



زانكوى سه لاهدين - ههولير
Salahaddin University-Erbil

اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاداء المؤسسي من منظور بطاقه الاداء المتوازن دراسة تطبيقية لمجموعة من البنوك العامة في اقليم كردستان-العراق

مشروع تخرج

مقدم الى القسم المالية والمصرفية كجزء من متطلبات نيل درجة البكالوريوس
في المالية والمصرفية

اعداد :

سامر سرمد سامي ايدن زيا مرقس سارا ايفان جورج سارا رنج صخرى

باشراف :

أ.م. بارزان علي خضر

المقدمة:

شهدت بيئة الاقتصاد العالمي خلال السنوات الأخيرة تغيرات جذرية، وهذه التغيرات هي جزء من سياسة العولمة التي أفرزت كماً هائلاً من التطبيقات، شملت جميع القطاعات الاقتصادية، ويمكن اعتبار قطاع الخدمات المالية والمصرفية أكثر القطاعات الاقتصادية استفادة من هذه التغيرات الهائلة، والمتسارعة في مجال الخدمات الإلكترونية والاتصال وذلك لامتلاك القطاع المصرفي إمكانيات مالية ضخمة، تمكنه من الاستثمار في قطاع الخدمات الإلكترونية .

حيث يمر العالم في المرحلة الحالية بالعديد من التطورات التكنولوجية ومنها على نحو تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، طبيعة السوق العالمي وتغير وجه المنافسة ارتفاع قيمة المعرفة كعامل هام من عوامل الإنتاج، وأيضا تطور في صناعة الحاسبات الإلكترونية وانتشارها على نطاق واسع في معظم قطاعات الاقتصاد القومي

ونتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية والعولمة، أصبح اقتصاد البيانات والمعلومات والمعرفة يقود العالم المتقدم إلى مزيد من القوة، وإلى مزيد من التقدم، فالعوامل هو مدى توافر المعلومات والأساليب التي تفصل الدول المتقدمة عن الدول الأقل تقدما التكنولوجية الحديثة، حيث أنه من أهم الوسائل لسد الفجوة بين هذه الدول ليس فقط بسد الفجوة الرأسمالية ولكن أيضا سد فجوة المعلومات والاستخدام الأفضل لها .

الأمر جعل الذي من اقتصاد المعلومات، اقتصادا مستقلا قائماً بذاته له قوى عرض وقوى طلب حيث أصبحت أنظمة المعلومات تحتل مكانة واسعة ذات أهمية في كل المجالات، فهي إحدى ركائز الاقتصاد الجديد المبني على المعرفة الذي يعمل على تحقيق جملة من الوظائف منها: -

- توظيف مجمل المعلومات والاتصالات الذي يولد الثروة وتراكم الأرباح

- توسيع دائرة السوق والعمل على توفير فرص عمل جديدة

- تحقيق الرفاهية وإشباع رغبات الإنسان في التقدم والمعرفة

لقد عملت تكنولوجيا المعلومات على نقل المجتمعات عبر الزمن إلى عصر انفجار المعلومات وبروز المعرفة الجديدة وخاصة في مجال الخدمات الإلكترونية حيث استطاعت تكنولوجيا المعلومات أن توجد ما يطلق عليه حالياً اقتصاد المعلومات " ECONOMIC INFORMATION " وقد أثرت هذه التطورات التكنولوجية على ارتفاع معدل تبادل البيانات والمعلومات إلكترونياً، وشهدت الصناعة المصرفية في الآونة الأخيرة تقدماً ملموساً في الاستثمارات المصرفية في جميع الأنشطة المتعلقة بتوظيف الموارد المالية للمصارف، (موجوداتها النقدية) في الاستخدامات الاستثمارية المختلفة، بطريقة تتسم بالكفاءة والفاعلية لتحقيق الأغراض الثلاثة الأساسية التي يهدف إليها المصرف من كل استثمار .

١. توفير السيولة LIQUIDITY التي تمكن البنك من تلبية احتياجاته العاجلة وسداد التزاماته قصيرة الأجل وتسهيل تعاملاته المصرفية اليومية.

٢. تحقيق الربحية PROFITABILITY لارتفاع العوائد المتولدة عنها مقارنة بالاستثمارات الأخرى

٣. الاستثمار في أوراق مالية (أسهم وسندات)، حيث تقوم البنوك باستثمار جزء من النقدية المتوافرة يديها فيها والتي يولد عنها عائد يحقق لها هدف الربحية بدلا من الاحتفاظ بها كأرصدة في خزائنها ولا يتولد عنها أي عائد وفي الوقت نفسه يمكن تحويل تلك الأوراق إلى نقدية بصورة سريعة، وهو ما يحقق هدف السيولة لذا يطلق على الأوراق المالية الأصول القريبة من النقدية.

حيث إن المصارف العالمية قد مرت خلال عملية الانتقال بثلاث مراحل هو: -

المرحلة الأولى: نمو صناديق الاستثمار المشترك على حساب الودائع المصرفية.

المرحلة الثانية: نمو في سوق السندات على حساب القروض المصرفية التقليدية.

المرحلة الثالثة: انتشرت أجهزة الصراف الآلي (ATM) منذ عدة سنوات ومؤخرا أصبحت المصارف تقدم خدماتها من خلال شبكة الانترنت.

وفي ظل تطور الجهاز المصرفي من حيث هيكله وخدماته والبنية التكنولوجية بما يسمح بتطبيق أنظمة الربط الإلكتروني فيما بينها من حيث ربط البنوك بمختلف فروعها وربط البنوك بالبنك المركزي وربط شبكات ماكينات الصراف الآلي ومختلف ماكينات الدفع الآلي بالشبكات المركزية وغيرها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

إن عصر الانفتاح والعولمة هو ظاهرة حولت اقتصاد العالم إلى سوق اقتصادية واحدة، نتج عنها التحرر من كافة أشكال العوائق والحواجز الجغرافية، وهذا ساعد الصناعة المصرفية إلى التقدم التكنولوجي في مجالات أنظمة تبادل المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى أن الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات تزيد النمو الاقتصادي من خلال نمو الإنتاجية والتي تدفع الأجور إلى أعلى مما يؤدي إلى زيادة دخول العاملين والاستهلاك الشخصي كما يمكن أن تزيد خلق صناعات جديدة مرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

وعليه فإن النشاط المصرفي كونها أحد الركائز التي تقوم عليها الاقتصاد في مختلف الدول لأنه الداعم الأول لمشاريع التنمية في توفير الموارد الأولية، وفي إطار التغيرات التي تفرضه العولمة الاقتصادية والتطور التكنولوجي، سعت المصارف للاستفادة من أحدث التقنيات والوسائل والبرمجيات التي توصل إليها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، لما لها من قدرة تفاعلية والتزامن والاتصالات والسرعة والكفاءة في انجاز مختلف العمليات في ظل التطورات التي يشهدها هذا القطاع.

وانطلاقاً من أهمية هذه التقنيات الحديثة ودورها في تحسين وتعزيز الاداء جاء هذا البحث المتواضع للتعرض الى اثار المترتبة على استخدام مثل هذه التقنيات الحديثة ودورها في تحسين اداء المصارف مع اخذ مجموعة من المصارف العاملة في افليم كوردستان -العراق.

اهمية الدراسة: -

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تلقي الضوء على اثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الاداء المالي للمصارف العاملة في اقليم كردستان - العراق، حيث ونتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة في الوقت الحاضر، بات من الضروري على منظمات الاعمال استخدام تكنولوجيا المعلومات، في مختلف نشاطاتها بهدف مواكبة التطورات واستخداما وتحديث طرائق العمل في هذه المنظمات، ومما الشك فيه أن المصارف هي أكثر المنظمات الاقتصادية تأثراً للتكنولوجيا نتيجة لطبيعة النشاطات التي تقوم بها، ومن هنا فإن هذه الدراسة تكتسب أهميتها لأنها :-

- 1- تسهم في إلقاء الضوء على درجة استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات .
- 2- تساعد ادارات المصارف من خال بيان اهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تحسين نوعية الخدمات وتحسين الاداء المالي لها
- 3- تساعد في توضيح الصورة عن ميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات

مشكلة الدراسة :

يساعد استخدام تقنية المعلومات المصارف على إدارة الموارد، والخبرة التقنية، ورأس المال؛ لذا فإن المصارف تسعى إلى تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل تقديم خدمات جديدة ومتميزة، حيث يلاحظ التزايد المستمر من قبل المؤسسات التمويلية وخاصة المصارف في الاعتماد على احدث التكنولوجيا في الترويج وتقديم الخدمات اعتقادا من قبل هذه المؤسسات ان استخدام التكنولوجيا سيساهم بشكل مباشر في تحسين الخدمات وجودتها وبالتالي زيادة الحصة السوقية وبما يضمن تحسين الاداء المالي لهذه المؤسسات. يحاول هذا البحث معرفة إلى اي مدى يمكن للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات (IT) من تعزيز أداء المصرف. لذلك تكمن مشكلة البحث في الاجابة على السؤال التالي :

هل الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة أداء المصارف العاملة في اقليم كردستان العراق؟

اهداف البحث:

نموذج فرضي واختباره في ضوء المؤشرات والابعاد الخاصة بمتغيرات الدراسة، عن طريق تحديد علاقة الارتباط وتأثير بين ادوات التكنولوجيا المصرفية (الاجهزة، البرمجيات، الافراد العاملين من حيث التدريب، خدمات، انترنيت، واخرى) والاداء من منظور الاربعة (المنظور المالي، الزبون، العمليات الداخلية، التعليم والنمو) ومن ثم تقديم مجموعة من التوصيات من اجل تباين مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق كفاءة وتميز الاداء في المصارف.

فرضية البحث

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء المصارف من منظور بطاقة الاداء المتوازن.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء المصارف من منظور بطاقة الاداء المتوازن.

الدراسات السابقة:

أجريت العديد من الدراسات التي تناولت موضوع أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الاداء المالي للشركات، وفيما يلي استعراض أهم الدراسات العربية والأجنبية التي تخص الموضوع، وذلك للاستفادة منها لتعزيز الإطار النظري للدراسة الحالية والنماذج التي استخدمتها والنتائج التي توصلت إليها :

دراسة (AL ET DAUD 2015)

هدفت إلى بيان العالقة بين تكنولوجيا المعلومات والأرباح في القطاع المصرفي الأردني. وقد استخدم الباحثون أسلوب المسح في جمع البيانات حيث كان المتغير التابع هو أداء المصرف والمتغيرات المستقلة هي مستويات تكنولوجيا المعلومات والمتغيرات الضابطة هي موجودات المصرف وحجم تكنولوجيا المعلومات، وكانت نتائج الدراسة الافتراضات على النحو التالي: هناك عالقة إيجابية بين أداء المصارف الأردنية وكل مستوى من مستويات تكنولوجيا المعلومات. وهناك عالقة موجبة بين الاداء ومستويات تكنولوجيا المعلومات للمصارف الكبيرة مقارنة مع المصارف الصغيرة وهناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (A = 05.0) بين متوسطات استجابات من عينة الدراسة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المصارف الاردنية، التي تعزى إلى متغير حجم) الاصول (ولصالح الموجودات كبير) هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (A = 05.0) بين متوسط استجابات عينة الدراسة، تعزى لمتغير مستويات تكنولوجيا المعلومات

دراسة (ALTMIMI AND AZZAWI-AL 2015)

هدفت إلى تقييم تأثير الاستثمار في المعلومات على ربحية وأداء المصارف التجارية الاردنية، من جانب ان التكنولوجيا تساعد على تحسين المبيعات أو أنها تساعد على خفض نفقات التشغيل الاجمالية. للوصول إلى هذا الهدف، استخدم الباحثون دالة FUNCTION PRODUCTION DOUGLAS-COBB لقياس هذه التأثيرات. واستخدموا العائد على الموجودات والعائد على حقوق المساهمين كمقاييس للربحية وباستخدام البيانات السنوية للفترة 2006-2013، تم التوصل الدراسة إلى ان هناك تأثير إيجابي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على ربحية وأداء المصارف التجارية الاردنية

دراسة (DI'SA-AL AND KHRAWISH 2011)

هدفت إلى اختبار تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها المصارف على شبكة الانترنت على ربحية هذه المصارف خلال الفترة 2000-2009، تكونت عينة الدراسة من جميع المصارف المحلية في الاردن إلى وقد قسمت المصارف إلى ثلاث مجموعات : مجموعة مقدمي الخدمات بدون استخدام الانترنت، ومجموعة تبنت الخدمات عن طريق الانترنت حديثاً، ومجموعة الاوائل باستخدام الانترنت، وتم استخدام مجموعة من النسب، وهذه النسب هي العائد على الموجودات، العائد على حقوق المساهمين هامش الفائدة باعتبارها مقاييس الربحية، وتشمل النسب الاخرى المستخدمة كمتغيرات مستقلة وهي: الحصة السوقية، نسبة التكاليف العامة، ونسبة الودائع / الموجودات، و القروض / الموجودات، تم استخدام اختبار تحليل الانحدار أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على الربحية، أظهر تحليل الانحدار أنه ليس هناك تأثير كبير للخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية المصارف لمجموعة اثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية 212 المصارف المقدمة لهذه الخدمات حديثاً من حيث العائد على الموجودات، والعائد على حقوق المساهمين، كما ان نتائج الدراسة بينت ان النفقات العالية والتكاليف المرتبطة بتطبيق هذه الخدمات، على عكس هامش الفائدة، تتأثر بشكل كبير بالخدمات المصرفية الالكترونية

دراسة (SANGJOON 2008)

هدفت إلى دراسة الربحية من خلال التعرف على اثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الاداء الاداري للمصارف المحلية الكورية، خلال الفترة 1991-2001 وذلك باستخدام بيانات مقطعية لـ 26 مصرف بينت نتائج الدراسة بان الاستثمار بتكنولوجيا المعلومات كان له اثر ايجابي وقوي على عائد المصارف وخاصة في المصارف الكبيرة مقارنة مع المصارف الصغيرة، بالإضافة إلى ان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات كان له الاثر الكبير على الربحية في المصارف التي تقدم قروض للشركات مقارنة مع المصارف التي تقدم قروض للأفراد. دراسة (GIORGIO AND LUCA 2007) هدفت إلى بيان أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على القطاع المالي للمصارف الايطالية، وذلك باستخدام البيانات المقطعية لـ 600 بنك خلال الفترة 1989-2000، وقد بينت نتائج الدراسة بان التكاليف والارباح ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتراكم الاستثمار بتكنولوجيا المعلومات، وان المصارف التي تستثمر بكثافة في تكنولوجيا المعلومات تكون اكثر كفاءة وفاعلية، كما بينت ان معدل الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في صناعة المصارف الايطالية تراوح ما بين (3.1 إلى 8.1%) حيث قام بتحليل قيمة العائد على الموجودات سنوياً .

دراسة (2005 KOZAK ROA)

خلال الفترة من 1992-2003 لمجموعة من المصارف في الولايات المتحدة، بينت نتائج الدراسة ان قيمة العائد على الموجودات بالنسبة لقطاع المصارف في الولايات المتحدة، قد سجل زيادة المصارف بنسبة 51 في المئة. وكان السبب ان التحسينات في تكنولوجيا المعلومات، مع شبكة واسعة ومتنوعة من الخدمات التي قدمتها المصارف ساعدت على تحقيق إيرادات إضافية، وبنفس الوقت تم تحقيق تخفيضات كبيرة في التكاليف. وهذا يعني أن تقديم خدمات مصرفية متعددة يتطلب استثمارات كبيرة في تكنولوجيا المعلومات

دراسة (J, OVIA 2005)

هدفت إلى معرفة أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على العائد على موجودات في قطاع المصارف في نيجيريا خال الفترة 2000-2010، وذلك باستخدام المتغير المستقل بدائل (MIS) والتي تتكون من الاستثمار في البرمجيات والاجهزة، وعدد أجهزة الصراف الآلي، في حين تم استخدام العائد على الموجودات كمقياس لأداء المالي للمصارف، وقد تم الاعتماد على بيانات القوائم المالية لمصارف عينة الدراسة والمدرجة في البورصة النيجيرية NSE، وقد تم تحليل البيانات باستخدام الانحدار المتعدد، وقد بينت نتائج الدراسة ان عناصر تكنولوجيا المعلومات المتمثلة بالبرمجيات والاجهزة، و عدد أجهزة الصراف الآلي لها تأثير كبير على الاداء المالي للمصارف مقاسا بالعائد على الموجودات ROA،وقدمت الدراسة عدد من التوصيات اهمها أن على المصارف زيادة الاستثمار في البرمجيات والاجهزة وأجهزة الصراف الآلي التي تعزز نظم إدارة المعلومات الخاصة بهم (MIS) والربحية لديها .

دراسة (STRASSMANN AND SHU 2005)

وهدفت إلى التحقق فيما إذا كان للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات تأثير على ربحية المصارف في الولايات المتحدة الامريكية وتناولت الدراسة بيانات عن كافة المصارف الكبيرة في امريكا للفترة (1989-1997) وتناولت ميزانية الانفاق على تكنولوجيا المعلومات IT في هذه المصارف من خال مقارنة الفوائد البنكية، والمصروفات من غير الفوائد البنكية، وتكلفة العاملين وغيرها لتلك الفترة وتوصلت الدراسة إلى أن الانفاق على التكنولوجيا كان من اكثر المتغيرات التي ساهمت في ربحية المصارف الامريكية خال تلك الفترة

دراسة (AL ET HOLDEN 2004)

هدفت إلى التحقق فيما إذا كان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات له تأثير على ربحية المصارف في المملكة المتحدة خلال الفترة 1976-1996. وقد بينت النتائج انه من بين العوامل الاخرى التي استخدمت في العديد من الدراسات كان عدد أجهزة الصراف الالي المستخدمة من قبل المصرف له التأثير الايجابي الاكبر على ربحية المصارف. حيث ان هذه أجهزة الصراف الالي تساعد على توفير الخدمات بتكلفة أقل، مما يساعد على تحسين ربحية المصارف. كما بينت النتائج أن بعض المصارف تولد المزيد من العائدات عن طريق وضع رسوم الاستخدام أجهزة الصراف الالي

دراسة BERGER (2003)

وهدفت إلى بحث العالقة بين مستوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، واستخدام تكنولوجيا المعلومات، والادراك والوعي بتكنولوجيا المعلومات، و تكنولوجيا المعلومات في عملية صنع القرار، المجلة العربية للإدارة، آذار (2017 213) والتوجه نحو المستقبل، والتوجه التكنولوجي وأداء الشركات في بيئة تنافسية شاملة، ووفقا لهذا الهدف، ومن خلال البحث في الادبيات ذات الصلة، تم تطوير نموذج البحث وفرضياته، اعتمدت الدراسة على بيانات عينة من مختلف الشركات الوطنية والمتعددة الجنسيات في تركيا، حيث شملت عينة الدراسة 158 شركة حيث تم توزيع استبيان على هذه الشركات المدرجة في بورصة اسطنبول وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات هي مكون أساسي من مكونات أداء الشركات، فإذا قامت الشركات بإدارة الاستثمار بتكنولوجيا المعلومات بنجاح، فان ذلك سوف يؤدي إلى تحسين أداء الشركة بشكل افضل .

دراسة عبدالكريم، نصر والعالونه (2009)

والتي هدفت إلى اختبار أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ً لمقاييس الاداء المحاسبية التقليدية العائد على الموجودات ROA العائد على حقوق على الاداء المالي للشركة وذلك وفقاً لنموذج الملكية، والعائد على المبيعات، ROS، ونمو المبيعات والقيمة السوقية للشركة التي تم احتسابها وفقاً Q S'TOBIN، وشملت الدراسة عينة من 22 شركة من الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين لأوراق المالية، بعد تحقيقها لشروط معينة خلال فترة الدراسة (1998-2003). وتم استخدام نماذج الانحدار لتحليل البيانات. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على مقاييس الاداء المحاسبية:

العائد على الموجودات (ROA)، (العائد على حقوق الملكية ROE)، (العائد على المبيعات ROS)، (معدل نمو المبيعات)، وأن هذا الاثر يظهر للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على القيمة السوقية للشركة. خلال سنتين على الاقل من سنة الانفاق.

وأن هناك أثرا دراسة (حمدان وعانسوه 2012)

والتي هدفت إلى دراسة أثر هيكل الملكية على مستوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء المصارف في سوق عمان المالي عن الفترة 2003-2008. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لهيكل الملكية في الاستثمار بالبرمجيات والاجهزة واجهزة الصرف ووجود أثر ايجابي لمستوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في القيمة السوقية المضافة والعائد على السهم والعائد على الموجودات (ROA) ولم يظهر اثرا على العائد على الاستثمار. يلاحظ من الدراسات السابقة انها إلى نتائج متنوعة وباستخدام منهجيات مختلفة، لذلك تأتي هذه الدراسة لتسهم في الأدبيات الحالية في هذا المجال، من خال توفير الأدلة التجريبية بشأن أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في أداء المصارف في المملكة العربية السعودية. وهي بذلك تعتبر واحدة من المحاولات لتمهيد الطريق لمزيد من الدراسات من قبل كل من العاملين في القطاع المصرفي السعودي والاطراف الاكاديمية، وسوف تمكن نتائج هذه الدراسة الباحثين والمستثمرين ومدراء تكنولوجيا المعلومات على تبرير إنفاق الموارد المالية على التكنولوجيا، فضا عن تخطيط ورسم وتنفيذ وتقييم استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي.

2-1- نبذة عن نشأة الصيرفة:

ظهرت المصارف التجارية كمحصلة لظروف ومتطلبات اقتضتها التطورات الاقتصادية على مر السنين، ولعل الصيرفة في أوروبا وإيطاليا بالذات هم أول من طرق هذا الباب، فلقد كان التجار ورجال الأعمال يودعون أموالهم لدى هؤلاء الصيرفة بقصد حفظها مقابل ايصالات يحررها الصيرفة لحفظ حقوق اصحاب الودائع، وهكذا أنشأت الوظيفة الكلاسيكية الاولى للمصارف وهي ايداع الاموال، وكان المودع إذا أراد ذهبه يعطي الصائغ الايصال ويأخذ الذهب. ومع مرور الزمن أصبح الناس يقبلون الايصال فيما بينهم كوسيلة للتبادل ويبقى الذهب مكدساً في خزائن الصائغ، وقد تنبه الصائغ الى هذه الحقيقة فصار يقرض مما لديه من الذهب مقابل فائدة، وهكذا انشأت الوظيفة الكلاسيكية الثانية للمصارف وهي الإقراض (رمضان وجودة، 1995:11). أما خلق النقود أو اصدارها فقد نشأت عندما كان القرض يأخذ شكل ايصال يحدده الصائغ (بدلاً من الذهب الحقيقي)، ويعطيه للمقرض وخاصة بعد ما أصبح الناس يتقنون بهذه الايصالات لأنها قابلة للاستبدال بالذهب في اي وقت يشاؤون، كما دلتهم على ذلك تجاربهم العديدة خلال تعاونهم مع الصائغ (رمضان وجودة، 2003:11). اما عمليات الصيرفة الخارجية فتتأثر مباشرة بأنماط تسوية المدفوعات الدولية وقد تطورت هذه الأنماط طردياً مع تطور العلاقات التجارية المالية الدولية وذلك خلال فترة زمنية امتدت عملياً منذ الثورة الصناعية وحتى يومنا هذا وقد اثرت الثورة المعلوماتية على انماط تسوية المدفوعات الدولية وخاصة عندما بدأ التبادل التجاري من خلال الشبكات وظهور ما يسمى بالنقود الالكترونية وقد ظهرت اتجاهات متعددة لتنظيم انماط تسوية المدفوعات بين الدول وإعطائها صفة قانونية. وقد تأثرت العمليات المصرفية الخارجية بكل هذه التطورات وخصوصاً خلال الربع الاخير من القرن الماضي بعد التطور الهائل في عالم المواصلات والاتصالات واكتشاف عالم التكنولوجيا والذي نتج عنها زيادة وسرعة تبادل المعلومات وتسوية المدفوعات. (شكري، 2004: 9-10). وقد تم تأسيس أول مصرف عام 1587 في مدينة البندقية في ايطاليا وبعدها تم انشاء سلسلة من المصارف في المدن الاوروبية، إذ تم تأسيس مصرف آخر في مدينة امستردام في هولندا عام 1609، ومن ثم مصرف انكلترا عام 1694، فمصرف فرنسا في أوائل القرن التاسع عشر، وبعد ذلك شهدت المصارف تطوراً كبيراً بالشكل الذي نراها عليه في الوقت الحاضر، ويعود سبب التطور الكبير الذي شهدته المصارف الى الدور الفعال والمهم الذي تلعبه المصارف في عملية التنمية الاقتصادية للبلدان المختلفة (الصميدعي ويوسف، 2001:90).

2-2-1- مفهوم المصارف وطبيعتها:

المصارف هي المؤسسات المالية الأهم في الاقتصاد، وتشكل المورد الرئيس للائتمان (الودائع المصرفية القابلة للإقراض) لملايين الأسر (أفراد وعوائل)، ولأكثر الوحدات المحلية والحكومية (مناطق، مدارس، مدن... الخ) وتكون المصارف عادة المورد الرئيس للائتمان في رأس مال السلع والبضائع. وعندما يقتضي على الزبائن ورجال الاعمال القيام بدفع ثمن المشتريات من البضائع والخدمات فإن أكثر هؤلاء عادة يستخدمون الصكوك التي تزودهم إياها المصارف، بطاقات الائتمان او بطاقات المديونية، وكذلك الحسابات الالكترونية التي تتصل بشبكة الكمبيوتر (الحاسوب). وعندما يحتاجون الى معلومات مالية لوضع خطط مالية يقوم المصرف الذي يترددون عليه بتقديم النصيحة والاستشارة لهم وتزويدهم بالمعلومات (3: Rose,1999)، ويمكن اعتباره وسيطاً بين اولئك الذين لديهم اموالاً فائضة، وبين اولئك الذين يحتاجون لتلك الاموال (هندي، 1999:5). ويوجد الآن العديد من المصارف ذات المرفق الواحد التي تقبل الودائع وتعطي القروض بالطرف الالكترونية عبر الانترنت (Hempel)،(1999:27)

2-2-2- اقسام المصرف الأساسية وهي: قسم الصندوق والغرف المحصنة، قسم الودائع،

قسم الاوراق التجارية ، قسم الاعتمادات المستندي، قسم التسويات والمقاصة ، قسم الاستعلامات والاحطار المصرفية ، قسم البضائع والتخزين، قسم الحوالات ،قسم الكفالات ، قسم الاستثمارات والسندات، قسم المحاسبة، قسم شؤون الموظفين ، قسم السكرتارية ، قسم الطباعة والمراسلات (رمضان و جودة، 2003: 168-169).

1- يقوم قسم الحوالات بتحويل الاموال والمبالغ من والى الخارج، واصدار وصرف الشيكات السياحية والمصرفية وذلك لخدمة المسافرين والسائحين وشراء وبيع العملات الاجنبية المختلفة والاحتفاظ بأرصدة كافية لتغطية متطلبات وحاجات المصرف من تلك العملات ، والاحتفاظ بسجلات المصارف الاجنبية وتسوية القيود الموقوفة، وفتح حسابات بالعملات الاجنبية(عبد الله، 2000:41) ويشرف على هذه العمليات دائرة العلاقات الخارجية التي يتم عن طريقها اختيار المراسلين والاتفاق معهم على شروط العمل والاحتفاظ بتواقيع ممثلي المصارف المرسله وأرقام المفاتيح السرية لبرقياتهم وتزويدهم بالمفتاح البرقي للمصرف حسب الطريقة التقليدية (ياسين و درويش، 1996:27).

2- اما قسم المقاصة فهو المكان الذي يتم فيه تبادل الشيكات المقدمة من المصارف التجارية يومياً بواسطة مندوبيها لدى المكتب لتصفيتها وتحديد النتيجة النهائية لكل مصرف على حدة وتكون تبعية المكتب إلى البنك المركزي في نشأته وتنظيمه وإدارته ويقوم المكتب باستلام الشيكات المقدمة من العملاء والمسحوبة على المصارف المحلية وفروعها وتصنيفها حسب المصرف وفروعه ولهذه الغرفة فوائد عديدة من أهمها تفادي اخطار السرقة والسطو والضياع اثناء النقل من مصرف واليه (نفس المصدر السابق، 76-78).

ويعرف المصرف انه مكان التقاء عرض الاموال والطلب عليها، إذ تجمع الاموال على شكل ودائع لدى المصارف وتتخذ بشكل أقساط تأمين في شركات التأمين وبشكل المدخرات في صناديق التوفير البريدية (العصار والحلي، 2000:65)، وقد عرف Kotler العمليات المصرفية بأنها خدمة يعرضها طرف الى طرف آخر يكون في الاساس غير ملموس (kotler,1995:24) ، و العمليات المصرفية هي في الاساس خدمات تقدم الى الزبائن فهي تشكل مصدر لإشباع حاجات الزبائن ورغباتهم الذين يسعون الى تحقيقها من خلال طلبهم الى الخدمة المصرفية (معلا، 1992: 12) ، او انها نشاط ينطوي على بعض التفاعل مع الزبائن او مع ما يمتلكونه ، وهي لا تنتج من انتقال ملكية أي شيء (payne,1995:6) ، اما kneeng فيعرفها على أنها منفعة حيث يقوم المصرف بأداء مهمة البائع اما الزبون فهو المنتفع الذي يقوم بشراء المنفعة من المصرف (keegan,1995:377) ، باعتبارها المؤسسة المالية التي تقدم اعلى نسبة من الخدمات المالية - واداء نسبة عالية للوظائف (او الاعمال) المالية لأي شركة اعمال في الاقتصاد (Rose,1999:4.5).

3-3- تغيير النظرة لدور المصرف ووظائفه:

لقد تغيرت نظرة المصرف الى نفسه من مجرد (دكان) لتجميع الاموال واقراضها، الى مؤسسة تهدف اولاً وقبل كل شيء الى تأدية خدمات نافعة للمجتمع، لتضمن لنفسها البقاء والنمو والازدهار والحصول على الارباح، ووسيلتها الى تأدية هذه الخدمة هي محاولة اغراء المتعاملين بشتى الوسائل على ولوج ابوابه باعتبار ان اجتذاب متعامل جديد للمصرف يعتبر ربحاً في حد ذاته (رمضان وجودة، 1995: 16). وتقوم المصارف بتقديم الخدمات المصرفية لعملائها وبتسهيل التجارة الخارجية عن طريق فتح الاعتمادات المستندي (العريضي، 1989: 68). واصبحت الخدمات المصرفية وعلى نحو متزايد تمثل العمل التجاري ذا الطابع التكنولوجي والسبب الذي يدعو الى هذا الادعاء هو ان الخدمات المالية تبدأ من القروض وتنتهي بالبطاقات الائتمانية، حيث اصبحت الخدمات مسوقة على اجهزة الحاسوب والهاتف بدلاً من الفروع ((Peter,2000:125) ،

يوجد لدى المصارف التجارية نوعان من الوظائف وهي:

1- الوظائف التقليدية:

أ- قبول الودائع بمختلف انواعها.

ب- توظيف موارد المصرف التجاري على شكل قروض ممنوحة للزبائن واستثمارات متعددة مع مراعاة اسس توظيف اموال المصرف وهي الربحية والسيولة والضمان. (العصار والحلبي, 2000: 70).

2- الوظائف الحديثة:

أ- تقديم الخدمات الاستشارية للمتعاملين معه.

ب- المساهمة في تمويل مشروعات التنمية.

ت- التحصيل والدفع نيابة عن الغير.

ث- شراء الاوراق المالية وبيعها وحفظها لحساب المتعاملين معه.

ج- اصدار خطابات الضمان.

ح- تأجير الخزائن الحديدية للجمهور.

خ- تحويل العملة للخارج.

د- تحويل نفقات السفر والسياحة.

وهناك مجموعة من الاعمال تتم الاعمال السابقة من قبل البنك والتي تتمحور في:-

- دفع الحوالات البرقية والبريدية الواردة.

- دفع شيكات مسحوبة على المصرف أو مسحوبات مسحوبة عليه.

- شراء الشيكات الاجنبية وشيكات المسافرين.

- دفع المبالغ من أصل الاعتمادات الخاصة.

- شراء وبيع أوراق النقد الاجنبي.

- ادارة الاعمال والممتلكات للمتعاملين معه.

- تمويل الاسكان الشخصي.

-ادخار المناسبات.

-البطاقات الائتمانية.

-خدمات الكمبيوتر (الصميدعي و يوسف , 2001 : 96).

2-4- تطور الخدمة المصرفية عبر التاريخ:

تصدت التغييرات التي شهدتها الصناعة المصرفية مجموعتان من العوامل التي كان لها الاثر الكبير في الخدمة المصرفية وهما التقدم الكبير في تكنولوجيا المعلومات، وتحرير المصارف من القيود (أومن الرقابة) , وقد ادى ذلك الى انشاء بيئة اقتصادية كلية (Macroeconomic) ايجابية, على اساس ذلك حققت صناعة الخدمات المالية توسعاً كبيراً داخل الاقطار وتزايد إصدار وتداول الادوات المالية الجديدة والاكثر تعقيداً، وتنامت الارتباطات السوقية وتعاضمت ضغوط المنافسة (الراوي، 104:2000)، ومن اهم الاعمال المصرفية من وجهة نظر (Rose,1999:8-9):

1-القيام بتداول وتبديل العملات:

من الخدمات المهمة التي قدمتها المصارف هي تبادل وتداول العملات وخاصة للتجار والسياح الذين هم دائمو التنقل بين بلدان العالم فإنهم يحتاجون الى تبادل العملات (Foreign Exchange) وكانت المصارف مستعدة لتقديم هذا النوع من الخدمات وكذلك التجارة بها ومن هذه العملات الدولار، اليورو.

2-توفير الودائع المالية:

عمل القروض هو ان المصارف بدأت بالبحث عن طريق جديد للحصول على موارد مالية وهي الودائع المالية، التي يحصل عليها المصرف من عملية التوفير.

3-توفير الحماية على النفائس:

قامت المصارف بتزويد زبائنها بمعلومات عن الودائع النفيسة مثل الاموال والصكوك والبطاقات الائتمانية وقامت بهذه الخطوة نتيجة الثقة المتبادلة ما بين المصرف وزبائنه.

4- تقديم حسابات الصكوك والودائع (الودائع تحت الطلب):

ان تقديم الودائع تحت الطلب اثبتت أنها من أكثر الخدمات أهمية في الصناعة المصرفية لأنها تلعب دوراً مهماً في عمليات الدفع والصفقات التجارية كافة لأنها تضمن السلامة والسرعة.

5- تقديم خدمات الائتمان:

وظيفة ادارة الائتمان عرفت فيما بعد بانها (خدمات الائتمان) ويتم تقديمها لكل من الافراد والعوائل وكذلك الى الشركات التجارية الخاصة والحكومية وبقية الاعمال الاخرى.

2-5- مراحل تطور استخدام الحاسبات الالكترونية في الاعمال المصرفية:

المرحلة الاولى: فترة العمل المحاسبي باستخدام الآلات التقليدية (1955-1965) وخلال هذه الفترة تمت العمليات الرئيسية للمصارف وخاصة المصارف الكبرى منها لخدمة التشغيل اليومي للبيانات وتداول المعلومات، عن طريق استخدام مجموعة من الآلات التقليدية، والتي استمرت قرابة العشر سنوات ، فضلاً عن امكانية القول بان استخدام الحاسبات الآلية في اجيالها الاولى مكنت عدد من الوحدات المصرفية في مواجهة التوسع في النشاط المصرفي دون حاجة الى زيادة ملموسة في حجم العاملين إلا ان التطبيق التدريجي للتشغيل الآلي في هذه المرحلة لم يتجاوز بعض الانظمة الجزئية داخل الوحدة المصرفية بشكل تجريبي ومحدود غالباً ، وكانت الحسابات الجارية هي اول مجال تعليمي يستخدم فيه التشغيل الآلي للبيانات وفي جميع الحالات كان ينظر الى الحاسبة على آلة ضخمة لمسك الدفاتر لا تقوم سوى بدور مساعد للنظام اليدوي للمعلومات المحاسبية في المصرف او بمعنى آخر كان الهدف من هذه المرحلة هو مجرد تحويل بعض الدفاتر الرئيسية الى سجلات قابلة للتداول الالكتروني. أما من حيث نظم التشغيل السائدة في تلك المرحلة فأنها غالباً ما اعتمدت حاسبات الطراز الاول والتي كان تصميمها يقوم على الصمامات الالكترونية المفرغة ووسائل تغذية لا تتجاوز البطاقات والاشرطة المثقبة وبدرجة اقل الاشرطة الممغنطة وذلك بجانب الشبكات الورقية المطبوعة بحبر ممغنط، كما ان نظم تشغيل الحاسبات لم يتجاوز مرحلة تشغيل المجموعات (الصعيدي، 2010: 260-265).

المرحلة الثانية: استخدام الحاسب في ترشيد القرارات المصرفية (1965-1975) إن التطورات التي حصلت في الاقتصاد والاسواق العالمية أثّر على رغبة المصرف بالارتباط بشكل اكثر بالعملاء ، ولن يأتي هذا إلا من خلال الملفات الخاصة بالعملاء المخزونة في الحاسبات التي يملكها المصرف بهدف القدرة على التحليل الذي يضمن تحليلاً افضل لمركز العملاء , حيث ان هذه الملفات هي التي تبين مراكز العملاء المالية، لذلك ترغب المصارف باستخدام الحاسبات في الرقابة والحفاظ على الموضوعات المخزونة ، هذا فضلاً عن ادارة محفظة الاوراق المالية وبعض الاعمال الاخرى، ومن هنا فان انجازات هذه المرحلة تدور حول تحسين عملية القرارات المصرفية من خلال ما يلي:-

- تعميم التطبيق الالكتروني لتشغيل البيانات على غالبية مكونات العمل المصرفي.
- محاولة تصميم نظم تكاليف مصرفية متطورة.
- اعداد التقارير الدورية من اي معلومات كان من الممكن توفيرها في المراحل السابقة ولكن بتكاليف عالية وغير عملية.
- ايجاد نوع من التكامل بين انظمة المعلومات الفرعية.

واقترضى التطبيق الالكتروني خلال هذه الفترة تنميط بيانات المدخلات وتبسيط الاجراءات المصرفية، وقد ساعد على تحقيق هذه الانجازات خلال تلك الفترة التقدم التكنولوجي في مجال التشغيل الالكتروني للبيانات. وقد عممت على المصارف استخدام الحاسبات من طراز الجيل الثاني الذي كان يستخدم في بناء دوائر عناصر الترانزستور بدلاً من الصمامات المفرغة وقد ادى ذلك الى زيادة كلفة تخزين المعلومات وتطوير الاسطوانات الممغنطة والشبكات المطبوعة. كما بدأ خلال هذه المرحلة التفكير في استخدام امكانيات الحاسبات في تطوير العمل المصرفي بتطبيق انظمة بطاقات الائتمان العادية (Credit card) .

- **المرحلة الثالثة:** استخدام الحاسبة في نظم المعلومات المصرفية (1975 وحتى الآن) بدأ منذ عهد قريب مرحلة جديدة تماماً في العمل المصرفي وخصوصاً بعد التأكد من ان المصرف هو القطاع الاكثر اهلية وقابلية على التكيف والتأقلم مع التطورات الحاصلة في عالم التكنولوجيا حيث يعتبر المصرف الرابط لسائر العمليات الاقتصادية وحركة المال والاستثمار وهو ملزم بمواكبة التطورات الحاصلة في ظل الانفتاح العالمي المتزايد حيث يضع المصرف في مواجهة هذه التطورات بسلاح التحديث واستخدام التقنيات المتطورة (هندي، 1996:17).

لذا قامت المصارف بإدخال النظم الالكترونية للمعلومات في العمل المصرفي، ومن المنتظر ان تتحول معظم الوحدات المصرفية في القريب العاجل الى استخدام منهج نظم المعلومات في مختلف الاعمال المصرفية وهناك الكثير من العوامل التي تدعم هذا التحول منها:

- التقدم التكنولوجي الهائل في مجال التشغيل الالكتروني للبيانات حيث أمكن تطوير اجيال جديدة من الحاسبات بإمكانات كبيرة للغاية في الاداء والاتصال مع انخفاض الكلفة.
- زيادة حدة المنافسة بين الوحدات المصرفية فيما بينها، وبين باقي عناصر الوسطاء الحاليين.
- زيادة الطلب على الخدمات المصرفية وتنوعه نتيجة لنمو الثروات والمدخرات وازدياد الوعي المصرفي من جانب العملاء.

ويتميز الوضع الراهن على وجود نظام مركزي شامل للمعلومات يعتمد على استخدام حاسبات متطورة من الجيل الاخير والتي يدخل في تصميمها الدوائر الالكترونية المتكاملة ، اما وسائل التغذية المستخدمة حالياً فهي الاشرطة الممغنطة وبطاقات الائتمان الممغنطة واستخدام النظم الفورية للمعلومات **On Line Real Time System** والتي تساعد على توفير البيانات بالسرعة الواجبة وفي حال استخدامها في الاغراض المختلفة ولذلك اقتضى الامر استخدام انظمة الوقت الحقيقي حتى يتسنى اجراء التجربة الفورية للبيانات التي ينبغي ان تكون متاحة لكافة فروع المصرف (رمضان و جودة ، 2000).

2-6- خصائص الخدمات المصرفية .

من خلال وجهات نظر بعض المختصين، والذين يرون أن الخدمات المصرفية لها خصوصية وحساسية تختلف عن غيرها، كونها متعددة ومتنوعة وخاضعة للتغيرات المستمرة، فضلاً عن والتوسع في استخدام الوسائط التكنو الوسائط التكنولوجية لتقديم الخدمة، لذلك تتميز الخدمات المصرفية بالخصائص التالي (سليمة وعلي، 2012):

- 1- الخدمات البنكية لا يمكن تخزينها، لأنها ليست ملموسة وتنتج وتستهلك فور طلب الزبون لها.
- 2- الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة اختراع، أي خدمة جديدة يمكن ألي بنك أخر تقديمها.
- 3- الخدمات المصرفية غير قابلة للتقسيم أو التجزئة أو الانفصال عند تقديمها.
- 4- يمكن تقديم الخدمات المصرفية داخل الدولة وخارجها، خاصة الحوالات المالية والبطاقات المصرفية
- 5- تقديم الخدمة المصرفية الا يأخذ نمطاً محدداً لان تقديم الخدمة وتفاعل الموظف يختلف بين الزبائن.
- 6- جودة الخدمات المصرفية غير قابلة للفحص قبل تقديمها للزبون

الفصل الثالث

طريقة وإجراءات الدراسة

تمهيد:

تناول هذا الفصل وصفاً كاملاً ومفصلاً طريقة وإجراءات الدراسة التي قامت بها الباحثة لتنفيذ هذه الدراسة وشمل وصف منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، أداة الدراسة، صدق الأداة، ثبات الأداة، إجراءات الدراسة، والتحليل الإحصائي

منهج الدراسة: تم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي التي تعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع، وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات.

4-1-1-مجتمع الدراسة: تتكون مجتمع الدراسة من عينة البنوك التجارية العاملة في إقليم كردستان والبالغ عددها (12 مصرفاً)، وقد تم توزيع الاستبانات على الإداريين والمحاسبين فيها

4-1-2-عينة الدراسة: تتكون عينة الدراسة من عينة البنوك العاملة في إقليم كردستان والتي لها مقر الرئيسي في أربيل، حيث تم توزيع الاستبانات على (55) من العاملين الإداريين من مدراء تنفيذيين ومحاسبون ورؤساء أقسام في البنك في محافظة أربيل، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية كما تم استرداد (50) استبانة من أصل (55) وبذلك تكون نسبة الاسترداد 98 % . وفيما يلي وصف للبيانات العامة لعينة الدراسة.

جدول رقم (1) خصائص عينة الدراسة (المبشرين)

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	الذكر	31	62%
	الانثى	19	38%
العمر	من 25 سنة-أقل من 35 سنة	29	58%
	من 35 سنة-أقل من 44 سنة	12	24%
	من 44 سنة وما فوق	9	18%
سنوات التعامل مع المصرف	1-5 سنة	14	28%
	6-10 سنة	18	36%
	11-15 سنة	10	20%
	أكثر من 16 سنة	8	16%

4-1-3-أداة الدراسة: استخدمت الباحثة أداة الاستبانة لدراسة تكاملية بطاقة الأداء المتوازن في بيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المؤسسي، والتي تكونت من 32 فقرة مقسمة إلى 5 محاور، وتدرج الإجابة على الفقرات من الإجابة معارض بشدة إلى الإجابة إلى موافق بشدة حسب التدرج (1- 5) على مقياس ليكرت الخماسي.

4-1-4-ثبات الأداة: لقياس ثبات أداة الدراسة تم فحص الاتساق الداخلي لإجابات المبحوثين على فقرات أداة الدراسة باستخدام معادلة معامل الثبات اكرونباخ ألفا على عينة الدراسة وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم(2) معاملات الثبات

المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
إمكانية تطبيق ابعاد بطاقة الأداء التوازن في المصرف	12	0.94
المنظور المالي	5	0.89
منظور الزبون	5	0.875
منظور العمليات الداخلية	5	0.837
منظور التعلم والنمو	5	0.819
معامل الدراسة الكلي		0.904

كما تتضح من الجدول رقم (2) تراوحت قيم معاملات الثبات (0.819-0.94) عند محاور الدراسة وبلغت قيمة معامل الثبات الكلية لأداة الدراسة (0.904)، مما تدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إنتاج 90% من النتائج الحالية فيما لو تم إعادة القياس والبحث واستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف، وهذه القيم اعتبرت مناسبة لأغراض الدراسة والأهداف التي وضعت هذه المجالات وفقراتها من أجلها.

كما تم حساب معاملات الاستخراج باستخدام أسلوب التحليل العاملي (Analysis Factor) المبني على طريقة المكونات الأساسية (Components Principal) لكل فقرة من فقرات محاور أداة الدراسة حسب كل محور، والجدول التالي يوضح مدى قيم معاملات الاستخراج لكل محور حيث يتضح ارتفاع معظم هذه القيم عن 5.0 مما يدل على تمتع أداة الدراسة بصدق عالي وأن أداة الدراسة المستخدمة قادرة بدرجة مرتفعة على تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، والجدول رقم (3.4) يوضح نتائج التحليل العاملي.

الجدول رقم (4) نتائج التحليل العاملي

المجال	معاملات الاستخراج (القيمة الصغرى - القيمة العظمى)
إمكانية تطبيق ابعاد بطاقة الأداء التوازن في المصرف	0.94 - 0.63
المنظور المالي	0.89 - 0.52
منظور الزبون	0.875 - 0.43
منظور العمليات الداخلية	0.837 - 0.61
منظور التعلم والنمو	0.819 - 0.443

4-1-5- المعالجة الإحصائية: لقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقد تم فحص فرضيات الدراسة عن طريق اختبار تحليل الانحدار المتعدد، واختبارت للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وتم استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا لفحص ثبات أداة الدراسة وأسلوب التحليل العاملي لفحص صدق أداة الدراسة، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

4-1-6- مفتاح التصحيح:

بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاماً تمثل أوزاناً لاتجاهاتهم من (1 _ 5)، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي 1 من أعلى قيمة وهي $4 = 5$ وهو ما يسمى المدى، ثم تم قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو 5 ليصبح الناتج $8.0 = 5/4$ ، وبالتالي نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداءً من أدنى قيمة وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد الحالة أو الاتجاه بالاعتماد على الوسط الحسابي، والجدول رقم (5) يوضح ذلك

جدول رقم (5) مفتاح التصحيح الخماسي

الوسط الحسابي	الحالة
أقل من 1.8	منخفضة جداً
من 1.8 _ أقل من 2.6	منخفضة
من 2.6 _ أقل من 3.4	متوسطة
من 3.4 _ أقل من 4.2	مرتفعة
من 4.2 فأكثر	مرتفعة جداً

تحليل نتائج الدراسة

2-4- تحليل فقرات الاستبانة:

المحور الأول: قياس مدى إمكانية تطبيق ابعاد بطاقة الأداء التوازن في المصرف وقد تم تجزئته بقياس كل بعد من ابعاد بطاقة الأداء المتوازن المعدلة بصورة مستقلة، والجدول رقم (6) يبين النسب المئوية، الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لإجابات المبحوثين على فقرات الاستبيان المتعلقة ببعد العملاء:

الجدول رقم(6) يوضح النسب المئوية، الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية لفقرات إمكانية تطبيق ابعاد بطاقة الأداء التوازن في المصرف عينة البحث

الرقم	بعد العملاء	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى
1	يساعد تطبيق البعد المالي على توظيف أموال وموارد البنك الذي تعمل فيه بشكل يؤدي إلى منع من السرقة والاختلاس تحقيق ربحية البنك	4.46	0.65	89.2%	مرتفعة جداً
10	يفيد بعد العملاء في معرفة متطلبات عملاء البنك ومستوى مقبولة الرضا لديهم وتقديمها بتكاليف خدمات	4.46	0.58	89.3%	مرتفعة جداً
3	يساهم تطبيق بعد التعلم والنمو في اقامة دورات تدريبية فنية ومهنية تخص العمل الوظيفي في البنك الذي تعمل فيه	4.37	0.76	87.3%	مرتفعة جداً
4	يؤدي تطبيق بعد العملاء إلى تقديم خدمات مستمرة للعملاء الحاليين والمتوقعين	4.36	0.53	87.4%	مرتفعة جداً
11	يساعد تطبيق بعد المخاطر على التقليل من مخاطر العجز وعدم سداد العملاء للقروض الممنوحة لهم من قبل البنك الذي تعمل فيه	4.21	0.67	78.7%	مرتفعة
12	يساهم البعد المالي في تقييم الأداء المالي في البعد الاستراتيجي	4.05	0.76	81.3%	مرتفعة جداً
5	يساهم تطبيق البعد الاجتماعي في زيادة فرص العمل	3.98	0.61	79.6%	مرتفعة
6	إن تطبيق بعد المخاطر يساعد على تقدير مخاطر البنك الذي تعمل فيه (المخاطر غير المنتظمة)	3.98	0.72	78.9%	مرتفعة
7	يساهم تطبيق بعد العمليات الداخلية في تخفيض تكاليف الخدمات ورقابة هيكل التكاليف في البنك الذي تعمل فيه	3.96	0.78	67.5%	متوسط
8	تستطيع إدارة البنك من خلال تطبيق البعد المالي في تحقيق سيولة تتوافق مع نسب الربحية في البن الذي تعمل فيه	4.23	0.38	78.3%	مرتفعة
9	إن تطبيق بعد التعلم والنمو يوفر مساحة مهمة بداراة البنك في تطوير مهارات الموظفين وتنمية قدراتهم على أداء الوظائف للأنشطة المختلفة في البنك الذي تعمل فيه	3.97	0.44	84.5%	مرتفعة جداً
2	إن تطبيق بعد العمليات الداخلية يساعد إدارة البنك على الوفاء بالتزاماتها المالية تجاه الغير	3.99	0.76	65.9%	متوسط
		4.17	0.64	81%	مرتفعة جداً
	الدرجة الكلية				

يوضح الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقاس بعد إمكانية تطبيق ابعاد بطاقة الأداء التوازن في المصرف عينة البحث مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشر الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.17) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.64) بوزن نسبي (81%) مما تدل على أن درجة بعد إمكانية تطبيق ابعاد بطاقة الأداء التوازن في المصرف عينة البحث مرتفعة جداً، ورتبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات الفقرة (يساعد تطبيق البعد المالي على توظيف أموال وموارد البنك الذي تعمل فيه بشكل يؤدي إلى منع من السرقة والاختلاس تحقيق ربحية البنك) بمتوسط حسابي مقداره (46.4) وانحراف معياري مقداره (0.65) في حين كانت أدنى الفقرات : الفقرة (إن تطبيق بعد العمليات الداخلية يساعد إدارة البنك على الوفاء بالتزاماتها المالية تجاه الغير) بمتوسط حسابي مقداره (3.99) ، وانحراف معياري قدره (0.76) ، ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية:

ان استخدام بطاقات الاداء المتوازن في البنوك يساعد تطبيق على توظيف أموال وموارد البنك الذي تعمل فيه بشكل يؤدي إلى منع من السرقة والاختلاس تحقيق ربحية البنك، مما يفيد بعد العملاء في معرفة متطلبات عملاء البنك ومستوى مقبولة الرضا لديهم وتقديمها بتكاليف خدمات، ويساهم تطبيق في اقامة دورات تدريبية فنية ومهنية تخص العمل الوظيفي في البنك الذي تعمل فيه يؤدي تطبيق بعد العملاء إلى تقديم خدمات مستمرة للعملاء الحاليين والمتوقعين يساعد تطبيق بعد المخاطر على التقليل من مخاطر العجز وعدم سداد العملاء للقروض الممنوحة لهم من قبل البنك الذي تعمل فيه يساهم الى تقييم البعد المالي في تقييم الأداء المالي في البعد الاستراتيجي يساهم تطبيق البعد الاجتماعي في زيادة فرص العمل إن تطبيق بعد المخاطر يساعد على تقدير مخاطر البنك الذي تعمل فيه، مما يساهم تطبيق في تخفيض تكاليف الخدمات ورقابة هيكل التكاليف في البنك الذي تعمل فيه كونها أداة استرشاديه، وتستطيع إدارة البنك من خلال تطبيق البعد المالي في تحقيق سيولة تتوافق مع نسب الربحية في البن الذي تعمل فيه.

الجدول رقم (7) يوضح النسب المئوية، الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية لفقرات البعد المنظور المالي: ويهتم بقياس المصاريف والإيرادات والأرباح والسيولة والتدفقات النقدية

الرقم	بعد المالي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى
	تطورت مستويات الأرباح في المصرف	4.21	0.65	84.2%	مرتفعة جداً
	تمتلك المصرف القدرة على تخفيض مصاريفها	4.20	0.61	84.0%	مرتفعة جداً
	تمتلك المصرف القدرة على زيادة إيراداتها	4.10	0.65	82.1%	مرتفعة
	تحقق المصرف عوائد جيدة على رأس المال المستثمر	4.04	0.60	80.4%	مرتفعة
	تسدّد المصرف التزاماتها قصيرة الأجل من خلال السيولة المتوفرة لديها	4.00	0.61	80.0%	مرتفعة
الدرجة الكلية		4.11	0.624	82.14%	مرتفعة

يوضح الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس البعد المالي مرتبة ترتيبياً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشر الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات (المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.11) والانحراف المعياري الكلي مقداره (6.24) بوزن نسبي (82%)، مما تدل على أن درجة البعد المالي مرتفعة.

ورببت فقرات الأداة ترتيبياً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تطورت مستويات الأرباح في المصرف) (بمتوسط حسابي مقداره (4.21) وانحراف معياري مقداره (0.65)، في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (تسدّد المصرف التزاماتها قصيرة الأجل من خلال السيولة المتوفرة لديه) (بمتوسط حسابي مقداره (4.00) وانحراف معياري قدره (0.61).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: تهتم المصرف عينة البحث بتطورات مستويات الأرباح في المصرف، وأنها تمتلك المصرف القدرة على تخفيض مصاريفها، كما ان المصرف تمتلك المصرف القدرة على زيادة إيراداتها، وتهتم بتحقيق المصرف عوائد جيدة على رأس المال المستثمر، ومن ثم تسدّد المصرف التزاماتها قصيرة الأجل من خلال السيولة المتوفرة لديها.

الجدول رقم (8) يوضح النسب المئوية، الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية لفقرات البعد منظور الزبون والتي يهتم بقياس درجة رضا الزبون وولائه عن خدمات المصرف.

الرقم	بعد العملاء	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى
1	تزيد المصرف من الحصة السوقية لتوفير المنتجات المرغوبة للزبون	4.31	0.65	86.1%	مرتفعة جداً
10	تتميز خدمات المصرف بجودة عالية	4.27	0.67	85.3%	مرتفعة جداً
3	تلتزم المصرف بتوفير خدماتها بالأوقات المناسبة	4.24	0.56	84.9%	مرتفعة جداً
4	توفر المصرف خدماتها بأسعار معتدلة	4.14	0.58	80.8%	مرتفعة
11	تزيد المصرف من قنوات توزيع خدماتها بشكل يتناسب مع زيادة الطلب على تلك خدمات	3.92	0.76	78.4%	مرتفعة
الدرجة الكلية		4.17	0.64.4	83.1%	مرتفعة جداً

يوضح الجدول رقم(8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس التركيز على المستهلك مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية(4.17) والانحراف المعياري الكلي مقداره(0.64.4) بوزن نسبي (83.1%)، مما يدل على أن درجة التركيز على المستهلك مرتفعة.

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات :الفقرة (تزيد المصرف من الحصة السوقية لتوفير المنتجات المرغوبة للزبون) بمتوسط حسابي مقداره (4.31). والانحراف المعياري مقداره (0.65) في حين كانت أدنى الفقرات : الفقرة (تزيد المصرف من قنوات توزيع خدماتها بشكل يتناسب مع زيادة الطلب على تلك خدمات (بمتوسط حسابي مقداره (3.92) والانحراف المعياري مقداره (0.76) ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة ويمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية:

تسعى المصارف عينة البحث في زيادة من الحصة السوقية لتوفير المنتجات المرغوبة للزبون تتميز خدمات المصرف بجودة عالية، كما انها تلتزم المصرف بتوفير خدماتها بالأوقات المناسبة، والتي بدورها تقوم بتوفر المصرف خدماتها بأسعار معتدلة، وذلك عن طريق زيادة المصرف من قنوات توزيع خدماتها بشكل يتناسب مع زيادة الطلب على تلك خدمات

الجدول رقم (9) يوضح النسب المئوية، الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية لفقرات البعد منظور العمليات الداخلية: يهتم بقياس العمليات الداخلية والتشغيلية للمنظمة.

الرقم	العمليات الداخلية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى
1	تستغل المصرف الطاقة الإنتاجية المخططة بالكامل	4.62	0.64	92.4%	مرتفعة جداً
10	تحسن المصرف من جودة الإنتاج خدمات من خلال تخفيض مستويات التلف	4.38	0.57	87.6%	مرتفعة جداً
3	تطورت إنتاجية ساعة العمل في المصرف	4.26	0.63	85.2%	مرتفعة جداً
4	تميزت المصرف بحصولها على شهادات تقديرية لتمييزها في النوعية	4.08	0.67	81.6%	مرتفعة
11	توفر المصرف خدمات جديدة باستمرار لمقابلة حاجات ومتطلبات الزبائن	3.88	0.96	77.5%	مرتفعة
الدرجة الكلية		4.24	0.69	84.86%	مرتفعة جداً

يوضح الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرة من فقرات الدراسة التي تقيس بعد العمليات الداخلية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشر الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.24) والانحرافات المعيارية الكلي مقداره (0.69) بوزن نسبي (84.86%)، مما يدل على أن درجة بعد العمليات الداخلية مرتفعة.

ورتب الفقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تستغل المصرف الطاقة الإنتاجية المخططة بالكامل) بوسط حسابي (4.62) والانحرافات المعيارية مقداره (0.64) بوزن نسبي (92.4%) في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (توفر المصرف خدمات جديدة باستمرار لمقابلة حاجات ومتطلبات الزبائن) بمتوسط حسابي مقداره (3.88) والانحرافات المعيارية مقداره (0.96). ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة ويمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية:

تقوم المصارف عينة البحث باستغلال الطاقة الإنتاجية المخططة بالكامل، وذلك في تحسن من جودة الإنتاج خدماتها من خلال تخفيض مستويات التلف، وتطورت إنتاجية ساعة العمل في المصرف، كما تميزت المصرف بحصولها على شهادات تقديرية لتمييزها في النوعية، ومن ثم توفر المصرف خدمات جديدة باستمرار لمقابلة حاجات ومتطلبات الزبائن

الجدول رقم (10) يوضح النسب المئوية، الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية لفقرات البعد منظور التعلم والنمو: وقياس مدى اهتمام الشركة بالعاملين والتطوير والتحسين والابتكار

الرقم	منظور التعلم والنمو	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوى
	تطورات إنتاجية العامل في المصرف	4.47	0.58	89.4%	مرتفعة جداً
	يتم في المصرف تحسين وتطوير خدماتها باستمرار	4.40	0.70	88.0%	مرتفعة جداً
	تدخل المصرف العاملين لديها بدورات تدريبية لتطويرهم	4.20	0.67	84.0%	مرتفعة جداً
	نسبة دوران العمل منخفضة جداً في المصرف	3.82	0.85	76.8%	مرتفعة جداً
	تعتمد المصرف نظام حوافز له علاقة مباشرة بالإنتاج للتمييز بين العاملين	3.79	0.97	75.8%	مرتفعة
الدرجة الكلية		4.14	0.754	82.8%	مرتفعة جداً

يوضح الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس بعد التعلم والنمو مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.14) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.754) بوزن نسبي (82.8%) مما يدل على أن درجة بعد التعلم والنمو مرتفعة.

ورببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تطورات إنتاجية العامل في المصرف) بمتوسط حسابي مقداره (4.47)، وانحرافات معيارية مقداره (0.58)، في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (تعتمد المصرف نظام حوافز له علاقة مباشرة بالإنتاج للتمييز بين العاملين) بمتوسط حسابي مقداره (3.79) وانحراف معياري مقداره (0.97) ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: تقوم المصرف باستمرار تطورات إنتاجية العامل في المصرف، وتعمل على تحسين وتطوير خدماتها باستمرار، كما أنها تدخل المصرف العاملين لديها بدورات تدريبية لتطويرهم، وإن نسبة دوران العمل منخفضة جداً في المصرف عينة البحث، وإنها تعتمد المصرف نظام حوافز له علاقة مباشرة بالإنتاج للتمييز بين العاملين.

تحليل فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى =

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء المصارف من منظور بطاقة الاداء المتوازن. من أجل فحص الفرضية السابقة، تم استخدام أسلوب تحليل انحدار التل (Ridge Regression) والذي يستخدم في حالة وجود مشكلة الترابط الخطي بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) والتي تتضح من خلال مصفوفة قيم معاملات الارتباط وكذلك عن طريق قيم المعاملات تضم تباين (VIF)، وذلك بناءً على نموذج الانحدار التالي: -

تكنولوجيا المعلومات والاتصال = $\beta_0 + \beta_1$ بعد التعلم والنمو + β_2 بعد العمليات الداخلية + β_3 بعد العملاء + β_4 البعد المالي + e .

حيث ان $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ هي ثوابت وتمثل معاملات نموذج الانحدار الخطي

e = حد الخطأ

والجدول رقم (11) يوضح نتائج تحليل الانحدار وتقدير النموذج:

المتغيرات المستقلة	معامل Beta	معامل Beta المعياري	الخطأ المعياري S.E	قيمة اختبار (F)	مستوى الدلالة الإحصائية Sig	معاملات تضخم التباين (VIF) قبل المعالجة	معاملات تضخم التباين (VIF) قبل المعالجة
بعد العملاء	0.059	0.056	0.051	1.195	0.280	195.987	0.591
بعد العمليات الداخلية	0.150	0.174	0.036	23.566	0.000	172.781	0.504
بعد التعلم والنمو	0.173	0.187	0.050	13.765	0.001	292.834	0.418
البعد المالي	0.091	0.110	0.043	6.441	0.015	126.053	0.706
ثابت الانحدار = 1.589 ، معامل التحديد $(R^2) = 0.566$ قيمة $(F_ANOVA) = 9.650$, sig.=0.000 فحص التوزيع الطبيعي لمصفوفة البواقي = $P\text{-Value}(k\text{-s test}) = 0.2$							

نموذج الانحدار = $1.589 + 0.059$ * بعد العملاء + 0.150 * بعد العمليات الداخلية + 0.173

*بعد المالي

ونلاحظ من نتائج الجدول السابق بأن قيمة ف (F_ANOVA) دالة إحصائية (مستوى الدلالة أقل من 0.05) مما يدل على ملائمة أسلوب تحليل الانحدار الخطي في تفسير البيانات والمتغيرات التي دخلت الدراسة وأن معامل التحديد (R^2) = 5.66 وهو القدرة التفسيرية للنموذج مما يدل على أن المتغيرات المستقلة التي دخلت النموذج قادرة على تفسير التغير في المتغير التابع بنسبة 56.6%، وباقي التفسير يرجع لمتغيرات أخرى لم يتم دراستها أو إدخالها في نموذج الانحدار. كما يتضح بأن اختبار التوزيع الطبيعي لمصفوفة البواقي غير دال إحصائياً مما يدل على أن مصفوفة البواقي تتبع التوزيع الطبيعي. وكذلك معاملات تضخم التباين أصبحت مناسبة بعد استخدام انحدار التل (معاملات تضخم التباين أصبحت أقل من 10) ومن نتائج الجدول السابق يمكن فحص الفرضيات الدراسة والتي تنص:

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية **عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)** بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء المصارف من منظور بطاقة الاداء المتوازن، من الجدول السابق نستنتج رفض الفرضية السابقة مما يدل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية **عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)** بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء المصارف من منظور بطاقة الاداء المتوازن،

5-1-1-الاستنتاجات

بعد الدراسة الحالية التي تم على عينة من المصارف في أربيل والتي تهدف الى أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المؤسسي من منظور بطاقة الأداء المتوازن، توصلت الدراسة الى النتائج التالية: -

- 1- اظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة ارتباط **عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$** بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء المصارف من منظور بطاقة الاداء المتوازن وهذا يفسر ان التكنولوجيا المستخدم والمعتمد في المصارف عينة البحث في تحقيق الأداء المصرفي من خلال المنظور الأربعة (بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو، البعد المالي) وقد جاءت ترتيب علاقات الارتباط بين تكنولوجيا والأداء المصرفي وكلاهما - حصل المنظور بعد **العملاء** على المرتبة الأولى من حيث قوة الارتباط مع الجانب التكنولوجي.
 - حيث جاءت **بعد العمليات الداخلية** في المرتبة الثانية من حيث قوة الارتباط مع الجانب التكنولوجي.
 - حيث جاءت **بعد التعلم والنمو** في المرتبة الثالثة من حيث قوة الارتباط مع الجانب التكنولوجي.
 - وجاءت **البعد المالي** في المرتبة الأخيرة من حيث قوة الارتباط مع الجانب التكنولوجي
- 2- أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المصرفي، وذلك عن طريق استخدام التكنولوجيا الحديثة حيث تقوم المصرف باستمرار تطورات إنتاجية العامل في المصرف، وتعمل على تحسين وتطوير خدماتها باستمرار، كما انها تدخل المصرف العاملين لديها بدورات تدريبية لتطويرهم، وان نسبة دوران العمل منخفضة جدا، وأنها تعتمد المصرف نظام حوافز له علاقة مباشرة بالإنتاج للتمييز بين العاملين.
- 3- كما أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المصرفي رفع مستوى الأداء من حيث كفاءة العمليات الداخلية، وذلك في قيام المصارف عينة البحث باستغلال الطاقة الإنتاجية المخططة بالكامل، وذلك في تحسن من جودة الإنتاج خدماتها من خلال تخفيض مستويات التلف، وتطورت إنتاجية ساعة العمل في المصرف، كما تميزت المصرف بحصولها على شهادات تقديرية لتمييزها في النوعية، ومن ثم توفر المصرف خدمات جديدة باستمرار لمقابلة حاجات ومتطلبات الزبائن.

4- كما أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المصرفي لسعيها في زيادة من الحصة السوقية لتوفير المنتجات المرغوبة للزبون تتميز خدمات المصرف بجودة عالية، والتزامها بتوفير خدماتها بالأوقات المناسبة، والتي بدورها تقوم بتوفير تلك بشكل يتناسب مع زيادة الطلب على تلك خدمات.

5- كما ان النتائج الإحصائية أظهرت وجود علاقة تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المصرفي تهتم المصرف عينة البحث بتطورات مستويات الأرباح في المصرف، وأنها تمتلك المصرف القدرة على تخفيض مصاريفها، كما ان المصرف تمتلك المصرف القدرة على زيادة إيراداتها، وتهتم بتحقيق المصرف عوائد جيدة على رأس المال المستثمر، ومن ثم تسدد المصرف التزاماتها قصيرة الأجل من خلال السيولة المتوفرة لديها.

5-2-التوصيات:

- 1- اهم ما يمكن الإشارة اليه هو توفير المتطلبات التكنولوجية والبرمجيات المتطورة في العمل المصرفي، والعمل على تحديثها باستمرار لبناء منظومة عمل مصرفي متطور
- 2- يجب تهيأ بيئة ثقافية وتنظيمية تشجع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاعتماد عليها في العمل المصرفي.
- 3- القيام بدورات تكوينية وتكثيفها لمنتسبي والعاملين في المصارف (الحكومي والخاص) لتأهيلهم لاستخدام التكنولوجيا الجديدة والحديثة
- 4- حث الأكاديميين والباحثين في دراسة تأثير التكنولوجيا على الأداء المصرفي لكونه موزعا حيويًا والتي تتسم بالحدائثة والتغير باستمرار.

قائمة المصادر

أولاً: الكتب العربية

1. الراوي , خالد وهيب , العمليات المصرفية الخارجية , 2000 .
2. الصميدعي , محمود جاسم , وردينا عثمان يوسف , التسويق المصرفي مدخل استراتيجي و تحليلي , دار المناهج 2001 .
3. الصميدعي, محمود, ويوسف, ردينة, تسويق الخدمات، ط4، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2010
4. العصار، رشاد ورياض الحلبي , النقود والبنوك , دار صفاء للنشر , عمان , 2000.
5. العريضي ، عدنان , الوسيط بين إدارة المصارف , 1989 .
6. رمضان , زياد سليم ومحفوظ احمد جودة , إدارة البنوك , دار صفاء للنشر , الأردن , 1995 ,
7. رمضان , زياد سليم ومحفوظ احمد جودة , إدارة البنوك , دار صفاء للنشر , الأردن , 2003 .
8. رمضان , زياد سليم و محفوظ احمد جودة, الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك , دار وائل للنشر, 2000 .
9. شكري , د. ماهر كينج , العمليات المصرفية الخارجية , دار حامد للنشر والتوزيع , 2004.
10. عبد الله , أ. د. خالد أمين , العمليات المصرفية , دار وائل للطباعة و للنشر – الطبعة الثانية , 2000 .
11. ناجي معلا . اصول التسويق 1992 : 12
12. ياسين , فؤاد توفيق و احمد عبد الله درويش , المحاسبة المصرفية – دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع , 1996 .
13. هندي , منير إبراهيم , إدارة البنوك التجارية , المكتب العربي الحديث , الإسكندرية . 1999
14. هندي , منير إبراهيم , إدارة البنوك التجارية , المكتب العربي الحديث , الإسكندرية . 1996
15. سليمان , عبدات . وحبيش . علي " تسويق الخدمات البنكيه واثره على رضى الزبون 2012

1. Hempel , Gorge H. & Simonson , Donald G. ; " Bank Management " 5th , Ed ; John Wiley & Sons , Inc ; 1999.
2. Keegan , Warren J. , Moriarty , Sandra E. , and Duncan , Thomas R. , Marketing 2nd New Jerssy : Printice Hall , Inc. , 1995.
3. . Payne, Adrian, "The Essence of Services Marketing", Printice Hall of India, 1995.
4. . Peter, J. P. & Donly, J. H., "Marketing
5. Manage", 2000.
6. Rose, Peter, S., commercial Bank Management 4th ed., Singapore: Mc Graw – Hill companies, Inc., 1999.
7. Ross, Peter S., "Commercial Bank Management", IRWIN, 1999.
8. Kotler , Philip marketing management analysis , planning 1995 : 24