

استخدام الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية
صلاح عامر محمد السلاقي

استخدام الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية على شركات التأمين الليبية) صلاح عامر محمد السلاقي

الملخص:

تتمثل مشكلة الدراسة في أن هناك قصوراً في عملية الإحلال التكنولوجي وبالتالي ينعكس سلباً على كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية، والهدف من الدراسة التعرف على دور الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية بين الإحلال التكنولوجي وكفاءة العمليات الخدمية، وجاءت أهم التوصيات في زيادة الاهتمام بالتكنولوجيا الجديدة والحديثة والاستفادة منها في البيئة المحيطة لزيادة كفاءة العمليات الخدمية بشركات التأمين الليبية.

Abstract:

The study is a problem in that there are shortcomings in technological substitution process and thus reflect negatively on the efficiency of the service operations in the Libyan insurance companies, the goal of the study was to investigate the role of technological substitution to increase the efficiency of service processes, the study found that there was a significant relationship between technological substitution and efficiency of service processes , came the most important recommendations in the increased interest in new and modern and benefit from the surrounding environment to increase the efficiency of the service operations of insurance companies Libyan technology.

الجزء الأول: منهجية الدراسة

مشكلة الدراسة:

يرتكز الإحلال التكنولوجي على اختيار التكنولوجيا الجديدة والمناسبة وأيضاً تبسيط الإجراءات وسرعتها وذلك من خلال عملية منهجية مستمرة وعملية الإحلال تتطلب أطراف مساندة وداعمة لتسهيل عمية الإحلال ويترتب عليها تحقيق كفاءة أعلى للمنظمة من خلال تحسين العمليات والمنتجات وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في أن هناك قصوراً في عمليات الإحلال التكنولوجي وبالتالي يؤثر سلباً على زيادة كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية.

فرضية الدراسة:

لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للإحلال التكنولوجي وذلك على كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية".

أهمية الدراسة:

١- الأهمية العلمية:

- يعتبر موضوع الإحلال التكنولوجي من المواضيع الهامة والتي زاد الاهتمام بها في السنوات الأخيرة بعد ظهور وتطور التكنولوجيا في المنظمات إذ تعتبر من أهم المكونات الأساسية والتي تعول عليها المنظمة في نجاحها.
- تساهم هذه الدراسة في معرفة الاستخدام الأمثل للإحلال التكنولوجي ودوره في زيادة كفاءة العمليات الخدمية.

٢- الأهمية التطبيقية:

- تطبيق هذه الدراسة في مجال مهم وحيوي وهو مجال التأمين وهو من أهم القطاعات في الدولة مما يتطلب ذلك وجود بنية تحتية تكنولوجية حتى تواكب خدماتها وعملياتها الشركات المناظرة لها (محلياً وإقليمياً).



استخدام الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية
صلاح عامر محمد السلاوي

أهداف الدراسة:

- 1- التعرف على أثر الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية.
- 2- معرفة واقع التكنولوجيا المتاحة في شركات التأمين الليبية.
- 3- الوصول إلى نتائج وتوصيات من شأنها أن تساعد إدارات شركات التأمين على زيادة كفاءة العمليات الخدمية من خلال دور الإحلال التكنولوجي.

الدراسات السابقة:

أ- دراسة (الخفاجي، ٢٠١٠) (i):

بعنوان: توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية-
دراسة مقارنة بين المصارف الحكومية والأهلية".

وهدفت الدراسة إلي:

- معرفة العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين متغيري الدراسة تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة.
- هل أن جودة الخدمة بالمستوى الذي تطمح اليه الزبائن المتعاملين مع المصارف.

وقد توصلت هذه الدراسة إلي:

- أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات ذات مستوى ملحوظ ما يدل على ان هناك استعداد لتبني مفهوم تكنولوجيا المعلومات في المصارف.
- وجود علاقة تأثير معنوية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات.
- وجود علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة في المصارف.

ب- دراسة (اسكندر، ٢٠١١) (ii):

بعنوان: "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة في الجمهورية اليمنية".



- هدفت الدراسة إلى تحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تطوير كفاءة أداء الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة في الجمهورية اليمنية.**
- التعرف على العوائق والمشكلات التي تحد من فعالية استخدامها.
 - وضع المقترحات التي تساعد على تطوير نظم المعلومات القائمة في وحدات وقطاعات الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة في الجمهورية اليمنية.
 - فحص واختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين درجة كفاءة الأداء في الجهاز المركزي.
- وقد توصلت الدراسة إلى:**
- عدم توافر الوعي الكافي لدى القيادات والعاملين بالجهاز – محل الدراسة – بأهمية تكنولوجيا المعلومات.
 - اقتصار استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على الأعمال الروتينية.
 - عدم التكامل والاتصال بين الجهاز والجهات الخاضعة لرقابة الجهاز.
 - قصور نظم اقتناء الحاسبات والبرامج.
 - عدم التنسيق والتعاون لمعلوماتي بين رئاسة الجهاز وفروعه بمختلف المحافظات.
 - لا توجد خطة واضحة بالجهاز للاستفادة من تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
 - تدني مستوى فهم كلا من العاملين بنظم تكنولوجيا المعلومات بالجهاز ومختلف الإدارات المستفيدة من هذا النظام.
 - بيئة العمل الحالية في الجهاز غير مشجعة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.

ج- دراسة (Farahani & Khansoz, 2014)⁽ⁱⁱⁱ⁾:

- بعنوان:** "تبني تكنولوجيا والكفاءة المصرفية دراسة على البنوك الإيرانية".
- هدفت هذه الدراسة:** إلى استكشاف مدى منفعة استخدام إدارات الدفع الإلكتروني في تقدير وتخطيط الكفاءة المعرفية.



استخدام الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية
صلاح عامر محمد السلاوي

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن أكبر خمس بنوك في إيران كانت أكثر كفاءة في نموذج العوائد المتغيرة من العوائد الثابتة، وأن متوسط الكفاءة التكنولوجية الكلية يصل إلى ٧٨% من العوائد المتغيرة و ٣١% من العوائد الثابتة.

د- دراسة (Karim & Alipour, 2015) (iv):

بعنوان: "مسح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الموارد البشرية في جامعة آزاد الإسلامية".
هدفت هذه الدراسة: إلى مسح العلاقة التي ترتبط بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الموارد البشرية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى:

- وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الموارد البشرية.
- وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتدوير العاملين.
- وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وعدد المهام المنجزة وسرعة تدفق المعلومات.
- إن البنوك الحكومية المتخصصة أكثر من البنوك الضخمة.

الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم الإحلال التكنولوجي:

يختلف مفهوم الإحلال التكنولوجي من باحث إلى آخر حيث تناول الباحثون مفهوم الإحلال التكنولوجي وفقاً لاختلاف اختصاصاتهم وخلفيتهم العلمية، وفيما يلي بعض المفاهيم التي تخص الإحلال التكنولوجي.
يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المفاهيم الواسعة الانتشار في مختلف مجالات الحياة، فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات كل شيء في حياة الأفراد والمنظمات، حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط إنساني أو عمل

جماعي منظم وفعال دون توافر المعرفة والقدرة على استيعاب تكنولوجيا المعلومات^(v).

وتعرف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات^(vi): هي عبارة عن مجموعة من الأجهزة المادية والتطبيقات البرمجية المطلوبة لتشغيل المشروع ككل.
- الاستثمارات المنفقة على التكنولوجيا الجديدة.

متطلبات مادية وتشمل في:

- توفير الأجهزة والشبكات اللازمة للعمل وأهمها الحاسب وما يرتبط به من وسائل أدخل وإخراج ومعالجة وتخزين البرمجيات وتشمل:
- كل ما يتعلق بالبرمجيات المستخدمة في تشغيل الأجهزة هذا بالإضافة إلى التطبيقات البرمجية المتعلقة بإنجاز العمل.

وأيضاً من خلال التكنولوجيا يمكن تبسيط الإجراءات كما يلي:
فيرتبط في الذهن أن تبسيط الإجراءات يعني تقليل خطوات العمل واختصارها بهدف راحة طالب الخدمة، حتى ولو كان ذلك على حساب عملية الرقابة والثقة في الأداء، وتلك عندما تطول خطوات العمل (من وجهة نظر صاحب الشأن) فإن أول ما يتحدث عنه هو إستيائه من الإجراءات والتعقيدات الإدارية والتي لا داعي لها على الإطلاق من وجه نظرة^(vii).

ويشير (عباس، وعلي)^(viii) إلى أن تبسيط الإجراءات يعني زيادة فاعلية الخطوات الإجرائية في المنظمة عما كانت عليه عند وضعها وتلك للإستخدام الأمثل للموارد المتاحة ويتم تبسيط الإجراءات عن طريق رقم تسلسل الخطوات الخاصة بعمل معين، وبعد تحليلها يتم التبسيط وفقاً لما يلي:

- 1- أما دمج بعض الخطوات في خطوة واحدة.
- 2- إعادة ترتيب بعض الخطوات لضمان التسلسل المتطقي لخطوات السابقة.
- 3- حذف الخطوات غير الضرورية.



وتبسيط الإجراءات هي عملية يتم من خلالها دراسة وتقليل إجراءات العمل الحالية للتأكد من دورة العمل، وهل هناك حاجة لبعض خطوات الإجراء، وهل يمكن دمجها أو إلغاؤها أو تقويضها للآخرين، ويتم من خلال عمل خرائط لتدفق إجراءات العمل للتعرف على الاختصاصات وطول فترات الانتظار والحاجة إلى عدى القيام بتلك الخطوات كعمليات منفصلة وغيرها عن جوانب التحليل بهدف للوصول إلى الإجراء الأمثل تحقق متطلبات العمل من أجل توفير الوقت والجهد وزيادة كفاءة العاملين ورفع روحهم المعنوية، وتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها المنظمة.^(ix)

ثانياً: العلاقة بين الإحلال التكنولوجي وكفاءة العمليات الخدمية:

يحاول الباحث في هذا البند الربط بين المحور التكنولوجي وكفاءة العمليات الخدمية^(x) فمنذ عدة سنوات نجد أن معظم التقنيات المقترحة في رفع كفاءة العمليات الخدمية قدمت أدوات للاحتفاظ بالعميل بدون الأخذ بالاعتبار سمات المعرفة المطلوبة وكذلك قيمة المعلومات والمعرفة التي يمكن أن يزود بها صانع القرار.

ويقترح الباحثان (Tzokas & Saren, 2004) بأن تكنولوجيا المعلومات وإدارة علاقات العملاء يسهلان عملية بناء المعرفة وتضمينها أو تجسيدها ونشرها واستعمالها.^(xi)

حيث يرى (العلاق، ٢٠٠٢) أن تكنولوجيا المعلومات أوسع من الآن وجمع البيانات وبيع المنتجات والبريد المباشر وقاعدة البيانات أو العلاقات الامة، كما يتوقع أن يكون لتكنولوجيا المعلومات دوراً في كيفية قيام الشركات تسويق منتجاتها وخدماتها وعلاقاتها.^(xii)

كما يرى (Konsynsk & Mcfartan, 1990) أن تكنولوجيا المعلومات غاية في الأهمية من حيث قدرتها على توفير المعلومات المطلوبة لضمان تحقيق علاقات أو شركات ناجحة بين المنظمة والعملاء.^(xiii)



استخدام الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية
صلاح عامر محمد السلاحي

ويذهب الباحثان (Slater & Narver, 1994) إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساعد المنظمات على تحقيق متطلبات العملاء.^(xiv) وأشارت دراسة (Chaston & Managles, 2003) إلى أن الإنترنت (تكنولوجيا المعلومات) يتيح فرص كبيرة أمام منظمات الأعمال الصغيرة، بحيث يكون لديها حرية في استغلال قدرات تبادل البيانات على الإنترنت للحفاظ على العلاقات بين المنظمات والعملاء.^(xv) وتوصلت دراسة (Kate, 2002) إلى أن المنظمات التي تعتمد على تقنية تكنولوجيا المعلومات تعمل على خلق علاقة جديدة بين رجال البيع وكل من الموزعين والموردين والعملاء.^(xvi) استناداً لما سبق يمكن القول أن الإحلال التكنولوجي تعاضم دوره بعد إدراك الدور الذي تؤديه التكنولوجيا في زيادة كفاءة العمليات الخدمية والتي تعتمد على الموجودات وذلك بما يعزز الإبداع والتحديث على صعيد المنتج أو الخدمة.

الجزء الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

١ - متغيرات الفروض وكيفية قياسها:

يبين الجدول التالي متغيرات الفروض وكيفية قياسها.

جدول رقم (١)

متغيرات الفروض وكيفية قياسها

المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة
<p>كفاءة العمليات الخدمية</p> <p>- تقليل مستوى التكلفة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تقديم أسعار أقل تكلفة • تسهيلات في السداد • التسديد عن طريق الانترنت - السرعة في تسليم الخدمة 	<p>- الاحلال التكنولوجي</p> <ul style="list-style-type: none"> • الاختيار الدقيق والمناسب للتكنولوجيا. • الاستثمارات المنفقة على التكنولوجيا. • توفير البيانات وتبسيط الإجراءات.

استخدام الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية.....)

صلاح عامر محمد السلاحي

<ul style="list-style-type: none"> ● تخفيض الزمن لاستلام الخدمة ● تعدد الطرق لتقديم الخدمة - يتم تقديم الخدمة بالوسائل الالكترونية - تحسين جودة الخدمة ● الدقة في تقديم الخدمة ● تقليل الاخطاء ● تقديم خدمات ما بعد البيع - الابداع والتحديث في الخدمات المقدمه ● تطوير الخدمات ● تقديم أفكار تسويقية مبتكرة ● تقديم خدمات جديدة 	
---	--

المصدر: إعداد الباحث.

٢- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في المديرين والعاملين في شركات التأمين الليبية وكذلك العملاء لهذه الشركات وتشمل هذه الشركات ما يلي (شركة ليبيا للتأمين، شركة القافلة للتأمين، الشركة المتحدة للتأمين، شركة الصحارى للتأمين).

جدول رقم (٢)

عدد العاملين في شركات التأمين الليبية

النسبة المئوية	حجم العينة	عدد العاملين	الشركة
٣٥%	٩٨	٣٥٥	شركة ليبيا للتأمين
٢٧%	٧٥	٢٧٥	شركة القافلة للتأمين



استخدام الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية
صلاح عامر محمد السلاحي

شركة المتحدة للتأمين	٢٤٤	٦٧	٢٤%
شركة الصحاري للتأمين	١٤١	٣٩	١٤%
الإجمالي	١٠١٥	٢٧٩	١٠٠%

المصدر: من إعداد الباحث.

٣- عينة الدراسة:

الفئة الأولى: المديرون في شركات التأمين الليبية وتشمل هذه الفئة جميع المديرين وبمختلف تخصصاتهم. وتم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل لهذه الفئة نظراً لعددتهم المحدود والبالغ (٩١) مدير.

الفئة الثانية: العاملون بشركات التأمين الليبية وقد اعتمد الباحث على استخدام العينة العشوائية الطبقية للعاملين وذلك للأسباب الآتية:

- ١- وجود اطار للعاملين حيث تتوفر كشوفات اسماء و عناوين للعاملين.
 - ٢- مجتمع العاملين غير متجانس حيث تختلف تخصصاتهم ومؤهلاتهم ودرجاتهم العلمية ومستوياتهم الوظيفية.
 - ٣- اختلاف عدد العاملين في شركات التأمين الليبية.
- وقد تم اختيار عينة العاملين في ضوء المعادلة التالية: يبلغ عدد العاملين (١٠١٥)

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

حيث أن: (xvii)

ن: حجم العينة.

ق: نسبة تتراوح بين الفرد الواحد ونفترضها (٠.٥).

ن: عدد أفراد المجتمع.

د: نسبة الخطأ المسموح به.



استخدام الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية
صلاح عامر محمد السلاطي

د.م: الدرجة المعيارية وهي تساوي ١.٩٦ عند معامل ثقة ٩٥%.

$$279 = \frac{0.05 \times 0.05}{\frac{1}{2}(0.05) + \frac{0.05 \times 0.05}{1.15}} = N$$

الفئة الثالثة: فئة العملاء وقد اعتمد الباحث على العينة العشوائية البسيطة في استطلاع آراء العملاء في شركات التأمين الليبية وتم الاستعانة بمعادلة تحديد حجم العينة (بازرعة) وذلك لتحليل حجم العينة ونظراً لعدم معلومية حجم المجتمع كان حجم العينة (٣٨٤) مفردة^(xviii).

٤- أساليب التحليل الإحصائي:

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 الفا كرونباخ (Cron Bach's Alpha) والذي يستخدم لقياس مدى الصدق والثبات للأسئلة الموجودة في الاستقصاء وكذلك التأكد من مدى أهمية هذه الأسئلة.

ب- الإحصاء الاستدلالي:

حيث اعتمد الباحث على تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي للتعرف على مدى صحة الفروض وهذه الأساليب كما يلي:

- تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple linear regression analysis

هو أسلوب إحصائي يستخدم لاختبار أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد بطريقة المربعات الصغرى OLS والذي يحتوي على اختبار معاملات



الانحدار (t) واختبار النموذج الكلي (F) وبعض اختبارات التحقق من افتراضات المربعات الصغرى.

- تحليل الانحدار الخطي المتدرج Stepwise regression analysis

هو أسلوب إحصائي يستخدم لقياس حجم تأثير وكذلك ترتيب مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع واحد بالإضافة لاختبارات معالم النموذج (F), (t).

٥- تحليل اتجاهات إجابات فئة المديرين المتعلقة بالإحلال التكنولوجي:

جدول (٣)

الأهمية النسبية والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي للإحلال التكنولوجي

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التباين	٢٤	الوزن النسبي
١	تهتم الإدارة العليا بادخال تحسينات تكنولوجية للمعدات والادوات الخاصة بالأداء	٣.١	٠.٨٠	٠.٦٥	٢٥.٥	٦٢
٢	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في تبسيط الاجراءات والمعاملات	٢.٦	٠.٨٥	٠.٧٣	٧٦.٥	٥٢
٣	تمتلك المنظمة نظام تكنولوجي فعال يمكنها من احداث التطوير التنظيمي	٢.٣	٠.٥٩	٠.٣٥	٥٩.٣	٤٦

٤٨	١٢٧.٧	٠.٥٢	٠.٧٢	٢.٤	يقوم القائمين على الجانب التكنولوجي بإصدار نشرات دورية باحدث التطورات داخل المنظمة	٤
٥٢	٢٣.٠	٠.٤٠	٠.٦٣	٢.٦	تحرص ادارة المنظمة على اختيار التكنولوجيا الحديثة والمناسبة	٥
٥٠	٨٥.٥	٠.٤٩	٠.٦٩	٢.٥	تخصص المنظمة اعتمادات مالية كافية بالتطوير التكنولوجي	٦
٦٢	٢٣.٢	٠.٦٨	٠.٨٢	٣.١	تستخدم المنظمة قواعد بيانات محدثة	٧
٧٠	٩٥.١	٠.٥٤	٠.٧٣	٣.٥	تستخدم المنظمة وسائل حديثة في التعامل كشبكة المعلومات العالمية	٨

المصدر: اعداد الباحث، استناداً على مخرجات التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول أن:

- أ- جاء في الترتيب الأهمية النسبية فيما يتعلق بآراء واتجاهات أفراد الدراسة والمتعلق بالإحلال التكنولوجي "تستخدم المنظمة وسائل حديثة في التعامل كشبكة المعلومات العالمية" بأهمية نسبية بلغت ٧٠%.

استخدام الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية
صلاح عامر محمد السلاحي

ب- ثم جاءت في الترتيب الثاني " تهتم الادارة العليا بادخال تحسينات تكنولوجية للمعدات والادوات الخاصة بالأداء" بنسبة ٦٢%.

٦- تحليل اتجاهات إجابات فئة العاملين المتعلقة بالإحلال التكنولوجي:

جدول (٤)

الأهمية النسبية والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي للإحلال التكنولوجي

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التباين	كأ	الوزن النسبي
١	تهتم الادارة العليا بادخال تحسينات تكنولوجية للمعدات والادوات الخاصة بالاداء	٣.٤	١.٠٩	١.٢٠	٤٩.٩	٦٨
٢	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في تبسيط الاجراءات والمعاملات	٣.٤	١.٣٠	١.٦٩	٨٧.٧	٦٨
٣	تمتلك المنظمة نظام تكنولوجي فعال يمكنها من احداث التطوير التنظيمي	٣.١	١.١٥	١.٣٣	٨٨.٩	٦٢



استخدام الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية.....)

صلاح عامر محمد السلاوي

٦٦	٧٠.٧	١.٥١	١.٢٣	٣.٣	يقوم القائمين على الجانب التكنولوجي بإصدار نشرات دورية باحدث التطورات داخل المنظمة	٤
٦٨	٢٢.٧	١.٥٤	١.٢٤	٣.٤	تحرص ادارة المنظمة على اختيار التكنولوجيا الحديثة والمناسبة	٥
٦٦	٦٠.٤	١.١٣	١.٠٦	٣.٣	تخصص المنظمة اعتمادات مالية كافية بالتطوير التكنولوجي	٦
٧٠	٦٩.٨	١.٠٧	١.٠٣	٣.٥	تستخدم المنظمة قواعد بيانات محدثة	٧
٧٤	٧٦.٢	١.٢٥	١.١١	٣.٧	تستخدم المنظمة وسائل حديثة في التعامل كشبكة المعلومات العالمية	٨

المصدر: إعداد الباحث، استناداً على مخرجات التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول أن:

- ١- أن أكثر أفراد الدراسة حول الإحلال التكنولوجي حيث جاءت عبارة "تستخدم المنظمة وسائل حديثة في التعامل كشبكة المعلومات العالمية" بالمرتبة الأولى بأهمية نسبية ٧٤%.



استخدام الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية
صلاح عامر محمد السلاوي

- ٢- جاء في الترتيب الثاني عبارة "تستخدم المنظمة قواعد بيانات محدثة" بأهمية نسبية ٧٠%.
- ٣- وجاء في الترتيب الأخير العبارة " تمتلك المنظمة نظام تكنولوجي فعال يمكنها من احداث التطوير التنظيمي " بأهمية نسبية ٦٢%.

٧- اختبار فرضية الدراسة:

ينص على أنه "لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لبعده الاحلال التكنولوجي وذلك على ابعاد كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية".
وحتى يتمكن الباحث من اختبار فرضية الدراسة قام باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط وذلك لقياس حجم تأثير متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد بالإضافة إلى اختيارات مقدار الانحدار f ، t ، وخلصت نتائج التحليل الاحصائي للباحث على النحو التالي:

- فئة المديرين:

المتغير التابع: كفاءة العمليات الخدمية:

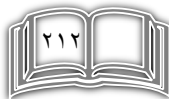
جدول رقم (٥)

اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط لفرضية الدراسة لفئة المديرين

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة	القرار عن $a=0.05$	معامل ارتباط بيرسون	معامل التحديد	النسبة المفسرة
الاحلال التكنولوجي	٠.٣٧٨	٦.٠٠٧	٠.٠	معنوي	٠.٦٠٨	%٦٣.٢	%٣٦.٨

من النتائج رقم (٥) يتضح الاتي:

كانت قيمة مستوى الدلالة الخاصة باختبار معامل الارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار للعلاقة بين بعد الاحلال التكنولوجي وكفاءة العمليات الخدمية أقل من قيمة مستوى الدلالة ($a = 0.05$) وهذا يعني أنه يوجد تأثير



استخدام الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية

صلاح عامر محمد السلاحي

معنوي ذو دلالة احصائية لبعء الإحلال التكنولوجي وذلك على كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية لفئة المديرين.

تظهر إشارة معامل الارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار في العلاقة السابقة إشارة موجبة وهذا يعني أنها علاقة طردية أي أنه كلما زاد الاعتماد علي بعد الإحلال التكنولوجي أدى ذلك الي زيادة كفاءة العمليات الخدمية من وجه نظر فئة المديرين.

كانت قيمة مستوي الدلالة لاختبار المعنوية ككل أقل من قيمة مستوي المعنوية ($\alpha = 0.05$) وهذا يعني أنه يمكن الاعتماد علي النتائج وكذلك تعميم نتائج تلك العينة علي مجتمع الدراسة.

كان معامل التحديد $r^2 = 63.2\%$ وهذا يعني ان التغيرات التي تحدث في بعد الإحلال التكنولوجي مسئولة عن تفسير ما نسبته 63.2% من التغيرات التي تحدث في كفاءة العمليات الحديثة من وجهة نظر المديرين بشركات التأمين الليبية وهناك ما نسبته 36.8% يرجع إلي الخطأ العشوائي.

واستنادا لما سبق يمكن للباحث رفض فرضية الدراسة وقبول الفرض في الصورة البديلة والذي ينص علي أنه "يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لبعء الإحلال التكنولوجي وذلك على أبعاد كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية من وجهة نظر المديرين".

- فئة العاملين:

المتغير التابع: كفاءة العمليات الخدمية:

جدول رقم (٦)

اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط لفرضية الدراسة لفئة العاملين

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة t	مستوي الدلالة	القرار عند $\alpha = 0.05$	معامل الارتباط بيرسون	معامل التحديد	النسبة الغير مفسرة
الإحلال التكنولوجي	٠.١٦٥	١٥.٥٤	٠.٠	معنوي	٠.٦٨٧	٥٣.٢%	٤٦.٨%



من الجدول رقم (٦) يتضح للباحث ما يلي:

كانت قيمة مستوى الدلالة الخاصة باختبار معامل الارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار للعلاقة بين بعد الإحلال التكنولوجي وكفاءة العمليات الخدمية أقل من قيمة مستوى الدلالة ($a=0.05$) وهذا يعني أنه يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لبعده الإحلال التكنولوجي وذلك علي كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية لفئة العاملين.

تظهر إشارة معامل ارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار في العلاقة السابقة إشارة موجبة وهذا يعني انها علاقة طردية أي كلما زاد الاعتماد علي دور بعد الاحلال التكنولوجي أدى ذلك إلى زيادة كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية من وجهة نظر العاملين.

كانت قيمة مستوى الدلالة لاختبار المعنوية ككل أقل من قيمة مستوى المعنوية ($a=0.05$) وهذا يعني أنه يمكن الاعتماد علي النتائج وكذلك يمكن تعميم نتائج تلك العينة علي جميع الدراسة.

كان معامل التحديد $r^2 = 0.532$ وهذا يعني ان التغيرات التي تحدث في بعد الإحلال التكنولوجي مسؤولة عن تفسير ما ينسبه 0.532 % من التغيرات التي تحدث في كفاءة العمليات الخدمية من وجهة نظر العاملين بشركات التأمين الليبية وهناك ما نسبته 0.468 % يرجع إلي الخطأ العشوائي.

مما سبق يمكن للباحث رفض فرضية الدراسة وقبول الفرض في الصورة البديلة والذي ينص علي أنه "يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لبعده الاحلال التكنولوجي وذلك علي أبعاد كفاءة العمليات الخدمية في شركات التأمين الليبية من وجهة نظر العاملين".



الجزء الرابع: النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج الدراسة:

- 1- توصلت الدراسة أن هناك أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لدور الإحلال التكنولوجي وذلك على كفاءة العمليات الخدمية.
- 2- يوجد تأثير للإحلال التكنولوجي على أبعاد الكفاءة وهي (تقليل التكلفة وسرعة تقديم الخدمة، وجودة الخدمة، والإبداع والتحديث في الخدمات المقدمة).
- 3- أن هناك ضعف في حجم التكنولوجيا المستخدمة وكذلك طرق الاستفادة منها وأيضاً الكوادر البشرية التي تستخدم هذه التكنولوجيا.

ثانياً: التوصيات:

- 1- ضرورة توفير عناصر الإحلال التكنولوجي على مستوى البيئة الداخلية من أجهزة ومعدات ووسائل اتصال متطورة وتدريب العاملين عليها.
- 2- دعم الإدارة العليا من خلال توفير الدعم المالي ووجود القيادات القادرة على الخلق والإبداع.
- 3- توفير عناصر البيئة الخارجية والمتمثلة في دور الدولة والمؤسسات الحكومية وذلك بما يتناسب مع التكلفة .



ثالثاً: خطة عمل لتنفيذ التوصيات:

**جدول رقم (٧)
خطة عمل تنفيذ التوصيات**

الاطار الزمني للتنفيذ	آليات التطبيق	الجهة المسنولة عند التنفيذ المشاركون	التوصية
الاحلال التكنولوجي:			
٦ أشهر إلى سنة	<ul style="list-style-type: none"> - دعم عمليات تبادل المعرفة. - توفير الموارد اللازمة التي تدعم التطور والخطط الاستراتيجية. - حل مشكلة الاتصالات وتبادل المعلومات بين القيادة الاستراتيجية والعاملين. - الدعم المادي. - الدعم القانوني والتشريعي. - دعم عمليات تبادل المعرفة. 	<ul style="list-style-type: none"> أعضاء الإدارة العليا جميع الإدارات في الشركات إدارة التدريب 	(١)
سنة	<ul style="list-style-type: none"> - توفير الموارد اللازمة. - الدعم والتطوير. - تنمية قدرات القيادات والعاملين. - الأخذ بأراء العملاء ومقترحاتهم. 	<ul style="list-style-type: none"> وزارة الاقتصاد الإدارة العليا 	(٢)
سنة فأكثر	<ul style="list-style-type: none"> - استحداث أساليب تكنولوجية جديدة للعملاء. - الدعم المادي والتشريعي. - الاهتمام بالعاملين من حيث توجيههم وتوظيفهم. 	<ul style="list-style-type: none"> وزارة الاقتصاد الإدارة العليا نظم المعلومات 	(٣)

استخدام الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية).....
صلاح عامر محمد السلاوي

المراجع:-

- 1- علي كريم، الخفاجي، **توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية- دراسة مقارنة بين المصارف الحكومية والأهلية**، رسالة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، ٢٠١٠.
- 2- نجيب على إسكندر، **"تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة في الجمهورية اليمنية"**، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ٢٠١١.
- 3- Tayebeh Farahani and Mysam Khansoz, **Technology Adoption and Banking Efficiency: A Study of Iranian Banks**, **IUP journal of Bank Management** 13.1 (2014) p 29.
- 4- Seyyed Karim Tabatabai and Hijossein Alipour, **Surveying the relationship between information technology and efficiency of human resource at Islamic Azad university**, **Arabian journal of Business and management review (OMAN Chapter)**, Vol.4, No. 7, February, 2015
- 5- هانى السعيد، **الإدارة الحديثة في بيئة الأعمال المحلية والدولية**، مطبعة العشري، غير مبين الناشر، ٢٠١٢.
- 6- www.himss.org winter 2012 volume 26 / number 1
- 7- تيشورى، عبد الرحمن، **"تبسيط الإجراءات ليحب المواطن الدولة"**، موقع للحوار المتمدن، العدد ٣٧٣٩، الموقع الفرعي في الحوار المتمدن. ٢٠١٢.
- 8- عباس، سهيلة حمد، وعلى، على حسين، **إدارة الموارد البشرية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٧.
- 9- إيمان المرسي، **تصميم وأثرأء الوظيفة العامة في جمهورية مصر العربية في ضوء التحديات الإدارية الحديثة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة عين شمس، مصر، ٢٠٠٩، ص٣٢.
- 10- Bueren Adrian, Ragna, Kolbe M., Brenner Walter and Schiewrholz,(2005), **Improving performance of Customer processes with Knowledge**, **Management Business process Management Journal**, Vol.11, No, p578.

استخدام الإحلال التكنولوجي في زيادة كفاءة العمليات الخدمية (دراسة ميدانية
صلاح عامر محمد السلاوي

- 11- Tzokas Michael and saren Michael, (2004), **Competitive Advantage Knowledge and Relation Marketing: Where, What and How?**, Journal of Business & Industrial marketing, Vol. No 2, PP. 124-135.
- ١٢- بشير عباس العلق (٢٠٠٢)، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال - مدخل تسويقي، الطبعة الأولى، الأردن: مؤسسة الوراق.
- 13- Konsynsk benns and Mefarlan E. Warren (1990), **Information Partnership: Shared Dats**, Shared Seale, Harvaid Business Review, Vol 68, No 5, P: 114.
- 14- Slater, Stanley F. and Nwever, Johnc. (1994), **Market orientation Customer Value and supcrion performance**, Business Horizons, Vol. 37, No.2, P.22.
- 15- Chasten Ian and Mangles Terry, (2003), **Relationship parke thing in online Business to Business markets A pilot Investigation of small UK Manufacturing Firms**, Europeam Journal of marketing, Vol. 37, No.516, PP: 753.
- 16- Kate, Maddox (2004), **It Gets Swept up IN marketing, Sales, B to B**, Vol. 89, No.,5. P.3.
- ١٧- محمود صادق بازرعة، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية، القاهرة، دار النهضة العربية، (٢٠٠٠) ص ١٦١.
- ١٨- المرجع السابق، ص ١٦١.