مدى التزام المصارف الليبية بتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية على المصارف التجارية بمدينة زليتن)

حمزة عبدالصمد محمد علي [1*]

[1] قسم المحاسبة، كلية الاقتصاد، جامعة الزاوية، ليبيا

The Extent Of Libyan Banks' Compliance With Implementing IT Governance And Its Role In Enhancing Banking Service Quality (A Field Study Of Commercial Banks In Zliten City)

Hamza Abdalsamed Mohammed Ali [1*]

[1] Accounting Department, Faculty of Economic, Zawia University, Libya.

الملخص

تهدف الدراسة للتعرف على مدى التزام المصارف التجارية الليبية بتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودور تطبيقها في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة لزبائن تلك المصارف. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام استبانة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة عشوائية من العاملين بالمصارف التجارية بمدينة زليتن. وتوصلت الدراسة لوجود قصور في تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأغلب أبعادها، وأن التطبيق في مجمله شكلي وليس له تأثير فعال وملموس في تحسين جودة الخدمات المقدمة لزبائن المصارف محل الدراسة. كما أوضحت النتائج أن بعد ضمان مشاركة أصحاب المصلحة له تأثير إيجابي ومباشر على جودة الخدمات المصرفية في بيئة المصارف التجارية الليبية. وأوصت الدراسة بضرورة قيام لجان الحوكمة ببناء هياكل تنظيمية تحدد الأدوار والصلاحيات بشكل واضح، وذلك لتوفير قاعدة يمكن الاستناد إليها في الإشراف والتوجيه وتحقيق الامتثال حتى الوصول للأهداف الموضوعة، مع دمج أفضل الممارسات والمعايير العالمية ومنها إطار COBIT2019.

Abstract:

This study aims to investigate the extent of Libyan commercial banks' commitment to implementing information Technology governance, and the role of this implementation in enhancing the quality of banking services provided to their customers. To achieve the study's objectives a descriptive analytical approach was adopted, utilizing a questionnaire as a data collection tool distributed to a random sample of employees in commercial banks in the city of Zliten. The findings revealed a deficiency in the implementation of IT governance across most of its dimensions, indicating that the application is predominantly normal and lacks an effective, tangible impact on improving the quality if services rendered to the customers of the banks under study. Conversely, the results demonstrated that the dimension of (ensure stakeholder engagement) exerts a direct and positive influence on the quality of banking services within the Libyan commercial banking environment. Based on these insights, the study recommends that governance committees at the Libyan commercial banks establish organizational structures that clearly delineate roles and authorities thereby providing a foundational baseline for oversight, guidance, and regulatory compliance to attain the preset goals, while integrating best practices and frameworks, most notably COBIT2019 Framework.

استلام الورقة: 16-02-2026 - قبول الورقة: 24-02-2026 - نشر الورقة: 02-03-2026

الكلمات المفتاحية : حوكمة تكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمات المصرفية، إطار COBIT2019

Keywords: IT Governance 1; Quality Of Banking Services 2; COBIT2019 Framework 3.

1. المقدمة

تُعتبر تكنولوجيا المعلومات مكونا أساسيا في الأداء التشغيلي للمصارف، وداعم رئيسي لعمليات تطوير وتحسين الخدمات المصرفية، وتعد رافدا مهما لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمصارف. وقد أصبح لهياكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا مهماً في تحسين عملية إدارة المخاطر لدى المصارف. وبالنظر للأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات، فقد صار ضروريا بدل المزيد من الاهتمام بحوكمة تكنولوجيا المعلومات وذلك لاعتبارها جزءًا من حوكمة القطاع المصرفي ككل. فالحوكمة من أهم المعايير التي تؤكد عليها السلطات والجهات الرقابية الدولية وفي مقدمتها لجنة بازل للرقابة على المصارف.

ونظرا لحاجة القطاع المصرفي لضوابط تنظم عمله، وفقا لقواعد الحوكمة ومعايير العمل المصرفي وأفضل الممارسات الدولية، لرفع كفاءة أداء المصارف وتعزيز الشفافية والافصاح وتقليل المخاطر، فقد صدر عن ادارة الرقابة على المصارف والنقد المنشور رقم (21) لسنة 2023 وذلك بتاريخ 10 يوليو2023 بشأن دليل حوكمة تكنولوجيا المعلومات والذي يُمثل إطار عام لحوكمة وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها (مصرف ليبيا المركزي، 2023). كما أصدر مجلس إدارة مصرف ليبيا المركزي القرار رقم (4) لسنة2024 وذلك بتاريخ 10 نوفمبر2024 بشأن اعتماد دليل الحوكمة للقطاع المصرفي الليبي (مصرف ليبيا المركزي، 2024). حيث تم تعميمه على المصارف العاملة بالقطاع بموجب منشور ادارة الرقابة على المصارف والنقد رقم (19) لسنة2024 وأكد مصرف ليبيا المركزي على ضرورة التزام المصارف العاملة في ليبيا بأحكام دليل الحوكمة، وتطبيق الحد الأدنى من المبادئ والمعايير المتعلقة بالحوكمة والتي من بينها حوكمة تكنولوجيا المعلومات (مصرف ليبيا المركزي، 2024).

وبناءً على ما صدر عن مصرف ليبيا المركزي أصبحت المصارف العاملة بليبيا ملزمة بتصحيح أوضاعها وفقاً للضوابط والتعليمات الجديدة، ولدا جاءت هذه الدراسة لتقيّم مدى التزام المصارف بتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات، امتثالًا للضوابط الصادرة عن المصرف المركزي. ومعرفة ما إذا كان لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات دور في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.

2. مشكلة الدراسة

إن عدم معرفة المصارف لمستوى حوكمة التكنولوجيا التي تملكها، وكذلك عدم معرفتها بأدوات القياس الخاصة بهذه الحوكمة، قد يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف الموضوعة، وخسارة عدد كبير من عملاء تلك المصارف (زيود وآخرون، 2014). في هذا الإطار أشار (2015) Juiz & Toomey إلى أن الافتقار إلى حوكمة جيدة لتكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى مخاطر الاستثمار غير المناسب، وفشل الخدمات، و مشاكل عدم الامتثال. وقد قدَّم كلٌّ من Henderson & Venkatraman (1999) حوكمة تكنولوجيا المعلومات باعتبارها خياراً جوهرياً يرتبط بآلية تموضع المؤسسة داخل سوق تكنولوجيا المعلومات.

تتمحور مشكلة الدراسة في القصور المحتمل في الالتزام بعمليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفقا لإطار (COBIT 2019) داخل المصارف الليبية، وعدم وضوح الدور الذي يلعبه هذا الالتزام أو غيابه في التأثير على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء. ولمعالجة أبعاد المشكلة وتحقيق أهداف الدراسة، سيتم الانطلاق من الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

- **إلى أي مدى تلتزم المصارف التجارية الليبية بتطبيق أهداف حوكمة تكنولوجيا المعلومات (EDM) وفقا لإطار(COBIT 2019)، وما أثر ذلك على جودة الخدمات المصرفية؟**

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يؤثر كل بُعد من أبعاد عمليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات (EDM) على جودة الخدمات المصرفية؟

- ما المستوى الذي وصلت إليه المصارف التجارية في تطبيقها لحوكمة تكنولوجيا المعلومات باستخدام مجالات إطار عمل COBIT).

2019)

3. أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المترابطة، يمكن تلخيصها في هدف رئيسي وأهداف فرعية.

- **الهدف الرئيسي:** معرفة مدى التزام المصارف التجارية الليبية بتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي الليبي.

ومن الهدف الرئيسي يمكن استخلاص الأهداف الفرعية التالية:

أ. قياس المستوى المطبق لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية باستخدام مجالات إطار عمل (COBIT 2019).

ب. دراسة أثر المستوى المطبق لحوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية.

4. أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من النقاط التالية:

أ. تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات في البيئة الليبية، خاصة في ظل شح الدراسات حول إطار العمل (COBIT 2019) ونموذج (EDM) تحديدًا.

ب. تقدم الدراسة مؤشرات حول واقع التزام المصارف بتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتقييم وضعها الحالي، مما يساعد مصرف ليبيا المركزي في تبيان مدى امتثال القطاع المصرفي للضوابط الصادرة عنه، وإصدار وتحديث الضوابط الرقابية المتعلقة بالقطاع.

ج. توفر الدراسة نموذجا نظريا يربط بين ممارسات الحوكمة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المقدمة لعملاء المصارف التجارية الليبية، وهو ما قد يفتح آفاقا لدراسات مستقبلية.

5. فرضيات الدراسة

تنطلق الدراسة من فرضية رئيسيتين ومجموعة من الفرضيات الفرعية كما يلي:

الفرضية الرئيسة الأولى:

- يوجد التزام لدى المصارف التجارية قيد الدراسة بتطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفقا لإطار (COBIT 2019).

وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية التي تربط بين أبعاد أهداف حوكمة تكنولوجيا المعلومات (EDM) وجودة الخدمات المصرفية في المصارف الليبية وهي كما يلي:

- يوجد أثر لبُعد ضمان وضع إطار لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والحفاظ عليه على جودة الخدمات المصرفية.
- يوجد أثر لبُعد ضمان تحقيق القيمة على جودة الخدمات المصرفية.
- يوجد أثر لبُعد ضمان تحسين إدارة المخاطر على جودة الخدمات المصرفية.
- يوجد أثر لبُعد ضمان تحسين استخدام الموارد على جودة الخدمات المصرفية.
- يوجد أثر لبُعد ضمان مشاركة أصحاب المصلحة على جودة الخدمات المصرفية.

الفرضية الرئيسة الثانية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لالتزام المصارف التجارية بتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفقا لإطار (COBIT 2019) على جودة الخدمات المصرفية.

6. منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال تحليل واستعراض الأدبيات والدراسات السابقة والأبحاث العلمية المتخصصة المتعلقة بالجانب النظري للدراسة. كما صممت استبانة لغرض جمع بيانات الدراسة من مصادرها الأولية. وتم استخدام أساليب الاحصاء الوصفي في تحليل البيانات لتحقيق أهداف الدراسة.

7. الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات موضوع حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأثر تطبيقاتها على المؤسسات المختلفة، كما تطرقت بعضها لأثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على أداء وجودة خدمات تلك المؤسسات، ومن هذه الدراسات ما يلي:

1.7 دراسة (التائب و فرج، 2025) بعنوان: مدى تطبيق نموذج عمليات الحوكمة (EDM) في المصارف التجارية الليبية وفقا لإطار كوبيت (COBIT)- دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة في مدينة سرت. هدفت هذه الدراسة إلى تقدير مستوى امتثال المصارف التجارية الليبية في مدينة سرت لمتطلبات نموذج عمليات حوكمة وإدارة تكنولوجيا المعلومات (EDM) استناداً إلى إطار عمل (COBIT). انتهجت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي، واستخدمت استمارة استبيان كأدة لجمع بيانات الدراسة والتي وزعت على موظفي المصارف التجارية بمدينة سرت. وكشفت نتائج الدراسة أن تطبيق عمليات الحوكمة وفق نموذج (EDM) يتم بدرجة متوسطة، مع وجود تفاوت في التطبيق بين أبعاده المختلفة. واستناداً لذلك، اقترحت الدراسة رفع مستوى الوعي بمفاهيم الحوكمة، وتبني نموذج (EDM) ضمن إطار (COBIT) كمعيار موحد لحوكمة التكنولوجيا في القطاع المصرفي الليبي، مع ضرورة تشكيل فرق عمل متخصصة لضمان فاعلية التطبيق.

2.7 دراسة (AL-Qatanani, 2025) بعنوان:

The Impact Of Implementing Information Technology Governance Based On The (COBIT2019) Framework On Institutional Performance.

أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات المبنية على إطار عمل (COBIT2019) على الأداء المؤسسي. سعت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات المستندة إلى إطار عمل (COBIT2019) على الأداء المؤسسي في المصارف التجارية الأردنية. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، وتم جمع البيانات من (160) مشاركًا باستخدام استمارة استبيان، وكان من ضمن المشاركين مديري التدقيق ورؤساء أقسام التدقيق ورؤساء لجان التدقيق والمراجعين العاملين في المصارف التجارية الأردنية. من بين (160) استبيانًا تم توزيعها، تم إرجاع (152)، وتم استبعاد (5)، وتم تحليل (148) استبانة. وتوصلت الدراسة إلى أن جميع المتغيرات المستقلة، بما في ذلك إطار العمل المذكور والذي طورته جمعية تدقيق ومراقبة نظم المعلومات (ISACA)، لها تأثير إيجابي وهام على أداء المؤسسة. كما أشارت الدراسة إلى أن بُعد المراقبة والتقييم في حوكمة تكنولوجيا المعلومات له تأثير قوي على أداء المؤسسة.

3.7 دراسة (Mohamed et al., 2024) بعنوان:

The Impact Of Information Technology Governance According To The COBIT On Performance.

تأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ضوء معايير (COBIT) على الأداء. هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين أداء المصارف وحوكمة تكنولوجيا المعلومات كما حددتها معايير أهداف الرقابة للمعلومات والتكنولوجيا ذات الصلة (COBIT). تم استخدام أسلوب الاستبيان لجمع البيانات وشمل المشاركون موظفين من بنك السودان المركزي ومصارف تجارية مختلفة. ومن أصل (280) استبياناً تم توزيعها، تم استرجاع (240) استبياناً بنجاح وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS). كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين أداء المصارف وعدة جوانب، وهي: الاقتناء والتنفيذ، الخدمات والدعم، والمراقبة والتقييم، والتخطيط والتنظيم.

4.7 دراسة (زو ايمية وشهيدي، 2024) بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر- وكالة قالمة. انصب اهتمام هذه الدراسة على تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الجزائر، من خلال دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأبعاد الخمسة لجودة الخدمات المصرفية لمصرف الخليج الجزائر وكالة قالمة. تم جمع

بيانات الدراسة باستعمال استمارة استبيان وزعت على عينة من (61) زبونا من زبائن المصرف واستخدم برنامج (SPSS) في تحليل البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى وجود دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات يسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الخليج الجزائر.

5.7 دراسة (Elsharif et al., 2023) بعنوان:

Determining The Level of Information Technology Governance Applied in Accordance with The Framework of (COBIT) in the Libyan Commercial Banks.

تحديد مستوى حوكمة تقنية المعلومات المُطبق وفقًا لإطار عمل (COBIT) في المصارف التجارية الليبية. هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى حوكمة تقنية المعلومات المطبقة في المصارف التجارية الليبية وفق نموذج أهداف الرقابة للمعلومات والتكنولوجيا المرتبطة به (COBIT). تم استقصاء آراء مديري المصارف التجارية العاملة بمدينة بنغازي كعينة ممثلة لمجتمع الدراسة. وزعت (80) استبانة على عينة الدراسة، واستعيدت (67) استبانة صحيحة، وتوصلت الدراسة إلى أن المصارف التجارية محل الدراسة كانت عند مستوى متوسط وفقًا لإطار (COBIT). وأوصت الدراسة بتطبيق نموذج قياس حوكمة تقنية المعلومات وفقًا لنموذج (COBIT) في المصارف التجارية الليبية، واعتباره معيار لمستوى حوكمة تقنية المعلومات بالمصارف التجارية.

6.7 دراسة (السجيني وآخرون، 2023) بعنوان: دور إطار (COBIT2019) في إدارة مخاطر عمليات تكنولوجيا المعلومات بالمصارف العر اقية- دراسة ميدانية. هدفت هذه الدراسة إلى اختبار فاعلية إطار (COBIT2019) في مجال تنفيذ الحوكمة السليمة لتكنولوجيا المعلومات عبر مواءمة استراتيجيات الأعمال مع أهداف تكنولوجيا المعلومات، ودوره في إدارة مخاطر عمليات تكنولوجيا المعلومات بالمصارف العراقية. من خلال اختبار وتحليل إجابات (123) استمارة استبيان استرجعت من واقع (170) استمارة وزعت على الموظفين من المحاسبين والمراجعين في قسم المراجعة الداخلية وقسم إدارة المخاطر، وأمن المعلومات وبعض الإداريين في ستة مصارف. وقد توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى (0.05) لعمليات إطار عمل (COBIT2019) في تحسين إدارة المخاطر التكنولوجية بالمصارف العراقية. وأوصت الدراسة بضرورة صياغة استراتيجيات لإدارة المخاطر تكون أكثر وضوحاً وفاعلية ومصممة لتتماشى مع البيئة المصرفية العراقية؛ لضمان التوازن بين منافع استخدام التكنولوجيا ومخاطرها.

7.7 دراسة (Harguem et al., 2022) بعنوان:

Information Technology Governance in The Tunisian Banking Industry-An Exploratory Study.

حوكمة تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي التونسي - دراسة استكشافية. هدفت هذه الدراسة إلى فهم الوضع الحالي لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي التونسي. كما هدفت لتقييم الكفاءة المتوقعة ومدى امكانية تنفيذ ممارسات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي التونسي. وأظهرت النتائج أنه من بين (28) ممارسة تستخدمها المصارف التونسية لتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات هنالك (10) ممارسات يجب تنفيذها باعتبارها الحد الأدنى الأساسي للقطاع المصرفي التونسي لتعزيز حوكمة تكنولوجيا المعلومات. حيث اعتبرت الممارسات الهيكلية على أنها أكثر فعالية وأسهل في التنفيذ مقارنة بآليات العمليات والعلاقات.

8.7 دراسة (مفتاح والنسر، 2022) بعنوان: دورتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية على بعض فروع المصارف العاملة بمدينة صرمان (شمال إفريقيا والجمهورية والصحارى). سعت هذه الدراسة إلى معرفة دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء المصارف العاملة بمدينة صرمان الليبية. وباتباع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS)، بينت النتائج أن تبني وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات المصرفية يعتبر عاملا حاسماً وذو تأثير إيجابي في الارتقاء بمحاور جودة الخدمة المصرفية، وذلك وفقًا لتقديرات وآراء عينة الدراسة. كما أشارت الدراسة إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمثل السبب الرئيسي الذي يقف وراء (0.47) من قدرة المصارف على تحسين جودة خدماتها. وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعد محددًا رئيسيًا لجودة الخدمة المصرفية في مصارف مدينة صرمان.

9.7 دراسة (ديدوش، 2022) بعنوان: أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية. هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أهمية تبني تكنولوجيا المعلومات والأنظمة الحديثة في الرفع من جودة الخدمات المصرفية بالمصارف الجزائرية. وتوصلت الدراسة إلى أن التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع المصرفي الجزائري (مثل: الصيرفة الإلكترونية، الصراف الآلي، الخدمات عبر الإنترنت والهاتف النقال) قد ساهمت في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزملاء، وتسهيل انسيابها للزبائن، مما ساعد في توفير الوقت، وخفض التكاليف، وبالتالي زيادة في الأرباح.

10.7 دراسة (نبو وعافر، 2019) بعنوان: حوكمة تكنولوجيا المعلومات كآلية لتحسين الخدمات البنكية في الجزائر. هدفت الدراسة لتقييم واقع حوكمة تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي الجزائري، من خلال إطار عمل (COBIT). ووزعت استمارة استبيان على العاملين في المصارف من مختلف المستويات الإدارية. شملت عينة الدراسة (83) استمارة صالحة للتحليل. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تخفيض المخاطر المرتبطة التكنولوجية ويعزز الربحية وتقديم خدمات مصرفية تتسم بالسهولة والمصداقية وشفافية المعلومات المقدمة.

11.7 دراسة (اكريم، 2019) بعنوان: أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الحد من مخاطر نظم المعلومات المحاسبية بالقطاع المصرفي- دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المخاطر التي تهدد نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف التجارية في طرابلس و التعرف على الإجراءات الوقائية المتبعة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات و كفاءة و فعالية النظم المحاسبية الإلكترونية، مع وجود علاقة بين مستوى الأداء و نوع التقنية المستخدمة لقياسه، وكشفت الدراسة عن وجود قصور في أسلوب حوكمة الشركات في جميع المصارف المدروسة، كما يشكو معظم العاملين بهذه المصارف عدم اشباع حاجاتهم المادية والمعنوية مما أثر سلباً على آرائهم. وأوصت الدراسة إلى ضرورة السعي لتطبيق نظام حوكمة تكنولوجيا المعلومات بفاعلية ومحاولة استخدام التقنيات المتطورة لقياس أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية و ضرورة ربط وحدات وأقسام المصارف بشبكة حاسوبية لأغراض الرقابة وجمع المعلومات.

12.7 دراسة (Panetta et al., 2017) بعنوان:

IT Governance In The Banking Sector: Evidence From Italy, Germany, France And Spain.

حوكمة تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي: أدلة من إيطاليا وألمانيا وفرنسا وإسبانيا. هدفت الدراسة لتحليل مستوى ونوعية الإفصاح عن حوكمة تكنولوجيا المعلومات في عدد من المصارف الأوروبية ومقارنة هذا الإفصاح على مستوى الدول. وسعت الدراسة لمعرفة ما إذا كانت الاختلافات في القواعد الرقابية للدول الأوروبية محل الدراسة، وكذلك الطريقة التي تركز بها هذه الدول على مخاطر التكنولوجيا، تؤدي فعلاً إلى أن يكون للمصارف ممارسات مختلفة في كيفية إدارة التكنولوجيا والإفصاح عنها. واعتمدت الدراسة على عينة من (20) مصرفا من المصارف الأوروبية بإيطاليا وألمانيا وفرنسا وإسبانيا. وغطت الدراسة الفترة من 2008-2015. توصلت الدراسة إلى أن الاختلافات في مستوى الإفصاح عن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تتعلق بالمصارف وليست مرتبطة بالأطر التنظيمية الخاصة بالدولة ككل. كما لوحظ اهتمام متزايد بقضايا تكنولوجيا المعلومات من الجهات الرقابية والمصارف انطلاقا من العام 2013.

- **تحليل الدراسات السابقة**

ركزت معظم الدراسات السابقة التي تم مراجعتها على دراسة حوكمة تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي، اذ اتخذت هذه الدراسات المصارف كمجتمع للدراسة وعينة للتحليل مع اختلاف الدول والمناطق الجغرافية التي غطتها كل دراسة. حيث تطرقت دراسات (التائب و فرج، 2025؛ Elsharif et al., 2023 ؛ اكريم، 2019) للقطاع المصرفي الليبي، بينما تناولت دراسات (AL-Qatanani, 2025 ; Mohamed et al., 2024 ؛ السجيني وآخرون، 2023 ; Harguem et al., 2022) القطاع المصرفي في بلدان عربية مختلفة منها الاردن والسودان والعراق وتونس، كما تناولت دراسة (Panetta et al., 2017) حوكمة تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي في أربعة بلدان أوروبية هي: إيطاليا وألمانيا وفرنسا وإسبانيا.

يوجد أيضا دراسات في البيئة الليبية اهتمت بقياس مدى تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي الليبي (التائب و فرج، 2025 ؛ Elsharif et al.,2023). وقد أوصت كلتا الدراستين بتطبيق نموذج قياس حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفقًا لنموذج (COBIT) وهو النموذج الذي اعتمدت عليه الدراسة الحالية. وقد درست بعض الدراسات دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية (زوايمية وشهيدي، 2024 ؛ ديدوش، 2022 ؛ مفتاح والنسر، 2022). أما على مستوى حوكمة تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المصرفية فلم يجد الباحث دراسة قد تطرقت لهذا الجانب على المستوى المحلي في ليبيا، بينما على مستوى البلدان الأخرى نجد دراسة (نبو وعافر، 2019) والتي أجريت في الجزائر قد تطرقت للموضوع. وهنا تظهر فجوة بحثية واضحة ومحددة تتمثل في إغفال تام لدراسة تأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية في البيئة الليبية وهذا ما تناولته الدراسة الحالية.

8. الإطار النظري للدراسة

1.8 حوكمة تكنولوجيا المعلومات

ظهر مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات (ITG) منذ أواخر التسعينيات، وقد برزت عدة مفاهيم مختلفة له (Juiz & Toomey, 2015). حيث وصف Weill & Ross (2004) حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأنها تحديد صلاحيات اتخاذ القرار والمسؤوليات وذلك لتشجيع السلوك المرغوب فيه فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات (ص. 8). ووفقا للمعيار الدولي (ISO/IEC 38500) فتعرّف حوكمة تكنولوجيا المعلومات على أنها النظام الذي يتم من خلاله توجيه ومراقبة الاستخدام الحالي والمستقبلي لتكنولوجيا المعلومات، وهي تشمل تقييم وتوجيه ومراقبة استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم المؤسسة (ISO, 2015). كما عرفها AL-Qatanani (2025) بأنها عملية استراتيجية وإدارية مصممة لضمان الاستخدام الفعال والمسؤول لتكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة.

2.8 مكونات نظام حوكمة تكنولوجيا المعلومات

لتحقيق أهداف الحوكمة تحتاج المؤسسات إلى إنشاء وتخصيص ودعم نظام حوكمة مبني على عدد من المكونات (ISACA, 2018). وتعتبر هذه المكونات هي العوامل التي تساهم، بشكل فردي وجماعي، في سير عمليات نظام حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة بشكل صحيح. وتتفاعل هذه المكونات مع بعضها البعض، مما يؤدي إلى إنشاء نظام حوكمة شامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبحسب ISACA (2018) فإن من أهم هذه المكونات ما يلي:

أ. **العمليات** (Processes): تصف العمليات مجموعة منظمة من الممارسات والأنشطة لتحقيق أهداف معينة وإنتاج مجموعة من المخرجات التي تدعم تحقيق الأهداف الشاملة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات.

ب. **الهياكل التنظيمية** (Organizational Structures): تعتبر الهياكل التنظيمية هي الوحدات الرئيسية المسؤولة عن صنع القرار في المؤسسة.

ج. **المبادئ والسياسات وأطر العمل** (Principles, Policies and Frameworks): وهي تترجم السلوك المرغوب فيه إلى إرشادات عملية للتعامل مع العمل اليومي للإدارة.

د. **المعلومات** (Information): وتتضمن جميع المعلومات التي تنتجها وتستخدمها المؤسسة. وتركز (COBIT2019) على المعلومات المطلوبة لضمان الأداء الفعال لنظام حوكمة المؤسسة.

هـ. **الثقافة والأخلاق والسلوك** (Culture, Ethics and Behavior): تعتبر ثقافة وأخلاق وسلوك الأفراد والمؤسسة عوامل ذات أهمية كبيرة في نجاح أنشطة الحوكمة والإدارة.

و. **الأفراد والمهارات والكفاءات** (People, Skills and Competencies): إن وجود الأفراد من دوي المهارات وأصحاب الكفاءات العالية يعتبر عاملا حاسما في اتخاذ القرارات الجيدة وتنفيذ الإجراءات التصحيحية السليمة والنجاح في تأدية كافة الأنشطة.

ز. **الخدمات والبنية التحتية والتطبيقات** (Services, Infrastructure and Applications): وتشمل الخدمات والبنية التحتية والتطبيقات الأساسية والتكنولوجيا التي توفر للمؤسسة مع نظام حوكمة لمعالجة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

3.8 جودة الخدمات المصرفية

أشارت Zeithaml (1987) إلى أن مفهوم جودة الخدمات يتمحور حول الجودة المُدرَكة، وقد عرفتها على أنها حُكم الزبون على التميز أو التفوق العام للمؤسسة. ويعتبر موضوع جودة الخدمة من المواضيع التي بُذلت جهود كبيرة لفهمها خلال العقود الأربعة الماضية، ومن المواضيع التي حظيت باهتمام خاص في أبحاث جودة الخدمة هو مسألة القياس(Kang & James, 2004). حيث طور نموذج لقياس جودة الخدمة من قبل ثلاثة من البحاث الامريكيين وهم: (Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Len Berry) وذلك خلال بحث أجروه في الفترة من 1983 إلى 1988. وقد صار يعرف نموذجهم باسم نموذج الفجوات (SERVQUAL) والذي استخدمه العديد من البُحّاث لاحقا في عملية قياس جودة الخدمة من خلال تحديد الفجوات بين توقعات العملاء وتجاروابهم الفعلية أثناء تقديم الخدمة. ويستند هذا النموذج إلى خمسة أبعاد تشكل الأساس لقياس جودة الخدمة وقد لخّصها (Kulkarni & Tilak, 2023; Kang & James, 2004 ; Parasuraman et al., 1988) كما يلي:

أ. **المصداقية (Reliability):** يُقيّم هذا البعد قدرة مُقدم الخدمة على أداء الخدمة الموعودة بدقة وبشكل متسق، مع الالتزام بالشروط المتفق عليها.

ب. **الأمان/الضمان (Assurance):** يركز هذا البعد على قدرة الموظفين على بث الثقة والاطمئنان في نفوس العملاء. ويشمل ذلك صفات مثل: الكفاءة واللباقة والنزاهة والتفاعل الفعال مع العملاء. إذ قد يؤدي عدم الرضا عن الموظفين إلى تحول العملاء نحو المنافسين.

ج. **الأشياء الملموسة (Tangibles):** ويمثل الجوانب المادية لتقديم الخدمة، بما في ذلك الموظفين والمرافق والمعدات مثل: أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر تطبيقات الهاتف المحمول.

د. **التعاطف (Empathy):** يتضمن التعاطف تقديم اهتمام فردي وشخصي يُشعر العملاء بالتقدير والخصوصية. ويشمل ذلك التعامل الجيد، وفهم احتياجات العملاء، وإمكانية الوصول إلى الخدمة. ويسهم التعاطف في حفاظ المؤسسات على عملائها.

هـ. **الاستجابة (Responsiveness):** تشير إلى السرعة التي تقوم بها المؤسسة بمساعدة عملائها للحصول على خدمات جيدة وفورية. وتُعد الاستجابة أمراً حاسماً في تكوين آراء إيجابية حول جودة الخدمة؛ فالخدمة السريعة وعالية الجودة تعزز رضا العملاء وتمنحهم شعوراً بالتميز والخصوصية.

9. الجانب العملي وتحليل البيانات

1.9 مقدمة عن التحليل

تناول هذا الجزء من الدراسة الجانب التطبيقي من خلال ما تم مناقشته لخطوات التحليل الاحصائي لبيانات الاستبيان للعاملين بالمصارف التجارية بمدينة زليتن حول مدى التزام المصارف الليبية بتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية. تم البدء بعرض وصف مبسط للبيانات من خلال المقاييس الإحصائية والرسومات البيانية؛ بغرض إعطاء فكرة عامة عن طبيعة البيانات قيد الدراسة، والتي تم ايجاد معادلة الانحدار لها، ودراسة المتغيرات المستقلة باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS.

2.9 خطوات الدراسة الإحصائية للبحث

أ. المجتمع الإحصائي للدراسة: وهم العاملين بالمصارف التجارية بزليتن، وشملت مصارف: شمال أفريقيا، الوحدة، الصحارى وكالة شهداء كعام، الجمهورية فرع المدينة.

ب. **عينة البحث:** تم اختيار عينة عشوائية من ضمن اطار المجتمع بطريقة عشوائية بلغ حجمها 38 فردا.

ج. **مصادر جمع البيانات:** اعتمدت الدراسة على المصادر الأولية لجمع البيانات الميدانية، وذلك من خلال التواصل المباشر مع مفردات عينة الدراسة. واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات من الموظفين العاملين بالمصارف التجارية المستهدفة داخل مدينة زليتن.

د. **أداة جمع البيانات:** تتنوع أدوات البحث العلمي المستخدمة في الحصول على المعلومات والبيانات والحقائق، والتي منها (الملاحظة، الاستبيان، المقابلة، الاختبارات بأنواعها، المقاييس بأنواعها، إلى غير ذلك). وقد استخدم الاستبيان في هذه الدراسة، والذي يعتبر أحد أدوات البحث العلمي الأكثر استخداماً للحصول على البيانات، ويقدم على شكل عدد من العبارات يطلب الإجابة عليها من المستهدفين المعنيين بموضوع الاستبيان.

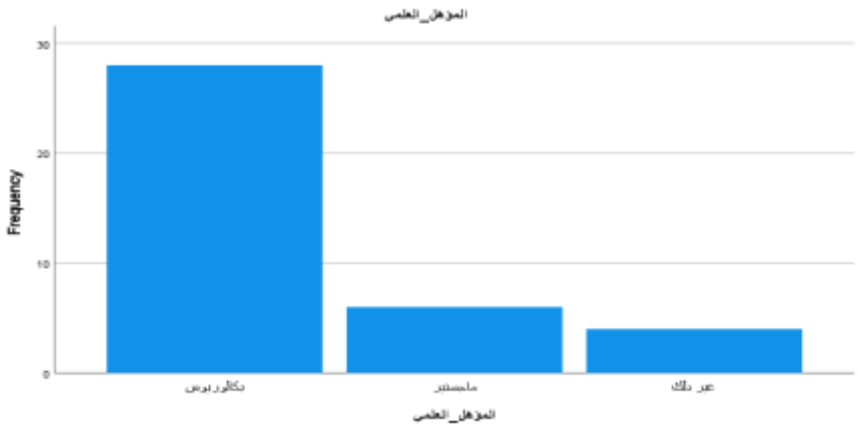
3.9 وصف بيانات الدراسة

أ. **المؤهل العلمي**

جدول (1): *التوزيع التكراري والنسبي للمؤهل العلمي*

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
بكالوريوس	28	%73.7
ماجستير	6	%15.8
غير ذلك	4	%10.5
المجموع	38	%100.0

يتبين من نتائج الجدول أعلاه أن أغلب أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس بنسبة 73.7% , والشكل التالي يوضح التوزيع التكراري للمؤهل العلمي.



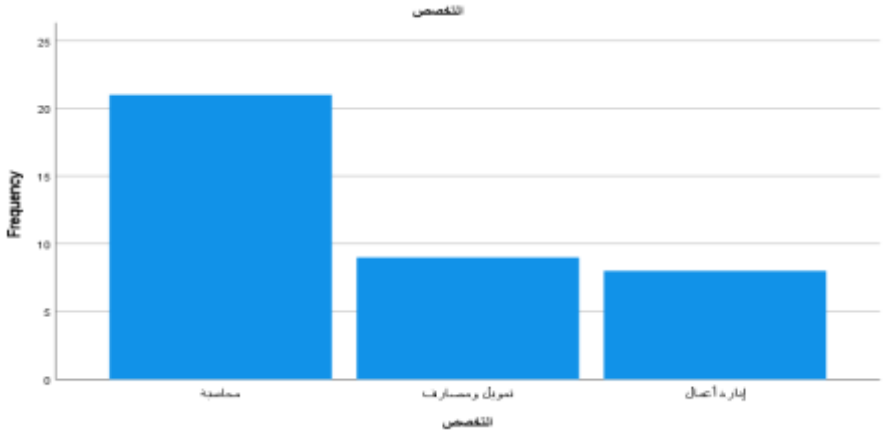
شكل (1): التوزيع التكراري والنسبي للمؤهل العلمي

ب. **التخصص**

جدول (2): التوزيع التكراري والنسبي للتخصص

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
محاسبة	21	%55.3
تمويل ومصارف	9	%23.7
إدارة أعمال	8	%21.1
المجموع	38	%100.0

تبين نتائج الجدول أعلاه أن أغلب أفراد عينة الدراسة من حيث التخصص هم من حملة تخصص المحاسبة بنسبة 55.3% والشكل التالي يوضح التوزيع التكراري والنسبي للتخصص.



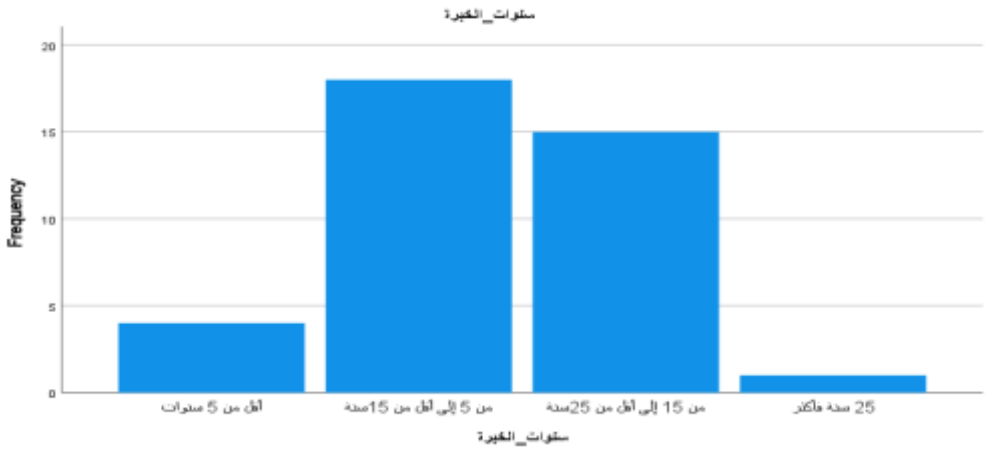
شكل(2): التوزيع التكراري والنسبي للتخصص

ب. عدد سنوات الخبرة

جدول (3): التوزيع التكراري والنسبي لسنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	%10.5
من 5 إلى أقل من 15سنة	18	%47.4
من 15 إلى أقل من 25سنة	15	39.5%
25سنة فأكثر	1	%2.6
المجموع	38	%100.0

يتضح من الجدول رقم (3) أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة بالفترة (من 5 إلى أقل من 15سنة) بنسبة 47.4% يليه (من 15 إلى أقل من 25سنة) بنسبة 39.5% والشكل التالي يبين التوزيع النسبي لخبرة أفراد عينة الدراسة.



شكل (3): التوزيع التكراري والنسبي لعدد سنوات الخبرة

4.9 تحليل عبارات الاستبيان

تناول هذا الجزء من الدراسة اتجاه أراء موظفي المصارف التجارية حول العبارات المكون منها الاستبيان, وذلك وفقا للخطوات التالية:

1.4.9 الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل الإحصائي للعبارات

قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبيان ومعالجة بيانات الدراسة وفقاً لبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يعبر عنه اختصاراً (SPSS). حيث استخدم الباحث أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات، وذلك بإيجاد معادلة الانحدار ودراسة المتغيرات المستقلة.

2.4.9 اختبار فرضيات البحث

تم في هذا الجزء اختبار فرضيات الدراسة للتحقق من رفض أو عدم رفض هذا الفرض، وتتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

أ. اختبار الفرضيات المتعلقة بعبارات الاستبيان

تكون هذه الفرضيات على الشكل التالي:

H_0: نموذج الانحدار غير معنوي أي أن المتغيرات المستقلة لا تؤثر على المتغير التابع (الجودة)

H_1: نموذج الانحدار معنوي أي أن المتغيرات المستقلة تؤثر على المتغير التابع (الجودة)

ب. صدق وثبات البيانات

جدول (4): *ثبات وصدق البيانات*

عدد عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
55	0.93

بما أن معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.93 أكبر من 0.60 فإن هناك ثبات في البيانات.

ج. نموذج الانحدار

تم ايجاد معادلة الانحدار التي توضح العلاقة بين المتغير التابع Y (جودة الخدمات المصرفية) والمتغيرات المستقلة $(\text{EDM01})X_1, (\text{EDM02})X_2, (\text{EDM03})X_3, (\text{EDM04})X_4, (\text{EDM05})X_5$ كما يلي:

جدول (5): *الاحصاء الوصفي للعينة*

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
جودة الخدمات المصرفية	4.1242	.35300	38
EDM01	3.7105	.47881	38
EDM02	3.7368	.52509	38
EDM03	3.7851	.41718	38
EDM04	3.6228	.54756	38
EDM05	3.7149	.45997	38

يوضح الجدول أعلاه الاحصاءات الوصفية، حيث حجم العينة (38) والمتوسطات الحسابية تتبع درجة ليكرت الخماسي.

جدول (6): *مصفوفة الارتباط بين متغيرات نموذج الانحدار*

Correlations

		جودة الخدمات المصرفية	EDM01	EDM02	EDM03	EDM04	EDM05
Pearson Correlation	جودة الخدمات المصرفية	1.000	.399	.359	.317	.535	.648
	EDM01	.399	1.000	.725	.736	.772	.481
	EDM02	.359	.725	1.000	.636	.674	.558
	EDM03	.317	.736	.636	1.000	.592	.564
	EDM04	.535	.772	.674	.592	1.000	.682
	EDM05	.648	.481	.558	.564	.682	1.000
Sig. (1-tailed)	جودة الخدمات المصرفية	.	.007	.013	.026	.000	.000
	EDM01	.007	.	.000	.000	.000	.001
	EDM02	.013	.000	.	.000	.000	.000
	EDM03	.026	.000	.000	.	.000	.000
	EDM04	.000	.000	.000	.000	.	.000
	EDM05	.000	.001	.000	.000	.000	.
N	جودة الخدمات المصرفية	38	38	38	38	38	38
	EDM01	38	38	38	38	38	38
	EDM02	38	38	38	38	38	38
	EDM03	38	38	38	38	38	38
	EDM04	38	38	38	38	38	38
	EDM05	38	38	38	38	38	38

يوضح الجدول أعلاه مصفوفة الارتباط بين متغيرات نموذج الانحدار حيث كان معامل الارتباط الأعلى بين الجودة (متغير تابع) ومحور5 (متغير مستقل) يساوي 0.64 علاقة طردية قوية.

جدول (7): طريقة ادخال المتغيرات

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ضمان مشاركة أصحاب المصلحة، ضمان اعداد وصيانة إطار الحوكمة، ضمان تحقيق المنفعة، ضمان تحسين إدارة المخاطر، ضمان تحسين إستخدام الموارد[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

b. All requested variables entered.

من الجدول أعلاه نلاحظ أسماء المتغيرات التي أدخلت في معادلة الانحدار والتحليل لم يستبعد أي متغير والطريقة المستخدمة هي نموذج الانحدار القياسي.

جدول (8): *الارتباط بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة*

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681[a]	.463	.379	.27813

ضمان مشاركة أصحاب المصلحة , ضمان اعداد وصيانة إطار الحوكمة, ضمان تحقيق المنفعة, ضمان تحسين إدارة المخاطر, ضمان تحسين إستخدام الموارد ,a. Predictors: (Constant)

b. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

من الجدول أعلاه نلاحظ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة يساوي 0.68 ارتباط طردي قوي وبقيمة معامل تحديد 0.64 وقيمة معامل التحديد المعدل يساوي 0.379 أي أن المتغيرات المستقلة تفسر 0.38 من التباين الحاصل في جودة الخدمات المصرفية.

جدول (9): *تحليل التباين*

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1	2.135	5	.427	5.520	.001[b]
Residual		2.475	32	.077		
Total		4.611	37			

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

b. Predictors: (Constant), ضمان مشاركة أصحاب المصلحة , ضمان اعداد وصيانة إطار الحوكمة, ضمان تحقيق المنفعة, ضمان تحسين إدارة المخاطر, ضمان تحسين إستخدام الموارد

من الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية (P-value= 0.001) أقل من ($\alpha = 0.05$) بالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وهو أن الانحدار معنوي أي يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع أي أن المتغير التابع نستطيع التنبؤ به من خلال المتغيرات المستقلة.

جدول (10): *معاملات الانحدار*

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1	2.352	.457		5.147	.000		
EDM01		.182	.199	.247	.914	.368	.230	4.349
EDM02		-.076	.136	-.114	-.559	.580	.407	2.454
EDM03		-.187	.178	-.221	-1.054	.300	.380	2.629
EDM04		.076	.162	.117	.467	.644	.265	3.768
EDM05		.489	.151	.637	3.239	.003	.433	2.308

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

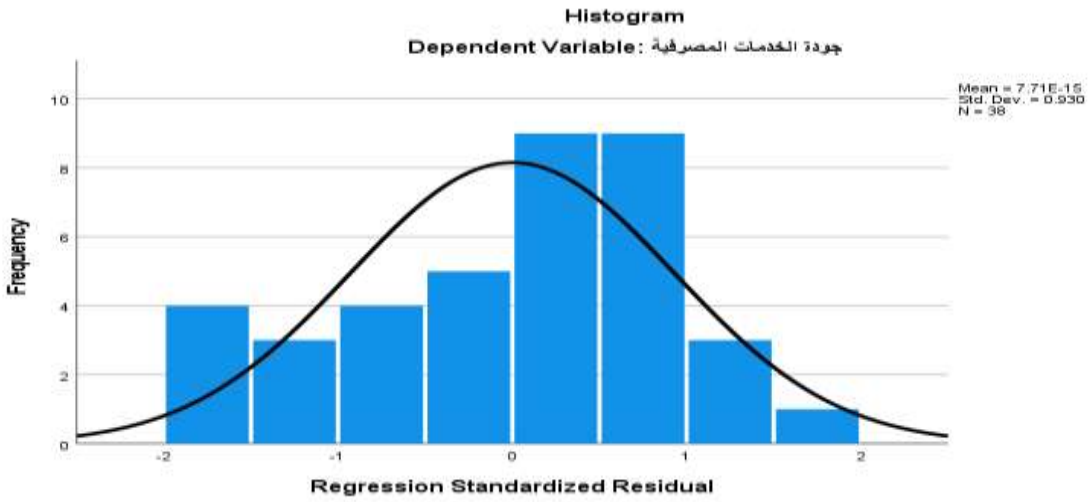
يشمل الجدول أعلاه معاملات الانحدار المعيارية والغير معيارية والخطأ المعياري وقيمة t مع القيمة الاحتمالية للاختبارات (الدلالة الاحصائية) وقيمة معاملات تضخم التباين (VIF) ومعاملات التسامح Tolerance حيث: VIF=1/Tolerance. ويتبين من هذه القيم عدم وجود مشكلة التعددية الخطية بين المتغيرات حيث كانت قيمة معاملات التضخم أقل من (5).

وتكون معادلة الانحدار كما يلي:

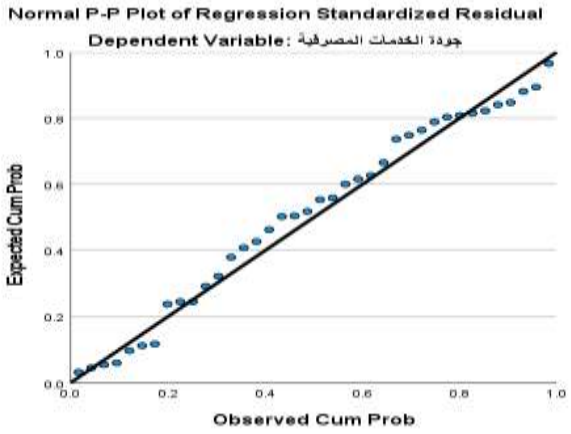
$$Y = 2{,}352 + 0{,}489X_5 + e$$

$$(\text{جودة الخدمات المصرفية})Y = 2{,}352 + 0{,}489 * \left(\text{ ضمان مشاركة أصحاب المصلحة }\right) + \text{خطأ التنبؤ}$$

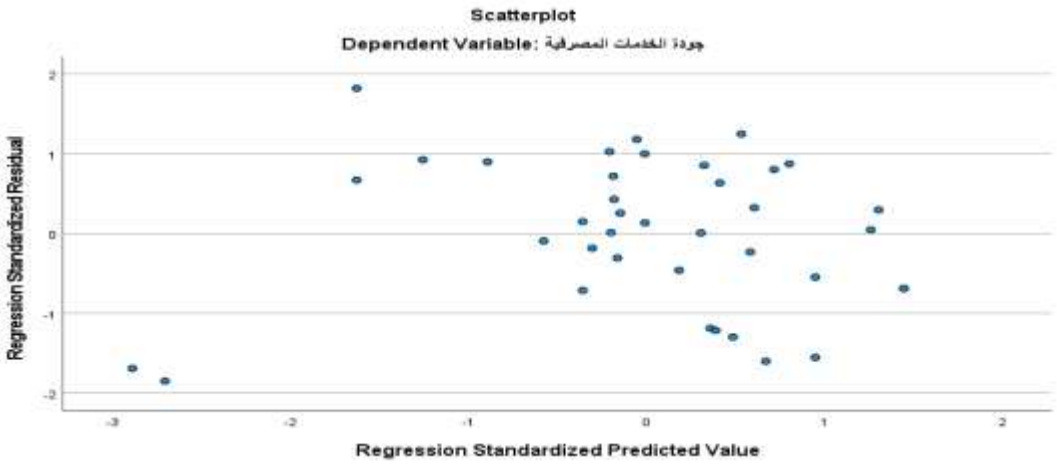
أظهر المتغيرين ضمان إعداد وصيانة إطار الحوكمة (EDM01) وضمان تحسين استخدام الموارد (EDM04) تأثيرا طرديا ولكنه غير معنوي إحصائيا؛ لأن مستوى الدلالة لكلا المتغيرين كان (0.368 و0.644) وهو أكبر من (0.05). وبينما كان لمتغيري ضمان تحقيق المنفعة (EDM02) وضمان تحسين استخدام الموارد (EDM03) تأثيرات عكسية سالبة إلا أن هذه التأثيرات غير معنوية إحصائيا بمستوى دلالة (0.580 و 0.300) وهي أكبر من (0.05). كما نلاحظ أن متغير ضمان مشاركة أصحاب المصلحة (EDM05) هو المتغير الوحيد الذي أبدى تأثيرا معنويا إيجابيا، حيث أن له أثر ذو دلالة عند مستوى المعنوية (P-value= 0.003) أقل من ($\alpha = 0.05$).



شكل (4): التوزيع الطبيعي للبواقي



شكل (5): مخطط الاحتمال الطبيعي للبواقي المعيارية للانحدار



شكل (6): شكل الانتشار للبواقي

10. النتائج والتوصيات

1.10 النتائج

بعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. وجود فجوة تطبيقية لأغلب أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات، فباستثناء بُعد (ضمان مشاركة أصحاب المصلحة) تُعد باقي الأبعاد (ضمان إعداد وصيانة إطار الحوكمة, ضمان تحقيق المنفعة, ضمان تحسين إدارة المخاطر, ضمان تحسين استخدام الموارد) مطبّقة بشكل صوري داخل المصارف ولا تُأثر بشكل فعّال على جودة الخدمات المصرفية المقدمة لزبائن المصارف محل الدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات التي أجريت في البيئة الليبية (التائب وفرج، 2025؛ Elsharif, 2023)، حيث أكدت كلتا الدراستين أن تطبيق إطار حوكمة (COBIT) في المصارف الليبية لا يزال عند مستوى متوسط.
2. يعتبر بُعد (ضمان مشاركة أصحاب المصلحة) مؤثر بشكل محوري على جودة الخدمات المصرفية في بيئة المصارف التجارية الليبية. وتنسجم هذه النتيجة مع نتائج الدراسات التي ربطت بين تكنولوجيا المعلومات وبين الاهتمام بتلبية احتياجات الزبائن المستفيدين أو أصحاب المصلحة. حيث أكدت دراسات (مفتاح والنسر، 2022؛ زوايمية وشهيدي، 2024؛ ديدوش، 2022) على أن للجوانب التكنولوجية تأثير حاسم وإيجابي على جودة الخدمات المقدمة للزبائن.
3. النتائج السلبية لبُعدي حوكمة تكنولوجيا المعلومات (ضمان تحقيق المنفعة وضمان تحسين استخدام الموارد) قد تكون مؤشرا لعدم توجيه الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بالمصارف محل الدراسة بالشكل الصحيح الذي يقلل من المخاطر ويعظم العائد ويحسن من جودة الخدمات المقدمة للزبائن. وتنسجم هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة (اكريم، 2019) حول عدم اشباع الحاجات المادية والمعنوية للعاملين والذي يؤثر سلبا على الأنظمة مما يعكس سوء إدارة للموارد البشرية والتكنولوجية. كما تختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (السجيني وآخرون، 2023) في العراق والتي أثبتت فاعلية الحوكمة في تحسين إدارة الموارد التكنولوجية، وكذلك دراسة (نبو وعافر، 2019) في الجزائر والتي أكدت على أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى تخفيض المخاطر وتعزيز الربحية. وفي الغالب يرجع هذا التعارض مع الدراسة الحالية لغياب النضج المؤسسي في التخطيط الاستراتيجي التكنولوجي داخل المصارف الليبية. فالمصارف الليبية تضخ الأموال لشراء تقنيات وأنظمة حديثة دون تطبيق إطار حوكمة حقيقي يضمن استغلال هذه الأنظمة ويحول هذه الأموال إلى تكاليف لا تعظم العائد ولا تحد من المخاطر التشغيلية.

2.10 التوصيات

من خلال النتائج التي توصلت لها الدراسة توصي الدراسة بالآتي:

1. نوصي لجان الحوكمة بوضع هياكل للحوكمة توضح الأدوار والصلاحيات وبالتالي توفر القاعدة التي يستند إليها في الاشراف والتوجيه وتحقيق الامتثال التام حتى الوصول للأهداف الموضوعة.
2. على المصارف التجارية أن تطور إطار عمل للامتثال يتوافق مع سياقها التشغيلي ويعالج التحديات التي تواجهها. على أن يدمج هذا الإطار أفضل الممارسات من المعايير المعترف بها مثل: COBIT2019، IOS، BASEL وغيرها من المعايير الدولية وقواعد العمل التي يمكن الاعتماد عليها في مجال حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
3. توصي الدراسة المصارف التجارية بتوفير وسائل تقنية لفتح باب التواصل بأدوات رقمية حديثة لاستقبال ملاحظات ومقترحات الزبائن والعاملين بالمصارف (تغذية راجعة) وذلك لإشراكهم في تصميم المنتجات أو الخدمات المصرفية لكي تكون هذه المنتجات متوافقة مع تطلعات واحتياجات زبائن تلك المصارف.
4. العمل على وضع مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لضمان تحقيق المنفعة وتحسين الموارد. فنجاح أي مشروع تقني جديد يمكن أن يقاس من خلال مدى مساهمته في تقليل زمن انتظار الخدمة ورفع مستوى رضا الزبون.

11. قائمة المراجع

اكريم، حمزة محمد محمود. (2019). أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الحد من مخاطر نظم المعلومات المحاسبية بالقطاع المصرفي: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 10*(1)، 1-35. https://doi.org/10.21608/jces.2019.50356

التائب, علي مفتاح، و فرج, محمد ابوخزام. (2025). مدى تطبيق نموذج عمليات الحوكمة (EDM) في المصارف التجارية الليبية وفقا لإطار كوبيت (COBIT): دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة. *مجلة البيان العلمية، 7*(19). https://doi.org/10.37375/bsj.v7i19.3304

ديدوش، هاجرة. (2022). *أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية: دراسة حالة عينة من البنوك التجارية*. [اطروحة دكتوراة منشورة]، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف. http://dspace.univ-chlef.dz/handle/123456789/1741

ديوان المحاسبة الليبي. (2024). التقرير السنوي العام 2023. ديوان المحاسبة. https://www.audit.gov.ly/ar/downloads/reports/

زوايمية، شرف الدين، وشهيدي، عماد. (2024). *دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر - وكالة قالمة*. [رسالة ماجستير منشورة]، جامعة 8 ماي 1945 قالمة. https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/15986

زيود، لطيف، علي، حسين، ونصور، ريم محمد. (2014). تحديد مستوى حوكمة تكنولوجيا المعلومات المطبق في المصرف التجاري السوري باللاذقية وفق إطار عمل (COBIT). *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 36*(2)، 189-210.

السجيني، عبدالحميد صبري، عبدالرزاق، سمير دنيا، وعياده، طيف خضر عياده. (2023). دور إطار (COBIT2019) في إدارة مخاطر عمليات تكنولوجيا المعلومات بالمصارف العراقية: دراسة ميدانية. *المجلة المصرية للدراسات التجارية، 47*(2)، 318-343. https://doi.org/10.21608/alat.2023.292967

مصرف ليبيا المركزي. (2023). دليل حوكمة تكنولوجيا المعلومات 2023. تم الاسترجاع من: https://cbl.gov.ly/micifaf/2023/10/-منشور-ا-ر-م-ن-رقم-21-لسنة-2023بشأن-دليل-حوكمة-تكنولوجيا-المعلومات.pdf

مصرف ليبيا المركزي. (2024). دليل الحوكمة للقطاع المصرفي المحدّث 2024. مسترجع من: https://cbl.gov.ly/micifaf/2024/12/-دليل-الحوكمة-للقطاع-المصرفي-المحدث-2024.pdf

مفتاح، حورية الهادي، والنسر، عبدالكريم ساسي. (2022). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية على بعض فروع المصارف العاملة بمدينة صرمان (شمال إفريقيا والجمهورية والصحارى). *مجلة دراسات الانسان والمجتمع*، *19*، 1-32.

نبو، إلهام لبنى، وعافر، سهام. (2019). *حوكمة تكنولوجيا المعلومات كآلية لتحسين الخدمات البنكية في الجزائر*. [رسالة ماجستير منشورة]، المركز الجامعي الونشريسي. http://dspace.univ-tissemsilt.dz/bitstream/handle/123456789/975/MM336-133.pdf

AL-Qatanani, K. M. (2025). The Impact Of Implementing Information Technology Governance Based On The COBIT-2019 Framework On Institutional Performance. *Edelweiss Applied Science and Technology, 9*(3), 84–95. https://doi.org/10.55214/25768484.v9i3.5117

Elsharif, T. A., Biçer, A. A., & Elfessi, A. M. (2023). Determining The Level of Information Technology Governance Applied in Accordance with The Framework of (COBIT) in the Libyan Commercial Banks. *Journal of the Academy of Graduate Studies for Research and Scientific Studies, 2*(8), 95-125.

Harguem, S., Boubaker, K. B., & Echatti, H. (2022). Information Technology Governance In The Tunisian Banking Industry-An Exploratory Study. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies, 11*(3), 121. https://doi.org/10.36941/ajis-2022-0072

Henderson, J. C., & Venkatraman, N. (1999). Strategic Alignment: Leveraging Information Technology For Transforming Organizations. *IBM Systems Journal, 38*(2), 472 - 484. https://doi.org/10.1147/SJ.1999.5387096

ISACA. (2018). COBIT 2019 Framework: Governance and Management Objectives. ISACA. https://www.isaca.org/resources/cobit

ISO. (2015). Information Technology Governance Of IT For The Organization (ISO/IEC Standard No. 38500:2015). International Organization for Standardization. https://www.iso.org/standard/62816.html

Juiz, C., & Toomey, M. (2015). To Govern IT, Or Not To Govern IT?. *Communications of the ACM, 58*(2), 58-64. https://doi.org/10.1145/2656385

Kang, G.D., & James, J. (2004). Service Quality Dimensions: An Examination Of Gronrooss Service Quality Model. *Managing Service Quality, 14*(4), 266-277. https://doi.org/10.1108/09604520410546806

Kulkarni, A. M., & Tilak, P. R. (2023). Customer Satisfaction in Banks: The Role of Service Quality. *International Journal of Research Publication and Reviews, 4*(11), 2650-2654. https://ijrpr.com/uploads/V4ISSUE11/IJRPR19417.pdf

Mohamed, A. M. E., Alnor, N. H. A., Mohammed, O. A. A., Al-Matari, E. M., Alhebri, A., & Ahmed, A. (2024). The Impact Of Information Technology Governance According To The COBIT On Performance. *International Journal of Advanced and Applied Sciences, 11*(3), 127-136. https://doi.org/10.21833/ijaas.2024.03.014

Panetta, I. C., Leo, S., Santoboni, F., & Vento, G. A. (2017). IT Governance In The Banking Sector: Evidence From Italy, Germany, France and Spain. *Journal of Economics and Business, 15*(2), 63-76. https://hdl.handle.net/10419/193877

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, 62*(1), 12-40.

Weill, P., & Ross, J. W. (2004). IT Governance*: How Top Performers Manage IT Decision Rights For Superior Results*. Harvard Business School Press.

Zeithaml, V.A. (1987). *Defining and Relating Prices, Perceived Quality and Perceived Value*, Marketing Science Institute, Cambridge, MA.