

جمهورية العراق  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة القادسية كلية الإدارة والاقتصاد  
قسم المحاسبة

أثر تطبيق التقنيات التكنولوجية الحديثة على الأداء المالي المصرفي: دراسة تطبيقية

**influence of the implementation of modern technological techniques on  
financial performance in banking**

أشرف/أ.د. قاسم محمد عبد الله البيعاج /قسم المحاسبة كلية الإدارة والاقتصاد  
جامعة القادسية / (بريد إلكتروني: [qassim2016albaag@gmail.com](mailto:qassim2016albaag@gmail.com))(07801548419)

*prepared by:*

Prof.Dr Qassim Mohammed Abdullah Al-Baag  
Accounting Department - College of Administration & Economics / University  
of Al-Qadisiyah /(Email: [qassim2016albaag@gmail.com](mailto:qassim2016albaag@gmail.com) )( 07801548419)

طالب ماجستير / صالح مهدي شناوة المنصوري /قسم المحاسبة - كلية الإدارة والاقتصاد  
جامعة القادسية / (بريد الإلكتروني: [saleeh30822@gmail.com](mailto:saleeh30822@gmail.com))(07723818542)

**Saleh Mahdi Shinawah** Master's student in the Accounting Department -  
College of Administration & Economics / University of Al-Qadisiyah  
(Email: [saleeh30822@gmail.com](mailto:saleeh30822@gmail.com))(07723818542)

أثر تطبيق التقنيات التكنولوجية الحديثة على الأداء المالي المصرفي  
دراسة تطبيقية على عينه من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية

## The influence of the implementation of modern technological techniques on financial performance in banking

An Empirical Study on a sample of listed Iraqi banks

أ. د قاسم محمد عبد الله البعاج / كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة القادسية  
صالح مهدي شناوة / طالب ماجستير / قسم المحاسبة / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة القادسية

### المستخلص

تعد للتقنيات المصرفية أهمية خاصة للمصارف الحديثة، إذ إن التعقيد البيئي والمنافسة الكبيرة والتغير السريع في حاجات ورغبات الزبائن دفع المصارف حول العالم للعمل على تحسين تقنياتها المصرفية لتلبية طموحاتها في المنافسة والبقاء. يهدف البحث الحالي الى تقييم التقنيات المصرفية الحديثة وتأثيرها على مستوى أداء المصارف العراقية. تكونت عينة البحث من 19 مصارفاً مدرج في سوق العراق للأوراق المالية. وقد توصل البحث الى انه على الرغم من الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصرف إلا أنها تبقى محدودة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب إذ ما تم مقارنتها بما تشهدها الساحة المصرفية العالمية، كذلك وجود تباين كبير بين مستويات أداء المصارف الأهلية ناتج عن تباين خبرات وكفاءة إدارات هذه المصارف ومستوى التقنيات المستخدمة والذي ينعكس واضحاً على نجاحها في أداء نشاطاتها المصرفية. وقد أوصى البحث بمجموعة من التوصيات أهمها عدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الإلكترونية، حيث يجب على المصارف في العراق توفير المزيد من الخدمات الإلكترونية وابتكار خدمات إلكترونية جديدة، والاستفادة من خبرات المصارف العالمية والمنافسة، والاهتمام بتوظيف الانترنت بشكل أكبر في العمليات المصرفية مما يسهل عملية الاتصال سواء بالبنوك الأخرى أو مع الزبائن.

الكلمات المفتاحية: التقنيات الحديثة، التكنولوجيا، الأداء المالي،

**Key Words: New Technologies, Technological, Financial performance.**

### Abstract

Banking technologies are of particular importance to modern banks. The environmental complexity, great competition, and the rapid change in customers' needs and desires have prompted banks around the world to improve their banking technologies to meet their aspirations to compete and survive. The current research aims to evaluate modern banking technologies and their impact on the performance of Iraqi banks. The research sample consisted of 19 banks listed in the Iraq Stock Exchange. The research founding's shows that, despite the banks' electronic banking services in Iraq, it remains limited and does not rise to the required level, as it has been compared to what is witnessed in the global banking services. Besides, there is a large discrepancy between banks' performance levels resulting from the variation in the expertise and efficiency of these Banks and the level of technologies used, which is reflected in their success in performing their banking activities. The research recommended banks in Iraq must provide more electronic services, innovate new electronic services, benefit from international banks and competition experiences, and pay attention to employing the Internet more in banking operations, which will facilitate the communication process. Whether in other banks or with customers.

## المقدمة

ساهم استخدام التكنولوجيا في السنوات الاخيرة بشكل متسارع بالمنظمات الخدمية في تطوير جودة خدمة الزبائن وسرعة توصيلها، وخفض التكاليف، وتوحيد الخدمات الاساسية وان ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ادت إلى احداث تغييرات كبيرة في العمليات المصرفية بحيث انتقلت من الطرق التقليدية إلى طرق أفضل مع الابتكار والتطور التكنولوجي مما أدى إلى تحسن الكفاءة، وان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفترة الأخيرة عدد من العوامل منها الانخفاض السريع في تكاليف استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وطبيعة بيئة الأعمال التي أصبحت مرنة بشكل اكبر الاستيعاب أشكال جديدة من التغييرات التكنولوجية، مما زاد معه مستوى الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي

حيث مر النظام المصرفي والمالي العالمي في خضم تحول ناجم عن زيادة العولمة وإلغاء القيود. الابتكارات التكنولوجية مثل تلك المتوفرة في أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الهاتف، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتطبيقات البطاقات الذكية تحدث بوتيرة سريعة للغاية في قطاع المصرفي العالمي. يمكن إرجاع الأعمال المصرفية إلى عام 1694 مع إنشاء بنك إنجلترا. بدأ البنك من قبل عدد قليل من الأفراد الذين كانوا في الواقع مقرضين للأموال بهدف إقراض الأموال بفائدة. تحل الابتكارات التكنولوجية الضخمة والسريعة محل صراف الفرع التقليدي. ومع زيادة المنافسة الناتجة عن إلغاء القيود والعولمة وعمليات الاندماج والاستحواذ الواسعة النطاق التي تحدث في القطاع المصرفي، يتم إغلاق المزيد من الفروع واستبدالها بمرافق مصرفية ذاتية الخدمة مثل أجهزة الصراف الآلي كجزء من عملية ترشيد أكبر. وقد جاءت ولادة التكنولوجيا المصرفية مع وصول البطاقات البلاستيكية وأجهزة الصراف الآلي (ATM) في الستينيات. في وقت لاحق، في عام 1983، وعندما ظهر الإنترنت، حدث اضطراب مفاجئ في التكنولوجيا في القطاع المصرفي. وبدأت المصارف التي أقيمت في بنايات تقليدية في الوصول إلى أعتاب الزبائن عبر الإنترنت. كان الجهازان الرئيسيان اللذان تسببان في تعطيل التكنولوجيا المصرفية للوصول إلى أيدي الناس هما الهواتف الذكية (تطبيق الويب) وأجهزة الحاسوب (الموقع الإلكتروني). وبالمثل، أدت الاضطرابات أيضًا إلى تطوير هذه الأجهزة، مما أدى في النهاية إلى تكنولوجيا فعالة من حيث التكلفة وفعالة لتقديم خدمات مصرفية بشكل أسرع.

حتى مع وجود شبكة الفروع الضخمة، يتم الترويج لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف والخدمات المصرفية عبر الإنترنت بقوة من قبل البنوك بالإضافة إلى أجهزة الصراف الآلي. في بيئة الأعمال المصرفية التجارية اليوم، تعد تقنية المعلومات، تقديم الخدمات الفعالة ورضا الزبائن استراتيجية تنافسية لا غنى عنها. علاوة على ذلك، أجبرت المنافسة الشديدة البنوك على إنشاء وتنفيذ جميع القرارات اللازمة لدعم الأنظمة التكنولوجية. يمكنهم ذلك من التخطيط ديناميكيًا للمواقع الجديدة، وتقييم أدائها، وتوقع موقف العملاء تجاه المنتجات والخدمات الجديدة المعروضة، وتقدير سلوك تبديل العملاء، وأخيرًا تقديم الدعم التسويقي لفروعهم المنفصلة جغرافيًا. وتعد الخدمات المصرفية الإلكترونية هي الطريقة الآلية لإيصال المنتجات والخدمات المصرفية الجديدة والتقليدية مباشرة إلى العميل من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية. إنها العملية التي يقوم بها العميل بإجراء المعاملات المصرفية إلكترونياً دون زيارة مؤسسة حقيقية. تشمل الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنظمة تمكن العملاء الأفراد من الوصول إلى حساباتهم، والمعاملات بسرعة والحصول على المعلومات الحالية والمحدثة عن أحدث المنتجات والخدمات المالية من خلال الشبكات العامة أو الخاصة. يستوعب مجموعة متنوعة من المنصات مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية الهاتفية والتلفزيونية، وخدمات الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، فضلاً عن الخدمات المصرفية الشخصية القائمة على الحاسوب وغير المتصلة بالإنترنت.

### **المبحث الاول : منهجية البحث ودراسات سابقة**

#### **اولا : منهجية البحث**

##### **1. مشكلة البحث**

يعتبر القطاع المصرفي المالي واحداً من أهم القطاعات الاقتصادية الحيوية، حيث يتعامل معه قاعدة واسعة من الزبائن أفرادا ومؤسسات، وقد تأثر القطاع المصرفي بما حدث من تطور في مجال تطوير الخدمة المصرفية، لما ينطوي عليه من إنجازات وابتكارات علمية كان لها اثر فاعل في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مما أسهم إلى درجة كبيرة في تطبيق آليات جديدة تتسم بالمرونة وتسهل عملية التعامل المتبادل بين الزبائن والإدارة المصرفية. إن الملاحظ من خلال مستوى أداء الخدمات المصرفية بالعراق ان الإدارة في المصارف العراقية لم تعطِ التقنيات المصرفية الحديثة ما تستحق من اهتمام فانعكس ذلك على نوعية الخدمات المقدمة وعلى قلة عدد الزبائن وبالتالي قلة الأرباح مقارنة بالمصارف العالمية. وعليه فان مشكلة البحث تكمن في الحاجة الى بيان اثر استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في النشاط المصرفي على مستوى الأداء المالي للمصارف العراقي.

## 2. هدف البحث:

### يهدف هذا البحث الى تحقيق الاتي:

- معرفة فيما إذا كان استخدام التكنولوجيا الحديثة وامكونات المادية وشبكات الاتصال واستخدام البرمجيات يؤدي إلى تحسين مستوى الاداء المصرفي .
- يسلط الضوء على مداخل تقويم الأداء المختلفة وبيان مدى ملاءمتها لخصوصية العمل المصرفي.
- دراسة وتقويم كلا من استخدام التقنيات المصرفية الحديثة ومستوى الأداء للمصارف التجارية العراقية عينة البحث.

## 3. أهمية البحث

إن التعقيد البيئي والمنافسة الكبيرة والتغير السريع في حاجات ورغبات الزبائن دفع المنظمات للعمل على تحسين تقنياتها المصرفية لتلبية طموحاتها في المنافسة والبقاء. ومن أجل ذلك، فإن أهمية الدراسة الحالية تنبع من أنها تناولت متغيرين أساسيين هما: التقنيات المصرفية الحديثة ، ومستوى الاداء المصرفي، إذ إن لهذين المتغيرين الأثر الكبير في تقديم أفضل ما يمكن من الخدمات المصرفية. مما يزيد من قدرة هذه المصارف على استقطاب اكبر عدد ممكن من الزبائن لتحقيق أفضل ما يمكن من العوائد. كما يمكن أن تسهم في وضع بعض الحلول للمشاكل التي تواجهها المصارف عينة الدراسة مما سيؤدي إلى زيادة كفاءة هذه المصارف في تقديم الخدمات المصرفية للزبائن الحاليين والمتوقعين. علاوة على ذلك، فإن الدراسة الحالية ستزود المكتبة العراقية بمعلومات يمكن الاستفادة منها للدارسين والعاملين في المجال المصرفي.

## 4. فرضيات البحث

### الفرضية الرئيسية:

(هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين التقنيات المصرفية الحديثة ومستوى الاداء المصرفي) وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الاولى: هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة، ومستوى الاداء المصرفي.
- الفرضية الفرعية الثانية: هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام المكونات المادية ومستوى الاداء المصرفي.
- الفرضية الفرعية الثالثة: هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين الافراد ومستوى الاداء المصرفي.
- الفرضية الفرعية الرابعة: هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام شبكات الاتصال ومستوى الاداء المصرفي.
- الفرضية الفرعية الخامسة: هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام قاعدة البيانات ومستوى الاداء المصرفي.
- الفرضية الفرعية السادسة: توجد علاقة معنوية بين استخدام البرمجيات ومستوى الاداء المصرفي.

## 5. منهج البحث :

يتبع البحث المنهج العلمي الذي ينقسم الى المنهج الاستقرائي لاختيار الفرضيات والمنهج الاستنباطي في الاستنباط والنتائج والحلول الممكنة والمنهج التاريخي لرصد الدراسات السابقة.

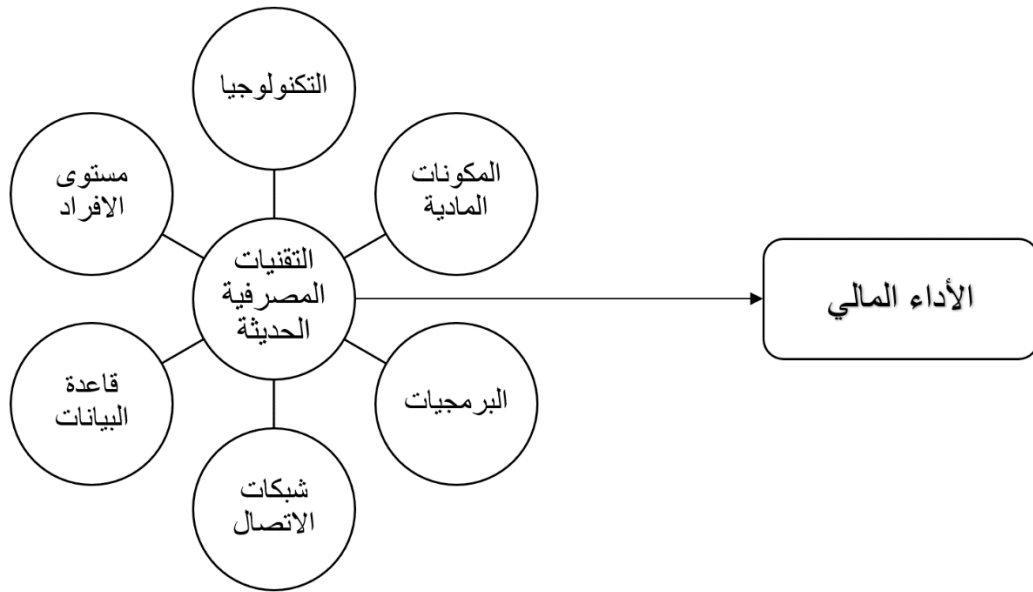
## 6. حدود البحث:

تشمل حدود البحث الحدود المكانية والزمانية

- أ - الحدود المكانية : يجري البحث في عينة من المصارف العراقية المدرجة في سوق العراق للاوراق المالية .
- ب - الحدود الزمانية :بيعتمد البحث في التحليل واثبات الفرضيات للفترة من 2016 - 2019

## 7. نموذج البحث

بناءً على ما ورد في فرضيات البحث المذكور آنفاً، فإن الباحث سعى إلى ترتيب المخطط الى النحو الآتي:



الشكل 1. نموذج البحث

#### 8. هيكل البحث :

يتكون هيكل البحث من ثلاثة مباحث يشمل البحث الاول منهجية البحث والدراسات السابقة والمبحث الثاني يشمل على الجانب النظري للبحث اما المبحث الثالث فتناول الجانب التطبيقي للبحث.

#### 9. عينة البحث

يمثل مجتمع البحث القطاع المصرفي المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية وللسوق النظامي والثانوي، لغرض قياس مستوى الأداء المالي من خلال تحليل التقارير المالية من سنة 2016 الى 2019 للمصارف عينة البحث، وقد اشتمل مجتمع البحث على جميع المصارف في السوق النظامي (19) مصرفاً. وهدف الباحث الى تحليل التقارير المالية لجميع المصارف في مجتمع البحث، اذ بلغ عدد المصارف عينة البحث (19) مصرف يشكلون نسب (100%) من المجتمع الكلي.

جدول (1) المصارف عينة البحث

ت	اسم المصرف	الموقع الالكتروني	البريد الالكتروني
1	المصرف الاهلي العراقي	<a href="http://WWW.nbi.iq">WWW.nbi.iq</a>	<a href="mailto:info@nbi.iq">info@nbi.iq</a>
2	المصرف التجاري العراقي	<a href="http://WWW.cbicq.com.iq">WWW.cbicq.com.iq</a>	<a href="mailto:Cbicq.info@cbicq.com.iq">Cbicq.info@cbicq.com.iq</a>
3	المصرف العراقي الاسلامي للاستثمار والتنمية	<a href="http://WWW.iraqiislamicbq">WWW.iraqiislamicbq</a>	<a href="mailto:info@iraqiislamicbq">info@iraqiislamicbq</a>
4	المصرف المتحد للاستثمار	<a href="http://WWW.unitedbank.iq">WWW.unitedbank.iq</a>	<a href="mailto:Hq2019@unitedbank.iq">Hq2019@unitedbank.iq</a>
5	المصرف الوطني الاسلامي	<a href="http://WWW.nib.iq">WWW.nib.iq</a>	<a href="mailto:info@nib.iq">info@nib.iq</a>
6	مصرف اشور الدولي	<a href="http://WWW.ashurbank.iq">WWW.ashurbank.iq</a>	<a href="mailto:info@asurbank.iq">info@asurbank.iq</a>
7	مصرف الاستثمار العراقي	<a href="http://WWW.ibi.bankiraq.com">WWW.ibi.bankiraq.com</a>	<a href="mailto:info@ibi.bankiraq.iq">info@ibi.bankiraq.iq</a>
8	مصرف التنمية للاستثمار والتمويل	<a href="http://WWW.idb.iq">WWW.idb.iq</a>	<a href="mailto:info@idb.iq">info@idb.iq</a>
9	مصرف الخليج التجاري	<a href="http://WWW.gcbq">WWW.gcbq</a>	<a href="mailto:gulfbank@gcbq">gulfbank@gcbq</a>
10	مصرف الشرق الاوسط	<a href="http://WWW.imeib.iq">WWW.imeib.iq</a>	<a href="mailto:awareness.dep@imeib.com">awareness.dep@imeib.com</a>

<a href="mailto:ceo@northbankiq.com">ceo@northbankiq.com</a>	<a href="http://WWW.northbankiq.iq">WWW.northbankiq.iq</a>	مصرف الشمال	11
<a href="mailto:info@mbi.iq">info@mbi.iq</a>	<a href="http://WWW.mbi.iq">WWW.mbi.iq</a>	مصرف المنصور للاستثمار	12
<a href="mailto:hr@almosulbank.iq">hr@almosulbank.iq</a>	<a href="http://WWW.almosulbank.iq">WWW.almosulbank.iq</a>	مصرف الموصل للتنمية والاستثمار	13
<a href="mailto:info@eib.iq">info@eib.iq</a>	<a href="http://WWW.eib.iq">WWW.eib.iq</a>	مصرف ايلاف الاسلامي	14
<a href="mailto:info@bbk.iq">info@bbk.iq</a>	<a href="http://WWW.bbk.iq">WWW.bbk.iq</a>	مصرف بابل	15
<a href="mailto:info@bankofnaghdad.com.iq">info@bankofnaghdad.com.iq</a>	<a href="http://WWW.bankofnaghdad.com.iq">WWW.bankofnaghdad.com.iq</a>	مصرف بغداد	16
<a href="mailto:info@sumerbank.iq">info@sumerbank.iq</a>	<a href="http://WWW.sumerbankiq.com">WWW.sumerbankiq.com</a>	مصرف سومر التجاري	17
<a href="mailto:info@tib.iq">info@tib.iq</a>	<a href="http://WWW.tib.iq">WWW.tib.iq</a>	مصرف عبر العراق للاستثمار	18
<a href="mailto:admin@kib.iq">admin@kib.iq</a>	<a href="http://WWW.kib.iq">WWW.kib.iq</a>	مصرف كردستان	19

كما، تم توزيع (380) مصفوفة قياس وبشكل انتقائي على موظفي المصارف عينة البحث، حيث جرى توزيع (20) مصفوفة قياس على كل مصرف من خلال ارسالها عبر البريد الالكتروني الرئيسي أولا ثم ارسالها عبر البريد الالكتروني الخاص بالموظفين والذي تم الحصول عليه من اقسام الموارد البشرية العاملة في المصارف. حيث تم ارسال المصفوفة الى (رئيس مجلس الإدارة، نائب المدير المفوض، قسم تقنيات المعلومات والاتصالات، قسم امن المعلومات، قسم الخدمات المصرفية، قسم البحث والتطوير، قسم تكنولوجيا المعلومات، قسم الموارد البشرية، قسم العمليات، قسم إدارة المخاطر). وقد بلغ عدد الاستثمارات الموزعة (380) استثمارة وبلغ عدد الاستثمارات المستلمة والداخلية في التحليل (339) استثمارة وبلغ عدد الاستثمارات الغير مستلمة (41) استثمارة. وقد تم استخدام Google Form لتصميم الاستثمارة وتوزيعها واستردادها. يبين الجدول رقم (2) في أدناه الجهات التي تعمل فيها فئات عينة البحث والخاضعة للدراسة والتحليل الفعلي. إذ يتضح من الجدول بأن نسبة (7%) منهم يعملون رئيسا لمجلس الادارة، ونسبة (8%) منهم يعملون نائبا للمدير المفوض، إذ تم استهداف عينة المهنيين لان موضوع البحث يتعلق بالمهنيين الذين يعملون في قطاع المصارف أكثر من غيرهم لضمان قياس أكثر إفادة ودقة.

الجدول (2) يبين طبيعة أفراد عينة البحث

النسبة	العدد	طبيعة العمل/ مكان العمل
7%	24	رئيس مجلس إدارة
8%	28	نائب مدير مفوض
12%	40	قسم تقنيات المعلومات والاتصالات
12%	39	قسم امن المعلومات
12%	41	قسم الخدمات المصرفية
13%	44	قسم البحث والتطوير
13%	43	قسم تكنولوجيا المعلومات
9%	29	قسم الموارد البشرية
8%	26	قسم العمليات
7%	25	قسم إدارة المخاطر
100%	339	المجموع

### 1 . دراسة (Kolodinsky, Hogarth et al. 2004)

هدفت هذه الدراسة الى استكشاف العوامل التي تؤثر على تبني أو نية تبني ثلاث تقنيات مصرفية إلكترونية والتغيرات في هذه العوامل بمرور الوقت. باستخدام مجموعة بيانات بتكليف من مجلس الاحتياطي الفيدرالي، وجدت الورقة أن الميزة النسبية، والتعقيد / البساطة، والتوافق، وإمكانية الملاحظة، وتحمل المخاطر، ومشاركة المنتج مرتبطة بالتبني. الدخل والأصول والتعليم والجنس والحالة الاجتماعية والعمر تؤثر أيضاً على التبني. تغير التبني بمرور الوقت، لكن تأثيرات العوامل الأخرى على التبني لم تتغير. تمت مناقشة الآثار المترتبة على كل من الصناعة المصرفية والسياسة العامة.

### 2 . دراسة (Sundarraj and Wu 2005)

شهدت الأدبيات البحثية عدداً من الدراسات التي تهدف إلى فهم مواقف العملاء تجاه التقنيات المصرفية، وبالتالي توفير الآثار المترتبة على التخطيط التنموي والتسويق. ومع ذلك، على الرغم من أن التقنيات المصرفية تحتوي على قدر كبير من مكونات أنظمة المعلومات (IS)، إلا أن هناك ندرة في الأبحاث التي تعتبرها من منظور IS. هذه الدراسة، تملأ هذه الفجوة من خلال النظر في ثلاثة تراكيب، وهي الفائدة وسهولة الاستخدام والاستخدام، وكلها متجذرة في أدبيات نظم المعلومات. يدرس تصورات المستخدم لهذه التراكيبات، وكذلك العلاقات فيما بينها، لكل من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف.

### 3 . دراسة (Bauer and Hein 2006)

هدفت هذه الدراسة الى استكشاف الطلب على الوصول عن بعد إلى الحسابات المصرفية من قبل المستهلكين وتجد أنه عندما تكون التكنولوجيا جديدة، فإن نماذج عائد المخاطر التقليدية بما في ذلك المتغيرات التي تسمح للمخاطر غير المتجانسة تضيق قوة في نمذجة قرار التبني. يُنظر إلى المخاطر المتصورة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على أنها مسؤولة عن بعض التردد في تبنيها. ومن المفارقات، أن المستهلكين الأكبر سناً هم أقل عرضة لتبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بغض النظر عن مدى تحملهم للمخاطر. ومع ذلك، تم العثور على المستهلكين الأصغر سناً ليكونوا من أوائل المتبنين فقط عندما يكون لديهم مستويات عالية نسبياً من تحمل المخاطر.

### 4 . دراسة (Berndt, Saunders et al. 2010)

تعتمد البنوك في البلدان النامية بشكل متزايد على التقنيات المبتكرة مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الهاتف الأرضي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وخدمات الصراف الآلي (ATM) لاختراق الأسواق الحالية وإنشاء أسواق جديدة. يُنظر إلى الصناعة المصرفية في جنوب إفريقيا، كإقتصاد نامٍ، على أنها متطورة، لكن تقديم التسهيلات المصرفية إلى "غير المتعاملين مع البنوك" في جنوب إفريقيا لا يزال يمثل تحدياً. المستهلكون ليسوا مستعدين بشكل متساوٍ لاعتماد المنتجات القائمة على التكنولوجيا، مع الاستعداد التكنولوجي الذي تم تحديده على أنه "ميل الناس لاحتضان واستخدام التقنيات الجديدة لتحقيق الأهداف في الحياة المنزلية والعمل". في الإقتصاد النامي الذي تم فحصه، تم حساب درجة مؤشر الجاهزية التكنولوجية 2.53 (TRI) للمستهلكين في المناطق الحضرية. درجة TRI هذه أقل بكثير من تلك الخاصة بالإقتصاد المتقدم مثل الولايات المتحدة الأمريكية، التي تبلغ درجتها 2.88. قد يعني هذا أن المستهلكين ليسوا مستعدين لتبني التكنولوجيا التي يجب أن تأخذها البنوك في الحسبان عند تطوير المنتجات واستثمار الموارد لزيادة رضا العملاء.

### 5 . دراسة (Harris, Cox et al. 2016)

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد ما إذا كان هذا صحيحاً فيما يتعلق بالممارسات المصرفية. تم إجراء دراسة استقصائية لتقييم أهمية الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت والمادية عبر فئات عمرية متعددة. تم استخدام تحليل العامل وتحليل التباين لتقييم الاستجابات. تُظهر النتائج أن المستهلكين الأكبر سناً يرون قيمة أكبر في الخدمات المصرفية التقليدية القائمة على أساس مادي، وأن جميع الأعمار يهتمون بنفس القدر بالتقنيات الناشئة حالياً (عبر الإنترنت)، ويهتم المستخدمون الأصغر سناً أكثر بأحدث التقنيات.

### 6 . دراسة (OLANREWAJU 2016)

هدفت الدراسة الى اختبار تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي للمصارف النيجيرية. لقد أثر إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) على أداء الموظفين وردود العملاء. تناولت هذه الأطروحة استجابات العملاء والموظفين للابتكار التكنولوجي، وتأثيراتها على أداء البنوك النيجيرية تم اختيار خمسة عشر (20) بنكاً كبيراً للبحث. تمت صياغة فرضيتين فارغتين تستندان إلى مجموعات من الاستبيانات الموزعة على موظفي وعملاء البنوك المختارة لاختبار ما إذا كانت هناك علاقة مهمة بين الابتكار التكنولوجي ورضا العملاء؛ وبين الابتكار التكنولوجي وأداء موظفي البنوك النيجيرية. تم توزيع أربع مائة وخمسين (450) استبانة على العملاء لاختبار الفرضية الأولى تم جمع 400 منها بنسبة 88.88% من الاستبيانات الموزعة، وتم استخدام مربع كاي لاختبار الفرضية. كشفت النتائج أن الابتكار التكنولوجي أثر على أداء موظفي البنوك ورضا العملاء وتحسين ربحية البنوك. توصي الدراسة بالإدارة الفعالة للابتكار التكنولوجي لتحسين أداء الموظفين، ورضا الزبائن، والربح المستدام، وزيادة العائد على الاستثمار، والعائدات على حقوق الملكية، وتعزيز القدرة التنافسية في الصناعة المصرفية النيجيرية.

### 7 . دراسة (Siddik, Sun et al. 2016)

هذه الدراسة هدفت الى اختبار اثر الخدمات المصرفية الالكترونية على مستوى أداء المصارف. باستخدام بيانات لوحة من 13 بنكا خلال الفترة من 2003 إلى 2013، حققت هذه الدراسة بشكل تجريبي في تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك البنغلاديشية المقاسة من حيث العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول وصافي هامش الفائدة. تظهر النتائج المستخلصة من تحليل المربع الأدنى العادي المُجمَع أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تبدأ في المساهمة بشكل إيجابي في عائد البنوك على حقوق الملكية بفاصل زمني مدته عامين بينما تم العثور على تأثير سلبي في السنة الأولى من التبني. تعتبر النتائج التجريبية لهذه الدراسة ذات أهمية أكبر للبلدان النامية مثل بنغلاديش لأنها ستجذب انتباه إدارة البنك وصانعي السياسات لمتابعة مثل هذه السياسات لتوسيع الخدمات المصرفية الإلكترونية. تساهم هذه الدراسة أيضًا في الأدب التجريبية من خلال إعادة تأكيد (أو خلاف ذلك) نتائج الدراسات السابقة.

### 8 . دراسة (Salleh, Yusoff et al. 2017)

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التحقيق في آثار الاستراتيجية التي تعتمد على التكنولوجيا على أداء البنك الإسلامي. تم توزيع الاستبيانات من خلال استخدام أسلوب أخذ العينات المناسب واستخدام الحزمة الإحصائية للعلماء الاجتماعيين (SPSS) لتحليل البيانات التي تم جمعها بالفعل. أشارت النتيجة إلى أن العلاقة بين الإستراتيجية التي تعتمد على التكنولوجيا على أداء البنك الإسلامي مرتبطة بشكل إيجابي.

### 9 . دراسة (Giovanis, Assimakopoulos et al. 2019)

هدفت هذه الدراسة الى تحديد العوامل التي تؤثر على اعتماد تقنيات الخدمات المصرفية للأفراد للخدمة الذاتية للهاتف المحمول، ودرجة تأثير كل العوامل التي تؤدي إلى استخدامها. باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (MB) كخدمة مرجعية والاعتماد على الدراسات السابقة في هذا المجال، تم اقتراح نموذج موسع لنظرية قبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) والتحقق من صحته تجريبياً للتحقيق في تأثير التكنولوجيا والاجتماعية والقناة والشخصية عوامل على نوايا استخدام العملاء المحتملين. أشارت النتائج إلى أن العوامل المتعلقة بالتكنولوجيا، والتي تعبر عن الأداء المتوقع للابتكار، والتأثير الاجتماعي هي المحددات الرئيسية لنوايا تبني بروميد الميثيل، يليها العاملان المرتبطان بالقناة، والتي تعبر عن المخاطر والثقة المتصورة تجاه استخدام بروميد الميثيل، وإبداع المستخدمين المحتملين. علاوة على ذلك، أظهر اعتبار تجربة الخدمة كمتغير معتدل أن هناك فرقاً كبيراً في تأثيرات التأثير الاجتماعي والثقة المتصورة في نية التبني بين المستخدمين المحتملين ذوي الخبرة العالية والمحدودة في الخدمة.

### 10 . دراسة (Malik and Mudrifah 2020)

هدفت هذه الدراسة الى تحليل تأثير نظام العمل عالي المشاركة (HIWS) والتكيف التكنولوجي على الأداء في القطاع المصرفي الإندونيسي وأيضاً تحديد ما إذا كان سلوك القيادة المتصور قد نجح في تعديل تأثير HIWS والتكيف التكنولوجي على أداء القطاع المصرفي في إندونيسيا. تم إجراء بيانات 96 مستجيباً من خلال استبيان تم قياسه باستخدام درجة 1 (غير موافق تماماً) إلى 5 (موافق تماماً) على درجة ليكرت وتم تحليلها باستخدام الطريقة الترابطية باستخدام برنامج PLS. تشير النتيجة إلى أن تطبيق HIWS في القطاع المصرفي له تأثير إيجابي ولكن ليس معنوياً على الأداء. بينما تشير نتائج الاختبار إلى أن تبني التقنيات يؤثر بشكل كبير على الأداء الإيجابي في القطاع المصرفي. بالنسبة لمتغيرات الاعتدال في شكل سلوك قيادي مدرك يضعف تأثير HIWS على الأداء، وإلا فإنه يعزز تأثير تبني التكنولوجيا على أداء القطاع المصرفي الإندونيسي.

### 11 . دراسة (Alsaad and Almaamari 2020)

تهدف هذه الدراسة إلى فحص العوامل الدافعة لأداء البنك. على وجه التحديد، تركز الورقة على مدى تأثير جودة الخدمة والإبداع والتكنولوجيا وإشراك الموظفين والقدرة التنافسية والخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنك. ستكون هذه الورقة عبارة عن دراسة أدبية مركزة لعوامل أداء البنك. أظهرت جودة الخدمة والإبداع والتكنولوجيا وإشراك الموظفين والقدرة التنافسية والخدمات المصرفية الإلكترونية تأثيراً إيجابياً كبيراً على أداء البنك. يجب أن نتيج هذه الورقة لإدارة البنك النظر في المتغيرات التي تؤثر على تشغيل الأعمال. مرة أخرى، سوف يجذب العملاء والمشتريين في المستقبل إلى النظام المصرفي. وفي ضوء استعراض الدراسات السابقة وأبرز النتائج التي توصلت إليها يمكن القول ان الدراسات السابقة تنسجم بل تتكامل في كثير من الجوانب مع الدراسة الحالية. مع ذلك،

فان الدراسة الحالية تتميز بالآتي:

1. من الدراسات القليلة على علم الباحث التي تدرس أثر تطبيق التقنيات المصرفية التكنولوجية الحديثة على مستوى الأداء المالي للمصارف.
2. تختبر الدراسة الحالية تقنيات تكنولوجيا مختلفة عن التقنيات المستخدمة في كثير من الدراسات السابقة
3. تمتاز الدراسة الحالية باختبار أثر تطبيق التقنيات المصرفية الحديثة على مستوى الأداء في البيئة المصرفية العراقية.
4. بخلاف الكثير من الدراسات السابقة التي اعتمدت الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات تعتمد الدراسة الحالية منهاجاً قائماً على البيانات الفعلية التاريخية للمصارف عينة البحث.



## المبحث الثاني

### الجانب النظري للبحث

#### 1- التقنيات التكنولوجية الحديثة

بيئة الأعمال في الوقت الحالي ديناميكية للغاية وتشهد تغيرات سريعة نتيجة للإبداع والابتكار والتغيرات التكنولوجية وزيادة الوعي والطلبات من العملاء. تعمل منظمات الأعمال ، وخاصة القطاع المصرفي في القرن الحادي والعشرين، في بيئة معقدة وتنافسية تتميز بهذه الظروف المتغيرة والمناخ الاقتصادي الذي لا يمكن التنبؤ به بشكل كبير مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قلب منحى التغيير العالمي هذا (Muraleedharan 2014:51). وتعتبر تكنولوجيا المعلومات بمثابة المحرك الرئيسي للتغيرات التي تحدث في جميع أنحاء العالم، بسبب النمو المنتشر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، تدخل الصناعة المصرفية العالمية في ظواهر جديدة من شكل غير مسبوق من المنافسة تدعمها البنية التحتية الحديثة للمعلومات والاتصالات. أصبحت التجارة الإلكترونية كلمة رنانة للشركات على مدى عامين مع زيادة الوعي حول استخدام أجهزة الكمبيوتر والإنترنت (Bertschek,I,Niebel•2016:78).

تعتبر تطبيقات المعلومات والاتصالات مصدر قلق بالغ للمصارف في بيئة الأعمال الحالية ، وقد أصبح الإنترنت المنصة الرئيسية لجميع المعاملات المالية والمصرفية والتجارية في السيناريو الحالي. تشير الإحصائيات إلى أن إفريقيا متخلفة في تبني التجارة الإلكترونية (1160:Jayasree and Balan 2013). ومع ذلك ، وفقاً ل (Machiraju 2008:34)، هناك بعض أنشطة التجارة الإلكترونية في إفريقيا ، حيث تنصدر جنوب إفريقيا ومصر والمغرب وتونس. معظم المناطق الريفية في أفريقيا ، حيث تتركز غالبية الشركات الصغيرة والمتوسطة ، ليس لديها مرافق إنترنت ، وبالتالي فهي غير قادرة على المشاركة في أنشطة التجارة الإلكترونية. وفقاً Machiraju ، فإن معظم البلدان في إفريقيا ، باستثناء جنوب إفريقيا ، لديها بنية تحتية للإنترنت في مدنها الرئيسية فقط.

تخضع العلاقات التجارية الحالية وتقديم الخدمات داخل القطاع المالي لتغير سريع مع تطوير تطبيقات البرمجيات المالية الجديدة. تطرق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سريعة النمو الباب الأمامي لكل مؤسسة في العالم ، حيث لن تكون البنوك الإثيوبية استثنائية أبداً. تم استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على نطاق واسع في البلدان المتقدمة وتتوسع بسرعة في البلدان النامية (Agbolade 2011:102). إن استعمال الأنظمة الآلية في العمل المصرفي أمر لا بد منه من أجل التكيف مع معطيات التطور ولضمان بقاء المصرف واستمراره مع تأكيد أن المبالغة في ذلك ليست في صالح المصرف، فالزبون بحاجة دائمة إلى الشعور باللمسات البشرية، ولقد كشف الواقع العلمي على أن الكفاءة في أداء الخدمات المصرفية المختلفة تتوقف أساساً على كفاءة العاملين والتي يتوقف دورها على حسن اختيارهم وتدريبهم واثارة دوافعهم مما يتطلب إيجاد الاستراتيجية المناسبة للمخرج بينها بغية تحقيق هدف المصرف في القدرة على المنافسة (Jayasree and Balan 2013:58). ان مكونات التقنيات المصرفية الحديثة تتكون من الأجزاء التالية:

#### 1.1 المكونات المادية Hardware

وهي المكونات الفعلية لجهاز الحاسوب التي يمكن مشاهدتها ولمسها. يشتمل ذلك على وحدة النظام و كل شيء متصل بها ،والمتضمنة وسائل الإدخال ،وحدة المعالجة المركزية ،وسائل الإخراج ووسائل الخزن المختلفة ووسائل الاتصالات (احمد سمير واحمد محمد ، 2017 ، 246)

#### 2.1 البرمجيات Software

هو اصطلاح يطلق على جميع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم عمل وحداته المختلفة ، ويشمل هذا التعريف نظم التشغيل ، وكذلك البرمجيات المعيارية التي يقوم مصنعو الحاسوب بأعدادها والتي تمكن المستفيدين من استغلال عمل الحاسوب على أفضل وجه وكذلك يشمل هذا التعريف البرامج التطبيقية التي تلزم لاستخدام الحاسوب ويسمى الشخص الذي يصنع البرنامج المبرمج ، ومن أنواع البرمجيات هي برمجيات النظم و البرمجيات التطبيقية وبرمجيات الاغراض العامة .(احمد موسى ، 2012 ، 27).

#### 3.1 شبكات الاتصال Communication Networks

شبكات الاتصال هي الوسيلة التي يمكن بواسطتها تبادل البيانات ،المعلومات ،المعرفة ،البرمجيات بين الأفراد ،من خلال وسائل معينة لتقانة المعلومات وضمن شبكات مختلفة بعضها يعمل على نطاق محدود والبعض الآخر يغطي مساحات جغرافية واسعة ،كما يمكن حصر تبادل البيانات والمعلومات على نطاق محدود بين الأفراد أو جعلها في متناول الجميع ( Monge, Contractor et al. 2003:6).

## 4.1 قاعدة البيانات Database

هي مجموعة من عناصر البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة رياضية، وتتكون قاعدة البيانات من جدول واحد أو أكثر. ويتكون الجدول من سجل (صف قواعد البيانات) أو أكثر ويتكون السجل من حقل (حقل علم الحاسوب) أو أكثر. ويمكن إضافة وتعديل وتحديث قاعدة البيانات باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة، ليتمكن المدراء من عمل قراراتهم الاستراتيجية وفق أسس صحيحة وليتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية (احمد موسى ، 2012، 28)

## 5.1 الافراد People

يعتبر الافراد اهم عنصر بنائي في نظام تقانة المعلومات . ويمكن تقسيمهم الى صنفين، الاول، 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 (Lipnack and Stamps 2008:43).

## 2- الأداء المالي

الأداء المالي هو مدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها ومصادرها في الاستخدامات ذات الأجل الطويل وذات الأجل القصير من أجل تشكيل ثروة، لكي تقف أي إدارة على نقاط القوة والضعف وعلى الفرص المتاحة والمعوقات التي يمكن أن تواجهها كان لا بد لها من تقييم أداءها وخاصة الأداء المالي باعتباره يزود الإدارة بمعلومات ومفاهيم تسمح باتخاذ القرارات الاستثمارية وعلى سد الثغرات والمعوقات التي قد تظهر مستقبلاً؛ (Callan and Thomas 2009:61). وعليه فعملية تقييم الأداء المالي ما هي إلا قياس للنتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة مسبقاً وتقديم حكم على إدارة الموارد الطبيعية والمالية المتاحة للمؤسسة وهذا لخدمة أطراف مختلفة لها علاقة بالمؤسسة. ويعد الأداء المالي واحداً من المؤشرات المستخدمة في قياس نجاح مؤسسة من حيث العائدات المالية. وكثيراً ما يستخدم من جانب المستثمرين كمعيار لأداء عملية العناية الواجبة وتقييم حالة الاستثمار؛ كما يستخدم أيضاً كأداة من قبل المراقبين الحكوميين لتقييم الامتثال للتدابير التنظيمية ورصد السلامة العامة للقطاع المالي (Schuler and Cording 2006:540). ولغرض تقييم الأداء المالي سيتم استخدام المؤشرات المالية الآتية:

1. مؤشرات السيولة : التي تقيس قدرة المصارف على الوفاء بالتزاماتها اليومية ولمواجهة كل طلبات السحب المفاجئة والعايدة من الودائع والمؤشرات هي:
  - \* النقدية إلى إجمالي الودائع.
  - \* النقد والاستثمارات إلى إجمالي الودائع.
2. مؤشرات الربحية : التي تقيس مقدار الأرباح التي تحققها المصارف والمؤشرات هي:
  - \* العائد إلى إجمالي الموجودات.
  - \* العائد إلى رأس المال.
3. مؤشرات كفاية رأس المال : تقيس هذه المؤشرات كفاية رأس المال للمصارف وقدرتها على مواجهة كل الالتزامات دون التعرض لأي خطر والمؤشرات هي:
  - \* حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات.
  - \* حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع.
4. مؤشرات التوظيف : التي تقيس قدرة المصارف على إدارة أموالها وعدم بقاء مواردها المالية معطلة والمؤشرات هي:
  - \* الائتمان النقدي إلى إجمالي الودائع.
  - \* الاستثمارات إلى إجمالي الودائع.

## المبحث الثالث

### الجانب التطبيقي للبحث

تم استخدام مصفوفة قياس تحتوي على قائمة تفحص المستوى التكنولوجي للمصارف عينة البحث والتي تغطي اهداف البحث. وللتعرف على واقع التقنيات التكنولوجي في المصارف عينة البحث في ضوء استجابة العينة على مصفوفة القياس، سيتم مقارنة الأوساط الحسابية لإجابات العينة عن الفقرات. وحساب شدة الإجابة على مساحة المقياس لإجابات عينة الدراسة عن الفقرات المكونة للتقنيات التكنولوجية الحديثة، والتي تضمنها المقياس وهي (39) فقرة توزعت على ستة محاور هي (استخدام تكنولوجيا المعلومات، استخدام المكونات المادية، مستوى الافراد، استخدام شبكات الاتصال، استخدام قاعدة البيانات، استخدام البرمجيات) وكما مبين في الجدول (1) في الملاحق. وبناءً على اهداف البحث والفرضيات الموضوعية وقبل اختبار الفرضيات تم بناء نموذج الانحدار المتعدد التالي:

$$FP = \alpha_0 + \beta_1A + \beta_2B + \beta_3C + \beta_4D + \beta_5E + \beta_6F + \epsilon$$

FP = الأداء المالي.

$\alpha_0$  = ثابت.

A = استخدام التكنولوجيا الحديثة.

B = استخدام المكونات المادية.

C = مستوى الافراد.

D = استخدام شبكات الاتصال.

E = استخدام قاعدة البيانات.

F = استخدام البرمجيات.

$\beta_1$  إلى  $\beta_6$  = معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة A إلى F على التوالي؛

$\epsilon$  = الخطأ القياسي في التقريب.

### 1. الإبلاغ عن نتائج قياس متغيرات الدراسة

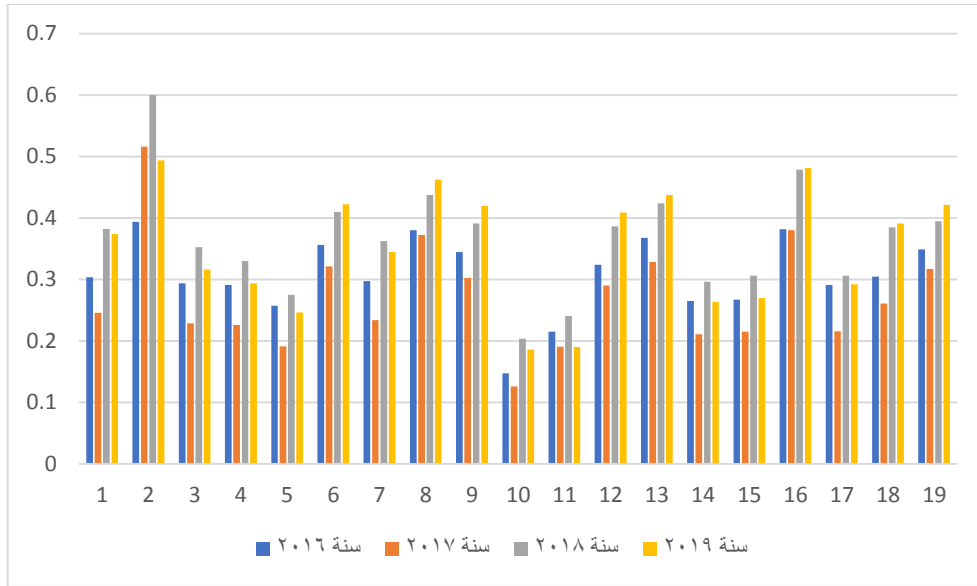
تشير النتائج سنة 2016 الى أن مؤشر النقدية إلى إجمالي الودائع تراوح بين 0.56 حداً أعلى في مصرف بغداد و0.08 حداً أدنى في مصرف الشرق الأوسط وبمتوسط سنوي 0.299 وانحراف معياري 0.11. كما تراوح مؤشر النقد والاستثمارات إلى إجمالي الودائع بين 0.96 في مصرف بغداد و0.19 حداً أدنى في مصرف الشرق الأوسط وبمتوسط 0.52 وانحراف معياري 0.207. وتشير النتائج أيضاً الى أن مؤشر العائد إلى إجمالي الموجودات بين 0.25 حداً أعلى في مصرف المنصور للاستثمار و0.01 حداً أدنى في مصرف الشمال والشرق الأوسط وبمتوسط 0.041 وانحراف معياري 0.056. كما تراوح مؤشر العائد إلى رأس المال بين 0.80 حداً أعلى في مصرف الموصل و0.11 حداً أدنى في المصرف الوطني الاسلامي وبمتوسط 0.41 وانحراف معياري 0.20. وتراوح مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات بين 0.92 حداً أعلى في المصرف التجاري العراقي و0.03 حداً أدنى في المصرف الاهلي العراقي وبمتوسط 0.24 وانحراف معياري 0.25. كما أن مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع بين 0.63 حداً أعلى في مصرف الخليج التجاري و0.03 حداً أدنى في المصرف الاهلي العراقي وبمتوسط 0.20 وانحراف معياري 0.16. وان مؤشر الائتمان النقدي إلى إجمالي الودائع بين 0.81 حداً أعلى في مصرف الشمال و30.0 حداً أدنى في المصرف الاهلي العراقي وبمتوسط 0.49 وانحراف معياري 0.20. كما تراوح مؤشر الاستثمارات إلى إجمالي الودائع بين 0.52 حداً أعلى في مصرف بغداد و0.09 حداً أدنى في مصرف سومر التجاري وبمتوسط 0.22 وانحراف معياري 0.13.

اما بالنسبة لسنة 2017 فتشير النتائج الى أن مؤشر النقدية إلى إجمالي الودائع عموماً شهد تغيراً ملحوظاً خلال سنة 2017 عما كان عليه سنة 2016 حيث إن مستواه ارتفع. فقد تراوح بين 0.72 حداً أعلى في المصرف الاهلي العراقي و0.14 حداً أدنى في مصرف الشرق الأوسط وبمتوسط 0.33 بينما كان 0.299 وانحراف معياري 0.147. كما أن مؤشر النقد والاستثمارات إلى إجمالي الودائع هو الآخر ارتفع عما كان في سنة 2016 فقد تراوح بين 1.08 حداً أعلى في المصرف التجاري العراقي و0.22 حداً أدنى في مصرف الشرق الأوسط وبمتوسط 0.613 وانحراف معياري 0.25. وأن مؤشر العائد إلى إجمالي الموجودات كذلك ارتفع عن مستواه الذي كان عليه في سنة 2016، إذ تراوح بين 0.31 حداً أعلى في المصرف التجاري العراقي و-0.0007 حداً أدنى في مصرف ايلاف الإسلامي وبمتوسط 30.0 وانحراف معياري 70.0. في حين تراوح مؤشر العائد إلى رأس المال بين

20.7 حدًا أعلى في مصرف الاستثمار العراقي و-0.05 حدًا أدنى في مصرف دار السلام وبمتوسط 0.27 وانحراف معياري 0.24. انخفض مؤشر العائد الى رأس المال في سنة 2016 على مستوى الحد الأعلى والحد الأدنى وكذلك المتوسط. وتراوح مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات بين 0.19 حدًا أعلى في المصرف التجاري العراقي وكان أعلى كثيرًا من هذا الحد في سنة 2016، بينما بلغ 0.02 حدًا أدنى في المصرف الاهلي العراقي وبمتوسط 0.097 وانحراف معياري 0.053. تشير النتائج الى ان حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع بين 0.29 حدًا أعلى في المصرف التجاري العراقي وهو أقل كثيرًا عما كان عليه في سنة 2016، بينما بلغ 0.03 حدًا أدنى في المصرف الاهلي العراقي وبمتوسط 0.14 وانحراف معياري 0.074. من جانب اخر، تراوح مؤشر الائتمان النقدي إلى إجمالي الودائع بين 0.77 حدًا أعلى في مصرف كوردستان والذي ارتفع عما كان عليه في سنة 2016، بينما بلغ 0.02 حدًا أدنى في المصرف الأهلي العراقي وبمتوسط 0.40 وانحراف معياري 0.18. كما تراوح مؤشر الاستثمارات إلى إجمالي الودائع بين 0.52 حدًا أعلى في المصرف التجاري العراقي والذي انخفض عما كان عليه في سنة 2016، بينما بلغ 0.11 حدًا أدنى في مصرف بابل وبمتوسط 0.27 وانحراف معياري 0.13.

وتشير نتائج سنة 2018 الى ان مؤشر النقدية إلى إجمالي الودائع تراوح بين 0.72 حدًا أعلى في مصرف بغداد وهو أعلى من المستوى الذي كان عليه في سنة 2017، بينما بلغ 0.14 حدًا أدنى في مصرف الشرق الاوسط وبمتوسط 0.4 وانحراف معياري 0.16. كما تراوح مؤشر النقد والاستثمارات إلى إجمالي الودائع بين 1.05 حدًا أعلى في عبر العراق وهو أعلى مما كان عليه في سنة 2018، بينما بلغ 0.21 حدًا أدنى في مصرف الشرق الاوسط وبمتوسط 0.71 وانحراف معياري 0.22. وان مؤشر العائد إلى إجمالي الموجودات هو بين 0.41 حدًا أعلى في مصرف كردستان، حيث أن هذا المستوى انخفض بشكل عام عبر السنوات الثلاث، و-0.04 حدًا أدنى في مصرف الخليج التجاري وبمتوسط سنوي 0.04 وانحراف معياري 0.09. كما تراوح مؤشر العائد إلى رأس المال بين 0.9 حدًا أعلى في مصرف بابل وهو اعلى مما كان عليه في السنتين 2016 و2017 و-0.08 حدًا أدنى في مصرف الخليج التجاري وبمتوسط سنوي 0.39 وانحراف معياري 0.28. وتشير النتائج الى ان مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات تراوح بين 0.47 حدًا أعلى في مصرف الخليج التجاري وهو أعلى من نظيره في سنة 2017 و0.03 حدًا أدنى في المصرف المتحد للاستثمار وبمتوسط 0.19 وانحراف معياري 0.13. كما تراوح مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع بين 1.09 حدًا أعلى في مصرف بابل وهو اعلى بشكل كبير عما كان في سنة 2017 و2016 و0.03 حدًا أدنى في المصرف المتحد للاستثمار وبمتوسط 0.31 وانحراف معياري 0.277. وتراوح مؤشر الائتمان النقدي بين 1.15 حدًا أعلى في مصرف البصرة الأهلي وهو اعلى بشكل واضح لما كان عليه في سنة 2017 و0.01 حدًا أدنى في اشور الدولي وبمتوسط 0.53 وانحراف معياري 0.289. وتراوح مؤشر الاستثمارات إلى إجمالي الودائع بين 0.73 حدًا أعلى في مصرف عبر العراق والذي هو اعلى لما كان عليه في سنة 2017 و0.1 حدًا أدنى في مصرف الخليج التجاري وبمتوسط 0.318 وانحراف معياري 0.17.

اخيراً، تشير نتائج سنة 2019 الى ان مؤشر النقدية إلى إجمالي الودائع قد تراوح بين 0.64 حدًا أعلى في مصرف آشور الدولي وهو أدنى من المستوى الذي كان عليه في سنة 2018، بينما بلغ 0.1 حدًا أدنى في مصرف الشمال وبمتوسط 0.35 وانحراف معياري 0.137. كما تراوح مؤشر النقد والاستثمارات إلى إجمالي الودائع بين 0.86 حدًا أعلى في المصرف الاهلي العراقي وهو قل مما كان عليه في سنة 2018 وأقل من سنة 2017، بينما بلغ 0.19 حدًا أدنى في مصرف الشمال وبمتوسط 0.56 وانحراف معياري 0.239. وتراوح مؤشر العائد إلى إجمالي الموجودات بين 0.42 حدًا أعلى في مصرف عبر العراق، حيث أن هذا المستوى اعلى من سنة 2017 و2018 و0.01 حدًا أدنى في مصرف ايلاف الاسلامي وبمتوسط سنوي 0.145 وانحراف معياري 0.124. كما تراوح مؤشر العائد إلى رأس المال بين 0.91 حدًا أعلى في المصرف التجاري العراقي وهو أعلى مما كان عليه في السنتين 2017 و2018 و0.14 حدًا أدنى في مصرف بابل وبمتوسط سنوي 0.45 وانحراف معياري 0.21. وتراوح مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات بين 0.9 حدًا أعلى في مصرف بغداد وهو أعلى من نظيره في سنة 2018 و70.0 حدًا أدنى في مصرف سومر التجاري وبمتوسط 0.29 وانحراف معياري 0.2. وتراوح مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع بين 0.48 حدًا أعلى في مصرف الاستثمار العراقي وهو منخفض بشكل كبير عما كان في سنة 2018 و0.05 حدًا أدنى في المصرف الأهلي العراقي وبمتوسط 0.239 وانحراف معياري 0.12. كما تراوح مؤشر الائتمان النقدي بين 0.96 حدًا أعلى في مصرف المنصور وهو اقل لما كان عليه في سنة 2018 و0.04 حدًا أدنى في المصرف الاهلي العراقي وبمتوسط 0.47 وانحراف معياري 0.25. أخيراً تراوح مؤشر الاستثمارات إلى إجمالي الودائع بين 0.52 حدًا أعلى في مصرف الموصل والذي هو اقل لما كان عليه في سنة 2018 و0.12 حدًا أدنى في مصرف المتحد للاستثمار وبمتوسط 0.29 وانحراف معياري 0.12.



شكل (2) مقارنة لأداء المصارف عينة البحث خلال اربعة سنوات

بشكل عام يلاحظ من النتائج الخاصة بالأداء المالي ومن الشكل اعلاه وحسب تسلسل العينة البحث أن المصارف تباينت في درجة سيولتها واستثماراتها فهناك مصارف تمتلك سيولة واستثمارات عالية وهي: المصرف الإسلامي العراقي والمصرف التجاري العراقي والمصرف الأهلي العراقي ومصرف بغداد في حين أن هناك مصارف تمتلك سيولة استثمارات منخفضة وهي الشرق الأوسط ومصرف الشمال ومصرف سومر التجاري. كما يلاحظ أن هناك مصارف حققت ربحية عالية وهي: المصرف التجاري العراقي ومصرف كردستان ومصرف بغداد، في حين أن هناك مصارف حققت ربحية منخفضة وهي المصرف الأهلي العراقي ومصرف العراق الإسلامي ومصرف ايلاف الاسلامي، بينما كان هناك أربعة مصارف كانت ربحيتها ضعيفة وهي: مصرف بابل ومصرف اشور الدولي ومصرف عبر العراق. ومصرف الشرق الأوسط.

كما يلاحظ من أن هناك مصارف تمتعت بدرجة أمان عالية وهي المصرف التجاري العراقي ومصرف التنمية الدولي ومصرف الموصل ومصرف سومر التجاري، في حين أن هناك مصارف تمتعت بدرجة أمان منخفضة وهي المصرف الأهلي العراقي والمصرف المتحد للاستثمار والمصرف الوطن الإسلامي، بينما كان هناك مصارف كانت درجة الأمان لديهما ضعيفة وهي مصرف اشور الدولي ومصرف الاستثمار العراقي ومصرف المنصور للاستثمار. فضلا عن ذلك، هناك مصارف وظفت أموالها في الاستثمارات بدرجة كبيرة وكان توظيفها على حساب التوظيف في الائتمان وهي: المصرف التجاري العراقي ومصرف اشور الدولي ومصرف الموصل ومصرف بغداد ومصرف كردستان، في حين أن هناك مصارف وظفت جزءاً من أموالها في الاستثمارات وهي: مصرف عبر العراق ومصرف المتحد للاستثمار، بينما كان هناك ثلاثة مصارف وظفت جزءاً قليلاً من أموالها في الاستثمارات وهي: المصرف الأهلي العراقي ومصرف الشمال ومصرف الشرق الأوسط.

اما إجابات افراد العينة للمحور الأول من مصفوفة القياس فيمكن تلخيصها بالتالي:

المحور	استخدام التكنولوجيا الحديثة	متوفر بشكل ممتاز	متوفر بشكل كاف	متوفر بشكل جزئي	متوفر بشكل محدود	غير متوفر اطلاقاً
المجموع	133	405	641	525	1008	
نسبة الاجابة	5%	15%	24%	19%	37%	

يتضح من الملحق اعلاه ان نسبة 37% من افراد العينة يجدون ان استخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل عام غير متوفر اطلاقاً، وهي اعلى نسبة من بين إجابات افراد العينة. في حين يرى 5% فقط ان استخدام التكنولوجيا الحديثة في المصارف عينة البحث متوفر بشكل ممتاز. اتجهت إجابات افراد العينة على قياس استخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل عام نحو التوفر بشكل جزئي او محدود او عدم التوفر اطلاقاً ونسبة 80%. ومن الجدير بالذكر ان نسبة 78% من افراد العينة أقروا بعدم توفر خدمة Online Banking للعملاء، كما ان نسبة 96% أقروا بعدم توفر خدمة تحويل الأموال المباشرة للزبون عبر Western Union، كما ان 71% من الإجابات إشارة الى عدم توفر أجهزة ATM كافية لخدمة العملاء وتوفير خدمات السحب والايذاع عليها. ام إجابات افراد العين للمحور الثاني من مصفوفة القياس والخاص بقياس مدى استخدام المكونات المادية فيمكن تلخيصها بالتالي:

المحور	استخدام المكونات المادية	متوفر بشكل ممتاز	متوفر بشكل كاف	متوفر بشكل جزئي	متوفر بشكل محدود	غير متوفر اطلاقا
المجموع	440	447	277	375	156	
نسبة الاجابة	26%	27%	16%	22%	9%	

يتضح من الملحق أعلاه ان نسبة 26% من افراد العينة يجدون ان استخدام المكونات المادية في المصارف عينة البحث متوفرة بشكل وكاف، وهي اعلى نسبة من بين إجابات افراد العينة. في حين يرى 9% فقط ان استخدام المكونات المادية في المصارف عينة البحث غير متوفر اطلاقا. اتجهت إجابات افراد العينة على قياس استخدام المكونات المادية بشكل عام نحو التوفر بشكل ممتاز وكاف وبنسبة 52%. في المقابل فان نسبة 48% أقرروا بالتوافر الجزئي او المحدود او عدم التوافر كليا للمكونات المادية. ومن الجدير بالذكر ان نسبة 47% من افراد العينة أقرروا بتوفر العمل على الحاسوب بشكل أساسي في اعمال المصرف، كما ان نسبة 34% أقرروا بالتوفر الجزئي لمكونات مادية يتناسب مع طبيعة عمل المصارف، وان نسبة 20% أقرروا بعدم وجود تحديثات مستمرة في المكونات المادية المستخدمة. ام إجابات افراد العين للمحور الثالث من مصفوفة القياس والخاص بقياس مستوى الافراد فيمكن تلخيصها بالتالي:

المحور	مستوى الافراد	متوفر بشكل ممتاز	متوفر بشكل كاف	متوفر بشكل جزئي	متوفر بشكل محدود	غير متوفر اطلاقا
المجموع	459	416	429	529	201	
نسبة الاجابة	23%	20%	21%	26%	10%	

يتضح من الملحق أعلاه ان نسبة 26% من افراد العينة يجدون ان مستوى افراد متخصصين بالتقنيات الحديثة ومؤهلين للتعامل معها متوفر بشكل محدود في المصارف عينة البحث، وهي اعلى نسبة من بين إجابات افراد العينة. في حين يرى 23% فقط ان مستوى افراد متخصصين بالتقنيات الحديثة ومؤهلين في المصارف عينة البحث متوفر بشكل ممتاز. اذ اتجهت إجابات افراد العينة على قياس مستوى الافراد بشكل عام نحو التوفر بشكل ممتاز وكاف وبنسبة 43%. في المقابل فان نسبة 57% أقرروا بالتوافر الجزئي او المحدود او عدم التوافر كليا لمستويات الافراد المؤهلين. ومن الجدير بالذكر ان نسبة 42% من افراد العينة أقرروا بالتوافر الجزئي للخطة التدريبية المتكاملة للدورات المتخصصة في التقنيات المصرفية من اجل تطوير إمكاناتهم البرمجية، كما ان نسبة 39% أقرروا بالتوفر الجزئي أيضا للكفاءات الفنية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات. اما إجابات افراد العين للمحور الرابع من مصفوفة القياس والخاص بقياس مستوى استخدام شبكات الاتصال فيمكن تلخيصها بالتالي:

المحور	استخدام شبكات الاتصال	متوفر بشكل ممتاز	متوفر بشكل كاف	متوفر بشكل جزئي	متوفر بشكل محدود	غير متوفر اطلاقا
المجموع	352	465	575	341	301	
نسبة الاجابة	17%	23%	28%	17%	15%	

يتضح من الملحق أعلاه ان نسبة 28% من افراد العينة يجدون ان مستوى استخدام شبكات الاتصال ي بيئة العمل المصرفي متوفر بشكل جزئي في المصارف عينة البحث، وهي اعلى نسبة من بين إجابات افراد العينة. في حين يرى 23% فقط ان مستوى استخدام شبكات الاتصال في المصارف عينة البحث متوفر بشكل كاف. اذ اتجهت إجابات افراد العينة على قياس مستوى استخدام شبكات الاتصال بشكل عام نحو التوفر بشكل ممتاز وكاف وبنسبة 40%. في المقابل فان نسبة 60% أقرروا بالتوافر الجزئي او المحدود او عدم التوافر كليا لاستخدام جيد لشبكات الاتصال. ومن الجدير بالذكر ان نسبة 49% من افراد العينة أقرروا بالتوافر الكاف لشبكة عمل داخلية Network تربط الأجهزة من خلال الأنترنت للتبادل الإلكتروني للبيانات، كما ان نسبة 35% أقرروا بالتوفر الجزئي لمركزية السيطرة على البيانات والمعلومات التي يتم استخدامها خدمة الزبون. اما إجابات افراد العين للمحور الخامس من مصفوفة القياس والخاص بقياس مستوى استخدام قاعدة البيانات فيمكن تلخيصها بالتالي:

المحور	استخدام قاعدة البيانات	متوفر بشكل ممتاز	متوفر بشكل كاف	متوفر بشكل جزئي	متوفر بشكل محدود	غير متوفر اطلاقا
المجموع	484	480	406	304	21	
نسبة الاجابة	29%	28%	24%	18%	1%	

يتضح من الملحق أعلاه ان نسبة 29% من افراد العينة يجدون ان مستوى استخدام قاعدة البيانات في بيئة العمل المصرفي متوفر بشكل كاف في المصارف عينة البحث، وهي اعلى نسبة من بين إجابات افراد العينة. في حين يرى 28% فقط ان مستوى استخدام قاعدة البيانات في المصارف عينة البحث متوفر بشكل كاف. اذ اتجهت إجابات افراد العينة على قياس مستوى استخدام قاعدة البيانات بشكل عام نحو التوفر بشكل ممتاز وكاف وبنسبة 57%. في المقابل فان نسبة 43% أقرّوا بالتوافر الجزئي او المحدود او عدم التوافر كليا لاستخدام جيد لقاعدة البيانات. ومن الجدير بالذكر ان نسبة 41% من افراد العينة أقرّوا بالتوافر الممتاز لنظام يضبط محاولات الدخول لقواعد البيانات ويتحقق من صلاحية الشخص (المستخدم) في الحصول على معلومات، كما ان نسبة 40% أقرّوا بالتوفر الكاف لقواعد بيانات التي تعمل على تحسين العلاقة بين المستخدم والنظام. اما إجابات افراد العين للمحور السادس من مصفوفة القياس والخاص بقياس مستوى استخدام البرمجيات فيمكن تلخيصها بالتالي:

المحور	استخدام البرمجيات	متوفر بشكل ممتاز	متوفر بشكل كاف	متوفر بشكل جزئي	متوفر بشكل محدود	غير متوفر اطلاقا
المجموع		306	387	581	1049	728
نسبة الاجابة		10%	13%	19%	34%	24%

يتضح من الملحق أعلاه ان نسبة 34% من افراد العينة يجدون ان مستوى استخدام البرمجيات في بيئة العمل المصرفي متوفر بشكل محدود في المصارف عينة البحث، وهي اعلى نسبة من بين إجابات افراد العينة على المحور السادس. في حين يرى 24% فقط ان مستوى استخدام البرمجيات في المصارف عينة البحث غير متوفر اطلاقا. اذ اتجهت إجابات افراد العينة على قياس مستوى استخدام قاعدة البيانات بشكل عام نحو التوفر بشكل ممتاز وكاف وبنسبة 23%. فقط، في المقابل فان نسبة 77% أقرّوا بالتوافر الجزئي او المحدود او عدم التوافر كليا لاستخدام جيد للبرمجيات المتطورة التي تستهدف خدمة الزبائن. ومن الجدير بالذكر ان نسبة 71% من افراد العينة أقرّوا بعدم التوافر المطلق لتطبيقات الكترونية تسهل متابعة تعاملات الزبائن لتحويل الأموال واستلامها والاستعلام عن الرصيد المباشر، كما ان نسبة 52% من إجابات الموظفين في المصارف أقرّوا بعدم التوفر المطلق لاعتماد التوقيع الالكتروني في المعاملات.

كما يتضح من النتائج الخاصة بمصفوفة القياس ان نسب استجابة افراد العينة لمدى استخدام التكنولوجيا الحديثة قد تراوح بين 8% لمصرف بابل و45% للمصرف التجاري العراقي. في حين ان استخدام المكونات المادية تراوح بين 22% لمصرف الشرق الأوسط و88% للمصرف التجاري العراقي. وبشكل عام فقد حقق كل من المصرف التجاري العراقي ومصرف بغداد الدولي ومصرف التنمية الدولي اعلى نسب توافر للتقنيات التكنولوجية الحديثة. على العكس من ذلك، فقد حقق كل من مصرف بابل ومصرف الشرق الأوسط ومصرف ايلاف الإسلامي اقل نسب توافر للتقنيات التكنولوجية الحديثة. اما من حيث بقية محاور القياس فقد تراوحت نسب الاستجابة لتوافر مستوى جيد للأفراد العاملين بين 17% و70%، و14% الى 70% لمحور استخدام شبكات الاتصال، و29% الى 88% لمحور استخدام قاعدة البيانات، و11% الى 41% لمحور استخدام البرمجيات. وبالتالي فان اعلى نسبة توافر كانت لمحور استخدام المكونات المادية ومحور استخدام قاعدة البيانات، اما اقل نسبة توافر فكانت لمحور استخدام البرمجيات واستخدام التكنولوجيا الحديثة.

## 2. اختبار فرضيات البحث

لاختبار الفرضية الرئيسية القائلة "هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين التقنيات المصرفية الحديثة ومستوى الاداء المصرفي" فقد تم استخدام نموذج الانحدار المتعدد أعلاه كمدخلات للبرنامج الاحصائي SPSS. والجدول التالي يوضح نتيجة الاختبار:

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.978 <sub>a</sub>	.956	.934	.02100	.956	43.240	6	12	.000

a. Predictors: (Constant), استخدام البرمجيات، استخدام التكنولوجيا الحديثة، مستوى الافراد، استخدام قاعدة البيانات، استخدام المكونات المادية، استخدام شبكات الاتصال  
 ويتضح من الملحق أعلاه ان قيمة الارتباط R بين التقنيات المصرفية الحديثة ومستوى الأداء المصرفي قد بلغت 0.978 وهي نسبة تدل على الارتباط الإيجابي الواضح بين المتغيرين، ويوضح اختبار ANOVA التالي الدلالة الإحصائية للعلاقة بين المتغيرات.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.114	6	.019	43.240	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.005	12	.000		
	Total	.120	18			

a. Dependent Variable: مستوى الأداء المصرفي

b. Predictors: (Constant), استخدام البرمجيات، استخدام التكنولوجيا الحديثة، مستوى الافراد، استخدام قاعدة البيانات، استخدام المكونات المادية، استخدام شبكات الاتصال

وقد بينت نتائج اختبار ANOVA اعلاه ان قيمة F المحسوبة قد بلغت (43.240) وهي اقل من القيمة الجدولية مما يعني قبول الفرضية الرئيسية عند مستوى معنوية 1%. اما بالنسبة لاختبار الفرضيات الفرعية، تنص الفرضية الفرعية الأولى على التالي:

"هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة، ومستوى الاداء المصرفي"  
 ويوضح اختبار ANOVA التالي الدلالة الإحصائية للعلاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة ومستوى الأداء المصرفي.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.093	1	.093	60.572	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.026	17	.002		
	Total	.120	18			

a. Dependent Variable: مستوى الأداء المصرفي

b. Predictors: (Constant), استخدام التكنولوجيا الحديثة

تبين نتائج اختبار ANOVA اعلاه ان قيمة F المحسوبة قد بلغت (60.572) وهي اعلى من القيمة الجدولية مما يعني قبول الفرضية الفرعية الأولى عند مستوى معنوية 1%. وتنص الفرضية الفرعية الثانية على التالي:

"هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام المكونات المادية ومستوى الاداء المصرفي"  
 ويوضح اختبار ANOVA التالي الدلالة الإحصائية للعلاقة بين استخدام المكونات المادية ومستوى الأداء المصرفي.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.106	1	.106	131.374	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.014	17	.001		
	Total	.120	18			

a. Dependent Variable: مستوى الأداء المصرفي

b. Predictors: (Constant), استخدام المكونات المادية



تبين نتائج اختبار ANOVA اعلاه ان قيمة F المحسوبة قد بلغت (131.374) وهي اعلى من القيمة الجدولية مما يعني قبول الفرضية الفرعية الثانية عند مستوى معنوية 1%. وتنص الفرضية الفرعية الثالثة على التالي:

**"هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين الافراد ومستوى الاداء المصرفي"**

ويوضح اختبار ANOVA التالي الدلالة الإحصائية للعلاقة بين مستوى الافراد ومستوى الأداء المصرفي.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.107	1	.107	13.879	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.013	17	.001		
	Total	.120	18			

a. Dependent Variable: مستوى الأداء المصرفي

b. Predictors: (Constant), مستوى الافراد

تبين نتائج اختبار ANOVA اعلاه ان قيمة F المحسوبة قد بلغت (13.879) وهي اقل من القيمة الجدولية مما يعني رفض الفرضية الفرعية الثالثة عند مستوى معنوية 1%. وتنص الفرضية الفرعية الرابعة على التالي:

**"هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام شبكات الاتصال ومستوى الاداء المصرفي"**

ويوضح اختبار ANOVA التالي الدلالة الإحصائية للعلاقة بين استخدام شبكات الاتصال ومستوى الأداء المصرفي.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.112	1	.112	235.816	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.008	17	.000		
	Total	.120	18			

a. Dependent Variable: مستوى الأداء المصرفي

b. Predictors: (Constant), استخدام شبكات الاتصال

تبين نتائج اختبار ANOVA اعلاه ان قيمة F المحسوبة قد بلغت (235.816) وهي اعلى من القيمة الجدولية مما يعني قبول الفرضية الفرعية الرابعة القائلة عند مستوى معنوية 1%. وتنص الفرضية الفرعية الخامسة على التالي:

**"هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام قاعدة البيانات ومستوى الاداء المصرفي"**

ويوضح اختبار ANOVA التالي الدلالة الإحصائية للعلاقة بين استخدام قاعدة البيانات ومستوى الأداء المصرفي.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.111	1	.111	16.771	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.009	17	.001		
	Total	.120	18			

a. Dependent Variable: مستوى الأداء المصرفي

b. Predictors: (Constant), استخدام قاعدة البيانات

تبين نتائج اختبار ANOVA اعلاه ان قيمة F المحسوبة قد بلغت (16.771) وهي اقل من القيمة الجدولية مما يعني رفض الفرضية الفرعية الخامسة عند مستوى معنوية 1%. وتنص الفرضية الفرعية الخامسة على التالي:

"توجد علاقة معنوية بين استخدام البرمجيات ومستوى الأداء المصرفي"  
ويوضح اختبار ANOVA التالي الدلالة الإحصائية للعلاقة بين استخدام البرمجيات ومستوى الأداء المصرفي.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.099	1	.099	80.510	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.021	17	.001		
	Total	.120	18			

a. Dependent Variable: مستوى الأداء المصرفي

b. Predictors: (Constant), استخدام البرمجيات

تبين نتائج اختبار ANOVA اعلاه ان قيمة F المحسوبة قد بلغت (80.510) وهي اعلى من القيمة الجدولية مما يعني قبول الفرضية الفرعية السادسة عند مستوى معنوية 1%.

وبشكل عام تبين نتائج اختبار الفرضيات بان استخدام التكنولوجيا الحديثة واستخدام المكونات المادية واستخدام شبكات الاتصال واستخدام البرمجيات التي من شأنها ان ترفع من مستوى خدمة الزبائن مرتبطة بشكل مباشر بالأداء المالي المصرفي، في حين ان مستوى الافراد واستخدام قاعدة البيانات لا يرتبط ارتباط ذي دلالة إحصائية بمستوى الأداء المصرفي.

### الاستنتاجات والتوصيات

#### أولاً : الاستنتاجات

1. أصبحت المصارف تتجه نحو مداخل حديثة في تقييم الأداء أهمها توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الأداء وذلك في ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع مستوى الأداء والتوجه نحو العولمة وتسارع وتيرة الإبداعات التكنولوجية.
2. على الرغم من الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصرف إلا أنها تبقى محدودة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب إذ ما تم مقارنتها بما تشهدها الساحة المصرفية العالمية.
3. تعاني المصارف عينة البحث من ضعف استخدام الانترنت والاتصالات وتوظيفها بالشكل الأمثل لتطوير الخدمات المصرفية.
4. ان عدد قليل جدا من المصارف العراقية تقدم خدمات البنك الإلكتروني او توفير تطبيقات هاتفية تساعد على تسهيل التعاملات المالية الداخلية.
5. ان أجهزة وبرمجيات المصارف عينة البحث مناسبة للممارسة العمل المصرفي بشكل عادي وليس متطورا بشكل مثالي او جيد.
6. عملت تكنولوجيا المعلومات على توسيع نطاق الخدمات المقدمة من قبل المصارف وتنوعها، كما أنها أتاحت تقديم الخدمات المصرفية من خلال منافذ توزيعية جديدة مثل: جهاز ال ATM، الموقع الإلكتروني للمصرف والتطبيقات على اهاتف المحمول.
7. ساهمت أيضا تكنولوجيا المعلومات في توزيع حجم السوق المستهدف بالنسبة للمصارف، وكذلك على اعتبار أن الخدمات المصرفية أصبحت متاحة بشكل أكبر أمام الزبائن.
8. يعدّ مفهوم الأداء المالي المصرفي غاية في الأهمية وذلك لتوضيحه نقاط القوة والضعف في المصرف وبالتالي تحديد مسيرة المصرف واستمراره في ظل العوامل البيئية المختلفة والمنافسة الشديدة.
9. تركز المعايير الحديثة لتقييم الأداء المالي المصرفي على العائد والمخاطرة معاً وتحقيق المبادلة بين العائد والمخاطرة.
10. للمنافسة دور كبير في الأداء المصرفي فهي تعمل على تطوير وتحسين العمل والأداء المصرفي وتسعى بالمصارف إلى مواكبة التطورات المتسارعة في القطاع المصرفي العالمي.
11. تزداد فاعلية الأداء المالي المصرفي من خلال زيادة كفاءة وفاعلية السياسة العامة للمصرف في إدارة أمواله واستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة للوصول الى أكبر عد من الزبائن المحتملين.
12. وجود تباين كبير بين مستويات أداء المصارف الأهلية ناتج عن تباين خبرات وكفاءة إدارات هذه المصارف ومستوى التقنيات المستخدمة والذي ينعكس واضحاً على نجاحها في أداء نشاطاتها المصرفية.

## ثانياً : التوصيات

1. الاهتمام بتوظيف الانترنت بشكل أكبر في العمليات المصرفية مما يسهل عملية الاتصال سواء بالبنوك الأخرى أو مع الزبائن.
2. الاهتمام أكثر بتدريب الموظفين على التقنيات المصرفية الحديثة
3. كسب ولاء الزبائن من خلال تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية ال تساهم في اختصار الوقت وتقليل التكاليف، مثل تطبيقات الهاتف المحمول.
4. زيادة التسويق والتعريف بالمنتجات المصرفية الالكترونية للمصارف التي تستخدم التطبيقات وخدمة ال Online Banking.
5. توفير أجهزة الحماية والأمن اللازمة لتجنب البنك من الاحتيال او الاختراق بشكل متناسب مع مستوى استخدام التقنيات الحديثة.
6. المحافظة على صلابة ومتانة البنية التحتية للجهاز المصرفي وذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري.
7. عدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الإلكترونية، حيث يجب على المصارف في العراق توفير المزيد من الخدمات الإلكترونية وابتكار خدمات إلكترونية جديدة، والاستفادة من خبرات المصارف العالمية والمنافسة.
8. على إدارة المصارف دعم الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات الحديثة لمواكبة التطورات التكنولوجية المحلية والعالمية، ولضمان استمرارها في السوق المصرفية ودخولها للأسواق العالمية.
9. يجب على المصرف العراقية التوسع والزيادة في استخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة مثل الصرافة الآلية ATM، البطاقات الإلكترونية المتنوعة، وتقديم خدمات حديثة باستخدام تكنولوجيا متطورة، كونها تمثل عاملاً رئيسياً في زيادة ربحية المصارف وتلبية تطلعات الزبائن.
10. العمل على إيجاد منظومة تشريعية واضحة ومتكاملة من شأنها إزله القيود وتشجيع القطاع المصرفي من أجل توظيف تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطورات الإقليمية والدولية الحاصلة في قطاع المصارف.

## المصادر

1. Agbolade, O. K. (2011). "INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY AND BANKS PROFITABILITY IN NIGERIA." Australian Journal of Business and Management Research **1**(4): 102.
2. Alsaad, L. H. and Q. A. Almaamari (2020). "A SEMI LITERATURE REVIEW OF FACTORS INFLUENCING EMPLOYEE'S PERFORMANCE AT BANKING SERVICE." International Journal of Management (IJM) **11**(8)
3. Bauer, K. and S. E. Hein (2006). "The effect of heterogeneous risk on the early adoption of Internet banking technologies." Journal of Banking & Finance **30**(6):1725-1713 :(
4. Berndt, A., S. Saunders and D. J. Petzer (2010). "Readiness for banking technologies in developing countries." Southern African business review **14**(3)
5. Callan, S. J. and J. M. Thomas (2009). "Corporate financial performance and corporate social performance: an update and reinvestigation." Corporate social responsibility and environmental management **16**(2): 61-78.
6. Ahmed, Al A., Abu-Naser, S S., El Talla, S A., Al Shobaki, M J., (2018). The Impact of Information Technology Used on the Nature of Administrators Work at Al-Azhar University in Gaza. International Journal of Academic Information Systems Research (IJAIRS), **2**(6): 1- 20.
7. Giovanis, A., C. Assimakopoulos and C. Sarmaniotis (2019). "Adoption of mobile self-service retail banking technologies." International Journal of Retail & Distribution Management.
8. Harris, M., K. C. Cox, C. F. Musgrove and K. W. Ernstberger (2016). "Consumer preferences for banking technologies by age groups." International Journal of Bank Marketing.
9. Jayasree, V. and R. V. S. Balan (2013). "A review on data mining in banking sector." American Journal of Applied Sciences **10**(10): 1160.
10. Kolodinsky J. M., J. M. Hogarth and M. A. Hilgert (2004). "The adoption of electronic banking technologies by US consumers." International Journal of Bank Marketing.
11. Lipnack, J. and J. Stamps (2008). Virtual teams: People working across boundaries with technology, John Wiley & Sons.
12. Machiraju, H. (2008). Modern commercial banking, New Age International.

13. Malik, N. and M. Mudrifah (2020). "High Involvement Work System and Performance of Indonesian Banking Sector." Jurnal Reviu Akuntansi dan Keuangan **10**(2): 219-233.
14. Monge, P. R., N. S. Contractor, P. S. Contractor, R. Peter and S. Noshir (2003). Theories of communication networks, Oxford University Press, USA.
15. Muraleedharan, D. (2014). Modern banking: theory and practice, PHI Learning Pvt. Ltd.
16. OLANREWAJU, B. E. (2011). "Effects of Information Technology on Organisational Performance in Nigerian Banking Industries." Research Journal of Finance and Accounting.
17. Salleh, M. Z. M., J. M. Yusoff, N. A. M. Mokmin, A. Abdullah and N. C. Nawi (2017). "Technology-driven strategy on Islamic banking performance in Malaysia." Advanced Journal of Technical and Vocational Education **1**(3): 41-44.
18. Schuler, D. A. and M. Cording (2006). "A corporate social performance–corporate financial performance behavioral model for consumers." Academy of management Review **31**(3): 540-558.
19. Siddik, M. N. A., G. Sun, S. Kabiraj, J. Shanmugan and C. Yanjuan (2016). "Impacts of e-banking on performance of banks in a developing economy: empirical evidence from Bangladesh." Journal of Business Economics and Management **17**(6): 1066-1080.
20. Sundarraj, R. and J. Wu (2005). "Using information-systems constructs to study online-and telephone-banking technologies." Electronic Commerce Research and Applications **4**(4): 427-443.
21. Woodall, J., M. Agúndez, A. Markwick-Kemper and T. Millar (2007). "The UMIST database for astrochemistry 2006." Astronomy & Astrophysics **466**(3): 1197-1204.
22. Worku, G. (1970). "Electronic-banking in Ethiopia-practices, opportunities and challenges." The Journal of Internet Banking and Commerce **15**.8-1 : (2)
23. Bertschek, I., & Niebel, T. (2016). Mobile and more productive? Firm-level evidence on the productivity effects of mobile internet use. Telecommunications Policy, 40(9), 888-898.

1- الثابت ، احمد سمير نايف نعمان والجميل احمد محمد جاسم 2017 "استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واثرها على الموارد البشرية" في الجامعات الحكومية ( دراسة ميدانية في جامعة ديالى ) مجلة دراسات محاسبة مالية (38) 12 \_ 236- 263

2- فرج الله ، احمد موسى (2012) " دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الاداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني " دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة الجامعة الاسلامية .

## الملاحق

ملحق (1) نموذج مصفوفة القياس موضحة فيه إجابات افراد العينة

مصفوفة قياس

السادة المحترمين...

تحية طيبة وبعد،

نرجو التفضل بالإجابة على فقرات مصفوفة القياس المرفقة بكل صراحة وموضوعية، علماً أنها مخصصة لأغراض البحث العلمي فقط. ان عنوان البحث هو:

### أثر تطبيق التقنيات التكنولوجية الحديثة على الأداء المالي المصرفي

تعد الخدمات المصرفية الإلكترونية هي الطريقة الآلية لإيصال المنتجات والخدمات المصرفية الجديدة والتقليدية مباشرة إلى الزبون من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية. إنها العملية التي يقوم بها العميل بإجراء المعاملات المصرفية إلكترونياً دون زيارة مؤسسة حقيقية. تشمل الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنظمة تمكن الزبائن الأفراد من الوصول إلى حساباتهم، والمعاملات بسرعة والحصول على المعلومات الحالية والمحدثة عن أحدث المنتجات والخدمات المالية من خلال الشبكات العامة أو الخاصة. يستوعب مجموعة متنوعة من المنصات مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية الهاتفية والتلفزيونية، وخدمات الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، فضلاً عن الخدمات المصرفية الشخصية القائمة على الحاسوب وغير المتصلة بالإنترنت. نظراً لأن العديد من هذه الخدمات التكنولوجية أصبحت شائعة في العالم، أصبح لدى الزبائن الآن فرصة للاستمتاع بالمزايا التي تقدمها الإلكترونيات المتقدمة مثل ماكينات الصرف الآلي والهواتف المحمولة والمساعدات الرقمية الشخصية وأجهزة الحاسوب الشخصية وتجربة الخدمات المصرفية من خلال الامتيازات والميزات المقدمة من خلال تقنيات المعلومات المتقدمة. في الواقع، أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية طريقة التجارة الإلكترونية. تقترح هذه الدراسة وجود روابط قابلة للقياس بين مستوى التقنيات المصرفية الحديثة والأداء المالي. لذا يأمل الباحث من خلال اجابتم الصريحة والموضوعية على نموذج القياس الى التعرف مستوى التقنيات المصرفية المستخدمة. ان اجابتم الدقيقة سوف تغني دراستنا بمعلومات مهمة يستفاد منها في التعرف على معالم البيئة المحلية وحصر مشاكلها قدر الامكان.

اسلوب الإجابة

1. يرجى وضع علامة صح في المكان المخصص للإجابة والذي يمثل قناعتكم بالإجابة على الأسئلة.
2. يلتمس الباحث سرعة الإجابة على أسئلة الاستبيان لتسهيل مهمة إنجاز البحث في الوقت المناسب.
3. يرجى عدم ترك أي فقرة دون إجابة.

## الفقرات الخاصة بقياس مستوى التقنيات التكنولوجية الحديثة

المحور	ت	العبارة	متوفر بشكل ممتاز	متوفر بشكل كاف	متوفر بشكل جزئي	متوفر بشكل محدود	غير متوفر اطلاقا
استخدام التكنولوجيا الحديثة	1	يمتلك المصرف اجهزة تكنولوجية (اجهزة , وسائل , ادوات ) حديثة معاصرة					
	2	يمتلك المصرف عدد من الصرافات الالية تلبى حاجات الزبائن					
	3	يتوفر لدى المصرف عدة انواع من الصرافات الالية (صرافات الية لسحب الاموال فقط واخرى تقدم خدمات مختلفة مثل تحويل الاموال ابداع الاموال					
	4	يوفر المصرف للزبائن عدة انواع من البطاقات الالكترونية					
	5	توفر خدمة Online Banking لتحويل واستلام الاموال والاستعلام عن الرصيد المباشر					
	6	توفير خدمات مباشرة عبر نظام Westem union للزبائن دون الحاجة لمرجعة المصرف					
	7	يقوم المصرف بتقديم الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة عبر الهاتف النقال					
	8	توفير التواصل مع الزبائن من خلال شبكة الانترنت لتسهيل العمل الداخلي					
استخدام المكونات المادية	9	العمل في المصرف على الحاسوب بشكل اساسي					
	10	توفر اجهزة حاسوب كافية لإنجاز الاعمال المصرفية					
	11	تتوفر اجهزة حاسوب حديثة الصنع المتخصصة بعمل المصارف					
	12	ما موجود في المصارف من مكونات مادية يتناسب مع طبيعة عملة					
	13	تحديث التطورات الحاصلة في المكونات المادية					
	14	افراد يجيدون التعامل مع المكونات التكنولوجية					
مستوى الافراد	15	كفاءات فنية متخصصة في تكنولوجية المعلومات					
	16	خبرات داخلية متخصصة في الحاسوب ملية لشروط التوظيف					
	17	موظفون يجيدون استخدام البرامج التطبيقية الجاهزة					
	18	خطة تدريبية متكاملة للدورات المتخصصة في التقنيات المصرفية من اجل تطوير امكانياتهم البرمجية					
	19	مدراء يمتلكون المهارات والخبرات اللازمة للتعامل مع تكنولوجية المعلومات					
استخدام شبكات الاتصال	20	توفر شبكة عمل داخلية Network تربط الاجهزة من خلال الانترنت للتبادل الالكتروني للبيانات					
	21	يوفر المصرف شبكة الاكسترانيت, اي شبكة الاتصال مع الدوائر والمصارف ذات الصلة					
	22	يتم استخدام البريد الالكتروني Outlook ,Lasefiche او ما شابه بين فروع المصرف					
	23	اسلوب ربط مباشر في توفير البيانات يسهل استخدام الاعمال المصرفية وخاصة في تدفق المعلومات السريع .					
	24	مركزية السيطرة على البيانات والمعلومات يتم باستخدام المصرف لشبكة خدمة الزبون					
	25	يحرص المصرف على توفير وسائل متطورة تضمن امن الشبكة					
استخدام قاعدة البيانات	26	تتوافر نظم كفاءة لتشغيل قواعد بيانات					
	27	يتوفر نظام يضبط محاولات الدخول لقواعد البيانات ويتحقق من صلاحية الشخص المستخدم في الحصول على معلومات					
	28	يتوفر فريق متخصص لدى المصرف لدية القدرة على البحث عن البيانات لتقديمها بسرعة					
	29	تقوم قواعد البيانات بعمليات التجميع والاعداد والتخزين للملفات					
	30	قواعد بيانات تعمل على تحسين العلاقة بين المستخدم والنظام					
	31	توفر برمجيات متنوعة وتحقق حاجات واهداف المصرف					
استخدام البرمجيات	32	المراسلات الداخلية الالكترونية المعتمدة رسميا في المصرف					
	33	يمتلك المصرف نقاط بيع الكترونية					
	34	بتقديم خدمات التحصيل الالكتروني للشيكات					
	35	يعتمد المصرف التوقيع الالكتروني					
	36	توجد في المصرف المقدرة التخصصية لتطوير البرمجيات					
	37	تتوفر تطبيقات الالكترونية تسهيل متابعة تعاملات الزبائن لتحويل الاموال واستلامها والاستعلام عن الرصيد المباشر					
	38	المعلومات التي تقدمها البرمجيات في تحديد نقاط القوة او الضعف البدائل المتاحة لإنجاز العمل					
	39	استخدام الاجهزة والبرمجيات بشكل عام لتسهيل العمل على الموظفين والزبائن					