

العلاقة بين المعلوماتية والبيروقراطية التنظيمية

دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في المصارف الحكومية في محافظة كربلاء المقدسة

م. علي كاظم حسين
المعهد التقني / كربلاء

م.م عصام محمد رضا
جامعة كربلاء

المستخلص:-

تتجه معظم المصارف في البلدان المتقدمة إلى التحول التدريجي من العمل الروتيني إلى العمل الفكري من خلال الاستخدام المتنامي للمعلوماتية كونها من المواضيع المهمة لجميع القطاعات وخاصة القطاع المصرفي الذي خطى خطوات كبرىه وواسعة لم يقابله توسعا وتطورا في المجال المعلوماتي والتكنولوجي بفعل النظام البيروقراطي وضرورة إدخال التقنيات الحديثه وتطويرها باستمرار .

لذلك تكمن مشكلة البحث في ضعف إدراك المصارف المبحوثة لأهمية المعلوماتية وغياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة لأنهما يمثلان المرتكزات الاساسيه لتجاوز البيروقراطية التنظيمية والنهوض بمستوى الأداء المصرفي. وتجلت أهمية البحث في التعرف أهم مكونات المعلوماتية ومدى مساهمتها للحد من البيروقراطية التنظيمية ويهدف البحث إلى إعطاء انطباعات سلوكيه عن نتائج المعلوماتية ومعرفة الآثار السلبية للبيروقراطية التنظيمية للحد منها في ممارسة نشاطاتها المصرفية . وتم اختيار عينه مقصوده تتألف من (٤٨) موظف من المختصين بالانظمة المعلوماتية في المصارف قيد البحث ومن مستويات مختلفة و من ابرز الاستنتاجات إن المصارف المبحوثة لاتمتلك برنامج استراتيجي للمبادرة في تطبيق هذا المفهوم و من جملة التوصيات تكثيف الجهود الاداريه والمعلوماتية لاعتماد منهجيه تشجع المصارف على الاستفادة من التقنيات الحديثه بما يساعدها في الاتجاه نحو تطبيق الإدارة الالكترونية .

Abstract

Moving most banks in developed countries to a progressive shift from routine work to intellectual work through the growing use of IT being one of the important topics for all sectors, especially the banking sector which strides large and spacious not offset by expansion and development in the field of Information and Technology by the bureaucratic system and the need for introduction of modern technologies and continuously developing. Research problem lies in the weakness of surveyed banks realize the importance of information and the absence of a clear strategic vision being the represent the essential underpinnings for the exceeding the organized bureaucratic and to rise the growth level of the advancing the performance of banking. And demonstrated the importance of research to identify the most important components of informatics and the rate of its contribution to reduce bureaucracy for organizing . the research aimed to giving impressions behavioral results and the effects of organizing bureaucratic in banking .it was chosen eye unintended consisting of (48) employees of specialists systems informatics at different levels and the most prominent deductive that banks surveyed to not possess a strategic initiative in the application of this concept And among other recommendations, including intensified efforts administrative and informatics for the adoption of the methodology encourages banks to take advantage of the techniques and the trend towards e-governance.

المقدمة

لقد مرت المعلوماتية بمراحل عدة من خلال تطورها وفي ظل ما يعرف بالعولمة والاتجاه نحو الحوكمة لذلك سعت المنظمات بتسخير إمكاناتها للنهوض بالجانب التقني والمعلوماتي كونها محور أساس للتنمية الاقتصادية والاجتماعية لأنها تهدف إلى زيادة فرص العمل وتحسين الانتاجية وفتح آفاق جديدة لتنمية المجتمع ومواكبة النظام العالمي الجديد فهي تسهم في نجاح المنظمات بما يعزز الترابط والتكامل بين الوحدات التنظيمية، لذا يتطلب الأمر من منظماتنا الارتقاء بمستوى المعلوماتية وتحقيق قفزه نوعيه في تطوير البني التحتية وتسريع توفير مستلزمات هذه التقنيات للوصول إلى نظام ملائم لتدفق المعلومات لأنها رافد هام لزيادة المعارف والمهارات اللازمة للعاملين كل ذلك يسعى إلى الحد من البيروقراطية التنظيمية في القطاع المصرفي قيد البحث . ومن اجل الظفر بهذه المزايا جاءت مشكلة البحث تدور حول ضعف إدراك المصارف المبحوثة لحجم التطور ألمعلوماتي والذي يسهم في حل مشاكل البيروقراطية والتفكير في المسائل البعيدة المدى ورفع مستوى الأداء المصرفي لتحقيق أهدافها ، ومن هذا الجانب جاءت أهمية البحث و الطلب المتزايد على الأعمال المصرفية وانتشار بعض المصارف المنافسة وزيادة عدد المستخدمين للبطاقات الائتمانية والخدمات المصرفية الالكترونية استدعى مزيدا من الاهتمام ، وهدف البحث في معرفة العلاقة و الأثر بين استخدام المعلوماتية في مختلف العمليات المصرفية للحد من البيروقراطية أنتظيميه وإعطاء مجموعة من التصورات والانطباعات السلوكية عن الآثار السلبية للبيروقراطية التنظيمية للعمل المصرفي بشكل خاص . وقسم البحث إلى مجموعة مباحث خصص المبحث الأول للمنهجية العلمية للبحث وتناول المبحث الثاني الإطار النظري بشقيه المعلوماتية وبرز مكوناتها والبيروقراطية التنظيمية وتناول المبحث الثالث اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث وجاء المبحث الرابع بعرض أهم الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول // المنهجية العلمية للبحث**أولا // مشكلة البحث**

تواجه إدارات المصارف حقبة زمنية جديدة وهي ثورة المعلومات وإدخال تقنية المعلومات في التعاملات المصرفية وهذا يتطلب جدية تامة في معالجة الكثير من المشكلات و المتغيرات البيئية والتنظيمية ومن أبرزها هي البيروقراطية و الروتين في التعامل اليومي مع هذه المصارف وتكمن مشكلة البحث في ضعف إدراك المصارف لأهمية استخدام تقنيات المعلوماتية ومدى مساهمتها في الحد من البيروقراطية التنظيمية . تم اعتماد مجموعة من

المكونات للمعلوماتية المتمثلة بـ (الأجزاء المادية . البرمجيات. أنظمة المعلومات. نظم إدارة المعرفة) تعد هذه

المرتكزات الأساس لكل منظمة سواء كانت خدمية أو إنتاجية ويمكن توضيح مشكلة البحث بالمحاور الآتية :

- ١ . مدى إمكانية قياس مستوى المعلوماتية للحد من البيروقراطية التنظيمية .
- ٢ . هل يمتلك مدراء المصارف تصورا واضحا عن مكونات المعلوماتية الموجودة لديهم .
- ٣ . هل هناك علاقة بين المعلوماتية و مستوى البيروقراطية التنظيمية .

ثانيا // أهمية البحث

تبرز أهمية البحث من واقع تراجع أداء المؤسسات المصرفية وعدم إكفائيتها في مواكبة التطور التكنولوجي والمعلوماتي الحاصل في الكثير من المنظمات العاملة وكذلك النمو الكبير في التعاملات المصرفية والتوسع الكبير في التحويل الخارجي واستخدام البطاقات الائتمانية التي أصبحت تحل محل النقود والشيكات وزيادة عدد المستخدمين للبطاقات الذكية استدعى ذلك تسليط الضوء على أهمية المعلوماتية ومكوناتها. ويمكن القول إن أهمية البحث تكمن من خلال التركيز على الأسس النظرية والمنهجية التي تستند إليها المصارف المبحوثة . ومعرفة مدى استخدام المعلوماتية للحد من البيروقراطية التنظيمية.

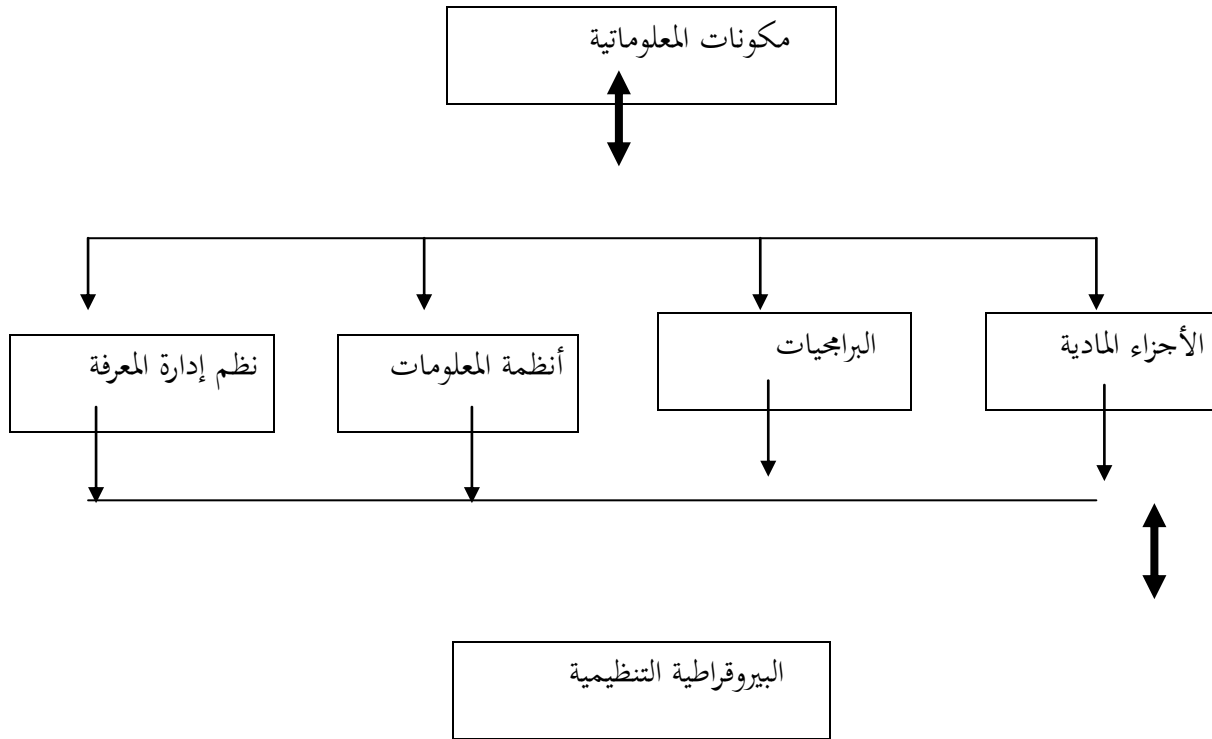
ثالثا // أهداف البحث

يهدف البحث أساسا على تشخيص العلاقة والأثر بين المعلوماتية ومساهمتها في الحد من البيروقراطية التنظيمية وبيبين البحث أبرز مضامين المعلوماتية ومكوناتها فضلا عن تحقيق الأهداف الآتية :

- ١ . تقديم معالم نظرية وميدانية لإدارات المصارف المبحوثة عن مكونات المعلوماتية وتأثيرها في الأداء الفعلي.
- ٢ . تقديم أطروحات نظرية و سلوكية لإدارات المصارف عن نتائج واثار البيروقراطية التنظيمية في العمل الإداري .
- ٣ . اختبار علاقة الارتباط و التأثير بين مكونات المعلوماتية والبيروقراطية التنظيمية .

رابعاً // أنموذج البحث

تم بناء نموذج افتراضي يوضح مكونات المعلوماتية ومساهمتها في الحد من البيروقراطية التنظيمية والعلاقة المتباينة من خلال التغذية الراجعة .



الشكل (١) يوضح أنموذج الفرضي للبحث

خامسا // فرضيات البحث :-

في ضوء مشكلة البحث تم صياغة فرضيتين وعلى النحو التالي :

الفرضية الرئيسية الأولى (لا توجد علاقة ارتباط بين المعلوماتية بمكوناتها مع البيروقراطية التنظيمية).

الفرضية الرئيسية الثانية (لا يوجد تأثير بين المعلوماتية بمكوناتها في البيروقراطية التنظيمية

سادسا // مجتمع وعينة البحث:-

يمثل القطاع المصرفي عصب الحياة والاقتصاد في عالم اليوم ونظرا للتوسع الكبير والتحول الواسع وتحسن الجانب الاقتصادي لدى أفراد المجتمع أدى إلى زيادة في حجم التعاملات المصرفية، تم اختيار عينه مقصوده من العاملين في المصارف الحكومية العاملة في محافظة كربلاء إذ بلغ عددها (٤٨) فردا وشملت مجموعة من (مدراء المصارف، معاونين، رؤساء أقسام، مدراء شعب، ومسؤولي وحدات) واغلبهم من المختصين في مجال المعلوماتية والاعتماد على عدد الاستثمارات المسترجعة والتي توزيعها على المصارف قيد البحث.

سابعا // أساليب جمع البيانات :-

من أجل الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، اعتمد الباحثان في عرض الإطار النظري على العديد من الأدبيات العلمية المتوفرة إضافة إلى الاطاريح والرسائل الجامعية والدوريات فضلا عن استخدام شبكة الانترنت ذات الصلة بالموضوع. إما فيما يخص الجانب الميداني فقد اعتمد الباحثان على الوسائل التالية:-

١ - المقابلات الشخصية :- تم إجراء العديد من المقابلات مع العاملين في المصارف قيد البحث بغية توضيح

استمارات الاستبانة والاجابه عن الاستفسارات لضمان الوصول إلى ألدقه والإجابات الصحيحة.

٢- استمارة الاستبانة:- تعد الاستبانة أداة رئيسيه في جمع البيانات بعد عرضها على العديد من الخبراء في حقل الاختصاص في مجال إدارة الأعمال لقياس وتشخيص المتغيرات الرئيسيه والفرعية والاستفادة من آراءهم والأخذ بمقترحاتهم لتصويب وصياغة بعض المتغيرات وتضمنت جزأين رئيسيين تناول الجزء الأول بيانات الخاصة بالمستبحين ، في حين ركز الجزء الثاني من الاستبانة على المقاييس الخاصة بمكونات المعلوماتية واختتمت الاستبانة بمؤشرات البيروقراطية التنظيمية.

ثامنا// الأساليب الإحصائية المستخدمة

١. النسب المئوية. : لعرض البيانات التي تعكس النسبة المئوية للمتغيرات الشخصية لعينة البحث ولتحديد الأهمية النسبية للمتغيرات .
٢. الوسط الحسابي: لتحديد مستوى استجابة أفراد العينة لفقرات الاستبانة .
٣. الانحراف المعياري: كما استخدم الانحراف لقياس تشتت قيم استجابات الأفراد عن الوسط الحسابي.
٤. اختبار (test)-T: للدلالة على معنوية علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة وقياسها .
٥. اختبار (test)-F : الذي يمثل معنوية علاقات التأثير للدلالات الإحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات المعتمدة .

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً:- المعلوماتية :-

العالم اليوم يعيش في أجواء ثوره علميه وتكنولوجيه معقده جدا يطلق عليها ثورة المعلوماتية التي أزاحت الحواجز المكانية والزمانية بين دول العالم والشركات على حد سواء بعد إن غيرت الثورة الصناعية في القرن التاسع عشر شكل الحياة على الأرض ، فظهرت مكائن ومعدات جديدة لم تكن موجودة من قبل،حتى جاء منتصف القرن الماضي بظهور ثوره جديدة سميت بثورة المعلومات الني جعلت من التغييرالحقيقه الثانية في هذا العصر.

١. مفهوم المعلوماتية:-

المعلوماتية كمصطلح لغوي، مفردتها معلومة، والمعلومة تطلق على توصيل رسالة للغير وعلى ذلك فان وظيفة المعلومات هي التعبير وتوصيل الرسالة إلى الغير والتي تتعلق بانتقال أو نقل المعرفة وقد تكون المعلومة ذاتية أو موضوعية (ألباز، ٥ : ٢٠٠٤) فإنها تمثل تطورا جديدا في التعامل مع المعلومات ، تخترق الحواجز الزمانية والمكانية واللغوية للمنظمة تمدها بما تحتاج من معلومات ومعرفة بدءا بالعامل البسيط وانتهاء بالمدير في أعلى مستوى أداري أو فني (Peter:2001,17). أن الكثير من الباحثين والكتاب يرون بان المعلوماتية هي وجه آخر في الحاسبات الالكترونية والاجهزه الملحقه بها (Tsai:2000,4)، في حين أشارت المجلة الاوروبيه للمعلوماتية على أنها الإطار الذي يحوي تكنولوجيا المعلومات وعلوم الحاسبات ونظم المعلومات

والشبكات والاتصالات وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني المنظم(Hayes:1999,203) و(فتحي 224 : 2004) ويؤكد (Leug) على إن المعلوماتية شكل جديد من أشكال نظم المعلومات المتقدمة تحقق التكامل ألمعلوماتي بين قدرات المنظمة وجوارها ،مما يؤهلها للعمل في بيئة أعمال دوليه(Leug, 2000:140) وقدم (Antonio) تعريفا للمعلوماتية بأنها الإطار الواسع للتعامل مع المعلومات ومعالجتها ونشرها وترابطها (فتحي : ٢٢٠٤، ٢٢٠٤) وذكر(السالم وملكاوي:٢٧، ٢٠٠٤) بان المعلومات هي البيانات التي تم بنائها وصياغتها لتعطي بعض المعاني لمتلقيها حول مشكله خاصة أو موضوع محدد يتم فهمه من قبل المستلم والتي غيرت الأساس المعرفي لها. ومن الناحية المفاهيميه فان مصطلح المعلوماتية يدور في فضاء واسع من الحقول والتخصصات المتنوعة ويرتبط بعلاقات وإبعاد ومداخل متباينة منها ماهو مرئي واضح ملموس ومنها ماهو غير مرئي وحيوي،فان أنظره التحليلية للمصطلح تعطي انطباعا سريعا مفاده أن المعلوماتية تعني المعلومات أو الحوسبة

(www.cybrarians.inf 2006:12) واستنادا إلى ما تقدم يمكن القول أن المعلوماتية هي الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على كافة الانشطه التي تمارسها المنظمات من خلال توفير كافة الوسائل والأدوات لزيادة فاعلية هذه الأنشطة.

٢. الأهمية:-

بدأت ثورة المعلومات في المجتمعات الصناعية منذ ثلاثة عقود على الأقل وأضحت أهم ملمح من ملامح مجتمع المعلومات العالمي أو الشبكي الذي تجاوز نموذج المجتمع الصناعي وحظي باهتمام الحكومات والأفراد (كون، 2003:24) ، ويرجع الفضل في تقدم مجال المعلومات إلى التطور المذهل في وسائل وتقنية الاتصالات أحدثته ولاسيما الكمبيوتر والانترنت اللذان أزالا الحواجز والحدود والمسافات والمساحات الجغرافية بين المجتمعات وأصبحت تعيش عصر الفضاءات المفتوحة أي إزالة السيطرة أو الاحتكار لأدوات المجتمع المعلوماتي، لدرجة يمكن القول إن سيادة الدولة الإقليمية قد انحسرت عن إقليمها الفضائي إمام التطور السريع لعالم الاتصالات والمعلومات بدرجة تجعلها تتقدم شهريا (سلامه:١، ٢٠٠٠). وتزداد أهمية المعلوماتية حاضرا ومستقبلا بالاعتماد عليها بشكل كبير وخاصة في المنتجات، إذ اتجه الاقتصاد العالمي اليوم بتشكيله جديدة من المنتجات تشكل فيها العناصر المادية نحو (٣٠%) منها وتأخذ المعلوماتية النسبة الأخرى (٧٠%) من المنتج (السياني:٤، ٢٠٠٤) وخير دليل على ذلك إن المنتجات التي تنتجها شركة مايكروسوفت العملاقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرمجيات تحقق مستوى من النمو يفوق عشرة أضعاف ما تنتجه شركة (GMC) للسيارات. وتحتل المعلوماتية كما يرى (زحلان وآخرون ٨٤: ٢٠٠١) اليوم محل الإنسان في كثير من القطاعات بالطريقة ذاتها التي حلت فيها الإله محل العضلات البشرية كقوة حركية في القرن التاسع عشر وتكون المعلوماتية ذات قيمة استراتيجيه عبر مساهمتها في إدخال تحسينات جذرية على سير العمل بشكل يزيد من كفاءه العمليات التشغيلية والاداريه والتسويقية بما ينعكس بشكل ايجابي على تخفيض التكاليف وتحسين النوعية وتطوير جودة منتجاتها المبتكرة للدخول في أسواق جديدة فضلا عن قدرتها في إدخال تغييرات كبيرة على التصميم والهندسة والإنتاج (Ict,org: 2006,3). إن المعلوماتية تمثل واحدا من أهم عناصر الإنتاج وتلعب دورا رئيسا في تغيير دقة العمل في المنظمات كونها تعد الركن الأساس في جميع القرارات التي تتخذها الاداره وبالتالي لابد من التعامل معها ضمن رؤية استراتيجيه هادفة إلى جعلها تشكل ميزه تنافسيه تفيد المنظمة في تحقيق أهدافها الوظيفية على أفضل ما يكون (السالم، ومكاوي : 24. ٢٠٠٤).

٣. مكونات المعلوماتية :- حدد العديد من الباحثين والكتاب ابرز المكونات للمعلوماتية ومنهم

(قندلجي والجنابي، ٣١: ٢٠٠٥) و (Efraim,ect2008:56) و (Linda volonion,2010:2) و(فتحي، ٣٤: ٢٠٠٤) و (الشرمان ، ١٠١ ، ٢٠٠٤) اتفقوا إن ابرز مكونات المعلوماتية تتضمن مايلي :-

أ-الأجزاء المادية:-

هذه العناصر أو المكونات تسمى أحيانا بـ (التجهيزات) وهي أي جزء يمكن إيصاله بالحاسبة الالكترونية أو شبكة (الانترنت)،وتحقق تكامل وعمل بقية الاجهزه وهي تشمل الطابعة الالكترونية وبطاقة المودم وغيرها، وعادة تتكون هذه الأجهزة من أجزاء صغيرة ودقيقة يتم اختيارها حسب الحاجة داخل المنظمة أو خارجها وتواجه العديد من المنظمات تحديات كبيرة في تحديد نوع الجوانب المادية (التجهيزات) المؤلفة للمعلوماتية قد لاتواجهها مع بقية عناصر و مكونات المعلوماتية وعلى رأسها ما يتعلق بتكاليف هذه التجهيزات لأنها عادة ماتكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة تنبع بشكل أساسي من النظرة إلى هذه التجهيزات على إنها وسيلة للوصول إلى تحقيق أهداف معينة وليست غاية اوهدفا بحد ذاتها فتتوقف عن استيعاب

أحدث تكنولوجيا وتكتفي بتوظيف الأفضل بما يحقق لها أهدافها وفق آليات جديدة في أداء وظائفها (فتحي ٣٤ : ٢٠٠٤).

ب- العناصر البرمجية :-

وتسمى أحيانا بـ (العناصر غير الملموسة) أو (البرمجيات) ، رغم تعدد الأسماء والمصطلحات فإن المعنى يبقى يشير إلى معنى واحد، وهي تطلق على مجموعة من الإرشادات الكاملة التي يستخدمها الحاسوب لتنفيذ مهمة معينة مثل معالجة النصوص أو إدارة قواعد البيانات ويطلق عليها أحيانا بالتطبيقات ،وقد أثمر التقدم التكنولوجي عن إنتاج برمجيات كثيرة وفي مجالات مختلفة ارتبطت ارتباطا قويا بنوع النشاط الذي تلازمه ، فعلى سبيل المثال في الأقسام الإنتاجية تسهم برمجيات التصميم بمساعدة الحاسوب كثيرا في زيادة كفاءة المصممين وتطبيق الأمر ذاته على الجانب المالي والتسويقي (فتحي ٣٤ : ٢٠٠٤). ويضيف (قنديلجي، 3:2005) إن البرمجيات تشمل مختلف أنواع الإيعازات والتعليمات المطلوبة لمعالجة البيانات ومن ضمنها أنظمة التشغيل فإن مطوري البرمجيات يجدون طرق وأساليب قانونية في تطوير وتحسين إنتاجها من البرمجيات.

ج- أنظمة المعلومات :-

تشكل مكونات أنظمة المعلومات الهيكل الأساس لنظام المعلومات الذي من خلاله يتكامل النظام ويحقق الغاية المنشودة من تصميمه (Obreskey ,2001 :192). وتعد المعلومات احد الموارد الرئيسة للمنظمة شأنها شأن أي مورد آخر كالأفراد والمالية وغيرها فالمنظمات اليوم عادة ما تمتلك مصادر مالية وبشرية كبيرة غير أنها تفتقر إلى المعلومات الضرورية التي تنظم وتوجه وتقود عملياتها نحو تحقيق أهدافها ، والمعلومات تعطي متخذ القرار دعما وإسنادا في إن يكون قراره حكيما ورشيدا، وكلما كانت المعلومات دقيقة وشاملة في موضوع معين كلما ازدادت كفاءتها وفعاليتها والعكس صحيح (فتحي 35-36:2004) وقد تكون مصادر المعلومات داخلية أو خارجية ،موضوعية أو غرضية أو ذاتية أو مجموعة من ذلك ،وفي الوقت الذي تصف فيه المعلومات الداخلية أوجه عمليات معينة داخل المنظمة تصف المعلومات الخارجية تأثير البيئة المحيطة بالمنظمة ، وتصف المعلومات الموضوعية أو الغرضية شيئا ما معروفا بطريقة كمية ، إما المعلومات الذاتية فتحاول وصف شيء غير معروف حاليا وكما يؤكد (الهادي : 2 : ٢٠٠1) .

د- نظم إدارة المعرفة :-

لكل عصر قواه الخاصة ، وعصرنا الحالي قوته هي المعرفة ، وإن المعرفة أكثر من مجرد معلومات وأكثر من مجرد خبرات فهي محاطة بالمعلومات وممزوجة بالخبرة وبالفكر البشري (السباني: ٣ : ٢٠٠٢). ويرى آخرون إن المعرفة هي العمليات التي تساعد المنظمات على اكتشاف الخبرات والمعارف واختبارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها (www. upgrade-org.2007:2) فالعلاقة بين المعرفة والمعلومات هي علاقة تكاملية ، ويمكن وصف المعرفة على إنها مجموعة من النماذج التي تصف خصائص متعددة وسلوكيات ضمن نطاق محدد. (www. bus.utexas. ,2009:5). ومن ناحية أخرى فإن مفهوم إدارة المعرفة فيعتبر

(سكايرم) هو أبرز من تناولها فيعرفها على أنها الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها والخاصة باستحداثها وجمعها وتنظيمها ونشرها واستخدامها واستغلالها وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى

معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل واضح من خلال المنظمة (skyrme,2005:6). أما (شبلي) فقد عرفها على إنها نظم إدارية شاملة تمارس من خلالها النشاطات الإدارية على الموجودات المعرفية بما يجعل من استثمارها متوافقا مع اتجاهات المنظمة وأهدافها ومتطلبات عملياتها (شبلي، ٤ : ٢٠٠٦) . ويرى (العتيبي) بان إدارة المعرفة هي عبارة عن العمليات التي تساعد المنظمات على التوليد والحصول على المعرفة ، اختبارها ، تنظيمها ، استخدامها ، ونشرها وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات ، حل المشكلات ، التعلم ، والتخطيط الاستراتيجي (www. mm sec.com.:2008.٢) من خلال المفاهيم أعلاه لإدارة المعرفة ونتيجة للإدارة الفعالة للمعرفة أنها وفرت الكثير من الفرص للمنظمات في المجتمعات المتقدمة لتحقيق تقدم تنافسي من خلال ابتكارها تكنولوجيا جديدة ووسائل إنتاج وأساليب عمل حديثة لتخفيض التكاليف وبالتالي زيادة الأرباح وكل ذلك دفع إلى إيجاد ما يسمى بصناعة المعرفة (knowledge industry) التي أصبحت اليوم موضوع الساعة لقطاع الأعمال في المجتمع الأكثر تقدم صناعيا (الزامل ١ : ٢٠٠٨).

وعلى ضوء ماتقدم أعلاه يرى لباحثان فان مكونات أو عناصر المعلوماتية المتمثلة ب (العناصر المادية ، العناصر البرمجية ، أنظمة المعلومات ، نظم إدارة المعرفة) هي أكثر المكونات التي حضيت باهميه كبيرة من قبل العديد من الباحثين والمهتمين في مجال المعلوماتية وسوف تؤخذ في الجانب الميداني للبحث .

ثانيا // البيروقراطية التنظيمية :-

البيروقراطية ظاهرة قديمة منذ نشوء الحضارات ، وقد نشأت هذه الظاهرة في المنظمات الحكومية نظرا لاتساع وكبر هذه المنظمات في الوقت الحاضر مما استدعت الحاجة إلى إخضاعها إلى أوامر وأنماط إدارية وضوابط محددة لتسيير عمل هذه المنظمات لتحقيق اكبر قدر من الكفاءة ولغياب قوى المنافسة بين المنظمات العامة (الحكومية) فهو من الأمور الداعية إلى تطبيق النمط البيروقراطي فيها .

أ. مفهوم البيروقراطية :-

إن مصطلح البيروقراطية (Bureaucracy) مركب من شقين الأول (Bureau) ويعني مكتب والثاني (Creacy) ويعني الحكم أو السلطة وهو مشتق من الأصل الإغريقي (Kratia) ومعناها القوة أي إن المصطلح بشقيه يعني سلطة المكتب أو حكم المكتب أي أن البيروقراطية تعني التنظيم القائم على سلطة المكتب ، ومن جهة أخرى فان كلمة (Bureaucrates) تعني الموظفين المكتبيين أي الذين يعملون في المكاتب وفقا لما جاء في التحديد اللغوي لهذه الكلمة في اللغة الفرنسية إن كلمة البيروقراطية تعني ببساطة البناء الاجتماعي المتسلسل لإدارة التنظيمات الضخمة بطريقة سليمة وكفاءة وفعالية وبطريقة غير شخصية ، وهو يشير إلى التغييرات التي تحدث في المنظمات الرسمية أو الأهلية بطريقة صحيحة لصنع القرارات وتحقيق الأهداف المطلوبة (٣٩ : www. Wahban.org 2004).

وأشار آخرون إلى البيروقراطية والتي تعني القوة (power) مفسرة على أساس السلطة (Authority) بمعنى النفوذ أو السيطرة ، وتعني ذلك القدر من السلطة التي يمارسها الموظف العام أو التنظيم الإداري أو مجموع العنصر الإنساني الذي يشغل الوظائف العامة في نظام الخدمة المدنية . ويؤكد (www.blogs bot,2005:4) . إن البيروقراطية في مفهومها هي تنظيم إداري للمنظمات الكبيرة الحجم ، إذ يتم وضع النظم

والقواعد واللوائح لعمل المنظمة ككل ، ويحدد بوضوح الوظيفة أو السلطة والمسؤولية والرؤساء والمرؤوسين وخطوط الاتصال . فالبيروقراطية تعني نظام إداري متخصص يتمثل عمله في التنسيق والرقابة على جميع العاملين (Islam today 2007:٢) ويرى (www. annabaa. org 2008:٢) بان البيروقراطية هو نوع من التنظيم يتلاءم مع الأعمال الكبيرة والمتعددة فهو ذلك التنظيم الوظيفي الذي يفترض فيه تحقق الكفاية والفاعلية في أداء الأعمال ويساعد على إتمام الأعمال على خير وجه وبأقل وقت وجهد وتكاليف وبطريقة يشعر بها الموظفون والمديرون والمستفيدون بالرضا .

ونستدل على ما ذكر قوله أعلاه بان البيروقراطية عبارة عن ذلك الهيكل التنظيمي الروتيني الذي يسعى إلى تحقيق المهام وانجاز الأعمال باتباع الأساليب والإجراءات الرسمية واتخاذ القرارات حسب تسلسل السلطة .

ب// النظرية البيروقراطية :-

إن فترة ازدهار البيروقراطية وتطورها كانت منذ نهاية عصر النهضة في أوروبا حيث ظهرت تحولات سياسية واجتماعية وتقنية ومع تحولات القرن التاسع عشر وخصوصا ظهور الفكر الليبرالي والثورة الصناعية ركزت البيروقراطية وجودها وارتبطت فكرتها بالأساس بالتنظيم الإداري أي سلطة وحكم المكاتب ولم يثر ذلك أي إشكالية لحاجة الدولة إلى أجهزة ومؤسسات لإدارتها . ويعد الألماني (ماكس فيبر) أول من استخدم هذا المصطلح محددًا من خلاله مواصفات المنظمة المثالية أو النموذجية (فيبر) ذلك التنظيم في المجتمع السياسي المعقد والمتحضر الذي يوجد لتحقيق أهداف الدولة ، والبيروقراطيون هم أولئك الأفراد العاملون في الإدارات الحكومية الذين يتم اختيارهم للعمل بأساليب ليست وراثية ويكونون فيما بينهم تنظيما هرميا تحكمه قواعد معينة وتحدد فيه الاختصاصات والواجبات والمسؤوليات (بشير، ١٩:٢٠٠٩). وكان (ميشيل كروزييه) من الذين تناولوا البيروقراطية من خلال المدخل الإنساني حيث ربط بين تطورها وتضائل الحرية الفردية فهي بالنسبة له مكونة من دوائر الدولة يعمل بها موظفون معينون ، ومنظمة بشكل تسلسلي وتعتمد على سلطة حاکمة وعبر عن شعوره بالأسى لواقع البيروقراطية في أوروبا . على عكس

(فيبر) الذي أضفى صفات ايجابية عليها لأنه نظر إليها في سياق الدفاع عن النظام الرأسمالي . (www.annabaa. org, 2008 :٥) .

ج// أسس النظرية البيروقراطية :-

يمكن تلخيص أسس النظرية هذه بما يلي :- (زويلف، ٣٢:٢٠٠١)

١- تقسيم العمل :- إذ إن رواد هذه النظرية نادوا بضرورة تقسيم العمل وتحديد وفق قواعد ثابتة وعلى أساس التخصص الوظيفي .

٢- توزيع الأعمال والأنشطة على العاملين بعد تحديد واجباتهم تحديدا دقيقا .

٣- التنظيم المكتبي للمستندات والقواعد والتعليمات .

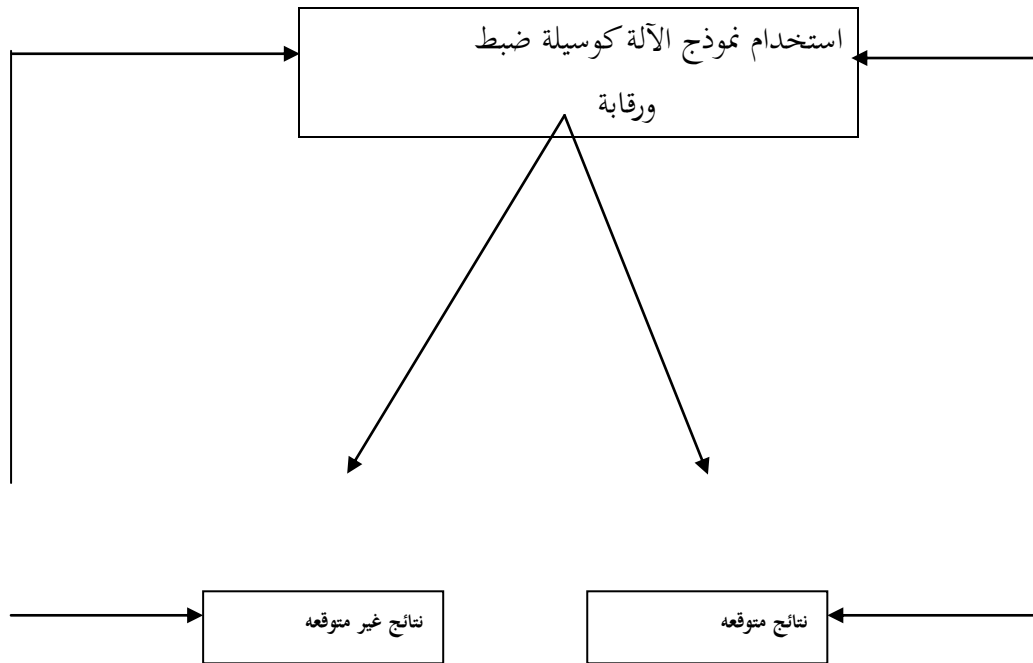
٤- اختيار العاملين على أساس الكفاءة والمعرفة الفنية .

٥- ضرورة الفصل بين الملكية العامة والملكية الشخصية والتمييز بين دخل الفرد وثروته الشخصية .

د // أهم الانتقادات الموجهة إلى البيروقراطية :-

تعرضت النظرية إلى الكثير من الانتقادات ويمكن إبراز أهمها على النحو الآتي :-
(الشماع، ٣٦:٢٠٠١)

- ١- إهمال وإغفال الطبيعة الإنسانية والاجتماعية للفرد ومعاملته على انه آلة الأمر الذي ينعكس على انخفاض كفاءة الأداء في المنظمة بدلا من ارتفاعها مثال على ذلك مبدأ الأقدمية في الترفيه.
- ٢- التركيز على تطبيق مبدأ الرقابة والإشراف مما يؤدي زيادة احتمال محاولة الانحراف عن القواعد والتعليمات وبالتالي خلق المزيد من الرقابة والإشراف مما ينجم عنه نتائج غير متوقعة كانهخفاض الكفاءة وتحمل الكلف العليا ، وهدر الوقت في التركيز على انجاز أنشطة الرقابة .
- ٣- التناقض بين خصائص المنظمة المثالية التي حددها (فيبر) مثل التدرج الهرمي وسلطة الإدارة وبين الخبرات والتدريب كأساس للاختيار المهني .
- ٤ - لا يرتبط نجاح المنظمة وفعاليتها بالخصائص الداخلية والذاتية فحسب وإنما لمحيط المنظمة دور أساسي في هذا الخصوص أي إن : البيروقراطية تتناول المنظمة على إنها نظام مغلق وليس مفتوحا يؤثر في البيئة ويتأثر بها .
عموما نستطيع إدراج نموذج البيروقراطية العام في الشكل (٢) كما يأتي



شكل رقم (٢) نموذج البيروقراطية العام
المصدر : (مارش، 101:2001)

إن المشكلة التي يمكن أن تثار هنا تتعلق بطبيعة القواعد والتعليمات ووظيفتها في الحياة الاجتماعية فمن الحقائق الثابتة إن البيروقراطية لانطبق نفسها بنفسها وإنما يطبقها موظفون يقومون بتفسير معناها وتقييم ملائمتها للمواقف الفعلية . بمعنى أن على الموظفين أن يصدروا أحكاما عند ممارستهم لأدوارهم وهذا يتضمن عناصر قيمة مهمة ، ما يزيد من الصعوبة وجود موظفين فيكون تطبيق القواعد تطبيقا حرفيا حتى يمكن تجنب سوء استخدام السلطة . (www. moqate, 2004: ٣) .

ومن مساوئ البيروقراطية على الناحية الإدارية هي القيود الموضوعة على عاتق الموظفين لأداء مهامهم الوظيفية حيث أن الجميع يعملون في مواجهة السلطة المطلقة لاتخاذ القرارات بغض النظر عن المحافظة على العملاء ، إضافة إلى الصعوبة التي يجدها الرؤساء البيروقراطيين في تنفيذ أهدافهم وفرض قيمهم على المستويات الدنيا ولا سيما في الحالات التي تكون فيها تلك المستويات متمثلة في الموظفين الفنيين والمتخصصين (www.alriyadh, 2006:7) .

وتعد البيروقراطية احد أسباب فساد وتخلف الإدارة العامة نظرا لتمسك الأجهزة الإدارية بقواعد وإجراءات جامدة ، تجعل من الموظفين آلات تسير وتتحرك دون تفكير فيعملون أحيانا ما لا يقتنعون به ويطالبون بما لاضرورة له من قيود وشكليات كثيرا ما تعطل الخدمة العامة في أساسها وقد يعتمد البيروقراطيون على الإجراءات واللوائح لتكثيف التغييرات بغية إجبار العملاء على تقديم الهدايا لهم حتى يسهلوا الإجراءات (شتا، ١٩٩٩: ٤٧) وفي الحالات الحادة يتحول البيروقراطيون إلى جماعات تتوارث الحكومة وتحتكرها من اجل مصلحتها الخاصة ومن ثم تسير الأوراق والمعاملات الأولية لديهم بشكل بطيء وهو أمر يجعل إدارتهم عتيقة محكمة ومهمشة و مركبة على قاعدة من التعقيدات والإجراءات الجامدة أطلق عليها (الروتين) كما يصفها (الباز ٢٢٣: ٢٠٠٤) .

المبحث الثالث :- الجانب العملي

أولا // عرض نتائج استجابات العينة :-

لقياس مستوى استجابة أفراد العينة ثم تحويل الإجابات على مقياس ليكرت الخماسي والذي يتوزع من أعلى وزن له والذي أعطي (٥) درجات لتمثل حقل الإجابة (اتفق بشده) إلى أدنى وزن له والذي أعطي (١) درجة واحده لتمثل حقل الإجابة (لا اتفق بشدة) وبينهما ثلاث أوزان أخرى

(٢ ، ٣ ، ٤) تمثل حقول الإجابة (اتفق ، محايد ، لا اتفق) على الترتيب فضلا عن اعتماد الوسط الفرضي (

٣) ثلاث درجات كمييار لقياس القيم المتحصل عليها من خلال استجابات أفراد العينة أي إن (٥+١ / ٢) = ٣

١- على مستوى المعلوماتية:-

لغرض تحديد الأهمية النسبية لكل مكون من المكونات المذكورة ويهدف الوقوف على اهتمام العاملين في الجهاز المصرفي في استخدامهم للمعلوماتية ومدى مساهمتها للحد من البيروقراطية التنظيمية وبتحديد المكونات الأكثر تأثيرا أو أهمية بالنسبة لأفراد العينة كما يعرضها الجدول التالي

جدول رقم (٢) يوضح الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية (على مستوى المعلوماتية ومكوناتها)

| ت | مكونات المعلوماتية | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الترتيب النسبي |
|---|----------------------|---------------|-------------------|-----------------|----------------|
| ١ | الأجزاء المادية | ٣,٦٢ | ١,٢٥ | ٧٥,٣٣ | الأول |
| ٢ | البرامجيات | ٣,٦٠ | ١,١٨ | ٧٢,٠ | الثالث |
| ٣ | أنظمة المعلومات | ٣,٦١ | ١,٢٢ | ٧١,٠٥ | الثاني |
| ٤ | نظم إدارة المعرفة | ٣,٥٠ | ١,٢١ | ٧٠% | الرابع |
| | على المستوى الاجمالي | ٣,٥٨ | ١,٢٢ | ٧٢,٤٥ | ----- |

المصدر:- إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسوب.

- أ- أن مؤشر المعلوماتية في المصارف المبحوثة جاء بوسط حسابي موزون (٣,٥٨) وهو أعلى من الوسط الفرضي (٣) وبتانحراف معياري (١,٢٢) وأهمية نسبيه بلغ معدلها (٤٥ . ٧٢).
- ب- يمكن القول أن مكونات المعلوماتية في المصارف قيد البحث يحظى بأهمية كبيرة وهو ما ينسجم مع التطورات الحديثة ولكن دون المستوى المطلوب للارتقاء بهذا القطاع الاقتصادي المهم .
- ج- هناك اهتمام واضح من قبل المصارف المبحوثة بمكوناتها المعلوماتية وخاصة (الأجزاء المادية) حصل على الترتيب النسبي الأول وجاءت أنظمة المعلومات ثانيا ثم البرامجيات وحصل نظم إدارة المعرفة على الترتيب النسبي الرابع وهذا يؤكد مدى سعي تلك المصارف إلى مواكبة التطور الحاصل في العمل المصرفي وضرورة اعتماده على كفاءات تقنية قادرة على تلبية متطلبات الزبائن وبالشكل الذي يؤدي إلى الحد من البيروقراطية لتنظيمه والتخلص من إشكال الفساد والروتين في الوقت المناسب .

٢- // على مستوى البيروقراطية التنظيمية :-

ولغرض معرفة الأهمية النسبية وإظهار مدى اهتمام إدارات المصارف المبحوثة في استخدامها للمعلوماتية ومساهمتها للحد من البيروقراطية التنظيمية والتي أضحت التعقيد والروتين والمركزية احد أشكالها يوضح الجدول رقم (٣) مايلي.

جدول رقم (٣) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية للبيروقراطية التنظيمية

| المتغير المعتمد | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | أهمية نسبية |
|------------------------|---------------|-------------------|-------------|
| البيروقراطية التنظيمية | ٣,٣٦ | ١,١٨ | ٦٧,٢٣ |

المصدر:- إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسوب.

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي

١- إن البيروقراطية التنظيمية للمصارف المبحوثة حصلت على وسط حسابي (٣,٣٦) وهو أعلى من الوسط الفرضي وانحراف معياري قدره (١,١٨) وأهمية نسبية بلغت (٦٧,٢٣) هذا يؤكد رغبة أفراد العينة قيد البحث في زيادة الاهتمام بالمعلوماتية والتخلص من جميع إشكال البيروقراطية.

٢- هناك اهتمام من قبل المصارف المبحوثة إن المعلوماتية ساهمت في التقليل من قوة تأثير البيروقراطية في ممارسة نشاطاتها وهذا يؤكد سعي المصارف المبحوثة إلى التخلص من هذه الظاهرة لان طبيعة النظام الإداري وارتباطها بالسلطة المركزية الرسمية حال دون تحقيق ذلك. في ما سبق يمكن القول إن المصارف قيد البحث تتحمل كلف لتدريب العاملين بزجهم في العديد من الدورات التدريبية لغرض التكيف مع المتغيرات البيئية والتقنية رغم المساهمات الفاعلة لكنها دون جدوى بسبب تمسك الأجهزة الإدارية بقواعد وإجراءات معقدة منها (المركزية والروتين) وضعف المنافسة مع المصارف الأخرى في تقديم الخدمات للزبائن .

ثانياً :- اختبار علاقة الارتباط بين المتغيرات :-

يهدف هذا المحور إلى اختبار فرضيات البحث باستخدام تحليل الارتباط البسيط وكالاتي :-
لغرض اختبار علاقات الارتباط بين كل مكون من مكونات المعلوماتية وبين البيروقراطية التنظيمية . تكشف معطيات الجدول (٤) عن توافر علاقة ارتباط معنوية وموجبة وذات دلالات احصائية بين كل مكون من مكونات المعلوماتية بوصفها المتغير المستقل وبين البيروقراطية التنظيمية بوصفها المتغير المعتمد وكما يلي :

جدول رقم (٤) يبين علاقات الارتباط بين المعلوماتية بمكوناتها مع البيروقراطية التنظيمية

| المتغير المستقل المتغير المعتمد | الأجزاء المادية | البرامجيات | أنظمة المعلومات | نظم إدارة المعرفة | المستوى العام للمعلوماتية |
|------------------------------------|-----------------|------------|-----------------|-------------------|---------------------------|
| البيروقراطية التنظيمية | 0.71 | 0.90 | 0.83 | 0.93 | 086 |
| قيمة (T) المحسوبة | 9.51 | 12.77 | 14.02 | 13.9 | 15.99 |

المصدر: إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسوب.

أ- علاقة الارتباط بين (الأجزاء المادية) والبيروقراطية التنظيمية يلاحظ من الجدول أعلاه إن قيمة نتائج التحليل الإحصائي لمعاملات الارتباط إذ بلغت (٠,٧١) وهي قيمة معنوية وموجبة مما يدل على اهتمام أفراد العينة على إدخال المزيد من التقنيات الحديثة كالأجزاء المادية بهدف التخلص من البيروقراطية التنظيمية يدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة البالغة (٩,٥١) وهي أكبر من الجدوليه البالغة (٢,٠٢١) عند مستوى معنوية (٠,٠٥) .

ب- علاقات الارتباط بين البرامجيات والبيروقراطية التنظيمية يظهر الجدول (٤) إن قيمة نتائج التحليل لمعاملات الارتباط بلغت (٠,٩٠) وهي قيمة معنوية وموجبة وعالية تبين الاهتمام الكبير الذي توليه المصارف قيد البحث في إدخال البرامج الحديثة باستمرار وهو من العناصر التي ساهمت في اغناء هذا المتغير يدعم ذلك قيمة (t) المحسوبة (١٢,٧٧) هي أكبر من الجدوليه (٢,٠٢١) فان العلاقة ذات دلالات إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) .

ج- تضمن الجدول رقم (٤) علاقات الارتباط بين (أنظمة المعلومات) والبيروقراطية لتنظيمه إن قيمة نتائج التحليل لمعاملات الارتباط بلغت (٠,٨٣) وهي قيمة معنوية موجبة مما يدل على قوة العلاقة ويدعم ذلك قيمة (t المحسوبة (١٤,٠٢) وهي اكبر من الجدولية . البالغة (٢,٠٢١) يؤكد سعيها إلى تطبيق هذا المفهوم وتطوير عملها كما ونوعا .

د- يتضح من الجدول (٤) إلى وجود علاقة ارتباط بين نظم إدارة المعرفة والبيروقراطية التنظيمية إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٩٣) وهي قيمة معنوية عالية هي أكثر العلاقات وضوحا ومساهمة في اغناء هذا المتغير ويدعم ذلك قيمة المحسوبة (١٣,٩٨) وهي اكبر من الجدولية مما يشير إلى قوة العلاقة بين المتغيرين وهذا يدل إن المصارف المبحوثة سعت إلى تطوير وتنمية إدارة معارفها بما يتلاءم مع المرحلة الجديدة التي ترغب بالوصول إليها و الحد قدر الإمكان من البيروقراطية التنظيمية .

أظهرت نتائج التحليل في الجدول (٤) على المستوى العام فقد حققت مكونات المعلوماتية علاقة ارتباط قوية وموجبة عند مستوى معنوية (٠,٠٥) إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٨٦) وهي قيمة عالية وموجبه مما يدل على قوة العلاقة يدعم ذلك قيمة (t المحسوبة (١٥,٩٩) وهي اكبر من الجدولية (١٢,٠٢) مما يؤدي إلى انعكاسات ايجابية تساعد على تحسين قدراتها واستغلال الفرص المتاحة واستثمار طاقاتها في مجال تقنيات المعلومات .

نستدل من ذلك إن جوهر المعلوماتية يعتمد على منظومة متكاملة لا بد من بنائها ورفدها بما تحتاج بالمعارف والنظم و المزيد من المفاهيم لتكون أكثر فعالية لخدمة المجتمع وتطوير هذه النظم من اجل نشر وتحويل المعلومات للاستفادة منها في جميع المجالات يتضح لنا من التحليل السابق ثبوت صحة الفرضية الرئيسية والفرضيات المنبثقة منها والتي أشرت وجود علاقة ارتباط معنوية وقويه بين مكونات المعلوماتية والبيروقراطية التنظيمية في المصارف قيد البحث .

ثالثا//:- اختبار علاقة التأثير بين مكونات المعلوماتية والبيروقراطية التنظيمية :-

بهدف التعرف عما إذا كان ثمة علاقة تأثير بين مكونات المعلوماتية وبين البيروقراطية التنظيمية في المصارف قيد البحث يشير الجدول رقم (٥)

جدول رقم (٥) نتائج علاقات التأثير بين مكونات المعلوماتية والبيروقراطية التنظيمية

| المتغير المستقل | المتغير المعتمد | R ² (التأثير) | قيمة (F) المحسوبة |
|--|-----------------|--------------------------|-------------------|
| الأجزاء المادية | | ٠,٥١ | ١٣,١٢ |
| البرامجيات | | ٠,٨١ | ١٣,٤٨ |
| أنظمة المعلومات | | ٠,٦٩ | ١٦,٧٨ |
| نظم إدارة المعرفة | | ٠,٨٦ | ١٩,٧٨ |
| إجمالي المعلوماتية مع البيروقراطية التنظيمية | | ٠,٧٤ | ٨,٨٢ |

المصدر: إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسوب

١- يظهر الجدول رقم (٥) إلى وجود تأثير بلغ (٠,٥١) للأجزاء المادية في الحد من البيروقراطية التنظيمية والنسبة المتبقية تعود إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج يدعم ذلك قيمة (f) المحسوبة والبالغة (١٣,١٢) وهي اكبر من الجدولية البالغة (٨,٣٠) مما يدل إن هناك نسبة توافق في إجابات العينة قيد البحث أي إن عملية ألتوجهه نحو إدخال الأجزاء المادية في عملها تسير بصورة بطيئة للارتقاء بأدائها والحد من البيروقراطية التنظيمية والتي كان لها اثر ولكن ضمن نطاق محدود .

٢- يوضح الجدول رقم (٥) إلى وجود تأثير للبرامجيات إذ بلغ معامل التأثير (٠,٨١) مما يعني هناك تركيز واضح بإدخال البرامجيات ضمن أنشطتها يدعم ذلك قيمة (f) المحسوبة إذ بلغ (١٣,٤٨) وهي اكبر من الجدولية (٨,٣٠) مما يدل على تفاعل أفراد العينة قيد البحث نحو تطوير البرامجيات الحديثة وهذا يعد متغير فاعل في تفسير البيروقراطية التنظيمية .

٣- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لأنظمة المعلومات إلى وجود تأثير بلغ (٠,٦٩) بين أنظمة المعلومات و البيروقراطية التنظيمية يدعم ذلك قيمة (f) المحسوبة (١٣,٤٨) وهي اكبر من الجدولية (٨,٣٠) مما يدل على معنوية العلاقة وبمستوى معنوي (٠,٠٥) يتضح لنا إن نظم المعلومات في المصارف المبحوثة لها تأثير واضحا نحو الحد من البيروقراطية التنظيمية وضرورة وجود بعض القوانين والأنظمة والقرارات التي تعزز ذلك مستقبلا .

٤- يظهر من نتائج الجدول رقم (٥) ان التحليل الإحصائي لنظم إدارة المعرفة تأثيرا كبير وقوى إذ بلغ معامل التحديد (٠,٨٦) مما يدل على وجود علاقة تأثير معنوية وعالية بين المتغيرين يعزز ذلك قيمة (f) المحسوبة البالغة (١٩,٧٨) ويفسر ذلك بوجود تأثير كبير ومهم وهناك قوة توضيحية عالية وتؤكد امتلاك بعض المضامين الفكرية التي يتميز بها أفراد العينة قيد البحث منها بناء أنظمة معرفيه تعتمد على خبرات ومهارات العاملين للحد من البيروقراطية التنظيمية .

ولغرض التأكد من وجود علاقة التأثير بين المعلوماتية والبيروقراطية التنظيمية على المستوى الإجمالي هذا ما تعكسه قيمة معامل الانحدار إذ بلغ معدلها (٠,٧٤) يدعم ذلك قيمة (f) المحسوبة (٨,٨٢) عند مقارنتها مع أجدوليه البالغة (٨,٣٠) يتضح مما سبق ثبوت صحة الفرضية الرئيسية والفرضيات المنبثقة منها وهذا يعني وجود علاقة جوهرية بين المعلوماتية بمكوناتها والبيروقراطية التنظيمية مما يعني فاعلية النموذج على مستوى المصارف المبحوثة .

يلاحظ إن التأثير المعنوي في رغبة هذه المصارف في الاعتماد على مواردها المتاحة والعمل على إدخال المزيد من التقنيات المتطورة لتجاوز النظام البيروقراطي والاتجاه نحو الإدارة الالكترونية لخدمة المجتمع فضلا عن تقليل الروتين والوقت والجهد المبذول للارتقاء بالعمل المصرفي .

المبحث الخامس :- الاستنتاجات والتوصيات .**أولاً / الاستنتاجات :-**

- ١- على الرغم من التطور الكبير في المجال التقني والمعلوماتي إلا إن مصارف قيد البحث لاتملك سوى قدرات داخلية لاتجاز أعمالها المعتادة.
- ٢- عدم تبني إستراتيجية واضحة ومفهومة من قبل المصارف قيد البحث والعمل على إدخال التقنيات الحديثة فكلما اتجهنا نحو المعلوماتية سوف يحد ذلك من البيروقراطية التنظيمية .
- ٣- رغبة المصارف المبحوثة في إدخال وتطوير التقنيات الحديثة في عملها ولكنها لا تمتلك أسلوب المبادرة وتجاوز الأنظمة والتعليمات والقوانين في العمل بما يساعدها بالاتجاه نحو المعلوماتية وتطبيقها على الواقع العملي .
- ٤- امتلاك المصارف المبحوثة كوادر تقنية ومعرفية قادرة على التطوير والتحسين فضلا عن وجود المتخصصين لكنها غير قادرة على التنفيذ بفعل النظام المركزي (البيروقراطي) وإدراكها بان التقنيات الحديثة وسيلة من وسائل التغيير التي تطرأ على البيئة المصرفية لأجل الحد من النظام البيروقراطي .
- ٥- من خلال نتائج التحليل هناك علاقة مباشرة بين المعلوماتية بمكوناتها والتي تعد نظم إدارة المعرفة أهم تلك المكونات من خلال معامل التحديد البالغة (٠,٨٦)
- ٦- أثبتت نتائج التحليل واختيار الفرضيات ووجود علاقة واثر مباشرين بين المعلوماتية بمكوناتها والبيروقراطية التنظيمية كأسلوب لإثبات وتعزيز ثقافة المصارف والاتجاه نحو مجتمع المعلوماتية .

ثانياً // التوصيات :-

- ١- يعد من المهم تبني المصارف المبحوثة برنامج إستراتيجي وظيفي واضح ومفهوم لدى الإدارة العليا للاستفادة من التطور المعلوماتي والتخلص من البيروقراطية التنظيمية .
- ٢- تكثيف الجهود الإدارية والعلمية لاعتماد منهجية توضح المتطلبات أحديثه لإدخال هذه التقنيات والعمل بها لكي تساهم في تحقيق النجاح والنهوض بالجانب التقني .
- ٣- ضرورة التخلي عن التقنيات التقليدية وكسر الحواجز الإدارية والبيروقراطية للوصول إلى أفضل الأساليب التقنية قدر المستطاع للتعامل بجدية مع عصر المعلومات .
- ٤- تنمية الوعي لدى العاملين في المصارف وتهيئة الموارد المالية لتغطية نفقات التحديث وتطوير تقنيات المعلومات لتنشيط الإبداع لدى العاملين مما يؤدي إلى تعزيز قدرات المنظمة في الجوانب الايجابية ومعالجة الضعف والقصور في هذه المجال .
- ٥- تشجيع إدارة المصارف على الاستفادة من تقنيات المعلومات لتخفيف الأعباء الكبيرة التي وقعت عليها لتجاوز المشاكل الجديدة التي يضيفها هذا التحول .
- ٦- ضرورة اعتماد القيم والمبادئ السامية في التعامل مع الزبائن وربطها بالقوانين والتشريعات الصارمة التي تحد من ظاهرة الفساد والروتين والتركيز على المعلوماتية لتجاوز البيروقراطية التنظيمية كإجراء جماعي واعتبارها فلسفة تتبناها المصارف ضمن أدائها الوظيفي .

٧- إتباع أسلوب تفويض الصلاحيات لتنمية القدرات والمهارات للأفراد العاملين ومحاولة إيجاد أساليب أكثر تطوراً للمساهمة في الحد من البيروقراطية التنظيمية في المصارف المبحوثة .

المصادر :-

أولاً// العربية :-

أ- الكتب

- ١- ألباز ، داوود عبد الرزاق ، الإدارة العامة (الحكومية) الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وإعمال موظفيه ، مجلس النشر العلمي ، الكويت (٢٠٠٤) .
- ٢- الصباغ ، عماد ، ((إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات)) جامعة قطر ، الدوحة . (٢٠٠٦)
- ٣- المبيض وآخرون ، ((الإدارة العامة)) دار شركة الحريري للطباعة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، مصر . (٢٠٠٨) .
- ٤- الشماع ، خليل محمد حسن وحمود ، خضير كاظم ، ((نظرية المنظمة)) دار الميسرة ، ط١ ، عمان ، الأردن (٢٠٠٠) .
- ٥- الشрман ، زياد محمد ، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية ، (MIM) دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان ، ٢٠٠٤ .
- ٦- بشير ، نور الدين ، ((الفعالية التنظيمية بين النظرية والتطبيق)) ، علم الكتب الحديث ، اربد ، الأردن . (٢٠٠٩) .
- ٧- جيمس مارش ، هيربرت إيه هارولد جيتركو ، ((المنظمات)) ترجمة عبد الرحمان بن احمد هيجان ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية . (٢٠٠١) .
- ٨- شتا ، علي ، ((الفساد الإداري ومجتمع المستقبل)) - مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ، ط١ ، الإسكندرية ، مصر . (١٩٩٩) .
- ٩- زويلف ، مهدي حسن ، ((الإدارة نظريات ومبادئ)) دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، ط١ ، عمان ، الأردن . (٢٠٠١) .
- ١٠- زحلان وآخرون ، ((العرب والعولمة)) مركز دراسات الوحدة العربية بيروت ، ط٢ (٢٠٠١) .

ب // الدوريات :-

- ١- الزامل ، ريم ، ((إدارة المعرفة لمجتمع عربي قادر على المنافسة)) ، مجلة الرقمي ، العدد (١٦) . لسنة (٢٠٠٨)
- ٢- السالم ، مؤيد سعيد وملكاوي ، ناظم محمود ، ((اثر خصائص الهيكل التنظيمي في نوعية المعلومات)) - دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة الأردني- مجلة العلوم الإدارية ، مجلد (٣١) عدد (١) . (٢٠٠٤)
- ٤- بيزات ، حنان الصادق ، ((هندسة المعرفة وجودة المحتوى ألمعلوماتي)) دراسات المعلومات في البيئة الرقمية : المعارف والكفاءات والجودة ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم - الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات - تونس . (٢٠٠٣)
- ٧- سلامة ، احمد عبد الكريم ، ((الانترنت والقانون الدولي الخاص فراق أم تلاق)) بحث قدم إلى مؤتمر القانون والكومبيوتر والانترنت الذي عقد في كلية الشريعة والقانون - جامعة الإمارات العربية المتحدة . (٢٠٠٠)
- ٨- الهادي ، محمد محمد ، ((المنظمة الرقمية في عالم متغير)) المؤتمر العربي لتكنولوجيا المعلومات والإدارة ، الأردن . (٢٠٠١)
- ٩- الصباغ ، عماد ، ((إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات)) - جامعة قطر ، الدوحة . (٢٠٠٦)

ج. المنشرات والبحوث المنشورة والغير المنشورة

١. السياني ، محمد عبد الله ، ((الأهمية الاقتصادية المتزايدة لإدارة المعرفة في المنشآت الحديثة)) - المؤتمر السنوي في جامعة فيلادلفيا للعلوم التطبيقية - الأردن . (٢٠٠٢) .
- ٢- أشبلي ،مسلم علاوي (العوامل المعرفية وعلاقتها في تنمية الإبداع) ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، العدد السابع والثامن مجلة كلية الإدارة والاقتصاد جامعة كربلاء(٢٠٠٦)
٣. الفولي ، عبد الفتاح احمد ، (٠ نموذج تطوري للجامعات العربية من منظور التنظيم الرقمي للمؤسسات ، المؤتمر العربي لتكنولوجيا المعلومات والإدارة ، الأردن . (٢٠٠١)

٣- بو عزة ، عبد المجيد صالح ، ((واقع استخدام المعلومات في اتخاذ القرارات وحل المشاكل من قبل المؤسسات الصناعية الخليجية - منطقة الرسيل العمانية نموذجا إعمال المؤتمر الثالث للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، تونس (٢٠٠٣).))

٤- سلامة ، احمد عبد الكريم ، ((الانترنت والقانون الدولي الخاص فراق أم تلاق)) بحث قدم إلى مؤتمر القانون والكومبيوتر والانترنت الذي عقد في كلية الشريعة والقانون - جامعة الإمارات العربية المتحدة . (٢٠٠٠)

٥- الهادي ، محمد محمد ، ((المنظمة الرقمية في عالم متغير)) المؤتمر العربي لتكنولوجيا المعلومات والإدارة ، الأردن . (٢٠٠١) .

٦- فتحي عبد العزيز طيب ، (دور المعلوماتية في إقامة متطلبات الإدارة الإلكترونية) رسالة غير منشورة ، مجلة الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل . (٢٠٠٤)

ثانياً: الأجنبية

أ. الكتب

- 1- Efraim Turpan, Iainda volonine, (information technology for management transforming organizations in the digital economy, wiley johnwiley & sons, inc ,pte ltd, 2010 .
- 2- Ephraim wcean, tl, information technology for management edition 6th, all rights reserved, 2008 .
- ٣- Hayes, Informatics since , digital edition , digital library congress . (1999) .
- 4- Leug , information technology , journal of IT professional , California Berkley vol.1 , number 7. (2000) .
- 5- Obriskey , ((digital organization)) Journal of E_management, California university , vol .1, number 5 (2001) .

6- peter morrogh , present and future of the informatics

profession , upgrade vol.2, N4. (2001) .

7- Tsia ,((The internet ,Journal of IT professional ,

California univecity , vol 9 number 5 . (2000) .

ب. الدوريات والبحوث المنشورة

4- Leug , information technology , journal of IT professional

, California Berkley vol.1 , number 7. (2000) .

5- Obriskey , ((digital organization)) Journal of

E_management, California university , vol .1, number 5 (2001) .

7- Tsia ,((The internet ,Journal of IT professional ,

California univecity , vol 9 number 5 . (2000) .

ج. شبكة الانترنت :-

1- <http://www.cybrarians.info/journal/No8/info.htm>.

2- <http://www.Analysis.org>

3- <http://www.ICT.org>

4- <http://www.undp.org/government.htm> .

5- <http://www.microsoft.com> .

6- <http://www.upgrad-euro.org/implementing/digitallab> .

7- <http://www.bus.utexas.edu> .

8- <http://www.skyrme.com> .

9- <http://www.mmsec.com> .

10- <http://www.ahmedwahban.com>

11- <http://.bp.blogspot.com> .

12- <http://Islamtoday.net/nawafeth/artshow.htm> .

13- <http://www.araburban.org> .

14- <http://www.annabaa.org> .

15- [http://www.moqatel.com/open share/Behoth](http://www.moqatel.com/open%20share/Behoth) .

16- <http://www.alriyadh.com> .