

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي بحث في عينة من المصارف الخاصة العراقية

م . م إحسان علي مبارك الجبوري
قسم المحاسبة, كلية مدينة العلم الجامعة
2016

ihsanaljubori@yahoo.com

الخلاصة

يهدف البحث إلى دراسة اثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المصرفي من خلال إبعادها المتمثلة في الأجهزة والمعدات, والبرمجيات وشبكات الاتصال وقاعدة البيانات, ومهارات الإفراديين الأداء المصرفي بإبعاده, البعد المالي, وبعد الزبائن, وبعد العمليات الداخلية, وبعد التعلم والنمو, والبعد الاجتماعي, وقد خلصت الدراسة إلى وجود دور لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي, وكان من أهم توصياتها العمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل أوسع والاعتماد على الأعمال الالكترونية بما يؤمن السرعة والجودة في تقديم الخدمات المصرفية للزبون, وتدريب بعض العاملين في المصارف على إعداد البرامج المصرفية المطلوبة, وإدخال المدراء في الإدارات العليا الدورات اللازمة لاكتسابهم الخبرات والمهارات الكافية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات, والتأكيد على تطبيق نظام (camels) الخاص بتقييم المصارف, وممارسة الأنشطة البنكية التأمينية, وتفعيل العمل بالموقع التبادلي, ودعم الأنشطة الثقافية والعلمية والاجتماعية كجزء من النشاطات التي تخدم المجتمع.

الكلمات المفتاحية

تكنولوجيا المعلومات, الأداء المصرفي, الأجهزة والمعدات, البرمجيات, شبكات الاتصال, قاعدة البيانات, مهارات الإفراد, البعد المالي, بعد الزبائن, بعد العمليات الداخلية, بعد التعلم والنمو, البعد الاجتماعي.

المصطلحات الإجرائية

1. شبكة الانترنت (Intranet) شبكة داخلية للمصرف.
 2. شبكة الاسترانت (Extranet) شبكة خارجية وتستخدم في العمليات المصرفية.
 3. الموقع التبادلي (transactional) أي السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراءات الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية .
 4. الموقع المعلوماتي (in formational) .ومن خلاله فأن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته .
 5. نظام CAMELS : نظام لتقييم البنوك يعتمد علي ستة عناصر للتقييم حيث يشير كل حرف في اسم النظام إلى احد هذه العناصر وهي: (C) تشير إلى كفاية رأس المال Capital Adequacy , و A تشير إلى جودة الأصول Asset Quality , و M تشير إلى الإدارة Management , و E تشير إلى العوائد (الإرباح) Earnings , و L تشير إلى السيولة Liquidity , و S إلى الحساسية إلى مخاطر السوق Sensitivity to market risk .
- أما في ما يتعلق بالمصطلحات الخاصة بالمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (الأداء المصرفي) فهي مطابقة لما ذكر في الكلمات المفتاحية وفي الجانب النظري ص 6 - 7.

The role of information technology in improving banking performance A sample of the Iraqi private banks Study

Ihsan Ali Mubarak Al-Juboori

Account dept, University College of Madenat Al-elem Baghdad, Iraq

2016

ihsanaljubori@yahoo.com

Abstract

The research aims to study the impact of information technology in the banking performance through clearance of hardware and equipment, software, networking, database, and the skills of individuals and the banking performance deportation, the financial dimension, and after the customers, after internal processes, after learning and growth, and the social dimension, has concluded the study to the existence of the role of information technology in improving banking performance, and it was the most important recommendations of the work on the use of information technology more widely and rely on e-business so as to ensure speed and quality in the provision of banking services to the customer, and the training of some of the workers in the banks on the required banking software setup, and the introduction of managers in senior management courses needed to acquire the experience and skills sufficient to deal with information technology, and the emphasis on the application of the system (camels private) evaluates the banks, and the practice of bank insurance activities, and activate the work-site interactive, and support cultural, scientific and social activities as part of the activities that serve the community.

key words: IT (Information technology), banking performance. Hardware, Software, Communication Networks, Database, people, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Processes Perspective, Learning and Growth Perspective

أولاً: منهجية الدراسة

1. المقدمة:

لقد شهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والقطاع المصرفي العراقي بصورة خاصة تسارعا ملحوظا في السنوات الأخيرة في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة وخاصة في بعض المصارف الخاصة والتي أدت بمجموعها إلى إحداث تحول جذري في العمل، وكان القطاع المصرفي واحد من أوائل القطاعات التي استفادت من الثورة التكنولوجية واستخداماتها المتعددة في المجالات المالية حيث كان لها الأثر الكبير على تحسين الخدمة للعملاء بالإضافة إلى تخفيض التكاليف، كما شهدت الصناعة المصرفية ظهور طرق حديثة لتقديم الخدمات المصرفية، ساهمت في خلق بيئة افتراضية صالحة لاستيعاب معظم الأنشطة وممارستها عن بعد باستخدام الهاتف والفاكس ساهم بشكل فعال في تقديم منتجات جديدة كعمليات الصيرفة الالكترونية وبطاقات الائتمان وخدمات الصراف الآلي، فضلا عن ما حققه استخدام الإنترنت في المجال المصرفي من إلغاء قيود الزمان والمكان والحصول على الخدمات المطلوبة بطريقة أسهل وأسرع ويكلف مخفضة [1]

2. مشكلة الدراسة:

تعدّ عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات إحدى متطلبات المرحلة الحالية في حياة الجهاز المصرفي العراقي إذ ينبغي على المصارف إن تعدّها في مقدمة الاستراتيجيات التي يجب إن تتبناها لمواجهة التحديات والتهديدات ومواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال الصيرفة والتكنولوجيا، وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تتركز في دور تكنولوجيا المعلومات وإثرها في تحسين الأداء المصرفي ، وبهذا يمكن القول إن مشكلة الدراسة تتبلور في:

ما هي علاقة تكنولوجيا المعلومات بإبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، قاعدة البيانات، مهارات الأفراد) بتحسين الأداء المصرفي بإبعاده (البعد المالي، بعد الزبائن، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو، البعد الاجتماعي)؟.

3. أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة من خلال ما يأتي :

(1) تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال تناولها أحد المواضيع المهمة والحديثة في مجال العمل المصرفي والذي يتمثل باستخدام تكنولوجيا المعلومات ، وتزداد أهمية الموضوع عندما يتم تناوله في بيئة مصرفية تبدو بأمس الحاجة إلى تطوير نشاطها المصرفي وهي البيئة العراقية.

(2) أن العديد من الدول انضمت إلى الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات (General Agreement on Trade in Service GATS) ، وهي الإطار المرجعي لدعم ثورة "التبادلية في قطاع الخدمات ، وهذا ما أسهم في استفادة الدول كافة من المزايا النسبية للاستثمار في قطاع الخدمات [2].

(3) إن الدراسة ستكون بمثابة محاولة لربط نتائجها التي سنتناول العناصر الرئيسة للنشاط المصرفي بما ينبغي أن يعتمد في استخدام التكنولوجيا الحديثة ، بما يواكب التطورات العالمية في هذا الجانب، وتوفير هذه المعلومات والبيانات لمتخذي القرار في المصارف العراقية.

4. أهداف الدراسة:

تتبلور أهداف الدراسة من خلال التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين أداء المصارف العراقية الخاصة ، ويمكن صياغة أهداف الدراسة كما يلي :

(1) التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المصرفي في المصارف العراقية الخاصة .

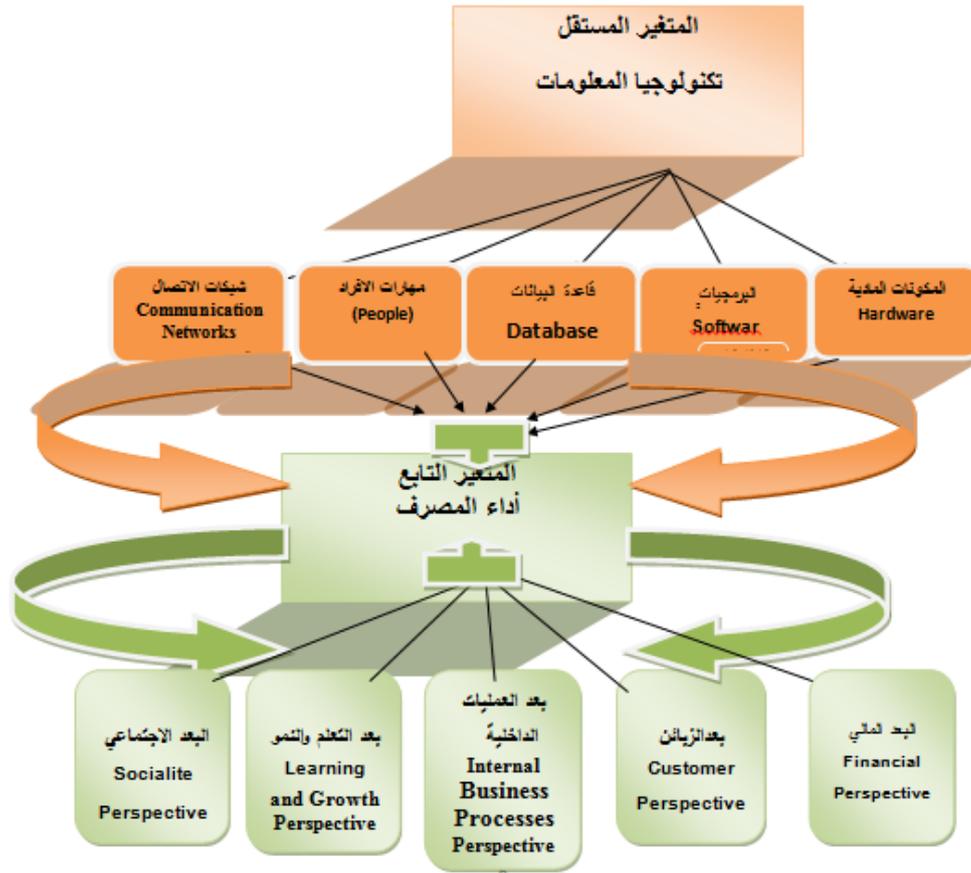
(2) التعرف على المتغيرات والعوامل التي لها علاقة بتكنولوجيا المعلومات والتي تمثل إبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، قاعدة البيانات، مهارات الأفراد).

- د. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قاعدة البيانات وبين الأداء المصرفي.
- هـ. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأفراد وبين الأداء المصرفي.
- ثانيا : الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
- أ) توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و البعد المالي.
- ب) توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد الزبائن.
- ج) توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد العمليات الداخلية.
- د) توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين اعادة تكنولوجيا المعلومات و بعد التعلم والنمو.
- هـ) توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والبعد الاجتماعي.

- 3) التعرف على علاقة إبعاد تكنولوجيا المعلومات بالأداء المصرفي بإبعاده (البعد المالي, بعد الزبائن,بعد العمليات الداخلية, بعد التعلم والنمو, البعد الاجتماعي)
5. فرضيات الدراسة:
- من خلال مشكلة وأهداف الدراسة تبلورت الفرضيتين الرئيسيتين والتي بدورها ستبلور إلى فرضيات فرعية حسب متطلبات الدراسة.
- أولاً : الفرضية الرئيسية : توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي , وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
- أ. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات وبين الأداء المصرفي.
- ب. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وبين الأداء المصرفي.
- ج. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال,وبين الأداء المصرفي.

(و)

مخطط الدراسة النظري: شكل رقم 1 مخطط الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر والمستوى التعليمي، وضرورة متابعة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات، والسعي لامتلاك أحدث البرامج والتطبيقات وتوفير الإمكانيات المادية والفنية والمعرفية نظرا لدورها في رفع الأداء الوظيفي وانعكاسات ذلك على الأداء المنظمي.

(2) دراسة (Rafiu Adewale (2014)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث الكلفة والكفاءة على أداء البنوك التجارية ومدى مساهمتها في تحسين الأداء وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يزيد من العائد على رأس المال العامل وكذلك العائد على موجودات القطاع المصرفي، وأن أكثر مساهمة للأداء يأتي من الكفاءة من حيث تكلفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقيام البنوك بتعزيز سياساتها في الاستخدام الأمثل والسليم للمعدات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائمة بدلا من استثمارات إضافية.

6. مجتمع وعينة الدراسة:

ستتخذ هذه الدراسة المصارف العراقية الخاصة المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية مجتمعا للدراسة، وتم اختيار كل من مصرف بغداد، مصرف آشور الدولي، المصرف الأهلي العراقي، مصرف الاتحاد العراقي، مصرف المنصور، كعينة للدراسة.

7. الدراسات السابقة

(1) دراسة صبا نوري الحمداني (2015)

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة (بالأجهزة والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال وقاعدة البيانات والموارد البشرية والتطبيقات) وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده (السرعة والجودة والموثوقية والمعرفة بالعمل)، وأظهرت النتائج وجود اثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في مستوى الأداء الوظيفي، وتوصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير (النوع الاجتماعي وعدد سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات

إن مصطلح تكنولوجيا Technology هو كلمة لاتينية مشتقة من كلمتين هما Techno وتعني مهارة فنية، وكلمة Technology وتعني علماً أو دراسة، وبذلك فإن مصطلح التكنولوجيا يعني تنظيم المهارة الفنية [3]، وعرف "Schmokler" التكنولوجيا بأنها عبارة عن مخزون من المعارف المتعلقة بالفن الصناعي الموجود في المجتمع وهذا المخزون أما إن يكون مجسداً في المكائن و المعدات أو لا يكون مجسداً و يتمثل في التصاميم و طرائق العمل و نتائج البحوث العلمية، وبموجب هذا التعريف ينظر إلى التكنولوجيا من جوانب المعرفة والعلم والفن أما بشكل خليط أو بالتركيز على بعضها و هناك الكثير من الباحثين متفقون مع هذا الاتجاه [4]، [5]، وهناك من يرى بان التكنولوجيا عبارة عن مجموعة من الأدوات و الوسائل و الحقائق التي يستعملها الإنسان في توجيه شؤون الحياة في أي مكان وزمان. [6]

2. تكنولوجيا الخدمات المصرفية الحديثة

نتيجة للتطور التكنولوجي التي تشهدها بيئة الأعمال اليوم وعلى كافة الصعد، إذ نلاحظ بوضوح معالم هذا التطور قد ألفت بظلالها على القطاع المصرفي والذي زاد من الاهتمام في عملية إدخال التكنولوجيا وكانت من نتائجه إدخال خدمات الصيرفة المباشرة وصيرفة الإنترنت التي لم تكن مجرد قنوات توزيع للخدمات المصرفية، وإنما كانت طريقة مختلفة تماماً في صناعة الخدمة المصرفية والمالية، ومن ثم سهل انتشار عمليات الصيرفة دولياً، فضلاً عن إن التكنولوجيا في المصارف تشكل استثماراً مهما كونها تؤثر بشكل مباشر في ربحية المصرف ولاسيما ربحيته الناجمة من الخدمات المعتمدة والمرتبطة بالتكنولوجيا مباشرة ومن هذه الخدمات [7]، [8] هي :

- (1) بطاقات الائتمان credit cards
- (2) الصراف الآلي (ATMs)
- (3) بطاقة الشيكات Card check
- (4) غرفة المقاصة الالكترونية والتسوية Electronic Clearing And Settlement Room
- (5) خدمات نقاط البيع Point Of Sale Services
- (6) الخدمات المصرفية عن بعد Remote Banking Services
- (7) صناديق الاستثمار Investment Funds
- (8) دفع الفواتير بواسطة الهاتف Pay Bills By Phone
- (9) الصيرفة المباشرة Direct Banking
- (10) خدمات التأمين Insurance Services
- (11) خدمات السفر Travel Services

إبعاد تكنولوجيا المعلومات 3.

تمثل إبعاد تكنولوجيا المعلومات بما يلي:

3) دراسة حمدان وآخرون (2012)

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر هيكل الملكية في مستوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وكذلك إلى اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المصارف المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر لهيكل الملكية في الاستثمار بالبرمجيات، والأجهزة، وأجهزة الصراف الآلي، وهناك تأثيراً موجباً لمستوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في القيمة السوقية المضافة، والعائد على السهم العادي، والعائد على الأصول للمصارف الأردنية، بينما لم يكن له دور في العائد على الاستثمار.

8. التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استقراء الدراسات السابقة لوحظ إن دراسة صبا قد تناولت اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الوظيفي فقط ، في حين تناولت دراسة Rafiu Adewale (2014) اثر تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة، وان الدراسة الحالية تناولت اثر تكنولوجيا المعلومات بإبعادها على الأداء المصرفي بإبعاده المالية، وبعد الزبائن، وبعد العمليات الداخلية، وبعد النمو والتعلم، والبعد الاجتماعي باعتباره من الإبعاد الحديثة في تقييم الأداء.

ثانياً: الإطار النظري

تعد المصارف من المنظمات المهمة والحيوية ضمن الاقتصاد الوطني لأي دولة، حيث تؤدي دوراً مهماً واستراتيجياً في تنفيذ أهداف السياسة المالية للدولة ومكوناتها بعناصرها الائتمانية والنقدية، وعليه فهي تساهم بشكل فعال في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وهذا الأمر يتطلب تفعيل آليات عمل المصارف وزيادة كفاءتها وفعاليتها الإدارية، وتشكل المصارف الخاصة في العراق مؤسسات مالية حديثة العهد في تقديم الخدمات المصرفية لعدد كبير من أفراد المجتمع واتجاه الاقتصاد العراقي نحو اقتصاد السوق، وتشكل هذه المصارف ثقلًا مركزياً في عملية التحول الاقتصادي الذي تطمح إليه الحكومة ، لذلك برزت الحاجة إلى تطوير العمل المصرفي في القطاع الخاص، لأهميته في إلية التحول نحو اقتصاد السوق، الأمر الذي يتطلب مواكبة التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات المصرفية، كمقدمة ضرورية وحتمية لعملية التحول الاقتصادي، من خلال بناء نظم المعلومات واستخدام تقانة المعلومات والتكنولوجيا الحديثة كأحد أهم مكونات إستراتيجية تطوير العمل المصرفي، نظراً لدور هذه النظم في تحسين أداء عمل هذه المصارف.

1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات

الوصول إلى تحقيق أهدافها من خلال تعظيم مخرجاتها بنسبة أكبر من مدخلاتها هي تلك المنظمة الأقدم على مواجهة التحديات البيئية واحتلال المراتب المتقدمة على منافسيها في مجال عملها نفسه، كما وان أداء الموارد البشرية وإن كان يمثل جزءاً من أداء المؤسسة ككل فهو في حقيقة الأمر لا يعبر عنه لوحده دون إدراج أداء الموارد الأخرى ما دامت المؤسسة تحقق أهدافها من خلال تفاعل مختلف مواردها المتوفرة؛ [17]، ويربط الباحثون الأداء بمدى بلوغ المنظمة لأهدافها أحياناً وأحياناً أخرى بمدى الاقتصاد في استخدام مواردها المتميزة بالندرة النسبية وبعبارة أخرى يستخدم للتعبير عن مستويات الكفاءة والفاعلية التي تحققها المؤسسة، حيث يقصد بالكفاءة مدى تحقيق الأهداف وبالتالي فهي تقاس بالعلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المرسومة، في حين يقصد بالفاعلية القدرة على تقليل الموارد المستخدمة دون المساس بالأهداف المحددة التي تقاس بالعلاقة بين النتائج وعوامله أو النتائج والموارد المستخدمة [18]، ويحصر (الشيباني)، الأداء في احد بعديه مرادفاً إما للكفاءة أو الفاعلية، فمنهم من يرى إن مفهوم الإنتاجية (الفاعلية) يتساوى مع مفهوم الأداء الشامل [19]، وعلى هذا الأساس فقد عرف الأداء على إنه "علاقة بين الموارد المخصصة والنتائج المحققة [20]، ومنهم من يرى بأنه يمثل" الكيفية التي تستخدم بها الوحدة الاقتصادية مواردها المادية والبشرية في سبيل تحقيق الأهداف المحددة [21]، وعلى خلاف هؤلاء الذين ركزوا على الفاعلية فقط، فقد ذهب آخرون إلى التركيز على الكفاءة لوحدها، حيث عرفه بعضهم بأنه: "الأهداف أو المخرجات التي يسعى النظام إلى تحقيقها"، أو النتائج المتحصل عليها [22]، وفي الواقع الكفاءة والفاعلية هما وجهان متلازمان عندما يتعلق الأمر بقياس الإنجازات كما يعكس ذلك التوجه الذي يعرف الأداء انطلاقاً من البعدين حيث عرف بأنه: "العلاقة بين النتيجة والمجهود وهو أيضاً معلومة كمية في اغلب الأحيان تبين حالة أو درجة بلوغ الغايات والأهداف والمعايير والخطط المتبعة من طرف المنظمة.

5. إبعاد الأداء المصرفي The dimensions of the banking performance

حيث تتمثل إبعاد الأداء المصرفي بما يلي:

(1) البعد المالي Financial Perspective

يمثل البعد المالي مقدار الربحية الإستراتيجية (المستقبلية عن طريق تخفيض الكلف وزيادة القدرة التنافسية للمنظمة والنمو أمام المنظمات الأخرى وتعد العمليات التشغيلية قاعدة هذا المحور [23]

(1) الأجهزة والمعدات Hardware [9]

ويتضمن جميع الوسائل المادية والأدوات المستخدمة في معالجة البيانات من وسائل الإدخال ووحدة المعالجة المركزية ووسائل الإخراج والوسائل الأخرى الخاصة بربط الأجزاء مع بعضها.

(2) البرمجيات Software [10]

وهي الأنظمة والتعليمات التفصيلية التي تساعد الحاسوب على تنفيذ المهام المطلوبة ومعالجة البيانات وتوثيقها وتسجيلها وعرضها كمخرجات نهائية لا أداء العمل.

(3) شبكات الاتصال Communication Networks [11]

وتتمثل الأجهزة ووسائل الاتصال عن بعد كالفاكس والهاتف وشبكات الانترنت والإكسترنت.

(4) قاعدة البيانات Database [12]

وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها على أجهزة ووسائل خزن مثل الأقراص الصلبة للحاسبة والأقراص المرنة.

(5) مهارات الأفراد people [13]

وتضم العنصر الأساسي في استخدام أجهزة الحاسوب المعتمد على نظام المعلومات، وهم الأفراد القائمون على تشغيل الأنظمة وهم قسمين: المستخدمين النهائيين (End Users) و المتخصصون بنظام المعلومات (IS Specialists).

4. الأداء المصرفي

يمثل مصطلح الأداء مفهوماً جوهرياً وأساسياً بالنسبة لمنظمات الأعمال عموماً والقطاع المصرفي بشكل خاص، وإن مفهوم الأداء باعتباره تقييم لإسهامات العامل في استراتيجيات الأعمال هو عملية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين من أجل تحقيق هدف محدد خطت له المنظمة مسبقاً [14]، ويركز هذان المفهوم على خصوصية الجهد الفردي في الأداء باعتبارها أصلاً مشتقة من فكرة أداء الموارد البشرية لأنه يمثل ناتج مجهودات الأعمال في وحدة متخصصة وتتشكل بتفاعلها مع موارد أخرى محصلة أكبر وأشمل لناتج المجهودات لتتخذ مساحة أكبر في الشمولية معبرة عن مفهوم الأداء ليشمل المنظمة ككل، ويوصف الأداء المنظمي بأنه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالضرورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها [15]، ويرى البعض إن الأداء المنظمي بأنه (محصلة لكافة العمليات التي تقوم بها المنظمة وأي خلل في أي منها لا بد من إن يؤثره الأداء، الذي يعد مرآة المنظمة) [16]، وأشار (Silva & Callahan) إلى إن المنظمة التي تكون لديها القدرة على استخدام جميع مواردها بطريقة كفوءة وناجحة من أجل

الموارد والأنظمة والتسهيلات لمساندتهم في انجاز الأهداف ، وبدون التعلم والنمو في المنظمة ، فأنها غير قادرة على التكيف مع البيئة المتغيرة

(5) البعد الاجتماعي Socialite Perspective

وجدت منظمات الأعمال لتساهم في تطوير المجتمع والاهتمام بمتطلباته، ولا يفترض أن يقتصر دورها على خدمة مصالحها الذاتية ومصالح الملاك، فقد توسع الدور الاجتماعي لمنظمات الأعمال وفق اعتبارات تطور قدراتها من جانب وازدياد الضغوط من قبل فئات متعددة في المجتمع من جانب آخر، حيث تطورت منظمات الأعمال بشكل كبير وتوسعت وازداد تأثيرها على مختلف نواحي الحياة واهتمامها بمختلف فئات المجتمع [28]، فقد عرض (Holmes) المسؤولية الاجتماعية باعتبارها إلزام على منظمة الأعمال تجاه المجتمع التي تعمل فيه عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية

ويمثل حقوق المالكين وحملة الأسهم في المنظمة وان أهداف هذا المحور هي ربحيتها في المستقبل وزيادة حصة حملة الأسهم من العائد على استثماراتهم فالمقاييس المالية تتمثل بالربحية ونمو المبيعات وقياس المخاطرة. [24]

(2) بعد الزبائن Customer Perspective

تأتي أهمية الزبائن في الشركة لان الزبون هو الذي يولد الربح للمنظمة [25] ومحور الزبائن مصدرا " هاما " في تركيبة الإيرادات المتعلقة بالأهداف المالية وبالتالي فان هذا المحور سيعرض ويعكس أجزاء الأسواق والزبائن الذين تعول عليهم وحدات الأعمال والمنافسة ويحتوي هذا المحور على عدة مقاييس منها :

(أ) الاحتفاظ بالزبائن : (ولاء الزبائن) [26]

ولاء الزبائن = $\frac{\text{عدد الزبائن الجدد}}{\text{عدد الزبائن الحاليين}}$

(ب) الحصة السوقية

الحصة السوقية = $\frac{\text{حجم الودائع الكلية للمنظمة}}{\text{حجم الودائع الكلية للقطاع}}$

(ج) إشباع رغبات الزبائن : (رضا الزبائن)

(د) اكتساب زبائن جدد

(3) بعد العمليات الداخلية Internal Business Processes Perspective

هذا المحور يعتبر التمهيد لعمليات محور الزبائن عن طريق رفع القيمة للزبون والمحور المالي عن طريق أغناء المالكين، إن محور العمليات الداخلية ينطوي على العمليات التشغيلية الحاسمة والتي تتمثل [27].

- أ. خلق وبناء الامتيازات من خلال البحث على الإبداع والابتكار لتطوير منتجات وخدمات جديدة واختراق الأسواق والزبائن الجدد .
- ب. تحسين القيمة المقترحة للزبائن من خلال التوسع والاعتماد على العلاقات مع الزبائن الحاليين.
- ج. تحقق المزايا التشغيلية من خلال التحسينات المتعلقة بإدارة سلسلة التشغيل ، العمليات الداخلية ، الانتفاع من الموجودات ، وإدارة الطاقة والموارد .

(4) بعد التعلم والنمو Learning and Growth Perspective

المحور الرابع من محاور قياس وتقويم كفاية الأداء وتقويمه يتركز حول التعلم التنظيمي والنمو الذي يقصد به تحديد وتشخيص البنية التحتية التي تبني عليها المنظمة لخلق وتطوير طويل الأجل ، وان أي منظمة تحتاج إلى ما هو مناسب من

ثالثاً: الجانب الميداني

1. مجتمع وعينة الدراسة

أ) نبذة عن عينة البحث

جدول رقم(1)

ت	اسم المصرف	سنة التأسيس	قيمة رأس المال في 2014	عدد الفروع في 2014	عدد الموظفين في 2014
1	مصرف بغداد BBOB توجد مشاركة بنك الخليج المتحد البحراني و بنك برقان - الكويت	18/2/1992	250 مليار	41 فروع مغلقة	1082
2	المصرف الأهلي العراقي مشاركة مع بنك كابيتال الأردني	1/2/1995	250 مليار	9 فروع	286
3	مصرف الاتحاد العراقي BUOI	23/9/2002	252 مليار	6	217
4	مصرف أئشور الدولي BASH	25/4/2005	250 مليار	7	184
5	مصرف المنصور BMNS توجد مشاركة مع بنك قطر	13/9/2005	250 مليار	9	250

المصدر: التقارير السنوية للمصارف عينة البحث لعام 2014

أ) توزيع العينة حسب المنصب:

جدول رقم (2) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المنصب

النسبة المئوية	التكرارات	المنصب
3.8%	5	مدير مفوض
5.4%	7	معاون مدير مفوض
39.2%	51	مدير قسم

مسؤول وحدة	14	%10.8
ملاحظ أول	4	%3.1
دائرة التخطيط والموازنة	2	%1.5
الإدارة القانونية	2	%1.5
إدارة النشاط المصرفي الخارجي	3	%2.3
إدارة تقنيات المعلومات	18	%13.8
إدارة الفروع	3	%2.3
إدارة الموارد البشرية	3	%2.3
أقسام مرتبطة بالمدير المفوض	3	%2.3
مجموعة الأعمال البنكية	3	%2.3
مجموعة مخاطر الائتمان	4	%3.1
مجموعة العمليات المصرفية	3	%2.3
مجموعة الموارد البشرية	2	%1.5
مجموعة التدقيق والرقابة	3	%2.3
المجموع	130	% 100

(ب) حجم العينة

$$= \frac{z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{\rho^2} n_0$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$= \frac{1.96^2 \cdot 0.28 \cdot 0.72}{0.05^2} = \underline{\underline{309.8 n_0}}$$

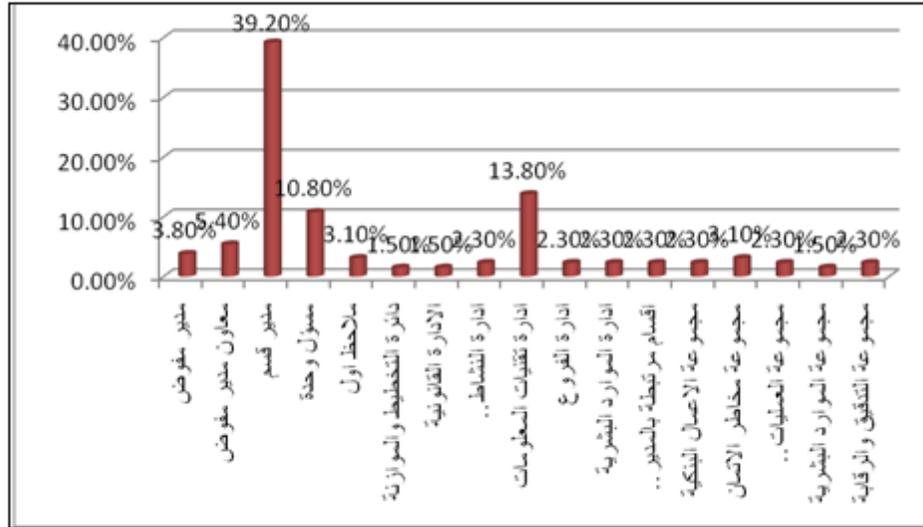
$$n = \frac{309.8}{1 + \frac{309.8}{224}} = \underline{\underline{130}}$$

حيث إن n تمثل حجم العينة المختارة وإن N تمثل حجم المجتمع و p تمثل النسبة الاحتمالية, و Q تمثل النسبة المكمل لها .

(أ) أداة الدراسة

استخدم الباحث أداة الاستبانة لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة حيث قام بتصميم الاستبانة من جزئين رئيسيين يتكون الجزء الأول من البيانات العامة عن العينة مثل الجنس والعمر والخبرة والموقع الإداري الخ ويتكون الجزء الثاني من البيانات الأساسية مقسمة على محاور الدراسة الرئيسية، وكما موضح في الملحق رقم (1) .

شكل رقم (2) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المنصب



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2016

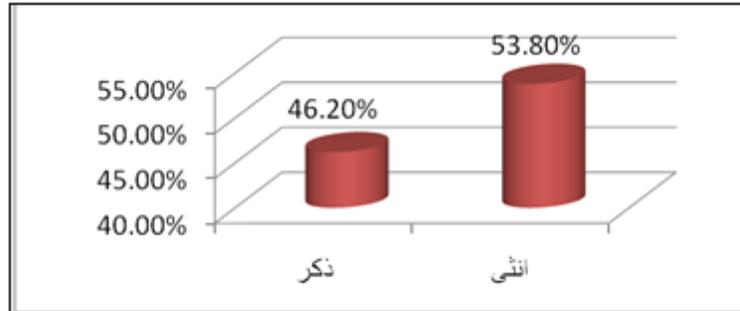
(أ) توزيع العينة حسب الجنس:

جدول رقم (3) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	60	46.2%
أنثى	70	53.8%
المجموع	130	100.0%

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2016

شكل رقم (3) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير النوع



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2016

(أ) توزيع العينة حسب العمر:

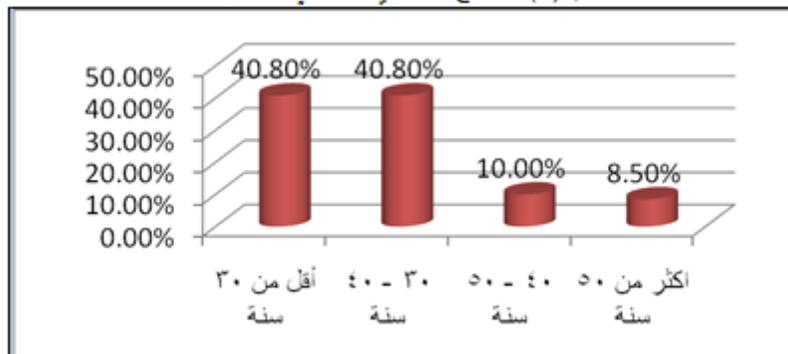
جدول رقم (4)

التوزيع التكراري والنسبي لمتغير العمر

النسبة المئوية	التكرارات	العمر
40.8%	53	أقل من 30 سنة
40.8%	53	30 - 40 سنة
10.0%	13	40 - 50 سنة
8.5%	11	أكثر من 50 سنة
100.0%	130	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2016

شكل رقم (4) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير العمر



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2016

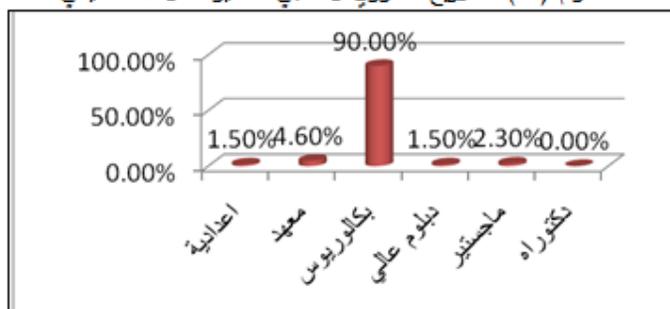
(أ) توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (5) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المؤهل التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل التعليمي
%1.5	2	إعدادية
%4.6	6	معهد
%90.0	117	بكالوريوس
%1.5	2	دبلوم عالي
%2.3	3	ماجستير
%0.0	0	دكتوراه
%100.0	130	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2016

شكل رقم (5) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المؤهل التعليمي



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2016

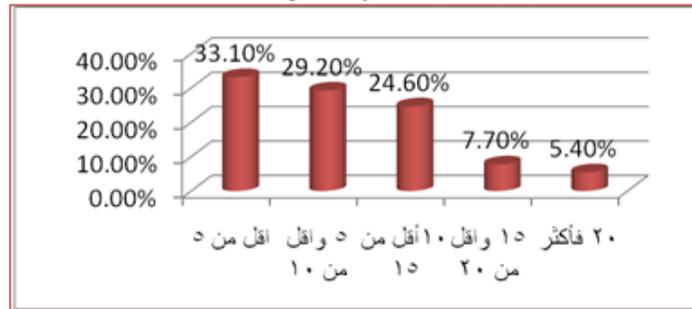
(أ) توزيع العينة حسب سنوات الخبرة:

جدول رقم (6) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة
%33.1	43	أقل من 5
%29.2	38	5 وأقل من 10
%24.6	32	10 أقل من 15
%7.7	10	15 وأقل من 20
%5.4	7	20 فأكثر
%100.0	130	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2016

شكل رقم (6) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير سنوات الخبرة



المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2016

2. صدق وثبات الاستبانة:

الثبات يعني إن تعطي الاستبانة نتائج متقاربة أو نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها أكثر من مرة في نفس الظروف وللتحقق من ذلك تم توزيع (50) استمارة لعينة استطلاعية عن طريق الاتساق الداخلي (الفاكرونباخ) ولقد كان معامل ألفا كرونباخ = (0.85,8) وهو معامل ثبات عال يدل على ثبات المقياس وصلاحيته للدراسة ومعامل الصدق هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات و هو (0.92,3) وهذا يدل على إن هنالك صدق عال للمقياس وصالح للدراسة مما يؤكد دقة الاستبانة وتمتعها بالثقة والقبول لما ستخرج به هذه الدراسة من نتائج.

أ. طريقة ألفا كرونباخ :

حيث تم حساب الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ الموضحة فيما يلي:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{n}{(n - 1) \text{ تباين الدرجات الكلية}}$$

حيث $n =$ عدد عبارات القائمة

جدول رقم (7)

معامل ألفا كرونباخ للثبات والصدق لكل محور

الرقم	المحور	عدد الفقرات	الثبات	الصدق
1	الأجهزة والمعدات	10	0.78	0.88
2	الإفراد	17	0.85	0.92
3	شبكات الاتصال	6	0.68	0.82
4	قاعدة البيانات	6	0.84	0.92
5	البرمجيات	18	0.89	0.94
1	البعد المالي	11	0.85	0.92
2	بعد الزبائن	19	0.94	0.97
3	بعد العمليات الداخلية	21	0.91	0.95

4	بعد النمو والتعلم	21	0.89	0.94
5	البعد الاجتماعي	11	0.95	0.97
	الاستبانة	134	0.85,8	0.92,3

المصدر: من إعداد الباحث

3. تحليل البيانات واختبار الفروض

من خلال مشكلة وأهداف الدراسة تبلورت الفرضيات الرئيسية الثلاث والتي بدورها ستتبلور إلى فرضيات فرعية وحسب متطلبات الدراسة:-

أولاً: الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي .

جدول (8) اختبار الفرضية الرئيسية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
تكنولوجيا المعلومات	4.03	0.351	4.053	258	0.00	ذات دلالة إحصائية
الأداء المصرفي	3.78	0.597				

تبين من الجدول (8) أعلاه إن قيمة اختبار (ت) هي (4.053) بقيمة معنوية (0.000) وهي اقل من القيمة احتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي. وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

أ) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات وبين الأداء المصرفي.

جدول (9) اختبار الفرضية الفرعية أ

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
الأجهزة والمعدات Hardware	4.28	0.466	7.411	258	0.00	ذات دلالة إحصائية
الأداء المصرفي	3.78	0.597				

تبين من الجدول (9) أعلاه إن قيمة اختبار (ت) هي (7.411) بقيمة معنوية (0.000) وهي اقل من القيمة احتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات وبين الأداء المصرفي.

ب) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وبين الأداء المصرفي.

جدول (10) اختبار الفرضية الفرعية ب

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
البرمجيات Software	4.71	0.590	-1.045	258	0.029	ذات دلالة إحصائية

الأداء المصرفي	3.78	0.597	إحصائية
----------------	------	-------	---------

يتبين من الجدول (10) أعلاه إن قيمة اختبار ت هي (-1.045) بقيمة معنوية (0.029) وهي اقل من القيمة احتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية معنوية بين البرمجيات وبين الأداء المصرفي.

ج) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال وبين الأداء المصرفي.
جدول (11) اختبار الفرضية الفرعية ج

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
شبكات الاتصال	4.22	0.449	6.577	258	0.00	ذات دلالة إحصائية
الأداء المصرفي	3.78	0.597				

يتبين من الجدول (11) أعلاه إن قيمة اختبار ت هي (6.577) بقيمة معنوية (0.000) وهي اقل من القيمة احتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال وبين الأداء المصرفي.

د) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قاعدة البيانات وبين الأداء المصرفي.
جدول (12) اختبار الفرضية الفرعية د

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
قاعدة البيانات	4.05	0.735	3.149	258	0.00	ذات دلالة إحصائية
الأداء المصرفي	3.78	0.597				

يتبين من الجدول (12) أعلاه إن قيمة اختبار ت هي (3.149) بقيمة معنوية (0.000) وهي اقل من القيمة احتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قاعدة البيانات وبين الأداء المصرفي.

هـ) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأفراد وبين الأداء المصرفي.
جدول (13) اختبار الفرضية الفرعية هـ

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
الأفراد	3.82	0.479	0.458	258	0.004	ذات دلالة إحصائية
الأداء المصرفي	3.78	0.597				

يتبين من الجدول (13) أعلاه إن قيمة اختبار ت هي (0.458) بقيمة معنوية (0.004) وهي اقل من القيمة احتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية معنوية بين الأفراد وبين الأداء المصرفي.

ثانياً: الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي بإبعاده المختلفة.

جدول (14)

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
تكنولوجيا المعلومات	4.03	0.351	4.053	258	0.00	ذات دلالة إحصائية
الأداء المصرفي	3.78	0.597				

يتبين من الجدول (14) أعلاه إن قيمة اختبار ت هي (4.053) بقيمة معنوية (0.00) وهي أقل من القيمة احتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي.

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية

أ. توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و البعد المالي.

جدول (15)

اختبار الفرضية الفرعية أ من الفرضية الرئيسية الثانية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
البعد المالي	3.98	0.528	2.861	258	0.00	ذات دلالة إحصائية
تكنولوجيا المعلومات	3.78	0.597				

يتبين من الجدول (15) أعلاه إن قيمة اختبار ت هي (2.861) بقيمة معنوية (0.00) وهي أقل من القيمة احتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و البعد المالي .

ب. توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وبعده الزبائن

جدول (16)

اختبار الفرضية الفرعية ب من الفرضية الرئيسية الثانية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
بعد الزبائن	3.81	0.683	0.290	258	0.000	ذات دلالة إحصائية
تكنولوجيا المعلومات	3.78	0.597				

يتبين من الجدول (16) أعلاه إن قيمة اختبار ت هي (0.290) بقيمة معنوية (0.000) وهي أقل من القيمة احتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وبعده الزبائن.

ج. توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وبعده العمليات الداخلية.

جدول (17) اختبار الفرضية الفرعية ج من الفرضية الرئيسية الثانية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
العمليات الداخلية	3.85	0.599	0.934	258	0.035	ذات دلالة إحصائية

تكنولوجيا المعلومات	3.78	0.597			إحصائية
---------------------	------	-------	--	--	---------

يتبين من الجدول (17) أعلاه إن قيمة اختبار ت هي (0.934) بقيمة معنوية (0.035) وهي أقل من القيمة احتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وبعد العمليات الداخلية .

د . توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين اعادة تكنولوجيا المعلومات و بعد التعلم والنمو .

جدول (18) اختبار الفرضية الفرعية د من الفرضية الرئيسية الثانية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
بعد التعلم والنمو	3.75	0.697	-0.478	258	0.003	ذات دلالة إحصائية
تكنولوجيا المعلومات	3.78	0.597				

يتبين من الجدول رقم (18) أعلاه إن قيمة اختبار ت هي (-0.478) بقيمة معنوية (0.003) وهي أقل من القيمة احتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و بعد التعلم والنمو .

هـ . توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والبعد الاجتماعي.

جدول (19) اختبار الفرضية الفرعية هـ من الفرضية الرئيسية الثانية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
البعد الاجتماعي	3.54	0.950	-2.437	217	0.01	ذات دلالة إحصائية
تكنولوجيا المعلومات	3.78	0.597				

يتبين من الجدول (19) أعلاه إن قيمة اختبار ت هي (-2.437) بقيمة معنوية (0.00) وهي أقل من القيمة احتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والبعد الاجتماعي .

ثالثاً: نموذج الانحدار الخطي البسيط بين وتكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي.

جدول (20) نموذج الانحدار الخطي البسيط

القيمة المعنوية	اختبار (ت)	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		النموذج
		Beta	المعلمت	الخطأ القياسي	
0.267	1.114		0.709	0.637	الثابت
0.000	7.900	0.575	0.737	0.093	تكنولوجيا المعلومات

المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات

المتغير التابع الأداء المصرفي

الأداء المصرفي = 0.709 + 0.737(تكنولوجيا المعلومات)

$$Y = 0.709 + 0.737 x$$

حيث إن :

1. Y تمثل الأداء المصرفي

2. X_1 تمثل تكنولوجيا المعلومات

يتبين من الجدول رقم (19) إن نموذج الانحدار يوضح اثر المتغير التي يمكن إن تؤثر على المتغير التابع ووجد إن تكنولوجيا المعلومات المصرفية تؤثر إيجابا على الأداء المصرفي لان قيمة اختبار (ت) هي (7.900) بقيمة معنوية (0.00) وهي اقل من القيمة الاحتمالية (0.05).

6. يتبين من الجدول رقم (13) إن قيمة اختبار ت هي

(0.458) بقيمة معنوية (0.004) وهي اقل من

القيمة الاحتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة

ذات دلالة إحصائية معنوية بين الأفراد وبين الأداء

المصرفي.

7. يتبين من الجدول رقم (14) إن قيمة اختبار ت هي

(4.053) بقيمة معنوية (0.00) وهي اقل من القيمة

الاحتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة

إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات

والأداء المصرفي.

8. يتبين من الجدول رقم (15) إن قيمة اختبار ت هي

(2.861) بقيمة معنوية (0.00) وهي اقل من القيمة

الاحتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة

إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات

و البعد المالي .

9. يتبين من الجدول رقم (16) إن قيمة اختبار ت هي

(0.290) بقيمة معنوية (0.000) وهي اقل من

القيمة الاحتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة

إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات

وبعد الزبائن.

10. يتبين من الجدول رقم (17) إن قيمة اختبار ت هي

(0.934) بقيمة معنوية (0.035) وهي اقل من

القيمة الاحتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة

إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات

وبعد العمليات الداخلية .

11. يتبين من الجدول رقم (18) إن قيمة اختبار ت هي

(-0.478) بقيمة معنوية (0.003) وهي اقل من

القيمة الاحتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة

إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات

و بعد التعلم والنمو.

رابعا:النتائج والتوصيات

من خلال تحليل استمارة الاستبانة وتقريغها باستخدام برنامج

Spss, توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات والنتائج التالية:

(أ) النتائج

1. تبين من الجدول رقم (8) إن قيمة اختبار (ت) هي

(4.053) بقيمة معنوية (0.000) وهي اقل من

القيمة الاحتمالية (0.05) وهذا يعني إنه توجد علاقة

إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا

المعلومات والأداء المصرفي.

2. تبين من الجدول رقم (9) إن قيمة اختبار (ت) هي

(7.411) بقيمة معنوية (0.000) وهي اقل من

القيمة الاحتمالية (0.05) وهذا يعني إنه توجد علاقة

ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات وبين

الأداء المصرفي.

3. يتبين من الجدول رقم (10) إن قيمة اختبار ت هي

(-1.045) بقيمة معنوية (0.029) وهي اقل من

القيمة الاحتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة

ذات دلالة إحصائية معنوية بين البرمجيات وبين

الأداء المصرفي.

4. يتبين من الجدول رقم (11) إن قيمة اختبار ت هي

(6.577) بقيمة معنوية (0.000) وهي اقل من

القيمة الاحتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة

ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال ,وبين

الأداء المصرفي.

5. يتبين من الجدول رقم(12) إن قيمة اختبار ت هي

(3.149) بقيمة معنوية (0.000) وهي اقل من

القيمة الاحتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة

ذات دلالة إحصائية بين قاعدة البيانات وبين الأداء

المصرفي.

9. لا يوجد دعم واضح للأنشطة الثقافية والعلمية من خلال عقد المؤتمرات والندوات والمهرجانات، ولا توجد مساهمات في الجمعيات الخيرية أو إعطاء منح دراسية.

(ب) التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة تم التوصل إلى التوصيات التالية:

1. العمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل أوسع والاعتماد على الأعمال الالكترونية بما يؤمن السرعة والجودة في تقديم الخدمات المصرفية للزبون.
2. تدريب بعض العاملين في المصرف على إعداد البرامج المصرفية المطلوبة من خلال إدخالهم الدورات التدريبية المطلوبة بالتزامن مع الاستعانة بالخبرات الخارجية.
3. إدخال المدراء في الإدارات العليا الدورات اللازمة لاكتسابهم الخبرات والمهارات الكافية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات.
4. استخدام شبكة الاكسترا نت، والعمل على أسلوب الربط المباشر في توفير البيانات أو السيطرة المركزية على البيانات والمعلومات، والسعي لامتلاك نقاط بيع الكترونية.
5. التأكيد على تطبيق نظام (camels) والخاص بتقييم المصارف .
6. ممارسة الأنشطة البنكية التأمينية أو تقديم هدايا للزبائن كجزء من المحفزات للمودعين.
7. تفعيل العمل بالموقع التبادلي للسماح للعملاء بالوصول إلى حساباتهم وإجراء بعض العمليات المصرفية بما يؤمن السرعة ورضا الزبون.
8. دعم الأنشطة الثقافية والعلمية من خلال عقد المؤتمرات والندوات والمهرجانات، كجزء من النشاطات التي تخدم المجتمع، وإعطاء منح دراسية للخريجين.

المصادر

1. المعشر، سامر برهم، دور وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الصناعة المصرفية، جريدة الدستور الأردنية، العدد 19749، 2008.
2. تقرير مناخ الاستثمار العربي، 2004، ص، 142.

12. يتبين من الجدول (19) إن قيمة اختبار ت هي (-2.437) بقيمة معنوية (0.00) وهي اقل من القيمة الاحتمالية (0.05) هذا يعني إنه توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والبعد الاجتماعي.

13. يتبين من الجدول رقم (20) إن نموذج الانحدار يوضح اثر المتغير المستقل على المتغير التابع ووجد إن تكنولوجيا المعلومات المصرفية تؤثر إيجابا على الأداء المصرفي لان قيمة اختبار (ت) هي (7.900) بقيمة معنوية (0.00) وهي اقل من القيمة الاحتمالية (0.05) .

ومن خلال ما تقدم من نتائج تتبلور الاستنتاجات

التالية

1. تجمع المصارف بين الأعمال التقليدية والإعمال الالكترونية في تسيير أعمالها، الأمر الذي يؤثر سلبا على رضا الزبون.
2. لا تعتمد المصارف على الخبرات الداخلية في إعداد البرامج المطلوبة لعدم امتلاكها الخبرات اللازمة بل تعتمد على الخبرات الخارجية من خلال الاستعانة بالخارج.
3. لا تمتلك الإدارات العليا الخبرات والمهارات الكافية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات.
4. تفتقر اغلب المصارف وجود شبكة الاكسترا نت، فضلا عن عدم امتلاكها أسلوب الربط المباشر في توفير البيانات أو السيطرة المركزية على البيانات والمعلومات .
5. هناك تباين في تطبيق نظام (camels) والخاص بتقييم المصارف.
6. لا تمارس المصارف الأنشطة البنكية التأمينية أو تقديم هدايا للزبائن كجزء من المحفزات للمودعين.
7. لا يعتمد اغلب المصارف على الموقع التبادلي للسماح للعملاء بالوصول إلى حساباتهم وإجراء بعض العمليات المصرفية.
8. تفتقر اغلب المصارف إلى نظام مكافآت وحوافز فعال .

15. السنهوري، محمد مصطفى، إدارة البنوك التجارية، دار الفكر الجامعي، 2013، ص93.
16. حسن، صلاح، البنوك ومخاطر الأسواق المالية العالمية، دار الكتاب الحديث للنشر، 2011، ص56.
17. الغندور، حافظ كامل، محاور التحديث الفعال في المصارف العربية، بيروت: اتحاد المصرف العربية 2003.
18. البنك المركزي العراقي المديرية العامة للإحصاء والأبحاث قسم بحوث السوق المالية، التقرير السنوي للاستقرار المالي في العراق لعام 2014، ص17.
19. السالم، مؤيد سعيد، صالح، عادل حرحوش، "إدارة الموارد البشرية"، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد، 2000، ص 166.
20. Miller, Alex & dess, Gregory G., strategic Management, Mc Grow – Hill – 1990, p.757.
21. Daft, R. "Organization Theory and Design", 7thEd, South W. college publishing, USA. (2001),p9.
22. الغالي، طاهر محسن منصور وإدريس، وائل محمد صبحي، "الإدارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل"، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2007، ص 476-477.
23. Horngren, Charles, Foster, Georg, Srik & Dater, (Cost Accounting: A managerial Emphasis), 11en ed, Prentice-Hill, U.S.A., 2003, p.465.
24. Zimmerman, Jerald, Mcwatters, Cheryl & Morse, Dale, (transforming The Balanced Scorecard From Performance Measurement To Strategic Management), Part I, American Accounting Association, March., 2001. p.441
25. Hilton, Ronald " Managerial Accounting", 4th ed, Irwin McGraw-Hill company, 1999.p913.
26. Atkinson & Kaplan, R. S., (Advanced Management Accounting), 3rd ed, Prentice Hall International, 1998.p.551.
27. Kaplan & Norton, (Putting The Balanced Scorecard To Works), Harvard Business Review, 71(3), 1993.p:93..
- الغالب، طاهر حسن، وإدريس، وائل محمد، الإدارة الإستراتيجية (منظور منهجي متكامل)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2007، ص 523 .
3. قنديل، عامر، المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت، دار المسيرة للطباعة والنشر، الأردن، 2003، ص 5.
4. الشمري، سهام حمزة عبدا لله، " أثر التطورات التكنولوجية في قرارات الاستبدال في المنشآت الصناعية" دراسة تطبيقية في المنشأة العامة للصناعات الصوفية"، أطروحة دكتوراه محاسبة غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة بغداد، 1993، ص 11 .
5. Kandwalla, P.N., "Mass output orientation of operations Technology Organization, Administrative Science, Quarterly, 1974,P 45.
6. Kenneth, C.L. & Jane, P., " Management Information system: organization & technology in networks Enterprise", Prentice Hall International, Inc., U.S.A., 2000, p55.
7. السيسى، صلاح الدين، المصارف التجارية الواقع والطموح، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 2008، ص 72.
8. السالمي، علاء عبد الرزاق و السالمي، حسين علاء عبد الرزاق، "شبكات الإدارة الإلكترونية"، دار وائل للنشر، ط 1، عمان، 2005، ص 41.
9. Krajewski J., Lee and P. Ritz man, Larry "Operations Management: Processes and Value Chain", 7th ed., 2005, Prentice Hall.P, 513.
10. الحمداني، صبا نوري عطا الله، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة إل البيت، قسم إدارة الأعمال، 2015، ص 32.
11. العبادي، باسمه عيود مجيد؛ أثر نظام المعلومات متفيدة عمصناعة القرار؛ دراسة حالة فيالمو كز الوطني للاستشارات والتطوير الإداري؛ رسالة ماجستير غير كليات التقنية الإدارية، 2006، ص 39.-منشورة مقدمة الهيئة التعليمية
12. قواعد البيانات ، <http://computer.atlas4e.comm> , 2015/7/23
13. الدليمي، إحسان علاء و محسن؛ تحليل علاقة تقانة المعلومات بتفاعلية إدارة الموارد البشرية. وأثرها في بناء الكفاءات الجوهرية؛ دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد؛ رس كليات الإدارة والاقتصاد، 2006، ص -الة دكتوراه مقدمة إلى جامعة بغداد 43.
14. القليوبي، سميحة، الأوراق التجارية، ط 1، دار النهضة العربية، القاهرة، 1992، ص 309.