

تقانة المعلومات ودورها في رفع كفاءة اداء الجهاز المصرفي

م.م حسن هادي جاهل م.م عباس محمد علو م.م عامر رجب ذياب
مديرية تربية كربلاء مديرية تربية كركوك جامعة كركوك/كلية الإدارة والاقتصاد

Information Technology and its Role in Raising the Efficiency of the Performance of the Banking System

Hasan H. Jahil

Abbas M. Allaw

Ministry of edu. Kirbala

Ministry of edu. Kirkuk

Amer Rajab Al-Dhiab

Uni. Kirkuk College of admin. & Eco.

تاريخ قبول النشر 2019/10/8

تاريخ استلام البحث 2019/8/1

المستخلص:

يتناول البحث الحالي كل من تقانة المعلومات ودورها في رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي من خلال تحديد دور تقانة المعلومات متمثلة بـ(الاجهزة والمعدات، البرمجيات، مهارات الموارد البشرية) في رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي في عينة من المصارف العاملة في مدينة كركوك. وبشكل عام حاول البحث الإجابة عن التساؤل الآتي:

- ما هو دور تقانة المعلومات في رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي.
- ولتحقيق هذا الهدف أعد الباحثون استبانة وزعت على عينة البحث، وتم إخضاع (83) استبانة للتحليل باستخدام البرنامج الإحصائي (spss) وتوصل البحث الى استنتاجات أهمها: اظهرت النتائج ان تقانة (تكنولوجيا) المعلومات بكل مكوناتها دور مهم في أداء الجهاز المصرفي.
- ان العاملين في الجهاز المصرفي يستندون على مهاراتهم وخبراتهم المكتسبة باستخدام التقنيات والبرمجيات المختلفة في تقديم الخدمات المصرفية المختلفة بجودة عالية وأكثر كفاءة في كركوك.

الكلمات المفتاحية: تقانة المعلومات، كفاءة أداء الجهاز المصرفي.

Abstract:

The current research deals with information technology and its role in raising the efficiency of the performance of the banking system by identifying the role of information technology (hardware, software, human resources skills) in raising the efficiency of the banking system in a sample of banks operating in the city of Kirkuk. In general, the research attempted to answer the following question:

- What is the role of information technology in raising the efficiency of the performance of the banking system.

To achieve this goal, the researchers prepared a questionnaire distributed to the research sample, and (83) questionnaires were analyzed using the statistical program (spss) and the research reached the most important conclusions.

- The results showed that information technology (IT) with all its components plays an important role in the performance of the banking system.

- Workers in the banking system are based on their skills and experience gained using different technologies and software in providing different banking services with high quality and more efficient in Kirkuk.

Keywords: information technology, the efficiency of the performance of the banking system.

المقدمة:

للقطاع المصرفي أهمية كبيرة في الحياة الاقتصادية لما لها من دور أساسي في توطيد الثقة بسياسة الدولة ورعايتها لمصالحها العامة، لذا بات ضروريا السعي من أجل تطوير هذا القطاع خصوصا بعد تأثره وبشكل جذري بتطورات تقانة هذا النوع من التكنولوجيا، وذلك لدورها البارز في زيادة سرعة وموثوقية عمليات الصيرفة والمبادرات الرامية إلى تعزيز القطاع المصرفي، كما وتعد مورداً تجارياً بالغ الأهمية بحيث يؤدي غيابها إلى ضعف القرارات في جميع الأنشطة، لذا نجد أن هذه الثورة في مجال التقنيات أتاحت زيادة هائلة في النشاطات المالية في عموم البلدان وقد أمست التقنية أداة رئيسة لتقديم أو توفير ميزة تنافسية للشركات، وخاصة الصناعات المصرفية والمؤسسات المختصة بالمال.

المبحث الأول: منهجية البحث**مشكلة البحث:**

نظراً للتطورات التي تشهدها المؤسسات والتحويلات العميقة والمتسارعة على جميع الاصعدة وبالشكل الذي يزيد من حدة المنافسة بين هذه الكيانات (الجهاز المصرفي) إلا أن هذا التطور فيه لم ينهض بالمستوى المطلوب لينسجم مع التقدم التكنولوجي الحديث والذي قد يساهم برفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي وتبعاً للأهمية المتزايدة لهذه التقنيات ومن خلال ما تقدم تظهر لنا معالم الإشكالية والتي سنعالجها في التساؤل الآتي:

ما هو دور تقانة المعلومات في رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي.

أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من الأهمية التي تحتلها هذه التكنولوجيا في جميع مجالات الحياة بما فيها ذلك القطاع المصرفي موضوع البحث وذلك للارتقاء والرفع من مستوى أداء الجهاز المصرفي ولموابكة التطورات الحديثة والتنوع المستمر في مجال هذا القطاع.

هدف البحث:

يهدف البحث للإجابة على التساؤل الرئيس محل البحث ولبيان دور تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الجهاز المصرفي من خلال الآتي:

1. التعرف على دور الأجهزة والمعدات في رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي.
2. التعرف على دور البرمجيات في رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي.
3. التعرف على دور مهارات الافراد في رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الاولى: هناك علاقة ارتباط بين تقانة المعلومات وكفاءة اداء الجهاز المصرفي وتتفرع منها:

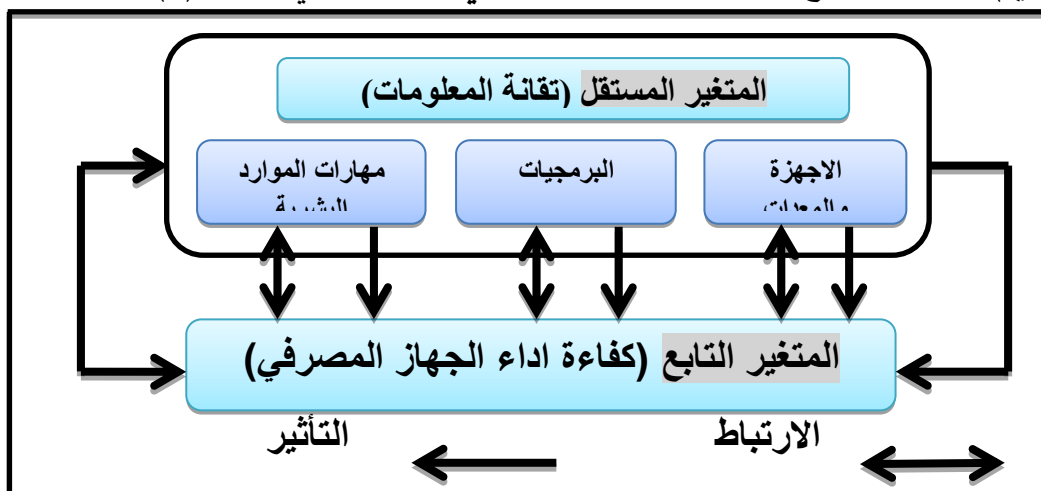
- 1- هناك علاقة ارتباط بين الاجهزة والمعدات وبين كفاءة اداء الجهاز المصرفي.
- 2- هناك علاقة ارتباط بين البرمجيات وبين كفاءة اداء الجهاز المصرفي.
- 3- هناك علاقة ارتباط بين مهارات الموارد البشرية وبين كفاءة اداء الجهاز المصرفي.

الفرضية الرئيسية الثانية: هناك إثر معنوي لتقانة المعلومات في كفاءة اداء الجهاز المصرفي وتتفرع منها:

- 1- هناك أثر معنوي للأجهزة والمعدات في كفاءة اداء الجهاز المصرفي.
- 2- هناك أثر معنوي للبرمجيات في كفاءة اداء الجهاز المصرفي.
- 3- هناك أثر معنوي لمهارات الموارد البشرية في كفاءة اداء الجهاز المصرفي.

المخطط الفرضي للبحث:

يُوضح المخطط الفرضي للبحث مجموعة العلاقات المنطقية التي تُبين الملامح الرئيسية للواقع الذي يهتم به البحث، إذ تم عملية بناء المخطط من خلال تقسيم متغيراته إلى متغير مستقل تقانة المعلومات والذي شمل ثلاثة محاور رئيسة (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، مهارات الموارد البشرية)، والمتغير التابع كفاءة أداء الجهاز المصرفي وكما مبين في الشكل (1) أدناه:



شكل رقم (1): أنموذج المخطط الفرضي للبحث

المصدر: من اعداد الباحثين.

منهج البحث:

اعتمد البحث على المناهج الوصفية والتحليلية، للتعرف على هذا النوع من التقنية ودورها برفع كفاءة اداء الجهاز الذي يشمل المصارف، حيث قام الباحثون بالاستعانة بالمنهج الوصفي لجمع المعلومات وبالرجوع إلى الدراسات السابقة والكتب ذات الصلة وكذلك الاستعانة بالاستبانة باعتبارها اداة لجمع آراء أفراد العينة.

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من المصارف التجارية العاملة في محافظة كركوك والمتمثلة بفروع مصرفي الرافدين والرشيد.

عينة البحث:

تم اختيار عينة البحث من الموظفين العاملين في المصارف التجارية في محافظة كركوك، وتم اختيار هذه العينة بطريقة عشوائية من مجتمع البحث.

أداة البحث:

قام الباحثون بتصميم الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، وتم بناؤها من خلال الاستعانة بالدراسات السابقة والأدب النظري المتعلق في هذا الموضوع.

المبحث الثاني**الإطار النظري****أولاً: تقانة (تكنولوجيا) المعلومات**

قد خصص هذا الفصل للجانب النظري والادبيات التي تناولت هذا المفهوم واهم الميزات التي تقدمها هذه التكنولوجيا للمؤسسات المالية والمصرفية على اعتبار ان هذه التكنولوجيا تجمع بين المكونات المادية المتمثلة بالأجهزة والمعدات والمكونات غير المادية المتمثلة بالبرامج والمهارات والخبرات وللتعرف على المكونات الاساسية لهذا النوع من التكنولوجيا.

مفهوم تقانة (تكنولوجيا) المعلومات

كثيرا من الكتاب تناول هذا المفهوم بشكل مفصل ودقيق ومنهم من حاول ان يجمع بينه وبين مفهوم نظم المعلومات ولسنا بصدد المقارنة بين هذين المفهومين بل سنقتصر على مفهوم تقانة (تكنولوجيا) المعلومات محل وموضوع البحث.

ومن هذا المنطلق فقد اشار بعض الكتاب على انها مزيج متكامل بين التقنيات والمعلومات التي يتم دمجها بنظام آلي عالي الدقة والسرعة في تحميل البيانات وهذا يعني انها تتعامل مع جمع وتخزين ومعالجة ونقل البيانات باستخدام الوسائل الالكترونية, (Laudon and Laudon, 2001:20).

وكذلك يمكن ان يشير هذا المصطلح بشكل عام إلى أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الطرفية والمعدات، والتي شهدت نموا هائلا في الصناعات الخدمية بالسنوات القليلة التي مضت، وربما أكثر الامثلة وضوحا تجلت بالقطاع المصرفي، حيث ادخلت على الخدمات ذات الصلة في المنتجات المصرفية عبر الإنترنت، والمدفوعات الإلكترونية، والاستثمارات الأمانة، وتبادل المعلومات. (Berger, 2003:145)

ويمكن القول انها مجموعة الأدوات والتي تعمل بشكل متوازٍ الى جانب المعلومات بهدف معالجة تلك المعلومات بصورة أكثر دقة وسلاسة ووضوح، وهذه الأدوات تتضمن كل ما يتعلق بأجهزة الحاسوب، والتطبيقات ذات الاستعمالات المتعددة التي تساعد المتلقي في فهم موضوعات مختلفة، والإنترنت الذي يساعد في إيجاد المعلومات من جميع انحاء العالم، والاتصال بالآخرين في كل مكان. (عجام، 2007:43)

في حين يرى البعض الاخر انها تتكون من جانبين: يتمثل الجانب الاول بالماديات مثل المعدات والحاسوب والتحكم الآلي وتقنيات الاتصالات، أما الجانب الثاني فيتمثل بالجانب الذهني التمثل بالبرمجيات والذكاء الصناعي، وهندسة البرمجيات. (أبو غنيم، 2007: 95).

وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتكز الاساسي الذي تستند عليه الصناعة المصرفية، حيث تعد هذه الصناعة هي النواة الاساسية لبناء الهيكل الاقتصادي، وجاءت هذه الاهمية لتكنولوجيا المعلومات من خلال ما انشأته من بنية أساسية جديدة لاقتصاد العالم وبات النظام المصرفي الإلكتروني الرئيس معززا بالتكنولوجيا في إجراء المعاملات المالية، مما دفع المصارف الى استثمار اموال ضخمة من أجل تبني الانظمة الإلكترونية الحديثة، من أجل الوصول لقبول النظام المصرفي الإلكتروني كمفيد وسهل الاستخدام. (Adesina and Ayo, 2010:3-4).

وللوقوف أكثر على حقيقة ومفهوم هذه التكنولوجيا ينبغي التعرف على مكونات هذه التكنولوجيا والتي باتت تشهد تطورات وتوسعات ملحوظة بالشكل الذي تشهده التكنولوجيا بوضع عام وتطور شبكات الاتصال بشكل خاص على النحو الذي جعل من العالم اشبه بالقرية الصغيرة.

مكونات تقانة (تكنولوجيا) المعلومات

بما أن تكنولوجيا المعلومات تتكون من مجموعة من الأدوات والمكونات والتي تعتبر مثار جدل للكثير من العلماء إلا أن البحث سوف يقتصر على المجموعة التي اتفق عليها غالبية الباحثين بهذا الصدد وهي خمس مكونات رئيسة مترابطة فيما بينها ترابط متكامل والمتمثلة بالمكونات المادية وكل ما تشمله من أجهزة ومعدات، وكذلك البرمجيات والتي هي بمثابة خارطة طريق لعمل تلك الأجهزة والمعدات، وهي العامل الأهم في سرعة إجراء التواصل ونقل المعلومات، وكذلك قواعد البيانات والتي تساهم بعملية التخطيط والدقة بالوصول إلى المعلومة، أما الموارد البشرية فهي المحرك الأساسي لكل تلك المكونات.

1_المكونات المادية : يمكن النظر إلى المكونات المادية على أنها جميع الأجهزة والمعدات وملحقاتها من أجزاء ملموسة والتي تتعلق بشكل أو بآخر بطبيعة عملها بالتعامل مع المعلومات، وبما أن هذه الأجهزة تتعامل مع بيانات لذا فإن الأجهزة تتضمن أجهزة خاصة لإدخال البيانات يمكن أن يطلق عليها وحدات الإدخال، وأن هذه البيانات لكي تكون ذات فائدة يجب أن تعالج بالكثير من العمليات بالشكل الذي يراه القائمون ويمكن تسميتها وحدات المعالجة، وبعد أن تنتهي عمليات المعالجة للمعلومات يتم إخراجها بالشكل المطلوب وتسمى بوحدات الإخراج وأن هذه الأجهزة المتعلقة بالإدخال والمعالجة والإخراج متنوعة وكثيرة لتشمل أجهزة التخزين وكذلك الوسائط المتعلقة بربط هذه الأجهزة معاً. (Girma Abebe 2016: 18) والهدف الأساسي من استخدام هذه الأجهزة والمعدات في إنجاز الأعمال هو السرعة والدقة، وقد تكون الطريقة الأمثل لتطوير العملية الإدارية بالمؤسسات كافة إضافة فضلاً عن أنها قد تساهم في تقليل جهود العمل المبذولة والقضاء على جزء من الروتين والذي قد يكون بمثابة نافذة تطل على عالم واسع من التطور والابتعاد. (فرج، 2009:26).

2_ البرمجيات: تتكون من مجموعة الإرشادات والتوجيهات ذات الرموز والإشارات والتي يضعها الأفراد المتخصصون والذين يطلق عليهم المبرمجين أو من ينوب عنهم لإعطاء نظم الحاسوب

الاورام المطلوب تنفيذها، وان هذه البرامج تحدد المهام التي على نظم الحاسوب تنفيذها، وتوضح هذه البرامج ما يريده المستخدم منها بالطلب. (Alter، 2002:350).

وعلى هذا الاساس تعتبر البرمجيات من المكونات غير الملموسة في نظم الحاسوب والتي تقوم بمهمة تشغيل الحاسوب وتنفيذ المهام ، وبهذا تعتبر البرمجيات الجزء الأعلى كلفة بالنسبة لبقية الأجزاء الأخرى، لأنها تعتمد بالدرجة الاولى على المهارات البشرية والتي غالبا ما تكون مرتفعة الكلفة، وان وضع هذه البرمجيات يحتاج الى خبرات ومؤهلات فنية قادرة على تحليل وصياغة الأنظمة وبرمجتها والتي تعد بمثابة تعليمات يفهمها الحاسوب لكي تنجز مهاماً متعددة، وان هذه التعليمات تدخل إلى اجهز الحاسوب الالي ليقوم بقراءتها بشكلها الصحيح لتقدم بالنتيجة النهائية النتائج الدقيقة المطلوبة، وتقسّم البرمجيات بشكل عام على قسمين يتمثل القسم الأول ببرمجيات النظام والتي تعتبر بمثابة برمجيات عامة تدير موارد الحاسوب اما القسم الثاني فيتمثل ببرمجيات التطبيقات والتي تكون بمثابة برامج مصممة خصيصا لإنجاز مهام معينة. (ابو غنيم، 2007، ص: 108)

3_ المهارات البشرية: بما ان العناصر الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات تتكون من عدة مكونات ومن المكونات الرئيسية لهذه التكنولوجيا هي اجهزة ومعدات وبرمجيات معدة مسبقا لكي تدار من قبل مجموعات من افراد مختصين بهذا المجال لتكون ذات جدوى وفاعلية لتحقيق الاهداف المطلوبة من استخدامها وهؤلاء الافراد يجب ان تتوفر فيهم المهارة والخبرة اللازمة لإدارة مهام تلك التقنية وهذه المهارة قد تأتي عن طريق الدراسة الاكاديمية او اتباع طرق التدريب المختلفة (الدليمي، 2006:43).

وعلى هذا الاساس فان الموارد البشرية هي المجموعة التي تسيطر على عمل وتشغيل وإدارة هذه المكونات والتي ليس من الممكن لأي مؤسسة ان تخلو من هذه المجموعة وعلى راسهم الافراد من ذوي الخبرات المعلوماتية والذين يكونون على اطلاع تام بالية عمل وتشغيل وإدارة هذه النظم، وعلى الرغم من اهمية هذه المجموعة من الافراد الا ان الكثير من البلدان تعاني من عدم الحصول على هذه المجموعة من الافراد وفي مقدمة هذه البلدان هي البلدان النامية وقد يكون احد الاسباب الرئيسية لهذه الظاهرة الثورة الهائلة بمجال النظم المعلوماتية، ومن خلال كل هذا تعتبر الموارد البشرية من اهم العناصر لأي مؤسسة لأنها المجموعة التي تقوم بإدارة تلك التكنولوجيا. (الشرمان، 2004: 87).

ثانياً: الاداء المصرفي

يعني مصطلح "الأداء" التنفيذ أو الإنجاز، أو إنجاز أنشطة محددة، كذلك يقصد به درجة أو مستوى المهارة والمجهود المبذول في التنفيذ ويعرفه بعضهم انه العلاقة بين المنجزات المتحققة والجهد المبذولة لتحقيقها وتشمل هذه المنجزات وحدات المخرجات من سلع وخدمات مقدمة ويمثل الجهد المبذول المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات. (الربيعي وراضي، 2011:145)

ويعرف الأداء بأنه " تلك النتائج التي تسعى الى تحقيقها المصارف التجارية من خلال الموازنة بين الاعمال ومواردها وذلك بتحقيق الاهداف التي يسعى اليها المالكين والعاملين والمقرضين وهي حالة من القدرة التنافسية، وصلت إلى مستوى من الفعالية والكفاءة (الإنتاجية) وأنها توفر وجوداً مستداماً في السوق". (الشمالي، 2016:189).

وعلاوة على ذلك، فإن مصطلح "الأداء المصرفي" يعني اعتماد مجموعة من المؤشرات التي تدل على الوضع الحالي للمصرف ومدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة".
لذا فإن الاداء المصرفي من وجهة نظر الباحثين يمكن تعريفه بأنه انعكاس للكيفية التي تُستخدم بها موارد المصرف في شكل يمكنه من تحقيق أهدافه.

اهمية الاداء المصرفي

تتبع اهمية الاداء المصرفي في أنه يهدف الى تقويم اداء المصارف من عدة زوايا وبالطبع تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في المصرف لتأكيد جوانب القوة والضعف في المصرف والاعتماد من البيانات التي يوفرها الاداء المصرفي كونه يعد من المفاهيم الاساسية بالنسبة لمنظمات الاعمال على اختلاف وطبيعة المهام التي تقوم به، اذ ان النتائج التي تتمخض عنه ذات اهمية بالغة في استمرار وديمومة المصرف ، وقد يترتب عليها اثار مضرّة بها مما يجعل منه مؤشرا مهما يمكن من خلاله قياس مدى نجاح المصرف في استغلال الموارد المتاحة لها وبما يضمن تحقيق اهدافه.(Hase,2007:23)

وتبرز اهمية الأداء من الدور الفعال في مساندة التطورات الحديثة والتنوع المستمر في جميع المجالات.

العوامل المؤثرة على الاداء المصرفي

1-حجم المصرف يعتبر عاملا مهما يؤثر على أداء المصارف حيث يدل على أن البنك ذا الأصول الإجمالية الأعلى ذو قدرة على تحقيق عائد أعلى من البنوك ذات الاصول الاجمالية الاقل.(CHIN SAU LING and Other, 2013, 14)

2-استخدام الاجهزة والمعدات ذات التكنولوجيا المتطورة بأنواعها المختلفة فضلاً عن استخدام شبكات الاتصال المتطورة ما بين اقسام المصرف يؤثر على الاداء المصرفي وهي ما تسمى بالعوامل ذات الطابع التقني. (علي السلمي، 1978: 20)

3-العوامل البشرية(الافراد) والمتمثلة أساسا في المعرفة، التعلم، الخبرة، التدريب، المهارة، القدرة الشخصية، التكوين النفسي، ظروف العمل، حاجات ورغبات الأفراد. (علي السلمي، 1978: 21)

4-العوامل الموضوعية وتشمل (الاجتماعية والفنية، ومجموعة العوامل الذاتية المتمثلة في العوامل التنظيمية). (خنشورة، 1987: 16)

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي للبحث

خصص هذا الجزء من البحث لوصف المتغيرات محل الدراسة وتحليلها، بحسب إجابات الأفراد عينة الدراسة على عناصر استمارة الاستبانة والبالغ عددها (83) والتي وزعت على العاملين في مجموعة من المصارف التجارية العاملة في محافظة كركوك. وقد استخدم الباحثون وسائل الإحصاء الوصفي (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) وكذلك وسائل الاحصاء المعلمي والمتمثلة بمعامل الارتباط ومعامل الانحدار باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS علما إن متغيرات الدراسة الأساسية هي:

أولاً: تقانة (تكنولوجيا) المعلومات (X).

ثانياً: المكونات المادية (الاجهزة والمعدات) (X1).

ثالثاً: البرمجيات (X2).

رابعاً: المهارات البشرية (X3).

خامساً: الاداء المصرفي (Y).

اولا : تقانة (تكنولوجيا) المعلومات (x)

الجدول رقم (1)

	Mean	Std. Deviation	N
x	3.8373	.39751	83
y	4.1333	.31029	83

المصدر : مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

تم اختبار الفرضية الرئيسية الاولى للدراسة ومن خلال الجدول رقم (1) والخاص بالمتوسط الحسابي (Mean) والانحراف القياسي (Std. Deviation) لإجابات الافراد على فقرات الاستبانة والخاصة بجميع مكونات تكنولوجيا المعلومات كحزمة واحدة تبين ان الوسط الحسابي لتلك الاجابات كانت متمثلة بالقيمة (4.1333) وانحراف معياري متمثل بالقيمة (.31029). وهذا يدل على تقارب الاجابات لجميع فقرات الاستبانة بشكل كبير وان التشتت بهذه البيانات قليل جدا لان قيمة الانحراف المعياري هي اقل النصف وان البيانات متجانسة.

الجدول رقم(2)

		y	x
Pearson Correlation	y	1.000	.389
	x	.389	1.000
Sig. (1-tailed)	y	.	.000
	x	.000	.

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS).

من خلال الجدول (2) وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين تقانة المعلومات واداء الجهاز المصرفي، اذ كانت قيمتها 0.38 ويمكن تفسير ذلك بتقادم الاجهزة والمعدات المستخدمة في انشطة العمل المصرفي بشكل عام وكذلك التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية للزبائن. وعلى هذا الاساس نقبل الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على "هناك علاقة ارتباط بين تقانة المعلومات واداء الجهاز المصرفي".

الجدول رقم (3)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1.960	1	1.960	11.648	.000 ^a
Residual	10.997	81	.136		
Total	12.957	82			

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

من خلال الجداول رقم (3) ثبت ان هناك وجود أثر ذي دلالة احصائية لتقانة المعلومات كحزمة كاملة بكل مكوناتها على اداء الجهاز المصرفي لان $(p < 0.05)$ ($p.v = 0.000$) وما يثبت ذلك ان قيمة (F) المحسوبة والبالغة (11.648) أكبر من قيمة (F) الجدولية عند درجة حرية 81/1 والبالغة (3.92) مما يعني قبول الفرضية البحث الرئيسية الثانية والتي تنص على: "هناك أثر معنوي لتقانة المعلومات في كفاءة أداء الجهاز المصرفي".

ثانياً: المكونات المادية (X1)

الجدول رقم(4)

	Mean	Std. Deviation	N
y	3.8373	.39751	83
X1	4.2741	.44792	83

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

من خلال جدول رقم (4) والذي يشمل بيانات المكونات المادية والخاص بالمتوسط الحسابي (Mean) والانحراف القياسي (Std. Deviation) لإجابات الافراد على فقرات الاستبانة والخاصة بهذه المكونات تبين ان للمتوسط الحسابي القيمة (4.2741) وان قيمة الانحراف المعياري ظهرت (.44792).

الجدول رقم (5)

		y	X1
Pearson Correlation	y	1.000	.155
	X1	.155	1.000
Sig. (1-tailed)	y	.	.031
	X1	.031	.

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

تم اختبار الفرضية الفرعية الاولى للدراسة احصائيا فأظهرت نتائج التحليل الاحصائي والخاصة بعلاقة الارتباط بين المكونات المادية تقانة (تكنولوجيا) المعلومات بشكل منفرد وبين اداء الجهاز المصرفي بشكل عام ومن خلال الجداول (5) بانه توجد علاقة ارتباط بين المكونات المادية إذا ما اخذت منفصلة عن بقية المكونات واداء الجهاز المصرفي لان ($r = 0.15, p > 0.05$) مما يعني قبول الفرضية الفرعية الاولى والتي تنص على ان "هناك علاقة ارتباط بين الاجهزة والمعدات وبين كفاءة اداء الجهاز المصرفي"

الجدول رقم (6)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.311	1	.311	5.81	.015 ^a
Residual	12.646	81	.156		

Total	12.957	82		
-------	--------	----	--	--

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

كما ويتضح من الجدول (6) بأن هنالك أثراً ذا دلالة احصائية للمكونات المادية تقانة المعلومات بشكل منفرد على اداء الجهاز المصرفي بشكل عام، اذ ظهرت قيمة $p.v(0.015)$ مما يدل على معنوية نموذج الانحدار الذي تم توفيقه، وما يؤكد ذلك هو قيمة f المحسوبة البالغة (5.81) وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (3.92) عند درجو الحرية 81/1 مما يعني قبول الفرضية الفرعية الاولى والتي تنص على " هناك أثر ذي دلالة احصائية للمكونات المادية على كفاءة اداء الجهاز المصرفي".

وهذه اشارة الى ان المكونات المادية والتمثلة بجميع الاجهزة والمعدات المستخدمة في المصارف التجارية تعاني من تقادم في أحد الجوانب والتي قد تتعلق بقد هذه الاجهزة والمعدات مواكبتها التطورات التي طرأت على المجال التكنولوجي على مستوى العالم مما قد يؤثر على الاداء المصرفي بشكل او باخر.

ثالثاً: البرمجيات (X2)

الجدول رقم (7)

	Mean	Std. Deviation	N
y	3.8373	.39751	83
X2	3.6024	.66607	83

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

من خلال الجدول رقم (7) والخاص بالإجابات التي قدمها العاملون على فقرات البرمجيات والذي يظهر نتائج المتوسط الحسابي (Mean) والانحراف القياسي (Std. Deviation) لإجابات الافراد على فقرات الاستبانة ان المتوسط الحسابي ظهر بالقيمة (3.6024) وان هذه القيمة تدل على ان تجانس البيانات ضعيف نوعاً ما وان قيمة الانحراف المعياري ظهرت (0.66607) وهذا يعني انه هناك تشتتاً نسبياً بالبيانات.

الجدول رقم (8)

		y	X2
Pearson Correlation	y	1.000	.273
	X2	.273	1.000
Sig. (1-tailed)	y	.	.006
	X2	.006	.

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

اظهرت النتائج التحليلية الخاصة بالعلاقة بين البرمجيات واداء الجهاز المصرفي من خلال الجداول (8) بانه توجد علاقة معنوية "طردية" بين أداء الجهاز المصرفي والبرمجيات لان $p < 0.05$ ($r = 0.273$)، ($p = 0.006$) والانحدار معنوي لان $p = 0.013$ وهي أقل من $p < 0.05$ وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على ان " هناك علاقة ارتباط بين البرمجيات وبين كفاءة اداء الجهاز المصرفي "

الجدول رقم (9)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	.965	1	.965	6.516	.013 ^a
Residual	11.992	81	.148		
Total	12.957	82			

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

كما ويتضح من الجدول (9) بأن هنالك أثراً ذا دلالة احصائية للبرمجيات بشكل منفرد على أداء الجهاز المصرفي بشكل عام، إذ ظهرت قيمة $p.v(0.013)$ مما يدل على معنوية نموذج الانحدار الذي تم توقيفه، وما يؤكد ذلك هو قيمة f المحسوبة البالغة (6.516) وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (3.92) عند درجة الحرية 81/1 مما يعني قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على " هناك أثر ذي دلالة احصائية للبرمجيات على كفاءة أداء الجهاز المصرفي".

وهذه النتيجة تعني ان للبرمجيات دور مهم في أداء الجهاز المصرفي والتي تدل على ان المصارف تعتمد بدرجة كبيرة على البرمجيات المتطورة بل وحتى المبادرة بشرائها لتواكب التطورات التي طرأت على القطاع المصرفي على مستوى العالم والتي ربما قد تكون ذات معايير عالمية مما يعني ان المصارف بطبيعة عملها تسعى لاقتناء تلك البرمجيات لتقديم الخدمات المصرفية بشكلها الافضل.

رابعاً: المهارات البشرية (X3)

الجدول رقم (10)

	Mean	Std. Deviation	N
y	3.8373	.39751	83
X3	4.0940	.51070	83

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

من خلال الجدول رقم (10) والخاص بالإجابات التي قدمها العاملون على فقرات المهارات البشرية والذي يظهر نتائج المتوسط الحسابي (Mean) والانحراف القياسي (Std. Deviation) لإجابات الافراد على فقرات الاستبانة ان قيمة الوسط الحسابي (4.0940) وان قيمة الانحراف المعياري (.51070).

الجدول رقم (11)

	y	X3
Pearson Correlation	y	.345

	X3	.345	1.000
Sig. (1-tailed)	y	.	.001
	X3	.001	.

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

اظهرت النتائج التحليلية الخاصة بالعلاقة بين مهارات الموارد البشرية واداء الجهاز المصرفي من خلال الجداول (11) بانه توجد علاقة معنوية "طردية" بين أداء الجهاز المصرفي ومهارات الموارد البشرية لان $(p < 0.05)$ ($r = 0.345, p.v = 0.001$) وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على ان " هناك علاقة ارتباط بين مهارات الموارد البشرية وبين كفاءة اداء الجهاز المصرفي".

الجدول رقم (12)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1.538	1	1.538	10.910	.001 ^a
Residual	11.419	81	.141		
Total	12.957	82			

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

كما ويتضح من الجدول (12) بأن هنالك أثراً ذا دلالة احصائية لمهارات الموارد البشرية بشكل منفرد على اداء الجهاز المصرفي بشكل عام، اذ ظهرت قيمة $p.v(0.001)$ مما يدل على معنوية نموذج الانحدار الذي تم توفيقه، وما يؤكد ذلك هو قيمة f المحسوبة البالغة (10.910) وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (3.92) عند درجة الحرية 81/1 مما يعني قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على " هناك أثراً ذا دلالة احصائية لمهارات الموارد البشرية في كفاءة اداء الجهاز المصرفي". وهذه النتيجة تشير الى إن الاداء المصرفي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالمهارات البشرية للعاملين في الجهاز المصرفي وبمعنى ادق إن الافراد في الجهاز المصرفي يعتمدون على مهاراتهم

وخبراتهم المكتسبة باستخدام التقنيات والبرمجيات المختلفة في تقديم الخدمات المصرفية المختلفة بجودة عالية وأكثر كفاءة.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

من خلال تحليل الإجابات على أسئلة الاستبانة تم التوصل الى النتائج التالية:

1- اظهرت النتائج ان تقانة (تكنولوجيا) المعلومات بكل مكوناتها دور مهم في اداء الجهاز المصرفي.

2- ان المكونات المادية والمتمثلة بجميع الاجهزة والمعدات المستخدمة في المصارف التجارية تعاني من قصور في أحد الجوانب والتي قد تتعلق بقد هذه الاجهزة والمعدات وعدم مواكبتها للتطورات التي طالت المجال التكنولوجي على مستوى العالم مما قد يؤثر على الاداء المصرفي بشكل او باخر.

3- ان العاملون في الجهاز المصرفي يستندون على مهاراتهم وخبراتهم المكتسبة باستخدام التقنيات والبرمجيات المختلفة في تقديم الخدمات المصرفية المختلفة بجودة عالية وأكثر كفاءة.

4- عدم وجود قاعدة بيانات ذات معلومات دقيقة تستند عليها المصارف العراقية في بناء الاستراتيجيات ووضع الخطط المناسبة للمنافسة في المجال المصرفي دولياً وبالتالي قد تؤدي الى ضعف كفاءة اداء الجهاز.

ثانياً: التوصيات

1- ضرورة الاخذ بالتطورات التي تطرأ على الانظمة المصرفية الدولية والتعاملات في مجال تقانة المعلومات والتي لها الدور الاساس في رفع كفاءة اداء الجهاز المصرفي.

2- على المصارف ان تصب اهتمامها على اقتناء الاجهزة والمعدات الحديثة لدورها الهام في الاداء المصرفي وبما ينسجم مع التطورات الهائلة في القطاع المصرفي العالمي.

3- ضبط قواعد البيانات التي تعتمد عليها المصارف التجارية لدورها الهام في وضع الخطط والاستراتيجيات المناسبة في المجال المصرفي وبالتالي الرفع من مستوى كفاءة الاداء المصرفي.

4- يتوجب على المصارف العاملة في الجهاز المصرفي العراقي اعطاء اهمية كبيرة في تطوير الموارد البشرية وزجهم في دورات تدريبية تعمل على زيادة كفاءة اداء الجهاز المصرفي.

قائمة المصادر

أولاً: المصادر العربية

- 1- ابوغنيم، ازهار نعمة عبد الزهرة (2007)، المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات واثريهما في الأداء التسويقي دراسة حالة في الشركة العامة للسمنت الجنوبية، رسالة دكتوراه، جامعة بغداد.
- 2- بو عمرة ، صبيحة (2015) ، أثر تقانة المعلومات والاتصال على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز (سونلغاز) ورقلة حضري -خلال الفترة (2010-2013)، رسالة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- 3- خنشورة ، جمال تقييم الاداء الاقتصادي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، معهد الاقتصاد جامعة باتنة ، 1987:ص16 .
- 4- الدليمي، إحسان علاوي حسين(2006)، تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية ، دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد؛ رسالة دكتوراه مقدمة الى جامعة بغداد-كلية الإدارة والإقتصاد.
- 5- الربيعي حاكم محسن وراضي احمد عبد الحسين ، حوكمة البنوك ، واثريها في الاداء والمخاطرة، ط1، دار اليازوري للنشر، عمان الاردن ، 2011، ص:145 .

- 6- السلمي، علي ، التخطيط والمتابعة. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، (1978)
- 7- الشрман ، زياد محمد (2004) ، مقدمة في نظم المعلومات الادارية ، ط1 ، دار التنمية العربية الواقع والافاق ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت - لبنان.
- 8- الشمالي ، حسين علي ، 2016، أمن وسرية المعلومات وأثرها في الاداء المصرفي :دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في الاردن ، رسالة ماجستير ، كلية توليدو الاهلية ، اربد - الاردن .
- 9- عجام ، إبراهيم محمد حسن(2007)، "تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي" ، أطروحة دكتوراه ، الجامعة المستنصرية.
- 10- عجام، ابراهيم محمد حسن(2007)، تقانة المعلومات وإدارة المعرفة واثرها في الخيار الاستراتيجي دراسة تحليلية مقارنة لآراء عينة من مديري المصارف العراقية الأهلية والحكومية ، رسالة دكتوراه ، الجامعة المستنصرية.
- 11- فرج، وليد علاء(2009)، علاقة تقانة المعلومات بأعاده هندسة الاعمال وأثرهما في الاداء المتميز دراسة حالة في شركة بغداد للمشروبات الغازية/المساهمة المختلطة ، رسالة ماجستير ، هيئة التعليم التقني ، بغداد.
- 12- مهيبوب ، سماح (2014) " اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية -حالة نشاط البنك عن بعد" اطروحة دكتوراه ، جامعة قسنطينية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

ثانياً: المصادر الأجنبية

- 1- Alter, Steven, 2002."Information Systems: Foundation of E-Business", 4/d., Prentice-Hall Inc., New Jersey.
- 2- Berger, A. N. (2003), The economic effects of technological progress: evidence from the banking industry, Journal of Money, Credit, Banking, 35 (2), 141-176.

- 3- Laudon, D.P. and Laudon, J. P. (2001), Management Information Systems: Organization and Technology in the Network Enterprises, 4th ed. Prentice Hall in US.
- 4- Chinsauling, Ganhuanying , Heng Khailing (2013) Lim Pickkuan and Soo Ji Yean Economic Factor Affecting Performance Of Foreign Banks In Malaysia , University Tunku Abdul Rahman Faculty Of Business and Finance Department Of Finance
- 5- Romdhane, , Syrine Ben, 2013 Impact of Information Technology on the performance of Tunisian Bank" Asain Academy Of Management Journal Of Accounting and Finance Aamjaf , Vo . 9 , No . 2 , 95-125 .
- 6- sarji , Mustapha ,2017," Information Technology and its Influnce on the Lebanese Banking sector " IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 19, Issue 4. Ver. II, PP 19-28 .
- 7- Hase,C . A.2007 " First Line Leadership Development :Its Impact On Organizational Performance Aboard U.S. Navy Ships " , PhD, Dissertation, Capella University.
- 8- Adesina A. A. and Ayo C.K.(2010) An Empirical Investigation of the Level of Users' Acceptance of Ebanking in Nigeria, Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 15, No. 1.

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي المستجيب /أختي المستجيبة

تحية طيبة وبعد.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على "تقانة المعلومات ودورها في رفع كفاءة اداء الجهاز المصرفي" أرجو التكرم بالإجابة على الأسئلة المطروحة في الاستبانة المرفقة بالدقة والموضوعية التي نعهدا بكم، وذلك بوضع إشارة (✓) حول الإجابة التي تنطبق في رأيكم، علماً بأن المعلومات سوف تحاط بالسرية التامة، ولن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرأً لكم تعاونكم على المساهمة في إتمام العمل الأكاديمي الذي سوف تكون نتيجته مفيدة للتعرف على "تكنولوجيا المعلومات ودورها في رفع كفاءة اداء الجهاز المصرفي".

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحثون

الجزء الأول:

أولاً-المعلومات الشخصية:

أرجو وضع إشارة (✓) أمام الخيار المناسب:

الجنس: () ذكر () أنثى

التحصيل الدراسي: () اقل من بكالوريوس () بكالوريوس () ماجستير،
دكتوراه

عدد سنوات الخدمة: () اقل من خمس سنوات () خمس سنوات الى عشر سنوات
() اكثر من عشر سنوات

المسمى الوظيفي: () مدير إدارة () مدير فرع () مساعد مدير فرع

الجزء الثاني: أسئلة الدراسة:

أولاً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات

الرقم	الفقرة	موافق جداً	موافق	محايد	غير متفق	غير متفق بتاتا
المكونات المادية: وهي جميع الاجهزة والمعدات وملحقاتها من اجزاء ملموسة والتي تتعلق بشكل او باخر بطبيعة عملها بالتعامل مع المعلومات.						
1	استخدام اجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات المختلفة يسهم في اداء العمل بكفاءة عالية.					
2	يعتمد تنفيذ الاعمال في المصرف على استخدام شبكات الاتصال ما بين اقسام المصرف. مراجعة					
3	تساهم تكنولوجيا المعلومات في المصرف على تقديم منتجات ذات جودة عالية					
4	تحديث وتطوير التكنولوجيا هي احدى مبادئ رؤيا المصرف استجابة للتغيرات البيئية.					
البرمجيات: هي مجموعة من الارشادات والتوجيهات ذات الرموز والاشارات لإعطاء نظم الحاسوب الاوامر المطلوب تنفيذها، وان هذه البرامج تحدد المهام التي على نظم الحاسوب تنفيذها، وتوضح هذه البرامج ما يريده المستخدم منها الصلب.						
5	يستخدم المصرف البرامج ذات المعايير العالمية في انجازه لعملياته.					
6	تعتمد ادارة المصرف وباستمرار البرامج المتطورة لتواكب التطورات الحاصلة في المصرف					

الرقم	الفقرة	موافق جدا	موافق	محايد	غير متفق	غير متفق بتاتا
7	يستفيد المصرف من المعلومات التي توفرها البرمجيات في اتخاذ القرارات ومعالجة المشاكل ومتابعة الزبائن.					
8	يقوم المصرف بشراء البرمجيات من السوق بما يتوافق والتغيرات البيئية الحاصلة.					
<p>المهارات البشرية: هي مجموعة من الافراد التي تسيطر على عمل وتشغيل وادارة جميع مكونات تكنولوجيا المعلومات وهؤلاء هم من ذوي الخبرات المعلوماتية والذين يكونون على اطلاع تام بالية عمل وتشغيل وأدراه هذه المكونات.</p>						
9	يعتمد العاملون في المصرف على كيفية استخدام تقنية الاتصالات الحديثة.					
10	يستخدم العاملون في المصرف مهاراتهم في تطوير اعمال القسم.					
11	يعتمد الافراد العاملين في المصرف على مبرمجين من داخل القسم في تطوير البرمجيات.					
12	توفر الشبكات التي يستخدمها قسم ادارة الموارد البشرية خدمه جيده للزبائن.					
13	تستخدم ادارة المصرف الافراد لتقديم خدمات مميزة للزبائن.					

ثانياً: أداء الجهاز المصرفي : يعني مصطلح "الأداء" التنفيذ أو الإنجاز ؛ أو إنجاز أنشطة محددة ، كذلك يقصد به درجة او مستوى المهارة والمجهود المبذول في التنفيذ

الرقم	الفقرة	موافق جداً	موافق	محايد	غير متفق	غير متفق بتاتا
14	تتوفر لدى الموظفين الجاهزية للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي من اجل سرعة إنجاز المهام المطلوبة.					
15	تتوفر لدى الموظفين الرغبة في لعمل خارج أوقات الدوام الرسمي من اجل سرعة إنجاز المهام المطلوبة.					
16	يتمتع الموظفون بالقدرة على حل المشاكل اليومية.					
17	يحسن الموظفون المقدرة على التصرف في المواقف الحرجة.					
18	يتوفر لدى الموظفين الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية.					
19	يطور الموظفون أدائهم بشكل مستمر.					
20	يتمتع الموظفون بمهارة التواصل والتعامل مع الآخرين.					
21	يتقيد الموظفون بقواعد وإجراءات العمل.					
22	يقوم الموظفون بتأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.					
23	ينجز الموظفون المهام الوظيفية في اتخاذ القرارات الإدارية.					

					يؤدي الموظفون المهام الوظيفية طبقا لمعايير الجودة المطلوبة.	24
					يقوم الموظف باستغلال كافة الموارد المتاحة لديه أثناء أدائه الوظيفي.	25