



**Tikrit Journal of Administrative
and Economics Sciences**
مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

ISSN: 1813-1719 (Print)



**The impact of information technology on banking performance: An
applied study on a sample of government banks in Diyala Governorate**

Mahmoud Hassan Gomaa*

College of Administration and Economics, University of Diyala

Keywords:

Information technology,
Banking Performance.

ARTICLE INFO

Article history:

Received 18 Apr. 2023
Accepted 27 Apr. 2023
Available online 30 Aug. 2023

©2023 College of Administration and Economy, Tikrit
University. THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE
UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



***Corresponding author:**

Mahmoud Hassan Gomaa

College of Administration and Economics,
University of Diyala



Abstract: The current research aims to test the correlation and impact between information technology and banking performance, as the research problem was the extent of the impact of information technology on the banking performance of government banks in Diyala Governorate. The importance of the research lies in the possibility of practical application and providing solutions to the problems that government banks suffer from in Diyala Governorate, especially the current problem. The questionnaire form was used as a data collection tool, and the government banks in Diyala Governorate were chosen as a research community, and (75) forms were distributed to the research sample, which is represented by the employees of these banks, and the data was analyzed using the (SPSS) program, and a number of statistical methods were used to test the research hypotheses. The research reached a set of conclusions, the most important of which was the existence of a correlation and impact between information technology and banking performance. The research ended with a set of appropriate recommendations, the most important of which was the need for banks to conduct an accurate survey of their capabilities and capabilities to determine the gap between them and organizations that have applied information technology, by adopting objective measures that diagnose their strengths and weaknesses, and as indicated by the theoretical foundations of the current research and by adopting information technology functions and a scale search.

أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية على عينة من المصارف الحكومية في محافظة ديالى

محمود حسن جمعة

كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة ديالى

المستخلص

يهدف البحث الحالي اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي، إذ تمثلت مشكلة البحث بمدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المصرفي للمصارف الحكومية في محافظة ديالى. تكمن أهمية البحث في إمكانية التطبيق العملي وتقديم حلولاً للمشكلات التي تعاني منها المصارف الحكومية في محافظة ديالى، ولا سيما المشكلة الحالية. وقد استخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم اختيار المصارف الحكومية في محافظة ديالى مجتمعاً للبحث، وتم توزيع (90) استمارة لعينة البحث والمتمثلة للعاملين في هذه المصارف، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، واستخدمت عدد من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات البحث. وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها وجود علاقة ارتباط وأثر بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي. وانتهى البحث بمجموعة من التوصيات المناسبة كان أهمها ضرورة أن تجري المصارف مسحا دقيقا لقدراتها وإمكاناتها لتحديد الفجوة بينها وبين المنظمات التي طبقت تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال اعتماد مقاييس موضوعية تشخص نقاط القوة والضعف لديها، وبما أشارت إليه المرتكزات النظرية للبحث الحالي وباعتماد وظائف تكنولوجيا المعلومات ومقاييس البحث.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء المصرفي.

المقدمة

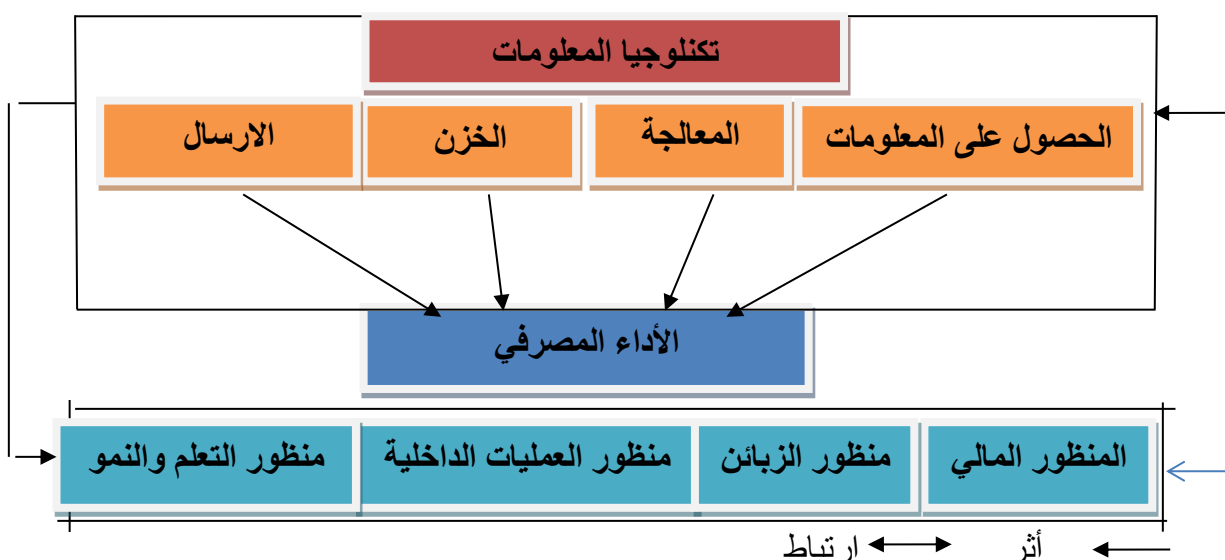
تعد المعلومات أحد الموارد المهمة لأداء فعاليات وممارسات المنظمة، وقد ساعد ظهور تكنولوجيا المعلومات في معالجة الكم الهائل من البيانات وتزويد الإدارات العليا بتقارير سريعة ودقيقة لإنجاز أعمالها وتقديم الاستشارات اللازمة لها لاتخاذ القرارات بشكل صائب، وهذا من شأنه تحسين وتطوير الأداء لجميع المنظمات ومنها المصارف. يحتل الأداء بشكل عام والأداء المالي بشكل خاص مكانة متميزة في الوقت الحاضر، وذلك لما له من أهمية كبيرة في تحديد كفاءة المنظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها، وهو مفهوم واسع الشمولية، إذ ينطوي على النجاح والإخفاق والكفاءة والفاعلية، وبما إن المنظمات في حال تغير مستمر، فإن الإدارة تواجه قضية أساسية وهي تعديل خياراتها الاستراتيجية والوسيلة الوحيدة التي تمكّن الإدارة من القيام بهذا التعديل هو استمرارية قيامها بعملية التقييم والرقابة، ومن ثم فإن هذا المبحث يتناول مفهوم الأداء، ومفهوم الأداء المالي المصرفي، وأساليب قياس الأداء المالي المصرفي.

المبحث الأول: منهجية البحث

1. **مشكلة البحث:** يعد تشخيص العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ودورها على الأداء المصرفي للمصارف الحكومية في محافظة ديالى أبرز معالم مشكلة البحث. وللوقوف عليها بشكل أكثر تفصيلا لابد من الإجابة عن الأسئلة الآتية:

❖ ما مستوى أبعاد تكنولوجيا المعلومات للمصارف الحكومية في محافظة ديالى؟

- ❖ ما مستوى أبعاد الأداء الاستراتيجي للمصارف الحكومية في محافظة ديالى؟
 - ❖ ما هي طبيعة العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الأداء المصرفي للمصارف الحكومية في محافظة ديالى؟
 - ❖ ما هي طبيعة أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات في أبعاد الأداء المصرفي للمصارف الحكومية في محافظة ديالى؟
2. أهمية البحث: يستمد البحث أهميته من خلال الآتي:
- أ. أهمية المتغيرات المبحوثة، إذ يركز هذا البحث ويربط بين متغيرات مهمة هما (تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي) والتي لها تأثير كبير في أداء المصارف.
 - ب. يشكل هذا البحث أهمية بالغة للمصارف في إيجاد السبل الكفيلة للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المصرفي.
 - ج. يمكن من خلال التطبيق العملي لهذا البحث أن تقدم حلولاً للمشكلات التي تعاني منها المصارف الحكومية في محافظة ديالى، ولاسيما المشكلة الحالية.
 - د. إرساء ثقافة منظمة لدى المديرين والعاملين، بوجوب السعي في تطوير الأداء المصرفي كركيزة أساسية لمواجهة التحديات المتنامية.
3. أهداف البحث: يسعى البحث لتحقيق الأهداف الآتية:
- أ. التعرف على مستوى تكنولوجيا المعلومات للمصارف الحكومية في محافظة ديالى إجمالاً وعلى مستوى كل بعد من أبعاده.
 - ب. تحديد مستوى الأداء المصرفي للمصارف الحكومية في محافظة ديالى إجمالاً وعلى مستوى كل بعد من أبعاده.
 - ج. بناء نموذج فرضي بشأن الموائمة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي، واختباره في المصارف الحكومية في محافظة ديالى.
 - د. السعي الى تحقيق الترابط بين الواقع النظري والتطبيقي من خلال المبادئ والأسس النظرية ميدانياً، واستخدام المقاييس المطورة للباحثين.
4. مخطط البحث الفرضي: يقدم مخطط البحث صورة معبرة عن فكرة البحث، ويوضح طبيعة العلاقات واتجاهات التأثير بين متغيراته، وكما موضح في الشكل رقم (1) ليكون مشتملاً لجميع متغيرات البحث الرئيسية والفرعية، ومن ثم إمكانية قياسه لعلاقات الارتباط والأثر فيما بينها. ولكي يتم فهم المخطط بشكل أكثر تفصيلاً يمكن توضيح الآتي:
- أ. المتغير (التفسيري) المستقل: ويتمثل بتكنولوجيا المعلومات بأبعاده: (الحصول على المعلومات، المعالجة، الخزن، الإرسال).
 - ب. المتغير (الاستجابي) المعتمد: ويتمثل بالأداء المصرفي بأبعاده: (المنظور المالي، منظور الزبائن، منظور العمليات الداخلية، منظور التعلم والنمو).



الشكل (1): مخطط البحث

5. **فرضيات البحث:** في ضوء التساؤلات التي أثّرت في مشكلة البحث والمخطط الفرضي للبحث، يمكن صياغة فرضيات البحث على النحو الآتي:

1. **الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي، ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

❖ توجد علاقة معنوية موجبة بين الحصول على المعلومات والأداء المصرفي.

❖ توجد علاقة معنوية موجبة بين المعالجة والأداء المصرفي.

❖ توجد علاقة معنوية موجبة بين الخزن والأداء المصرفي.

❖ توجد علاقة معنوية موجبة بين الإرسال والأداء المصرفي.

2. **الفرضية الرئيسية الثانية:** يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المصرفي، ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

❖ يوجد أثر للحصول على المعلومات على الأداء المصرفي.

❖ يوجد أثر للمعالجة على الأداء المصرفي.

❖ يوجد أثر للخزن على الأداء المصرفي.

❖ يوجد أثر للإرسال على الأداء المصرفي.

6. **مجتمع وعينة البحث:** تمثل مجتمع البحث بفروع مصرفي الرافدين والرشيد الحكوميين العاملة في

محافظة ديالى والبالغة عددها (12) فرع حكومي (8) منها تابعة إلى مصرف الرافدين (فرع بعقوبة،

وفرع ديالى، وفرع الفاروق، وفرع المقدادية، وفرع بلد روز، وفرع جلولاء، وفرع مندلي، وفرع

السد العظيم)، الذي أسس بموجب القانون رقم (33) لسنة 1941 وبأشر أعماله في 19 / 5 / 1941

كأول مصرف عراقي تجاري يمارس الصيرفة التجارية بين العديد من المصارف الأجنبية، و(4)

فروع تابعة إلى مصرف الرشيد (فرع اشنونا، وفرع خانقين، وفرع الخالص، وفرع المنذرية) الذي

يعد ثاني أكبر مصرف حكومي في العراق تأسس عام 1988 بموجب القانون رقم (52) وأصبح

شركة عامة بموجب قانون الشركات العامة رقم (22) لسنة 1997 ويخضع المصرف لرقابة البنك

المركزي العراقي وديوان الرقابة المالية. وتم اختيار عينة البحث بصورة عشوائية، إذ وزعت

استمارة الاستبانة على (90) فردا من موظفي المصارف المشمولة بالبحث والمستويات الإدارية المختلفة وكانت جميع الاستمارات صالحة.

7. **مقياس البحث:** تم استخدام استمارة الإستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات اللازمة وتم تقسيمها على جزأين، إذ خصص الجزء الأول للمتغير المستقل والمتمثل بتكنولوجيا المعلومات وبواقع (18) سؤالاً، أما الجزء الثاني فخصص للمتغير المعتمد والمتمثل بالأداء المصرفي وبواقع (25) سؤالاً. واستخدم مقياس (Likert-Scale) من أجل تحويل الآراء الوصفية إلى صيغة كمية، وذلك من خلال استخدام الأوزان الآتية للمقياس: أتفق جداً (5)، وأتفق (4)، واتفق إلى حد ما (3)، ولا أتفق (2)، ولا أتفق جداً (1). وتم تصميم الاستبانة وفقاً للمقاييس الجاهزة الموجودة في الدراسات المتشابهة لموضوع البحث، وكذلك بالاعتماد على الأدبيات والطروحات الفكرية المتوافرة. وتم تكييف الفقرات بما ينسجم والبحث الحالي. ولكي يتم التحقق من مدى انسجام الاستبانة لمجريات البحث الحالي، وانسجاماً مع متطلبات البحث العلمي تم القيام بإجراء اختبار صدق المحتوى واختبار ثبات الاستبانة وعلى النحو الآتي:

أ. **اختبار صدق المحتوى:** المقصود باختبار صدق المحتوى هو قدرة الاستبانة للتعبير عن الهدف الذي وصف من أجله، وتم اختبار صدق المحتوى بعد أن تم ترتيب مجاميع الإجابات تنازلياً حيث تم تقسيمها على مجموعتين متساويتين وتم أخذ (27%) من أعلى الدرجات و(27%) من أدنى الدرجات وبعد ذلك تم قياس الفرق بين المجموعتين باستخدام اختبار (Mann-Whitney) فكانت P-Value أقل من (0.05) مما يشير إلى صدق المقياس في جميع فقراته.

ب. **اختبار ثبات الاستبانة:-** يقصد بثبات الاستبانة أن المقياس يعطي نفس النتائج لو تم إعادة تطبيقه على مجتمع البحث نفسه مرة أخرى، وتم حساب معامل ثبات الاستبانة باستخدام مقياس التجزئة النصفية من خلال إيجاد معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية وقد كانت قيمته (0.82)، وبمستوى معنوية (0.01)، وعند تصحيح معامل الارتباط كانت قيمته (0.84)، وعند استخدام مقياس (Alpha) وجد أنه معنوي بمستوى (0.01) وكانت قيمته (0.87) وهي نتائج تؤكد أن الاستبانة بمقاييسها المختلفة تتمتع بثبات كبير يمكن اعتماده في أوقات مختلفة لنفس المجتمع لتعطي نفس النتائج.

المبحث الثاني: الإطار النظري

أولاً. تكنولوجيا المعلومات Information Technology:

أ. **مفهوم تكنولوجيا المعلومات:** لقد برز مصطلح تكنولوجيا المعلومات Information Technology في بداية الخمسينات إشارة إلى استخدام الحاسبات الالكترونية في ميدان الأعمال الحكومية والخاصة على حد سواء. وتتضمن تكنولوجيا المعلومات كافة (التقنيات والحاسبات والبرمجيات والاتصالات) المستخدمة من قبل المنظمة وعناصرها البشرية في جمع المعلومات اللازمة لإنجاز أنشطتها المختلفة وتنفيذها، بهدف رفع كفاءتها وفعاليتها وإدخالها وصولاً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والنمو والتطور. ويعد تكنولوجيا المعلومات سلاح استراتيجي يمكن أن يساعد في بناء وقدرة المنظمة من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات وبما يعزز علاقة المنظمة بالزبائن والمنظمات الأخرى. وقد وصفت بأنها المقدرة التكنولوجية للحصول على البيانات ومعالجتها وتبادلها بهدف اتخاذ القرارات الفعالة في المنظمة (Sanders, 2007: 25). عرفها كل من (الهواسي والبرزنجي، 2014: 19) بأنها كل التقنيات المستخدمة في جمع وتخزين ومعالجة وتناقل نتائج عمليات التحليل والتصنيف

والاستخلاص للمعلومات وتوجيه الاستفادة منها من قبل المستفيدين بأيسر الطرائق مع ضمان الإنجاز بالدقة والسرعة والوقت المناسب. أما (شريف وعودة، 2016: 179) فيعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة التقنيات المتمثلة بالكيان المادي والمكونات البرمجية والموارد البشرية، فضلاً عن الإجراءات المستخدمة في إطار تنظيم عمل هذه الأجزاء مع بعضها من أجل إدارة البيانات والمعلومات بكفاءة. وبناء على ما تقدم يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن كافة التقنيات التي تستخدمها المنظمات المعاصرة لجمع المعلومات التي تستخدمها في تنفيذ أنشطتها المختلفة بأقصى درجة من الكفاءة والفاعلية بالشكل الذي يؤدي بها إلى تميزها ونجاحها.

ب. **مكونات تكنولوجيا المعلومات:** مكونات تكنولوجيا المعلومات هو مزيج معقد من الأفراد والتقانة تعتمد على مشاركة المعلومات التي تنعكس في بعض أوجهها بشكل تطبيقات خاصة تمكن من زيادة القابليات وتساعد في تحقيق الأهداف مما يجعلها مورداً مهماً يصعب تقليده بسهولة. وفيما يأتي استعراض لهذه المكونات:

1. **المكونات المادية والبرمجيات Hardware and software:** المكونات المادية هي جميع الأدوات التي تشترك في معالجة البيانات كالحواسيب بمختلف أنواعها، فضلاً عن جميع الأجهزة الملحقة بها ومحطات العمل، وشبكات الاتصال، وأدوات النقل، ومخزن البيانات. أما المكونات البرمجية فهي تعليمات رمزية يضعها المبرمجون أو المستخدمون لإبلاغ النظام الحاسوبي عن العمليات المرغوب القيام فيها، ويمكن وصف المكونات المادية باختصار، إذ إنها تمثل أربع مكونات رئيسية هي أدوات (الإدخال، والمعالجة، والإخراج، والخزن) (الهواسي والبرزنجي، 2014: 21).
2. **الموارد البشرية Human Resources:** يعد الأفراد أهم عنصر بنائي في نظام تقانة المعلومات. ويمكن تقسيمهم على صنفين، الأول، ويشكل الغالبية والذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين، والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها. أما الصنف الثاني فهم الاختصاصيون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة، سواء كانت برامج تطبيقية أم برامج النظام.
3. **شبكات الاتصال Communication Networks:** وهي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال والتلقي. وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الانترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فيديو فضلاً عن النصوص باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح (العبادي، 2006: 40).
4. **قواعد البيانات Data Base:** هي عبارة عن المستودع الذي يحتوي البيانات والمواضيع والملفات المنظمة والمترابطة مع بعضها التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل تفاصيلها، وتنظم على شكل ملفات وتحفظ في أوعية حاسوبية ممغنطة بشكل مستقل عن البرامج التي تقوم بتشغيل هذه البيانات واستخدامها، وتشكل البيانات المحفوظة في هذه القواعد المادة الخام أو الأولية التي تستخرج منها المعارف والمعلومات، ويمكن إضافة قاعدة معالجة البيانات وتعديلها

وتحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية على وفق أسس صحيحة، وليتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية.

ج. مؤشرات تكنولوجيا المعلومات: تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من المؤشرات المنبثقة من المكونات السالفة الذكر وهذه الوظائف يمكن اختزالها في العمليات الأساسية الآتية:

1. **الحصول على البيانات:** تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها، وإن جمع البيانات هي عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها للمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتحريرها ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بواسطة الأفراد العاملين في النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة ويتوقف عليهما دقة وجودة مخرجات النظام.
2. **المعالجة:** ويقصد بها إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها وتشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات، ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات، ومعالجة الصور والأصوات (Anderson & Post, 2000: 122).
3. **الخزن:** إن خزن المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات، فالخزن عبارة عن نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها المستخدم، وإن الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق (يونس، 2007: 25).

4. **الإرسال:** ويقصد به إرسال المعلومات من موقع إلى آخر وذلك باستخدام واعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية أو غير ذلك.

ثانياً. الأداء المصرفي Banking Performance:

أ. **مفهوم الأداء المصرفي:** إن التعرف على الأداء المصرفي والإلمام بكافة جوانبه يتطلب منا تناول مفهوم الأداء بشكل عام، إذ يمثل الأداء الإطار العام لسير أعمال المنظمات وعلى اختلاف طبيعة المجالات التي تعمل فيها، فالنشاط المصرفي كباقي الأنشطة المنظمة الأخرى ما هو إلا انعكاس لطبيعة عمل المنظمة. فالأداء يعد البعد الأكثر أهمية بالنسبة لمختلف منظمات الأعمال، إذ يتمحور حوله وجودها من عدمه، وإن الاختلاف بين الباحثين حول مفهوم الأداء ينبع بالأساس من المعايير والمقاييس التي اعتمدها في دراسة وتقييم الأداء. وبالرغم من ذلك، فإن معظم الباحثين ينظرون إلى الأداء في ضوء قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف التي تصبوا إليها. وإن الأداء ما هو إلا دالة لجميع أنشطة المنظمة وبمثابة المرآة التي تعكس مختلف جوانبها، كما أنه يمثل الفعل الذي يحظى باهتمام جميع أصحاب المصالح من أجل تعزيزه والارتقاء بمستواه (إدريس والغالي، 2009: 22).

فالأداء التنظيمي هو انعكاس قدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهدافها (Eccles, 1991: 131). وأشار (Jones, 2001: 231) بأنه يمثل "قدرة المنظمة على استخدام مواردها المختلفة لتحقيق أهدافها بطريقة كفوءة". ويرى (Carton & Hofer, 2006: 3) بأن الأداء يتمثل بقياس التغيير الذي يطرأ على الوضع المالي للمنظمة أو المخرجات المالية الناجمة عن قرارات الإدارة وتنفيذ هذه القرارات من قبل العاملين في المنظمة. في حين أشار (Chien & yaum, 2013: 43) بأنه: "مجموع الانجازات التي حققتها المنظمة من أجل تحقيق أهدافها خلال فترة زمنية محددة". ويرى

(Wheelen et al., 2012: 20) أن الأداء "هو النتيجة النهائية لنشاط المنظمة وهو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المالية والبشرية لغرض تحقيق أهدافها". كما أشار (الدليمي، 2014: 61) إلى الأداء التنظيمي بأنه: "النتيجة النهائية لنشاط منظمة ما، والذي يعبر عن قدرة المنظمة على استخدام مواردها المالية والبشرية والتكنولوجية والمعرفية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة كفؤة وفاعلة وتحقيق توقعات وتطلعات اصحاب المصالح. وعد (جودي، 2008: 83) الأداء المصرفي على أنه: "الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المحيطة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف".

ويتضح من المفاهيم السابقة بان الأداء المصرفي يمثل النتيجة النهائية لنشاط المصرف التي يحققها من خلال قدرته على الاستغلال الأمثل لموارده المالية والبشرية والتكنولوجية والمعرفية وكذلك قدرته على تكيفه للظروف البيئية بما يؤدي إلى تحقيق أهدافه بطريقة فاعلة وكفوءة وبما يؤدي إلى تحقيق عمليات ونشاطات المصرف المتنوعة.

ب. تقييم الأداء المصرفي وأهميته: ن عملية تقييم الأداء التنظيمي تعد من المرتكزات الحيوية للإدارة التي تسعى إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، وهو يتضمن (الحكم الشخصي فنا وسلوكا ومعايير معنوية وأخلاقية، والفحص الموضوعي والذي يشمل أرقاما وجوانب مادية قابلة للقياس الدقيق، ونشاطات وأعمال وجهود محددة يقوم بها الفرد (تقييم فردي) أو المؤسسات (تقييم تنظيمي ومؤسسي)، بغية الاستفادة من نتائج التقييم في اتخاذ القرارات المناسبة على المستويات الإدارية والسياسية المختلفة داخل المنظمة وخارجها) (العوامل، 2012: 77). وقد تباينت آراء الباحثين حول مفهوم تقييم الأداء وذلك لاختلاف الزاوية التي ينظرون من خلالها إلى الأداء، فهو لا يختلف بذلك عن المفاهيم الادارية الاخرى. إذ ينظر أغلب الباحثين إلى تقييم الأداء على أنه مقارنة الأداء الفعلي بمؤشرات سبق وإن تم تحديدها من قبل ادارة المنظمة بهدف اكتشاف الانحرافات ومن ثم العمل على تصحيحها. ويعرف (Simons, 2000: 337) تقييم الأداء "بأنه نظام معلومات يستخدم من قبل المدراء في تعقب تنفيذ الاستراتيجية من خلال مقارنة النتائج الفعلية مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة". في حين يرى كل من (Lebas & Euske, 2007: 127) "بأنه حاصل مجموع العمليات التي تقود مديري المنظمات إلى القيام بالأفعال اللازمة في الحاضر وبما يساعد على ايجاد منظمة تتسم بالقدرة على الانجاز في المستقبل". في حين ينظر (Slizyte & Bakanauskiene, 2007: 317) إلى تقييم الأداء على أنه "مقارنة المستويات الفعلية مع المستويات المستهدفة للأداء، وتعتمد فاعلية قياس الأداء على مدى علاقته باستراتيجية المنظمة، وتستخدم ادارة الأداء معلومات التقييم في ادارة وتحسين الأداء هذا فضلا عن التأكد من الفعاليات المنجزة". ويعرف (الحميري، 2014: 99) تقييم الأداء المصرفي على أنه "عملية تحليل للنتائج المتحققة عن الأنشطة والفعاليات التي يقوم بها المصرف ومقارنتها بالخطط المعدة مسبقا وتحديد الانحرافات وتشخيص اسبابها واتخاذ الاجراءات اللازمة للحد من تأثيرها أو منع تكرارها في المستقبل".

ويتضح من التعريفات السابقة أن الأداء هو انعكاس للنتائج المتحققة من عمليات ونشاطات المصرف المتنوعة، والذي يفترض أن يتسم بالشمولية بهدف تشخيص قدرة المصرف على التكيف للظروف البيئية المحيطة واقتناص الفرص من خلال استغلال الموارد والقدرات المتاحة وبما يؤدي

الى قدرة المصرف على تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، وتبرز أهمية تقييم الأداء في النقاط الآتية: (جودي، 2008: 83-84):

1. يوفر تقييم الأداء مقياساً لمدى نجاح المصرف من خلال سعيه لمواصلة نشاطه بغية تحقيق أهدافه. فالنجاح مقياس مركب يجمع بين الفاعلية والكفاءة، ومن ثم فإنه أوسع من أي منهما في تعزيز أداء المصرف بمواصلة البقاء والنمو.
2. يوفر نظام تقييم الأداء معلومات لمختلف المستويات الإدارية بالمصرف لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستندة إلى حقائق علمية وموضوعية، فضلاً عن أهمية هذه المعلومات للأطراف الخارجية.
3. يساعد على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والإدارات والفروع المختلفة، وهذا بدوره يدفع بالمصرف لتحسين مستوى أدائه.
4. توضح عملية تقييم الأداء المركز الاستراتيجي للمصرف ضمن إطار البيئة القطاعية التي يعمل فيها، ومن ثم تحديد الآليات وحالات التغيير المطلوبة لتحسين المركز الاستراتيجي له.
5. تعكس عملية تقييم الأداء درجة المواءمة والانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعتمدة وعلاقتها بالبيئة التنافسية للمصرف.

ج. مداخل تقييم الأداء المصرفي: لاقت مداخل تقييم الأداء اهتمام متزايد من قبل إدارات منظمات الأعمال المختلفة، وذلك لأهميتها في وضع الاستراتيجيات وتقديم معلومات وافية لصناع القرار، مما دفع إلى الحاجة لإيجاد نظم رقابية أكثر فاعلية، والتي كان لها دافعا لتوجيه الانظار نحو المقاييس غير المالية، بعد أن أصبح واضحاً أن الاعتماد عليها فقط لا يعكس مجمل جوانب الأداء الكلي للمنظمات. فهي تعبر عن الأداء المالي فقط، وتشجع على القياس قصير الأمد المنجز في الماضي وعدم قدرتها على توفير الصورة الواضحة والصادقة عن أداء المنظمة، وإن الاعتماد عليها بشكل كامل يضعف من قدرة المنظمة على خلق القيمة في الأمد البعيد، لاسيما وإن قدرتها على استغلال الموجودات غير الملموسة أصبح أكثر أهمية من الموجودات الملموسة. نتيجة لذلك ظهرت العديد من المداخل الجديدة التي تتبنى مقاييس أداء غير مالية فضلاً عن المقاييس المالية والتي يمكن استخدامها في تقييم الأداء المصرفي، منها على سبيل المثال، مدخل أصحاب المصالح ومدخل القيم المتنافسة ومدخل بطاقة العلامات المتوازنة. ونتيجة لاعتماد البحث الحالي على انموذج بطاقة العلامات المتوازنة كمدخل في تقييم الأداء المصرفي لتضمنه معايير مركبة في تقييم الأداء، لذا سيقصر تناول الانموذج المذكور وكالاتي:

1. مفهوم بطاقة الأداء المتوازن: لقد تعددت نماذج التطوير التنظيمي وتقنيات قياس أداء المنظمات، وذلك بتطور الفكر الإداري الحديث، وتكاملت نظريات ونماذج الإدارة والأعمال لتوفر لنا أساليب تطوير وقياس أداء فعالة، وتزامنت مع تطور مفهوم الجودة وإعادة هندسة المنظمات، وإدارة المعرفة وتقنية المعلومات. من هنا جاءت بطاقة الأداء المتوازن كثمرة لجهود علماء وباحثين كثيرين استفاد منها حقل الإدارة والأعمال ومن تطبيقاتها العملية المتطورة يوماً بعد يوم. وتعد بطاقة الأداء المتوازن أحد نماذج قياس الأداء المهمة، إذ اشتق اسمها من توازن الأداء حسب عدة مقاييس، وتصح نقاط الضعف في النماذج السابقة بواسطة ربط المقاييس ببعضها البعض (Jones, 2001: 319). وعرفت بطاقة الأداء المتوازن بتعريفات عدة من قبل الكتاب والباحثين، فهي تستند إلى الأفكار التي طرحها (Kaplan & Norton) فقد عرفت على أنها "مجموعة من المقاييس التي تزود الإدارة العليا بنظرة

شاملة عن أنشطة وأعمال المنظمة، والتي تتضمن مقاييس مالية تقيس النشاطات والفعاليات المنجزة، وأخرى تشغيلية مكملة للمقاييس المالية والتي ترتبط برضا الزبون، والعمليات الداخلية، ونشاطات التحسن والابداع في المنظمة" (Kaplan & Norton, 1992: 71). ويعرف (الحميري، 2014: 116) بطاقة الأداء المتوازن بأنها "نظام للرقابة وتقييم الأداء الاستراتيجي يجمع بين المقاييس المالية والمقاييس غير المالية، التي من خلالها تترجم استراتيجية المنظمة إلى أهداف محددة وقابلة للقياس".

2. منظورات بطاقة الأداء المتوازن: حدد (Kaplan & Norton) أربع منظورات رئيسة تتمثل بـ بالمنظور المالي، منظور الزبائن، منظور العمليات الداخلية، ومنظور التعلم والنمو، يمكن للمنظمات التركيز عليها في بناء بطاقة العلامات المتوازنة، وهذه المنظورات تضم مجموعة متنوعة من الاهداف والمقاييس والغايات والمبادرات. ومن هذا المنطلق، فان بطاقة الأداء المتوازن تقدم صورة شاملة وواضحة عن اداء المنظمات.

د. مؤشرات الأداء المصرفي:

1. **المنظور المالي:** ويركز هذا المنظور على حجم ومستوى الدخل التشغيلي والعائد على رأس المال المستثمر من تخفيض التكاليف ونمو حجم المبيعات لمنتجات حالية وجديدة، ويركز أيضاً على العائد على إجمالي الأصول، العائد على حقوق المالكين، القيمة الاقتصادية المضافة، ونمو التدفقات النقدية المتولدة من أنشطة التشغيل (Horngren et al., 2000: 465).
2. **منظور الزبائن:** ويركز هذا المنظور على الزبائن والأسواق التي تطرح فيها الوحدة انتاجها، إذ يتم تحديد مقاييس أداء الوحدة في هذا المجال. وتتركز هذه المقاييس حول رضا الزبائن، الاحتفاظ بالزبائن الحاليين، الحصول على زبائن جدد، الحصول على حصة جديدة في السوق وربحية الزبائن، وترتبط هذه المقاييس بمحددات الزبون ذات العلاقة بالوقت والجودة والأداء والخدمة والكلفة المخفضة (حسن ونور، 2005: 7).
3. **منظور العمليات الداخلية:** ويتجسد هدف منظور العمليات الداخلية في تحديد العمليات الأساسية اللازمة لتجهيز الزبائن بالسلع أو الخدمات التي يرغبون فيها، ومن ثم تطوير مقاييس تساعد في التأكد من أن هذه العمليات تنجز بشكل جيد، إذ هي تساعد المديرين في التركيز على العمليات الداخلية المهمة والتي تمكنهم من تلبية توقعات الزبائن (Tucker, 2006: 11).
4. **منظور التعلم والنمو:** ويركز هذا المنظور على تحديد القدرات التي يجب أن تنمو فيها المنظمة من أجل تحقيق عمليات داخلية عالية المستوى، والتي تخلق قيمة للزبائن والمساهمين، ويركز هذا الجانب على قياس قدرات كل من العاملين أو الأفراد ومستوى مهاراتهم ورضاهم عن العمل، ويقاس قدرات نظام المعلومات، وكذلك نظام المكافآت والحوافز (بلاسكة، 2012: 29).

المبحث الثالث: الإطار العملي

أولاً. وصف وتشخيص إجابات عينة البحث:

- أ. **المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات:** تم قياس متغير تكنولوجيا المعلومات من خلال أربعة أبعاد أساسية (الحصول على المعلومات والمعالجة والخرن والارسال)، ويتبين من خلال الجدول رقم (1) أن الوسط الحسابي العام بلغ (3.48) وهو أعلى من الوسط الفرضي للمقياس البالغ (3)، وبانحراف معياري (0.86)، وهذا يشير إلى أن هناك اهتماماً بتكنولوجيا المعلومات لدى أفراد العينة.
- وقد حقق الإرسال أعلى وسطاً حسابياً بلغ (3.59) وبانحراف معياري (0.85)، وهذا يدل على أن نظام المعلومات يتسم بقدرته على إرسال المعلومات بكل دقة ووضوح، ويتم إرسال البيانات

والمعلومات بدون تأخير، حيث يستخدم الانترنت بشكل اساسي في ارسال البيانات والمعلومات، كما تستخدم وسائل أخرى في ارسال البيانات والمعلومات.

فيما حققت المعالجة وسطا حسابيا بلغ (3.54) وبانحراف معياري (0.84)، وهذا يدل على أن قواعد البيانات المتوفرة كافية لتلبية متطلبات جميع أقسام المنظمة، وإن نظام المعلومات يتسم بالقدرة العالية على معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة، وتوجد امكانية لتحليل البيانات وتفسيرها، وتعالج البيانات المتوفرة بسهولة، وقليل ما يتم الاستعانة بالمكاتب المتخصصة لمعالجة البيانات.

أما الخزن فقد حقق وسطا حسابيا بلغ (3.42) وبانحراف معياري (0.89)، وهذا يدل على أن نظام المعلومات يمتلك قاعدة كفوءة لخزن البيانات والمعلومات، تتوفر فيها شروط الامان والسرية، وتتسم المعلومات المخزونة في قاعدة المعلومات بالتكامل والشمولية.

وأخيرا حقق الحصول على المعلومات وسطا حسابيا بلغ (3.40) وبانحراف معياري (0.86)، وهذا يدل على أنه يتم الحصول على المعلومات من المصادر الداخلية والخارجية معاً، كما تستخدم الاستثمارات لغرض جمع المعلومات، بالإضافة الى التقارير الدورية التي تعد أحد الاساليب المتبعة لجمع المعلومات.

الجدول (1): وصف وتشخيص إجابات عينة البحث لتكنولوجيا المعلومات

أبعاد تكنولوجيا المعلومات	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الحصول على المعلومات	تجمع المعلومات من المصادر الداخلية	3.53	0.83
	تجمع المعلومات من المصادر الخارجية	3.39	0.86
	يتم الحصول على المعلومات من المصادر الداخلية والخارجية معاً	3.41	0.81
	تستخدم الاستثمارات لغرض جمع المعلومات	3.38	0.87
	التقارير الدورية هي أحد الاساليب المتبعة لجمع المعلومات	3.29	0.94
	المجموع	3.40	0.86
المعالجة	قواعد البيانات المتوفرة كافية لتلبية متطلبات جميع أقسام المنظمة	3.32	0.91
	يتسم نظام المعلومات بالقدرة العالية على معالجة البيانات وتحويلها الى معلومات مفيدة	3.35	0.82
	توجد امكانية لتحليل البيانات وتفسيرها	3.89	0.79
	تعالج البيانات المتوفرة بسهولة	3.53	0.87
	يتم الاستعانة بالمكاتب المتخصصة لمعالجة البيانات	3.65	0.82
	المجموع	3.54	0.84

أبعاد تكنولوجيا المعلومات	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخزن	يملك نظام المعلومات قاعدة كفاءة لخزن البيانات والمعلومات	3.57	0.82
	تتوفر في النظام شروط الامان والسرية	3.31	0.98
	تتسم المعلومات المخزونة في قاعدة المعلومات بالتكامل	3.32	0.94
	تتسم المعلومات المخزونة بالشمولية	3.51	0.85
	المجموع	3.42	0.89
الارسال	يتسم النظام بقدرته على ارسال المعلومات بكل دقة ووضوح	3.39	0.96
	يتم إرسال البيانات والمعلومات بدون تأخير	3.87	0.79
	يستخدم الانترنت بشكل اساسي في ارسال البيانات والمعلومات	3.33	0.82
	تستخدم وسائل أخرى في ارسال البيانات والمعلومات	3.79	0.84
	المجموع	3.59	0.85
الإجمالي		3.48	0.86

ب. المتغير المعتمد الأداء المصرفي: تم قياس متغير الأداء المصرفي من خلال أربعة أبعاد أساسية، ويتبين من خلال الجدول رقم (3) أن الوسط الحسابي العام بلغ (3.52) وهو أعلى من الوسط الفرضي للمقياس البالغ (3)، وانحراف معياري (0.90)، وهذا يشير إلى أن هناك اهتماماً بالأداء المصرفي لدى أفراد العينة.

وقد حقق منظور الزبائن أعلى وسطاً حسابياً بلغ (3.66) وانحراف معياري (0.85)، وهذا يدل على أن المصرف يسعى إلى تعظيم القيمة التي تتحقق للزبون من الخدمات المصرفية المقدمة، ويقوم المصرف بتقديم خدماته المصرفية إلى زبائنه بأسعار تنافسية، ويولي المصرف الاهتمام الكافي لحاجات ورغبات الزبائن وتجسيدها في الخدمات المقدمة لهم، وتتناسب الحصة السوقية للمصرف من حيث عدد الزبائن مع القدرات والإمكانات المتاحة له، ويهتم المصرف بشكاوى الزبائن عن جودة الخدمة المقدمة لهم، ويقوم المصرف بين فترة وأخرى بمسوحات ميدانية لقياس رضا الزبائن عن الخدمات التي يقدمها، ويراعي المصرف عند استقطاب زبائن جدد تحقيق هدف الربحية الملائمة.

فيما حقق المنظور المالي وسطاً حسابياً بلغ (3.64) وانحراف معياري (0.87)، وهذا يدل على أن المصرف يسعى إلى زيادة عائداته من خلال التوسع في تقديم الخدمات المصرفية، وأن أرباح المصرف تتلاءم مع حجم استثماراته وجودة الخدمات المصرفية التي يقدمها إلى زبائنه، ويمتلك المصرف السيولة اللازمة للإيفاء بالتزاماته المالية تجاه زبائنه، ويتوفر لدى المصرف رأس المال الكافي لتغطية ومواجهة الخسائر المحتملة وكذلك حماية أموال المودعين، ويقوم المصرف بدراسة وتقييم المخاطر التي تحيط بعمله لتفاديها أو الحد من تأثيرها بما يضمن إنجاز الأهداف التي يسعى إليها، ويوفر المصرف مصادر التمويل اللازمة وتوظيفها لزيادة حجم الإيرادات.

أما منظور العمليات الداخلية فقد حقق وسطا حسابيا بلغ (3.56) وبانحراف معياري (0.88)، وهذا يدل على أن المصرف يهتم بالعمليات التي تؤدي إلى خلق القيمة للزبون وتحقق النتائج المرجوة منها، ويهتم المصرف بالعمليات الأساسية اللازمة لتجهيز الزبائن بالخدمات المصرفية، ويولي المصرف اهتماما خاصا في تنفيذ الخدمات المصرفية بشكل يفوق الخدمات التي يقدمها المنافسين، ويؤكد المصرف على الكفاءة من حيث الحصول على الموارد اللازمة بكلفة مناسبة، ويقوم المصرف بتحديد نقاط القوة والضعف وخفض التكاليف من خلال تحليل العمليات الداخلية للخدمة المصرفية. وأخيرا حقق منظور التعلم والنمو أدنى وسطا حسابيا بلغ (3.48) وبانحراف معياري (0.93)، وهذا يدل على أن المصرف يقوم بإشراك العاملين في البرامج التدريبية التي تحسن من مستوى أدائهم، ويحرص المصرف على تلبية حاجات العاملين بما يناسب القدرات والمؤهلات التي يتمتعون بها، ويخصص المصرف المبالغ المالية اللازمة لتأهيل وتطوير العاملين، ويهتم المصرف بتحسين خبرات ومهارات العاملين في التعامل مع نظم المعلومات المتاحة لهم، ويشجع المصرف العاملين المبدعين ويتبنى أفكارهم الإبداعية. يعتمد المصرف مبدأ الكفاءة والأقدمية في ترقية العاملين، ويمنح المصرف العاملين الصلاحيات اللازمة لتنفيذ المسؤوليات المناطة بهم.

الجدول (2): وصف وتشخيص إجابات عينة البحث لمتغير الأداء المصرفي

أبعاد الأداء المصرفي	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المنظور المالي	تزداد عائدات المصرف من خلال التوسع في تقديم الخدمات المصرفية.	3.68	0.83
	تتلائم ارباح المصرف مع حجم استثماراته وجودة الخدمات المصرفية التي يقدمها إلى زبائنه.	3.63	0.84
	يمتلك المصرف السيولة اللازمة للإيفاء بالتزاماته المالية تجاه زبائنه.	3.54	0.89
	يتوفر لدى المصرف رأس المال الكافي لتغطية ومواجهة الخسائر المحتملة وكذلك حماية أموال المودعين.	3.77	0.85
	يقوم المصرف بدراسة وتقييم المخاطر التي تحيط بعمله لتفاديها أو الحد من تأثيرها بما يضمن انجاز الاهداف التي يسعى إليها.	3.68	0.83
	يوفر المصرف مصادر التمويل اللازمة وتوظيفها لزيادة حجم الإيرادات.	3.44	0.95
	مجموع محور المنظور المالي	3.64	0.87
منظور الزبائن	يسعى المصرف إلى تعظيم القيمة التي تتحقق للزبون من الخدمات المصرفية المقدمة.	3.75	0.89
	يقوم المصرف بتقديم خدماته المصرفية الى زبائنه بأسعار تنافسية.	3.63	0.82
	يولي المصرف الاهتمام الكافي لحاجات ورغبات الزبائن وتجسيدها في الخدمات المقدمة لهم.	3.48	0.91
	تتناسب الحصة السوقية للمصرف من حيث عدد الزبائن مع القدرات والإمكانات المتاحة له.	3.78	0.87

أبعاد الأداء المصرفي	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	يهتم المصرف بشكاوى الزبائن عن جودة الخدمة المقدمة لهم.	3.74	0.85
	يقوم المصرف باستمرار بمسوحات ميدانية لقياس رضا الزبائن عن الخدمات التي يقدمها.	3.32	0.94
	يراعي المصرف عند استقطاب زبائن جدد تحقيق هدف الربحية الملائمة.	3.44	0.95
	مجموع محور منظور الزبائن	3.66	0.85
منظور العمليات الداخلية	يهتم المصرف بالعمليات الداخلية التي تؤدي إلى خلق القيمة للزبون وتحقق النتائج المرجوة منها.	3.41	0.97
	يهتم المصرف بالعمليات الأساسية اللازمة لتجهيز الزبائن بالخدمات المصرفية.	3.56	0.89
	يولي المصرف اهتماما خاصا في تنفيذ الخدمات المصرفية بشكل يفوق الخدمات التي يقدمها المنافسين.	3.58	0.81
	يؤكد المصرف على الكفاءة من حيث الحصول على الموارد اللازمة بكلفة مناسبة.	3.62	0.84
	يقوم المصرف بتحديد نقاط القوة والضعف وخفض التكاليف من خلال تحليل العمليات الداخلية للخدمة المصرفية.	3.66	0.93
	مجموع محور منظور العمليات الداخلية	3.56	0.88
منظور التعلم والنمو	يقوم المصرف بإشراك العاملين في البرامج التدريبية التي تحسن من مستوى أدائهم.	3.55	0.97
	يحرص المصرف على تلبية حاجات العاملين بما يناسب القدرات والمؤهلات التي يتمتعون بها.	3.43	0.98
	يخصص المصرف المبالغ المالية اللازمة لتأهيل وتطوير العاملين.	3.54	0.89
	يهتم المصرف بتحسين خبرات ومهارات العاملين في التعامل مع نظم المعلومات المتاحة لهم.	3.27	0.98
	يشجع المصرف العاملين المبدعين ويتبنى أفكارهم الإبداعية.	3.66	0.85
	يعتمد المصرف مبدأ الكفاءة والأقدمية في ترقية العاملين.	3.23	0.97
	يمنح المصرف العاملين الصلاحيات اللازمة لتنفيذ المسؤوليات المناطة بهم.	3.24	0.96
	مجموع محور منظور التعلم والنمو	3.48	0.93
	الإجمالي	3.52	0.90

ثانياً. اختبار فرضيات البحث:

أ. تحليل علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي: يوضح الجدول رقم (3) مصفوفة الارتباط التي تظهر فيها العلاقات بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء المصرفي، وتبين أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات بصورة إجمالية مع الأداء المصرفي، إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (6.985) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.639) تحت مستوى معنوية (0.01) أي بدرجة ثقة (0.99) ودرجة حرية (73)، وقد بلغت قيمة الارتباط (0.501) وهو ارتباط إيجابي يؤيد صحة وإثبات الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على (توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي)، وهذه النتيجة تعني أن المصارف المبحوثة تتبنى تكنولوجيا المعلومات لتطوير الأداء المصرفي. أما اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى فهي كما يأتي:

الجدول (3) قياس علاقات الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي

المتغيرات المستقلة	المتغير المعتمد	معامل الارتباط	قيمة (t) المحسوبة	نوعية الدلالة
الحصول على المعلومات X1	الأداء المصرفي	0.496	6.985	معنوية
المعالجة X2		0.511	7.374	معنوية
الخزن X3		0.489	6.851	معنوية
الإرسال X4		0.509	7.293	معنوية
إجمالي تكنولوجيا المعلومات X	Y	0.501	7.125	معنوية

1. أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي، إذ إن قيمة (t) المحسوبة بلغت (6.985) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (0.01)، وقد بلغت قيمة الارتباط (0.496) وهو ارتباط إيجابي يؤيد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على (توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي)، وهذه النتيجة تعني أن المصارف المبحوثة تولي اهتماماً متوسطاً لمتغير كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات سعياً لتطوير الأداء المصرفي.

2. أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي، إذ إن قيمة (t) المحسوبة بلغت (7.374) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (0.01)، وقد بلغت قيمة الارتباط (0.511) وهو ارتباط إيجابي يؤيد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على (توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي)، وهذه النتيجة تعني أن المصارف المبحوثة تولي اهتماماً متوسطاً لمتغير كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات سعياً لتطوير الأداء المصرفي.

3. أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي، إذ إن قيمة (t) المحسوبة بلغت (6.851) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (0.01)، وقد بلغت قيمة الارتباط (0.489) وهو ارتباط إيجابي يؤيد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على (توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي)، وهذه النتيجة تعني أن المصارف المبحوثة تولي اهتماماً متوسطاً لمتغير كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات سعياً لتطوير الأداء المصرفي.

4. أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي، إذ إن قيمة (t) المحسوبة بلغت (7.293) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (0.01)، وقد بلغت قيمة الارتباط (0.509) وهو ارتباط إيجابي يؤيد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على (توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي)، وهذه النتيجة تعني أن المصارف المبحوثة تولي اهتماماً متوسطاً لمتغير كأحد أبعاد تكنولوجيا المعلومات سعياً لتطوير الأداء المصرفي.

ب. تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المصرفي: يوضح الجدول رقم (4) نتائج تحليل الانحدار بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي، ويلاحظ أن هناك أثراً ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات بصورة إجمالية على الأداء المصرفي، إذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (10.518) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.949) تحت مستوى معنوية (0.01) أي بدرجة ثقة (0.99) ودرجة حرية (73). ومن ملاحظة معامل بيتا (B) والبالغ (0.347) والذي يشير إلى أن تغير وحدة واحدة في تكنولوجيا المعلومات صاحبه تغير بمقدار (0.347) في الأداء المصرفي، ويدل هذا إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات على الأداء المصرفي. أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (29.8%)، وتشير إلى أن ما مقداره (29.8%) من التباين الكلي الحاصل في الأداء المصرفي تتحدد من خلال إدراك عينة الدراسة لتكنولوجيا المعلومات وفي كيفية تأثير ذلك على الأداء المصرفي، وإن النسبة المتبقية البالغة (70.2%) تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة. ومن ملاحظة قيمة الحد الثابت لمنحنى الانحدار (a) والذي يشير إلى قيمة المتغير المعتمد إذا كانت قيمة المتغير المستقل مساوية للصفر، أنه يختلف عن الصفر مما يعني وجود علاقة جيدة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي، وأنه يوجد اهتمام كبير بالأداء المصرفي بمقدار (1.616) حتى وإن تم تجاهل تكنولوجيا المعلومات. وبهذه النتيجة تتأكد صحة وإثبات الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على (يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المصرفي). أما اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى فهي كما يأتي:

الجدول (4): تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المصرفي

المتغيرات المستقلة	المتغير المعتمد	معامل التحديد (R^2) %	قيمة (f) المحسوبة	قيمة معامل B	قيمة a	مستوى المعنوية
الحصول على المعلومات	الأداء المصرفي	28.5	9.652	0.295	1.746	معنوية
المعالجة		33.2	12.334	0.413	1.418	معنوية
الخزن		26.6	8.974	0.283	1.941	معنوية
الإرسال		31.7	11.112	0.398	1.646	معنوية
إجمالي تكنولوجيا المعلومات		29.8	10.518	0.347	1.616	معنوية

1. أظهرت نتائج التحليل المبينة في الجدول رقم (4) أن هناك تأثيراً ذو دلالة معنوية للحصول على المعلومات على الأداء المصرفي، إذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (9.652) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ومن ملاحظة معامل بيتا (B) والبالغ (0.295) نستنتج أهمية الحصول على المعلومات على الأداء المصرفي. أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (28.5%)،

وتشير إلى أن ما مقداره (28.5%) من التباين الكلي الحاصل في الأداء المصرفي تتحدد من خلال عينة البحث للحصول على المعلومات، وإن النسبة المتبقية البالغة (71.5%) تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة. ومن ملاحظة قيمة الحد الثابت لمنحنى الانحدار (a)، أنه يختلف عن الصفر مما يعني وجود علاقة جيدة بين الحصول على المعلومات والأداء المصرفي، وأنه يوجد اهتمام كبير بالأداء المصرفي بمقدار (1.746) حتى وإن انعدم الحصول على المعلومات كبعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات. وبهذه النتيجة نتأكد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على: (يوجد أثر للحصول على المعلومات على الأداء المصرفي).

2. أظهرت نتائج التحليل المبينة في الجدول رقم (4) أن هناك تأثيراً ذو دلالة معنوية للمعالجة على الأداء المصرفي، إذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (12.334) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ومن ملاحظة معامل بيتا (B) والبالغ (0.413) نستنتج أهمية المعالجة على الأداء المصرفي. أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (33.2%)، وتشير إلى أن ما مقداره (33.2%) من التباين الكلي الحاصل في الأداء المصرفي تتحدد من خلال عينة البحث للمعالجة، وإن النسبة المتبقية البالغة (66.8%) تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة. ومن ملاحظة قيمة الحد الثابت لمنحنى الانحدار (a)، أنه يختلف عن الصفر مما يعني وجود علاقة جيدة بين المعالجة والأداء المصرفي، وأنه يوجد اهتمام كبير بالأداء المصرفي بمقدار (1.418) حتى وإن انعدمت المعالجة كبعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات. وبهذه النتيجة نتأكد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على (يوجد أثر للمعالجة على الأداء المصرفي).

3. أظهرت نتائج التحليل المبينة في الجدول رقم (4) أن هناك تأثيراً ذو دلالة معنوية، للخرن على الأداء المصرفي، إذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (8.974) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ومن ملاحظة معامل بيتا (B) والبالغ (0.398) نستنتج أهمية الخزن على الأداء المصرفي. أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (26.6%)، وتشير إلى أن ما مقداره (26.6%) من التباين الكلي الحاصل في الأداء المصرفي تتحدد من خلال عينة البحث للخرن، وإن النسبة المتبقية البالغة (63.4%) تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة. ومن ملاحظة قيمة الحد الثابت لمنحنى الانحدار (a)، أنه يختلف عن الصفر مما يعني وجود علاقة جيدة بين الخزن والأداء المصرفي، وأنه يوجد اهتمام كبير بالأداء المصرفي بمقدار (1.941) حتى وإن انعدم الخزن كبعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات. وبهذه النتيجة نتأكد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على (يوجد أثر للخرن على الأداء المصرفي).

4. أظهرت نتائج التحليل المبينة في الجدول رقم (4) أن هناك تأثيراً ذو دلالة معنوية للإرسال على الأداء المصرفي، إذ بلغت قيمة (f) المحسوبة (11.112) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) ومن ملاحظة معامل بيتا (B) والبالغ (0.378) نستنتج أهمية الإرسال على الأداء المصرفي. أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (31.7%)، وتشير إلى أن ما مقداره (31.7%) من التباين الكلي الحاصل في الأداء المصرفي تتحدد من خلال عينة البحث للإرسال، وإن النسبة المتبقية البالغة (68.3%) تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة. ومن ملاحظة قيمة الحد الثابت لمنحنى الانحدار (a)، أنه يختلف عن الصفر مما يعني وجود علاقة جيدة بين الإرسال والأداء المصرفي، وأنه يوجد اهتمام كبير بالأداء المصرفي بمقدار (1.646) حتى وإن انعدم الإرسال كبعد

من أبعاد تكنولوجيا المعلومات. وبهذه النتيجة تتأكد صحة وإثبات الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على (يوجد أثر للإرسال على الأداء المصرفي).

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

يتناول هذا المبحث استعراض أبرز الاستنتاجات المبنية على النتائج المعرفية والتحليلية للدراسة، وكذلك أهم التوصيات التي تمت صياغتها اعتماداً على الاستنتاجات، وهي كما يأتي:

أولاً. الاستنتاجات Conclusions:

1. تبين أن حقل تكنولوجيا المعلومات قد شهد تطوراً مضطرباً، وإن زيادة العناية بهذا الحقل نابع من تعاضد دور المعلوماتية وتأثيرها وترابطها مع أغلب مرافق الحياة سواء كانت العامة أو الخاصة، وتحمل تكنولوجيا المعلومات صفتين أساسيتين الأولى كونها ميداناً للممارسة والتطبيق والثانية إنها أصبحت حقلاً أكاديمياً ومعرفياً، وهذا ناتج من زيادة التوجه نحو العناية بحافات العلوم والتي تعد تكنولوجيا المعلومات إحدى ركانزها البنيوية.
2. تبين أن تكنولوجيا المعلومات ليس العامل الحاسم الوحيد في تطوير الأداء المصرفي، بل عامل حرج وحاسم وأن تبنيها يحتاج إلى إمكانيات مادية وبشرية تتعلق بتوفير البنى التحتية وإحداث تغيير أو تكييف لثقافة المصارف.
3. تبين أن المصارف قد حققت نجاحاً مقبولاً إلى حد ما باعتماد تكنولوجيا المعلومات، وإن هناك اهتماماً متوسطاً بوظائف تكنولوجيا المعلومات.
4. تبين أن مستوى الأداء المصرفي في المصارف المبحوثة مقبول إلى حد ما وأن هناك اهتماماً متوسطاً بمحاور الأداء المصرفي.
5. تبين أن المصارف قد استفادت إلى حد ما من وظائف تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المصرفي فيها، وإن هناك علاقة إيجابية لكل وظيفة من وظائف تكنولوجيا المعلومات مع الأداء المصرفي، كما استطاعت المصارف الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات بكل وظيفة من وظائفها في إحداث تغييرات للتأثير في تطوير الأداء المصرفي وبنسب متفاوتة.

ثانياً. التوصيات Recommendation:

1. ضرورة أن تجري المصارف مسحاً دقيقاً لقدراتها وإمكاناتها لتحديد الفجوة بينها وبين المنظمات التي طبقت تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال اعتماد مقاييس موضوعية تشخص نقاط القوة والضعف لديها، وبما أشارت إليه المرتكزات النظرية للبحث الحالي وباعتماد وظائف تكنولوجيا المعلومات ومقاييس البحث.
2. ضرورة محافظة المصارف على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والسعي المستمر لتحديثها من أجل مواكبة التطورات المتسارعة في هذا المجال، ويمكن تحقيق ذلك من خلال إدانة قنوات الاتصال العالمية مع باقي الشركات والمنظمات والمؤسسات المتخصصة بهدف الحصول على كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات.
3. ضرورة الاهتمام بالقدرات العقلية المتميزة التي تمتلكها المصارف بوصفهم رأس مال فكري يسهم بشكل فاعل في تطوير الأداء المصرفي وذلك من خلال تنمية قدرات وقابليات هذه الطاقات البشرية الخلاقة وتوسيع وتشجيع قاعدة الإبداع والابتكار.
4. ضرورة الاعتماد بشكل أوسع على الاتصال الإلكتروني بدلاً من الاتصال التقليدي وذلك من أجل تحقيق السرعة في الحصول على المعلومات.

5. ضرورة قيام المصارف بقياس أدائها بشكل مستمر من أجل معرفة نقاط ضعفها والعمل على تصحيحها ومعرفة نقاط قوتها والعمل على تعزيزها.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

1. إدريس، وائل محمد صبحي والغالي، طاهر محسن منصور "أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن" الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، 2009.
2. الدليمي، حيدر طه عبد الله، "دور القيادة التحويلية في الأداء التنظيمي: بحث استطلاعي لآراء عينة من المديرين في وزارة المالية"، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2014.
3. الحميري، بشار عباس حسين، "العلاقة بين المرونة الاستراتيجية والمقدرات الجوهرية وتأثيرها في الأداء المصرفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في عدد من المصارف التجارية الخاصة في العراق"، اطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، 2014.
4. العبادي، باسمه عبود، أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار، رسالة ماجستير، هيئة التعليم التقني - الكلية التقنية الإدارية، 2006.
5. العواملة، نائل عبد الحافظ، 2012، إدارة المؤسسات العامة الأسس النظرية وتطبيقاتها في الأردن، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
6. الهواسي، محمود حسن، والبرزنجي، حيدر شاكر، تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة، مطبعة ابن العربي، بغداد، 2014.
7. بلاسكة، صالح، "قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة بعض المؤسسات"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2012.
8. حسن، انعام محسن ونور، عبد الناصر، "أهمية ومدى استخدام بطاقة العلامات المتوازنة في تقويم الأداء"، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، الجامعة الاردنية، المجلد (1)، العدد الثاني، 2005.
9. جودي، حيدر حمزة "علاقة القرار الاستراتيجي في الأداء المصرفي: دراسة تحليلية، مجلة الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد، العدد 68، 2008.
10. شريف، أثير أنور، عودة، بلال كامل، دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 91 لسنة 2016.
11. يونس، أنفال فيصل، تأثير أنظمة المعلومات على استراتيجية تطوير المنتج، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات، الكلية التقنية الإدارية، 2007.

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Anderson, & Post., (2000), Management Information System, 4th Ed, Prentice- hall, New Jersey.
2. Carton, Robert B. & Hofer, Charles W. "Measuring Organizational Performance: Metrics for Entrepreneurship and Strategic Management Research", Massachusetts, Edward Elgar Publishing, Inc., 2006.
3. Chien, Y.C., Yuam, (2013), The Effects of Organizational Performance on the Intellectual Capital Accumulation of Taiwan-listed Biotechnology Companies:

- Organizational Citizen Behavior as a Moderator " Journal of Human Resource and Adult Learning, 40 Vol. 9, Num. 1.
4. Eccles, Robert G., "The Performance Measurement Manifesto", Harvard Business Review, Vol. 69, No. 1, 1991.
 5. Horngren, C.T, Al- Noor Bhimani, George Foster and Stikant M. Dater (2000), Cost Accounting: A managerial Emphasis, prentice – Hall.
 6. Jones, Grath. R. (2001), "Contemporary Management", New York: Mc crow _Hill.
 7. Kaplan, R.S. & Norton, D.P., "The Balanced Scorecard". Harvard Business School Press. Boston, Mass, 1992.
 8. Lebas, M. &Euske, K. "A Conceptual and Operational Delineation of Performance", In Business Performance, Edited by Neely Andy, London: Cambridge University Press, 2007.
 9. Sanders, R. N. (2007). The Benefits of using e-business technology: the supplier perspective. Journal of Business Logistics, 28(2), 177-207.
 10. Simons, R "Performance Measurement & Control Systems for Implementing Strategy", Performance Measurement & Control Systems for Implementing Strategy New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 2000.
 11. Slizyte, A. & Bakanauskiene, I. "Designing performance measurement system in organization", Management of Organizations: Systematic Research, No.43, 2007.
 12. Tucker, Suzanne C. "The Balanced Scorecard & LongTerm Profitability", Master Thesis, University of New Brunswick, 2006.
 13. Wheelen, T. L., Hunger, J.D., Wheelen, K. E. & Hoffman, A. N. "Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability", 13th, edition, Pearson Prentice Hall, 2012.