاد الهيكلية مطلوبة لتحفيز وتنشيط المال الاجتماعي والتكنولوجيا هي جزءاً هاماً، وفكرة رأس المال الاجتماعي تشير إلى أن أي موضوع من الموضوعات الاجتماعية يتم دعمه من قبل مجموعات بأي منظمة يركز على قدراته الفنية المشتقة من البنية التحتية، وهذه القدرات تشمل على مرافق شبكات العمل، أنظمة الحاسب الآلي السريعة، والأنظمة والإجراءات الأخرى المرتكزة على التكنولوجيا والتي ليس من السهل استخدامها والتعامل معها ولكنها أيضاً تساعد مستخدمها على تبادل المعرفة مع الآخرين. (Saba S 2012: pp 330-340)

ويشير (الجاموس 2013) أن تقنية المعلومات في المنظمة تساهم في تكوين الإدارة المعرفية Managers Knowledge بواسطة المعلومات المتوفرة علي شبكة العالمية للمعلومات Internet وكذلك الشبكة المحلية، فإذا كانت هذه المعلومات منظمة ومبنية بشكل جيد، فإنها

العدد الرابع والعشرون - 25 / يوليو 2017

وبلا شك تمكن العاملين في المنظمة من الحصول علي المعلومات التي تسهم في حل المشكلة التي إمامهم.(الجاموس، 2013، ص221)

2- أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تعد تكنولوجيا المعلومات سلاحا إستراتيجيا يساعد في بناء وتعزيز إستراتيجية المنظمة من خلال توفير البيانات والمعلومات من داخل وخارج المنظمة، بما يساعدها في دعم علاقتها مع الزبائن والموردين والمنظمات الأخرى، كذلك فهي تقدم الدعم الكبير للمنظمات لتحقيق الإستراتيجيات التالية:

- إستراتيجية التكلفة الأدنى: تقليص التكاليف في الإنتاج التجهيز، خدمة الزبون، التسويق لمنتجاتها وغيرها، وبهذا ترتفع أرباحها.
- إستراتيجية التمييز: تطوير تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمنظمة يمكنها من تمييز منتجاتها وخدماتها عن غيرها من المنافسين وهذا ما يساهم في تحسين قدرتها التنافسية.
- إستراتيجية التجديد (الإبداع): وهذا باستخدام الطرق الحديثة للعمل، إذ أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تتجلى من خلال قدرتها على: خلق الحواجز أمام دخول الصناعة، تغيير موازين القوى في علاقة المنظمة بمورديها، تغيير أسس المنافسة، ورفع الكفاءة الإنتاجية وخلق ميزة تنافسية.

3- العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والزبون:

كما إن تكنولوجيا المعلومات لها دوراً كبيراً في تدعيم وتفعيل إدارة علاقات الزبائن الأمر الذي بدوره يحقق عدة فوائد للمنظمة والزبائن ويمكن توضيح كل ذلك من خلال ما يلي:

- القدرة على الإستجابة السريعة لاحتياجات ورغبات الزبائن.
- الوصول إلي زبائن أكثر ربحية، وذلك بتحسين العوامل المؤثرة في درجة ولاء الزبائن.
- تبسيط الخدمات الشخصية وطرق تقديمها.
- الحصول علي معلومات دقيقة وعميقة عن الزبائن.
- الحصول علي معلومات مرتدة من الزبائن تساعد المنظمة علي توجيه عمليات تطوير وتحسين المنتجات والخدمات المقدمة للزبائن في المستقبل.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.
- تحقيق التخصيص للعميل، حيث يقوم مقدم الخدمة بتفصيل السلع والخدمات التي تقدمها المنظمة لتقابل احتياجات ورغبات الزبائن.(غال، قريشي، 2011، ص154)

4- مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات:

- تخفيض التكاليف المباشرة للعمل والمواد الخام.
- زيادة حجم المبيعات، حيث أنه وفي ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات فإن المبيعات تزيد.
- تحسين الجودة فعلى سبيل المثال أصبحت الخدمات المقدمة للعملاء سريعة مما يؤدي إلى أشباع احتياجات ورغبات العملاء بصورة أسرع مما كانت عليه في الماضي.
- تحسين الظروف والأحوال البيئية، إن استخدام تكنولوجيا معلومات متقدمة أدى إلى سرعة الحصول على المعلومات من خلال شبكات الإنترنت، التسويق الإلكتروني.
- سرعة اتخاذ القرارات.
- إتاحة حجم أكبر من البيانات.
- الحفاظ المتناهي على الوقت وأهميته. (جاد الرب، 2006، ص 189-192)

العدد الرابع والعشرون - 25 / يوليو 2017

5- الممارسات العملية تكنولوجيا المعلومات:

- بناء وتشبيد المعلومات، وخلق أو أيجاد خطة عالمية المستوى من متطلبات المنظمة من المعلومات الضرورية.
- موارد البيانات، حيث ينظر إلى المعلومات على أنها عامل هام في دعم الإنتاج والإنتاجية.
- التخطيط الإستراتيجي، فبدون التحالف واندماج خطط للمنظمة مع تكنولوجيا المعلومات تقل الفاعلية الإستراتيجية للمنظمة.
- الموارد البشرية، التوجيه نحو تخفيض أو الحد من أخصائين نظم المعلومات وزيادة التوجه نحو آلية وتكنولوجية هذه النظم لمواجهة البيئة التنافسية المعقدة دولياً.
- التعلم التنظيمي، تعلم كيف يمكن الحصول على الفرص المناسبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وتوفير المتطلبات الأساسية.
- البنية التحتية للتكنولوجيا، أي لدعم وبناء التشغيل والإنتاج في ظل مرونة عالية وكافية للتكيف مع التغيير التكنولوجي والوفاء بحاجات المنظمة.
- التحالف والاندماج داخل المنظمة، بمعنى انسجام وترابط مختلف أنشطة المنظمة مع تكنولوجيا المعلومات.
- التميز التنافسي، فتكنولوجيا المعلومات أصبحت ضرورية للحصول على التميز والقدرة التنافسية في البيئة العالمية شديدة التعقيد. (جاد الرب، 2009، ص428-429)

6- أسباب فشل استخدام تكنولوجيا المعلومات:

- الاتجاه الخاطئ إلى ميكنة النظم اليدوية الحالية، وليس إلى تطوير نظم جديدة، وبالتالي تنقل النظم بمشاكلها وعيوبها.
- الاتجاه إلى التطبيقات الفردية التي تخدم العمل الورقي المكتبي وليس إلى النظم المتكاملة التي تخدم عملية اتخاذ القرارات وبالتالي تحول النظام الكتابي إلى نظام لمعلومات الإدارة.
- الوضع التنظيمي لإدارة تكنولوجيا المعلومات حيث يجب أن تتبع المدير العام مباشرة حتى لا تتأثر اهتماماتها ومجالات تطوير النظم بإدارة معينة في المنظمة.
- ضعف النظام الإداري للمنظمة وإن استخدام تكنولوجيا المعلومات لا يحل المشكلات التي تواجهها الإدارة، بل يوفر المعلومات اللازمة لذلك فقط ولا بد من وجود نظام إداري سليم يستخدم هذه المعلومات كأساس لاتخاذ القرارات لحل هذه المشكلات.
- عدم التحديد الواضح للاحتياجات من المعلومات ويقع ذلك على عاتق الإدارة في المنظمة فيجب أن نحدد نوعية وشكل المعلومات التي نريدها بصورة واضحة محددة، ويجب أن نبدأ بتحديد أهداف نظام المعلومات، ثم نحدد نوعية وشكل المعلومات اللازمة لتحقيق كل هدف.
- إهمال الجانب الإنساني في النظام بمعنى عدم إعطاء اهتمام كاف لقبول النظام من جانب الأفراد المتعاملين معه، وحتى تضمن نجاح النظام يلزم التمهيد الجيد له لدى العاملين بالإدارات المستفيدة منه، وتدريبهم عليه وإقناعهم بفوائد النظام، سواء للمنظمة أو لهم شخصياً.
- الاعتماد الكامل على المستشارين أو الشركات المنتجة للأجهزة والمعدات فالمنظمة هي الأقدر على تحديد احتياجاتها وصياغة أهداف النظام، وعلى الرغم من أهمية دور البيوت الاستشارية والشركات المنتجة، إلا أنه يجب أن يشاركهم دائماً أفراد من المنظمة وذلك لنقل خبراتهم والتعلم منهم بالإضافة إلى ضمان أن يكون النظام ممثلاً جيداً لمتطلبات المنظمة.

العدد الرابع والعشرون - 25 / يوليو 2017

- عدم التخطيط الجيد لمشروع استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- وجود فجوة بين العاملين في إدارات تكنولوجيا المعلومات والعاملين في الإدارات الأخرى بالمنظمة، وتؤدي هذه الفجوة إلى ضعف الاتصالات فيما بينهم. (الرشيدي، 2009: ص 50 - 52)

الجزء الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة :

جدول رقم (1) متغيرات الفروض وكيفية قياسها

المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة
<p>أصحاب المنافع: ويمكن قياسها من خلال:</p> <ol style="list-style-type: none">1. العاملين:2. العملاء:3. المجتمع المحلي:4. الحكومة:	<p>تكنولوجيا المعلومات: ويمكن قياسه من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none">- الأجهزة المادية: تكلفة شراء الأجهزة.- البرامج المساعدة: الوسائط التخزينية، البرامج الجاهزة.- قاعدة البيانات: السرعة، الحجم، المركزية.- تكنولوجيا الاتصالات: الانترنت، البريد الإلكتروني، الفاكس، الصراف الآلي، التليفون الناطق.- العنصر البشري: تهيل وتدريب الكوادر البشرية، الرواتب، الحوافز والمكافآت.

تحديد مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في (مدراء الفروع والعاملين) والعملاء في البنوك التجارية العامة في مدينة طرابلس وتشمل هذه البنوك ما يلي: (مصرف الجمهورية، مصرف التجاري الوطني، مصرف الصحاري، مصرف الوحدة).
وتتضمن عينة الدراسة ما يلي:

الفئة الأولى: العاملون ومدراء الفروع والوكالات بالبنوك التجارية وتشمل هذه الفئة جميع الوظائف بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم الوظيفية.

وقد تم اختيار عينة العاملين في وضوء ما يلي:

1. يبلغ عدد العاملين (3129) موظفة.

$$n = \frac{c(1-c)}{\left(\frac{2d}{2(m-1)} + \frac{c(1-c)}{1n}\right)}$$

العدد الرابع والعشرون - 25 / يوليو 2017

حيث أن:

ن: حجم العينة.

ق: نسبة تتراوح بين الفرد الواحد ونفترضها (0.5).

ن₁: عدد أفراد المجتمع.

د: نسبة الخطأ المسموح به.

ونفترض أنها (0.05)

د.م: الدرجة المعيارية وهي تساوي (1.96) عند معامل ثقة 95%.

جدول رقم (2) مجتمع وعينة الدراسة للعاملين

المجتمع	حجم المجتمع	حجم العينة	الاستجابات الصحيحة	نسبة الاستجابة
المديرون	500	55	52	94.5%
العاملون	2829	287	225	78.4%
إجمالي	3129	342	227	80.99%

اختيار الباحث عينة طبقية من العاملين بالبنوك التجارية وذلك نظرًا للآتي:
أ. مجتمع العاملين غير متجانس حيث يضم مجموعة من العاملين الذين تختلف تخصصاتهم ومؤهلاتهم ودرجاتهم العلمية ووظائفهم ومستوياتهم الوظيفية.
ب. يوجد إطار للعاملين حيث يتوافر سجلات وكشوفات بأسماء وعناوين العاملين.
ج. يختلف عدد العاملين في البنوك التجارية

جدول رقم (3) توزيع الاستثمارات للعاملين علي البنوك علي النحو التالي:

بيان	عدد العاملين	توزيع حجم العينة	النسبة المئوية
الجمهورية	1380	151	44%
التجاري الوطني	593	65	19%
الوحدة	613	67	20%
الصحاري	543	59	17%
الإجمالي	3129	342	100%

المصدر: من إعداد الباحث.

الفئة الثانية: العملاء:

اعتمد الباحث عند إجراء الدراسة الميدانية علي استطلاع آراء العملاء في البنوك التجارية بمدينة طرابلس لعينة عشوائية بسيطة من العملاء. (بازرعة، 1999، ص 187)

جدول رقم (4) مجتمع وعينة الدراسة للعملاء

مجتمع الدراسة	حجم المجتمع	الاستجابات الصحيحة	نسبة الاستجابة
العملاء	384	353	91.92%

المصدر: من إعداد الباحث.

العدد الرابع والعشرون - 25 / يوليو 2017

جدول رقم (5) توزيع الاستثمارات للعملاء علي البنوك علي النحو التالي:

بيان	عدد الفروع	توزيع حجم العينة	النسبة المئوية
الجمهورية	37	195	50%
التجاري الوطني	12	63	16%
الوحدة	13	68	18%
الصحاري	11	58	15%
الإجمالي	73	384	100%

المصدر: من إعداد الباحث.

طرق جمع البيانات: قام الباحث بإعداد وتصميم قائمتي استقصاء تم توجيهها إلى جميع العاملين في البنوك التجارية الليبية، كما دعم بإجراء مقابلات الشخصية مع المدراء وبعض رؤساء الأقسام بالبنوك محل الدراسة لمعرفة دور إدارة المعرفة في تحقيق أهداف أصحاب المنافع داخل تلك البنوك.

أساليب التحليل الإحصائي: بعد الانتهاء من جمع البيانات تم الاستعانة بالحاسب الآلي بالاعتماد علي برنامج (S.P.S.S) لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات ولاختبار صحة فروض الدراسة، ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي كالاتي:

أ. **الإحصاء الوصفي:** تم الاعتماد على الإحصاء الوصفي وكل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها وكذلك تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) والذي يستخدم لقياس مدى الصدق والثبات للأسئلة الموجودة في الاستقصاء وكذلك التأكد من مدى أهمية هذه الأسئلة في التحليل.

ب. **الإحصاء الاستدلالي:** حيث اعتمد الباحث في تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي للتعرف على إثبات صحة الفروض وهذه الأساليب كما يلي:

1. **تحليل الانحدار الخطي البسيط واختبارات المعنوية Simple linear regression:** وهو أسلوب يستخدم لمعرفة العلاقة وكذلك حجم التأثير لمتغير واحد يسمى متغيراً مستقلاً على متغير وحيد يسمى المتغير التابع وذلك بطريقة المربعات الصغرى العادية ols ordinary least squares

2. **اختبار ANOVA:** لمعرفة الفرق بين متوسطات عدد من المجموعات حيث يكون المتغير المستقل أكثر من مجموعتين.

السؤال: هل توافق على أن البنك يعتمد علي تكنولوجيا المعلومات كركيزة أساسية في إدارة المعرفة؟

العدد الرابع والعشرون - 25 / يوليو 2017

جدول رقم (6) الأهمية النسبية والانحراف المعياري لعبارات تكنولوجيا المعلومات

م	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية النسبية
1	وجود خطط واضحة للاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين	3.08	0.64	20.66%	61.52%	5
2	يسمح لي باستخدام التكنولوجيا التي تمكنني من البحث عن المعرفة مثل الإنترنت وشبكات الاتصال في تخزين وحفظ المعلومات والمعرفة التي احصل عليها	3.11	0.69	22.14%	62.17%	4
3	لا يوجد موقع فعال للبنك علي الإنترنت بسبب عدم توافر كفاءات بشرية.	3.48	1.31	37.78%	69.60%	2
4	يتم تحديث التكنولوجيا للتأكيد علي إن نظم إدارة المعرفة تتلاءم مع احتياجات البنك	3.15	0.50	15.94%	63.03%	3
5	تعمل إدارة البنك علي تحديث التكنولوجيا التي تساعد علي تحصيل ونقل واستخدام المعرفة	3.03	0.69	22.69%	60.65%	6
6	لدي البنك بنية تحتية متقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساعد علي الأخذ بمنهجية إدارة المعرفة	2.96	0.83	27.97%	59.28%	7
7	تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في تحسين وتوسيع الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات المخزنة	3.56	1.29	36.24%	71.12%	1
	المجموع	3.20	0.85	26.20%	63.91%	

المصدر: من إعداد الباحث.

العدد الرابع والعشرون - 25 / يوليو 2017

يتضح من خلال الجدول السابق أن هناك تفاوتاً في موافقة آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات بالبنوك التجارية الليبية وذلك كالآتي:

- جاءت أكثر العبارات أهمية (تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في تحسين وتوسيع الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات المخزنة) حيث احتلت المرتبة الأولى بأهمية نسبية بلغت (71.12%) ومتوسط حسابي قدره (3.56) وانحراف معياري (1.29) وهذا يعني أن إدارة البنوك التجارية تدرك أهمية تكنولوجيا المعلومات في الاحتفاظ بالعمليات اليومية التي تقوم بها ومدى إمكانية الاستفادة منها وتخزينها بالذاكرة التنظيمية داخل البنك مما ينعكس إيجابياً على قدرتها على البقاء والاستمرارية في ظل المنافسة للبنوك الأخرى.
- جاءت أقل العبارات أهمية (لدى البنك بنية تحتية متقدمة لتكنولوجيا المعلومات الاتصالات تساعد على الأخذ بمنهجية إدارة المعرفة) حيث احتلت المرتبة السابعة بأهمية نسبية (59.28%) ومتوسط حسابي قدره (2.96) وانحراف معياري (0.83) وهذا يعني بأن هناك ضعفاً لإدارات البنوك في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات متطورة لسد الفجوة وتحقيق أهداف أصحاب المنافع.
- مما سبق يتضح للباحث إجمالي المتوسطات الحسابية لتكنولوجيا حيث بلغت (3.20) وانحراف معياري (0.85) وأهمية نسبية بلغت (63.91%) بدرجة موافقة متوسطة لآراء عينة الدراسة وهذا يعني بأن هناك ضعفاً وقصوراً للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

عملاء البنوك التجارية الليبية:

جدول رقم (7)

الأهمية النسبية والانحراف المعياري لعبارات تكنولوجيا المعلومات للعملاء

م	البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية النسبية
1	يقدم البنك خدمات جديدة ومبتكرة معتمداً على تكنولوجيا المعلومات	2.43	0.85	35.24%	48.52%	5
2	البنك لديه شبكات اتصال لتبادل المعلومات مع عملائه على مدار اليوم	3.09	0.83	26.93%	61.88%	2
3	يوجد بالبنك شبكة الأسترنيت والبنك الناطق	2.80	1.18	42.31%	55.96%	3
4	يسعى البنك باستمرار إلى تطوير أساليب تكنولوجيا حديثة للعمل المصرفي	2.69	1.10	40.78%	53.88%	4
5	وجود مواقع الكترونية لخدمة العملاء	4.45	0.69	15.51%	88.98%	1
	المجموع	3.09	0.93	32.15%	61.84%	

المصدر: من إعداد الباحث.

العدد الرابع والعشرون - 25 / يوليو 2017

من خلال الجدول السابق يتضح أن هناك تفاوتاً بالأهمية النسبية فيما يتعلق بعبارات تكنولوجيا المعلومات وفقاً لآراء العملاء من خلال العبارات (1- 5) وجاءت كالتالي:

- جاءت أكثر العبارات أهمية (وجود مواقع إلكترونية لخدمة العملاء) حيث احتلت المرتبة الأولى وفقاً لآراء عينة الدراسة بأهمية نسبية بلغت (88.98%) ومتوسط حسابي قدره (4.45) وانحراف معياري (0.69).
- جاءت أقل العبارات أهمية (يقدم البنك خدمات جديدة ومبتكرة معتمداً علي تكنولوجيا المعلومات) حيث احتلت المرتبة الأخيرة بأهمية نسبية بلغت (48.52%) ومتوسط قدره (2.43) وانحراف معياري (0.85).
- مما سبق يتضح أن أجمالي المتوسط الحسابي بلغ (3.09) وانحراف معياري (0.93) وبأهمية نسبية بلغت (61.84%) وهذا يعني بوجود ضعفاً وقصوراً للخدمات المقدمة لعملاء البنوك بإدخال خدمات تكنولوجية جديدة أو تطوير الخدمات الحالية لذلك يجب علي إدارات البنوك التجارية، تقديم خدمات جديدة ومتطورة لعملائها و استخدام الأنظمة الآلية في العمل المصرفي من أجل التكيف مع معطيات التطور ولضمان بقاء تلك البنوك بالإضافة إلي توظيف التكنولوجيا بأفضل طريقة لإدارة المعرفة الأمر الذي ينعكس علي تحسين قدرة العاملين وإتاحة مرونة أكثر في التعامل مع المعلومات والبيانات مما ينعكس علي رضا عملاء البنوك.

اختبارات الفروض الإحصائية:

ينص على أنه "لا يوجد أثر معنوي لتكنولوجيا المعلومات على تحقيق أهداف أصحاب المنافع بالبنوك التجارية الليبية".

قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط واختبارات المعنوية الخاصة به وكانت نتائج الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الأول في كل فئة على النحو التالي:

أولاً: فئة العاملين والمديرين:

جدول رقم (8) اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط:

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل ارتباط بيرسون r
تكنولوجيا المعلومات	0.287	5.49	0.0	معنوي	0.315

جدول رقم (9) تحليل التباين ANOVA

مصادر الاختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل التحديد r^2	النسبة الغير مفسرة %
الانحدار البواقي	1 275	30.16	0.0	معنوي	9.9%	90.1%

العدد الرابع والعشرون - 25 / يوليو 2017

من الجداول السابقة نجد أن:

1. كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار معاملات الارتباط والانحدار أقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) مما يعني وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات على أهداف أصحاب المنافع على مستوى العاملين والمديرين بالبنوك التجارية الليبية.
2. كانت إشارة معامل الانحدار في النموذج السابق إشارة موجبة مما يعني وجود أثر معنوي في نفس الاتجاه لتكنولوجيا المعلومات على أهداف أصحاب المنافع.
3. من جدول تحليل التباين (ANOVA) كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) مما يعني إمكانية الاعتماد على النموذج الكلي وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.
4. كانت قيمة معامل التحديد ($r^2 = 9.9\%$) فقط وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في تكنولوجيا معلومات مسؤولة عن تفسير ما نسبته (9.9%) من التغيرات التي تحدث في أهداف أصحاب المنافع وهناك ما نسبته (90.1%) يرجع إلى عوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي random error وانخفاض قيمة معامل التحديد ترجع إلى وجود العديد من العوامل التي تؤثر في أهداف أصحاب المنافع.

مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص علي أنه : "يوجد أثر معنوي لتكنولوجيا المعلومات على تحقيق أهداف أصحاب المنافع بالبنوك التجارية الليبية.

ثانياً: فئة العملاء:

جدول رقم (10) اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط:

معامل ارتباط بيرسون r	القرار عند $\alpha=0.05$	مستوى الدلالة	قيمة t	معامل الانحدار	المتغير المستقل
0.607	معنوي	0.0	14.3	0.345	تكنولوجيا المعلومات

جدول رقم (11) تحليل التباين ANOVA

النسبة الغير مفسرة %	معامل التحديد r^2	القرار عند $\alpha=0.05$	مستوى الدلالة	قيمة F	درجات الحرية	مصادر الاختلاف
63.1%	36.9%	معنوي	0.0	204.8	1 351	الانحدار البواقي

العدد الرابع والعشرون - 25 / يوليو 2017

من الجداول السابقة نجد أن:

1. كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار معاملات الارتباط والانحدار أقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) مما يعني وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات على أهداف أصحاب المنافع على مستوى العملاء بالبنوك التجارية الليبية.
2. كانت إشارة معامل الانحدار في النموذج السابق إشارة موجبة مما يعني وجود أثر معنوي في نفس الاتجاه لتكنولوجيا المعلومات على أهداف أصحاب المنافع.
3. من جدول تحليل التباين (ANOVA) كانت قيمة مستوى الدلالة اقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) مما يعني إمكانية الاعتماد على النموذج الكلي وتعميم النتائج.
4. كانت قيمة معامل التحديد ($r^2 = 36.9\%$) فقط وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في تكنولوجيا معلومات مسؤولة عن تفسير ما نسبته (36.9%) من التغيرات التي تحدث في أهداف أصحاب المنافع وهناك ما نسبته (63.1%) يرجع إلى عوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي random error.

مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص علي أنه "يوجد أثر معنوي لتكنولوجيا المعلومات على تحقيق أهداف أصحاب المنافع بالبنوك التجارية الليبية على العملاء"

أولاً: النتائج:

- 1- يوجد أثر معنوي لتكنولوجيا المعلومات على تحقيق أهداف أصحاب المنافع في البنوك التجارية الليبية لفتني العاملين والعملاء".
- 2- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود درجة موافقة متدنية لتكنولوجيا المعلومات وفقاً لعينة الدراسة وجاءت العبارة " تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في تحسين وتوسيع الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات المخزنة " بدرجة موافقة مرتفعة مما يعني أن البنوك تدرك أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات في أعمالها.
- 3- توصلت نتائج الدراسة بوجود ضعفاً وقصوراً للخدمات المقدمة لعملاء البنوك بإدخال خدمات تكنولوجيا جديدة أو تطوير الخدمات الحالية.

ثانياً: التوصيات:

- 1- يجب الاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنية بالشكل الذي يساهم في الحد من التكاليف والأنشطة الروتينية والزايدة عن الحاجة وغير الضرورية الموجودة بكثرة بالبنوك وخاصة الليبية، وأن تستخدم الإدارة تكنولوجيا المعلومات لخصن كافة الخبرات البشرية لديها باعتبارها المورد الحقيقي للبنوك والنظر إليه كمورد استراتيجي يبني بالتراكم.
- 2- تنمية وعي إدارات البنوك بأهمية تكنولوجيا المعلومات وإدخال الخدمات البنكية الإلكترونية لتحقيق رضا العملاء.
- 3- يجب علي إدارات البنوك التجارية، تقديم خدمات جديدة ومتطورة لعملائها و استخدام الأنظمة الآلية في العمل المصرفي من أجل التكيف مع معطيات التطور ولضمان بقاء تلك البنوك بالإضافة إلي توظيف التكنولوجيا بأفضل طريقة لإدارة المعرفة الأمر الذي ينعكس علي تحسين قدرة العاملين وإتاحة مرونة أكثر في التعامل مع المعلومات والبيانات مما ينعكس علي رضا عملاء البنوك.

- (i) سيد الهواري، (2000)، الإدارة الأصول والأسس العلمية للقرن ال 21، وشتات جديدة لعالم متغير متنافس مكتبة عين شمس القاهرة، ص 245-256
- (ii) بركة أحمد بهجت، (2010)، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تطوير منظمات الأعمال، مجلة_الدراسات الاقتصادية في بيت الحكمة العدد (23) جامعة النهريين بغداد العراق، ص 106-107.
- (iii) Saba S, (2012), Exploring Knowledge Management Practices, Department of Management Sciences, The Islamia University of Bahawalpur, Pakistan, Vo I, 2 ,No pp 330-340.
- (iv) عبد الرحمن الجاموس، (2013)، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة، مدخل تحليلي المداخل – العمليات – الاستراتيجيات دراسة حالة جامعة حلب سوريا، ص 221.
- (v) عبدالله غالم، محمد قريشي، (2011)، دور تكنولوجيا المعلومات في تدعيم وتفعيل إدارة علاقات الزبائن، أبحاث_اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد العاشر، ص 154.
- (vi) سيد محمد جاد الرب، (2006)، إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال، دار النهضة العربية القاهرة، ص 189-192.
- (7) سيد محمد جاد الرب، (2009)، إستراتيجيات تطوير وتحسين الأداء، الأطر المنهجية والتطبيقات العملية، دار النهضة العربية القاهرة، ص 428-429.
- (8) فؤاد فايد فؤاد الرشيد، (2009)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي، بالتطبيق على بيت التمويل الكويتي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ص 50-52.
- (9) محمود صادق بازعة، (1995) بحوث التسويق للتخطيط واتخاذ القرارات ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة، ص 187.