دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	التقنية المكتبية وتنمية القطاع المالي بدولة الكويت : دراسة حالة
المصدر:	المجلة العربية للعلوم الإدارية
الناشر:	جامعة الكويت - مجلس النشر العلمي
المؤلف الرئيسي:	السعد، خالد محمد
مؤلفين آخرين:	السلطان، يوسف يعقوب(م. مشارك)
المجلد/العدد:	مج 2, ع 1
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	1994
الشهر:	نوفمبر
الصفحات:	39 - 61
رقم MD:	364436
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	القوى العاملة ، تكنولوجيا المعلومات ، تكنولوجيا الاتصالات ، المؤسسات المالية ، الكويت ، المواصفات والمعايير ، التدريب المهني ، البنوك ، الشركات الاستثمارية ، شركات التأمين ، نظم المعلومات
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/364436

© 2020 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

المجلة العربيـة للعلـوم الادارية
مجلد ٢، عدد ١، نوفمبر ١٩٩٤، ٣٩ - ٦١

التقنية المكتبية وتنمية القطاع المالي بدولة الكويت «دراسة حالة»

خالد محمد السعد
جامعة الكويت

يوسف يعقوب السلطان
معهد الكويت للابحاث العلمية
دولة الكويت

تهدف الدراسة إلى ابراز دور التقنية المكتبية في القطاع المالي بدولة الكويت وتأثيرها على إدارة برامج ادخال التقنية المكتبية، وقياس تأثيرها على أداء القطاع الاقتصـادي. وقد بينت الدراسة أن السياسات المتبعة في إدارة ادخال وتشغيل برامج التقنية المكتبية يؤدي إلى ضعف تأثير هذه البرامج على أداء هذا القطاع. وتـوصي الـدراسة بترشيد سياسات ادخال وإدارة برامج التقنية المكتبية وتوحيد المواصفات والمقاييس والمعايير الفنية الخاصة بأنظمة التقنيات المكتبية، واستيراد التقنيات التي تتناسب كما ونوعا مع احتياجات المؤسسات بالدولة.

تعتـبر التقنية المكتبية إحـدى مخرجـات التـطور التقني، والتي لها دور بارز في تطوير أداء ومخـرجات العديد من القطاعات. ولقد عرفت التقنية المكتبية على أنها تطبيق التقنية الحديثة في الأعـمال المكتبية لا سيما مجال تجميع وتصنيف وتشغيل وتـوصيل البيانـات والمعلومات (سلطان، ١٩٨٨). كما عرفت بأنها طريقة أو أسلوب جديد منظم لمناولة مستندات الأعمال والاتصالات من شخص لآخر، وهي تشير إلى استثمارات رأس المال في معدات مكتبية ذات تقنيات عالية وحاسبات آلية مرتبطة بشبكة اتصالات بحيث تشكل نظاماً متكاملاً متعدد الوظائف والهام في مؤسسة ما. كما أن ميكنة المكاتب لا تشتمل فقط على الشبكة الداخلية للمؤسسة، بَيْد أنها تعمل كهمزة وصل تربط شبكة الاتصالات الداخلية للنظام مع العالم الخارجي (صهيون، ١٩٨٨).

تم استلام البحث في ١٢/٥/١٩٩٣، كما تم استلام التعديل الأول في ١٦/١٠/١٩٩٣، والتعديل الثاني في ٨/١/١٩٩٤، والتعديل الثالث والنهائي في ١/٥/١٩٩٤، وقُبل البحث في ٢٥/٦/١٩٩٤.
تتبع المجلة سياسة ترتيب أسماء الباحثين حسب مساهمة كل منهما في البحث.

ويرى الباحثون أن مفهوم التقنية المكتبية لا يقتصر على الأجهزة والحسابات الآلية الحديثة فحسب، بل تشمل العديد من الأمور التي يطلق عليها مقومات عملية التقنية المكتبية. وتتضمن هذه المقـومـات مزيج من الأجهزة والحاسبات الآلية والمعدات متعددة الاغراض، وأنواع البرامج المستخدمة مع هذه الاجهزة ودور البيئة المحيطة وتأثيرها على الموظفين والعملاء.

وتشير الجهود العلمية السابقة إلى أن التقنية المكتبية قد ساهمت في تطوير أداء العمل والتوسع في الأنشطة وتحسين طرق وأداء هذه العمليات، وبالتالي انعكاس ذلك على رفع الانتاجية. فعلى سبيل المثال تذكر إحدى الدراسات بعضاً من هذه المزايا المتمثلة في (هيكل ومدبك، ١٩٨٥):

* الاستخـدام الأمثل للعمالة، وذلك بتطوير امكانيات العمالة، وتحسين الاداء، وتقليل الأعمال الدورية المجهدة.
* زيادات الانتاجية وتحسينها، وذلك من خلال تقليل زمن الحصول على المعلومات وتحسين الدقة في الاداء، وسهولة انسياب المعلومات لصناع القرار.
* التكاليف، وذلك عن طريق خفض عدد العمالة المستخدمة.

ومما يجدر ذكره من وجهة نظرنا أن تحقيق مثل هذه المزايا الممثلة في تقليل الجهد والمال والوقت وتحسين عملية الأداء، ورفع الروح المعنوية للعاملين والعملاء مرتبط أساساً بمدى توافق سياسات ادخال وادارة التقنية المكتبية مع الظروف التنظيمية والبيئية المحيطة بالمؤسسات المعنية بهذا الامر وإلا فقد لا تتحقق النتائج المذكورة.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى القيام بعمل توصيف تحليلي لسياسات ادخال وادارة برامج التقنية المكتبية إلى مؤسسات القطاع المالي في دولة الكويت، وقد شمل هذا التوصيف جانبين أساسيين هما:

١ - الجانب المتعلق بتخطيط وتنفيذ برنامج التقنية المكتبية في تلك المؤسسات، وغطى مجموعة من النقاط المتعلقة بذلك وهي:
* تحديد نسب الانفاق التي تخصصها تلك المؤسسات المالية على التقنية المكتبية من اجمالي الانفاق الرأسمالي.
* تحديد نسب الانفاق المخصص لتدريب العاملين في مجال التقنية المكتبية بتلك المؤسسات من جملة الانفاق التشغيلي.

* الأساليب التي تتبعها تلك المؤسسات في الحصول على كل من أجهزة التقنية المكتبية والبراج الجاهزة أي ما إذا كانت المؤسسات تلجأ إلى شراء هذه العناصر أم تلجأ إلى استئجارها.
* مدى اعتماد تلك المؤسسات على خبرات محلية أو خارجية عند ادخال واستخدام برامج التقنية المكتبية.
* مدى اعتماد تلك المؤسسات على أساليب ذاتية أو محلية أو خارجية عند محاولة تطوير نظام التقنية المكتبية المستخدم وعند تدريب القائمين عليه.

٢ ـ الجانب المتعلق بقياس أثر ادخال نظام التقنية المكتبية على أداء المؤسسات المالية الكويتية وغطى النقاط التالية:
* مدى مساهمة النظام التقني المكتبي في سرعة انجاز المعاملات داخل هذه المؤسسات.
* مدى مساهمة النظام التقني المكتبي في رفع انتاجية تلك المؤسسات.

وقد ركزت الدراسة على قياس مدى تأثر النقاط المذكورة بالاختلافات بين المؤسسات المالية الكويتية سواء أكانت هذه الاختلافات راجعة إلى طبيعة المؤسسة (بنك ـ شركة إستثمار ـ شركة تأمين ـ مالية أخرى) أو إلى حجمها (كبيرة ـ متوسطة ـ صغيرة) أو إلى شكلها القانوني (حكومية ـ أهلية ـ مشتركة).

فروض الدراسة

صيغت جميع الفروض المتعلقة بتحقيق أهداف الدراسة في شكل فرضية العدم التي مؤداها:

«ينعدم تأثير المتغيرات التنظيمية الخاصة بمؤسسات القطاع المالي الكويتي ممثلة في نوع المؤسسة وحجمها والشكل القانوني لها على الجوانب المتعلقة بتخطيط وتنفيذ برامج التقنية المكتبية في تلك المؤسسات، علاوة على انعدام تأثيرها على الأثار المترتبة على هذه البرامج متضمنة سرعة انجاز معاملات العملاء ورفع انتاجية المؤسسات المالية الكويتية».

متغيرات الدراسة

نظراً لعدم محدودية أهداف الدراسة الحالية واتجاهها نحو توصيف الموقف التقني المكتبي داخل المؤسسات المالية الكويتية فقد تعددت المتغيرات التي حاولت الدراسة قياسها ودراسة

التفاعلات فيما بينها، هذا ويمكن أن نصنف هذه المتغيرات في مجموعتين أساسيتين هما: مجموعة المتغيرات المستقلة، ومجموعة المتغيرات التابعة.

١ ـ مجموعة المتغيرات المستقلة

وهي المتغيرات التي حاولت الدراسة قياس مدى تأثيرها في برامج التقنية المكتبية في مؤسسات القطاع المالي الكويتي وشملت:

* **نوع المنشأة**: وقد تم التفريق بين أربعة أنواع رئيسية هي البنوك وشركات الاستثمار وشركات التأمين والمؤسسات المالية الاخرى التي لا تدخل ضمن أنشطتها الأنشطة المالية الخاصة بالأنواع الثلاثة السابقة عليها.

* **حجم المنشـأة**: وقد تم استعمال حجم رأس المال المستخدم كمفرق بين أحجام المنشأة الداخلة في الدراسة، حيث قسمت المؤسسات المالية إلى ثلاثة أحجام رئيسية: الكبيرة والتي يبلغ رأس المال المستثمر بها ١٠٠ مليون دينار كويتي فأكثر، والمتوسطة ويتراوح رأس مالها ما بين ٢٠ إلى ٩٩ مليون دينار كويتي، وأخيراً الصغيرة والتي قل رأس مالها عن ٢٠مليون دينار كويتي، هذا وقد تم الاعتماد على حجم رأس المال المستثمر في قياس هذا المتغير بصفة أساسية وذلك للطبيعة المالية لأنشطة هذه المؤسسات والتي ترتبط ارتباطاً أساسياً برأس المال المستثمر أكثر من ارتباطها بمقاييس أخرى كحجم العمالة والمساحة وغيرها.

* **الشكـل القانوني لملكية المؤسسة المالية**: وقد قسمت المؤسسات المالية الكويتية إلى ثلاثة أشكال أساسية هي: الأهلية أو الخاصة وهي المملوكة بالكامل إلى الأفراد، والحكومية وهي مملوكـة بدورهـا للحكومة، والمشتركة والتي يتقاسم ملكيتها الافراد والحكومة أيا كانت نسبة مساهمة كل طرف.

٢ ـ مجموعة المتغيرات التابعة

وقد غطت هذه المجموعة عدداً من النقاط المرتبطة بادخال وإدارة وتأثير برامج التقنية المكتبية في مؤسسات القطاع المالي الكويتي. ويمكن لنا أن نعرض هذه المجموعة من المتغيرات في أربعة أقسام رئيسية هي: الانفاق على النظام، ادخال وإدارة النظام، تطوير النظام، والآثار المترتبة على النظام، وفيما يلي توضيح لكيفية قياس المتغيرات المذكورة:

* **الانفاق على النظام**: وقد تم قياسه بطريقة مباشرة من خلال توجيه سؤالين في قائمة الاستقصاء: يتعلق السؤال الأول بنسبة الانفاق على نظام التقنية المكتبية إلى اجمالي الانفاق الرأسمالي، حيث قسمت المؤسسات إلى أربع مجموعات: الأولى وتنفق أقل من ٢٠٪ من اجمالي رأسمالها على نظام التقنية المكتبية، والثانية وتنفق من ٢٠ الى أقل من ٤٠٪، والثالثة وتنفق من ٤٠٪ إلى أقل من ٦٠٪ وأخيرا الرابعة وهي التي تنفق أكثر من ٦٠٪ من اجمالي رأسمالها على انظمة التقنية المكتبية بها..

ويتعلق السؤال الثاني بنسبة الانفاق المخصص لتدريب وتنمية العنصر البشري القائم بادارة النظام التقني المكتبي إلى جملة الانفاق التشغيلي العام داخل المؤسسة المالية، وقد تم تصنيف المؤسسات طبقا لنفس النسب المستخدمة في الانفاق على النظام بصفة عامة.

* **إدخال وإدارة النظام**: وقد غطى عنصرين هما: أسلوب الحصول على معدات النظام، وأسلوب الحصول على البرامج الجاهزة، وقد تم تحديدها في ثلاثة أساليب: الشراء ـ الاستئجار ـ الجمع بين الأسلوبين. وكذلك عنصر توعية الخبرات المستخدمة في إدارة وتشغيل النظام، حيث تمت التفرقة بين المؤسسات التي تعتمد على خبرة محلية أو كويتية، والمؤسسات التي تعتمد على خبرة خارجية أو غير كويتية، والمؤسسات التي تجمع بين الخبرتين. وقد تم التعرف على ذلك من خلال توجيه، أسئلة مباشرة في قائمة الاستقصاء.

* **تطوير مواصفات النظام**: وقد تم التركيز هنا على مدى اعتماد المؤسسات المالية الكويتية على قدراتها الذاتية أو قدرات محلية كويتية خارج المؤسسة أو قدرات خارجية عالمية أو الجمع بين أكثر من نوع من هذه الخبرات عند تحديد مواصفات النظام المطلوب. كما شمل هذا القسم أيضا مدى اعتماد المؤسسة المالية على القدرات المذكورة عند تدريب العاملين بها على تشغيل وادارة النظام التقني المكتبي بها.

* **الآثار المترتبة على ادخال النظام**: وقد تم التركيز هنا على أثر النظام على سرعة انجاز معاملات العملاء حيث صنفت المؤسسات إلى قسمين طبقا لاجابتها: القسم الأول منها ويشمل مجموعة المؤسسات التي رأت أن النظام أدى الى سرعة انجاز المعاملات، والقسم الثاني ويشمل مجموعة المؤسسات التي رأت أن النظام لم يؤد الى سرعة انجاز المعاملات، كذلك شمل هذا القسم أثر ادخال النظام على زيادة انتاجية المؤسسات المالية، حيث قسمت المؤسسات إلى مجموعتين وبنفس الأسلوب المستخدم عند قياس الأثر على سرعة انجاز معاملات العملاء.

جمع وتحليل البيانات

اعتمـدت الدراسة في انجاز أهدافها على مسح ميداني تضمن استخدام قائمة استقصاء أعدت خصيصا لهذا الغرض، وتم توزيعها على عينة مكونة من ١٠٠ مؤسسة مالية كويتية، ووزعت الاستقصـاءات على الشركات بطريقة عشوائية، وقد تضمنت هذه المؤسسات مجموعة من البنوك وشركات الاستثمار وشركات التأمين، بالاضافة إلى بعض المؤسسات المالية الاخرى، مثل مؤسسة التـأمينات الاجتماعية، والهيئة العامة للاستثمار، واشتملت هذه العينة على شركات كبيرة الحجم ومتوسطة وصغيرة، كما شملت مؤسسات حكومية ومؤسسات أهلية ومؤسسات مشتركة.

هذا وقد بلغت نسبة الردود ٧٠٪ من اجمالي العينة، وتم استبعاد ثلاث قوائم من جملة سبعين قائمة، وذلك لعدم الاجابة بها عن معظم الأسئلة، وبالتالي تبلغ النسبة النهائية التي أجرى عليها التحليل ٦٧٪ من مجموع الشركات المائة التي وزع عليها الاستقصاء، ويوضح الجدول التالي توزيع مفردات العينة طبقا لمتغيرات النوع والحجم والشكل القانوني للملكية.

جدول ١

توزيع مفردات العينة طبقا للمتغيرات المستقلة المستخدمة في الدراسة

نوع المؤسسة			الحجم			الشكل القانوني		
نوع	عدد	٪	حجم	عدد	٪	شكل	عدد	٪
بنوك	٢١	٣١	كبيرة	٣٦	٥٤	خاصة	٣١	٤٦
استثمار	٢٢	٣٣	متوسطة	٢٦	٣٩	حكومية	١٥	٢٢
تأمين	١٠	١٥	صغير	٥	٧	مشتركة	٢١	٣٢
أخرى	١٤	٢١	—	—	—	—	—	—
المجموع	٦٧	١٠٠		٦٧	١٠٠		٦٧	١٠٠

بالاضافة إلى ما سبق فقد لجأ الباحثون إلى اجراء مجموعة من المقابلات الشخصية للحصول على بعض البيانات الثانوية الخاصة باستخدام التقنية المكتبية في هذا القطاع، وذلك من بعض المسؤولين العاملين به بغرض التعرف على ظروف استخدام هذه التقنية في الواقع العملي، وبغرض مقارنة نتائج المقابلات مع نتائج الاستقصاءات الموزعة.

ونـظراً لأن الاجـابـة عن جميع الاسئلة الـواردة بقـوائم الاستقصاء الموزعة أخذت الشكل

التكراري، فقد تم استخدام النسب المئوية عند استقراء النتائج، كما تم استخدام اختبار كا [٢] لاختبار مدى صحة الفروض. ومما يجدر ذكره أن جميع الجداول التي احتوت على تكرارات اجابة الاسئلة ـ عدا جدول واحد ـ تضمنت بين خلاياها خلايا محتوية على أقل من خمسة تكرارات مما استوجب تطبيق معادلة يتس لتصحيح معامل كا [٢] عليها، وذلك لتحقيق مصداقية النتائج المتعلقة بالاختبار الاحصائي. وقد غطت الدراسة فترة ممتدة من ١٩٨٥ حتى بداية عام ١٩٩٢ وقبل تأثر القطاع المالي الكويتي بالغزو العراقي للبلاد.

النتائج والمناقشة

في هذا الجزء سنقوم باستعراض نتائج الدراسة فيما يتعلق بالنقاط التي ذكرناها في أهداف الدراسة، وسنبدأ بتقديم النتائج الاولية المحددة والناتجة من بيانات العينة. ثم نستعرض بعد ذلك مدى تطابق نتائج العينة على بقية مفردات مجتمع المؤسسات المالية الكويتية، وذلك عن طريق بيان نتائج الاختبارات الاحصائية الخاصة بالفروض.

النتائج الأولية

يمكن أن نلخص نتائج الدراسة في عشر مجموعات أساسية تركز على العلاقة بين طبيعة وحجم المؤسسات المالية الكويتية وشكلها القانوني من جانب، ومتغيرات نظام التقنية المكتبية من جانب آخر. وتشمل هذه المجموعات:

* الانفاق على نظام التقنية
* الانفاق على التدريب
* اعداد مواصفات النظام
* الحصول على معدات واجهزة التقنية المكتبية
* الحصول على البرامج الجاهزة
* تشغيل وإدارة النظام
* المشاركة في تطوير النظام
* المشاركة في تدريب العاملين
* أثر النظام على انجاز معاملات العملاء
* أثر النظام على زيادة الانتاجية

وفيما يلي استعراض للنتائج المتعلقة بتلك النقاط، والتي قد تم تلخيصها في ملحق (أ).

١ ـ الانفاق على النظام

أشرنا سابقا إلى أنه قد تم التعبير عن مقدار الانفاق على نظام التقنية المكتبية في شكل نسبة مئوية إلى اجمالي الانفاق على الآلات والمعدات أو الانفاق الرأسمالي. هذا وقد قسمت درجات الانفاق إلى أربع درجات كما يلي:

- مؤسسات تنفق أقل من ٢٠٪ من جملة انفاقها الرأسمالي على التقنية المكتبية.
- مؤسسات تنفق من ٢٠٪ الى اقل من ٤٠٪
- مؤسسات تنفق من ٤٠٪ الى اقل من ٦٠٪
- مؤسسات تنفق من ٦٠٪ فاكثر

وتشـير النتـائج إلى أن معظم المؤسسات تتركز في المجموعة الأولى، حيث وجد أن حوالي ١ر٦٤٪ من اجمالي العينة تدخل ضمن هذه المجموعة، كما وجد أن ٥ر٤٪ ينفق ما بين ٤٠ ـ ٦٠٪، ٥ر١٪ من العينة ينفق اكثر من ٦٠٪. ويتضح من النتيجة تدني نسب الانفاق على نظام التقنية المكتبية في العينة، واذا أخذنا في الاعتبار امكانية كون نظام التقنية المكتبية في المؤسسات المالية يمثل مكوناً رئيسياً في النظام الرأسمالي للمؤسسات المالية، ما لم يكن أهم هذه المكونات ـ يتضح مدى تركيز هذه المؤسسات على عناصر أخرى من العناصر الرأسمالية كالأثاث والمباني والأرض وعدم التركيز على التطوير التقني. وقد وجد أن شركات الاستثمار تأتي في مقدمة الشركات المنفقة على النظام، تليهـا البنوك، ثم الشركات المالية الأخرى وأخيراً شركات التأمين، والجدير بالذكر هنا أن طبيعة المؤسسات العاملة في القطاع المالي وتنوع أنشطتها وارتباطاتها المحلية والدولية تستدعي زيادة المال المنفق على نظام التقنية المكتبية، إلا أن النتائج المذكورة لا تتوافق مع هذا المطلب، هذا وقد اتضح للباحثين عند اجراء المقابلات مع المسؤولين بهذه المؤسسات غياب التنسيق بينها في هذا الخصوص مما أدى إلى ارتفاع أسعار الآلات والاجهزة التقنية بالاسواق المحلية كنتيجة لتوافر القدرة الشرائية لدى هذه المؤسسات.

وفيما يتعلق بتأثير الحجم وجد أن المؤسسات المالية الكبرى فقط والتي رأس مالها أكثر من ١٠٠ مليون دينار كويتي هي التي تنفق بدرجات كبيرة حيث تتركز في مجموعتي انفاق ٤٠ ـ ٦٠٪ وأكثر من ٦٠٪، وقد تلتها في الانفاق المؤسسات المتوسطة أو التي تمتلك رأس مال من ٢٠ إلى ٩٩ مليون دينار كويتي، بينما تأتي المؤسسات الصغيرة (رأس مال أقل من ٢٠مليون) في المؤخرة. وتتفق هذه النتيجة مع النظريات المتعلقة بالتقنية المكتبية، حيث أن الشركات كبيرة الحجم تتسم بقدرة مالية

أعلى من غيرها في الحصول على عناصر النظام التقني المكتبي، كما أن كبر حجم انتاجها وتنوع انشطتها يبرر اتجاهها نحو الحصول على أكفأ عناصر النظام التقني واحدثها مما يتطلب انفاق رأسمالي أكبر.

وقد وجد أن المؤسسات المالية الحكومية تأتي في المقدمة من حيث الانفاق على النظام تليها المؤسسات المشتركة، وأخيراً المؤسسات المالية الخاصة، ومن الممكن أن تفسر هذه النتيجة على أساس احتمال وجود تفاعل مع تأثير الحجم، حيث تتصف معظم المؤسسات المالية الحكومية الداخلة في العينة بكبر الحجم، كما يمكن ارجاع ضخامة الانفاق الحكومي إلى القدرات المالية المتوافرة لديها والدعم الحكومي الذي تتمتع به بدرجة أكبر من غيرها من المؤسسات، أو قد تكون المؤسسة الحكومية حديثة العهد، أو لعدم وجود نظام تقني مكتبي متطور لديها، أو نتيجة الانفاق لتحديث النظم القائمة بها.

٢ ـ الانفاق على التدريب الفني المكتبي

ويقصد بالتدريب هنا تدريب العنصر البشري المسؤول عن التعامل مع النظام ادارة وتشغيلاً، وقد حددت نسبة الانفاق هنا من جملة الانفاق التشغيلي، وتم تقسيم المجموعات بنفس التقسيم المستخدم في الانفاق العام في النقطة السابقة. وتتشابه النتائج بخصوص الانفاق على التدريب مع النتائج المذكورة سابقا فيما يتعلق بالانفاق على النظام التقني المكتبي ذاته، فقد وجد أيضا أن معظم المؤسسات (٦٧٪ منها) تنفق اقل من ٢٠٪ من اجمالي انفاقها التشغيلي على تدريب العنصر البشري التقني المكتبي . . وتأتي شركات الاستثمار أيضا في مقدمة الشركات المنفقة على النشاط التدريبي تليها البنوك، ثم المؤسسات المالية الأخرى وأخيرا شركات التأمين. ووجد أن حوالي ثلث المؤسسات الداخلة في العينة تتصف بالانفاق المتوسط (٢٠ ـ ٤٠٪) بينما ١ر٥٪ فقط من اجمالي المؤسسات المالية الكويتية تنفق مبالغ كبيرة (٦٠٪ فاكثر) على هذا النشاط.

ويتضح من النماذج المذكورة بصفة عامة أن المؤسسات العاملة في القطاع المالي الكويتي لا تولي التدريب البشري أهمية كافية وتنفق نسبة قليلة جداً على تدريب العاملين بها على نظام التقنية المكتبية. وقد يعود ذلك إلى رغبة الإدارة في تقليل نفقات النظام أو عدم اقتناعها أصلا بالتدريب.

وتأتي المؤسسات الحكومية والكبيرة في مقدمة المؤسسات المنفقة للتدريب على نظم التقنية المكتبية بها، وتسير هذه النتيجة على نفس المنطق التفسيري الذي ذكرناه عند مناقشة تأثير هذين المتغيرين على الانفاق العام على النظام التقني المكتبي.

٣ ـ اعداد مواصفات النظام

ونعني بذلـك استعانة المؤسسات المالية الكويتية الداخلة في العينة بجهات محلية أو أجنبية للمشاركة في تحديد مواصفات النظام التقني المكتبي الملائم لها، أو اعتمادها على ذاتها في اعداد هذه المواصفات.

وتشير النتائج إلى ارتفاع نسبة المؤسسات التي تعتمد على ذاتها في القيام بهذه العملية لتصل إلى ٧٠٪ من اجمالي العينة فيما تنخفض هذه النسبة لتصل الى ١٥٪ من العينة في اعتماد المؤسسـة على خبرة محلية أو كويتية من خارج المؤسسة، وتنخفض النسبة انخفاضا شديداً لتصل الى ٥ر١٪ في الاستعانة إلى خبرات دولية في ذلك منها، وأخيراً تجمع ١٤٪ من الشركات بين أكثر من اسلوب. وتأتي البنوك في مقدمة المؤسسات المالية التي تعتمد على الخبرة الذاتية في اعداد المواصفات، تليها المؤسسات الاستثمارية، فالشركات المالية الأخرى، واخيرا شركات التأمين.

ويمكن القول أن تركيز المؤسسات المالية على خبراتها الذاتية قد يرجع أساسا إلى رغبتها في توفير انفاقها إلى حد كبير أو إلى ارتفاع أسعار الاستعانة بالخبرات الاجنبية المتخصصة. ومن المهم أن نذكر أنه لا حرج من لجوء الشركات إلى خبراتها الذاتية في اعداد المواصفات، لأن ذلـك قد يعكس الاحتياجـات الواقعية لمؤسسة وبتكاليف اقل، إلا أن التركيز على عنصر التكلفة وحده قد يؤدي الى نتائج عكسية غير مرغوب فيها.

٤ ـ الحصول على معدات وأجهزة النظام

ركزت الدراسة هنا على معرفة الأسلوب الذي تتبعه المؤسسات المالية في الحصول على معدات وأجهزة النظام التقني المكتبي، وقد تم التمييز بين أسلوب الشراء وأسلوب الاستئجار. ووجـد أن ٧٠٪ من اجمـالي المؤسسات المالية تفضل أسلوب الشراء، ويأتي في مقدمة هذه المؤسسـات شركات الاستثمار فالبنوك فشركات التأمين فالشركات المالية الأخرى، ووجد أن حوالي ٢٧٪ من تلك المؤسسات تجمع بين أسلوبي الشراء والاستئجار، وتأتي البنوك في مقدمة هذه المجموعة، كذلك وجد أن ٣٪ فقط تلجأ إلى أسلوب الاستئجار. وتتصدر المؤسسات الكبيرة مجموعة المؤسسات المالية المُفضِلة لأسلوب الشراء أو أسلوب الشراء والاستئجار تليها المؤسسات المتوسطة فالمؤسسات الصغيرة.

وتصـدرت المؤسسات المالية الخاصة مجموعة المؤسسات المفضلة لأسلوب الشراء تليها المؤسسات المشتركة، وأخيراً المؤسسات المالية الحكومية، وقد ذكرت مؤسسة واحدة من القطاع

المشترك، وأخرى من القطاع الخاص أنها تلجأن الى أسلوب استئجار المعدات.

ويمكن القول هنا أن اللجوء الى أيٍّ من البدائل القرارية الثلاثة المذكورة أمر يدخل في قرارات التحليل الاستثماري، ومن الضروري أن تعتمد الشركات في اتخاذ هذا القرار على الدراسات والأساليب العلمية المتاحة لهذا الفرض، مثل تحليل التعادل بدلاً من التحيز إلى أسلوب دون الآخر.

٥ ـ الحصول على البرامج الجاهزة

وقد تم التركيز هنا في البحث عن مدى اعتماد المؤسسات المالية الكويتية الداخلة في العينة على ذاتها أو استعانتها بجهات محلية أو أجنبية في الحصول على البرامج الجاهزة وحزم التشغيل الضرورية لتشغيل النظام ومعالجة البيانات.

وتظهر النتائج هنا اتجاهاً معاكساً لأسلوب اعداد مواصفات النظام، فقد أفادت نسبة ضئيلة (١٣ر٤٪ من العينة) بأنها تعد البرامج الخاصة بتشغيل النظام ومعالجة البيانات ذاتيا، وتتركز معظم هذه المؤسسات في قطاع البنوك. ووجد أن ٤٨٪ تحصل على برامجها من شركات محلية. وتأتي الشركات الاستثمارية في مقدمة هذه المجموعة، تليها البنوك فالمؤسسات المالية الأخرى فشركات التأمين. وأخيراً وجد ان ١٩ر٤٪ من المؤسسات المشاركة في الدراسة تحصل على البرامج من جهات أجنبية بينما تقترب نسبة المؤسسات المالية التي تلجأ إلى أكثر من مصدر لتصل إلى حوالي ١٩٪.

ويمكن تفسير تدني اعتماد المؤسسات المالية على القدرات الذاتية في اعداد برامج التشغيل إلى حاجة هذا النشاط إلى تكاليف استثمارية عالية، وقدرات بشرية على مستوى عال من المعرفة والتخصص المميز لهذا النشاط، وعلى أية حال قد يكون التكامل والتنسيق في هذا المجال للمساهمة في تطوير برامج تتلاءم مع احتياجات هذه المؤسسات وظروفها البيئية بما يحقق وفورات الحجم الاقتصادي ويجنبها احتمال الحصول على تقنية غير ملائمة وبتكاليف عالية.

٦ ـ تشغيل النظام

تنبع اهمية هذه النقطة من أهمية ايجاد خبرات محلية تباشر عملية تشغيل وتطوير النظام التقني المكتبي مما يؤدي إلى تخفيض التكلفة التابعة، وكذلك تحسين جودة المخرجات التي تقدمها المؤسسات المالية على اختلاف أنواعها وأحجامها واشكالها القانونية.

وتشير نتائج الدراسة إلى أن ٣٥٪ فقط من المؤسسات المشاركة في الدراسة تعتمد على الخبرة

المحلية في ادارة وتشغيل أنظمة التقنية المكتبية بها، وتأتي في مقدمة مؤسسات هذه مجموعة شركات الاستثمار وتليها البنوك فشركات التأمين، كذلك تعتمد ٦٥٪ من الشركات على الخبرة الاجنبية، وتأخذ نفس الترتيب المذكور اعلاه.

وفيما يتعلق بتأثر هذا المتغير بالحجم نجد أن الشركات الكبيرة تتصدر مجموعة الشركات المعتمدة على الخبرة الاجنبية، تليها الشركات المتوسطة، وأخيراً الشركات الصغيرة، ويمكن أن تفسر هذه النتيجة بقدرة الشركات الكبيرة على تحمل نفقات اللجوء إلى الخبرة الاجنبية والتي تتصف بارتفاع التكاليف.

وقد لوحظ أيضا أن المؤسسات المالية الخاصة في طليعة المؤسسات المفضلة للخبرة الأجنبية في تشغيل أنظمة التقنية المكتبية بها، فقد استعانت ٧٣٪ من مؤسسات القطاع الخاص بهذه النـوعية من الخـبرة، ويمكن أن نفسر كثرة اعتماد المؤسسات المالية الكويتية عامة على الخبرة الأجنبية في تشغيل النظام إما إلى افتقار السوق المحلي إلى مثل هذه الخبرات أصلاً، أو عدم الثقة في الموجود منها على الساحة، كما أن استعانة بعض هذه المؤسسات بخبرات من دول شرق آسيا تتسم برخص تكلفة العنصر البشري أدى إلى انخفاض تكلفة الخبرة الأجنبية مثارنة بالخبرة المحلية.

٧ ـ المشاركة في تطوير النظام

ترجع أهمية هذه النقطة إلى أن اسلوب تطوير النظام التقني المكتبي المستخدم يرتبط بتحسين كفاءة النظام ككل من خلال رفع الانتاجية، وتقليل الهدر والفاقد في الموارد، وكذلك زيادة القـدرة الاستيعـابية للمستحدثات التقنية، وزيادة جودة خدماتها نتيجة لسرعة اتخاذ القرارات المناسبة في أفضل الظروف، ومما يجدر ذكره هنا أن نظم التقنية عامة ونظم التقنية المكتبية خاصة تتسم بمعدلات عالية من التطور التقني مما يجعل متابعة هذا التطور أمراً حيوياً في زيادة كفاءة وفعالية النظم التقنية المستخدمة.

وتشـير نتـائـج الـدراسـة في هذا الصدد إلى أن حوالي نصف المؤسسات المشاركة في الاستبيان (٥٢٪) تعتمد على امكاناتها الذاتية في تطوير النظم التقنية المكتبية المستخدمة بها، وتأتي البنوك في مقدمة هذه المجموعة، تليها شركات الاستثمار، ثم المؤسسات المالية الأخرى، وأخيراً شركات التأمين، وقد لجأ ١٦٪ من المؤسسات المالية إلى الخبرات المحلية الكويتية لتطوير نظمها، بينما استعانت ٣٪ من المؤسسات بالخبرة الدولية، كذلك نجد أن حوالي ٢٨٪ من تلك المؤسسات لجأت إلى تطوير أنظمتها بالاعتماد على أكثر من جهة.

وتشير الدراسة إلى أن الشركات كبيرة الحجم في العينة تتصدر قائمة الشركات التي اعتمدت أساليب التطوير الذاتي لانظمتها، تلتها الشركات المتوسطة فالصغيرة بنسب ٥٢٪، ٢٨٪، ٢٢٪، على التوالي. كذلك وجد أن الشركات الكبيرة كثيراً ما تلجأ إلى الجمع بين أكثر من مصدر عند تطوير نظامها التقني المكتبي.

بالاضافة إلى ما سبق وجد أن مؤسسات القطاع الخاص تتصدر قائمة المؤسسات المعتمدة على أساليب التطوير الذاتي، تليها المؤسسات الحكومية، ثم المؤسسات المشتركة، ويمكن القول بصفة عامة أن لجوء المؤسسات المالية إلى خبرات ذاتية في تطوير النظام يعد أمراً مرغوباً ولكن بشرط توافر قدرات ذاتية فاعلة ومتطورة، وقد يكون من الأفضل في كثير من الحالات تخطيط هذه العملية بحيث يمكن المزج بين الخبرات الذاتية والمحلية والدولية بنسب مختلفة تلائم ظروف كل موقف.

٨ ـ المشاركة في تدريب العاملين

يمثل تدريب العناصر البشرية المتعاملة مع النظام التقني المكتبي استثماراً مالياً ذا عوائد ايجابية كبيرة تتمثل في رفع كفاءة وفعالية النظام التقني وتحقيق أهدافه في النهاية، ونجاح العملية التدريبية رهن بحسن تخطيطها وتنفيذها. وقد أوضحنا سابقا قلة الموارد التي تفتقرها المؤسسات المالية الكويتية المشاركة في العينة على الأنشطة التدريبية وعدم وجود أسس علمية لتحديد هذه النفقات.

وفيما يتعلق بالجهات التي تلجأ إليها المؤسسات المالية للمساهمة في تدريب العناصر البشرية وُجد أن ٦٢٪ من مفردات العينة تقوم بتدريب أفرادها بخبرة ذاتية أو داخل المؤسسة، وتأتي البنوك في مقدمة هذه المجموعة، تليها شركات الاستثمار فشركات التأمين والشركات المالية الأخرى. وتقوم نسبة ٢٤٪ من إجمالي العينة باستخدام جهات أجنبية للتدريب، بينما بلغت نسبة المؤسسات التي لجأت إلى الجمع بين أكثر من مصدر تدريبي حوالي ٤٦٪ من إجمالي العينة، هذا وتتفوق الشركات كبيرة الحجم على الشركات المتوسطة والصغيرة في الاستعانة بالخبرة الذاتية في التدريب، وفي الجمع بين أكثر من مصدر تدريب. ويمكن أن تُفسر تلك النتيجة بأن الشركات الكبيرة تتوافر بها في الغالب العناصر المادية والبشرية القادرة على القيام بعملية التدريب أكثر من غيرها من الشركات. كما أن هذه الشركات أقدر ماليا ولديها أحجام أكبر من الأنشطة التدريبية تتيح الاستعانة بجهات أجنبية عالية التكاليف للمشاركة في تنفيذ الانشطة التدريبية بها.

٩ ـ سرعة انجاز معاملات العملاء

إن ادخال وتطوير نظم التقنية المكتبية ليس غاية في حد ذاته، وإنما تقاس درجة فعاليته وكفاءته بمدى مقدرة هذا النظام على تحقيق الأهداف التي صمم من أجلها أصلا. ومع تعدد الأهداف التي يمكن تحديدها لأنظمة التقنية المكتبية إلا أن هذه الدراسة قد اقتصرت على قياس مدى قدرة أنظمة التقنية المكتبية بالمؤسسات المالية الكويتية على تحقيق هدفين هما: مدى مساهمة النظام في تحقيق سرعة انجاز معاملات الزبائن، ومدى مساهمة النظام في رفع الانتاجية النهائية لتلك المؤسسات.

هناك اجماع شبه تام بين مفردات العينة بأن نظم التقنية المكتبية تؤدي إلى سرعة انجاز المعاملات، فقد بلغت نسبة هذا الاقتناع حوالي ٥ر٩٨٪ في الوقت الذي أشارت فيه شركة تأمين واحدة (٥ر١٪) إلى قول مخالف، ويمكن القول بأن نقص الكفاءة البشرية اللازمة لإدارة النظام وتخطيطه في تلك الشركة قد أدت الى نتائج سلبية.

هذا وتنفق النتيجة المتعلقة بالهدف الأول مع النتائج السابقة والمتعلقة بتأثير الحجم، حيث تصدرت الشركات الكبرى سلم الموافقة على التحسن الذي يتركه النظام التقني المكتبي على سرعة انجاز معاملات العملاء، كما اجتمعت غالبية المؤسسات الخاصة والحكومية والمشتركة (٩٩٪) على الاقتناع بمساهمة النظام في تحقيق هذا الهدف.

ومع التسليم بالجانب الايجابي لظاهرة الاقتناع باهمية النظام التقني المكتبي في زيادة سرعـة انجـاز معاملات العملاء، إلا أن الباحثين قد لاحظوا في المقابلات الشخصية التي أجـروها مع المسؤولين بتلك المؤسسات إلى أن الثقة العالية بفعالية نظم التقنية المكتبية قد حدت ببعض الشركات إلى ادخال نظم لا تتفق مع احتياجاتها ودون تخطيط علمي ولمجرد المحاكاة أو التقليد، وهذا قد يقلل من الآثار الايجابية المترقبة من النظام.

١٠ ـ زيادة الانتاجية

قد يرتفـع هدف زيادة الانتـاجية ليحتـل المـركـز الأول في قائمة أهداف كثير من المؤسسات وتنبع أهميته من تعدد آثاره الايجابية على المساهمين والمجتمع والمؤسسة والعاملين بها، ومع تعدد المقاييس التي يمكن استخدامها في قياس تحقيق هذا الهدف في المؤسسات المالية مثل معدل العائد على الاستثمار ونسبة الربحية.. وغيرها. إلا أن الدراسة لم تتمكن من استخدام أياً من هذه المقاييس لعدم توفيرها للباحثين بحجة سرية البيانات، أو لعدم

توافـر بيانـات مقارنة تمكن من قياس هذا الأثر قبل وبعد إدخال النظام، من هنا لجأت الدراسة إلى قياس هذا الأثر عن طريق توجيه أسئلة مباشرة إلى المسؤولين بهذه المؤسسات عن مدى اقتناعهم بمساهمة النظام التقني المكتبي في زيادة الانتاجية، مما يجعل تقبل هذه النتائج بحذر أمراً ضرورياً.

وتشير النتائج هنا في نفس الاتجاه الذي سارت فيه بشأن مساهمة النظام في سرعة انجاز معاملات العملاء، فقد أجابت ٩٤٪ من المؤسسات المشاركة بالايجاب. وأجمعت البنوك بالكامل على أن النظام التقني المكتبي أدى إلى زيادة الانتاجية بها، تلتها شركات الاستثمار فالشركات المالية الاخرى وأخيرا شركات التأمين.

وتصدرت المؤسسات الكبيرة والمؤسسات المتوسطة والصغيرة في تحقيق هذا الهدف، وأظهرت نسبة ٦٪ فقط من العينة عدم قدرة النظام التقني المكتبي على تحسين الانتاجية بها، ومن المحتمل أن عدم ارتفاع الانتاجية لدى هذه المؤسسات قد رجع إلى عدم تخطيط النظام جيداً أو إلى قلة خبرة مستخـدميه من حيث ادارة وتشغيل النظام التقني السريع التطور، بالإضافة إلى احتمال عدم ملاءمة النظام المستخدم أصلا لمتطلبات ونشاط المؤسسة.

بصفة عامة ـ ومع اقتناع تلك المؤسسات المالية بالاثر الايجابي للنظام التقني المكتبي على الانتاجية ـ لا تقوم هذه الشركات بمحاولة قياس هذا الأثر، وتحديد العلاقة بينه وبين التطوير المكتبي، أو فصل هذا الأثر عن غيره من الآثار الأخرى، مما يجعل الحكم على فعالية النظام التقني المكتبي غير دقيق.

الاختبار الاحصائي

أوضحت النتائج السابق عرضها تباين النتائج المتعلقة بمعظم المتغيرات موضع الدراسة بين المؤسسات المالية الكويتية الداخلة في العينة طبقا لنوع هذه المؤسسات وحجمها وشكلها القانوني. فهل يمكن تعميم هذا النتائج على بقية المؤسسات المالية الكويتية أم تقتصر نتائجها على مفردات العينة فقط، وبالتالي تعتبر الدراسة دراسة حالة في المقام الأول؟

من هنا كان من الضروري القيام باختبار فروض العدم الخاصة بالنقاط العشر السابقة، والتي تعطي على أن الفروق بين المفردات فيما يتعلق بالمتغيرات المدروسة فروق غير جوهرية أو راجعة إلى الصـدفـة، وبالتالي لا يمكن تعميم النتيجة على مجتمع البحث كله، ونظراً لطبيعة الأسئلة الموجهة إلى مفردات العينة والتعبير عن اجاباتها في شكل تكرارات فقد تم استخدام اختبار يتس المعدل لـ كا٢ للتغلب على مشكلة احتواء بعض خلايا معظم الجداول التكرارية على أقل من ٥

تكـرارات. ويظهـر ملحق (ب) تلخيصا وافيا لنتائج هذا الاختبار عند مستوى معنوية ٠٥, . ويتضح من هذا الجدول صحة فرض العدم بالنسبة لجميع المتغيرات موضع الدراسة وعدم قبول صحة الفرض البديل والقاضي بوجود تأثيرات للحجم والنوع والشكل القانوني على جميع المتغيرات التابعة موضع الدراسة.

ومن النتيجة السابقة يتضح صعوبة تعميم نتائج الدراسة على مؤسسات خارج المؤسسات المـالية المشاركة في الدراسة. على أية حال فإن عدم الحصول على نتائج مدعمة لتأثير المتغيرات المستقلة الثلاثة المدروسة لا يمكن التسليم به بسهولة حيث أنه غالبا ما يتناقض مع الافتراضات الثابتة في النظريات التي تعاملت مع ادخال التقنة وتأثرها بتلك المتغيرات عامة، ومتغير الحجم خاصة، ومن الممكن أن نعزي بصفة مبدئية مثل هذه النتيجة إلى أحد السببين التاليين أو كليهما:

* احتمال عدم لجوء تلك الشركات عامة ورغم اختلاف أنواعها وأحجامها وأشكالها القانونية إلى الاقبـال الشديد على نظم التقنية المكتبية دون سياسة مخططة وواضحة ومدروسة وربما لمجرد المحاكاة والتقليد مما أضعف من وجود تمايز بين هذه المؤسسات حيث قد تقدم شركات صغيرة على شراء تقنية مكتبية ملائمة لشركات كبيرة الحجم.
* احتمال أن يكون تعميم الدراسة بهذا الشكل وطبيعة المقاييس التكرارية المختارة وحجم العينة، وطريقة اختيارها والأسلوب الإحصائي الضروري لهذه النوعية من المقاييس قد أدى إلى عدم القدرة على استجلاء الفروقات.

ويمكن القول إنه لحين القيام بدراسات مستقبلية مبنية على أسس منهجية أكثر ضبطا فإن البـاحثين ـ ومن خلال المقابلات الشخصية التي أجروها مع المسؤولين بهذه المؤسسات ـ يجدون أنفسهم يميلون إلى ترجيح السبب الأول حيث لوحظت ظاهرة المحاكاة والتقليد في ادخال نظم التقنية المكتبية، وعدم وجود سياسات أو خطط واضحة ومدروسة لادخال هذه النظم وقياس نتائجها.

الخلاصـة والتوصيـات

تعاملت الدراسة الحالية مع نظام التقنية المكتبية في عينة من مؤسسات القطاع المالي الكويتي وذلك في الفترة السابقة مباشرة للعدوان العراقي على دولة الكويت في ٢ اغسطس ١٩٩٠، وقد تعـاملت الدراسة مع الأبعاد والآثار الهامة المرتبطة بهذا النظام بغية تطويره وتحسينه، ويمكن أن تلخص أهم النقاط التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي:

١ ـ يوجد اتجاه عام يبين أن غالبية المؤسسات المالية المشاركة في العينة تعتقد بأن نظام التقنية المكتبية المتطورة يساهم مساهمة فعالة في زيادة الانتاجية وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

٢ ـ على الرغم من أهمية التدريب الخاص بتنمية العناصر البشرية المتعاملة مع نظام التقنية المكتبية بما يتلاءم مع التطور السريع الذي يتسم به هذا المجال إلا أن معظم الشركات لا تخصص الانفاق المالي اللازم لتمويل هذا النشاط.

٣ ـ مع تركيز فلسفة الإدارة بالمؤسسات المالية الكويتية على تحقيق أقصى توفير في النفقات، وعدم توافر خبرات وطنية كافية فإن معظم هذه المؤسسات تفضل اللجوء إلى إمكاناتها الذاتية كأسلوب لتطوير أنظمة التقنية المكتبية بها، وكذلك لتحديد مواصفات تلك الانظمة.

٤ ـ لا تزال بعض المؤسسات الكويتية تستعين بالخبرات الأجنبية خصوصا في الحصول على البرامج الجاهزة، وذلك لعدم توافر خبرات ذاتية أو محلية قادرة على إنتاج هذه المبالغ بتكلفة اقتصادية. هذا ويقل الاستعانة بهذه الخبرات بشكل ملحوظ عند القيام بتنفيذ الأنشطة التدريبية.

٥ ـ ينعدم تأثير متغيرات هامة مثل نوع المؤسسة وحجمها وشكلها القانوني على الأبعاد الخاصة ببرامج التقنية المكتبية في المؤسسات المالية الكويتية، ومن المرجح القول بأن ضعف هذه العلاقة ربما يعود إلى غياب التوازن بين حجم ونوع المؤسسة وشكلها القانوني من جانب، وحجم التقنية المكتبية المستخدمة بها، وغياب دراسات الجدوى حول أسلوب الاستخدام الامثل للتقنية المكتبية، وأخيرا غياب السياسات الموجهة فيما يتعلق بامتلاك واستخدام التقنيات المكتبية الحديثة.

وبصدد التوصيات التي تقدمها الدراسة للتغلب على المثالب التي أظهرتها النتائج يمكن أن نوجه نظر الإدارات القائمة بهذه المؤسسات المالية إلى نقطتين جوهريتين هما:

* ضرورة اهتمام هذه المؤسسات بالتخطيط طويل المدى بما في ذلك وضع استراتيجيات وسياسات استخدام التقنية المكتبية الحديثة، وذلك نظراً لما لاحظه الباحثون أثناء إجراء المقابلات من أن معظم القرارات المتخذة في هذا الصدد لا تقوم على تخطيط أصلا أو على تخطيط قصير الأجل في أحسن الظروف وبناء عى الاحتياجات الآنية لتلك المؤسسات أو لمجرد المحاكاة والتقليد.
* محاولة التنسيق بين المؤسسات المالية لوضع استراتيجية محددة وموحدة لاقتناء واستخدام أجهزة التقنية المكتبية، وذلك لتحقيق وفورات الحجم الكبير وتكوين قوة تستطيع أن تتفادى تفرد مالكي هذه التقنيات فرض شروط وقيود وأسعار على المؤسسات المالية.

علاوة على ما سبق يمكن أن نقدم التوصيات الفرعية التالية:

١ ـ تنظيم برامج تدريبية مناسبة للعاملين في مجالات التقنية المكتبية، ودعم هذه الدورات بمحاضرين متمرسين محليين أو عالميين، وذلك بهدف الاعتماد على الكوادر المحلية لتشغيل

وصيانة وتطوير هذه الأنظمة. ويمكن إيفاد هذه الكوادر إلى مؤسسات تدريبية أو إلى المنشآت المصنعة لهذه التقنيات، والمشاركة في مؤتمرات وندوات محلية وخارجية لتعزيز وإثراء خبراتهم من خلال الاحتكاك والاطلاع والممارسة.

٢ ـ تهيئـة البيئـة المتطورة والملائمة للتقنية المكتبية من خلال تكامل الأنشطة والمراحل التعليمية ومسـايرتهـا للمستجـدات في هذا المجـال، والإعداد المرحلي لطلبة المراحل الدراسية لتقبل التطورات الفنية والتوسع في تدريس المواد ذات الصفة التقنية والتطبيقية، وأخيرا الاستمرار في دعم المؤسسات البحثية بكافة الوسائل.

٣ ـ تضافر كافة فئات المجتمع ومؤسساته في المشاركة الفعالة المستمرة في التخطيط والتنفيذ لخطط التقنية، كما لا تخفى ضرورة التزام الدولة بالدعم والاشتراك المباشر وغير المباشر لتوطين التقنية وتشجيع الأبحاث المتعلقة بها.

٤ ـ امكانية القيام بدراسات مستقبلية أكثر عمقا ويمكن أن تشمل في هذا الصدد دراسات مقارنة بين دول مجلس التعاون الخليجي للتعرف على أوجه الشبه والاختلاف، ولتحقيق درجات أعلى من التنسيق فيما بينها في هذا المجال، ودراسة دور العمالة الفنية الماهرة في تلبية متطلبات التطور التقني، وأخيرا إجراء دراسات علمية لاختيار نوع التقنية الملائمة لاعادة اعمار القطاع المالي الكويتي بسبب الآثار المدمرة لكارثة الغزو العراقي على مختلف قطاعات المجتمع.

٥ ـ إن عملية نقل التقنيات الحديثة والمتطورة إلى مؤسسات القطاع المالي بدولة الكويت وتوطينها تتـطلب أن يتم اختيار هذه التقنيات بما يتلاءم وواقع المجتمع والامكانيات المتاحة في كل مؤسسة ووفق دراسات خاصة تجرى من قِبَل المؤسسات المهتمة بهذا الشأن، وعليه فإن الامر يحتم أن يتم التنسيق والتعـاون بين كافة مؤسسات القطاع المالي بدولة الكويت من جانب والمؤسسات المماثلة في بقية دول مجلس التعاون الخليجي من جانب آخر في المجالات الخاصة بتجميع المعلومـات والبيانـات المتعلقة بالنظم، وتوحيد المواصفات والمقاييس والمعايير الفنية الخاصة بالنظم وتشكيل تكتل استيرادي يتمكن من الحصول على وفورات الشراء بكميات كبيرة والحصول على شروط بيعية أفضل، وأخيراً محاولة تنسيق الأنشطة المالية أو تكوين سوق مالي خليجي قوي يمكنـه استخـدام أحـدث التطورات التقنية بأقل تكلفة وأقصى كفاءة وفعالية.

المراجـــع

تركي ابراهيم سلطان، ١٩٨٠، **ميكنة المكتب**، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية: ١٨.

عبـدالعزيز هيكل وأج مدبك، **التطوير الالكتروني للمكاتب**، دار الراتب الجامعية، بيروت/ لبنان، ١٩٨٥: ٧.

فؤاد رجا صهيون، ١٩٨٢، ميكنة ادارة المكاتب، **مجلة المهندسين**، العدد ٣: ٣٠ ـ ٣٧.

خالد محمد السعد (دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة كليرمونت، الولايات المتحدة الأمريكية، ١٩٨٦)، مدرس، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة الكويت، له اهتمامات بحثية في مجال إدارة الأعمال وتمويل وبنوك والحسابات المصرفية.

يوسف يعقوب السلطان (دكتوراه الفلسفة في سياسة العلوم والتكنولوجيا، جامعة برمنجهام ـ المملكة المتحدة، ١٩٨٤)، باحث، معهد الكويت للأبحاث العلمية، له اهتمامات بحثية في سياسات البحث العلمي وتطبيق العلوم والتكنولوجيا في التقنية.

ملحق أ

ملخص بتوزيع التكرارات طبقا لمتغيرات الدراسة

المتغيرات المستقل / المتغيرات التابعة	النوع				الحجم			الشكل		
	بنوك	استثمار	تأمين	أخرى	كبيرة	متوسطة	صغيرة	خاصة	حكومية	مشتركة
١ ـ الانفاق على النظام:										
أقل من ٢٠٪	١٤	١٦	٥	٨	١٩	١٩	٥	٢٢	٧	١٤
٢٠ إلى ٣٩٪	٦	٥	٥	٤	١٣	٧	-	٨	٦	٦
٤٠ إلى ٥٩٪	١	١	-	١	٣	-	-	١	١	١
٦٠٪ فأكثر	-	-	-	١	١	-	-	-	١	-
٢ ـ الانفاق على التدريب:										
أقل من ٢٠٪	١٥	١٩	٤	٧	٢٢	١٨	٥	٢١	٨	١٦
٢٠ إلى ٣٩٪	٦	٣	٦	٦	١٣	٨	-	١٠	٦	٥
٤٠ إلى ٥٩٪	-	-	-	١	١	-	-	-	١	-
٦٠٪ فأكثر	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
٣ ـ اعداد المواصفات:										
ذاتية	١٦	١٣	٦	١١	-	-	-	-	-	-
محلية	٢	٣	٣	٢	-	-	-	-	-	-
دولية	-	-	-	١	-	-	-	-	-	-
مزيج	٣	٥	١	-	-	-	-	-	-	-

تابع ملحق أ

ملخص بتوزيع التكرارات طبقا لمتغيرات الدراسة

المتغيرات المستقل / المتغيرات التابعة	النوع			الحجم			الشكل		
	بنوك	استثمار	تأمين أخرى	كبيرة	متوسطة	صغيرة	خاصة	حكومية	مشتركة
٤ ـ الحصول على المعدات:									
الشراء	١٤	١٥	٩ ٩	٢٤	١٩	٤	١٩	١٠	١٨
الاستئجار	١	١	ـ ـ	١	١	ـ	١	ـ	١
مزيج	٦	٦	١ ٥	١١	٦	١	١١	٥	٢
٥ ـ الحصول على البرامج:									
ذاتية	٦	ـ	٢ ١	ـ	ـ	ـ	ـ	ـ	ـ
محلية	٨	١٣	٥ ٦	ـ	ـ	ـ	ـ	ـ	ـ
دولية	٢	٥	٣ ٣	ـ	ـ	ـ	ـ	ـ	ـ
مزيج	٥	٤	ـ ٤	ـ	ـ	ـ	ـ	ـ	ـ
٦ ـ تشغيل النظام:									
محلية	٥	٦	٤ ٨	١٢	٩	٢	٨	٦	٩
اجنبية	١٥	١٦	٦ ٦	٢٣	١٧	٣	٢٢	٩	١٢
٧ ـ تطوير النظام:									
ذاتية	١٤	٩	٥ ٧	١٩	١٥	١	١٨	١٠	٧
محلية	٢	٥	٢ ٢	٥	٥	١	٣	١	٧
اجنبية	ـ	١	١ ـ	١	١	ـ	١	١	ـ
الجمع	٥	٧	٢ ٥	١١	٥	٣	١	٣	٧

تابع ملحق أ

ملخص بتوزيع التكرارات طبقا لمتغيرات الدراسة

المتغيرات المستقل / المتغيرات التابعة	النوع			الحجم			الشكل		
	بنوك	استثمار	تأمين أخرى	كبيرة	متوسطة	صغيرة	خاصة	حكومية	مشتركة
٨ ـ تدريب العاملين :									
ذاتية	١٥	١٠	٨	٨	٢٢	١٦	٣	١٩	١٠	١٢
محلية	١	٤	١	ـ	١	٥	ـ	٦	ـ	ـ
اجنبية	٥	٦	ـ	٥	١١	٤	١	٣	٥	٨
المزج	ـ	٢	١	ـ	١	١	١	٣	ـ	ـ
٩ ـ سرعة المعاملات :									
ناجح	٢١	٢٢	٩	١٣	٣٥	٢٥	٥	٣٠	١٥	٢٠
غير	ـ	ـ	١	ـ	ـ	١	ـ	١	ـ	ـ
١٠ ـ الانتاجية :									
ناجح	٢١	١٩	٩	١٣	٢٣	٢٤	٥	ـ	ـ	ـ
غير	ـ	٢	١	١	٣	١	ـ	ـ	ـ	ـ

ملحق ب

نتائج اختبارات ك٢ المعدلة باختبار مدى الفروض المتعلقة بمتغيرات الدراسة

«مستوى معنوية ٠,٠٥»

المتغيرات المستقلة / المتغيرات التابعة	النوع				الحجم				الشكل			
	درجات الحرية	كا٢ الجدولية	كا٢ المحسوبة	فرض العدم	درجات الحرية	كا٢ الجدولية	كا٢ المحسوبة	فرض العدم	درجات الحرية	كا٢ الجدولية	كا٢ المحسوبة	فرض العدم
١ ـ الانفاق على النظام												
١/١ : الانفاق على النظام	٩	١٦,٩١٩	٣,١٧٩	صحيح	٦	١٢,٥٩٢	٥,٩٠٣	صحيح	٦	١٢,٥٩٢	١,٦١٥	صحيح
٢/١ : الانفاق على التدريب	٦	١٢,٥٩٢	٧,٢٣٧	صحيح	٤	٩,٤٨٨	٤,٠٧٣	صحيح	٤	٩,٤٨٨٤	١,١٦٣	صحيح
٢ ـ ادخال وادارة النظام:												
١/٢ : اعداد مواطفات النظام	٩	١٦,٩١٩	٤,٥٤٤	صحيح	*	*		*	*	*	*	*
٢/٢ : الحصول على الاجهزة	٩	١٦,٩١٩	٠,٢٧١	صحيح	٤	٩,٤٨٨	١,٣٠٠	صحيح	*	٩,٤٨٨	٣,٣٤٨	صحيح
٣/٢ : الحصول على البرامج	٩	١٦,٩١٩	٧,٤٦٢	صحيح	*	*	*	*	٤	*	*	*
٤/٢ : تشغيل النظام	٣	٧,٨١٥	٢,٨٥٢	صحيح	٢	٥,٩٩١	٠,٠٩٦	صحيح	*	٥,٩٩١	١,٦٥٣	صحيح
									٢			
٣ ـ تنمية وتطوير النظام:												
١/٣ : المشاركة في تطور النظام	٩	١٦,٩١٩	١,٨٥٦	صحيح	٦	١٢,٥٩٢	٣,١٠٩	صحيح	٦	١٢,٥٩٢	٥,٧٢٩	صحيح
٢/٣ : المشاركة في التدريب	٩	١٦,٩١٩	٥,٦,٤	صحيح	٦	١٢,٥٩٢	٤,٣٦٦	صحيح	٦	١٢,٥٩٢	٨,٩٤٢	صحيح
٤ ـ نتائج وآثار النظام:												
١/٤ : سرعة انجاز المعاملات	٣	٧,٨١٥	١,٤٧٣	صحيح	٢	٥,٩٩١	٢,٤٣٣	صحيح	٢	٥,٩٩١	٠,٤٠٦	صحيح
٢/٤ : زيادة الانتاجية	٣	٧,٨١٥	٠,٤٢٩	صحيح	٢	٥,٩٩١	٠,١٨٦	صحيح	*	*	*	صحيح

THE ROLE OF OFFICE AUTOMATION IN DEVELOPING THE FINANCIAL SECTOR IN KUWAIT

KHALED MOHAMMED AL-SAAD
Kuwait University

YOUSUF YAQOB AL-SULTAN
Kuwait Institute for Scientific Research

The study aims to analyze the role of modern office technology in Kuwait's financial sector and its impact on organizational changes and to measure the extent of this effect on the economic sector. The study concludes that the adopted procedures and policies formulated to merge this technology are not well defined and organized, thus reducing the positive impacts of the technology on their performance. The study suggests that better policies and procedures for utilization of office automation should be formulated in addition to adopting unified technical specifications and standards with emphasis on importing the appropriate technology.