جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعه القادسية
كلية الادارة والاقتصاد
قسم المحاسبة

اثر تطبيق التقنيات التكنولوجية الحديثة وتأثيرها في تطوير الأداء المالي المصرفي

(دراسة تطبيقيه في عينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية)

تقدم بها

صالح مهدي شناوه حسن البو منصور

الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد ـ جامعة القادسية

وهي جزء من متطلبات نيل درجة ماجستير

في علوم المحاسبة

بإشـــراف

الاستاذ الدكتور

قاسم محمد عبد الله البعاج

2021 م **1442 هـ**

بسم الله الرحمن الرحيم

صدق الله العلي العظيم

المجادلة . الآية (11).

الإهداء

الى وطني الغالي .....العراق وشهداء العراق

الى نور عيني الذي ينير دربي .....أبي

الى فؤاد قلبي ومن تعلمت منها العطف والرحمة .....أمي

الى من وقفوا بجانبي في السراء والضراء ....زوجتي الحبيبة وابنائي وبناتي

الى من يفرحهم نجاحي وتألقي ، وهم ذخري وسندي .... أخوتي وأخواتي

الى الارواح الشفافة التي تربطني بهم صلة الحب والاخوة .....اصدقائي وزملائي

أهدي جهدي المتواضع.....

الباحث

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على افضل واشرف خلق الله محمد (صل الله عليه واله وسلم) والشكر لله رب العالمين على نعمته التي لا تعد ولا تحصى .

أتقدم بكل الحب والوفاء وبأرق كلمات الشكر والثناء من قلب ملؤه الاخاء والصداقة الى الاستاذ المشرف **(أ.د قاسم محمد عبد الله البعاج)** لتفضله بالأشراف على الرسالة الذي له الفضل بعد الله سبحانه وتعالى لإنجاز هذا العمل ،من خلال ملاحظاته المهمة كبيرة كانت ام صغيرة ، فله مني كل الشكر والتقدير والعرفان.

كما أتوجه بالشكر الجزيل الى جميع اساتذة قسم المحاسبة عرفاناً لجهودهم المبذولة ولم يبخلوا جهداً في توجيهاتهم وايصال المعلومات المفيدة .

وأتوجه بالشكر الجزيل في هذا اليوم الى رئيس لجنة المناقشة واعضائها المحترمين لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، واعبر عن اعتزازي بملاحظاتهم وآرائهم القيمة التي ستضع البصمات واللمسات لهذا الجهد وتفتح له النور.

واتقدم بالشكر الجزيل الى كل من المقيم العلمي والمقيم اللغوي والمقيم الاحصائي الذين شرفوني بآرائهم العلمية القيمة .

كما أتقدم بجزيل الشكر الى جميع الاخوة العاملين في المكتبات وبالخصوص مكتبة كلية الادارة والاقتصاد جامعة القادسية والى جميع العاملين في المصارف عينة البحث لما قدموه من مساعدة.

كذلك شكري وتقديري الى جميع كادر وزارة الداخلية وبالخصوص السيد الوزير وكادر هيئة التدريب والتأهيل وقسم التدريب لوزارة الداخلية ،وقيادة شرطة الديوانية ،وكادر قسم التدريب ومركز التدريب لشرطة الديوانية.

واتقدم بجزيل الشكر الى زملاء الدراسة الذين قضيت معهم ايام جميلة بما حملت من افراح واحزان.
واخيرا أقدم شكري وحبي وتقديري الى كل من اسهم في تقديم المساعدة لي وفاتني ذكرة.

الباحث

المستخلص

تعد التقنيات المصرفية ذات 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 وتحليل البيانات المالية للمصارف العراقية عينه البحث بالإضافة إلى ذلك، يتم استخدم التحليل المالي لفحص الفرق في الأداء المالي بين المصارف إذ تكونت عينة البحث من 19 مصرفاً مدرجاً في سوق العراق للأوراق المالية عن الفترة المالية 2016 ـ 2019، وقد توصل البحث الى استنتاج مفاده انه على الرغم من الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصرف إلا أنها تبقى محدودة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب إذ ما تمت 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، إذ يجب على المصارف في العراق توفير المزيد من الخدمات الإلكترونية وابتكار خدمات إلكترونية جديدة، والاستفادة من خبرات المصارف العالمية والمنافسة، والاهتمام بتوظيف الانترنيت بشكل أكبر في العمليات المصرفية مما يسهل عملية الاتصال سواء بالبنوك الأخرى أو مع الزبائن .

قائمة المحتويات

الموضـــــوع	الصفحة
الاهداء	أ
شكر وعرفان	ب
المستخلص	ت
قائمة المحتويات	ث
قائمة المختصرات	ج
قائمة الجداول	ح- خ
قائمة الاشكال	د
المقدمة	1 - 1
الفصل الاول : المنهجية ودراسات سابقة	**2 – 16**
المبحث الاول : منهجية الدراسة	2 - 6
المبحث الثاني : دراسات سابقة	7 - 16
الفصل الثاني : دور التقنيات التكنولوجية الحديثة في تقييم الاداء المالي للمصارف التجارية	**17 - 64**
المبحث الاول : التقنيات التكنلوجية الحديثة للخدمات المصرفية	17 – 36
المبحث الثاني : التقنيات التكنولوجية الحديثة ومؤشرات تقييم الاداء المالي المصرفي	37 – 48
المبحث الثالث : تقييم الاداء المالي المصرفي	49 – 64
الفصل الثالث : الجانب التطبيقي	**65 - 107**
المبحث الاول : وصف عينة البحث	65 – 72
المبحث الثاني: قياس الاداء المالي للمصارف عينة البحث	73 – 89
المبحث الثالث:قياس التقنيات التكنلوجيا الحديثة المستخدمة في المصارف واختبار الفرضيات	90 – 107
الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات	**108 –110**
المبحث الاول : الاستنتاجات	108- 109
المبحث الثاني : التوصيات	110 – 110
المراجع والمصادر	**111 – 119**
الملاحق	

قائمة المختصرات

مختصر المصطلح	المصطلح باللغة الانكليزية	المصطلح باللغة العربية
P.C	personal computer	حواسب شخصية
CPU	Central Processing Unit	وحدة المعالجة المركزية
LAN	Local Area Networks	شبكات محلية
WAN	Wide Area Networks	شبكات واسعة
VPN	Virtual Private Network	الشبكة الخاصة الحيوية
ATM	Automated Teller Machines	الصراف الآلي
EDI	Electronic Data Interchange	التبادل الالكتروني للبيانات
GE	General Electric	جنرال الكتريك
OP	Organizational Performance	الاداء التنظيمي
FP	Financial Performance	الأداء المالي
NFP	Non-Financial Performance	الأداء الغير المالي
ROA	Return On Assets	العائد على الاصول
ROE	Return On Equity	العائد على حقوق الملكية
NIM	Net Interest Margin	صافي هامش الفائدة

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	مؤشرات الاداء	59
2	المصارف عينة البحث	66
3	توزيع مصفوفة القياس على مجتمع البحث	67
4	التحصيل العلمي لعينة البحث	68
5	طبيعة عمل افراد عينة البحث	69
6	مدة الخبرة لأفراد عينة البحث	70
7	تحليل أثر المؤهل العلمي على اجابات افراد العينة	71
8	تحليل أثر المهنة على اجابات افراد العينة	71
9	تحليل أثر الخبرة على اجابات افراد العينة	72
10	تحليل أثر العمر على اجابات افراد العينة	72
11	عرض المؤشرات المالية لسنة 2016	74
12	المؤشرات المحتسبة لسنة 2016	75
13	عرض المؤشرات المالية لسنة 2017	78
14	المؤشرات المحتسبة لسنة 2017	79
15	عرض المؤشرات المالية لسنة 2018	82
16	المؤشرات المحتسبة لسنة 2018	83
17	عرض المؤشرات المالية لسنة 2019	85
18	المؤشرات المحتسبة لسنة 2019	86
19	مصفوفة قياس	92
20	إجابات العينة لاستخدام التكنلوجية الحديثة	93
21	إجابات العينة لاستخدام المكونات المادية	93
22	إجابات العينة لمستوى الافراد	94
23	إجابات العينة لاستخدام شبكات الاتصال	95
24	إجابات العينة لاستخدام قاعدة البيانات	95
25	إجابات العينة لاستخدام البرمجيات	96
26	استجابة كل مصرف لمحاور مصفوفة القياس	98
27	نتيجة اختبار	100

28	اختبار الفرضية الرئيسة	101
29	اختبار فرضية استخدام التكنولوجيا الحديثة	102
30	اختبار فرضية استخدام المكونات المادية	103
31	اختبار فرضية مستوى الافراد	104
32	اختبار فرضية استخدام شبكات الاتصال	105
33	اختبار فرضية قاعدة البيانات	106
34	اختبار فرضية استخدام البرمجيات	107

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	النموذج الافتراضي للبحث	6
2	الأنواع الرئيسة لبرامج الحاسوب	21
3	مقارنة لأداء المصارف عينة لسنة 2017	77
4	مقارنة متوسط مؤشرات الاداء للمصارف لسنة 2016 -2017	81
5	مقارنة مؤشر الاداء للمصارف عينة البحث لثلاث سنوات	84
6	مقارنة لأداء المصارف عينة البحث من سنة 2016 – 2019	88

المقدمة

يعد المصرف مؤسسة قديمة جدًا تسهم في تطوير أي اقتصاد ويتم التعامل معها بوصفها قطاعاً خدمياً مهماً في العالم الحديث، وفي الوقت الحاضر لا تقتصر وظيفة المصرف على نفس الحد الجغرافي لأي بلد، بل إنه مصدر مهم لتمويل معظم الشركات ، الذي يدعم الكثير من أبحاث ومناقشات الأداء المالي، والافتراض الشائع هو أن زيادة الأداء المالي سيؤدي إلى تحسين وظائف وأنشطة الشركات.

وقد جاءت ولادة التكنولوجيا المصرفية مع وصول البطاقات البلاستيكية وأجهزة الصراف الآلي (ATM) في الستينيات، فكان ولابد لإدارات المصارف من مواكبة هذه التطورات وتقديم افضل الخدمات التكنلوجية للزبائن.

ولتحقيق هدف البحث ولأهمية التقنيات التكنلوجية الحديثة وتأثيره على الاداء المالي ، لهذا فقد تم تقسيم البحث إلى أربعة فصول خصص الفصلان الاول والثاني للاطار النظري للدراسة والذي يساعد على الاحاطة بمتغيرات الدراسة المتمثلة بالتقنيات التكنلوجية الحديثة و الاداء المالي المصرفي وكذلك تضمينها الدراسات السابقة التي تساعد على دعم الدراسة كذلك تم عرض منهجية الدراسة من خلال المبحث الثاني لتوضيح مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها وفرضيات الدراسة فضال عن تسليط الضوء على عينة الدراسة وخصائصها وأدوات وطرائق جمع البيانات وتحليلها إحصائيا . أما الفصل الثاني فقد خصص لتسليط الضوء على الاطار النظري للدراسة من خلال ثلاث مباحث خصص المبحث الاول لعرض التقنيات الحديثة للخدمات المصرفية وخصص المبحث الثاني لعرض التقنيات الحديثة ومؤشرات تقييم الاداء المالي المصرفي بينما تضمن المبحث الثالث تقييم الاداء المالي المصرفي .

أما الفصل الثالث فقد تناول من خلاله ثلاث مباحث خصص المبحث الاول لوصف عينة البحث (مجتمع وعينة البحث من المشاركين في المصفوفة –التحصيل العلمي – طبيعة العمل – سنوات الخبرة) في حين تناول المبحث الثاني قياس الاداء المالي للمصارف عينة البحث اما المبحث الثالث فتضمن قياس التقنيات التكنلوجية الحديثة المستخدمة في المصارف واختبار الفرضيات.

وأخيرا فقد خصص الفصل الرابع لعرض الاستنتاجات والتوصيات من خلال مبحثين خصص الاول للاستنتاجات أما الثاني للتوصيات .

الفصل الأول

منهجية البحث ودراسات سابقة

المبحث الاول : منهجية البحث

المبحث الثاني : دراسات سابقة

الفصل الاول / المبحث الأول

منهجية البحث:

1. مشكلة البحث

يُعدّ القطاع المصرفي واحداً من أهم القطاعات الاقتصادية الحيوية، إذ تتعامل 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 ومهارة الخدمات المصرفية ، مما أسهم إلى درجة كبيرة في تطبيق آليات جديدة تتسم بالمرونة وتسهل عملية التعامل المتبادل بين الزبائن والإدارة المصرفية، إنّ الملاحظ من خلال مستوى أداء الخدمات المصرفية بالعراق ان الإدارة في المصارف العراقية لم تعطي التقنيات المصرفية الحديثة ما تستحق من اهتمام فانعكس ذلك على نوعية الخدمات المقدمة وعلى قلة عدد الزبائن وبالتالي قلة الأرباح مقارنة بالمصارف العالمية.

وتتجسد مشكلة الدراسة حول الاجابة عن بعض التساؤلات الاتية :

1- ما هي التقنيات التكنلوجية الحديثة المستخدمة في المصارف التجارية
2- ما هو دور التقنيات التكنلوجية الحديثة في تطوير الاداء المالي
3- ما مدى العلاقة بين التقنيات التكنلوجية والاداء المالي المصرفي

2 . أهداف البحث:

يهدف البحث بشكل رئيس الى تحقيق مجموعة من الاهداف الفرعية التي تكمل بعضها بعضاً لتخدم الهدف الرئيس وهو قياس أثر تطبيق التقنيات التكنلوجية الحديثة في تطوير الاداء المالي المصرفي ،وتتضمن الاهداف الفرعية كلاً من :

1- بيان دور اهم التقنيات الحديثة التي تم اعتمادها في القطاع المصرفي ودورها في تعزيز مهارة وجودة أداء الخدمات المصرفية.

2- الكشف عن متغيرات الدراسة على مداخل تقويم الأداء المختلفة وبيان مدى ملاءمتها لخصوصية العمل المصرفي.

3- تحليل ودراسة الموضوع لاستخدام التقنيات المصرفية الحديثة ومستوى الأداء المالي للمصارف التجارية العراقية عينة البحثِ .

4- اختبار العلاقات الارتباطية والتأثيرية بين متغيري البحث(وسائل التقنيات المصرفية الحديثة و مستوى الاداء المالي المصرفي) .

3 . أهمية البحث:

للتقنيات المصرفية أهمية خاصة للمصارف الحديثة، إذ إن التعقيد البيئي والمنافسة الكبيرة والتغير السريع في حاجات ورغبات الزبائن دفع هذه الشركات للعمل على تحسين تقنياتها المصرفية لتلبية طموحاتها في المنافسة والبقاء، ومن أجل ذلك، فان أهمية هذا البحث تنبع من أنه يتناول متغيرين أساسين هما: التقنيات المصرفية الحديثة ، ومستوى الاداء المالي 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.

وتكمن اهمية الدراسة في النقاط الاتية :

1- يكشف هذا البحث عن مدى استخدام المصارف للتقنيات التكنلوجية الحديثة في المصارف

2- يساعد ادارات المصارف من خلال بيان اهمية الاستثمار في التقنيات التكنولوجية في تحسين نوعية الخدمات وتحسين الأداء المالي لها
3- يمكن الاستفادة من نتائج البحث في تفضيل التقنيات التكنلوجية وتوظيفها بالشكل الصحيح
4- يسهم في وضع بعض الحلول للمشاكل التي تواجهها المصارف عينة البحث مما سيؤدي إلى زيادة كفاءة هذه المصارف في تقديم الخدمات المصرفية للزبائن الحاليين والمتوقعين ،
5- علاوة علىَ ذلك، فانة سيرفد المكتبة العراقية بمعلومات يمكن الإفادة منها للدارسين والعاملين في المجال المصرفي

4 . فرضيات البحث

الفرضية الرئيسة: ((هنالك علاقة ذات تأثير معنوي بين التقنيات المصرفية الحديثة ومستوى الاداء المالي المصرفي)) وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الاولى: هنالك علاقة ذات تأثير معنوي بين استخدام التكنولوجيا الحديثة، ومستوى الاداء المالي المصرفي.

الفرضية الفرعية الثانية: هنالك علاقة ذات تأثير معنوي بين استخدام المكونات المادية ومستوى الاداء المالي المصرفي.

الفرضية الفرعية الثالثة: هنالك علاقة ذات تأثير معنوي بين الافراد ومستوى الاداء المالي المصرفي.

الفرضية الفرعية الرابعة: هنالك علاقة ذات تأثير معنوي بين استخدام شبكات الاتصال ومستوى الاداء المالي المصرفي.

الفرضية الفرعية الخامسة: هنالك علاقة ذات تأثير معنوي بين استخدام قاعدة البيانات ومستوى الاداء المالي المصرفي.

الفرضية الفرعية السادسة: توجد علاقة معنوية بين استخدام البرمجيات ومستوى الاداء المالي المصرفي.

5 . المصادر والاساليب المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات:

لتحقيق هدف البحث تم اعتماد الوسائل الآتية:

1- مصادر المعلومات العربية والاجنبية المنبثقة من كتب ودراسات وبحوث ورسائل جامعية.

2- القوائم المالية للمصارف عينة البحث للفترة 2016-2019 بهدف تحديد مؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة البحث.

3- اعتماد مصفوفة قياس مستوى استخدام التقنيات المصرفية الحديثة في المصارف عينة البحث لغرض تحديد مستوى تطبيق المصارف عينة البحث للتقنيات التكنولوجية الحديثة موضوع البحث.

4- المقابلة الشخصية لبعض المدراء ورؤساء الاقسام بالمصارف التجارية

6 . مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث لجميع المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية وللسوق النظامي ، لغرض قياس مستوى الأداء المالي من خلال تحليل التقارير المالية ، ، اذ بلغ عدد المصارف عينة البحث (19) مصرفاً يشكلون نسبة (100%) من المجتمع الكلي للفترة من 2016 الى 2019 . وقد تم الحصول على البيانات المالية من التقارير المالية للمصارف.

7. منهج البحث:

استند البحث الى منهج دراسة الحالة والمنهج التحليلي الوصفي في تحديد ومعالجة المشكلات التي تواجه بيئة البحث بما يساعدها في التحليل الشامل والواقعي واقتراح الحلول المناسبة لها

يمثل منهج البحث اسلوباً مهماً يمتاز هذا المنهج بالوصف التفصيلي والتحليلي والاستنتاجي الدقيق فيما يخص البيانات والمعلومات ذات العلاقة

بالإضافة الى تعدد خصائصه اذ يجمع بين اكثر من اسلوب بحثي في أن واحد ويتمثل بالمقابلات الشخصية وتدوين الملاحظات والاسئلة والاستفسارات والتحليلات وصولاً الى المعلومات والنتائج والاستنتاجات

8 . حدود البحث:

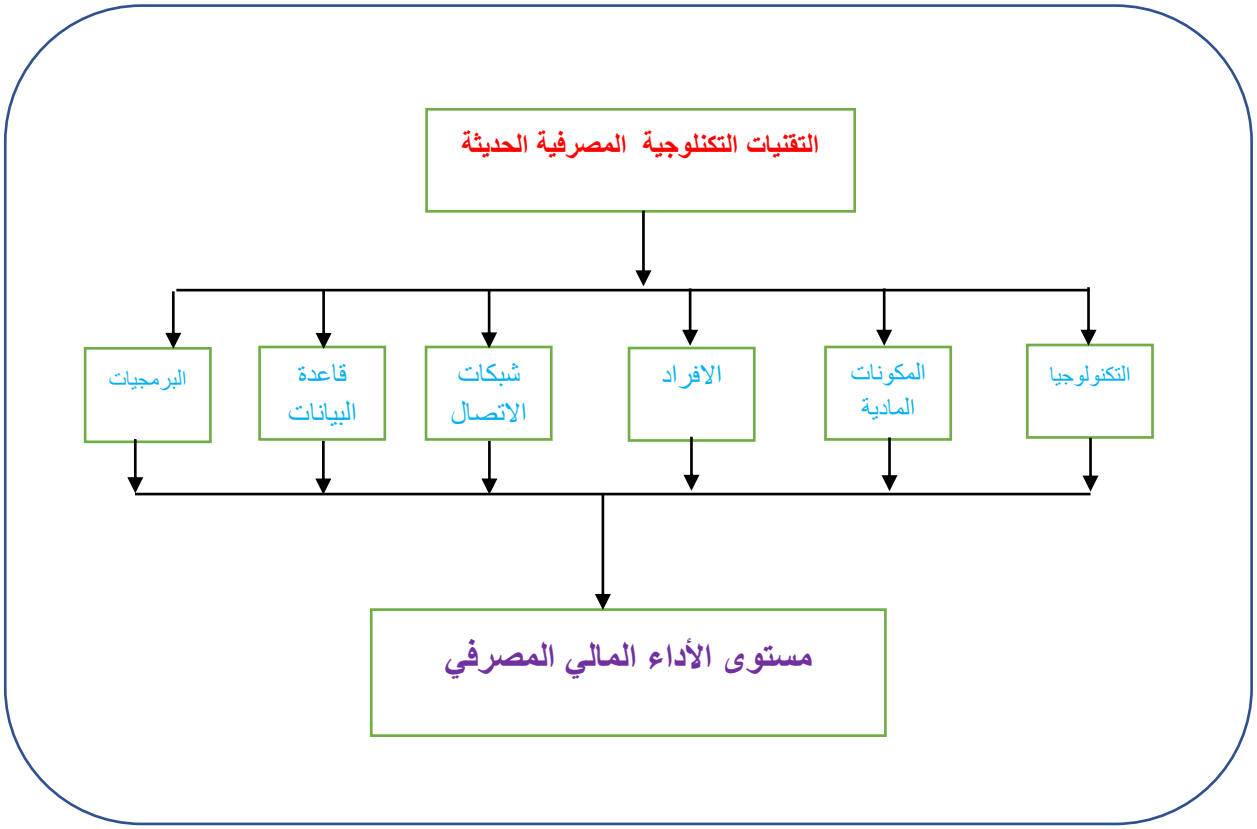
1ـ الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للبحث في عينة من المصارف العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية

2. الحدود الزمانية : يغطي البحث الفترة الزمنية من (2016 – 2019)

9 . المخطط الافتراضي للدراسة:

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

شكل (1) النموذج الافتراضي للبحث



المصدر :اعداد الباحث

الفصل الاول / المبحث الثاني

دراسات سابقة:

يتناول هذا المبحث بعض دراسات سابقة وفق تسلسلها التاريخي من الاحدث الى الاقدم في المساهمة المعرفية في تقييم العلاقة بين تطبيق التقنيات الحديثة ومستوى أداء الشركات بصورة عامة والشركات العاملة في القطاع المصرفي على وجه الخصوص.

أولاً : دراسات عربية

1- دراسات محلية

أ	**دراسة الجليحاوي (2010) بعنوان "أثر الخدمات المصرفية غير المربحة على الاداء المصرفي البنوك" دراسة تطبيقية من الأجهزة التجارية الحكومية في العراق (الرافدين –الرشيد)**
الاهداف واسلوب التطبيق	هدفت هذه الدراسة الى اختبار أثر الخدمات المصرفية غير المربحة على الاداء المصرفي ومدى تطبيقها في المصارف التجارية والحكومية العراقية في ظل التغييرات البيئية التي يشهدها البلد. وقد اختارت الباحثة المصارف الحكومية الرافدين والرشيد (وفروعهما في بغداد ومنطقة الفرات الاوسط) (كربلاء وبابل والقادسية والنجف) بكل فروعها. لكونهما أكبر المصارف في الجهاز المصرفي الحكومي في العراق ولكونهما الدعامة الاساسية لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والسياسي
الاستنتاجات والتوصيات	ومن اهم ما توصلت إليه من الاستنتاجات ما يأتي :- 1. على الرغم من معاناة المصارف التجارية الحكومية من ضعف التقنيات الحديثة المعتمدة في تقديم خدماتها المصرفية المختلفة إلا إنها في خطواتها الأولى من تطبيق التكنولوجيا الحديثة . 2. كشفت نتائج التحليل الاحصائي عن وجود العالقة المعنوية الايجابية التي تشير إلى عدم تأثير الخدمات المصرفية غير المربحة على الاداء المصرفي . 3. كشفت نتائج التحليل الاحصائي عن وجود عالقة ارتباط موجبة ومعنوية قوية بين الخدمات المصرفية غير المربحة على الاداء المصرفي .

	واهم التوصيات هي : 1) ضرورة تنظيم عملية إدخال التقنيات الحديثة بأساليب علمية أكثر تنظيما لما هو مطبق الان. 2) ضرورة إخضاع العاملين إلى دورات تدريبية مستمرة لزيادة كفاءتهم والحفاظ على كفاءة وفاعلية أداء الافراد عينة الدراسة . 3) ضرورة تنظيم عملية توزيع الخدمات المصرفية غير المربحة وتسهيلها على المصرف والزبائن من خلال توكيل عملية صرفها إلى بنايات خاصة للصرف فقط (تابعة للجهة الادارية العليا)
ب	**دراسة علاوي (2008) بعنوان "التقنيات المصرفية واثرها على جودة الخدمات المصرفية" دراسة استطلاعية في فروع مصرف الرافدين/ البصرة**
الاهداف واسلوب التطبيق	هدفت الدراسة إلى 1-اختبار تأثير التقنيات المصرفية على الأبعاد المتغيرة للتقييم المستقل لعناصر الخدمة (تكنولوجيا الأجهزة والمعدات. الكفاءات الإدارية. المنافسة. الأنظمة والقوانين) 2-وافقت على الأبعاد المتغيرة لتحسين جودة الخدمات المصرفية (الموثوقية. الاستجابة) 3-الوصول إلى الخدمة في ظل المنهج السابق تم اعتماد البحث لمنهجي الوصفي والتحليلي، مقارنة أهمية البحث في المتغيرات وتفسير تأثير التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات المصرفية. 4-استند البحث إلى مجموعة من معايير globs l للتجهيز تم تطوير البيانات المجمعة من (87) موظفًا وعملاء في الفروع الثلاثة لمصرف الرافدين (البصرة / 2. المعقل . الجنينة) العاملة في محافظة البصرة ،اعتمدت على الإحصاء الوصفي للطرق المتقدمة على قواعد الإثبات (SPSS10)، نتائج اختبار الفرضيات وتحليلها وتفسيرها لوجود العلاقات عند الارتباط المعنوي (0.05) لتقييم عناصر وأبعاد الخدمة ، واثرها على الخدمات المصرفية
الاستنتاجات والتوصيات	من الاستنتاجات والتوصيات التي تم تسليط الضوء عليها: 1- تتوقع البنوك التي تمت مناقشتها مواجهة منافسة شديدة ولن تكون قادرة على مواكبة هذه التغيرات والتطورات التكنولوجية المتسارعة ما لم تعتمد على استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة والاستفادة القصوى من الموارد البشرية المتاحة، 2- وكانت توصيات البحث هي: تشجيع إدارات البنوك على استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة ، بما في ذلك أجهزة الصراف الآلي والإنترنت وبطاقات الائتمان وحث العملاء

2-دراسات عربية

أ	دراسة احمد ونور (2017) بعنوان " أثر التقنية المصرفية على الأداء المالي للمصارف السودانية" دراسة حالة بنك فيصل الاسلامي السوداني (1998 – 2015)
الاهداف واسلوب التطبيق	1- هدفت الدراسة الى بيان أثر التقنية المصرفية على الأداء المالي للمصارف السودانية، دراسة حالة بنك فيصل الاسلامي السوداني خلال الفترة من 1998 الى 2015. 2- تكمن مُشكلة الدراسة في أنه رغم التطور الكبير الذي يشهده العالم في التقنية المعلوماتية بصفة عامة ، والتقنية المصرفية بصفة خاصة، ورغم محاولات البنك المركزي والمصرف التجارية مواكبة تلك التقنية إلا انها لم تنعكس بالصورة المطلوبة على واقع العمل المصرفي في السودان، 3- تَأتي أهمية الدراسة من أهمية الدور والأثر الذي تحدثه التقنية المصرفية في مجال المصرفي، وأيضاً من كونها تناولت التطور الذي يَشهده العمل المصرفي باستخدام تقانة المعلومات والخدمات المصرفية التي يتلقاها العميل من تسهيل للإجراءات والاستفادة من الفترات الزمنية المهدرة في الازمان السابقة، 4- تهدف الدراسة إلى التعريف بالتقنية المصرفية المستخدمة والتطور التكنولوجي في العمل المصرفي، والتعريف بالصيرفة الالكترونية ونشاتها في السودان، ومعرفة الخدمات الالكترونية التي يقدمها المصرف.
الاستنتاجات والتوصيات	أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة 1-إدخال التقنية المصرفية كان له الأثر الإيجابي والتأثير المباشر في تحسين الأداء المالي والتشغيلي للمصارف. إذ اتضح ذلك من خلال المؤشرات المالية التي تمت دراستها وهي الودائع والموجودات والدخل وأجمالي أرباح بنك فيصل الاسلامي السوداني. 2-كما أن التقنية المصرفية نجدها قد عززت من كفاية رأس مال المصرف ، ليواكب النسبة المعيارية المحددة من قبل لجان بازل، كما أسهمت في تقليل معدل التكلفة التشغيلية من أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة 1- العمل على إدخال التقنيات المصرفية الحديثة بصورة متلاحقة من حيث مواكبة التطور والتقدم التقني في العالم، لاسيما في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية، 2-استخدام التقنيات الحديثة من أجل خلق بيئة جاذبة لرؤوس الأموال الأجنبية والمحلية من أجل زيادة العائد على الاستثمار وبالتالي زيادة الارباح، والتوسع في الوساطة المالية باستخدام التقنية المصرفية لتحقيق روابط لربط المؤسسات المالية المختلفة بالدولة،

ب	دراسة يوسف وقاسم (2016) بعنوان " أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأداء المالي للمصارف" (دراسة تطبيقية على المصارف العامة في سورية)
الاهداف واسلوب التطبيق	هدفت هذه الدراسة إلى البحث في الأثر الذي تبديه الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأداء المالي للمصارف، و ذلك عبر إجراء دراسة ميدانية على المصارف العامة العاملة في سورية، و تم اختيار المصرف العقاري السوري كوحدة معاينة و تحليل، فهو يعد من أوائل المصارف التي تبنت مفهوم العمل المصرفي الإلكتروني و تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية في سورية. و نظرا لتوفر البيانات المالية للفترة ما قبل تقديم الخدمات الإلكترونية ما ساعد على إجراء الدراسة الإحصائية و خدم هدف البحث، إذ تم إجراء الدراسة في الفترة الممتدة من عام 1995 و لغاية عام 2013.
الاستنتاجات والتوصيات	توصل البحث الى الاستنتاجات الاتية تم اعتماد الاسلوب التحليلي باستخدام منهجية Panal Data وتم اجراء اختبار معامل تضخم البيانات للتأكد من وجود مشكلة الارتباط المتعدد وكانت النتائج وجود تأثير لكفاءة استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في معدل العائد على الاصول لم يحقق المصرف الغاية المرجوة من الاستثمار في الاجهزة نتيجة الاستثمار الزائد في الاجهزة اما اهم التوصيات فكانت التركز والاهتمام على كيفية استخدام التكنلوجية المصرفية اكثر من التركيز على كمية الوسائل والاجهزة الالكترونية المستخدمة.

ج	**دراسة عطاوي واخرون (2014) بعنوان " جودة الخدمات المصرفيّة وأثرها على أداء المصارف" : دراسة ميدانيّة في المصارف الاردنية (منطقة إربد)**
الاهـداف واسـلوب التطبيق	هدفت هذه الدّراسة إلى 1- التّعرف على مستوى جودة الخدمة المصرفيّة المقدّمة في المصارف الأردنيّة التّجاريّة و الإسلامية من وجهة نظر العملاء، وقد اعتمدت على المدخل الاتجاهي لقياس جودة خدمات المصارف الاردنية ، و تمّ الاعتماد على مقياس SERVPERF لقياس الأداء الفعلي للخدمة المقدّمة ، 2- كما هدفت أيضاً إلى معرفة أثر جودة الخدمات المصرفيّة على الأداء المصرفي ، ولتحقيق أهداف هذه الدّراسة، تمّ الاعتماد على طريقتين: الأولى من خلال تطوير استبانة لجمع المعلومات والبيانات المطلوبة من العملاء، إذ وزّعت 750 استبانة على عملاء المصارف الأردنيّة في محافظة اربد والثانية من خلال جمع المعلومات المالية عن هذه المصارف بهدف تحديد النّسب المالية المطلوبة.
الاستنتاجات والتوصيات	وتوصّلت الدّراسة إلى أنّ مستوى جودة الخدمات المصرفيّة المقدّمة من قبل المصارف الأردنيّة كان جيّدا. فقد أوضحت النّتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة بين تقييم عملاء المصارف التّجاريّة و الإسلامية لمستوى جودة الخدمة المصرفيّة المقدّمة، وكان تقييم عملاء المصارف التّجاريّة أعلى من تقييم عملاء المصارف الإسلامية. كما بيّنت هذه النّتائج اختلاف الأهميّة النّسبية التي يوليها العملاء للمعايير التي يستخدمونها عند تقييمهم لمستوى جودة الخدمات المقدّمة من المصارف الأردنيّة، و باستخدام نموذج الانحدار المتعدّد و المجمّع لجميع المصارف و السّنوات، وبنيت النّتائج أنه يوجد هناك اثر ايجابي لجودة الخدمة المصرفيّة المقدّمة على أداء المصارف الأردنيّة مقاسا بمعدل العائد على الموجودات و معدل العائد على حقوق الملكية

د	دراسة عبد الله واخرون (2013) بعنوان "التقنية المصرفية وأثرها في كفاءة أداء المصارف" في البنوك السودانية
الاهداف واسلوب التطبيق	هدفت الدراسة إلى بيان أثر التكنولوجيا المصرفية على كفاءة أداء البنوك السودانية ومدى استعداد البنوك في مواكبة هذه التطورات في الساحات المصرفية العالمية استخدم الباحث المنهج الوصفي، المنهج التحليلي الذي يتبع الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع البحث ، والاستنتاجي: لتحديد طبيعة المشكلة وصياغة الفرضيات، المنهج الاستقرائي: لاختبار وإثبات الفرضيات لتحقيق أهداف البحث ، تم اختبار الفروض، وهي هناك علاقة بين تطبيق التكنولوجيا المصرفية وحجم الودائع في البنوك السودانية، هناك علاقة بين تطبيق التكنولوجيا المصرفية أدت إلى زيادة كفاءة أداء البنوك السودانية وزيادة أرباح البنوك، هناك علاقة بين تطبيق التكنولوجيا المصرفية وحقوق المساهمين في البنوك السودانية، هناك علاقة بين تطبيق التكنولوجيا المصرفية وزيادة رأس المال في البنوك السودانية.
الاستنتاجات والتوصيات	ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث: أن استخدام التكنولوجيا المصرفية الحديثة والمتقدمة أسهم في زيادة حجم الودائع التي تعد مصدرًا رئيساً لموارد المصرف المالية غير الذاتية مما يعني زيادة ثقة العملاء، أدى استخدام التكنولوجيا المصرفية إلى زيادة إيرادات المصرف مما أدى إلى زيادة الأرباح بنسبة أكبر، واهم التوصيات 1–تقديم خدمات مصرفية وتمويلية بمستوى يتسم بالجودة والاحتراف، وضرورة الحرص على زيادة الإيرادات وزيادة الأرباح بنسبة أكبر وتجنب حدوث تراجع. 2–قارن الأداء مع الشركات ذات المستوى العالمي وتعلم من أدائها. كما يوصي الباحث بالتركيز على البحث في مجال استخدامات التكنولوجيا نظرا للتطور السريع في الصناعة المصرفية ، 3– تشجيع الجامعات والمراكز العلمية لعقد دورات تدريبية متخصصة في مجال التكنولوجيا

ثانياً : الدراسات الاجنبية

1	**دراسة Giovanis et al. (2019) بعنوان اعتماد تقنيات الخدمات المصرفية للأفراد الخدمة الذاتية عبر الهاتف المحمول** "**Adoption of mobile self-service retail banking technologies**"
الاهـداف واسـلوب التطبيق	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 دراسات سابقة 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.
الاستنتاجات والتوصيات	أشارت النتائج إلى أن العوامل المتعلقة بالتكنولوجيا ، والتي تعبر عن الأداء المتوقع للابتكار ، والتأثير الاجتماعي هي المحددات الرئيسة 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 فرقًا كبيرًا في تأثيرات التأثير الاجتماعي والثقة المتصورة في نية التبني بين المستخدمين المحتملين ذوي الخبرة العالية والمحدودة في الخدمة. وكانت اهم التوصيات هي استخدام نموذج موسع لنظرية قبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) والتحقق من صحته تجريبياً للتحقيق في تأثير التكنولوجيا والاجتماعية والقناة والشخصية عوامل على نوايا استخدام العملاء المحتملين.

2	**دراسة (2016) .Siddik et al بعنوان أثار الخدمات المصرفية الالكترونية على اداء البنوك في اقتصاد نامي . دليل تجريبي من بنغلاديش (Impacts of e-banking on performance of banks in a developing economy: empirical evidence from Bangladesh)**
الاهـداف واسـلوب التطبيق	هذه الدراسة هدفت الى اختبار اثر الخدمات المصرفية الالكترونية على مستوى أداء المصارف . باستخدام بيانات لوحة من 13 بنكًا خلال الفترة من 2003 إلى 2013 ، حققت هذه الدراسة بشكل تجريبي في تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك البنغلادشية المقاسة من حيث العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول وصافي هامش الفائدة.
الاستنتاجات والتوصيات	تظهر النتائج المستخلصة من تحليل المربع الأدنى العادي المُجمَّع أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تبدأ في المساهمة بشكل إيجابي في عائد البنوك على حقوق الملكية بفاصل زمني مدته عامان بينما تم العثور على تأثير سلبي في السنة الأولى من التبني، تعد النتائج التجريبية لهذه الدراسة ذات أهمية أكبر للبلدان النامية مثل بنغلاديش لأنها ستجذب انتباه إدارة المصرف وصانعي السياسات لمتابعة مثل هذه السياسات لتوسيع الخدمات المصرفية الإلكترونية، تسهم هذه الدراسة أيضًا في الآداب التجريبية من خلال إعادة تأكيد (أو خلاف ذلك) نتائج دراسات سابقة. واهم التوصيات بان تكون هناك قاعدة بيانات شاملة ومنهجية لجميع البنوك في بنغلاديش مع توفير المزيد من مجموعات البيانات المنهجية.
3	**دراسة (2016) Olanrewaju بعنوان" اثار تكنلوجيا المعلومات على الاداء التنظيمي في الصناعات المصرفية النيجيرية" (Effects of Information Technology on Organizational Performance in Nigerian Banking Industries)**
الاهـداف واسـلوب التطبيق	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 (15) بنكًا كبيرًا 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 أربعمائة وخمسين (450) استبانة على العملاء لاختبار الفرضية الأولى تم جمع 400 منها بنسبة 88.88٪ من الاستبيانات الموزعة ، وتم استخدام مربع كاي لاختبار الفرضية،.
الاستنتاجات والتوصيات	واهم النتائج أن الابتكار التكنولوجي أثر على أداء موظفي البنوك ورضا العملاء وتحسين ربحية البنوك توصي الدراسة بالإدارة الفعالة للابتكار التكنولوجي لتحسين أداء الموظفين ، ورضا العملاء ، والربح المستدام ، وزيادة العائد على الاستثمار ، والعائدات على حقوق الملكية ، وتعزيز القدرة التنافسية في الصناعة المصرفية النيجيرية. ومن اهم التوصيات تقديم تدريب منتظم للمصرفين من وقت لأخر لإبقائهم على اطلاع على الابتكارات الحالية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيؤدي ذلك الى تعزيز كفاءتها وجودتها في تقديم الخدمات التي ستضمن الاحتفاظ بالعملاء والانتاجية والتي ستترجم الى ربحية البنوك ، وتوصي ايضا بان يشكل الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مكونا مهما في الاستراتيجية الشاملة للعملية المصرفية
4	**دراسة Berndt et al. (2010) بعنوان الجاهزية للتقنيات المصرفية في الدول النامية (Readiness for banking technologies in developing countries)**
الاهداف واسلوب التطبيق	تعتمد البنوك في البلدان النامية بشكل متزايد على التقنيات المبتكرة مثل الخدمات المصرفية من خلال الهاتف المحمول وعبر الهاتف الأرضي وعبر الإنترنت وخدمات الصراف الآلي (ATM) لاختراق الأسواق الحالية وإنشاء أسواق جديدة. يُنظر إلى الصناعة المصرفية في جنوب إفريقيا ، كاقتصاد نامي ، على أنها متطورة ، لكن تقديم التسهيلات المصرفية إلى "غير المتعاملين مع البنوك" في جنوب إفريقيا لا يزال يمثل تحديًا. 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 الاقتصاد النامي الذي تم فحصه ،
الاستنتاجات	تم حساب درجة مؤشر الجاهزية التكنولوجية 2.53 (TRI) للمستهلكين في المناطق الحضرية. درجة TRI هذه أقل بكثير من تلك الخاصة بالاقتصاد 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.

ثالثاً : الدراسة الحالية وموقعها من دراسات سابقة

وفي ضوء استعراض بعض من دراسات سابقة وابرز النتائج التي توصلت اليها يمكن القول ان هنالك تشابهاً بين الدراسة الحالية ودراسات سابقة من حيث :

1. تنسجم بل تتكامل في كثير من الجوانب مع الدراسة السابقة.

2. اتفقت الدراسات السابقة مع الحالية ببعض الاهداف التي توضح اهمية التقنيات الحديثة التي تستخدمها المصارف

اما ما يميز الدراسة الحالية فهو كالاتي

1. من الدراسات القليلة على علم الباحث التي تدرس اثر تطبيق التقنيات المصرفية التكنولوجية الحديثة على مستوى الأداء المالي في جميع المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية.
2. ان التقنيات التكنلوجية التي تم اختبارها في هذه الدراسة تختلف عن التقنيات المستخدمة في كثير من الدراسات السابقة .
3. تمتاز الدراسة الحالية باختبار اثر تطبيق التقنيات المصرفية الحديثة على مستوى الأداء في البيئة المصرفية العراقية.
4. اعتمدت اغلب دراسات سابقة على الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات اما الدراسة الحالية فاعتمدت منهجا كميا قائما على البيانات الفعلية التاريخية للمصارف عينة البحث

الفصل الثاني

دور التقنيات التكنولوجية الحديثة في تقييم الاداء المالي للمصارف التجارية

المبحث الأول: التقنيات التكنلوجية الحديثة للخدمات المصرفية

المبحث الثاني: التقنيات التكنولوجية الحديثة ومؤشرات تقييم الأداء المالي المصرفي .

المبحث الثالث: تقييم الأداء المالي المصرفي .

الفصل الثاني / المبحث الأول

التقنيات التكنلوجية الحديثة والخدمات المصرفية

اولاً: التقنيات التكنلوجية المصرفية الحديثة

1. مفهوم التقنيات التكنلوجية المصرفية الحديثة

تعرف التقنيات بانها الطريقة العلمية لتحقيق هدف علمي (جمال،2000: 35) والتقنية بشكل عام هي الاستخدام المفيد لمختلف مجالات المعرفة اما التقنية المصرفية تعرف بانها استخدام التكنلوجيا وكل ما يتصل بالمكونات المادية وغير المادية للحاسبات الالية وشبكات اتصالاتها وقواعد بياناتها في المعاملات المالية للمصارف (طه،2007، 25)

اما التقنية الحديثة فيقصد بها انتقال الاموال بين الزبائن وتجار التجزئة والمصارف على شكل بيانات الكترونية اكثر من ان تكون تحويل مادي (العجارمة،2013: 179)

ان مصطلح التكنلوجيا (technology) مشتقة من كلمة اغريقية مؤلفة من مقطعين وهما (techno) وتعني مهارة فنية وكلمة (logy) ومعناها (دراسة) ومن ثم فأنها تصف عملية تنظيم المهارة الفنية ، كما عرفها الاغا بانها الفن و العلم المستخدم في انتاج السلع والخدمات وتوزيعها فالتكنلوجية تعد علماً لأنها تركز على الاساليب والابحاث والامور العلمية (السعيدي،2004 :11)

اما تكنلوجيا المعلومات فهي عبارة عن المكونات المادية والبرمجيات لأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات التي تعمل على استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها للمستخدم النهائي في الوقت والزمن المناسبين من اجل استخدامها في عملية اتخاذ القرارات الادارية (الشوابكة،2011: 169)

2. اهمية التقنيات التكنلوجية المصرفية الحديثة

ونظراً لازدياد حجم النشاط المصرفي وتوسيع رقعة انتشاره ، أولت ادارة المصارف اهتماماً متزايدا بإدخال المكننة في العمل المصرفي ليواكب التطور المتزايد في الخدمات المصرفية بتوفير أحدث الآلات واجهزة الحاسب المتطورة ، فالقطاع المصرفي يعد من أكثر القطاعات أهلية وقابلية للتكيفّ والتأقلم مع التطورات الحديثة بفضل مرونته وقدراته الخاصة ، على أساس أن القطاع المصرفي الجسر السائر للنشاطات الاقتصادية وحركة المال

والاستثمار وملزم بمواكبة سريعة وناشطة لحركة التطور ، ولا سيما في ظل الانفتاح العالمي الحاصل، الذي تتزايد وتيرته علىَ نحو متعاظم، مما يضع المصارف امام منافسة محمومة ويفرض عليها تهديدات ليس بمقدورها مواجهتها بغير سلاح التحديث واستعمال التقنيات المتطورة التي تستعملها مصارف الدول المتقدمة (الربيعي ،25:1998).

إن استعمال التقنيات في العمل المصرفي أمر لا بد منه من اجل التكيفّ مع معطيات التطور ولضمان بقاء المصرف واستمراره مع تأكيد أن المبالغة في ذلك ليست في صالح المصرف، فالزبون بحاجة دائمة الى الشعور باللمسات البشرية، ولقد كشف الواقع العلمي على أن الكفاءة في أداء الخدمات المصرفية المختلفة تتوقف أساساً على كفاءة العاملين والتي يتوقف بدورها على حسن اختيارهم وتدريبهم واثارة دوافعهم مما يتطلب ايجاد الاستراتيجية المناسبة بينها بغية تحقيق هدف المصرف في القدرة على المنافسة (بن مبارك 1997: 34-35)

3. مكونات التقنيات المصرفية الحديثة

يتمركز التطور الالكتروني في الصيرفة على التغييرات التي تحصل في توزيع قنوات المؤسسات المالية وانتشارها، وأن ظهور قنوات التوزيع والانتشار الإلكتروني الحديثة يعدّ الأساس، نتيجة التطور في مفهوم المال،

إن الخطوة الاولى في هذا الانقلاب الالكتروني الحاصل هو خزن معلومات في المؤسسات المالية بوساطة استخدام الكومبيوتر،(Hassam Kaif ,2013).

3. 1- التكنلوجيا Technology

تعرف التكنولوجيا بأنها مجموع التقنيات والمهارات والأساليب والعمليات المستخدمة في إنتاج البضائع أو الخدمات أو في تحقيق الأهداف، مثل البحث العلمي. يمكن أن تكون التكنولوجيا هي المعرفة بالتقنيات والعمليات وما شابه ذلك، أو يمكن تضمينها في الآلات للسماح بالتشغيل دون معرفة تفصيلية لأعمالها (اللامي والبياتي ،2010: 16)

3.2-المكونات المادية Hardware

ان المكونات المادية تشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وخزنها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين ، كما انها تتضمن الحاسبة وما يربطها من اجهزة التي تظم وحدة المعالجة المركزية ووحدات الادخال ووحدات الاخرج ووحدة الذاكرة الرئيسية وغيرها وتسمى بالمكونات المادية (محمد رضا،2013: 93)

ويشير(توربان وآخرون،165:2000) إلى أن الحواسب من الممكن أن تكون على أنواع ثلاثة ،الأول هي الحاسوب الرئيس (mainframe) الذي يتولى عملية المعالجة بينما يعمل المستخدمون على طرفيات سلبية (passive terminals)(وهي عبارة عن اجهزة أشبه شكلاً بالات الطابعة وكانت تطبع المخرجات او البيانات على ورق) والتي كانت سائدة حتى منتصف الثمانينات ،ثم استبدلت بحواسب شخصية (P.C) personal computer) كطرفيات ذكية (smart terminals) (وهي اظهار البيانات على الشاشة للوصول الى حاسوب بعيد)مع الحاسوب الرئيس، أما الثاني، فهو الحاسوب الشخصي(.P.C) والذي يشكل الكيان الصلب، وفي الحالة الطبيعية يتم ربطها مع بعضها بواسطة شبكات الكترونية (electronic networks) وهي شائعة في المصارف ذات الحجم الصغير والمتوسط ، أما الثالثة فهي الجمع بين الحالتين لتكون المعالجة موزعة (distributed) بين عدد من الحواسب ، سواء كانت من النوع الأول أو الثاني أو خليط بينهما ، مما يوفر مرونة اكبر، وهذه تستخدم من قبل الشركات المتوسطة والكبيرة، في الوقت الذي يرى فيه (Laudon & Laudon,2003:179) أن الكيان الصلب المعاصر يتألف من ستة مكونات هي:

1- وحدة المعالجة المركزية (CPU): التي تعالج البيانات وتسيطر على باقي أجزاء الكومبيوتر،

2- الخزن الأولي الذي يخزن البيانات والتعليمات والبرامج خلال عملية المعالجة ،

3- الخزن الثانوي الذي يخزن البيانات والبرامج عندما لا تكون في حالة معالجة ،

4- أدوات الإدخال التي تحول البيانات والتعليمات للمعالجة في الحاسوب،

5- وسائل الإخراج والتي تمثل البيانات بصيغ يفهمها الأفراد،

6- أدوات الاتصالات التي تسيطر على مرور المعلومات ، وعلى نفس المنحى يسير كل من (Haag&Keen,1996:324) فيصفان الكيان الصلب بالمكونات المادية لنظام تقانة المعلومات المتضمن

أدوات الإدخال ،أدوات الإخراج ،أدوات الخزن ، وحدة المعالجة المركزية ،أدوات الاتصال ،ويراها (Boddy et al,2002:10)عبارة عن خمسة مكونات هي :

1- وسائل الإدخال(Input devices) وتتضمن لوحة المفاتيح ،الفأرة ،لاقطة الصوت، الكاميرا ، وغيرها من الأدوات .
2- وحدة المعالجة المركزية (Central Processing Unit CPU) إذ تعالج البيانات وتسيطر على نظام الحاسوب .
3- وسائل الخزن (Storage devices)مثل الخزن الأولي الداخلي الخزن الثانوي كالأقراص والأشرطة الممغنطة ، الأقراص الضوئية .
4- وسائل الإخراج (output devices) مثل الطابعات ،الشاشات ،وسائل الإخراج الصوتي .
5- وسائل الاتصالات (Communication devices) وتستخدم لربط الحواسب مع بعضها بعض .

3.3-البرمجيات Software

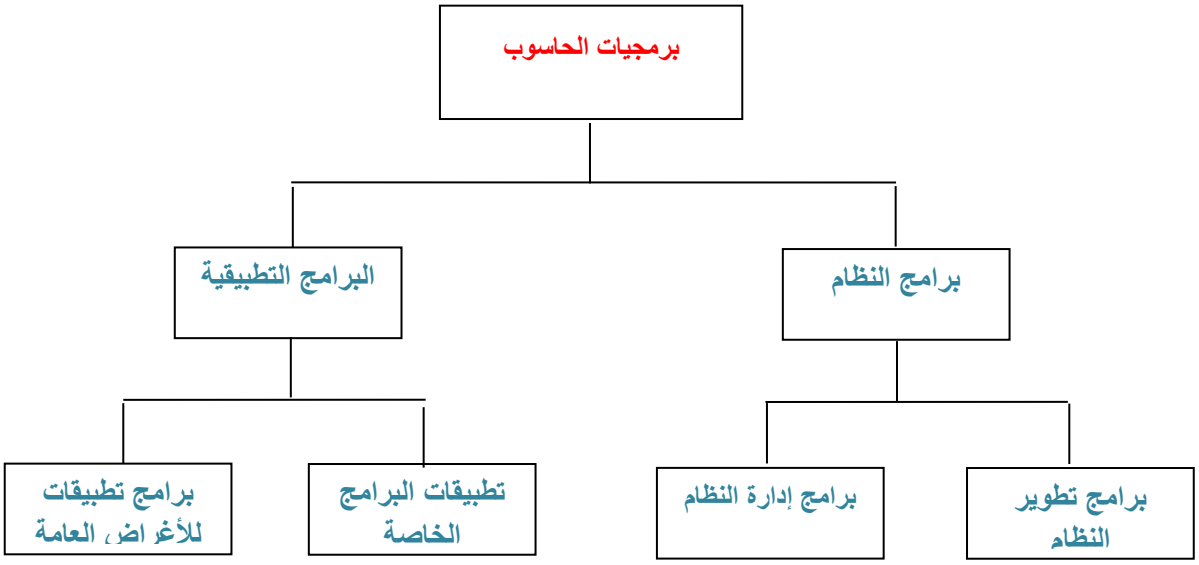
هي الإرشادات والتعليمات المكتوبة بلغة خاصة يفهمها الحاسوب ،وتتضمن نوعين رئيسين من البرامج هما برامج النظام اللازمة لتشغيل الكيان الصلب ، وبرامج التطبيقات التي يتعامل معها المستخدم النهائي (Boddy et al,2002:10).

ويعرفها (الكساسبة،2014: 62) بانها مجموعة مفصلة من التعليمات والاوامر المعدة من قبل الافراد (المبرمج) والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة

وينظر (Alter,2002:350)إلى البرمجيات بكونها تتألف من تعليمات يتم ترميزها يضعها المبرمجون أو المستخدمون لأخبار نظام الحاسوب ماذا يعمل ، وان البرامج التطبيقية تحدد المهام التي على الحاسوب عملها ، وتوضح العملية من وجهة نظر المستخدم ،أما برامج النظام فتنجز الأعمال غير المرئية والتي تجعل برامج التطبيقات ممكنة التطبيق على الكيان الصلب ، فهي تسيطر على العمليات الداخلية لنظام الحاسوب ،وتخدم بوصفها وسيطاً بين البرامج التطبيقية والكيان الصلب ، وأشار(O'Brien,2000:96) إلى أن أنواع البرمجيات المستخدمة تعتمد أساسا على نوع الحاسوب والشبكات المستخدمة ،وعلى نوع المهام الخاصة التي يحاول

إنجازها المستخدم النهائي، ولكنها بصورة عامة يمكن تقسيمها على برامج التطبيقات التي تشمل كلا من تطبيقات البرامج للأغراض العامة ،وتطبيقات البرامج الخاصة ، وبرامج النظام التي تضم كلا من برامج تطوير النظام وبرامج إدارة النظام .والشكل (2)يوضح ذلك .

شكل (2): الأنواع الرئيسة لبرامج الحاسوب



Source: O`Brien, J.A., 2000

وبين (Laudon&Laudon,2003:190) أن برمجيات الحاسوب تتألف من تفاصيل لتعليمات مبرمجة تسيطر وتنسق محتويات عتاد الحاسوب في نظام المعلومات وأن برمجيات النظام هي مجموعة البرامج العامة التي تدير موارد الحاسوب ،كالمعالج المركزي ،ربط الاتصالات، والأدوات الخارجية الملحقة ،وان مبرمجي النظام هم من يصممون هذه البرامج ، أما برامج التطبيقات فهي برامج مكتوبة لتطبيقات خاصة لإنجاز مهام معينة من قبل المستخدمين النهائيين ،وان التطبيقات والمستخدم هي علاقة متداخلة .

ويرى (Gross, J. J. 2001:214) أن دور البرمجيات في دعم وتنسيق الوظائف الداخلية والمعرفة والفاعلية ،يعتمد على قابلية المنظمة بتعزيزها وتكامل الآليات التي تدعم تدفق النقل المحلي والعالمي للمعرفة ومستوى الفاعلية ،باعتبار أن تقانة المعلومات عنصر لا غنى عنه في الممارسات لإدارة المعرفة.

كما يشير(Cortada,1996:209) إلى ازدياد النظرة للبرمجيات على أساس كونها استثمارات متعددة القيمة تعود بالعوائد على الشركات لعدة سنوات ولفترة أطول من مدة عمل أجهزة الحاسوب ، ولهذا فالبرمجيات تمثل استثماراً رئيس ومهماً يستمر بدر الفوائد سنة بعد أخرى .

3.4-شبكات الاتصال Communication Networks

شبكات الاتصال هي الوسيلة التي يمكن بواسطتها تبادل البيانات ،المعلومات ،المعرفة، والبرمجيات بين الأفراد من خلال وسائل معينة لتقانة المعلومات وضمن شبكات مختلفة بعضها يعمل على نطاق محدود وبعضها الأخر يغطي مساحات جغرافية واسعة ،كما يمكن حصر تبادل البيانات والمعلومات على نطاق محدود بين الأفراد أو جعلها في متناول الجميع (القواسمي،2015: 25).

يرى كل من (Haag&Keen,1996: 70) أن شبكات الاتصال عبارة عن مجموعة منسقة من مكونات تقانة المعلومات تدعم مجموعة أفراد يعملون معا، بضمنها المشاركة بالبرمجيات ،عتاد الحاسوب ،المعلومات ،والاتصال مع بعضهم بعض،

أما (Laudon&Laudon,2003:251) فيعبر عن نظام الاتصال بأنه مجموعة متناسقة لعتاد الحاسوب والبرمجيات مرتبة لنقل المعلومات من موقع لأخر، وهو ينقل النصوص ،الرسوم، الصوت، الصور، ومعلومات الفيديو، ويتكون من مكونات أساسية هي:

1- الحواسب لمعالجة المعلومات.
2- الطرفيات والمتمثلة بأدوات الإدخال والإخراج لاستلام وإرسال البيانات .
3- قنوات الاتصال التي بواسطتها يتم نقل البيانات بأشكالها المتنوعة- السالفة الذكر-بين الطرفيات ،عن طريق أوساط متعددة كخطوط الهاتف الأرضي، الهاتف الخلوي ،والألياف الضوئية .
4- معالجات الاتصالات كالمودم(Modem)والذي يعطي دعماً لوظائف نقل واستلام البيانات.
5- برمجيات الاتصالات والتي تسيطر على فعاليات الإدخال والإخراج وتدير وظائف اخرى لشبكات الاتصال.

في حين أشار(Boddy et al,2002:11) إلى أن شبكات الاتصال هي مجموعة من الحاسبات المتصلة المرتبطة مع بعضها لنقل البيانات ، وان بعض هذه الشبكات هي شبكات محلية Local Area ((LAN) Networks) تختص ببناية واحدة ، وبعضها الاخر شبكات واسعة (Wide Area Networks(WAN) تغطي

مساحات شاسعة ، وبهذا الصدد يشير الى الانترنيت (Internet) الذي يربط عدداً كبيراً من الحاسبات حول العالم مع بعضها بعض ، والذي حصلت فيه تطورات هائلة تمثلت بالشبكة العنكبوتية العالمية ،

(World Wide Web WWW)التي تسمح للمستخدم استخدام النص الفائق (Hypertext)، ويشير (O`Brien, 2000:143) إلى الأنترانت (Intranet) بانه شبكة داخلية مصممة لتكون مفتوحة ولكن مؤقتة، إذ تزود برامجها سهولة الوصول من قبل المستخدمين النهائيين ،ويذكر (Alter, 2002:197) أن بناء الأنترنيت يعطي صورة عن إدارة المعرفة من خلال نقل المعرفة الظاهرية أو التي تم ترميزها. ويبين كل من (Laudon&Laudon, 2003:326) أن الأنترنيت الشامل يساعد في نشر المعلومات ، المشاركة بأفضل التطبيقات ، الاتصالات ، إدارة البحث ، والتعاون بطرق لم تكن موجودة سابقا. أما الاكسترانيت (Extranet) فهو شبكة تعاونية مغلقة تستخدم الانترنيت لربط الأعمال مع المجهزين الخاصين ،الزبائن ، والشركاء التجاريين.

ويمكن ربط الاكسترانيت مع أعمال الأنترنيت و يمكن الوصول للمعلومات من خلال كلمة سر في النظام ، ويذكر (O`Brien, 2000:147) أنواع أخرى من الشبكات تستخدمها الشركات :

- الشبكة الخاصة الحيوية Virtual Private Network (VPN) : وهي شبكة مؤمنة تستخدم الانترنيت كشبكة رئيسة ، وتعتمد على جدران النار (Fire Walls) ، وصور أخرى للحماية في ربط للأنترنيت فيكون الأنترنيت مؤمن بين المنظمة وزبائنها ومجهزيها؛
- شبكات الزبون – الخادم (Client/Server Networks): في هذه الشبكة يكون حاسوب المستخدم (PC) هو الزبون ، ويكون مربوطاً بواسطة الشبكات المحلية (LAN) ويشارك معالجة التطبيقات مع خادم الشبكة (Server).
- الشبكة التنظيمية الداخلية (Interorgnizational Networks): وهي عبارة عن ربط الانترنيت الأكسترانيت ،والشبكات الأخرى مع بعضها . فيتم ربط مركز إدارة المنظمة ومواقع اخرى إلى شبكات الزبائن والمجهزين والشركات الأخرى . ومنها استخدام تبادل الالكتروني (EDI)، أو تطبيقات التجارة الالكترونية التي تعتمد على الشبكة العنكبوتية العالمية (WWW)، الانترنيت ،الأكسترانيت ،والشبكات التنظيمية المتداخلة مع المصارف ،الزبائن ،والمجهزين ،ويقول (محمد رضا،2013: 94) من خلال بحثهم الذي شمل عدة مدراء تنفيذيين، إن الطرفيات المرتبطة بشبكات الاتصال مكنت هؤلاء من الحصول على معلومات أعطتهم القابلية على فهم أعمالهم بتفاصيلها الدقيقة ، وإن ذلك زاد من كفاءتهم الإدارية والرقابية في شركاتهم، وقد احتلت المصارف

الصدارة في مجال شبكات الاتصال بسبب كونها سباقة في مجال تقانة المعلومات بسبب احتياجها لهذه التقانة التي تعتمد عليها في عملها اليومي، وفي هذا الصدد ووفقا لرأي (محمد رضا،2013: 98) فان عمل الشبكات في القطاع المصرفي يحتاج إلى ثلاث خطوات متسلسلة هي:

الخطوة الاولى: ربط الحاسبات داخل المصرف الواحد لنقل البيانات والمعلومات المتعلقة بمعالجة الحسابات والمدفوعات وغيرها ، ليتم بعدها الربط مع فروع المصرف بجعل الطرفيات في الفروع ويتم الدخول إليها بواسطة أرقام خاصة مشفرة.

الخطوة الثانية : يتم الربط بين شبكة المصرف وبين بعض المصارف والشركات التي تتعامل بشكل كبير مع المصرف.

الخطوة الثالثة : توسيع استخدام الطرفيات لتشمل الاستخدام العام ،كمكائن السحب الفوري للنقود على سبيل المثال.

واستكمالا واستمرار لما ورد أعلاه ، يرى (محمد رضا،2013: 99) أن على المصارف أن تعمل مع بعضها بعض ،وان يكون لديها تنسيق مشترك في الإجراءات الأساسية ،إذا أرادت أن تكون الشبكات وسيلة جيدة للتعاملات المالية فيما بينها، وهذا مسألة مهمة لذلك أكد(Fincham et al,1994:160) على إن التكامل عبر الشبكات يمكن المصارف من تطوير عملية الحصول على البيانات المدخلات على مستوى فروع المصرف للوصول إلى كامل الفروع الاخرى ،ويعني ايضا ان بيانات الفرع تصبح في متناول الفرع الرئيس يوما بيوم.

3.5-قاعدة البيانات Database

عبارة عن المستودع لمجموعة البيانات والمواضيع والملفات المنظمة والمترابطة مع بعضها، التي تصف عمليات المنظمة الحالية والسابقة ،وبالإمكان الرجوع اليها بسرعة عن طريق الحواسب المرتبطة بها بواسطة البرامج المختلفة ،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 ، كما تتضمن قاعدة البيانات مفردات بيانات مخزونة ومنظمة لأجل استرجاعها، (Boddy et al,2002:6).

ويراها (O`Brien,2000:171)بأنها مجموعة متكاملة من المواضيع أو البيانات المرتبطة مع بعضها بصورة منطقية، ويشير إليها (توربان وآخرون، 171:2000) على أنها بيانات مرتبة بشكل معين بحيث يسهل استرجاعها، ويعرفها (Alter,2002:137) بكونها تركيبية مهيكلة من البيانات المخزونة الكترونيا، يتم السيطرة

والوصول إليها من خلال الحواسب بالاعتماد على علاقات معرفة مسبقا ، وعبر عنها كل من (Haag&Keen,1996:148,158) بمجموعة الملفات المترابطة فيما بينها ، وذلك بتخزين جميع معلومات المنظمة في مكان واحد ، وتزويد المستخدمين ببرمجيات لاستخدامها في الوصول لأي من المعلومات المخزونة ،وهذا يجعل المعلومات مورداً مهماً للمنظمة ،ويؤمن سلامة المعلومات ،ويقلل الأفراط فيها، وينظر (Laudon&Laudon,2003:223) لقاعدة البيانات بانها مجموعة من البيانات المنظمة لخدمة عدة تطبيقات في الوقت نفسه ، عن طريق خزن وادارة البيانات ،ولهذا تظهر في مكان واحد ، ويرى كل من (O`Brien,2000:177-178)و(Alter,2002:138) أن هناك انواعاً لقواعد البيانات توجد في الشركات التي تعتمد في عملها على الحاسوب ،ومن تلك الانواع ما يأتي:

- قواعد بيانات العمليات التي تدعم عمليات المنظمة بأكملها، ومن أمثلتها ، قواعد عمليات المبادلات ، وقواعد بيانات الانتاج؛
- مخازن البيانات التي تخزن البيانات الحالية والسابقة الناتجة من قواعد بيانات العمليات ،والتي يستفاد منها المدراء والمستخدمون النهائيون من الاختصاصين بصيغ مختلفة بتحليلات الاعمال ، بحوث السوق ،ودعم القرار، وتقسم كذلك على البيانات التجارية التي تهتم كل واحدة بنوع خاص من البيانات ،كالمالية ،التسوق ،المبيعات ،الحسابات ،تقارير الادارة، الهندسة ،الموارد البشرية .
- تنقيب البيانات، وهي عملية البحث في قواعد البيانات عن النماذج التي تصف العلاقات في البيانات وتتنبأ بقيم وسلوك المستقبل، إذ يتم هنا معالجة بيانات مخزن البيانات لتحديد العوامل الرئيسة والاتجاهات بنمط تاريخي لفعاليات الأعمال ،وتساعد المدراء بعمل قرارات حول التغييرات الاستراتيجية للعمليات ، للحصول على الميزة التنافسية ؛
- قواعد البيانات الموزعة ، إذ تعمد بعض الشركات لتوزيع قسم أو بعض من قواعد بياناتها على شبكة الخدمة في مواقع مختلفة في الشبكة العالمية العنكبوتية ،أو الانترنيت، الاكسترانيت ،أو الشبكة الداخلية للمنظمة، وذلك لتحسين كفاءة قاعدة البيانات.
- قواعد البيانات الخارجية، إذ يمكن الحصول على البيانات من الشبكة العالمية العنكبوتية مجاناً أو مقابل أجور.

وعرف (Finchamb,et,al,1994:154) قاعدة البيانات بوصفها استقراء ، وجسم متكامل للبيانات، كما أكدوا على ان القطاع المصرفي بوصفه مستخدماً اساساً لقاعدة البيانات كان مؤثرا في وضع بدايات تطوير قاعدة البيانات وكثير من التقانات ذات العلاقة ، بضمنها ادوات الخزن الهائلة ،

شبكات الاتصال ، ومعمارية النظام ، بسبب معرفة المصارف بأن قاعدة البيانات تمثل المفتاح لكل الخدمات والعمليات المصرفية، (Neufeld,M., & Cornog,1996:183-190).

إن الكثير من المعلومات يتم عملها اليوم في المصارف عن طريق الحاسبات ، وكثير من القرارات يصعب عملها إذا لم تكن مخزونة في قاعدة البيانات ، كما يطرح ذلك (Cortada,1996:204)، ويضيف ان الكثير من الخدمات المصرفية لا يمكن عملها بدون حاسبات بوصفها طرفيات مرتبطة بقاعدة البيانات لان التطبيقات ذات الصفة تزداد باستمرار، كما ان الادارة تعتمد عليها في عمل الاستراتيجية العامة.

وقد اوضح(Neufeld&Cornog,1996:187) ان تجميع البيانات في قاعدة البيانات يجعل بالإمكان صيانتها واستخدامها وتغييرها، وضبط تكاليفها بطريقة مشابهة للأعمال الاخرى للمصرف، ولكنَ هناك امرين يجب اخذهما بعين الاعتبار هما:

1-يجب ان تدرك الادارة ان لديها عدداً كافياً من الحاسبات لمعالجة البيانات.

2-إن معالجة البيانات والتشارك بها وتنسيقها يحتاج الى برمجيات تعالج المعلومات بهدف تحسين نوعية المعلومات بدرجة تزيد عن كلفتها.

3.6-الافراد(People)

وهم الذين يقومون بأدارة وتشغيل تكنلوجية المعلومات سواء من هم اداريين او متخصصين اذ ان اهمية العنصر البشري الذي يقوم باستخدام تكنلوجية المعلومات تفوق اهمية المستلزمات المادية اذ ان اغلب حالات الفشل او النجاح في تطبيق تكنلوجية المعلومات يعزى للعنصر البشري (منيرة،2013: 36)

وتذكر (منيرة،2013: 74) ان الافراد هم العنصر المهم لتشغيل انظمة المعلومات وهم نوعين

- المستخدمون النهائيون Enduser : الذين يستخدمون انظمة المعلومات او المعلومات التي ينتجها النظام كالمحاسبين ، رجال الاعمال ، المهندسون ، الزبائن ، المدراء ،واغلبنا مستخدمون نهائيون
- اختصاصيو نظام المعلومات Isspecialists : وهم الذين يطورون ويشغلون نظام المعلومات كمحللي النظم والمبرمجين ومشغلي الحاسوب وغيرهم من الاختصاصيين في هذا المضمار وهناك الكثير من الاختصاصات في مجال الحاسوب ولكنة يشير الى ستة منها يعدها الاكثر أهمية وهي:

1- مشغلو الحاسوب Computer Ooerators: إذ يشغلون الاجهزة المادية لنظام تقانة المعلومات (الكيان الصلب) .

2- الفنيون والمصممون للكيان الصلب Hardware Designers & Technician: هم من يصمم ويحافظ على الكيان الصلب، ووظيفتهم تصميم الحواسب (PC) ووحدة المعالجة المركزية (CPU) وإصلاح الطابعات عند الضرورة .

3- مبرمجو التطبيقات Application Programmers:يكتبون الرموز للبرامج التطبيقية ، مثل برمجيات الحاسبة ، برامج لمبادلات المصارف مثل ATM وهكذا .

4- مبرمجو برامج النظامSystem Programmers:وهم المتعاملون مع البرامج التي تشغل الحاسبة مثل برامج DOS, Window،وانظمة عمل الحاسوب الرئيس (mainframe) وهكذا .

5- محللو النظامSystem Analysts :مسؤولون عن تحديد ما يعمله النظام، فهم يعملون مع المستخدمين (end user) لتحديد مايتطلبه العمل ويكتبون المواصفات الرسمية التي على المبرمجين إتباعها في كتابة الرموز (cods) .

6- اختصاصيو قواعد البيانات Data Specialists:يعمل هؤلاء الاختصاصيون على تطوير ، مراقبة ، وصيانة قواعد البيانات وانظمة إدارة قواعد البيانات ، ويحددون اية معلومات يجب تخزينها في قواعد البيانات ، ونوع قواعد البيانات التي تنفذ، والبرمجيات المطلوبة لأنظمة إدارة قواعد البيانات .

ويشير كل من (Laudon&Laudon,2003:321)،(O`Brien,2000:8)الى عمال المعرفة (knowledge workers) بوصفهم مستخدمين نهائيين عاملين في حقل الحاسوب في الشركات إذ يشكلون الغالبية من العاملين في الحقل ، وهؤلاء يعتمدون على انظمة المكتب ، مثلا معالج النصوص(word processor) والبريد الصوتي (voice mail) وغيرها، ويحتاجون انظمة عمل متخصصة ، وان عملهم بالدرجة الاولى هو خلق معلومات ومعرفة جديدة وبالتالي يجعلون المنظمة مواكبة للتطور ، ويخدمون كمستشارين في وظائفهم، وكوكلاء للتغيير، وينظر اليهم (Barquin,2001:138) بوصفهم الافراد الذين يجب ان يحدثوا باستمرار الصلة بين المعرفة ووظائفها.

ثانياً : تقنيات الخدمات المصرفية

ان تطور نشاطات المصارف في السنوات الأخيرة بفضل التقدم العلمي والتكنولوجي السريع الذي يشهده العالم اليوم، شجع المؤسسات المصرفية في الأخذ بمبدأ تعدد الخدمات التي تقدمها للزبائن، بعد أن كانت خدماتها تقليدية متمثلة بقبول الودائع ومنح القروض، ومن هنا ظهرت خدمات مصرفية حديثة ومتطورة ترتب عليها تطور هائل في نظم العمل وأساليبه لتواجه التنوع الكبير في الخدمات المقدمة للزبائن، ونتيجة لكل ذلك توسعت المصارف في الاعتماد على الأجهزة والحاسبات الالكترونية وشبكة الاتصالات العالمية (الانترنت) بهدف تحقيق أفضل خدمة ممكنة للمساعدة في اتخاذ القرارات عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها وتبويبها واستخدام برامج متخصصة، فأصبح التحدي الحقيقي للمصارف يتمثل بإيجاد مجموعة من الخدمات التي تلبي احتياجات الزبائن ورغباتهم وتفوق توقعاتهم بوصفهم نقطة البدء في العمل المصرفي، وقد ساعد على ذلك التطور التكنولوجي الذي حققته نظم المعلومات المصرفية (طالب، 2003: 45-44).

ومن جانب أخر فقد كشف الواقع العملي إن الكفاءة في أداء الخدمات المصرفية المختلفة تتوقف أساساً على كفاءة العاملين، التي تتوقف بدورها على حسن اختيارهم وتدريبهم وإثارة دوافعهم مما يتطلب إيجاد الاستراتيجية المناسبة التي تحقق هدف المصرف في القدرة على المنافسة (هندي، 169:1997)،

ومن أجل ذلك فقد ظهرت مجالات (تطبيقات) متعددة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية ورفع كفاءتها، نذكر أهمها :

1. **البطاقات البلاستيكية Plastic Cards**: وقد تعددت أنواع البطاقات منها :

أ – بطاقات الائتمان Credit Card

وهي بطاقة بلاستيكية أو معدنية ممغنطة يكتب عليها اسم حاملها والتاريخ الذي صدرت فيه ، وتاريخ نفاذ صلاحيتها ورقم سري لا يعرفه إلاّ الشخص الذي يمتلكها ، ، واشهر أنواعها (Visa Card) ويقدر عدد البطاقات المصرفية المتداولة في الولايات المتحدة بحوالي 310 مليون بطاقة ويلاحظ ان أول بطاقة مستخدمة ظهرت عام 1915 ،في الولايات المتحدة وبعدها انتشرت في عدد من البنوك والمصارف التي أصدرت بطاقات مماثلة لها(سفر،2008: 88).

ب – بطاقة الدفع Debit Card

بطاقة ممغنطة تميز صاحبها من غيره عن طريق تحديد اسمه، ورقمه السري، ومدّة صلاحيتها للاستخدام، (البكري،2001: 30)، وهي على نوعين(Online) تحول الأموال في يوم الشراء نفسه والآخر (Offline) وهناك أكثر من مليون بطاقة في الولايات المتحدة(Chaffey, 2000: 338) وبعض البنوك حددت السحب بهذه البطاقة بحدود نهاية حساب أو رصيد الزبون تجنباً لأي مخاطر و هناك الكثير من الفروق الجوهرية بين بطاقة الائتمان وبطاقة مسبقة الدفع، من أهم هذه الفروق هي كالآتي (Bonza,2010:17):

ت	البيان	بطاقة الائتمان	بطاقة الدفع
1	الرصيد المتاح	الرصيد يكون حسب المبلغ المودع داخل البطاقة حسب رغبة الزبون لا يمكن سحب أي مبلغ أو القيام بأي عملية شراء بقيمة أكبر من المبلغ المتواجد داخل البطاقة	الرصيد يكون قرض يقدمه المصرف للزبون ، ويكون قصير الأجل عملية سحب أو شراء أي منتج أو دفع فواتير، فالزبون ملزم أن يقوم بدفع المبلغ للمصرف مع فائدة بسيطة
2	فترة السماح	وتسمى بفترة الإعفاء من الفوائد ان المصرف يوفر مبلغ كقرض لا يتم فرض أي نسبة فوائد على المبلغ في فترة زمنية معينة	لا توجد هذه الميزة
3	معدل الفائدة او نسبة الربح	تبدأ حساب نسبة الربح ومعدل الفائدة بعد نهاية فترة السماح، ويتم احتساب المعدل على أساس إجمالي المبلغ المستحق.	لا توجد هذه الميزة
4	السحب النقدي	السحب يكون مكلف جدا على الزبون، فسحب أي مبلغ يتم وضع عليه معدل فائدة عالية على حسب المبلغ المسحوب، هذا بالإضافة إلى الرسوم الخاصة بالسحب النقدي	يمكن سحب أي مبلغ حسب القيمة المتواجدة في البطاقة، ويكون هناك تغطية له يمكن وضع بالتأكيد رسوم عند سحب المبلغ.
5	الرسوم السنوية	قد تكون مجانا وذلك يعود حسب مميزات البطاقة وحسب المصرف المقدم لها	ينطبق عليها الأمر في حالة التجديد أو مبلغ بسيط في إصدار البطاقة لأول مرة.

ج – البطاقة الائتمانية المضمونة Secured Credit Card

وهي بطاقة أساسية مضمونة (بودائع توفير ذات فوائد) إذ تستعمل لضمان خط الائتمان الذي توفره البطاقة للزبون، وتتاح هذه البطاقة للأفراد غير المؤهلين في الحصول على بطاقة الائتمان التقليدية وهناك حوالي مليون بطاقة منها في الولايات المتحدة (Bonza, 2010:18).

د – البطاقة الذكية Smart Card

نتيجة التطور المستمر في مجال تكنولوجيا المعلومات ظهر جيل جديد من البطاقات يسمى بـ (البطاقات الذكية) وهي رقائق الكترونية يخزن فيها ،جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، والعنوان، والمصرف المصدر لها، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتاريخه، تاريخ حياة الزبون المصرفية(رضوان، 1999: 54) وتعد جزءاً اساسياً من خدمات الدفع المستقبلية ويمكنها ان تحل محل رخصة القيادة، وبطاقة الهوية، وبطاقات الحسومات والبطاقة الصحية وبطاقة الهاتف (عبد الرحيم، 1997: 156) كما تحتوي البطاقة على شريط الكتر ومغناطيسي قابل للقراءة الكترونياً بواسطتها يتم تعديل الرصيد بعد كل مرة تستخدم هذه البطاقة أي يخفض خط الائتمان المتاح بمقدار المبلغ المتعامل به عن طريق ذاكرة البطاقة (اللوزي، 169:2000).

هـ – بطاقات المحلات التجارية In – store card

تصدر هذه البطاقة من باعة المفرد أو الشركات الخدمية والسلعية على ان تستخدم في أسواق هؤلاء الباعة لغرض الحصول على سلع أو خدمات ويتم الدفع على وفق صيغ متعددة هي (نصف شهرية والتسديد الكامل للمبلغ يكون نهاية كل شهر دون ائتمان أضافي، أو يقوم الزبون بالدفع الكامل أو الدفع الشهري للمنظمة على أساس تكلفة(السلعة / الخدمة) (طالب,45:2003).

و – البطاقات الذهبية أو الفضية Golden or Silver Card

يمنح المصرف هذه البطاقات للأشخاص الذين يبلغ حجم تعاملهم مع المصرف الى مقدار متميزٍ، لتسهيل حصولهم على خدمات المشتريات المختلفة، ويعفى حاملها من مشقة حمل مبالغ مالية كبيرة، فضلاً عن أنها تعرّف بشخصية الزبون ونشاطه مع المصرف (سفر، 2006 :41).

2. خدمة المصرف المنزلية Home Banking

للحصول على هذه الخدمة يستخدم الزبون جهاز الهاتف الذي يرتبط بالحاسوب المركزي للمصرف عن طريق استخدام الرقم السري الخاص بالزبون، ويحصل عليها وهو في منزله أو مكتبه عن طريق الحاسوب الشخصي المرتبط بالحاسوب المركزي للمصرف أو بوساطة شاشة التلفزيون بعد تحويلها الى محطة طرفية (طالب،46:2003)

3. التحويل الالكتروني للأموال Electronic Funds Transfer

يقوم على فكرة نقل من حساب الى آخر بطرق الكترونية دون الرجوع للأساليب التقليدية المستخدمة عند إتمام المعاملات المالية (البكري,23:2001) وهناك ثلاث صيغ هي :

أ – الصراف الآلي Automated Teller Machines (ATM)

وهي من الخدمات الالكترونية الحديثة التي تقدمها المصارف لزبائنها، وتعمل هذه المكائن على مدار 24 ساعة، كما أنّ مكائن الصراف الآلي (ATM) تستخدم في مجال واسع في الوقت الحاضر، وقد أحدثت هذه التكنولوجيا تطورات هائلة لتسهيل عملية السحب النقدي من لدن الزبائن عن طريق زيادة عدد مستخدمي هذه المكائن (ATM) التابعة للمصرف (الديوجي,9:2003).

ويمكن الحصول على الخدمة بوساطة أي جهاز من أجهزة (ATM) التابعة للمصرف، التي توضع في صالات خدمة الزبائن بالمصرف أو جدرانها الخارجية ومراكز التسوق، وتستخدم عن طريق إدخال بطاقة الكترونية، يحملها الزبون واستعمال الرقم السري الخاص به، وتستخدم في مجال السحب والإيداع وتحويل مبالغ من حساب الى حساب زبون آخر، وكذلك يمكن السحب من أرصدة حساباته في أي وقت يشاء (عبد القادر،2015: 200) وهناك نوعين من (ATM) :

الأول: يسمى(Online) ويرتبط مباشرة مع أجهزة الحاسب الالكتروني في المصرف ويتيح لمستخدميه السحب الفوري والإيداعات وطلب دفتر الشيكات ومعرفة تفاصيل الرصيد وإصدار كشف الرصيد.

الثاني: يسمى(Offline) لا يرتبط مع جهاز الحاسب الالكتروني ولا يتيح لمستخدميه إلاّ السحب الفوري والإيداعات وطلب دفتر الشيكات فقط.

ب – التحويل الالكتروني للأموال عند نقطة المبيعات Electronic Fund Transfer Of Point Of Sales

ويقوم على فكرة نقل الأموال المتمثلة بمبالغ السلع والخدمات التي يحصل عليها الزبون بوساطة البطاقة المطاطية من حساب الزبون الى المصرف الذي يقبل التعامل بهذه البطاقة. (طالب، 2003: 46).

ج – التبادل الالكتروني للبياناتElectronic Data Interchange (EDI)

تتيح تكنولوجيا المعلومات الحديثة تبادل البيانات بين الحاسبة المركزية للمصرف والحواسيب الفرعية المصغرة الموجودة في الفروع التابعة للمصرف، أو بين الحواسيب الموجودة بين المصارف الأخرى التي ترتبط معها بالأقمار الصناعية وشبكة الانترنت بالنحو الذي يتيح للمصرف والزبائن معاً للحصول على المعلومات المطلوبة بسهولة وبسرعة مناسبة (الطائي، 2000: 351)، أي تتم عملية الدفع الكترونيا بدون استخدام العنصر البشري ويتم نقل المعلومات المتعلقة بعملية الدفع الكترونيا مباشرة من البائع إلى المشتري من دون اللجوء إلى المستندات، لان ذلك لا يتطلب إعادة إدخال المعلومات من المستندات إلى الحاسوب لدى كل من البائع والمشتري ومن دون أخطاء أو تأخير(عبد القادر،2015: 99).

4. الفروع المؤتمتة بالكامل Full Automated Branches

وهي أحدث أشكال الخدمة المصرفية وتعتمد بشكل أساس على الأدوات التكنولوجية الحديثة، التي تقوم بتوفير تشكيلة من الخدمات المصرفية المباشرة التي تقوم بعمليات السحب والإيداع والاستفسار وغيرها (الطائي، 2000: 351) إذ يستخدمها الزبون بنفسه من دون تدخل أي موظف مصرفي، وقد يوجد موظف يقوم بإرشاد الزبائن عن كيفية استخدام المكائن والهدف من ذلك تخفيض تكاليف فروع المصرف وتطوير مراكز مصرفية خالية من الموظفين، وتوفير خدمات مصرفية متاحة على مدار الساعة (العلاق،1998:26)

5. التلفاز التفاعلي في تسويق الخدمات المصرفية

التلفاز الرقمي التفاعلي يعد واحداً من أحدث القنوات التي تمكن المصرف من الوصول الى زبائنها وعرض خدماتها عليهم من خلالها، فبعضهم اعتقد أن عام 2004 سيكون عام التلفزيون الرقمي وسيتفوق على الانترنت، ومن أهم العوامل التي ستسارع من وتيرة استخدام التلفزيون الرقمي من لدن الأفراد الإمكانيات الترفيهية التي يقدمها التلفزيون الرقمي التي قد يعجز الانترنت عن تقديمها (العلاق والساعد، 2003: 22).

6. خدمة المصرف الهاتفي Telephone Banking

وهي خدمة تقدمها المصارف لزبائنها عن طريق وجود شبكة اتصالات تسمح لزبائنها الاتصال بالمصرف بوساطة رقم مخصص ومرتبط بالحاسب المركزي للمصرف، وبعد ذلك يطلب من الزبون ان يدخل رقمه السري، فيدخل رقمه السري على جهاز الهاتف ، ثم يطلب منه إدخال رقم حسابه، ثم يسأل عن العملية المصرفية التي يريدها الزبون سواء كانت استفسار عن رصيده او استفسار عن سعر الصرف أو أي خدمة أخرى يطلبها الزبون (Mobebi & Hechter, 1993:34).

7. النقود الرقمية / النقود الالكترونية

تُعّرف النقود الرقمية بأنها مجموعة من البروتوكولات التي طورتها شركة (ديجي كاش) Diyi cash أو ما يسمى (أي كاش) E cash وبدأ استخدامه في هولندا عام 1994 ومع نهاية عام 1995 بدأ بنك مارك توين(Mark Twain Bank) في سانت لويس في إصدار نقود رقمية الكترونية بالدولار، كما بدأت شبكة (Event) الأوربية في فلندا إصدار النقود الالكترونية ،وثمة أمل في أن تحل النقود الرقمية محل ما يعرف بالمصروفات اليومية(Packet Money) (رضوان،65:1999).

والنقود الالكترونية ليس لها كيان مادي في أحد بنوك الأموال الرقمية بالاشتراك مع بنك حقيقي فالذي يحدث هو أن مستخدم شبكة الانترنت يقوم بتحميل العملات من المصرف الى محفظة رقمية(Didital Wallet)على سواقة قرص صلبة(Hard Disk) لآن هناك برامج كومبيوتر خاصة تعمل مع متصفح للشبكة وتتيح لمستخدم الشبكة سهولة دفع نقوده للتجار – وتتمثل المشكلة الرئيسة في هذا الخصوص انه لا يوجد سبيل لاستخدام النقود الرقمية في العالم الحقيقي، وان فكرة حمل سواقة أقراص صلبة والسير بها الى متجر ليست جذابة وهناك مشكلة أخرى تتمثل في خطورة وضع كل الأموال التي يمتلكها الفرد على سواقة أقراص صلبة فهذه فكرة مرعبة حتى وان كان هناك نظام كافٍ لأعداد نسخ من البيانات الموجودة على تلك الأقراص، وان الناس يخشون تبني هذا النوع من النظم

ومن اهم هذه النقود الرقمية هي عملة **Bitcoin** بشكل مبسط، فإن (بِتْكُويْن) هي عملة إلكترونية يمكن مقارنتها بالعملات الأخرى مثل الدولار أو اليورو، لكن مع عدة فوارق أساسية، من أبرزها أن هذه العملة هي عملة إلكترونية بشكل كامل تتداول عبر الإنترنت فقط من دون وجود فيزيائي لها، كما تختلف عن العملات

التقليدية بعدم وجود هيئة تنظيمية مركزية تقف خلفها، لكن يمكن استخدامها كأي عملة أخرى للشراء عبر الإنترنت أو حتى تحويلها إلى العملات التقليدية(Kossow ,N,& . Dykes, V. 2018:13) وتقسم علىَ نوعين:

- النقود الالكترونية البرمجية
- الشبكات الالكترونية

8. المصرف الناطـق

من الخدمات الجديدة التي يقدمها المصرف لزبائنه خدمة المصرف الناطق الذي يوفر الراحة للزبون عن طريق الهاتف، بحيث يمكن الاتصال بالمصرف ومن أي مكان في العالم ، وعلى مدار الساعة للاستفسار عن أرصدة حساباته ، ويجيب المصرف الناطق على جميع الاستفسارات والخدمات آلياً بوساطة استخدام جهاز الحاسوب والمبرمج باللغة العربية والإنكليزية، أي حسب اختيار الزبون(عبد الرحيم ، 1997: 83).

9. العمليات المصرفية باستعمال الانترنت

تعد العمليات المصرفية باستعمال الانترنت مثالاً آخر على الوسائل المتنامية في الأسواق العالمية، لما تحتويه من تكنولوجيا عالية تسهم لرفع مستوى الخدمة المصرفية، من أجل ذلك فإن شركة الخدمات المالية والمصرفية تعدُّ السباقة باستخدام تصفح الانترنت(AFS,surfer) لكي تقدمها لزبائنها ، ويزداد علىَ ذلك استخدام التشغيل الذاتي للمعلومات في مجال تقديم الخدمات المصرفية سواء كان للزبائن أو للمصرف نفسه ، لغرض الحصول على ما يحتاج إليه من معلومات لها علاقة بالسوق أو المنافسين وبما يسهم في تقديم الخدمة المصرفية المقدمة ورفع كفاءتها(البكري، 2001: 32).

إنّ التعامل عن طريق الانترنت أحدث تغيرات متعددة(الصطوف، 2003: 16) منها :

أ- تخفيض مرتفع في تكلفة العمليات المصرفية، و يصل هذا التخفيض الى حدود عشر الكلفة الأصلية.

ب- تسهيل التعامل وتقديم خدمات مختلفة ومتنوعة بما يزيل حواجز الحدود.

ت- زيادة التحديات المرتبطة بالأمن والحماية وسرية التعاملات.

ث- انخفاض درجة ارتباط الزبون بمصرفه وولائه له وأصبح التعامل الأساس وليس المصرف، بما يؤثر على العلاقات التاريخية بين المصرف وزبائنه . وتتمثل مزايا العمليات المصرفية الالكترونية(Lian, 1995:38) بالنحو الآتي :

أ- زيادة كفاءة إدارة المصارف.

ب- تقديم خدمات مصرفية جديدة.

ت- خفض تكاليف التشغيل بالمصارف بتكاليف إنجاز عمليات التجزئة محلياً ودولياً.

ث- إمكانية وصول المصارف الى قاعدة واسعة من الزبائن والمودعين والمقترضين وطالبي الخدمات المصرفية ومع وجود المزايا المتعددة التي يقدمها استخدام الانترنت في تسهيل الخدمات المصرفية، لكن عدداً من المشكلات الأمنية تعيق استعمال الانترنت في تنفيذ المعاملات المصرفية ومازالت هذه الخدمة لا تستعمل على نطاق المصارف في العراق مع وجود خدمات الانترنت فيه ويصاحب تقديم العمليات المصرفية الالكترونية مخاطر متعددة(Jaksic, & Marinc, 2019:17) منها:

1. **مخاطر التشغيل Risk Operational**

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظام او عدم ملاءمة تصميم النظام أو إنجاز العمل أو إهمال الصيانة وكذلك نتيجة سوء استخدام الزبائن، وذلك على النحو الآتي :

أ – عدم التأمين الكافي للنظام System Security

تنشأ المخاطر من إمكانية الاختراق غير المرخص له لنظام حسابات المصارف بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالزبائن واستغلالها سواء تم ذلك من خارج المصارف أو من لدن العاملين به مما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف ذلك الاختراق واعاقته.

ب – عدم ملاءمة تصميم النظام أو أنجاز العمل أو أعمال الصيانة ، تنشأ من إخفاق النظام أو عدم كفاءتها، بطيء الأداء Slow – Down .

ج – إساءة الاستخدام من الزبائن : ويرد ذلك نتيجة عدم احاطة الزبائن بإجراءات التأمين الوقائية

2. **مخاطر السمعة Risk Reputation**

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه المصرف، الأمر الذي قد يمتد الى التأثير في سمعة المصرف، نتيجة عدم قدرة المصرف على إدارة انظمته بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها.

3. المخاطر القانونية Legal Risks

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين او القواعد او الضوابط المقررة لاسيما تلك المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال، او نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الالكترونية، ومن ذلك عدم وضوح درجة توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام الوسائل الالكترونية، فضلاً عن عدد من المخاطر الاخرى كحالات السهو والخطأ من لدن الموظفين، حالات التزوير، حالات عدم الاستقرار والامن التي قد تتعرض له المصارف الضوابط القانونية للعمليات المصرفية الالكترونية.

بعد ما تم التطرق الى اهمية التقنيات المصرفية الحديثة وما هي مكونات التقنيات المصرفية الحديثة وما اهم تقنيات الخدمات المصرفية وما تمثله هذه التقنيات في تحسين وتطوير العمل المصرفي وابتكارها للخدمات المصرفية وما هي اهم المخاطر المحيطة بها، فلا بد من ان يكون هناك تقييم للأداء المصرفي وما مدى تحقيقها لمستويات اعلى لإشباع حاجات ورغبات الزبائن وهذا ما سيتم تناوله في المبحث الاحق .

الفصل الثاني / المبحث الثاني

التقنيات التكنولوجية الحديثة ومؤشرات تقييم الاداء المالي المصرفي

سعت المصارف العراقية الى استخدام تكنلوجيا المعلومات الحديثة في جوانب متعددة وصولاً الى تطوير الخدمات التي تقدمها وتنويعها وبما يتوافق مع رغبات الزبائن وبما يعزز ثقتهم ورضاهم عن تلك الخدمات .

لذا لابد من التعرف على مفهوم تكنلوجية المعلومات الحديثة وما هي اهم المؤشرات المالية وما هي اهم محددات المصرفية التي سيتم تناولها في هذا المبحث

1- مفهوم تكنلوجية المعلومات الحديثة

يتضمن مفهوم تكنلوجية المعلومات كل نظم وادوات الحاسوب التي تتعامل مع الاتساق الرمزية المعقدة من المعرفة او مع القدرات الادراكية الذهنية في حقول التعلم والذكاء وبذلك تشكل تكنلوجية المعلومات مظلة شاملة لكل العلاقات التكنلوجية بمعطيات الفكر الانساني من بيانات ، معلومات ومعرفة (الشوابكة،2011: 169)

وعرفها (Daft,2004: 285) بانها تتمثل بالقوة التي تساعد الشركات للحفاظ على اسبقيتها التنافسية ومواجهة المنافسة العالمية ، اذ تقوم بتوفير احتياجات ومتطلبات الزبائن بالسرعة والقيمة الملائمة .

وعرفها (القواسمي،2015: 16) بانها عبارة عن بيانات تمت معالجتها من اجل تحقيق هدف ما يقود الى اتخاذ قرار معين

وعرفها(مهدي،2006: 11) بانها وسائل الكترونية تستخدم لحفظ وتخزين كميات هائلة من المعلومات مع سرعة توزيع المعلومات عبر شبكات الاتصال

من هنا نلاحظ تباين بالآراء لتحديد مفهوم تكنلوجية المعلومات كلا حسب وجهات النظر وطبقا لاختصاصاتهم واتجاهاتهم الفكرية . ومن وجهة نظر الباحث يرى ان مفهوم تكنلوجية المعلومات بأنه ادوات او وسائل تساعد المصارف او المؤسسات على تحقيق اهدافها والحفاظ على مركزها من حلال المساهمة في تلبية متطلبات الزبائن بكفاءة وسرعة عالية.

ومن اهم الاسباب في استخدام تكنلوجية المعلومات الحديثة(منيرة،2013: 30)

أ- تعقيد بيئة الاعمال وتقلبها: ان البيئة التي تعمل في ظلها المصارف اصبحت اكثر تعقيدا وتقلباً فالتقدم في الاتصال والتكنلوجية خلق العديد من التغيرات فضلا عن التغيرات الاخرى

ب- المنافسة القوية والاقتصاد العالمي : ان التكنلوجية المتقدمة ادت الى حدة المنافسة العالمية ليس فقط في السعر وانما على الجودة ومستوى الخدمة وسرعة التسليم وتقديم الخدمات الى الزبائن

ت- المسؤولية الاجتماعية: التفاعل بين المصارف والمجتمع لا ينقطع وخاصة في الآونة الاخيرة اصبح اكثر ادراكاً لهذا التفاعل وأهميته من خلال دعم القرارات وتكافؤ الفرص وتحسين الخدمات

ث- توقعات الزبائن : اصبح الزبون اليوم اكثر دراية ومعرفة بالخدمات المتاحة وجودتها . لذا فالزبون يطلب معلومات اكثر تفصيلاً عن الخدمات التي يريدها

ج- تغيير هيكل الموارد :ان عامل المعلومات ادى الى زيادة اهمية تكنلوجية المعلومات .من خلال استخدام هذه التكنلوجية في معالجة المعلومات والاستفادة منها

ح- العولمة: تعد من اهم العوامل التي ادت الى زيادة اهمية تكنلوجية المعلومات التي اصبحت المحرك للمصارف من خلال استخدام الحاسبات الالية وتكنلوجية الاتصالات والثورة المعلوماتية

2- الأداء المالي في القطاع المصرفي

مفهوم الاداء المالي

يعرف الأداء المالي على أنه مدى مساهمة الأنشطة في خلق القيمة أو الفاعلية في استخدام الموارد المالية المتاحة، من خلال بلوغ الأهداف المالية بأقل التكاليف المالية(عبد الوهاب ورشيد،2014: 24).

من خلال هذا التعريف نرى أن الأهداف المالية المخطط لها لا تتحقق إلا بتكامل جميع الأنشطة داخل المصرف، وهذا يؤدي إلى الاستغلال الأمثل للموارد المالية المتاحة

كما يعرف كذلك على أنه مدى نجاح المصارف في استغلال كل الموارد المتاحة لديها من موارد مادية ومعنوية أفضل استغلال، وتحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة (عصام،2012: 61).

هنا يمكن القول بأن الأداء المالي لا يتحقق إلا من خلال استغلال المصرف لمواردها بصورة مثلى، وهذا يؤدي إلى تحقيق أهدافها المسطر لها من قبل الإدارة.

ويتمثل كذلك في قدرة المصارف على تحقيق أهدافها المالية وبأقل تكلفة ممكنة، أي تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة لتسديد ما عليها من التزامات وتحقيق معدل مردودية جيد بأقل تكلفة (رزيقة،2011: 8).

ومن هنا نلاحظ أن الأداء المالي يتمثل في قدرة المصرف على تخفيض تكاليفها و زيادة الإيرادات من أجل

.الوفاء بالتزاماته

ومن خلال ما سبق نستنتج بأن الأداء المالي هو آلية تمكن من فاعلية تعبئة واستخدام الوسائل المتاحة في المصرف بأحسن صورة، أي خفض التكاليف ورفع العوائد

يتكون الأداء التنظيمي (OP) من الأداء المالي (FP) والأداء غير المالي (NFP) الأول يشمل العائد على الاستثمار، ونمو الأرباح، ونمو المبيعات وزيادة حصة السوق(Chen,H.,Chiang,& Storey,2012:305) من ناحية أخرى ، يشير الثاني إلى زيادة رضا الزبائن وتحسين صورة الشركة، وزيادة قيمة العلامات التجارية وإنتاجية الموظفين (عادة ما يتم تقييم أداء البنوك من خلال النظر في المتغيرات، أي الفروع، الودائع، السلف، الاستثمارات، الانتشار، العبء، الأعمال، الأرباح التشغيلية، تكلفة الودائع، تكلفة الاقتراض، تكلفة الأموال، العائد على السلف، العائد على الاستثمارات، العائد على الأموال، صافي الربح، الانتشار، العبء و نفقات التشغيل والنشر القطاعي للائتمان (Sangmi,M.U. D,& Nazir, T2010:40-55) .

الهدف الرئيس للبنوك التجارية هو في الغالب الربح الذي تحققه، تهدف جميع الاستراتيجيات المصممة والأنشطة التي يتم تنفيذها إلى تحقيق هذا الهدف الرائع على الرغم من أن لديهم أهدافًا أخرى، هناك نسب مختلفة يمكن اعتمادها في قياس ربحية البنوك، منها العائد على الأصول ، وصافي هامش الفائدة ، والعائد على حقوق الملكية هي النسب الرئيسة (Murthy and Sree,2003:490).

كما ورد في دراسة (Alexandru et al,2008:804) من فحص العوامل التي يمكن أن تؤثر على البنوك التجارية باستخدام بيانات لوحة البنوك للفترة 2002-2013 باستخدام نموذج الانحدار ذي التأثير الثابت ROA و NIM التي تم استخدامها مقياساً للأداء .

استخدمت دراسة (Dawit 2016) أيضًا ROA (صافي الدخل بعد الضريبة إلى إجمالي أصولها) ، و ROE (صافي الدخل بعد الضرائب مقسومًا على إجمالي رأس مال حقوق الملكية) و NIM (دخل الفوائد) مطروحًا منه الفائدة المدفوعة على الأموال المقترضة (مصروفات الفوائد) مقسومًا على متوسط مبلغ الكسب من الأصول (القروض والسلف) كمتغيرات تابعة لقياس الأداء المالي للبنوك التجارية.

كما وصف (Aspal, & Dhawan, 2016:10) أن الربحية هي الطريقة الأكثر شيوعًا للنسب المالية التي تستخدم لقياس أداء البنوك، تمكن الربحية من تقييم مدى جودة أداء المصرف من حيث الربح، يتم قياسها في الغالب باستخدام العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، وصافي هامش الفائدة، وفقًا لدراسته ، يعكس

العائد على الأصول قدرة إدارة المصرف على جني الأرباح من أصول المصرف، يظهر الأرباح المتحققة من الأصول، كما يشير إلى مدى فعالية إدارة أصول المصرف في توليد الإيرادات، على الرغم من أنها قد تكون متحيزة بسبب الأنشطة خارج الميزانية العمومية، يمكن حسابها على النحو الآتي:

- العائد على الأصول = صافي الربح بعد الضريبة / إجمالي الأصول

المقياس الآخر للربحية هو ROE الذي يشير إلى الربحية لمساهمي الشركة بعد استيفاء جميع النفقات والضرائب، يمكن حسابها على النحو الآتي:

- العائد على حقوق الملكية = صافي الربح بعد الضريبة / حقوق المساهمين
- المقياس الأخير للأداء المالي للبنوك هو NIM وهو الفرق بين إيرادات الفوائد ومصروفات الفائدة كنسبة مئوية من إجمالي القروض والسلف ومنها الودائع لدى المصارف الأجنبية وأذون الخزانة والاستثمارات الأخرى، يمكن حسابها NIM = (دخل الفوائد – مصروفات الفائدة) / إجمالي الاستثمارات.

3- مؤشرات الأداء المالي المصرفي

وفي الفترة الأخيرة ، كان قياس الربحية المستمدة من استثمارات تكنولوجيا المعلومات مصدر قلق كبير للمديرين والباحثين (Liu et al2008:254) وإذ قدم (Brynjolfsson and Hit 1996) دليلًا على وجود علاقة إيجابية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وأداء الأعمال ،وقارن بين المصارف الرائدة مع المصارف المختارة عن عمد والتي تضاهي أعلى المصارف من حيث الحجم والقطاع ، وقد تبين أنه كلما ارتفعت نسبة قدرة تكنولوجيا المعلومات ، يتم الحصول على عوائد أفضل ، والنتائج التي أكدها لاحقًا باحثون آخرون، (Chae , Koh, & Prybutok, 2014:326)، (Santhanam and Hartono2003:125).

ومع ذلك وعلى الرغم من أن الأدلة الحديثة تشير إلى وجود علاقة غير مهمة بين العلم والتكنولوجيا والابتكار والأداء المالي وغير المالي في المصارف الموجودة في البلدان المتقدمة حيث يوجد ارتباط عالي بين تكنولوجيا المعلومات والأعمال التجارية ، في سياق دولة ناشئة ، يمكن أن تستمر في كونها مصدرًا للميزة التنافسية (Liu et al 2008:290).

في هذه المجموعة من المعايير لقياس ربحية البنوك، هناك فرق شاسع بين مصطلح "الربح" و "الربحية". الربح :هو مصطلح كمي يتعامل مع الأرقام يمكن أن يفسر ببساطة على أنه الفرق بين إجمالي الإيرادات ناقص إجمالي نفقات الأعمال. تعظيم الربح هو من بين أعلى أولويات أي مصرف

بينما الربحية تشير إلى قدرة الشركة على استخدام مواردها لتوليد إيرادات تزيد عن نفقاتها. بعبارات بسيطة، هذه هي قدرة الشركة على توليد الأرباح من عملياتها، ويحسب عدد من النسب باستخدام أرقام أرباح مختلفة للسماح بإجراء مقارنات مع فترات سابقة وشركات أخرى مماثلة ولتيسير اتخاذ القرارات المالية (Gautami,&Kalyan,2018:77).

والاتي بعض مؤشرات الأداء المالي بشكل عام:

3.1-العائد على الأصول

نسبة عوائد الأصول هي صافي الدخل (الأرباح) التي يحققها المصرف على إجمالي أصوله (بما في ذلك الأصول الثابتة)، كلما ارتفعت نسبة متوسط أرباح الأصول كان ذلك أفضل فهو العائد الناتج على إجمالي الأصول، يعد العائد على الأصول أحد المعايير المهمة لقياس ربحية البنوك، تشير هذه النسبة إلى العائد بوصفه نسبة مئوية من إجمالي الأصول(Gautami, & Kalyan,2018:50).

وان صيغة حساب العائد على الأصول كالاتي :

العائد على الأصول= صافي الدخل / اجمالي الأصول

3.2-العائد على حقوق الملكية

يعد العائد على حقوق المساهمين أيضًا أحد المعايير المهمة لقياس ربحية البنوك، يقيس العائد على الأصول الربح بوصفه نسبة مئوية من إجمالي الأصول بينما يقيس العائد على حقوق الملكية الربح بوصفه نسبة مئوية من رأس مال البنوك، وصيغة حساب العائد على حقوق المساهمين هي كما يأتي.

العائد على حقوق المساهمين= صافي الدخل / صافي حقوق المساهمين

3.3-تكلفة الودائع

تشير نسبة تكلفة الودائع إلى التكلفة التي تكبدتها البنوك على فوائد الودائع على هذا النحو ، لا يوجد فرق شاسع بين البنوك المختلفة في هذه النسبة حيث يوجد تقريبًا نفس معدل الإيداع في جميع البنوك، يمكن أن

يكون الاختلاف في هذه النسبة بين البنوك بسبب حجم الأعمال التي يمتلكها كل بنك، وان الصيغة لحساب تكلفة نسبة الإيداع هي كما يأتي.

كلفة الودائع= الفوائد المدفوعة عن الودائع/ اجمالي الودائع × 100

3.4-تكلفة الاقتراض

تشير نسبة تكلفة الاقتراض إلى التكلفة التي تكبدتها البنوك عند الاقتراض، إذ تحتاج العديد من البنوك إلى الوقت للاعتماد على صندوق الاقتراض لتلبية المتطلبات النقدية، وتحسب النسبة لحساب تكلفة الاقتراض كما يأتي، يشمل إجمالي الاقتراض القروض المضمونة والقروض غير المضمونة.

كلفة الاقتراض= الفوائد المدفوعة عن الودائع/ اجمالي الاقتراض × 100

3.5-تكلفة التمويل

تشير نسبة تكلفة الصندوق إلى التكلفة الإجمالية التي تكبدتها الشركة لتحصيل الأموال إما عن طريق الإيداع أو من الاقتراض، الصيغة لحساب تكلفة الصندوق هي كما يأتي. لحساب هذا المعيار ، يشمل إجمالي الصندوق كلاً من الاقتراض والودائع المحصلة.

كلفة التمويل= الفوائد المدفوعة عن اجمالي التمويل/ اجمالي التمويل × 100

3.6-العائد على السلف

تشير نسبة العائد على السلف إلى الربح بوصفه نسبة مئوية من إجمالي السلفة، يوضح كفاءة البنوك من حيث الاستفادة من السلف التي تقدمها، الصيغة لحساب العائد مقدما هي كما يأتي:

العائد على السلف= صافي الدخل / اجمالي السلف

3.7-العائد على الاستثمار

تشير نسبة العائد على الاستثمار إلى الربح بوصفه نسبة مئوية من إجمالي الاستثمار، يظهر كفاءة الاستثمار للبنوك. صيغة حساب عائد الاستثمار كما هي.

العائد على الاستثمار= صافي الدخل / اجمالي الاستثمارات

وان المؤشرات المالية المستخدمة لتطبيق النموذج واحتساب قيم المؤشرات هي كالآتي:

1. **مؤشرات السيولة**

التي تقيس قدرة المصارف على الوفاء بالتزاماتها اليومية ولمواجهة كل طلبات السحب المفاجئة والعادية من الودائع والمؤشرات هي(Sarr and Lybek 2002:1066):

* النقدية إلى إجمالي الودائع.
* النقد والاستثمارات إلى إجمالي الودائع.

2. **مؤشرات الربحية**

التي تقيس مقدار الأرباح التي تحققها المصارف والمؤشرات هي(Erina and Lace 2013:27):

* 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(Fatima 2014:771):

* 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

(Kwak, Chung et al. 2006:651):

* الائتمان النقدي إلى إجمالي الودائع.
* الاستثمارات إلى إجمالي الودائع.

4- محددات الأداء المالي المصرفي

تشير الادبيات المحاسبية الى وجود المحددات التي يمكن ان تؤثر على مستوى الأداء المالي للقطاع المصرفي. طبقا ل (Assfaw ,2018) فان هنالك 5 محددات للأداء المالي المصرفي يمكن توضيحها بما يأتي:

4.1-كفاية راس المال

رأس المال هو أحد المحددات الهامة للأداء المالي للبنوك، يتم تقييمه من خلال نسبة الدين إلى حقوق الملكية ويشير إلى الرافعة المالية للبنك، لا يوجد معيار معياري لنسبة جودة الدين إلى حقوق الملكية في حالة البنوك التجارية، إذ تشتمل كفاية رأس المال على مكونات حاسمة مختلفة مثل نسبة كفاية رأس المال ، ونسبة حقوق الملكية ، وإجمالي السلف إلى إجمالي الأصول(Aspal, & Dhawan,2016:15)

قام (Chen, Chiang, & Storey, 2012:1165) أيضًا بقياسها باستخدام إجمالي رأس المال أو رأس مال المساهمين / إجمالي الأصول وكلما ارتفعت النسبة تشير إلى أن المصرف أفضل نسبيًا من البنوك الأخرى ذات النسبة المنخفضة، كما انعكس في هذه الدراسة بأن نسبة كفاية رأس المال ترتبط ارتباطًا إيجابيًا بالعائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية ودلالة إحصائية عند 10% وبالتالي فهذا يعني أن المصارف ذات رأس المال الأكبر لديها القدرة على نشر عملياتها التجارية من خلال تعزيز قدرتها على تحمل المخاطر وجذب التكلفة المنخفضة ، والتي بدورها ستعزز مركز السيولة لديها.

ولكن قام(Dawit ,2016:140) بتقييمه باستخدام إجمالي رأس المال لإجمالي الأصول وأظهر علاقة سلبية مع العائد على حقوق المساهمين في عينات البنوك التجارية الإثيوبية، وذلك لأنه عندما يتم تمويل أصول البنوك بشكل أكبر من خلال رأس المال في المقابل ، ينخفض الدخل المتوقع من كل سنت في حصة البنوك. له تأثير إيجابي ودلالة إحصائية على NIM مما يشير إلى أن المصرف الذي يتمتع بنسبة عالية من كفاية رأس المال يتمتع بأداء نهائي مرتفع (NIM).

4.2-جودة الأصول

تعد جودة الأصول جانبًا مهمًا لتقييم درجة القوة المالية للبنك ،الغرض الأساس من قياس جودة الأصول هو تحديد تكوين الأصول غير العاملة (NPAs) بوصفه نسبة مئوية من إجمالي الأصول، وبالتالي فإن أدنى قرض متعثر يُظهر سلامة محفظة الأصول في البنوك، وكلما انخفضت النسبة

كـان أداء المصـرف أفضـل أنهـا طريقـة لقيـاس الأداء المـالي للبنـوك باسـتخدام الأصـول غيـر العاملـة / صـافي السـلف (الأقـل كـان أفضـل) والسـلف المعياريـة صـافي إجمـالي السـلف وإجمـالي NPAs/ إجمـالي السلف (كلما كان ذلك أفضل) (Aspal, & Dhawan, 2016)

قام (Gupta, & Yadav, 2017:379)أيضًا بقياس جودة الأصول من حيث إجمالي الأصول غير العاملة للمؤسسة ونسبتها إلى إجمالي صافي الأصول: صافي NPA إلى صافي السلف، صافي NPA إلى صافي الأصول واستثمار المالكين الإجمالي إلى إجمالي الأصول.

بالإضافة إلى ذلك ، قام (Aspal, & Dhawan, 2016) بقياسه من خلال نسبة مخصصات القرض إلى إجمالي القرض المقدم ، وكلما انخفض مخصص خسارة القرض إلى إجمالي نسبة القرض يشير إلى أن جودة أصول المصرف أفضل نسبيًا من البنوك الأخرى ، فإن جودة الأصول لها علاقة إيجابية بالعائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول.

ذكر(Tadio ,2016) أن الهدف الأساس لقياس جودة الأصول هو التأكد من مكون الأصول غير العاملة بوصفه نسبة مئوية من إجمالي الأصول حيث قام بقياسها من خلال إجمالي القروض والسلف إلى إجمالي الأصول (القروض والسلف / إجمالي الأصول) وإجمالي الاستثمارات إلى إجمالي الأصول ،(إجمالي الاستثمار / إجمالي الأصول).

تقوم جودة الأصول بتقييم المخاطر المرتبطة بمحفظة أصول المصرف ، أي جودة القروض الصادرة عن المصرف. سيتم قياس جودة أصول البنوك باستخدام احتياطي القرض (المخصص) إلى إجمالي نسب القروض ، وفقًا لدراسة (Ermias ,2016) ، فإن جودة الأصول لها تأثير سلبي ولكن مهم من الناحية الإحصائية على ربحية المصرف (ROA)، وهذا يعني أن الإدارة يمكن أن تعزز ربحيتها من خلال مراقبة الحالة الصحية لأصولها (القروض والسلف) بعناية.

قام (Iheanyi, & Sotonye ,2017) بقياسه من خلال القروض المتعثرة إلى إجمالي القروض والنتيجة التي أشارت إلى أن لها تأثيراً سلبياً على العائد على الأصول مما يدل على أن المصرف الذي لديه قروض عالية الأداء المتعثر لديه أداء مالي منخفض (ROA) ويشير إلى أن البنوك التي لديها قروض عالية الأداء وغير عاملة ذات أداء مالي منخفض (ROE) ولها تأثير ضئيل ولكن سلبي على NIM مما يشير إلى أن مجموع القروض المصروفة صغير جدًا مع دخل الفوائد وفقًا للجدول الزمني في البنوك التجارية الإثيوبية إنه مشابه

لنتائج (Dawit, 2016) و (YIRGALEM, ANBERBER, GIRo, & DASGUPtA, 2015) مما يعني أن جودة الأصول لها تأثير سلبي على ربح المصرف هذا.

4.3-الكفاءة الإدارية

تعد الكفاءة الادارية طريقة أخرى لتحديد الرفاهية المالية للمصرف، ترتبط بقدرة الإدارة على استخدام مواردها بكفاءة، وتكثيف الدخل، وتخفيض تكاليف التشغيل التي يمكن قياسها من خلال العلاقات أو النسب المالية المختلفة، يتم استخدامه أيضًا لمعرفة ما إذا كان المصرف يعاني من نقص أو نقص في الموظفين نسبيًا، بالإضافة إلى ذلك ، يتحقق من كفاءة المصرف في تعظيم الأرباح لكل موظف، يتم قياسها أيضًا باستخدام إجمالي السلف / إجمالي الودائع ، إجمالي السلف وإجمالي الودائع/ عدد الموظفين والأرباح/ عدد الموظفين، على الرغم من عدم وجود معايير محددة لتقييم كفاءة الإدارة ، فإن نهج CAMEL هو نظام التقييم المصرفي الامريكي ليقدم تحليلاً لنقاط الضعف و القوة في المؤسسات المصرفية بما يؤدي الى دعم نظام الرقابة و التفتيش المصرفي ، و يتمثل تطبيق نظام التقييم المصرفي (CAMELS) في مجموعه من المؤشرات التي يتم من خلالها تحليل الاداء المالي للمصرف و معرفة درجة تصنيفه و فق تصنيفات نظام التقييم المصرفي بحيث يحدد لكل مكون تصنيف رقمي من 1 الى 5 التصنيف 1 الافضل و التصنيف 5 الادنى و يحدد التصنيف النهائي للمصرف استنادا الى تقييمات كل مكون من المكونات(Gupta, &Yadav,2017:387)

قاس(OLANREWAJU ,2016) كفاءة الإدارة من خلال إجمالي مصروفات الفائدة إلى إجمالي نسبة الودائع (مصروفات الفائدة / إجمالي الودائع) ، إجمالي القروض والسلف إلى إجمالي الودائع (القروض والسلف ، الودائع) والعائد على صافي القيمة (الربح بعد الضريبة / صافي)

كما وصف(OLANREWAJU, 2016) فإن نسبة كفاءة الإدارة هي أعلى متغير سلبي مع العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، تعد كفاءة الإدارة عنصرًا حيويًا آخر في نموذج CAMEL الذي يضمن بقاء المصرف ونموه، من أجل رؤية صورة أفضل في هذا الصدد ، يتم النظر في المصروفات غير المتعلقة بالفوائد إلى نسبة المصروفات الإجمالية ، إجمالي السلف إلى إجمالي نسبة الودائع ، وإيرادات الفوائد على نسب الأصول الإجمالية(Ermias, Brook, & Kannan,2016) كما يمكن قياسها من خلال إجمالي السلف إلى إجمالي الودائع وإيرادات الفوائد إلى إجمالي السلف ويمكن قياسها أيضًا من خلال نسبة إجمالي السلف إلى

إجمالي الودائع (TA / TD) التي تقيس كفاءة وقدرة إدارة المصرف في تحويل الودائع المتاحة لدى المصرف إلى سلف عالية الدخل بما في ذلك الذمم المدينة، (Aspal, & Dhawan,2016).

ترتبط الكفاءة الإدارية للبنوك بعلاقة إيجابية و ذات دلالة إحصائية مع ربحية البنوك كما هو موضح في دراسة (YIRGALEM,ANBERBER,GIRO,&DASGUPTA,2015)، على الرغم من استخدام الباحثين المختلفين لنسب مختلفة لقياسها ، إلا أن أهم طريقة للنسبة تستخدم كوكيل للإدارة الكفاءة هي نسبة المصروفات إلى الأصول، إذ ان نسبة مصاريف التشغيل إلى إجمالي الأصول يكون لها تأثير سلبي ، على أداء البنوك (Athanasoglou,&Staikouras,2006) ويشير هذا إلى استخدام أنواع مختلفة من النسب المالية لدراسة جودة أصول البنوك من قبل علماء مختلفين.

4.4-إدارة السيولة

السيولة للبنك هي جانب مهم يمثل قدرته في تلبية متطلباته المالية، إنه يحدد قدرة البنوك على الوفاء بالتزامات الودائع الخاصة بها بالأموال السائلة المتاحة، استخدم علماء مختلفون قياسات مختلفة في قياس نسب السيولة، على سبيل المثال ، قام كل من(OLANREWAJU, 2016) و (Ongore, & Kusa, 2013) و (Dawit,2016) بقياسها من خلال إجمالي القرض / إجمالي ودائع الزبائن ، وكلما ارتفعت هذه النسبة تشير إلى أن المصرف يتمتع بوضع سيولة أفضل نسبيًا من المصرف المنافس الآخر.

قام باحث آخر ((Ermias, Brook, & Kannan,2016) بقياس سيولة البنوك باستخدام الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول والأصول السائلة إلى إجمالي الودائع والأصول السائلة للودائع تحت الطلب.

قام (Gupta, & Yadav,2017) أيضًا بتقييم وضع السيولة للبنوك من خلال نسبة النقد إلى إجمالي الأصول، ونسبة إجمالي الأصول السائلة إلى إجمالي الودائع.

بالإضافة إلى ذلك، قام (YIRGALEM, ANBERBER, GIRo, & DASGUPtA, 2015)، بتقييم سيولة البنوك من خلال النسبة الحالية / النسبة السريعة والأصول السائلة إلى إجمالي الأصول، يتم تقييم السيولة أيضًا من خلال نسبة الأصول السائلة إلى الودائع (الأصول السائلة / إجمالي الودائع) ، والقروض إلى نسبة إجمالي الأصول ،(القروض / إجمالي الأصول) ونسبة القروض إلى الودائع (القروض / إجمالي الودائع) لكن النسب المالية الأكثر شيوعًا التي تعكس وضع السيولة للبنك وفقًا (OLANREWAJU, 2016) كما ورد في دراسة

(Ermias,Brook&Kannan,2016) هي ودائع الزبائن إلى إجمالي الأصول وإجمالي القروض لودائع الزبائن كما انعكس في دراسة(Tesfaye, Boulton & Dickenson, 2013) (OLANREWAJU,2016) فإن نسبة السيولة مرتبطة سلبًا بالعائد على الأصول، يتماشى هذا مع النتيجة التي وصفها (Dawit , 2016) والتي أشارت إلى وجود علاقة سلبية غير جوهرية بين إدارة السيولة والعائد على أصول البنوك التجارية الإثيوبية التي تم أخذ عينات منها ، ولكن هناك علاقة سلبية وهامة مع ROE ، ولها تأثير إيجابي وغير مهم من الناحية الإحصائية على هامش صافي الفائدة المحسوب لهذه البنوك العينة. ولقد حاول كل من:

(YIRGALEM, ANBERBER, GIRo & DASGUPtA, 2015) و(Ongore& Kusa, 2013) تصوير أن إدارة السيولة تمثلها نسبة السيولة التي لم يكن لها تأثير كبير على البنوك.

4.5-حجم المصرف

حجم المصرف هو محدد مهم للربحية، وهو لوغاريتم طبيعي لمجموع الأصول ،حيث يتم استخدامه لتقييم ما إذا كان حجم المصرف مرتبطًا بأدائه و تتمتع بعلاقة إيجابية مع العائد على الأصول التي يمكن اعتمادها لتلك الموجودة في الصناعة المصرفية الإثيوبية مع حجم المصرف الكبير الذي يحقق أداءً أفضل من البنوك الأصغر نظرًا لوجود وفورات الحجم وله تأثير إيجابي كبير على العائد على حقوق المساهمين وصندوق الاستثمار الوطني (Dawit, 2016) لكن (Tigist ,2014)و(Tesfaye, Boulton, & Dickenson,2013) يصورون حجم البنوك بأنه متغير ذو دلالة إحصائية يؤثر سلبا على أداء البنوك وهذا يعني أنه بسبب عدم الكفاءة الإدارية ، تواجه البنوك الكبيرة حالات عدم استقرار في الحجم مما يقلل من الأداء، هذه الدراسة مدعومة من قبل (Assfaw ,2018) التي كشفت أن حجم المصرف له تأثير سلبي وهام على الربحية من حيث العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية عند مستوى هام بنسبة 1% و 10% على التوالي مما يشير إلى أن البنوك الأكبر تميل إلى تحقيق أرباح أقل.

الفصل الثاني / المبحث الثالث

تقويم الأداء المالي المصرفي

اولا : مفهوم تقويم الأداء المالي المصرفي

يحتل تقويم الأداء مكانة متميزة على صعيد العملية الرقابية للوحدات الاقتصادية بصفة عامة، والمصارف التجارية بصفة خاصة انطلاقاً من خصوصيتها بوصفها مكاناً لالتقاء عرض الأموال والطلب عليها, فهي تعمل كأوعية تتجمع فيها المدخرات ومن ثم تتولى عملية ضخ هذه الأموال في شكل قروض واستثمارات، بذلك نجد مداخل التقويم المالي أكثر شيوعاً واستخداماً بحكم ما تتوفر من معلومات مالية تمثل جوهر العمل المصرفي.

ان توجه المصارف التجارية نحو ارضاء الزبون والعاملين والمجتمع يتطلب توفير معلومات غير مالية بالإضافة الى المعلومات المالية التي يوفرها مدخل التحليل بالنسب، حتى تتمكن المصارف من الموازنة بين اهتمامات الأطراف المختلفة، وهو ما يوفره مدخل أصحاب المصالح (Stakeholders) الذي يعمل على تحديد أكثر من مقياس لكل طرف من الأطراف المستفيدة (الكرخي،2010: 67).

1- مفهوم تقويم الاداء

يعد تقويم الأداء أداة رئيسة لازمة للأجراء الرقابي بالوحدة الاقتصادية من خلال الوقوف على النتائج المتحققة ومقارنتها بالأهداف المرسومة مسبقاً، إذ يمكن النظر الى مفهوم تقويم الأداء من جانبين (ديوان الرقابة المالية ، 1988 : 8):

أ. تقويم أداء جزئي يتناول بعض الجوانب في نشاط الوحدة حسب اهميتها النسبية أو مناطق الضعف أو أجزاء مختارة حسب الهدف من التقويم.

ب. تقويم شامل، يتناول مختلف اوجه النشاط وفعاليات الوحدة الاقتصادية ونظمها واجراءاتها وأساليبها.

إذ يرتبط الأول بالناحية الوظيفية ، ليشمل تقويم الأداء كل مركز من مراكز المسؤولية ضمن الوحدة الاقتصادية، سواء كان مركز كلفة أو مركز ربح أو مركز استثمار أو غير ذلك من مراكز الوحدة الاقتصادية،

في هذا الجانب ينظر الى تقويم الأداء بوصفه احد اشكال الوظيفة الرقابية، يركز على تحليل النتائج التي تم التوصل اليها بمختلف المستويات الادارية، لكون تقويم الأداء يمثل وسيلة لتتبع كيفية أداء الأعمال بكفاءة وفاعلية، بينما يرتبط الثاني بتقويم الأداء الكلي للوحدة الاقتصادية ، بهدف تحديد فاعلية تحقيق الأهداف على مستوى كل وحدة ،اذ تختلف وجهة نظر المحاسب من حيث المبادئ اللازم لتطبيقها ومن حيث المنهج الواجب

اتباعه، بحكم ان تقويم الأداء على مستوى الوحدة يتم باستخدام قائمتين متكاملتين هما قائمة الدخل وقائمة المركز المالي، وان الافصاح المحاسبي لنظام معلومات المحاسبة المالية يمثل جوهر عملية تقويم الأداء على مستوى الوحدة الاقتصادية(شعبان ،1994 : 36).

ويرى (Gerald,et al،1998:78) ان تقويم الأداء بجانبية له اهميته في ترشيد استخدام الموارد المالية والبشرية والمادية، بما يوفره من معلومات تمثل جوهر وأساس عملية اتخاذ القرارات،

2- أهمية تقويم الأداء بالجوانب الاتية (الحسيني ، 2000 : 233):

أ. يوفر تقويم الأداء مقياساً لمدى نجاح الوحدة الاقتصادية من خلال سعيها لمواصلة نشاطها بغية تحقيق أهدافها، فالنجاح مقياس مركب يجمع بين الفاعلية والكفاءة ومن ثم فهو اشمل من أي منهما في تعزيز أداء الوحدة الاقتصادية بمواصلة البقاء والاستمرار في العمل.

ب. تقويم الأداء يظهر مدى اسهام الوحدة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق اكبر قدر من الانتاج باقل التكاليف والتخلص من عوامل الهدر والضياع في الوقت والجهد والمال، مما يؤدي الى خفض أسعار المنتجات ومن ثم تنشيط القدرة الشرائية وزيادة الدخل القومي ، مما يعود على المجتمع والعامل والمستهلك بالفائدة.

ت. يوفر نظام تقويم الأداء معلومات لمختلف المستويات الادارية بالوحدة الاقتصادية لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستندة الى حقائق علمية وموضوعية فضلاً عن أهمية هذه المعلومات للأطراف الخارجية.

ث. يظهر تقويم الأداء التطور الذي حققته الوحدة في مسيرتها نحو الأفضل أو التحول نحو الأسوأ، وذلك عن طريق نتائج الأداء الفعلي زمانياً في الوحدة الاقتصادية من مدة لأخرى ومكانياً بالوحدات المتماثلة.

ج. يساعد على ايجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والادارات والوحدات المختلفة وهذا بدوره يدفع الوحدة لتحسين مستوى ادائها.

ح. يؤدي الى الكشف عن العناصر غير الكفوءة ووضعها ففي المواقع الأكثر انتاجية، وتحديد العناصر التي تحتاج الى دعم وتطوير من اجل النهوض بأدائها الى مستوى الأداء الطموح والاستغناء عن العناصر غير الكفوءة.

خ. يؤدي الى تحقيق الأهداف المحددة في الخطط والعمل على ايجاد نظام سليم وفعال للاتصالات والحوافز.

د.توضح عملية تقويم الأداء المركز الاستراتيجي للوحدات ضمن اطار البيئة القطاعية التي تعمل فيها، ومن ثم تحدد الاليات وحالات التغير المطلوبة لتحسين المركز الاستراتيجي لها.

ذ. تعكس عملية تقويم الأداء درجة المواءمة والانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعتمدة وعلاقتها بالبيئة التنافسية للوحدة الاقتصادية.

ثانيا : مداخل تقويم الأداء المصرفي

توجد عدة مداخل لتقويم أداء الوحدات الاقتصادية ،وهو ما سيتم تناوله وفق تبويب المداخل المالية ومداخل الفاعلية التنظيمية والمداخل العامة(هندي،1997: 86)..

أ. المداخل المالية

يمكن تقسيم المداخل المالية على مدخل التحليل بالنسب ، ومدخل التدفقات النقدية ومدخل القيمة المضافة.

1- مدخل التحليل بالنسب

تعد النسب المالية من اهم أساليب التحليل المالي شيوعاً في تقويم أداء الوحدات الاقتصادية، بحكم ما تلعبه من دور في خلق علاقات بين مكونات القوائم المالية (الارقام)، ومن ثم ابراز الحقائق التي تختفي وراء تلك الارقام المجردة .

بمعنى ان أهمية النسب المالية تنبع من قوة ومعنى العلاقة التي تدخل في تكوينها، إذ يبقى استخدام النسب كمؤشرات لتقويم الأداء مرهون بمدى قدرتها في توصيل دلالات علمية معينة ومعانٍ تفيد مستخدمي المعلومات في التعرف على مواطن القوة والضعف.

ان مكونات القوائم المالية بوصفها أرقاما مجردة تخفى الكثير من عدم الدقة ورائها، وعليه تعمل النسب جزئياً على تحديد ذلك الاثر، ويكون ذلك مرهوناً بمقارنتها بنسب أو معدلات أخرى تستعمل كمعايير لتقويم الأداء، لان عملية المقارنة هي التي تعكس الموقف بشكل صحيح، إذ تتعدد المعايير التي يتم استخدامها في التحليل بالنسب، كالمعيار النمطي والمعيار الصناعي والمعيار التاريخي والوضعي بالإضافة الى استخدام المركز النسبي للوحدة الاقتصادية و في ضوء المعيار الاخير يتم ترتيب الوحدات تنازلياً داخل القطاع الذي تنتمي اليه، واحياناً يكون الترتيب بشكل عام ، إذ يتم تقويم الوحدة بموجب الرقم المتسلسل الذي تحصل علية في جدول الترتيب (Ainsworth 1996:25)

إلاّ ان هذا المعيار اي معيار المركز التنافسي لابد من ان يلازمه شرطان أساسيان لأجراء المقارنات وهما توحيد قواعد المقارنة محاسبياً وزمنياً، بمعنى الانتباه الى مراجعة النظام المحاسبي الذي تم في ظله اعداد القوائم المالية ،لان القياس المحاسبي الذي يمثل مدخلات هذا النظام يعاني من عدم الدقة والموضوعية في بعض

جوانبه ، إذ لا توجد صياغة محددة للقواعد المحاسبية واجبة التطبيق، الامر الذي يجعل المحاسبين يطبقون قواعد القياس المحاسبي بطرق مختلفة (Ongore, & Kusa, 2013:132)

كما يجب الانتباه الى توحيد الفترة الزمنية التي ستجمع عنها البيانات لتحليلها ومقارنتها.

ان استخدام النسب المالية لإبراز الارتباطات بين مكونات القوائم المالية والتغيرات التي تطرأ على هذه المكونات ، يبين ان النسب المالية ما هي إلا موجودات ومطلوبات بتفصيلاتها المختلفة، بحكم ان مكونات القوائم المالية (الموجودات ، المطلوبات) ترتبط بعلاقات قوية فيما بينها انطلاقاً من فرض التوازن المحاسبي القائم على علاقة التساوي بين مجموع الموجودات والمطلوبات فزيادة الموجودات لابد من ان يقابله زيادة في المطلوبات والعكس هو الصحيح

(Bernstein, Leopold. & Wild, John,2000:71-72)

ولتوضيح كيفية عمل هذا المدخل ، يتطلب الأمر معرفة النسب شائعة الاستخدام ، ولابد من التوضيح بان البحث في هذا المقام لا ينوى دراسة تفصيلية لعناصر ومكونات النسب المالية إلا بقدر التوضيح الاجمالي ، بحكم ان الكثير من الدراسات تناولت هذا الموضوع بقدر كافٍ ، إذ تقسم النسب المالية بصورة عامة على اربعة محاور أساسية هي: (Deal. ، 1997 : 22)

(اولا) . نسب السيولة

(ثانيا) . نسب الرفع المالي

(ثالثا) . نسب النشاط

(رابعا). نسب الربحية

تتداخل النسب مع بعضها أكثر من كونها مجموعة من النسب تعمل كل واحدة منها بصورة مستقلة ، فالربحية مثلا تؤثر في السيولة كما تؤثر في الرفع المالي وفي الوقت نفسه تتأثر بالسيولة والنشاط والرفع المالي إذ تعبر نسب السيولة عن قدرة الوحدة الاقتصادية في مقابلة الالتزامات قصيرة الاجل من الموجودات المتداولة بشكل دائم(كنجو وفهد ،1997 : 265-263)، بينما يتوقف مقدار سيولة اي موجود من الموجودات المتداولة على سهولة تحويله الى نقد سائل بسرعة وبدون خسائر تذكر فالسيولة لا تعني فقط تحويل الاصل الى نقد انما تحويله الى نقد دون خسائر لأن السيولة ينبغي ان ترتبط بالربحية ايضاً، هذا يعني ان سيولة الوحدة ترتبط بوجود أموال (نقدية وشبة نقدية) كافية لدى الوحدة الاقتصادية اما سيولة الموجود فتعني سرعة تحويله الى نقد جاهز دون خسائر تذكر(العلاق ،

1998 :116)، فالمشكلة تبقى في قدرة الادارة على توفير القدر المناسب من النقد للاستفادة من فرص الاستثمار المتاحة أو الحصول على بعض الخصومات النقدية بالإضافة الى مواجهة خطر العسر المالي الفني(Technical insolvency) بينما تعمل نسب الرفع المالي على تحديد الهيكل المالي المناسب للوحدة الاقتصادية من خلال كشف العلاقة بين عناصر هيكل التمويل,إذ توضح نسب هذا المحور العلاقة بين عناصر حقوق الملكية والمطلوبات بنوعيها قصيرة وطويلة الاجل . (McMenamin ; 1999: 307)

ان نسب الرفع المالي بهذا المفهوم تقود الى تحديد المزيج الأفضل لعناصر هيكل التمويل وما يتبع ذلك من تخفيض لكلفة استخدام مصادر التمويل وموازنة الخطر المالي الحقيقي(solvency Actuai)الذي ينشأ عندما تكون القيمة السوقية لجميع الموجودات بالوحدة الاقتصادية لا تفي بالالتزامات المالية حتى لو اعطيت الوحدة الوقت الكافي لبيع الموجودات، ان الوحدة قد تكون في حالة يسر مالي حقيقي بينما أموالها مجمدة في موجودات غير نقدية ، بحيث تصبح معسرة من الناحية الفنية ، والعكس بان تكون الوحدة في حالة عسر مالي حقيقي لكنها تستطيع سداد التزاماتها الجارية اي في حالة يسر مالي فني (هندي،1997: 94).

ان نسب الرفع المالي تسهم في تحقيق الجوانب الاتية(Gerald et.al,1998:171):

أ. معرفة نسبة مساهمة الأموال المقترضة من الغير في تمويل عمليات الوحدة الاقتصادية مقارنة مع حقوق المالكين، فارتفاع هذه النسبة مؤشر للميزة المرتبطة بالمتاجرة بحقوق الآخرين.

ب. معرفة مستوى المخاطر الناتجة من الالتزامات تجاه الآخرين على استمرارية الوحدة ، وهو ما تم الاصطلاح له بخطر العسر المالي الحقيقي.

وتوضح نسب النشاط فاعلية الوحدة الاقتصادية في استخدام الموجودات المختلفة التي في حوزتها ،إذ تعمل هذه النسب على مقارنة المبيعات بالاستثمارات في الموجودات المختلفة (الثابتة والمتداولة) مفترضة ضرورة وجود توازن مناسب بين المبيعات والموجودات (Paulson,1998:14) ،اما نسب الربحية فتعد من المؤشرات الهامة لتقويم الأداء، لأنها تعبر عن محصلة نتائج المحاور الثلاثة السابقة ، وتقيس مدى تحقيق الوحدة للمستويات المتعلقة بأداء الأنشطة ، كما تعبر عن محصلة نتائج السياسات والقرارات المرتبطة بالسيولة والرفع المالي فاذا كانت نسب السيولة والرفع المالي والنشاط تظهر بعض جوانب أو ابعاد الكيفية التي يتم بها الأداء في الوحدة الاقتصادية ، فان نسب الربحية تظهر مستوى الأداء بجوانبه المتعددة بشكل أو باخر، لذلك يعد الربح

المحور الفعال في بقاء الوحدة وتوسعها ، انطلاقاً من العلاقة الدائرية بين الربح والبقاء والتوسع . فالأرباح تساعد الوحدة على النمو الذي يساعد على تحقيق أرباح أكثر وهكذا يتجسد البقاء والقدرة على المنافسة في البيئة الصناعية(الحناوي ، 2000 :85).

مما تقدم يتضح للباحث ان النسب المالية تعد اداة مفيدة من جوانب متعددة وبكيفية تخدم أهداف مستخدمي المعلومات والذي يمكنها من تحديد مواطن القوة والضعف. إلا ان هنالك بعض جوانب القصور الملازمة لاستخدام النسب المالية في تقويم الأداء كما يراها (Murthy, Y., & Sree, R. 2003:373) يمكن ان توجز في الاتي :

1.النسب المالية معنية فقط بالأرقام والعوامل ذات الطابع الكمي ولا تقيس العوامل النوعية والتي قد تكون ملائمة لأغراض تقويم أداء الوحدات الاقتصادية .فمثلا تتحسن نسبة المبيعات الى الاصول لمصرف معين من سنة الى اخرى فقط او مثلا شخصية المدير العام ومهاراته الخاصة، أو مستوى تأهيل العاملين في الشركة .

2.النسب المالية عرضة للتلاعب من قبل الادارة، فقد تلجأ الادارة الى اتخاذ اجراء معين لتحسين نسبة معينة قبل انتهاء السنة المالية.فمثلا نسبة التداول =الاصول المتداولة ÷الخصوم المتداولة وهى معرضة بالفعل للتلاعب من خلال وضع ارقام غير حقيقية لا تمثل الواقع لاحد عناصر المعادلة المشار إليها كإظهار تحصيل مدينين او تخفيض احد الخصوم المتداولة لإظهار النسبة في النهاية جيدة

3.تتأثر النسب المالية باختلاف الطرق والاجراءات المحاسبية فاتباع الوحدة لطرق واجراءات محاسبية مختلفة قد تعطي نتائج مضللة في الكثير من مجالات التحليل فمثلا اختلاف طريقة الاستهلاك بين شركة وأخرى يؤدي إلى اختلاف في مصروف الاستهلاك وبالتالي رقم الربح. كذلك فان استخدام أو تقييم بضاعة آخر المدة بطريقة مختلفة قد يؤدي إلى تغيير في رقم الربح مما يجعل رقم الربح والنسب المالية المبنية عليه غير قابله للمقارنة بين الشركات .

4.الكثير من النسب المالية هي مؤشرات ساكنة كما هو في تاريخ اعداد القوائم المالية .فمثلا نسبة التداول تعكس العلاقة بين الأصول المتداولة والالتزامات المتداولة كما هي في تاريخ أعداد الميزانية، وليس بالضرورة ان هذه العلاقة ستبقى قائمة بالسنوات القادمة.

2- مدخل التدفقات النقدية

اصدر مجلس معايير المحاسبة المالية (FASB) المعيار المحاسبي رقم (95) الخاص بإدخال قائمة التدفقات النقدية ضمن القوائم المالية المنشورة، والتي تعكس المقبوضات والمدفوعات النقدية للوحدة الاقتصادية مصنفة حسب مصادرها واستخداماتها (دهمش ، 1996 : 6).

ومن ثم فهي تكتسب طابعاً حركياً (ديناميكي) ، لذلك فدور التدفق هو وصف وتعيين للحركات المالية ومن ثم يمثل قيمة تحليلية، من ناحية أخرى فان تحليل التحركات المالية يشرح أسباب وجودها وتغيرها، اي يمثل قيمة تعبيرية (جمعة، 2000 : 195).

ان هذا المدخل يستند الى التحركات النقدية المؤدية الى تغيرات في الأرصدة ومن ثم اكتشاف أسباب هذه التغيرات وكذلك تفسير ارتباطها بكل من التمويل والاستثمار خلال فترة التحليل، بهذا المفهوم المبني على رؤية ديناميكية في شكل تدفقات مدفوعة ،يجتاز هذا المدخل المفهوم التقليدي المبني على فكرة السكون في شكل أرصدة، لقد وجد هذا المدخل الاهتمام من قبل الشركات الضخمة مثل شركة جنرال اليكتريك (GE) التي أظهرت بان المعلومات المعدة على أساس التدفقات النقدية تعطي فرصة مالية هامة لمتخذي القرارات ،وان الوحدات التي تعالج امورها على أساس أداء التدفق النقدي كانت في موقف أفضل عن تلك التي لا تقوم به ،ان أهمية المعلومات الخاصة بالتدفق النقدي عن المعلومات المتعلقة بالربح تكمن في ان الايرادات والمصروفات طبقاً لمبدأ الاستحقاق تتم بصرف النظر عما إذا كانت الايرادات قد تم تحصيلها، وبصرف النظر عما إذا كانت المصروفات قد تم دفعها فعلاً، بذلك يتجاهل مبدأ الاستحقاق مبدأ الفرصة الضائعة نتيجة عدم تحصيل الأموال كما يتجاهل مبدأ التفضيل الزمني. مدخل التدفقات النقدية يسمح بالحصول على مستويات أداء متعددة الابعاد، بتوفير معلومات عن أنشطة الوحدة الاقتصادية في توليد النقدية من خلال عملياتها التشغيلية لسداد الديون ودفع المستحقات النقدية أو المحافظة على الطاقة الانتاجية وتوسيعها بإعادة الاستثمار ، كما يوفر معلومات عن الأنشطة التمويلية (دهمش ، 1996 :9).

3- مدخل القيمة المضافة

تعمل الوحدات الاقتصادية على اضافة قيمة من خلال العمل على تحويل المواد الخام الى منتج نهائي، وعليه تعرف القيمة المضافة بالفرق بين القيمة السوقية لإنتاج السلع والخدمات وكلفة مدخلاتها، فالقيمة المضافة قد تكون اجمالية وقد تكون صافية، فإجمالي القيمة المضافة تشمل الضرائب والأرباح الموزعة والايجار والأرباح

المتبقية والاجور والاندثار، اما صافي القيمة المضافة تتمثل في اجمالي القيمة المضافة مطروحاً منها الاندثار فقط(Lynch,2000:262)، يوفر مدخل القيمة المضافة مؤشرات هامة وأساسية في تقويم نتائج الأداء الكلي للوحدات الاقتصادية بحكم ان مؤشرات القيمة المضافة تفيد في قياس اجمالي ما تقدمه الوحدة الاقتصادية للمجتمع بشكل مباشر، إذ قدم Hofer ثلاثة مقاييس في هذا الصدد، تتمثل في القيمة المضافة والعائد على القيمة المضافة ثم نسبة العائد على القيمة المضافة الى العائد على الاستثمار (مرسي والصباغ ، 1990 :377).

ب- مداخل الفاعلية التنظيمية

يمكن تصنيف المداخل المختلفة لقياس الفاعلية التنظيمية الى مداخل تقليدية ومداخل معاصرة (Daft، 1992:47).

1- المداخل التقليدية للفاعلية

تعمل هذه المداخل على أجزاء نظام الوحدة الاقتصادية المتمثلة في مدخلات العمليات ومن ثم المخرجات. فالاهتمام يدور حول فاعلية تحقيق الهدف وفاعلية الحصول على الموارد الضرورية فضلاً عن فاعلية عملية التحويل الداخلية ، اي تحويل الموارد الداخلة الى النظام الى مخرجات.

(اولا). مدخل الهدف

يقوم هذا المدخل على تحديد أهداف الوحدة الاقتصادية ومن ثم امكانية تحقيق تلك الأهداف، على فرض أن فاعلية الوحدة يجب ان تقدم من خلال مدى تحقيقها لأهدافها الا من خلال وسائلها، مفترضاً ان الوحدات الاقتصادية وجدت أساساً ككيانات تعمل لبلوغ أهدافها بعقلانية (Robbins.، 1990 :53) , ان هذا المدخل يحمل الكثير من المنطق في تقدير فاعلية الوحدة الاقتصادية ، بحكم ان الفاعلية يتم تعريفها بانها الدرجة التي تدرك أو تحقق بها الوحدة أهدافها، ان تطبيق مدخل الهدف يكون أكثر انسجاماً مع اسلوب الادارة بالأهداف Management by objective في ظله تقوم الادارة بتقويم أداء المنظمة والعاملين بها في ضوء الأهداف المتحققة(Robbins ,1990:54) and (Daft, 1992:49) .

إلاّ ان هذا المدخل تصاحبه الكثير من المشاكل منها:

1.افتراض ان كافة الوحدات الاقتصادية لديها أهداف واضحة وقابلة للقياس ، وان هناك اتفاقاً عاماً من قبل العاملين بالوحدة على تلك الأهداف.

2.تعمل الوحدات الاقتصادية على تحقيق أكثر من هدف، ومن ثم فان تحقيق احدى الأهداف غالباً ما يعترض امكانية تحقيق الأهداف الأخرى.

فتخفيض التكاليف مثلاً قد يكون على حساب النوعية، كما ان تعظيم الأرباح أو بالأحرى الحصول على اكبر قدر ممكن من الأرباح يتعارض مع تحقيق الامان، وهو ما يطلق عليه المبادلة بين الخطر والعائد(Gibson et al.,2000:20) .

(ثانيا). مدخل موارد النظام

ينظر هذا المدخل الى فاعلية الحصول على الموارد الداخلة للوحدة الاقتصادية، وعليه يتم تقويم أداء الوحدة من جانب قدرتها في الحصول على الموارد النادرة والقيمة من الوحدات الأخرى، هذا المدخل يؤكد على المعايير التي تعمل على زيادة فرصة البقاء على الامد الطويل مثل المعايير الخاصة بقدرة الحصول على الموارد والمعايير الخاصة بالمحافظة على الموارد البشرية بالإضافة الى قدرة التفاعل مع البيئة الخارجية، إذ حددت مؤشرات فاعلية مدخل الموارد في الابعاد الاتية (Daft,2001:67) :

1.قدرة الوحدة في الحصول على الموارد النادرة والقيمة من بيئتها المحيطة متمثلة في الموارد المالية، المواد الخام ،الموارد البشرية، المعرفة، التكنولوجيا.

2.قابلية متخذي القرار بالوحدة على الفهم والادراك لصفات وخصائص البيئة الخارجية.

3.قدرة الوحدة في الاستجابة للتغيرات البيئية.

4. قدرة المدراء في استخدام الموارد الملموسة وغير الملموسة للمحافظة على الفعاليات اليومية بالوحدة الاقتصادية.

ان أهمية هذا المدخل في عملية تقويم الأداء تنبع أو تظهر عند صعوبة الحصول على مؤشرات لتقويم الأداء، تحديداً في حالة الوحدات غير الهادفة للربح ووحدات الرفاهية الاجتماعية.

(ثالثا). مدخل العمليات الداخلية

يركز هذا المدخل على الأنشطة الداخلية في تقدير الفاعلية ، فالوحدة التي تعمل بفاعلية وفق هذا المدخل ، هي تلك التي تمتلك عمليات داخلية تكون فيها الأنشطة متكاملة مع بعضها بعض وقادرة على تحقيق انتاجية عالية، ويكون العاملون فيها متعاونين وسعداء في أداء مهامهم (Daft, 2000:68) هذا المدخل لا يركز اي لا

يهتم بالبيئة الخارجية كثيراً كما يعمل مدخل الموارد، ان العنصر المهم في الفاعلية هو كيفية تصرف الوحدة في الموارد التي تمتلكها.

ومن المؤشرات المتعلقة بفاعلية مدخل العمليات هي كل من:

1.المناخ الايجابي للعمل.

2.روح الفريق والاخلاص في العمل.

3.الاتصال بين العاملين والادارة مع توفر جانب الثقة.

4.قرب مصادر المعلومات من متخذ القرار.

5.الاتصالات العمودية والافقية غير المشوهة.

6.مكافأة المدراء مقابل الأداء الجيد، وتطوير المرؤوسين لخلق مجموعة عاملة فعالة.

ان أهمية مدخل العمليات تنبع من الاستخدام الكفؤ للموارد واتساق وتناغم الوظائف الداخلية بالوحدة الاقتصادية، فالاتجاه الحديث للإدارة يركز على الموارد البشرية بوصفها ميزة تنافسيه وهو ما أشار اليه Gary بان جعل رضا العاملين يمثل أساس نجاح الوحدات الاقتصادية في المدى الطويل .(Daft, 2001:69) .

2- مداخل التقييم المعاصرة

يمكن تناول المداخل المعاصرة للفاعلية التنظيمية من خلال مدخلين أساسيين هما مدخل أصحاب المصالح ومدخل القيم التنافسية.

(اولا). مدخل أصحاب المصالح (Stakeholder)

تتحقق الفاعلية التنظيمية وفق هذا المدخل عندما تستطيع الوحدة الاقتصادية تلبية مطالب جميع الجهات المستفيدة، فهو يقوم على افتراض ان الجهات المستفيدة تتنافس للحصول على موارد الوحدة كلاً حسب احتياجاته ورغباته، مما يخلق نوعاً من التعارض، بذلك تتجسد الفاعلية التنظيمية في قدرة الوحدة على ارضاء الجهات المستفيدة بإزالة أو تقليل التعارض بفعل الموازنة بين احتياجات ومصالح المستفيدين(Brown, 1996:17) .

تنبع أهمية هذا المدخل من كونه يأخذ في الاعتبار كلاً من عوامل البيئة، الداخلية والخارجية، كما يهتم بالمسؤولية الاجتماعية، لا يعتمد هذا المدخل على مؤشر واحد للقياس، انما مجموعة من

المؤشرات باعتبار ان الفاعلية معقدة الابعاد، فهي تعني اشياء مختلفة لأفراد مختلفين كل ينظر اليها من زاويته الخاصة (لطفي،2006: 54).

وقد لخص Lynch الجهات المستفيدة والمؤشرات المرتبطة بها في الاتي(Lynch, 2000:521) :

جدول (1)

مؤشرات الاداء

ت	الجهة	المؤشر المرتبط
1	المالكين	المردود المالي
2	العاملين	الرضا عن العمل والاجور والاشراف
3	الزبائن	جودة السلع والخدمات والاسعار المناسبة
4	الدائنين	القدرة على السداد (التسديد)
5	المجتمع	المساهمة في المجتمع
6	الموردين	قبول المواد الموردة (المجهزة)
7	الحكومة	الالتزام بالقوانين والتعليمات

(ثانيا). مدخل القيم التنافسية(values Competitive)

يقوم هذا المدخل على افتراض عدم وجود معيار وحيد لقياس الفاعلية التنظيمية ، كما لا يوجد اجماع على أهداف الوحدة الاقتصادية ولا على اولوية بعضها على بعضها الاخر ان الفاعلية التنظيمية موضوع شخصي ، اي ترتبط بالقيم الشخصية للفرد المقيّم وتفضيلاته ورغباته. فالفكرة الأساسية التي يحملها المدخل تتمثل في ان المعيار الذي يتم تحديد الفاعلية التنظيمية في ضوئه يعتمد على من تكون انت ؟وما هي اهتماماتك بالموضوع (السالم،1999: 46)، طوّر مدخل القيم التنافسية من قبل Robert Quinn and John Rohrbaugh ، وذلك بتوحيد مؤشرات الأداء من خلال استخدام قائمة شاملة ، وضعت بواسطة مجموعة من خبراء الفاعلية التنظيمية، وبذلك يكون المدخل قد استوعب الابعاد الأساسية لمعيار الفاعلية ، وهو ما لخصه stephen (71: Daft,2001) في الاتي:

1- المرونة
2- الحصول على الموارد
3- التخطيط
4- الانتاجية
5- توفر المعلومات

6- الثبات والاستقرار

7- قوة عمل متماسكة

8- قوى بشرية مؤهلة

ج- مداخل التقويم العامة

يمكن تناول مداخل التقويم العامة من خلال مدخل قواعد المقارنة (Benchmarking) ومدخل تقويم مجالات الأداء الرئيسة لشركة جنرل اليكتريك (GE) فضلاً عن مدخل المميزات الوصفية.

1. مدخل قواعد المقارنة

تعني قاعدة المقارنة القيام بمقارنة أداء الوحدة الاقتصادية في مجال معين مع أداء وحدات أخرى تعمل في نفس الصناعة تعد مرجعاً ونموذجاً للمقارنة، وقد عرفها David بانها عملية مستمرة لقياس المنتجات والخدمات والممارسات مقابل أقوى الوحدات الاقتصادية أو تلك الوحدات المميزة بانها الرائدة في بئتها الصناعية (Aquilano et al.,1995:50).

يقوم هذا المدخل على جمع المعلومات والبيانات من قبل الادارة حول أداء الوحدة الاقتصادية وعن أداء تلك الوحدات العاملة في نفس البيئة الصناعية اي المنافسين، ومن ثم اجراء المقارنة في مفردات الأداء المختلفة ، كالأداء المالي، الانتاجية، ونمط الادارة...الخ، وفي هذا الجانب حدد ست خطوات أساسية لاستخدام وتطوير قواعد المقارنة (Hunger and wheelen, 1998:241) وكالاتي:

(اولا) تحديد مجال الأداء الذي يتم فيه اجراء قواعد المقارنة.

(ثانيا) ايجاد المؤشرات المرتبطة بمجال الأداء.

(ثالثا) اختيار المنافسين لتطبيق قواعد المقارنة.

(رابعا) جمع وتحليل جوانب الاختلاف مع الوحدات الرائدة التي تم اختيارها كوحدات منافسة.

(خامسا) العمل على تغطية جوانب الضعف المرافقة بالأداء .

(سادسا) اعادة مقارنة النتائج في ظل نتائج التحسين المتحصل عليه بالفقرة خامسا.

لم يعد مدخل قواعد المقارنة محصوراً على العمليات الصناعية، وهو ما كان عليه الحال في بداية تطبيقه، انما امتد ليستوعب كل مجالات الأعمال بما فيها الخدمات مثل المستشفيات والمصارف، كما توسع مصطلح التنافس أكثر من مجرد المقارنة المباشرة مع المنافسين في البيئة الصناعية، ليعني امكانية المقارنة أو التعلم من الوحدات غير التنافسية (Slack, et.al.1995:681) .

اما انواع قواعد المقارنة يقسمها Slack على قواعد مقارنة داخلية تتم في اطار عمليات الوحدة نفسها، وقواعد مقارنة خارجية تتم مع الوحدات الاقتصادية المتنافسة، بينما قسمها Aquilano واخرون الى قواعد مقارنة وظيفية تركز على مقارنة الأداء مع أفضل المجالات الوظيفية بغض النظر عن البيئة الصناعية، قواعد شاملة تهتم بعمليات محددة أو خاصة وهي واحدة في كل الوحدات الاقتصادية التي تستخدم تلك العمليات، فقواعد المقارنة الشاملة تساعد وبكل سهولة تحديد أفضل ما هو أفضل من الممارسات (Best of the best) ويذهب اخرون امثال (Harrington,1996: 33) الى تحديد خمسة انواع لقواعد المقارنة.

(اولا). قواعد مقارنة داخلية.

(ثانيا). قواعد مقارنة خارجية مع الوحدات المتنافسة.

(ثالثا). قواعد مقارنة خارجية مع الوحدات المتكاملة.

(رابعا). قواعد مقارنة شاملة.

(خامسا). قواعد مقارنة داخلية وخارجية متكاملة

هذا ما يؤكده (Slack, 1995:684) بان قواعد المقارنة أكثر من كونها عملية وضع لمعايير الأداء وتقليد الوحدات لبعضها بعضاً، انها في الاصل ترتبط بالحث على الابداع وتقديم الحافز الذي يمكن من الفهم الأفضل لكيفية تقديم الخدمة للزبائن..

يمكن القول ان اختلاف الباحثين في تحديد انواع قواعد المقارنة يعبر عن أهمية هذا المدخل في تقويم الأداء، تحديداً ترتبط أهمية قواعد المقارنة بمسالة القدرة على الحكم بمدى جودة أداء عملية معينة، بهذا الفهم يفيد مدخل قواعد المقارنة في وضع معايير واقعية للأداء ، كما يفيد في البحث عن افكار وممارسات جديدة يكون بالإمكان تقليدها أو تبنيها.

2-مدخل تقويم مجالات الأداء الرئيسة

تتعدد مجالات أداء الوحدات الاقتصادية ، وهو ما يعكس أهدافها المهمة، لذا يجب ان تعمل عليها بفاعلية حتى يتحقق النجاح، إذ حددت شركة جنرال اليكتريك مجالات الأداء الرئيسة في الاتي(ياسين ،1998 :273) :

(اولا). الربحية: تعتمد مؤشرات متعددة لقياس هذا المجال، منها العائد على الموجودات ، العائد على حقوق الملكية ، هامش الربح الصافي على المبيعات.

(ثانيا). المركز السوقي: يتمثل هذا المجال بالحصة السوقية مقارنة بأكبر المنافسين.

(ثالثا). الانتاجية : استخدمت الشركة كلفة العمل وقيمة الاندثار، منسوبتين لحجم الانتاج مما يمكن من قياس فعالية استخدام القوى العاملة.

(رابعا). تنمية الافراد واتجاهات العاملين: يتم بتجميع تقارير متنوعة لتقويم الاسلوب الذي تتبعه الوحدة في سد الاحتياجات في الحاضر والمستقبل من القوى العاملة ،كما يتم قياس اتجاهات العاملين نحو الوحدة الاقتصادية بواسطة بحوث الاتجاهات وعن طريق بيانات الغياب ودوران العمل.

(خامسا). قيادة المنتجات: تتمثل بتقييم التكاليف والجودة والمركز السوقي لكل منتج من المنتجات الحالية والمخطط لها مستقبلاً.

(سادسا). المسؤولية العامة: تضع الوحدة مؤشرات تلائم طبيعتها بهدف تقويم مدى نجاحها في تحمل مسؤولياتها نحو العاملين والمجتمع بشكل عام.

(سابعا). الموازنة بين أهداف المدى القريب والمدى البعيد: بإجراء دراسات متعمقة بشان التداخل بين مجالات الأداء الرئيسة للتأكد من ان الأهداف على المدى القريب لا يتم تحقيقها على حساب الأرباح والاستقرار ضمن المدى البعيد، اذ حدد كل من (Hunger, David. & Wheelen, Thomas, 1998:43) عشرة مجالات للأداء، وذلك بإضافة مجالات الابداع والموارد المادية والمالية وأداء المديرين وتطويرهم. كما حدد كل من (Venkatraman, N., & Henderson,1998:33) مجالات الأداء في مجاميع محددة تتمثل في الآتي:

(اولا).ميدان الأداء المالي.

(ثانيا).ميدان الأداء العملياتي.

(ثالثا).ميدان الفاعلية التنظيمية.

ويحددان مؤشرات لكل ميدان من هذه الميادين تعكس امكانية قياس الأداء فيه بوضوح (الحسيني,235:2000).

3- مدخل المميزات الوصفية

يمكن استخدام هذا المدخل مكملاً للمداخل الاخرى، وبالأخص مدخل تقويم مجالات الأداء الرئيسة، إذ يقوم هذا المدخل على تحديد خصائص الوحدات الناجحة ومقارنة درجة توفر هذه الخصائص في الوحدات موضع التقويم، تم اعتماد ثمان خصائص رئيسة(الحسيني والدوري ، 2000 :222) يتم في ضوئها تقويم أداء الوحدات الاقتصادية وهي:

(اولا). نزعة نحو الفعل، اي ان الفعل والمبادرة بدون تردد يكون المعيار لعمل وادارة الوحدات الاقتصادية.

(ثانيا). القرب من المستهلك بحيث تتمكن الوحدة من معرفة احتياجاتهم ومن ثم العمل على تقديم منتجات وخدمات ذات نوعية فريدة وموثوقة.

(ثالثا). الاستقلال والابداع بما يمكن من التفكير للأبداع والقدرة على خلق الابتكار.

(رابعا). الانتاجية من خلال الافراد، فالاتجاه الحديث يركز على الموارد البشرية كميزة تنافسية، وهو ما أشار اليه Gary بان جعل العاملين راضين يمثل أساس نجاح الوحدات الاقتصادية (Daft,2001:69) .

(خامسا). التمسك بقيم وثقافة المنظمة بوصفها بعداً أساسياً يتجاوز كل الابعاد الأخرى.

(سادسا). ضبط الترابط والتنويع الحذر، انطلاقاً من مبدأ عدم الدخول الى مجالات جديدة من الأنشطة دون معرفة متعمقة بكيفية ادارة وتوجيه تلك الأنشطة.

(سابعا). نخبة من الاداريين وشكل تنظيمي بسيط، اي العمل من خلال عدد بسيط من الاداريين المؤهلين ، المتمتعين بروح الفريق والاخلاص للعمل.

(ثامنا). الحرية المتوازنة مع الرقابة المحكمة، بالاستفادة من ميزات تفويض السلطات في ظل الموازنة بين المركزية واللامركزية في العمل .

ثالثا : ملاءمة مداخل تقويم الأداء

في ضوء تقسيم مداخل تقويم الأداء على مداخل مالية وعامة ومداخل ترتبط بالفاعلية التنظيمية، ان مداخل تقويم الأداء المالي هي أكثر المداخل شيوعاً واستخداماً، وذلك لأن المعلومات المالية أكثر مصادر المعلومات توفراً في الوحدات الاقتصادية، كما ان استخدام العديد من النسب المالية كنسب السيولة والرفع المالي والنشاط والربحية، تمكن الوحدات من تقويم جوانب القوة والضعف فيها، وقد سعى الكثير من الباحثين الى تطوير استخدامات المؤشرات المالية بأسلوب علمي يعتمد على العلاقة بين هذه المؤشرات وامكانية تركيزها في منظور واحد متكامل ، يضمن تغطية وتقويم كافة اوجه النشاط بالوحدات الاقتصادية (الحسيني ، 2000 :238)

إلاّ ان ارتباط مداخل التقويم المالي بالقوائم المالية المعدة في ظل نظم معلومات المحاسبة المالية ، يجعل نطاق تقويم الأداء محصوراً في المعلومات المحاسبية دون غيرها من المعلومات الكمية غير المالية والتي تشير إلى كافة المعلومات التي يمكن صياغتها في صورة غير مالية سواء كانت كمية مثل: عدد العمال، الحصة التسويقية ، إحصائيات التشغيل.....الخ ،والمعلومات الوصفية، مثل : مستوى المنافسة ، الحالة الاقتصادية العامة ، تقديم المنافسين لمنتجات جديدة ، الكفاءة الإدارية ....الخ

بعبارة أخرى يمكن القول بان مسؤولية الوحدات الاقتصادية قد امتدت لتستوعب أطرافاً أخرى، إذ لم يتوقف الامر على تلبية احتياجات الملاك فقط، بل هناك احتياجات الزبائن والعاملين والمجتمع بشكل عام ، كأصحاب مصلحة جدد تتشعب اهتماماتهم وتتعارض (العفيري ، 2006 : 44)

ان ما فرضته المسؤولية الاجتماعية من ابعاد جديدة، يتطلب تفعيل المداخل المالية أو بالأحرى مداخل جديدة تستوعب مفاهيم واسس المداخل المالية، ان تحقيق الوحدات الاقتصادية لأهدافها يتطلب رؤية بعيدة الامد، وذلك بان لا تنظر الى مجالات تحقيق الربحية والسيولة والرفع المالي في الحاضر فقط، بل عليها ان تعمل بعمق وشمول بالكيفية التي ستكون عليها هذه الأنشطة في المستقبل، هذا التوجه هو ما تعمل عليه مداخل تقويم الأداء العامة، وفق رؤية ودراسة تحليلية لكل من البيئة الداخلية والخارجية، فالتركيز على الفاعلية التشغيلية لتحسين كفاءة العمليات هو جوهر مدخل قواعد المقارنة الذي يعمل للحكم على جودة أداء عمليات معينة في اطار عمليات الوحدة نفسها أو بالمقارنة مع الوحدات الاقتصادية المتنافسة، بهذا الفهم تساعد مداخل تقويم الأداء العامة في خلق درجة عالية من التكامل بين مختلف الأنشطة والفعاليات الادارية والتشغيلية على مستوى الوحدة، وهنا تلتقي مضامين الحث على الابداع وتقديم الحافز بما يمكن من الفهم الأفضل لكيفية تقديم الخدمة للزبائن(ياسين ،1998: 190-192).

بذلك يمكن القول ان مداخل التقويم العامة تؤكد على المعايير التي تعمل على زيادة فرصة بقاء الوحدة في الامد الطويل، ذلك بإعطائها بعداً أكثر عمقاً لعملية تقويم الأداء في المجالات المختلفة من تسويقية ، مالية ، انتاجية ، موارد بشرية ، بحث وتطوير... الخ اما مداخل الفاعلية التنظيمية، فأنها تمثل الميدان الاوسع والاشمل لأداء الوحدات الاقتصادية ، والذي يدخل في مضامينه اسس كل من المداخل المالية والعامة، ويعود السبب في ذلك الى اعتماده أهداف أصحاب المصالح بالوحدات الاقتصادية ، فالفاعلية تعني درجة تحقيق الوحدة لأهدافها. وبذلك تظهر أهمية الفاعلية في كونها مقياساً لنجاح وتقدم الوحدات في تحقيق أهدافها ، فالنجاح كما أشار اليه هو مقياس مركب يجمع بين الفاعلية والكفاءة وبالتالي هو اشمل من اي منهما، في ضوء ذلك تهتم معظم الدراسات المعاصرة في تحديد مقاييس الفاعلية التنظيمية بمؤشرات مالية وكمية من خلال تحديد أهداف أصحاب المصالح بالوحدات الاقتصادية(الحسيني 2000: 233).

الفصل الثالث

التقنيات التكنلوجية الحديثة وانعكاساتها على الاداء المالي

المبحث الأول: وصف عينة الدراسة

المبحث الثاني: قياس الاداء المالي للمصارف عينة البحث

المبحث الثالث:قياس التقنيات التكنلوجية الحديثة المستخدمة في المصارف واختبار الفرضيات

الفصل الثالث / المبحث الاول

وصف عينة البحث

تمهيد

حسب طبيعة مشكلة الدراسة والهدف منها وبغرض اختبار الفرضيات الخاصة بقياس مستوى تأثير التقنيات التكنولوجية الحديثة على الأداء المالي للمصارف، فان مجتمع الدراسة الحالية يمثل مجموعة من تقارير السنوية لبعض المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية النظامي، فضلا عن العاملين في تلك المصارف والذين يتم الاستعانة بهم لغرض تحديد مستوى التقنيات الحديثة الموجودة في المصارف.

بناء على هدف الدراسة، تم اعتماد مصفوفة قياس التقنيات التكنلوجية بوصفها قائمة فحص تستخدم لقياس مستوى استخدامها، واستخدام اسلوب السلاسل الزمنية في البيانات المستمدة من الحسابات الختامية للمصارف عينة البحث أمدها اربع سنوات بوصفها مشاهدات سنوية لمستوى الأداء المالي للفترة من 2016 الى 2019 بواقع (76) مشاهدة (4) لكل مصرف، ويستعرض الاتي تحليلا وصفيا لعينة الدراسة التي تتكون من 19 مصرفاً مدرجة في سوق العراق للأوراق المالية.

أولا: المصارف عينة البحث

تمثل مجتمع الدراسة بالتقارير السنوية لبعض المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية ، لغرض قياس مستوى الأداء المالي من خلال تحليل التقارير المالية من سنة 2016 الى 2019 للمصارف عينة البحث، وقد اشتمل مجتمع الدراسة على جميع المصارف في السوق النظامي (19) مصرفا، وهدفَ الباحث الى تحليل التقارير المالية لجميع المصارف في مجتمع البحث، اذ بلغ عدد المصارف عينة البحث (19) مصرفاً يشكلون نسب (100%) من المجتمع الكلي، وقد تم الحصول على البيانات المالية من التقارير المالية للمصارف الآتية:

جدول (2)المصارف عينة البحث

ت	اسم المصرف	الموقع الالكتروني	البريد الالكتروني
1	المصرف الاهلي العراقي	WWW.nbi.iq	info@nbi.iq
2	المصرف التجاري العراقي	WWW.cbiq.com.iq	Cbiq.info@cbiq.com.iq
3	المصرف العراقي الاسلامي للاستثمار والتنمية	WWW.iraqiislamicb.q	info@iraqiislamicb.iq
4	المصرف المتحد للاستثمار	WWW.unitedbank.iq	Hq2019@unitedbank.iq
5	المصرف الوطني الاسلامي	WWW.nib.iq	info@nib.iq
6	مصرف اشور الدولي	WWW.ashurbank.iq	info@asurbank.iq
7	مصرف الاستثمار العراقي	WWW.ibi.bankiraq.com	info@ibi.bankiraq.iq
8	مصرف التنمية للاستثمار والتمويل	WWW.idb.iq	info@idb.iq
9	مصرف الخليج التجاري	WWW.gcb.iq	gulfbank@gcb.iq
10	مصرف الشرق الاوسط	WWW.imeib.iq	awareness.dep@imeib.com
11	مصرف الشمال	WWW.northbankiq.iq	ceo@northbankiq.com
12	مصرف المنصور للاستثمار	WWW.mbi.iq	info@mbi.iq
13	مصرف الموصل للتنمية والاستثمار	WWW.almosulbank.iq	hr@almosulbank.iq
14	مصرف ايلاف الاسلامي	WWW.eib.iq	info@eib.iq
15	مصرف بابل	WWW.bbkiq	info@bbk.iq
16	مصرف بغداد	WWW.bankofbghdad.com.iq	info@bankofnaghdad.com.iq
17	مصرف سومر التجاري	WWW.sumerbankiq.com	info@sumerbank.iq
18	مصرف عبر العراق للاستثمار	WWW.tib.iq	info@tib.iq
19	مصرف كردستان	WWW.kib.iq	admin@kib.iq

المصدر : أعداد الباحث

ثانيا: مجتمع وعينة البحث من المشاركين في مصفوفة القياس

استكمالا لمنهجية البحث فان هذا الفصل مخصص للجانب التطبيقي، إذ تم استخدام مصفوفة قياس تحتوي على قائمة تفحص المستوى التكنولوجي للمصارف عينة البحث والتي تغطي اهداف البحث والتي تم توزيعها على عينة انتقائية من العاملين في المصارف.

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 الرئيس أولا ثم ارسالها عبر البريد الالكتروني الخاص بالموظفين والذي تم الحصول عليه من اقسام الموارد البشرية العاملة في المصارف. وتم 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 الاستمارات الموزعة (380) استمارة وبلغ عدد الاستمارات المستلمة والداخلة في التحليل (339) استمارة وبلغ عدد الاستمارات غير المستلمة (41) استمارة، وقد تم استخدام Google Form لتصميم الاستمارة وتوزيعها واستردادها، والجدول في أدناه يبين عدد الاستمارات الموزعة والمستلمة والداخلة في الدراسة والتحليل.

جدول (3)

يبين كيفية توزيع مصفوفة القياس على مجتمع البحث

مصفوفة القياس	مصفوفة القياس الموزعة	المستلمة والداخلة في التحليل والدراسة	غير المستلمة
العدد	380	339	41
النسبة المئوية	%100	%89	%11

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي لعينة البحث

1- **التحصيل العلمي لعينة البحث**

يبين الجدول(4) في أدناه المستويات العلمية لفئات الموظفين في المصارف عينة البحث

جدول (4)

التحصيل العلمي لعينة البحث

المؤهل العلمي	دبلوم وبكالوريوس	ماجستير	دكتوراه	المجموع
العدد	213	89	37	339
النسبة المئوية	%63	%26	%11	%100

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي لعينة البحث

ومن الجدول أعلاه يتضح بأن نسبة (63%) من فئات عينة البحث يحملون شهادة الدبلوم والبكالوريوس، ونسبة (26%) منهم يحملون شهادة الماجستير، ونسبة (11%) يحملون شهادة الدكتوراه، وبالتالي فأن نسبة (37%) من عينة المستجوبين هم من حملة الشهادات العليا.

2- **طبيعة العمل**

يبين الجدول (5) في أدناه الجهات التي تعمل فيها فئات عينة البحث والخاضعة للدراسة والتحليل الفعلي، ومن الجدول يتضح 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.

جدول (5)

يبين طبيعة عمل أفراد عينة البحث والخاضعة للتحليل والدراسة

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

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي لعينة البحث

كما يتضح من الجدول اعلاه ان (44) فرد من العينة البالغة (339) مستجوباً يعملون في قسم البحث والتطوير والذين يشكلون نسبة (13%) وهم في المرتبة الاولى، وجاء قسم تكنولوجيا المعلومات في المرتبة الثانية من حيث عدد المشاركين في مصفوفة القياس اذ بلغ عددهم (43) والذين يشكلون نسبة (13%) تقريبا. وجاء المشاركون من قسم الخدمات المصرفية في المرتبة الثالثة حيث بلغ عدد المشاركين في مصفوفة القياس (41) والذين يشكلون نسبة (12%)، وكان قسم تقنيات المعلومات والاتصالات بالمرتبة الرابعة إذ ان عدد المشاركين بلغ (40) والذين يشكلون نسبة (12%)، وبلغ عدد المشاركين من قسم امن المعلومات (39) موظفاً والذي يشكل نسبة (12%) من العينة، اما عدد المشاركين من قسم الموارد البشرية فبلغ (29) موظفاً والذي يحتل المركز السادس بنسبة (9%) من اجمالي العينة. وكان المركز السابع لنائب مدير مفوض والذين كان عددهم (28) مديراً مفاوضاً والذين يشكلون نسبة (8%) وجاء قسم العمليات في المركز الثامن بعدد مشاركين (26)

والذي تبلغ نسبتهم (8%) واخيراً وليس أخراً كان قسم ادارة المخاطر في المركز التاسع إذ بلغ عدد المشاركين (25) ونسبتهم بلغت (7%)، وفي المركز العاشر كان رئيس الإدارة حيث بلغ عدد المشاركين منهم (24) بنسبة تبلغ (7%).

3- سنوات الخبرة العملية لعينة البحث

اوضحت النتائج الاحصائية الواردة في الجدول ادناه ان (129) فرد من المشاركين وبنسبة (38%) لديهم خبرة عمل أكثر من(10) سنوات ولغاية (15) سنوات، وهي النسبة الاكثر من بين بقية الفئات، اما ذوو الخبرة التي تتراوح بين (15- 20) سنة فهم (68) فرداً وبنسبة (20%) وهم في المرتبة الثانية، وفي المرتبة الثالثة مثل (61) شخصاً وبنسبة (20%) ذوي الخبرة أكثر او يساوي (20) سنة، وجاء بالمرتبة الرابعة ذوي الخبرة التي تتراوح بين (5 – 10) سنة وبنسبة (14.5%) اما المرتبة الاخيرة فكانت لذوي الخبرة اقل او يساوي 5 سنوات وهم (32) فرداً وبنسبة (9.5%) من اجمالي العينة، وعلى هذا الاساس فأن نسبة (76%) من العينة يمتلكون خبرة مهنية تتجاوز (10) سنوات، يرجع ذلك لأسلوب اختيار العينة الذي يتبع الأسلوب الانتقائي وفقا لحاجة البحث.

جدول (6)

مدة الخبرة لأفراد عينة البحث

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
اقل او يساوي 5 سنوات	32	%9.5
أكثر من 5 سنوات ولغاية 10سنوات	49	%14.5
أكثر من 10 سنوات ولغاية 15 سنوات	129	%38
أكثر من 15 سنة ولغاية 20 سنة	68	%20
أكثر او يساوي 20 سنة	61	%18
المجموع	339	%100

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي لعينة البحث

وتم استخدام اختبار one way Anova لاختبار الفروق بين اجابات العينة تبعا للمؤهل العلمي، المهنة، الخبرة، والعمر وكما يأتي:

a) المؤهل العلمي:

جدول (7) تحليل أثر المؤهل العلمي على اجابات افراد العينة **ANOVA**

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	.986	4	.246	11.440	.000
الخطأ	2.241	335	.022		
المجموع	3.226	339			

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي لعينة البحث

تشير النتائج في الجدول اعلاه الى وجود فروق ذات دلالة احصائيا بين اجابات العينة تبعا للمؤهل العلمي، وهذا يعني ان اختلافات المؤهل العلمي فيما بين افراد العينة ادى الى اختلاف اجابتهم حول تقييم مستوى التقنيات الحديثة المستخدمة في المصارف عينة البحث

b) المهنة

جدول (8) تحليل اثر المهنة على اجابات افراد العينة

ANOVA

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	.540	2	.270	10.662	.000
الخطأ	2.686	337	.025		
المجموع	3.226	339			

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي لعينة البحث

تشير النتائج في الجدول اعلاه الى وجود فروق ذات دلالة احصائيا بين اجابات العينة تبعا لطبيعة عملهم، وبالتالي فأن اختلاف طبيعة عملهم أثر على مستوى اجابة الافراد لمصفوفة القياس.

c) الخبرة

جدول (9) تحليل أثر الخبرة على اجابات افراد العينة

ANOVA

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	1.293	4	.323	17.384	.000
الخطأ	1.934	335	.019		
المجموع	3.226	339			

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي لعينة البحث

تشير النتائج في الجدول اعلاه الى وجود فروق ذات دلالة احصائيا بين اجابات العينة تبعا لعدد سنوات الخبرة، وبالتالي فأن اختلاف سنوات الخبرة بين افراد العينة أثر على طبيعة الاجابات المتعلقة بتقييم مستوى التقنيات التكنولوجية الحديثة.

d) العمر

جدول (10) تحليل أثر العمر على اجابات افراد العينة

ANOVA

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	.196	3	.065	2.269	.085
الخطأ	3.030	336	.029		
المجموع	3.226	339			

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي لعينة البحث

تشير النتائج في الجدول اعلاه الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائيا بين اجابات العينة تبعا لمتغير العمر، وبالتالي فأن اختلاف اعمار المستجوبين لم يؤثر في اختلاف اجابات افراد العينة حول تحديد مستوى التقنيات التكنولوجية المستخدمة.

الفصل الثالث / المبحث الثاني

قياس الأداء المالي للمصارف عينة البحث

تمهيد

يتضمن هذا المبحث المؤشرات المالية المستخدمة و احتساب قيم المؤشرات المالية على نتائج الأداء للمصارف عينة البحث ، لغرض تقييم الأداء المالي ونتائج قياس مستوى التقنيات التكنولوجية الحديثة واختبار الفرضيات التي تم ذكرها في الفصل الأول من هذا البحث.

1- مؤشرات الأداء المالي المصرفي لعام 2016

لقد تم احتساب قيم المؤشرات المالية للمصارف عينة البحث لعام 2016 على وفق ما هو موضح في جدول الاتي

جدول (11) عرض المؤشرات المالية لسنة 2016

ت	اسم المصرف	السيولة		الربحية		كفاية راس المال		التوظيف		متوسط المؤشرات المالية
		النقدية الى اجمالي الودائع	النقد والاستثمار الى اجمالي الودائع	العائد الى اجمالي الموجودات	العائد الى راس المال	حقوق الملكية الى اجمالي الموجودات	حقوق الملكية الى اجمالي الودائع	الائتمان النقدي الى اجمالي الودائع	الاستثمارات الى اجمالي الودائع	
1	المصرف الاهلي العراقي	0.46	0.9	0.009	0.53	0.03	0.03	0.03	0.44	0.304
2	المصرف التجاري العراقي	0.18	0.36	0.11	0.51	0.92	0.17	0.7	0.2	0.396
3	المصرف العراقي الاسلامي للاستثمار والتنمية	0.32	0.45	0.05	0.41	0.14	0.19	0.67	0.12	0.294
4	المصرف المتحد للاستثمار	0.29	0.53	0.02	0.36	0.2	0.17	0.54	0.22	0.291
5	المصرف الوطني الاسلامي	0.35	0.63	0.01	0.11	0.11	0.14	0.44	0.27	0.258
6	مصرف اشور الدولي	0.42	0.63	0.03	0.67	0.1	0.21	0.58	0.21	0.356
7	مصرف الاستثمار العراقي	0.31	0.56	0.02	0.15	0.21	0.29	0.59	0.25	0.298
8	مصرف التنمية للاستثمار والتمويل	0.3	0.81	0.04	0.24	0.23	0.34	0.57	0.51	0.380
9	مصرف الخليج التجاري	0.3	0.39	0.06	0.39	0.42	0.63	0.44	0.13	0.345
10	مصرف الشرق الاوسط	0.08	0.19	0.01	0.2	0.23	0.15	0.19	0.13	0.148
11	مصرف الشمال	0.22	0.32	0.01	0.15	0.06	0.05	0.81	0.1	0.215
12	مصرف المنصور للاستثمار	0.31	0.52	0.25	0.57	0.09	0.19	0.48	0.18	0.324
13	مصرف الموصل للتنمية والاستثمار	0.41	0.66	0.02	0.8	0.12	0.2	0.52	0.21	0.368
14	مصرف ايلاف الاسلامي	0.27	0.38	0.03	0.34	0.14	0.17	0.69	0.1	0.265
15	مصرف بابل	0.31	0.57	0.01	0.4	0.06	0.1	0.44	0.25	0.268
16	مصرف بغداد	0.56	0.96	0.011	0.62	0.32	0.034	0.029	0.52	0.382
17	مصرف سومر التجاري	0.2	0.3	0.05	0.2	0.36	0.59	0.54	0.09	0.291
18	مصرف عبر العراق للاستثمار	0.24	0.5	0.03	0.71	0.08	0.1	0.52	0.26	0.305
19	مصرف كردستان	0.16	0.32	0.02	0.46	0.9	0.15	0.63	0.15	0.349
	المتوسط	0.299	0.525	0.042	0.412	0.248	0.205	0.495	0.228	0.307
	الانحراف المعياري	0.109	0.202	0.055	0.200	0.249	0.158	0.204	0.127	0.060

المصدر من اعداد الباحث بالاستناد الى التقرير السنوي لسنة 2016

جدول (12)

المؤشرات المحتسبة لسنة 2016

الاحصاء الوصفي (Descriptive Statistics)

المؤشرات المالية	عدد المصارف	الحد الادنى	الحد الاعلى	المتوسط	الانحراف
النقدية الى اجمالي الودائع	19	.08	.56	.2995	.11212
النقد والاستثمار الى اجمالي الودائع	19	.19	.96	.5253	.20740
العائد الى اجمالي الموجودات	19	.01	.25	.0416	.05620
العائد الى راس المال	19	.11	.80	.4116	.20500
حقوق الملكية الى اجمالي الموجودات	19	.03	.92	.2484	.25609
حقوق الملكية الى اجمالي الودائع	19	,03	.63	.2055	.16239
الائتمان النقدي الى اجمالي الودائع	19	.03	.81	.4952	.20963
الاستثمارات الى اجمالي الودائع	19	.09	.52	.2284	.13040

المصدر: من اعداد الباحث

ويلاحظ على المؤشرات المحتسبة في الجدول أعلاه ما يأتي:

1. إن مؤشر النقدية إلى إجمالي الودائع تراوح بين 0.56 حداً أعلى في مصرف بغداد و0.08 حداً أدنى في مصرف الشرق الاوسط وبمتوسط سنوي 0.299 وانحراف معياري 0.11.
2. تراوح مؤشر النقد والاستثمارات إلى إجمالي الودائع بين 0.96 في مصرف بغداد و0.19 حداً أدنى في مصرف الشرق الاوسط وبمتوسط 0.52 وانحراف معياري 0.207.

ومن النقطتين (1و2) والخاصة بمؤشرات السيولة نلاحظ قدرة مصرف بغداد بالوفاء بالالتزامات اتجاه المسحوبات المفاجئة بعكس مصرف الشرق الاوسط التي تكون اعلى خطورة بعدم مقدرته على خفض التزاماته .

3. تراوح مؤشر العائد إلى إجمالي الموجودات بين 0.25 حداً أعلى في مصرف المنصور للاستثمار و0.01 حداً أدنى في مصرف الشمال والشرق الاوسط وبمتوسط 0.041 وانحراف معياري 0.056. ويدل هذا على ان

مصرف المنصور للاستثمار لدية الكفاءة في تحقيق صافي ارباح في استثمار الموجودات بعكس مصرف الشمال والشرق الاوسط ليس لديهم الكفاءة في تحقيق الارباح.

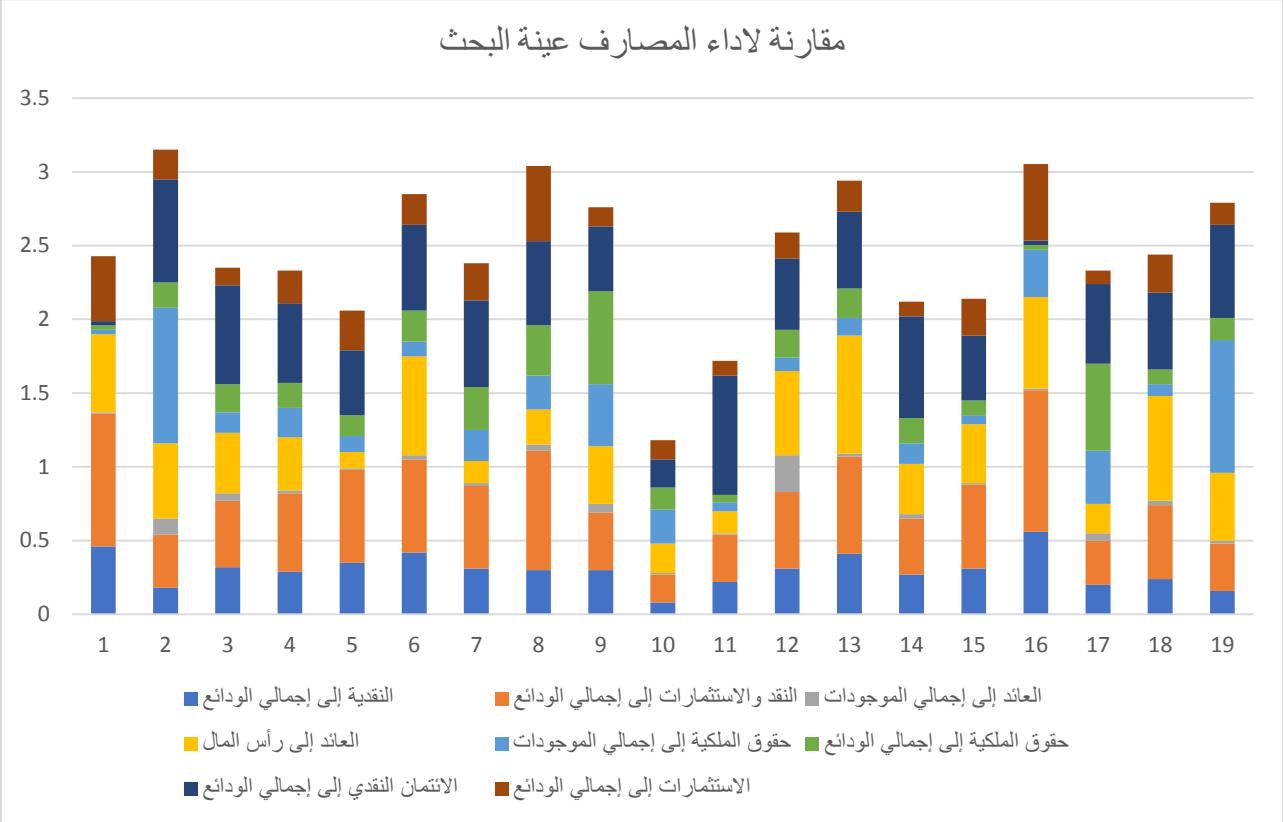
4. تراوح مؤشر العائد إلى رأس المال بين 0.80 حداً أعلى في مصرف الموصل و0.11 حداً أدنى في المصرف الوطني الاسلامي وبمتوسط 0.41 وانحراف معياري 0.20 ويدل هذا المؤشر على ان مصرف الموصل له كفاءة في تحقيق صافي ارباح او عوائد مالية للمستفيدين
5. تراوح مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات بين 0.92 حداً أعلى في المصرف التجاري العراقي و0.03 حداً أدنى في المصرف الاهلي العراقي وبمتوسط 0.24 وانحراف معياري0.25
6. تراوح 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.

ومن النقطتين (6,5) والخاصة بمؤشرات كفاية راس المال نلاحظ بان المصرف التجاري العراقي ومصرف الشمال لهم القدرة على الوفاء بالتزاماتهم وذلك لارتفاع القيمة السوقية لأصول المصرف الى مستوى اعلى من القيمة السوقية لالتزامات المصرف ، بالعكس من المصرف الاهلي العراقي بعدم قدرته على الوفاء بالتزاماته لانخفاض القيمة السوقية لأصول المصرف الى مستوى اقل من القيمة السوقية لالتزامات المصرف

7. تراوح مؤشر الائتمان النقدي إلى إجمالي الودائع بين 0.81 حداً أعلى في مصرف الشمال و0.03 حداً أدنى في المصرف الاهلي العراقي وبمتوسط 0.49 وانحراف معياري 0.20. وتدل هذه المؤشرات على ان مصرف الشمال له القدرة على تحسين وتطوير اساليب واستراتيجية العمل في جذب الودائع بالعكس من المصرف الاهلي العراقي .
8. 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. ويدل على ان مصرف بغداد ارتفاع معدل النمو وكفاءة اداء المصرف بالعكس من مصرف سومر التجاري

ويوضح الشكل الآتي مقارنة لمؤشرات الأداء بين المصارف عينة البحث وحسب تسلسل المصارف الوارد في الجدول رقم (7) اعلاه:

شكل (3): مقارنة لأداء المصارف عينة البحث لسنة2016



المصدر: من اعداد الباحث

ويلاحظ من الشكل (4) بان هناك تباين وتفاوت في اداء المصارف من خلال المؤشرات المالية ويظهر لنا بان المصرف التجاري العراقي بالمرتبة الاولى حسب متوسط المؤشرات المالية من بين المصارف رغم ان مؤشر السيولة النقدية كانت لمصرف الاهلي العراقي وبتفاوت قليل وايضا مؤشر الربحية يحسب الى مصرف المنصور للاستثمار في العائد الى اجمالي الاصول ، الا ان المصرف التجاري العراقي لدية القدرة على مواجهة الالتزامات المالية وتحقيق الارباح بالإضافة الى قدرته على ادارة أمواله وعدم بقاء الموارد المالية معطلة ، ويأتي بالمرتبة الثانية مصرف بغداد ويأتي بعدة مصرف التنمية للاستثمار والتمويل ،وبآتي بالمرتبة الاخيرة مصرف الشرق الاوسط في ترتيب المصارف حيث ليس له القدرة بالالتزامات المالية وعدم القدرة على تحقيق الارباح وادارة الاموال مع بقاء موارد معطلة.

2- مؤشرات الأداء المالي المصرفي لعام2017

اظهرت المؤشرات (المعايير) المالية للمصارف عينة الدراسة خلال عام 2017 كما هي موضحة في الجدول

الجدول (13)عرض المؤشرات المالية لسنة 2017

ت	اسم المصرف	السيولة		الربحية		كفاية راس المال		التوظيف		متوسط المؤشرات المالية
		النقدية الى اجمالي الودائع	النقد والاستثمار الى اجمالي الودائع	العائد الى اجمالي الموجودات	العائد الى راس المال	حقوق الملكية الى اجمالي الموجودات	حقوق الملكية الى اجمالي الودائع	الائتمان النقدي الى اجمالي الودائع	الاستثمارات الى اجمالي الودائع	
1	المصرف الاهلي العراقي	0.72	0.97	-0.001	-0.04	0.02	0.03	0.02	0.25	0.246
2	المصرف التجاري العراقي	0.61	1.08	0.31	0.72	0.19	0.29	0.41	0.52	0.516
3	المصرف العراقي الاسلامي للاستثمار والتنمية	0.42	0.72	-0.002	-0.05	0.02	0.25	0.12	0.35	0.229
4	المصرف المتحد للاستثمار	0.22	0.48	0.01	0.27	0.05	0.06	0.46	0.26	0.226
5	المصرف الوطني الاسلامي	0.28	0.41	0.001	0.02	0.07	0.08	0.54	0.13	0.191
6	مصرف اشور الدولي	0.38	0.88	0.02	0.31	0.1	0.13	0.26	0.49	0.321
7	مصرف الاستثمار العراقي	0.27	0.43	0.01	0.33	0.06	0.1	0.51	0.16	0.234
8	مصرف التنمية للاستثمار والتمويل	0.34	0.93	0.11	0.63	0.17	0.22	0.25	0.33	0.373
9	مصرف الخليج التجاري	0.29	0.73	0.01	0.42	0.07	0.12	0.35	0.43	0.303
10	مصرف الشرق الاوسط	0.14	0.22	0.01	0.22	0.04	0.06	0.18	0.14	0.126
11	مصرف الشمال	0.19	0.32	0.0017	0.014	0.17	0.24	0.43	0.16	0.191
12	مصرف المنصور للاستثمار	0.37	0.51	0.09	0.4	0.07	0.1	0.61	0.17	0.290
13	مصرف الموصل للتنمية والاستثمار	0.17	0.64	0.04	0.39	0.17	0.23	0.52	0.47	0.329
14	مصرف ايلاف الاسلامي	0.32	0.53	-0.0007	-0.0008	0.09	0.1	0.44	0.21	0.211
15	مصرف بابل	0.32	0.43	0.01	0.13	0.09	0.11	0.52	0.11	0.215
16	مصرف بغداد	0.51	0.96	0.02	0.52	0.09	0.19	0.31	0.44	0.380
17	مصرف سومر التجاري	0.23	0.41	0.0007	0.004	0.17	0.21	0.53	0.17	0.216
18	مصرف عبر العراق للاستثمار	0.33	0.6	0.01	0.24	0.09	0.12	0.43	0.27	0.261
19	مصرف كردستان	0.27	0.4	0.06	0.64	0.12	0.15	0.77	0.13	0.318
	المتوسط	0.336	0.613	0.037	0.272	0.097	0.147	0.403	0.273	0.272
	الانحراف المعياري	0.143	0.244	0.071	0.239	0.052	0.073	0.176	0.135	0.086

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى التقرير السنوي لسنة 2017.

جدول (14)
المؤشرات المحتسبة لسنة 2017
الاحصاء الوصفي (Descriptive Statistics)

المؤشرات المالية	عدد المصارف	الحد الادنى	الحد الاعلى	المتوسط	الانحراف
النقدية الى اجمالي الودائع	19	.14	.72	.3358	.14709
النقد والاستثمار الى اجمالي الودائع	19	.22	1.08	.6132	.25100
العائد الى اجمالي الموجودات	19	.0007	.31	.0374	.07318
العائد الى راس المال	19	-.05	.72	.2720	.24541
حقوق الملكية الى اجمالي الموجودات	19	.02	.19	.0974	.05352
حقوق الملكية الى اجمالي الودائع	19	.03	.29	.1468	.07484
الائتمان النقدي الى اجمالي الودائع	19	.02	.77	.4032	.18093
الاستثمارات الى اجمالي الودائع	19	.11	.52	.2732	.13849

المصدر :من اعداد الباحث

ويتضح من الجدول أعلاه المؤشرات المحتسبة لسنة 2017 ما يأتي:

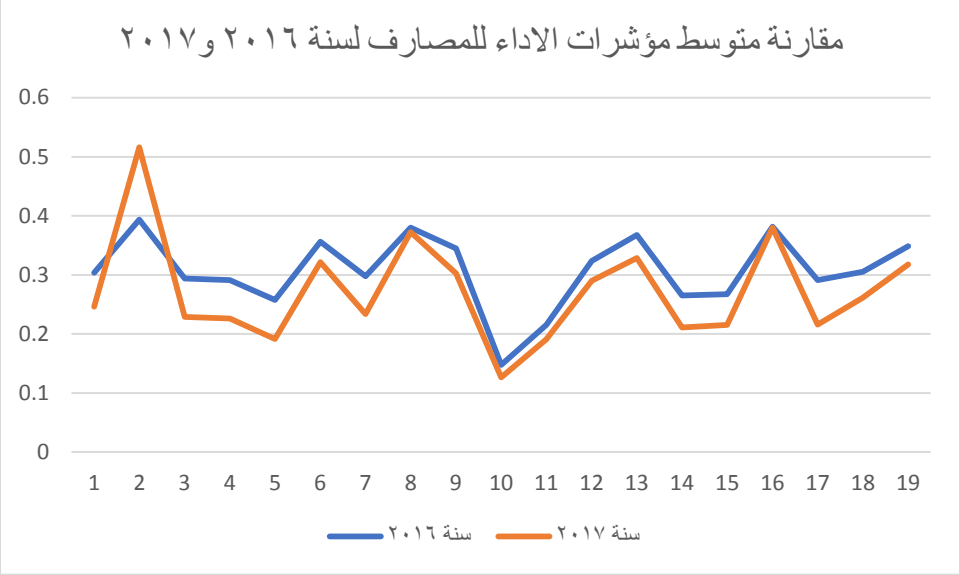
1. إن مؤشر النقدية إلى إجمالي الودائع عموما شهد تغيرا ملحوظاً خلال سنة 2017 عما كان عليه سنة 2016 إذ إن مستواه ارتفع، فقد تراوح بين 0.72 حداً أعلى في المصرف الاهلي العراقي و0.14 حداً أدنى في مصرف الشرق الاوسط وبمتوسط 0.33 بينما كان 0.299 وانحراف معياري 0.147. ويدل ذلك على انخفاض مخاطر السيولة في المصرف الاهلي العراقي ليعكس زيادة الارصدة النقدية لكي يواجه المصرف التزاماته المختلفة ، اما بالنسبة لمصرف الشرق الاوسط فلم تكهن هناك معالجه حقيقية للنهوض بأداء المصرف لتقارب النسب للسنة السابقة والحالية.
2. 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 الاوسط وبمتوسط 0.613 وانحراف معياري 0.25. انخفضت مخاطر السيولة وزيادة النقد والاستثمار قصير الاجل في المصرف التجاري العراقي لمواجهة التزاماته المختلفة . بينما بقت مخاطر السيولة وعدم القدرة على الالتزامات المالية بالنسبة لمصرف الشرق الاوسط.

3. أن 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 و0.0007- حداً أدنى في مصرف ايلاف الإسلامي وبمتوسط 0.03 وانحراف معياري 0.07 . ويدل على ان المصرف التجاري العراقي له القدرة على تحقيق الارباح مع ضمان السيولة وسلامة المركز المالي. اما مصرف ايلاف الاسلامي فقد انخفض مؤشر العائد الى اجمالي الموجودات وهو مقياس غير جيد للربحية واعلى خطورة وهو انخفاض في نسبة اجمالي الاصول السائلة الى اجمالي الاصول وانخفاض في نسبة التغطية
4. تراوح مؤشر العائد إلى رأس المال بين 0.72 حداً أعلى في مصرف الاستثمار العراقي و0.05- حداً 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.
5. تراوح مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات بين 0.19 حداً أعلى في المصرف التجاري العراقي وكان أعلى كثيراً من هذا الحد في سنة 2016، بينما بلغ 0.02 حداً أدنى في المصرف الاهلي العراقي وبمتوسط 0.097 وانحراف معياري 0.053.
6. تراوح مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع بين 0.29 حداً أعلى في المصرف التجاري العراقي وهو أقل كثيراً عما كان عليه في سنة 2016، بينما بلغ 0.03 حداً أدنى في المصرف الاهلي العراقي وبمتوسط 0.14 وانحراف معياري 0.074.

يظهر لنا من النقطتين(6,5) انخفاض بين المؤشرات للسنة السابقة مقارنة مع السنة الحالية حيث النسب للسنة السابقة اعلى بكثير من النسب الحالية .وتعتبر مخاطر راس مالية ويحدث هذا عندما تنخفض القيمة السوقية لأصول المصرف الى مستوى اقل من القيمة السوقية لالتزامات المصرف

7. تراوح مؤشر الائتمان النقدي إلى إجمالي الودائع بين 0.77 حداً أعلى في مصرف كوردستان والذي انخفض عما كان عليه في سنة 2016، بينما بلغ 0.02 حداً أدنى في المصرف الأهلي العراقي وبمتوسط 0.40 وانحراف معياري 0.18. كان سبب الانخفاض هو لانخفاض التسهيلات الائتمانية الى مجموع الودائع
8. تراوح مؤشر الاستثمارات إلى إجمالي الودائع بين 0.52 حداً أعلى في المصرف التجاري العراقي والذي كان مساويا لما كان عليه في سنة 2016، بينما بلغ 0.11 حداً أدنى في مصرف بابل وبمتوسط 0.27 وانحراف معياري 0.13. ويعكس ذلك على عدم مقدرة المصارف من تحسين وتطوير الاساليب الاداء المالي.

شكل (4) : مقارنة متوسط مؤشرات الاداء للمصارف لسنة 2016 و 2017



إذا يتضح من المؤشر أعلاه وجود انخفاض بشكل عام في مؤشرات الأداء للمصارف عينة البحث من مؤشرات السيولة والربحية وكفاية راس المال ومؤشرات التوظيف ويلاحظ ان المصارف اقل كفاءه في مواجهة التزاماتها المالية وتحقيق الارباح وقدرتها على ادارة مواردها .

3- مؤشرات الأداء المالي المصرفي لعام 2018

في ضوء المعطيات الإحصائية المتاحة تم احتساب المؤشرات المالية للمصارف الأهلية عينة البحث وكما هي موضحة في الجدول الاتي

جدول (15)عرض المؤشرات المالية لسنة 2018

ت	اسم المصرف	السيولة		الربحية		كفاية راس المال		التوظيف		متوسط المؤشرات المالية
		النقدية الى اجمالي الودائع	النقد والاستثمار الى اجمالي الودائع	العائد الى اجمالي الموجودات	العائد الى راس المال	حقوق الملكية الى اجمالي الموجودات	حقوق الملكية الى اجمالي الودائع	الائتمان النقدي الى اجمالي الودائع	الاستثمارات الى اجمالي الودائع	
1	المصرف الاهلي العراقي	0.46	0.64	0.04	0.72	0.11	0.14	0.54	0.41	0.383
2	المصرف التجاري العراقي	0.7	1.03	0.02	0.06	0.42	1.09	1.15	0.33	0.600
3	المصرف العراقي الاسلامي للاستثمار والتنمية	0.45	0.62	0.05	0.42	0.15	0.23	0.73	0.17	0.353
4	المصرف المتحد للاستثمار	0.36	1.01	0.01	0.53	0.03	0.03	0.02	0.65	0.330
5	المصرف الوطني الاسلامي	0.3	0.43	0.01	0.05	0.19	0.26	0.84	0.12	0.275
6	مصرف اشور الدولي	0.34	0.98	0.05	0.58	0.46	0.41	0.01	0.45	0.410
7	مصرف الاستثمار العراقي	0.41	0.72	0.02	0.33	0.19	0.33	0.58	0.32	0.363
8	مصرف التنمية للاستثمار والتمويل	0.6	0.73	0.08	0.19	0.31	0.52	0.91	0.16	0.438
9	مصرف الخليج التجاري	0.44	0.54	-0.04	-0.08	0.47	0.93	0.77	0.1	0.391
10	مصرف الشرق الاوسط	0.14	0.21	0.02	0.3	0.13	0.33	0.3	0.2	0.204
11	مصرف الشمال	0.34	0.55	-0.005	-0.03	0.14	0.2	0.52	0.21	0.241
12	مصرف المنصور للاستثمار	0.5	0.64	0.04	0.2	0.29	0.47	0.81	0.14	0.386
13	مصرف الموصل للتنمية والاستثمار	0.62	0.92	0.03	0.8	0.09	0.17	0.46	0.3	0.424
14	مصرف ايلاف الاسلامي	0.34	0.61	0.07	0.52	0.1	0.1	0.41	0.22	0.296
15	مصرف بابل	0.18	0.63	0.03	0.45	0.11	0.13	0.48	0.44	0.306
16	مصرف بغداد	0.72	0.98	0.04	0.9	0.1	0.19	0.5	0.4	0.479
17	مصرف سومر التجاري	0.34	0.61	0.03	0.62	0.08	0.1	0.4	0.27	0.306
18	مصرف عبر العراق للاستثمار	0.32	1.05	0.03	0.22	0.2	0.29	0.24	0.73	0.385
19	مصرف كردستان	0.21	0.71	0.41	0.67	0.11	0.13	0.48	0.44	0.395
	المتوسط	0.409	0.716	0.049	0.392	0.194	0.318	0.534	0.319	0.366
	الانحراف المعياري	0.159	0.221	0.089	0.279	0.130	0.270	0.282	0.169	0.087

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى التقرير السنوي لسنة 2018

جدول (16)
المؤشرات المحتسبة لسنة 2018
الاحصاء الوصفي (Descriptive Statistics)

المؤشرات المالية	عدد المصارف	الحد الادنى	الحد الاعلى	المتوسط	الانحراف
النقدية الى اجمالي الودائع	19	.14	.72	.4089	.16357
النقد والاستثمار الى اجمالي الودائع	19	.21	1.05	.7163	.22667
العائد الى اجمالي الموجودات	19	-.04	.41	.0492	.09123
العائد الى راس المال	19	-.08	.90	.3921	.28712
حقوق الملكية الى اجمالي الموجودات	19	.03	.47	.1937	.13318
حقوق الملكية الى اجمالي الودائع	19	.03	1.09	.3184	.27765
الائتمان النقدي الى اجمالي الودائع	19	.01	1.15	.5342	.28991
الاستثمارات الى اجمالي الودائع	19	.10	.73	.3189	.17410

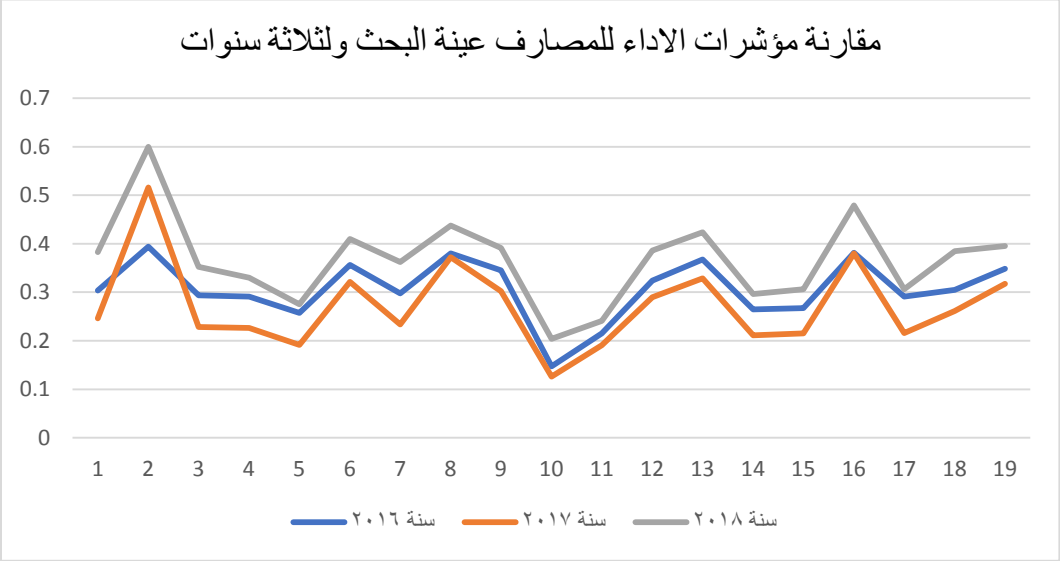
المصدر : من اعداد الباحث

ويكشف الجدول أعلاه المؤشرات المحتسبة لسنة 2018عن الآتي:

1. تراوح مؤشر النقدية إلى إجمالي الودائع بين 0.72 حداً أعلى في مصرف بغداد وهو نفس لمستوى الذي كان عليه في سنة 2017، بينما بلغ 0.14 حداً أدنى في مصرف الشرق الاوسط وبمتوسط 0.4 وانحراف معياري 0.16.
2. تراوح مؤشر النقد والاستثمارات إلى إجمالي الودائع بين 1.05 حداً أعلى في عبر العراق وهو اقل مما كان عليه في سنة 2017، بينما بلغ 0.21 حداً أدنى في مصرف الشرق الاوسط وبمتوسط 0.71 وانحراف معياري 0.22.
3. تراوح مؤشر العائد إلى إجمالي الموجودات بين 0.41 حداً أعلى في مصرف كردستان، إذ أن هذا المستوى انخفض بشكل عام عبر السنوات الثلاث، و 0.04- حداً أدنى في مصرف الخليج التجاري وبمتوسط سنوي 0.04 وانحراف معياري0.09.
4. تراوح مؤشر العائد إلى رأس المال بين 0.9 حداً أعلى في مصرف بابل وهو اعلى مما كان عليه في السنتين 2016 و2017 و0.08- حداً أدنى في مصرف الخليج التجاري وبمتوسط سنوي 0.39 وانحراف معياري 0.28.

5. تراوح مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات بين 0.47 حداً أعلى في مصرف الخليج التجاري وهو أعلى من نظيره في سنة 2017 و0.03 حداً أدنى في المصرف المتحد للاستثمار وبمتوسط 0.19 وانحراف معياري 0.13.
6. تراوح مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع بين 1.09 حداً أعلى في مصرف بابل وهو اعلى بشكل كبير عما كان في سنة 2017 و2016 و0.03 حداً أدنى في المصرف المتحد للاستثمار وبمتوسط 0.31 وانحراف معياري 0.277.
7. تراوح مؤشر الائتمان النقدي بين 1.15 حداً أعلى في مصرف البصرة الأهلي وهو اعلى بشكل واضح لما كان عليه في سنة 2017 و 0.01 حداً أدنى في اشور الدولي وبمتوسط 0.53 وانحراف معياري 0.289.
8. تراوح مؤشر الاستثمارات إلى إجمالي الودائع بين 0.73 حداً أعلى في مصرف عبر العراق والذي هو اعلى لما كان عليه في سنة 2017 و0.1 حداً أدنى في مصرف الخليج التجاري وبمتوسط 0.318 وانحراف معياري 0.17.

شكل (5) مقارنة بين مؤشرات الأداء لسنة 2016 و2017 و2018:



المصدر : من اعداد الباحث

إذا يتضح من المؤشر أعلاه وجود ارتفاع بشكل عام في مؤشرات الأداء للمصارف عينة البحث لسنة 2018 عما كان علية في السنتين السابقتين 2017 و2016 .

4- مؤشرات الأداء المالي المصرفي لعام 2019

في ضوء المعطيات الإحصائية المتاحة تم احتساب المؤشرات المالية للمصارف عينة البحث وكما هي موضحة في الجدول

الجدول (17)عرض المؤشرات المالية لسنة 2019

ت	اسم المصرف	السيولة		الربحية		كفاية راس المال		التوظيف		متوسط المؤشرات المالية
		النقدية الى اجمالي الودائع	النقد والاستثمار الى اجمالي الودائع	العائد الى اجمالي الموجودات	العائد الى راس المال	حقوق الملكية الى اجمالي الموجودات	حقوق الملكية الى اجمالي الودائع	الائتمان النقدي الى اجمالي الودائع	الاستثمارات الى اجمالي الودائع	
1	المصرف الاهلي العراقي	0.44	0.86	0.021	0.73	0.42	0.054	0.035	0.43	0.374
2	المصرف التجاري العراقي	0.41	0.86	0.23	0.91	0.24	0.28	0.71	0.31	0.494
3	المصرف العراقي الاسلامي للاستثمار والتنمية	0.39	0.52	0.03	0.57	0.12	0.19	0.48	0.23	0.316
4	المصرف المتحد للاستثمار	0.32	0.45	0.05	0.41	0.14	0.19	0.67	0.12	0.294
5	المصرف الوطني الاسلامي	0.18	0.27	0.12	0.3	0.33	0.25	0.29	0.23	0.246
6	مصرف اشور الدولي	0.64	0.8	0.13	0.71	0.12	0.1	0.62	0.26	0.423
7	مصرف الاستثمار العراقي	0.19	0.29	0.42	0.3	0.26	0.48	0.63	0.19	0.345
8	مصرف التنمية للاستثمار والتمويل	0.51	0.84	0.22	0.34	0.36	0.39	0.61	0.43	0.463
9	مصرف الخليج التجاري	0.51	0.77	0.21	0.6	0.28	0.2	0.34	0.45	0.420
10	مصرف الشرق الاوسط	0.19	0.21	0.02	0.16	0.24	0.17	0.31	0.19	0.186
11	مصرف الشمال	0.1	0.19	0.02	0.19	0.22	0.43	0.24	0.13	0.190
12	مصرف المنصور للاستثمار	0.42	0.52	0.21	0.35	0.26	0.25	0.96	0.3	0.409
13	مصرف الموصل للتنمية والاستثمار	0.45	0.84	0.14	0.31	0.34	0.42	0.48	0.52	0.438
14	مصرف ايلاف الاسلامي	0.18	0.26	0.1	0.31	0.72	0.15	0.2	0.19	0.264
15	مصرف بابل	0.36	0.54	0.03	0.14	0.26	0.19	0.39	0.25	0.270
16	مصرف بغداد	0.36	0.62	0.19	0.66	0.9	0.25	0.62	0.25	0.481
17	مصرف سومر التجاري	0.36	0.8	0.01	0.43	0.07	0.08	0.08	0.51	0.293
18	مصرف عبر العراق للاستثمار	0.41	1.63	0.42	0.71	0.12	0.14	0.42	0.28	0.391
19	مصرف كردستان	0.38	0.51	0.2	0.51	0.25	0.33	0.89	0.3	0.421
	المتوسط	0.358	0.567	0.146	0.455	0.297	0.239	0.472	0.293	0.353
	الانحراف المعياري	0.134	0.233	0.122	0.213	0.199	0.119	0.247	0.118	0.093

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى التقرير السنوي لسنة 2019

جدول (18)
المؤشرات المحتسبة لسنة2019
الاحصاء الوصفي (Descriptive Statistics)

المؤشرات المالية	عدد المصارف	الحد الادنى	الحد الاعلى	المتوسط	الانحراف
النقدية الى اجمالي الودائع	19	.10	.64	.3579	.13734
النقد والاستثمار الى اجمالي الودائع	19	.19	.86	.5674	.23900
العائد الى اجمالي الموجودات	19	.01	.42	.1458	.12490
العائد الى راس المال	19	.14	.91	.4547	.21928
حقوق الملكية الى اجمالي الموجودات	19	.07	.90	.2974	.20464
حقوق الملكية الى اجمالي الودائع	19	.05	.48	.2392	.12258
الائتمان النقدي الى اجمالي الودائع	19	.04	.96	.4724	.25335
الاستثمارات الى اجمالي الودائع	19	.12	.52	.2932	.12074

المصدر : من اعداد الباحث

ويكشف الجدول أعلاه المؤشرات المحتسبة لسنة 2019عن الآتي:

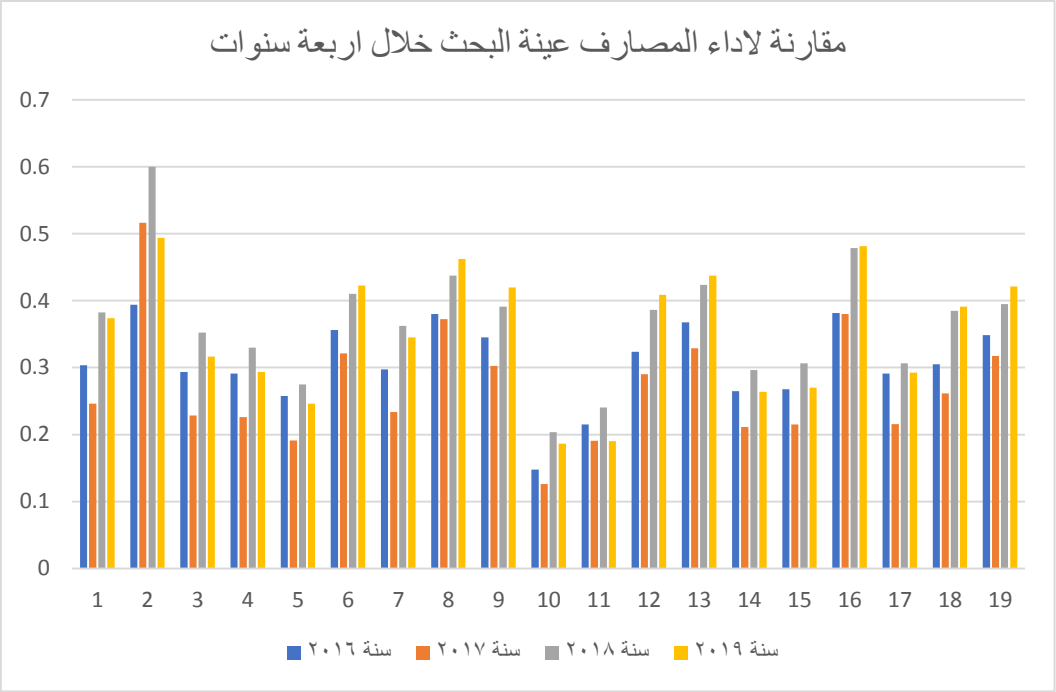
1. تراوح مؤشر النقدية إلى إجمالي الودائع بين 0.64 حداً أعلى في مصرف أشور الدولي وهو أدنى من المستوى الذي كان عليه في سنة 2018، بينما بلغ 0.1 حداً أدنى في مصرف الشمال وبمتوسط 0.35 وانحراف معياري 0.137 وهو يدل على انخفاض قدره المصرف على الوفاء بالالتزام المالي .
2. تراوح مؤشر النقد والاستثمارات إلى إجمالي الودائع بين 0.86 حداً أعلى في المصرف الاهلي العراقي وهو اقل مما كان عليه في سنة 2018 وأقل من سنة 2017، بينما بلغ 0.19 حداً أدنى في مصرف الشمال وبمتوسط 0.56 وانحراف معياري 0.239 ويدل ذلك على ارتفاع مخاطر السيولة وينعكس على النقد والاستثمار القصير الاجل.
3. تراوح مؤشر العائد إلى إجمالي الموجودات بين 0.42 حداً أعلى في مصرف عبر العراق، إذ أن هذا المستوى اعلى من سنة 2017 و2018 و 0.01 حداً أدنى في مصرف ايلاف الاسلامي وبمتوسط سنوي 0.145 وانحراف معياري 0.124 ويعني قدرة المصرف على استغلال الموجودات .
4. تراوح مؤشر العائد إلى رأس المال بين 0.91 حداً أعلى في المصرف التجاري العراقي وهو أعلى مما كان عليه في السنتين 2017 و2018 و0.14 حداً أدنى في مصرف بابل وبمتوسط سنوي 0.45 وانحراف

معياري 0.21 ويد ذلك على ان ارتفاع هذا العائد كلما كان الامر افضل لانة يعني ان المصرف يمكنة توزيع المزيد من الارباح على المساهمين .

5. تراوح مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات بين 0.9 حداً أعلى في مصرف بغداد وهو أعلى من نظيره في سنة 2018 و 0.07 حداً أدنى في مصرف سومر التجاري وبمتوسط 0.29 وانحراف معياري 0.2. وتعني قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته
6. تراوح مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع بين 0.48 حداً أعلى في مصرف الاستثمار العراقي وهو منخفض بشكل كبير عما كان في سنة 2018 و0.05 حداً أدنى في المصرف الأهلي العراقي وبمتوسط 0.239 وانحراف معياري 0.12 .
7. تراوح مؤشر الائتمان النقدي بين 0.96 حداً أعلى في مصرف المنصور وهو اقل لما كان عليه في سنة 2018 و0.04 حداً أدنى في المصرف الاهلي العراقي وبمتوسط 0.47 وانحراف معياري 0.25.
8. تراوح مؤشر الاستثمارات إلى إجمالي الودائع بين 0.52 حداً أعلى في مصرف الموصل والذي هو اقل لما كان عليه في سنة 2018 و0.12 حداً أدنى في مصرف المتحد للاستثمار وبمتوسط 0.29 وانحراف معياري 0.12

ويلاحظ من النقطتين (8,7) بان المؤشرات تشير الى الفرق بين السنة السابقة والسنة الحالية بالانخفاض ويعود سبب الانخفاض في نسبة ملاءه راس المال للمصارف فضلاً عن انخفاض في نسبة التسهيلات الائتمانية الى مجموع الودائع وايضا انخفاض في نسبة التسهيلات الائتمانية الى اجمالي الموجودات .

شكل (6) مقارنة لأداء المصارف من سنة 2016 – 2019



بشكل عام يلاحظ من الجداول الخاصة بالأداء المالي ومن الشكل اعلاه 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 من الجداول أن هناك مصارف حققت ربحية عالية هي : المصرف التجاري العراقي ومصرف كوردستان ومصرف بغدد، في حين أن هناك مصارف حققت ربحية منخفضة هي المصرف الاهلي العراقي ومصرف العراق الإسلامي ومصرف ايلاف الاسلامي ، بينما كان هناك أربعة مصارف كانت ربحيتها ضعيفة هي : مصرف بابل ومصرف اشور الدولي ومصرف عبر العراق ، ومصرف الشرق الاوسط

ويلاحظ من الجداول أن هناك مصارف تمتعت بدرجة أمان عالية هي المصرف التجاري العراقي ومصرف التنمية الدولي ومصرف الموصل ومصرف سومر التجاري، في حين أن هناك مصارف تمتعت بدرجة أمان منخفضة هي المصرف الأهلي العراقي والمصرف المتحد للاستثمار والمصرف الوطن الإسلامي، بينما كان هناك مصارف كانت درجة الأمان لديهما ضعيفة هي مصرف اشور الدولي ومصرف الاستثمار العراقي ومصرف المنصور للاستثمار.

ويلاحظ من الجداول أن هناك مصارف وظفت أموالها في الاستثمارات بدرجة كبيرة وكان توظيفها على حساب التوظيف في الائتمان هي : المصرف التجاري العراقي ومصف اشور الدولي ومصرف الموصل ومصرف بغداد ومصرف كردستان، في حين أن هناك مصارف وظفت جزءاً من أموالها في الاستثمارات هي : مصرف عبر العراق ومصرف المتحد للاستثمار، بينما كان هناك ثلاثة مصارف وظفت جزءاً قليلاً من أموالها في الاستثمارات هي : المصرف الأهلي العراقي ومصرف الشمال ومصرف الشرق الاوسط .

لقد تناولنا في المباحث السابقة وصف عينة البحث وتم قياس الاداء المالي للمصارف ومعرفة المؤشرات المستخدمة في تقييم الاداء المالي ، لذلك سيتم عرض وتحليل النتائج في المبحث القادم ومن ثم اختبار الفرضيات.

الفصل الثالث / المبحث الثالث

قياس التقنيات التكنولوجية الحديثة المستخدمة في المصارف واختبار الفرضيات

1. قياس التقنيات التكنولوجية الحديثة المستخدمة في المصارف

يتضمن هذا القسم عرضاً وتحليلاً للنتائج التي تم الحصول عليها من إجابات الموظفين العاملين في المصارف عينة البحث، والذين مثلوا عينة البحث وعلى وفق ما ورد في مصفوفة القياس الموزعة عليهم، والتي تضمنت ستة محاور، وبعد أن تم إدخال البيانات الخاصة بالبحث إلى برنامج (SPSS) جرى معالجتها باستخراج الوسط الحسابي لكل فقرة ضمن كل محور ولمحاور استمارة القياس كافة، فضلاً عن استخراج النسبة المئوية للمتوسط وفقاً المقياس المستعمل.

فضلاً عن استخراج الانحراف المعياري، لكل فقرة ضمن كل محور ولمحاور الاستبانة كافة، واستخراج نسبة الاجابات، إذ بلغت فقرات مصفوفة القياس (39) فقرة، تضمنت (8) الثمان فقرات الأولى على النتائج الخاصة بمحور استخدام تكنولوجيا المعلومات، و (5) الخمس فقرات الثانية فتضمنت النتائج الخاصة بمحور استخدام المكونات المادية، و (6) الستة فقرات الثالثة تخص اجابات محور مستوى الافراد، و (6) الستة فقرات الرابعة تخص اجابات العينة على محور استخدام شبكات الاتصال، اما (5) الخمس فقرات لخامسة فتخص اجابات المحور باستخدام قاعدة البيانات، اما (9) التسعة فقرات في المحور الأخير فتخص استخدام البرمجيات.

وفيما يخص اختبار صدق وثبات مصفوفة القياس، تم تصميم المصفوفة بشكل اولي من خلال الاطلاع على دراسات سابقة والمراجع النظرية حول هذا الموضوع، ثم عرضها على بعض الاساتذة الأكاديميين والمهنيين من لهم خبرة في مجال المحاسبة من اجل الاسترشاد بآرائهم حول المحاور والفقرات التي تضمنتها المصفوفة، كما تم تعديلها بحذف وتعدل واضافة بعض الفقرات حسب اراء السادة المحكمين حتى تم التوصل للصورة النهائية للاستبانة بالشكل الذي أمكن توزيعها على عينة المستجوبين،

1.2 اجابات افراد العينة على مصفوفة القياس

للتعرف على واقع التقنيات التكنولوجية 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).

ويوضح الجدول التالي إجابات افراد العينة على كل فقرة من فقرات مصفوفة القياس

جدول (19) مصفوفة قياس

المحور	ت	العبارة	متوفر بشكل ممتاز	متوفر بشكل كاف	متوفر بشكل جزئي	متوفر بشكل محدود	غير متوفر اطلاقا
استخدام التكنلوجيا الحديثة	1	يمتلك المصرف اجهزة تكنلوجية (اجهزة ،وسائل ، ادوات) حديثة معاصرة	16	107	103	107	6
	2	يمتلك المصرف عدد من الصرافات الالية تلبي حاجات الزبائن	23	75	92	92	57
	3	يتوفر لدى المصرف عدة انواع من الصرافات الالية (صرافات الية لسحب الاموال فقط واخرى تقدم خدمات مختلفة مثل تحويل الاموال ،ايداع الاموال	1	4	16	76	242
	4	يوفر المصرف للزبائن عدة انواع من البطاقات الالكترونية	34	98	102	93	12
	5	توفر خدمة Online Banking لتحويل واستلام الاموال والاستعلام عن الرصيد المباشر	34	8	8	23	266
	6	توفير خدمات مباشرة عبر نظام Westem union للزبائن دون الحاجة لمراجعة المصرف	-----	1	4	8	326
	7	يقوم المصرف بتقديم الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة عبر الهاتف النقال	2	45	173	76	43
	8	توفير التواصل مع الزبائن من خلال شبكة الانترنيت لتسهيل العمل الداخلي	23	67	143	50	56
استخدام المكونات المادية	9	العمل في المصرف على الحاسوب بشكل اساسي	159	88	25	50	17
	10	توفر اجهزة حاسوب كافية لإنجاز الاعمال المصرفية	114	90	29	98	8
	11	تتوفر اجهزة حاسوب حديثة الصنع المتخصصة بعمل المصارف	32	105	59	89	54
	12	ما موجود في المصارف من مكونات مادية يتناسب مع طبيعة عملة	86	116	58	69	10
	13	تحديث التطورات الحاصلة في المكونات المادية	49	48	106	69	67
مستوى الافراد	14	افراد يجيدون التعامل مع المكونات التكنلوجية	101	103	62	51	22
	15	كفاءات فنية متخصصة في تكنلوجية المعلومات	58	45	57	132	47
	16	خبرات داخلية متخصصة في الحاسوب ملبية لشروط التوظيف	77	73	88	69	32
	17	موظفون يجيدون استخدام البرامج التطبيقية الجاهزة	71	59	88	79	42
	18	خطة تدريبية متكاملة للدورات المتخصصة في التقنيات المصرفية من اجل تطوير امكانياتهم البرمجية	73	34	69	144	19
	19	مدراء يمتلكون المهارات والخبرات اللازمة للتعامل مع تكنلوجية المعلومات	79	102	65	54	39
استخدام شبكات الاتصال	20	توفر شبكة عمل داخلية Network تربط الاجهزة من خلال الانترنيت للتبادل الالكتروني للبيانات	55	167	97	12	8
	21	يوفر المصرف شبكة الاكسترانيت، اي شبكة الاتصال مع الدوائر والمصارف ذات الصلة	57	48	102	56	76
	22	يتم استخدام البريد الالكتروني Outlook ,Lasefiche او ما شابة بين فروع المصرف	73	69	58	66	73
	23	اسلوب ربط مباشر في توفير البيانات يسهل استخدام الاعمال المصرفية وخاصة في تدفق المعلومات السريع .	69	87	99	84	------
	24	مركزية السيطرة على البيانات والمعلومات ينم باستخدام المصرف لشبكة خدمة الزبون	33	32	119	67	88
	25	يحرص المصرف على توفير وسائل متطورة تضمن امن الشبكة	65	62	100	56	56
استخدام قاعدة البيانات	26	تتوافر نظم كفوءة لتشغيل قواعد بيانات	52	55	131	98	3
	27	يتوفر نظام يضبط محاولات الدخول لقواعد البيانات ويتحقق من صلاحية الشخص (المستخدم)في الحصول على معلومات	140	101	65	15	18
	28	يتوفر فريق متخصص لدى المصرف لدية القدرة على البحث عن البيانات لتقديمها بسرعة	59	104	98	78	------
	29	تقوم قواعد البيانات بعمليات التجميع والاعداد والتخزين للملفات	100	86	76	77	------
	30	قواعد بيانات تعمل على تحسين العلاقة بين المستخدم والنظام	133	134	36	36	------
استخدام البرمجيات	31	توفر برمجيات متنوعة وتحقق حاجات واهداف المصرف	44	34	101	160	------
	32	المراسلات الداخلية الالكترونية المعتمدة رسميا في المصرف	27	76	98	138	------
	33	يمتلك المصرف نقاط بيع الكترونية	68	78	34	159	------
	34	بتقديم خدمات التحصيل الالكتروني للشيكات	35	29	54	99	122
	35	يعتمد المصرف التوقيع الالكتروني	19	33	43	68	176
	36	توجد في المصرف المقدرة التخصصية لتطوير البرمجيات	9	18	52	171	89
	37	تتوفر تطبيقات الالكترونية تسهيل متابعة تعاملات الزبائن لتحويل الاموال واستلامها والاستعلام عن الرصيد المباشر	42	23	23	12	239
	38	المعلومات التي تقدمها البرمجيات في تحديد نقاط القوة او الضعف البدائل المتاحة لإنجاز العمل	17	67	78	154	23
	39	استخدام الاجهزة والبرمجيات بشكل عام لتسهيل العمل على الموظفين والزبائن	45	29	98	88	79

المصدر من اعداد الباحث

اما إجابات افراد العينة للمحور الأول استخدام التكنلوجيا الحديثة من مصفوفة القياس فيمكن تلخيصها بما يأتي:

جدول (20)

اجابات العينة لاستخدام التكنلوجيا الحديثة

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

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مصفوفة القياس

ومن الجدول أعلاه يتضح ان نسبة 37% من افراد العينة ،يجدون ان استخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل عام غير متوفر اطلاقا، 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 اطلاقا وبنسبة 80%. ومن الجدير بالذكر ان نسبة 78% من افراد العينة اقروا بعدم توفر خدمة Online Banking للزبائن، كما ان نسبة 96% اقروا 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 والايداع عليها.

اما إجابات افراد العينة للمحور الثاني من مصفوفة القياس والخاص بقياس مدى استخدام المكونات المادية فيمكن تلخيصها بما يأتي:

جدول (21) إجابات العينة لاستخدام المكونات المادية

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

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مصفوفة القياس

ومن الجدول أعلاه يتضح ان نسبة 26% من افراد العينة يجدون ان استخدام المكونات المادية في المصارف عينة البحث متوفرة بشكل كاف، 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 فأن نسبة 48% اقروا بالتوافر الجزئي او المحدود او عدم التوافر كليا للمكونات المادية، ومن الجدير بالذكر ان نسبة 47% من افراد العينة اقروا بتوفر العمل على الحاسوب بشكل أساس في اعمال المصرف، كما ان نسبة 34% اقروا بالتوفر الجزئي لمكونات مادية يتناسب مع طبيعة عمل المصارف، وان نسبة 20% اقروا بعدم وجود تحديثات مستمرة في المكونات المادية المستخدمة.

اما إجابات افراد العينة للمحور الثالث من مصفوفة القياس والخاص بقياس مستوى الافراد فيمكن تلخيصها بما يأتي:

جدول (22) إجابات العينة لمستوى الافراد

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

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مصفوفة القياس

ومن الجدول أعلاه يتضح 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 فأن نسبة 57% أقروا بالتوافر الجزئي او المحدود او عدم التوافر كليا لمستويات الافراد المؤهلين. ومن الجدير بالذكر ان نسبة 42% من افراد العينة أقروا بالتوافر الجزئي للخطة التدريبية المتكاملة للدورات المتخصصة في التقنيات المصرفية من اجل تطوير إمكانياتهم البرمجية، كما ان نسبة 39% أقروا بالتوفر الجزئي أيضا للكفاءات الفنية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات.

اما إجابات افراد العينة للمحور الرابع من مصفوفة القياس والخاص بقياس مستوى استخدام شبكات الاتصال فيمكن تلخيصها بما يأتي:

جدول (23) إجابات العينة لاستخدام شبكات الاتصال

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

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مصفوفة القياس

ومن الجدول أعلاه يتضح ان نسبة 28% من افراد العينة يجدون ان مستوى استخدام شبكات الاتصال في 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 فأن نسبة 60% أقروا بالتوافر الجزئي او المحدود او عدم التوافر كليا لاستخدام جيد لشبكات الاتصال، ومن الجدير بالذكر ان نسبة 49% من افراد العينة أقروا بالتوافر الكاف لشبكة عمل داخلية Network تربط الأجهزة من خلال الأنترنيت للتبادل الإلكتروني للبيانات، كما ان نسبة 35% أقروا بالتوفر الجزئي لمركزية السيطرة على البيانات والمعلومات التي يتم استخدامها خدمة الزبون.

اما إجابات افراد العينة للمحور الخامس من مصفوفة القياس والخاص بقياس مستوى استخدام قاعدة البيانات فيمكن تلخيصها بما يأتي:

جدول (24) إجابات العينة لاستخدام قاعدة البيانات

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

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مصفوفة القياس

ومن الجدول أعلاه يتضح 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 فأن نسبة 43% أقروا بالتوافر الجزئي او المحدود او عدم التوافر كليا لاستخدام جيد لقاعدة البيانات. ومن الجدير بالذكر ان نسبة 41% من افراد العينة أقروا بالتوافر الممتاز لنظام يضبط محاولات الدخول لقواعد البيانات ويتحقق من صلاحية الشخص (المستخدم) في الحصول على معلومات، كما ان نسبة 40% أقروا بالتوفر الكاف لقواعد بيانات التي تعمل على تحسين العلاقة بين المستخدم والنظام.

اما إجابات افراد العينة للمحور السادس من مصفوفة القياس والخاص بقياس مستوى استخدام البرمجيات فيمكن تلخيصها بما يأتي:

جدول (25) إجابات العينة لاستخدام البرمجيات

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

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مصفوفة القياس

ومن الجدول أعلاه يتضح 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 فأن نسبة 77% أقروا 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 أقروا 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 أقروا بعدم التوفر المطلق لاعتماد التوقيع الالكتروني في المعاملات.

جدول(26) استجابة كل مصرف لمحاور مصفوفة القياس

المصرف/ محور القياس	استخدام التكنلوجيا الحديثة		استخدام المكونات المادية		مستوى الافراد		استخدام شبكات الاتصال		استخدام قاعدة البيانات		استخدام البرمجيات	
	ممتاز وكاف	جزئي ومحدود وغير متوفر	ممتاز وكاف	جزئي ومحدود وغير متوفر	ممتاز وكاف	جزئي ومحدود وغير متوفر	ممتاز وكاف	جزئي ومحدود وغير متوفر	ممتاز وكاف	جزئي ومحدود وغير متوفر	ممتاز وكاف	جزئي ومحدود وغير متوفر
المصرف الاهلي العراقي	%16	%84	%55	%45	%40	%60	%40	%60	%60	%40	%19	%81
المصرف التجاري العراقي	%45	%55	%88	%12	%70	%30	%70	%30	%83	%17	%41	%59
المصرف العراقي الاسلامي للاستثمار والتنمية	%13	%87	%48	%52	%36	%64	%32	%68	%53	%47	%22	%78
المصرف المتحد للاستثمار	%11	%89	%35	%65	%31	%69	%30	%70	%43	%57	%23	%77
المصرف الوطني الاسلامي	%13	%87	%29	%71	%17	%83	%18	%82	%35	%65	%16	%84
مصرف اشور الدولي	%30	%70	%73	%27	%60	%40	%57	%43	%71	%29	%31	%69
مصرف الاستثمار العراقي	%13	%87	%43	%57	%40	%60	%35	%65	%55	%45	%21	%79
مصرف التنمية للاستثمار والتمويل	%35	%65	%79	%21	%66	%34	%60	%40	%78	%22	%35	%65
مصرف الخليج التجاري	%26	%74	%57	%43	%58	%42	%55	%45	%62	%38	%23	%77
مصرف الشرق الاوسط	%9	%91	%22	%78	%18	%82	%14	%86	%29	%71	%15	%85
مصرف الشمال	%11	%89	%27	%73	%19	%81	%16	%84	%33	%67	%11	%89
مصرف المنصور للاستثمار	%12	%88	%55	%45	%56	%44	%50	%50	%65	%35	%27	%73
مصرف الموصل للتنمية والاستثمار	%37	%63	%77	%23	%62	%38	%61	%39	%75	%25	%31	%69
مصرف ايلاف الاسلامي	%10	%90	%33	%67	%23	%77	%20	%80	%37	%63	%17	%83
مصرف بابل	%8	%92	%28	%72	%21	%79	%22	%78	%39	%61	%15	%85
مصرف بغداد	%41	%59	%81	%19	%64	%36	%65	%35	%88	%12	%40	%60
مصرف سومر التجاري	%12	%88	%38	%62	%27	%73	%25	%75	%44	%56	%14	%86
مصرف عبر العراق للاستثمار	%15	%85	%38	%62	%41	%59	%43	%57	%60	%40	%21	%79
مصرف كردستان	%31	%69	%73	%27	%59	%41	%55	%45	%68	%32	%22	%78

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على مصفوفة القياس

ويبين الجدول (26) استجابة موظفي كل مصرف من مصارف العينة لمحاور مصفوفة القياس، ويتضح من الجدول ادناه 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 فأن اعلى نسبة توافر كانت لمحور استخدام المكونات المادية ومحور استخدام قاعدة البيانات، اما اقل نسبة توافر فكانت لمحور استخدام البرمجيات واستخدام التكنولوجيا الحديثة.

اختبار الفرضيات

بناءً على اهداف البحث والفرضيات الموضوعة وقبل اختبار الفرضيات تم بناء نموذج الانحدار المتعدد الآتي:

$$IT = \alpha_0 + \beta_1 A + \beta_2 B + \beta_3 C + \beta_4 D + \beta_5 E + \beta_6 F + \epsilon$$

CONS = التقنيات المصرفية الحديثة.

α_0 = ثابت.

A = استخدام التكنولوجيا الحديثة.

B = استخدام المكونات المادية.

C = مستوى الافراد.

D = استخدام شبكات الاتصال.

E = استخدام قاعدة البيانات.

F = استخدام البرمجيات.

β_1 إلى β_6 = معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة A إلى F على التوالي؛

ϵ = الخطأ القياسي في التقريب.

لاختبار الفرضية الرئيسة القائلة "***هنالك علاقة ذات تاثير معنوي بين التقنيات المصرفية الحديثة ومستوى الاداء المصرفي***" فقد تم استخدام نموذج الانحدار المتعدد أعلاه كمدخلات للبرنامج الاحصائي SPSS. والجدول الآتي يوضح نتيجة الاختبار:

جدول (27) نتيجة اختبار **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[a]	.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

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي لعينة البحث

ويتضح من الجدول أعلاه ان قيمة الارتباط R بين التقنيات المصرفية الحديثة ومستوى الأداء المصرفي قد بلغة 0.978 وهي نسبة تدل على الارتباط الإيجابي الواضح بين المتغيرين، ويوضح اختبار ANOVA الآتي الدلالة الإحصائية للعلاقة بين المتغيرات.

جدول (28) اختبار الفرضية الرئيسية

ANOVA[a]

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	.114	6	.019	43.240	.000[b]
الخطأ	.005	12	.000		
المجموع	.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

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات ANOVA

يتبين من معطيات جدول (28) اثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية استنادا الى ارتفاع قيمة F المحسوبة والبالغة (43.240) وهي اعلى من القيمة الجدولية (2.553)عند مستوى دلالة (a =0.01) ودرجات الحرية (6 ، 12) ويتضح ان المتغيرات المستقلة (استخدام البرمجيات، استخدام التكنولوجيا الحديثة، مستوى الافراد، استخدام قاعدة البيانات، استخدام المكونات المادية، استخدام شبكات الاتصال) في هذا النموذج تفسر ما مقداره 43% من التباين في المتغير التابع الاداء المالي وهي قوة تفسيرية مرتفعة نسبياً مما يدل على ان هناك اثر ذات دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع (الأداء المالي)

- اما بالنسبة لاختبار الفرضيات الفرعية، فتنص الفرضية الفرعية الأولى على ما يأتي:

"هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة، ومستوى الاداء المصرفي"

ويوضح اختبار ANOVA الآتي الدلالة الإحصائية للعلاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة ومستوى الأداء المصرفي.

جدول (29)اختبار فرضية استخدام التكنولوجيا الحديثة **ANOVA**[a]

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	.093	1	.093	60.572	.000[b]
الخطأ	.026	17	.002		
المجموع	.120	18			

a. Dependent Variable: ABCDEF

b. Predictors: (Constant), استخدام التكنولوجيا الحديثة

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات ANOVA

يتبين من معطيات جدول (29) اثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استنادا الى ارتفاع قيمة F المحسوبة والبالغة (60.572) وهي اعلى من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (a =0.01) ودرجات الحرية (1 ، 17) ويتضح ان المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا الحديثة) في هذا النموذج تفسر ما مقداره 47% من التباين في المتغير التابع الاداء المالي وهي قوة تفسيرية مرتفعة نسبياً مما يدل على ان هناك اثر ذات دلالة احصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع (الأداء المالي).

مما يعني قبول الفرضية الفرعية الاولى القائلة "***هنالك علاقة ذات تاثير معنوي بين استخدام التكنولوجيا الحديثة، ومستوى الاداء المصرفي***" عند مستوى معنوية 1%.

- وتنص الفرضية الفرعية الثانية على الآتي:

"هنالك علاقة ذات تاثير معنوي بين استخدام المكونات المادية ومستوى الاداء المصرفي"

ويوضح اختبار ANOVA الآتي الدلالة الإحصائية للعلاقة بين استخدام المكونات المادية ومستوى الأداء المصرفي.

جدول (30) اختبار فرضية استخدام المكونات المادية **ANOVA[a]**

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	.106	1	.106	131.374	.000[b]
الخطأ	.014	17	.001		
المجموع	.120	18			

a. Dependent Variable: ABCDEF

b. Predictors: (Constant), استخدام المكونات المادية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات ANOVA

يتبين من معطيات جدول (30) اثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استنادا الى ارتفاع قيمة F المحسوبة والبالغة (131.374) وهي اعلى من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (a =0.01) ودرجات الحرية (1 ، 17) ويتضح ان المتغير المستقل (استخدام المكونات المادية) في هذا النموذج تفسر ما مقداره 75% من التباين في المتغير التابع الاداء المالي وهي قوة تفسيرية مرتفعة نسبياً مما يدل على ان هناك اثر ذات دلالة احصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع (الأداء المالي).

مما يعني قبول الفرضية الفرعية الثانية القائلة "***هنالك علاقة ذات تاثير معنوي بين استخدام المكونات المادية ومستوى الاداء المصرفي***" عند مستوى معنوية 1%.

- وتنص الفرضية الفرعية الثالثة على الآتي:

"***هنالك علاقة ذات تاثير معنوي بين الافراد ومستوى الاداء المصرفي***"

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

جدول (31) اختبار فرضية مستوى الافراد **ANOVA[a]**

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	.107	1	.107	13.879	.000[b]
الخطأ	.013	17	.001		
المجموع	.120	18			

a. Dependent Variable: ABCDEF

b. Predictors: (Constant), مستوى الافراد

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات ANOVA

يتبين من معطيات جدول (31) عدم اثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الاولى استنادا الى انخفاض قيمة F المحسوبة والبالغة (13.879) وهي اقل من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (a =0.01) ودرجات الحرية (1 ، 17) ويتضح ان المتغير المستقل (مستوى الافراد) في هذا النموذج تفسر ما مقداره 10% من التباين في المتغير التابع الاداء المالي وهي قوة تفسيرية منخفضة مما يدل على ان ليس هناك اثر ذات دلالة احصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع (الأداء المالي).

مما يعني رفض الفرضية الفرعية الثالثة القائلة "***هنالك علاقة ذات تاثير معنوي بين الافراد ومستوى الاداء المصرفي***" عند مستوى معنوية 1%.

- وتنص الفرضية الفرعية الرابعة على الآتي:

"**هنالك علاقة *ذات تاثير معنوي* بين استخدام شبكات الاتصال ومستوى الاداء المصرفي**"

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

جدول (32) اختبار فرضية استخدام شبكات الاتصال **ANOVA[a]**

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	.112	1	.112	235.816	.000[b]
الخطأ	.008	17	.000		
المجموع	.120	18			

a. Dependent Variable: ABCDEF

b. Predictors: (Constant), استخدام شبكات الاتصال

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات ANOVA

يتبين من معطيات جدول (32) اثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استنادا الى ارتفاع قيمة F المحسوبة والبالغة (235.816) وهي اعلى من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (a =0.01) ودرجات الحرية (1 ، 17) ويتضح ان المتغير المستقل (استخدام شبكات الاتصال) في هذا النموذج تفسر ما مقداره 85% من التباين في المتغير التابع الاداء المالي وهي قوة تفسيرية مرتفعة نسبياً مما يدل على ان هناك اثر ذات دلالة احصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع (الأداء المالي).

مما يعني قبول الفرضية الفرعية الرابعة القائلة "***هنالك علاقة ذات تاثير معنوي بين* استخدام شبكات الاتصال *ومستوى الاداء المصرفي***" عند مستوى معنوية 1%.

- وتنص الفرضية الفرعية الخامسة على ما يأتي:

"***هنالك علاقة ذات تاثير معنوي بين استخدام قاعدة البيانات ومستوى الاداء المصرفي***"

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

جدول (33) اختبار فرضية قاعدة البيانات **ANOVA[a]**

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	.111	1	.111	16.771	.000[b]
الخطأ	.009	17	.001		
المجموع	.120	18			

a. Dependent Variable: ABCDEF

b. Predictors: (Constant), استخدام قاعدة البيانات

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات ANOVA

يتبين من معطيات جدول (33) عدم اثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استنادا الى انخفاض قيمة F المحسوبة والبالغة (16.771) وهي اقل من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (a =0.01) ودرجات الحرية (1 ، 17) ويتضح ان المتغير المستقل (استخدام قاعدة البيانات) في هذا النموذج تفسر ما مقداره 11% من التباين في المتغير التابع الاداء المالي وهي قوة تفسيرية منخفضة مما يدل على ان ليس هناك اثر ذات دلالة احصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع (الأداء المالي).

مما يعني رفض الفرضية الفرعية الخامسة القائلة "***هنالك علاقة ذات تاثير معنوي بين استخدام قاعدة البيانات ومستوى الاداء المصرفي***" عند مستوى معنوية 1%.

- وتنص الفرضية الفرعية السادسة على ما يأتي:

"توجد علاقة معنوية بين استخدام البرمجيات ومستوى الاداء المصرفي"

ويوضح اختبار ANOVA الآتي الدلالة الإحصائية للعلاقة بين استخدام البرمجيات ومستوى الأداء المصرفي.

جدول (34) اختبار فرضية استخدام البرمجيات **ANOVA[a]**

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	.099	1	.099	80.510	.000[b]
الخطأ	.021	17	.001		
المجموع	.120	18			

a. Dependent Variable: ABCDEF

b. Predictors: (Constant), استخدام البرمجيات

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات ANOVA

يتبين من معطيات جدول (34) اثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استنادا الى ارتفاع قيمة F المحسوبة والبالغة (80.510) وهي اعلى من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (a =0.01) ودرجات الحرية (1 ، 17) ويتضح ان المتغير المستقل (استخدام البرمجيات) في هذا النموذج تفسر ما مقداره 42% من التباين في المتغير التابع الاداء المالي وهي قوة تفسيرية مرتفعة نسبياً مما يدل على ان هناك اثر ذات دلالة احصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع (الأداء المالي).

مما يعني قبول الفرضية الفرعية الخامسة القائلة "***هنالك علاقة ذات تاثير معنوي بوجود علاقة معنوية بين استخدام البرمجيات ومستوى الاداء المصرفي***" عند مستوى معنوية 1%.

وبشكل عام تبين نتائج اختبار الفرضيات بان استخدام التكنلوجيا 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 و استخدام قاعدة البيانات لا يرتبط ارتباط ذي دلالة إحصائية بمستوى الأداء المصرفي.

الجدول الآتي اسماء السادة المحكمين حول المحاور والفقرات التي تضمنتها المصفوفة:

الفصل الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

وفقاً لما تم عرضة في الجانب النظري للبحث الحالي من معرفة التقنيات الحديثة وما اهميتها وماهي مكوناتها ومعرفة تقنيات الخدمات المصرفية والمخاطر الالكترونية ومفهوم ومداخل تقييم الاداء المصرفي ومؤشرات الاداء المالي والمصرفي.

ومن خلال ما تم تطبيقه في المصارف عينة البحث من قياس الاداء المالي وقياس التقنيات التكنلوجيا الحديثة المستخدمة في المصارف، حيث يتضمن هذا الفصل المباحث الاتية:

المبحث الاول : الاستنتاجات

المبحث الثاني : التوصيات

اولاً : الاستنتاجات

الاستنتاجات النظرية

1- على الرغم من الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف إلا أنها تبقى محدودة ولا ترتقي للمستوى المطلوب إذ ما تمت مقارنتها بما تشهدها الساحة المصرفية العالمية.

2- للمنافسة دور كبير في الأداء المصرفي فهي تعمل على تطوير وتحسين العمل والأداء المصرفي وتسعى بالمصارف إلى مواكبة التطورات والتغيرات المتسارعة في القطاع المصرفي العالمي.

3- تزداد فاعلية الأداء المالي المصرفي من خلال زيادة كفاءة وفاعلية السياسة العامة للمصرف في إدارة أمواله واستخدام التقنيات التكنولوجية الاكثر حداثة للوصول الى اكبر عدد من الزبائن المحتملين.

4- يعدّ مفهوم الأداء المالي المصرفي غاية في الأهمية وذلك لتوضيحه نقاط القوة، ونقاط الضعف في المصارف عينة البحث وهذا يؤثر على اداء المصارف واستمرارها في ظل العوامل البيئية المختلفة والمنافسة الشديدة.

الاستنتاجات العملية

1- تعاني المصارف عينة البحث من ضعف استخدام الانترنيت والاتصالات، فضلاً عن عدم توظيفها بالشكل الأمثل لتطوير الخدمات المصرفية.

2- ان عدداً قليلاً جداً من المصارف العراقية تقدم خدمات المصرف الالكتروني او توفير تطبيقات هاتفية تساعد على تسهيل التعاملات المالية الداخلية.

3- ان أجهزة وبرمجيات المصارف عينة البحث مناسبة لممارسة العمل المصرفي بشكل عادي وليس متطورا بشكل مثالي او جيد.

4- 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 الهاتف المحمول.

5- أسهمت أيضا تكنولوجيا المعلومات بتوزيع حجم السوق المستهدف بالنسبة للمصارف عينة البحث ،وباعتبار أن الخدمات المصرفية أصبحت متاحة بشكل أكبر أمام الزبائن.

6- تركز المعايير الحديثة لتقييم الأداء المالي المصرفي على العائد والمخاطرة معاً وتحقيق المبادلة بين العائد والمخاطرة.

7- وجود تباين كبير بين مستويات أداء المصارف الأهلية ناتج عن تباين خبرات وكفاءة إدارات هذه المصارف ومستوى التقنيات المستخدمة والذي ينعكس بشكل واضح على نجاحها في أداء نشاطاتها المصرفية.

8- 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 أساس على التقنيات الحديثة، في استخدام المعرفة لرفع مستوى الأداء والتوجه نحو العولمة.

ثانياً : التوصيات

1- على إدارة المصارف دعم الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات الحديثة لمواكبة التطورات التكنولوجية المحلية والعالمية، ولضمان استمرارها في السوق المصرفية ودخولها للأسواق العالمية.

2- الاهتمام بتوظيف الانترنيت بشكل أوسع في العمليات المصرفية مما يساعد في تسهيل عملية الاتصال سواء بالمصارف الأخرى أو مع الزبائن.

3- كسب ولاء الزبائن من خلال تقديم خدمات مصرفية الالكترونية ترتقي الى متطلباتهم والتي تسهم في اختصار الوقت وتقيل التكاليف، مثل تطبيقات الهاتف المحمول.

4- عدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الإلكترونية، وينبغي على المصارف الاهلية العراقية في توفير المزيد من الخدمات الإلكترونية وابتكار خدمات إلكترونية جديدة تلبي متطلبات الزبائن.

5- ينبغي على المصارف عينة البحث التوسع والزيادة في استخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة مثل الصرافة الآلية ATM، البطاقات الإلكترونية المتنوعة، وتقديم خدمات حديثة باستخدام تكنولوجيا متطورة، لكونها تمثل عاملاً رئيسًا في زيادة ربحية المصارف وتلبية تطلعات الزبائن.

6- زيادة في التسويق والتعريف بالمنتجات المصرفية الالكترونية للمصارف التي تستخدم التطبيقات وخدمة ال Online Banking.

7- تطبيق التقنية المصرفية الحديثة وصولاً الى الادارة الالكترونية للعمليات المصرفية الداخلية والخارجية

8- استيفاء معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين

9- العمل على إيجاد منظومة تشريعية واضحة ومتكاملة من شأنها ازاله القيود وتشجيع القطاع المصرفي من أجل توظيف تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطورات الإقليمية والدولية الحاصلة في قطاع المصارف.

10- الاهتمام أكثر بتدريب الموظفين على كيفية استخدام التقنيات المصرفية الحديثة من خلال اقامة دورات تدريبية متخصصة في مجال تطوير مهارات وقدرات الموظفين.

11 – يتطلب تفعيل المداخل المالية أو بالأحرى مداخل جديدة تستوعب مفاهيم واسس المداخل المالية

المراجع والمصادر

المراجع

القران الكريم

التقارير

التقارير المالية للسنوات من 2016 الى 2019 للمصارف عينة البحث

المصادر

المصادر العربية

الكتب

1- الحسيني، فلاح حسن والدوري، مؤيد عبد الرحمن، "**إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر**"، الطبعة الأولى، عمان: دار وائل للنشر ،2000.

2- الحسيني، فلاح حسن، " **الإدارة الاستراتيجية** "، الطبعة الأولى، عمان : دار وائل للنشر،2000.

3- الحناوي، محمد صالح وعبد السلام ، السيدة عبد الفتاح ،"**المؤسسات المالية البورصة والبنوك التجارية** " مصر ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2000.

4- السالم، مؤيد سعيد، "**نظرية المنظمة الهيكل والتصميم**" ، الطبعة الأولى ، عمان : دار وائل للنشر،1999.

5- الشوابكة ،عدنان عواد، "**دور نظم وتكنلوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية**" دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،الطبعة العربية، عمان_ الاردن/2011

6- الطائي ،محمد عبد حسين، "**نظام المعلومات الإدارية**"، ط2، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل، (2000).

7- العجارمة، تيسير العفيشان، **التسويق المصرفي** ، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان –الاردن/ 2013

8- العلاق، بشير عباس، "**إدارة المصارف، مدخل وظيفي** " ط 2 ،(1998).

9- اللامي، غسان قاسم داود ، البياتي، امير شكر ولي ط1 ، "**تكنلوجيا المعلومات في منظمات الاعمال الاستخدامات والتطبيقات**" دار الوراق للنشر والتوزيع/ عمان- الاردن2010

10- اللوزي، موسى، "**التنمية الإدارية المفاهيم والأسس والتطبيقات**"، دار وائل للطباعة، عمان، الاردن،(2000).

11- توربان واخرون "**تقنية المعلومات في دعم ادارة الشركات** " الطبعة الاولى ، دار الرضا للنشر ، عمان 2000.

12- جمعة، السعيد فرحات ،"**الأداء المالي لمنظمات الأعمال**" الرياض ، دار المريخ للنشر ، 2000.

13- رضوان، رأفت، "**عالم التجارة الالكترونية**"، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،(1999).

14- سفر، احمد، "**العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية**"، المؤسسة الحديثة للكتاب للنشر والتوزيع ، طرابلس – لبنان،2006 .

15- سفر ،احمد ، "**انظمة الدفع الإلكترونية**" ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت / لبنان، 2008 .

16- شريف محمد غنام، **محفظة النقود الالكترونية (رؤية مستقبلية)** دار الجامعة الجديدة للنشر ، الاسكندرية 2007

17- عبد الوهاب دادن ورشيد حفصي، **تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي (AED)خلال الفترة 2006 –2011**،مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، المجلد السابع، العدد الثاني، 2014 ،ص: 24

18- كنجو،كنجو عبود وفهد، ابراهيم وهبي، "**الإدارة المالية**"، الطبعة الأولى ، عمان ، دار السيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 1997.

19- مجيد الكرخي، **تقويم ألاداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ألاردن،2010

20- هندي ، منير إبراهيم "**إدارة البنوك التجارية/ مدخل اتخاذ القرارات**" / ط3 / المكتب العربي الحديث / الإسكندرية /1997 .

21- ياسين ،سعد غالب،" **الإدارة الاستراتيجية**" الطبعة الأولى، عمان، دار اليازوري للنشر، 1998.

الدوريات

1- البكري، ثامر ياسر، **"التشغيل الذاتي للمعلومات في تسويق الخدمة المصرفية وامكانات التطبيق في المصارف العراقية"**، مجلة الرشيد المصرفي، العدد الثاني،(2001).

2- الديوه جي، أبي سعيد احمد ،**"النوعية في الخدمة المصرفية وفق اعتبارات التجارة الاليكترونية"**، المؤتمر العلمي الاول، اقتصاديات الاعمال في ظل عالم متغير، جامعة العلوم التطبيقية ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن. (2003).

3- الصطوف، محمد حسين **"تكنلوجيا المعلومات ودورها في تطوير اجراءات ادارة الموارد البشرية في المصارف السورية "** مجلة جامعة تشرين للبحوث المجلد 3 (2003).

4- العلاق، بشير عباس، والساعد، رشاد ، **"الأثر الاستراتيجي للانترنت على المزيج التسويقي في الألفية الجديدة"**، مؤتمر الزيتونة، عمان، الاردن ،(2003).

5- تالي رزيقة، **تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير**، تخصص: إدارة أعمال، المركز الجامعي أكلي محند أولحاج البويرة، 2011
6- دهمش، نعيم حسني ، **"قائمة التدفقات النقدية من الناحية العلمية والعملية"** عمان، معهد الدراسات المصرفية ،1996.
7- طالب ،علاء فرحان، **"دور تكنولوجيا المعلومات في تسويق الخدمات المصرفية"** جامعة كربلاء، المجلد 1 ، العدد 1، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة كربلاء 2003 .
8- طه، طارق ، (2007م) **نظم المعلومات والحاسبات الالية والإنترنت**، دار الجامعة الجديدة، القاهرة.
9- عبدالرحيم، راسم سميح، **"الصناعة المصرفية في عالم المعلوماتية والاتصالات الحديثة"**، اتحاد المصارف العربية ،(1997).
10- لطفي ، د. أمين السيد أحمد ، **"التحليل المالي لأغراض تقييم ومراجعة الأداء والأستثمار في البورصة "**، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، جمهورية مصر العربية ، 2006

الرسائل والاطاريح

1- الربيعي، زينة جاسم "**استخدام تقنية المعلومات الحديثة في العمليات المصرفية**" ،بحث دبلوم العالي ، جامعة بغداد ، كلية الإدارة والاقتصاد ،1998.
2- السعيدي، سناء جواد كاظم ،**(اثر تكنلوجيا المعلومات في السياسة الاقراضية ــ دراسة ميدانية في عينة من مصارف القطاع الخاص العراقي)**، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة القادسية، 2004.
3- العفيري ، فؤاد أحمد محمد ، **تقييم الأداء المحاسبي واستراتيجيات تطويره في شركات الصناعات التحويلية في اليمن** ، اطروحة دكتوراه في المحاسبة ، جامعة دمشق / كلية الأقتصاد / قسم المحاسبة ، 2006
4- القواسمي، سوزان عوني عبد اللة ،**(اثر مرونة البنية التحتية لتكنلوجيا المعلومات في تحسين جودة اداء العاملين ــ دراسة حالة البنك التجاري الدولي)** رسالة ماجستير في الاعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الاوسط ،2015
5- الكساسبة، مشعل عبد المجيد ،**(اثر جودة الخدمات الحكومية الالكترونية في اداء العاملين ــ دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك)** رسالة ماجستير في ادارة الاعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الاوسط 2014

6- بن مبارك، احمد عوض احمد، ("**تطوير وصناعة الخدمات المصرفية**" – دراسة ميدانية لآراء عينة من الإداريين في المصارف التجارية العاملة في اليمن)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد ، كلية الإدارة والاقتصاد ،1997.

7- شعبان، أحمد صادق جعفر، "**المحددات الاستراتيجية وآثارها على تقويم الأداء المالي**" رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، 1994.

8- جمال، مأمون ميرغني، (2000م) ، **أثر التطور التقني في الهياكل التنظيمية للمصارف، دراسة حالة بنك الخرطوم والبنك الزراعي (1998-2000م)**، بحث ماجستير غير منشور، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.

9- عباسي عصام، **تأثير جودة المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية واتخاذ القرارات**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011 /2012 ،ص: 61

10- محمد رضا ،بشرى جواد ،**(الايصال التسويقي وتكنلوجيا المعلومات واثرهما في تحقيق رضا الزبون ــ دراسة استطلاعية لشركات الصناعة النسيجية في العراق)** رسالة ماجستير علوم في ادارة الاعمال ، جامعة كربلاء 2013

11- منيرة، سليماني ،**(دور تكنلوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية ــ دراسة ميدانية مؤسسة قارورات الغاز ــ باتنة)** رسالة الماستر في علوم التسيير ، التسيير الاستراتيجي للمنظمات ـ جامعة محمد خضير ـ بسكرة 2013

12- مهدي ، جوان فاضل **(تأثير تكنلوجيا المعلومات في تحسين جودة الحدمة المصرفية ــ دراسة تطبيقية مقارنة بين المصارف الحكومية والاهلية في محافظة بابل)** رسالة ماجستير علوم في ادارة الاعمال جامعة كربلاء2006

13- ديوان الرقابة المالية ، 1988 : 8

المصادر الاجنبية

A : Books

1. Ainsworth, Penne. & Larson, Cathy Xanthaky, 1996**"Introduction to Accounting :An Integrated Approach"** London, Irwin Book Team,.
2. Alexandru, G., Graumann, J., Smith, G. T., Kolawa, N. J., Fang, R., & Deshaies, R. J. (2008). **UBXD7 binds multiple ubiquitin ligases and implicates** p97 in HIF1α turnover. Cell, 134(5), 804-816.
3. Alter steven 2002" **information systems foundation of E-Business**",4d peanson Education.
4. Aquilano, Nicholas. et al., 1995"**Fundamentals of Operations Management**" ' 2ed. , London, Richard D. Irwin, Inc.,.
5. Athanasoglou, P., Delis, M., & Staikouras, C. (2006). "**Determinants of bank profitability in the South Eastern European region**".
6. Bernstein, Leopold. & Wild, John J, "**Analysis of Financial Statements"** 5ed. , New York, McGraw-Hill, 2000.
7. Brown, Steve, 1996"**Straegic Manufacturing for Competitive Advantage**" New York, Prentice Hall,.
8. Brynjolfsson, E., & Hitt, L. (1996). **Paradox lost? Firm-level evidence on the returns to information systems spending.** Management science, 42(4), 541-558.
9. Chae, H. C., Koh, C. E., & Prybutok, V. R. (2014). **"Information technology capability and firm performance: contradictory findings and their possible causes**". MIS quarterly, 38(1), 305-326.
10. Chaffey Dave. Mayer,Richarol.Johnston, Kevin.Chadwick, Flonaellis, 2000"**Internet Marketing** " strategy, implementation &practice, First ed., by Pearson edition on limited, in Britain().
11. Chen, H., Chiang, R. H., & Storey, V. C. (2012). "**Business intelligence and analytics: From big data to big impact.** MIS quarterly, 1165-1188.
12. Cortada,James. 1996,"**lnformation Technology as Business History**",l/d, Greenwood Press.U.S.A,.
13. Daft, R.L. (2001) or**" ganization theory and design**". 4d , USA, Associates.

14. Daft, Richard L, 2000"**Organization Theory and Design"** 7ed., USA, South-Western College, Thomson learning,.
15. Daft ,Richard L.,(2004), " Organizational Theory and Design" 7 ed ,South Western, USA.
16. Daft, Richard, 1992"**Organization Theory and Design"** New York, west publishing company,.
17. Fincham,R., Fleck, J., Procter, R.,Scarbrough, H., Tierney,B., & Williams,R., 1994"**Expertise and lnnovation:lnformation Technology Strategies in the Financial Services Sector**",l/d Oxford University press lnc.,.
18. Gerald. Et al., 1998"**The Analysis Use of Financial Statements"** 2 ed., New York, John Wiley & sons, inc.,.
19. Gibson, James. Et al., 2000"**Organizations"** 10 ed., New York, McGraw-Hill.,.
20. Haag.H., & Keen, P. 1996,"**lnformation Technology**",l/d,McGraw-Hill companies, lnc., U.S.A,.
21. Laudon,K.C.& Laudon ,J.P. 2003,"**Essentials of Management lnformation Systems:Managing The Digital Firm"**,5/d.,Prentice-Hall lnc.,New Jersey,
22. Lynch, Richard, 2000 "**Corporate Strategy**" 2 ed., New York, pearson Eduction Limited,.
23. O'Brien, J.A. 2000**,"lntroduction to lnformation Systems:Essentials for the lnternet,worked,Enterprise**",9/d.,McGraw-Hill Companies,lnc.,U.S.A,.
24. Robbins, Stephen, 1990"**Organization Theory"** USA, Prentice-Hall Inc.,.
25. Slack, Nigel. et al., 1995 **"Operations Management"** 2 ed., London, William, Clowes.,.

B : Thesis

1- Bonza, J., Gómez, N., & Pabón, R. (2010). **"Strategic asset allocation: Balancing short-term liquidity needs and real capital preservation for central banks"**. In Central Bank reserves and sovereign wealth management (pp. 73-102). Palgrave Macmillan, London.

2- Dawit, E. L. (2016). "**Paleoclimatic records of Late Triassic paleosols from Central Ethiopia"**. Palaeogeography, Palaeoclimatology, Palaeoecology, 449, 127-140.

3- Erina, J. and N. Lace (2013). **"Commercial banks profitability indicators: empirical evidence from Latvia."** IBIMA Business Review 2013: 27-36.

4- Gautami, S., & Kalyan, N. B. (2018). **"A comparative study on risk & return analysis of selected stocks in India"**. Published in International Journal of Management and Economics, IJMEI, 4(05).

5- Gross, J. J. (2001). **"Emotion regulation in adulthood**": Timing is everything. Current directions in psychological science, 10(6), 214-219.

6- Gupta, S., & Yadav, A. (2017). **"The impact of electronic banking and information technology on the employees of banking sector**". Management and Labour Studies, 42(4), 379-387.

7- Harrington,H. James& Harrington,James،S,1996**"High Performance Benchmarking"** New York, McGraw –Hill.,.

8- Hassam Kaif ,2013 **"Understanding What is Inside Your Computer and How it Works"**

9- Huaroto, (2012). **"The Use of Internet and the Productivity of Microenterprises"**: Evidences from the Peruvian Case (2007–2010) (Spanish). Information Technologies & International Development , 8 (4), pp-129.

10- Hunger, David. & Wheelen, Thomas, 1998.**"Strategic Management,"** New York, Addison Wesley Longman, Inc.

11- Jaksic, M., & Marinc, M. (2019). **Relationship banking and information technology**: The role of artificial intelligence and FinTech. Risk Management, 21(1), 1-18.

12- Lian, TanJa, (1995) **"Banking on the Internet**": Searching for acompetitive edge .

13- Liu, L,2008,BEST: **Bayesian estimation of species trees under the coalescent model**. Bioinformatics, 24(21), 2542-2543.

14- McMenaMin, Jim, 1999 **"Financial Management"** London, Routledge, .

15- Melaku, Y. A., Gill, T. K., Appleton, S. L., Taylor, A. W., Adams, R., & Shi, Z. (2017). **Prospective associations of dietary and nutrient patterns with fracture risk**: a 20-year follow-up study. Nutrients, 9(11), 1198.

16- Murthy, Y., & Sree, R. (2003). "**A study on financial ratios of major commercial banks. Research Studies"**, College of Banking & Financial Studies, Sultanate of Oman, 3(2), 490-505.

17- OLANREWAJU, B. E. (2016). **"Effects of Information Technology on Organisational Performance in Nigerian Banking Industries."** Research Journal of Finance and Accounting.

18- Paulson, Mari Ujka. 1998, **"Contractors' Financial Pictures Remain Strong"** Internet, .

19- Santhanam, R., & Hartono, E. (2003). "**Issues in linking information technology capability to firm performance"**. MIS quarterly, 125-153.

20- Tadio, L. (2016). " **Physical and Mechanical Characteristics of Soilcrete**": the Influence of Cement Content and Clay Inclusions.

21- Tesfaye, S, Boulton, A. J., & Dickenson, A. H. (2013). "**Mechanisms and management of diabetic painful distal symmetrical polyneuropathy"** Diabetes care, 36(9), 2456-2465.

22- Tigist K (2014). "**Conflicts among Pastoralists in the Borana Area of Southern Ethiopia**" : The Case of Borana and Garri Conflicts among Pastoralists in the Borana Area of Southern Ethiopia : The Case of Borana and Garri' MSc. Thesis, Haramaya University, Haramaya, Ethiopia.

23- Venkatraman, N., & Henderson, J. C. (1998). "**Real strategies for virtual organizing"**. MIT Sloan Management Review, 40(1),

C : Journals & Periodicals

1- Aspal, P. K., & Dhawan, S. (2016). **"Camels rating model for evaluating financial performance of banking sector"**: A theoretical perspective. International Journal of System Modeling and Simulation, 1(3), 10-15.

2- Assfaw, A. M. (2018). "**Determinants of the financial performance of private commercial banks in Ethiopia"**: Bank specific factors analysis. Global Journal of Management and Business Research.

3- Barquin,R.C., January2001,**"What is Knowledge Management**"?,Knowledge and innovation 1(2) ,127-141.

4- Boddy, M,2002,"**Linking competitiveness and cohesion".** Urban competitiveness: Policies for dynamic cities, 33-54.

5- Deal, Jack, 1997 **"Financial Ratio Analsis"** Internet, .

6- Ermias, M., Brook, A., & Kannan, N. (2016). **Assessment of Urban Water Supply and Sanitation**: The Case of Bedesa Town, DamotWoydeWoreda of Wolaita Zone, Southern Ethiopia. Journal of Biology, Agriculture and Healthcare, 6(5), 2224-3208.

7- Fatima, N. (2014). **"Capital adequacy: A financial soundness indicator for banks."** Global Journal of Finance and Management 6(8): 771-776.

8- Iheanyi, I. H., & Sotonye, I. (2017). "**Assessing the performance of Nigeria's bank through camel model"**. Journal of Accounting and Financial Management ISSN 2504-8856 Vol. 3 No. 1 2017.

9- Kwak, M., J. Chung, S, Ahn and C. Pyun (2006). **"Estimation of harbor operating ratio based on moored ship motion."** Journal of The Korean Society of Civil Engineers 26(6B): 651-660.

10- Kossow ,N,& . Dykes, V. (2018) Blockchain, bitcoin and corruption .Transparency International Anti – Corruption Helpdesk Answe 13

11- Mobebi, E.D.& Hechter, E., 1993 **"Telemarketing Faster, Beter Cheaper"** Bank Marketing Magazine, Mar, .

12- Neufeld,M., & Cornog, M.,1996**"Database History:From Dinosaurs to Compact Discs"**,Journal of the American Society for lnformation Science 37(4),183-190.

13- Ongore, V. O., & Kusa, G. B. (2013). **"Determinants of financial performance of commercial banks in Kenya"**. International journal of economics and financial issues, 3(1), 237.

14- Sarr, A. and T. Lybek (2002). "Measuring liquidity in financial markets."

15- Sangmi, M. U. D., & Nazir, T. (2010). **Analyzing financial performance of commercial banks in India: Application of CAMEL model**. Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS), 4(1), 40-55.

16- YIRGALEM, M., ANBERBER, M., GIRo, B., & DASGUPtA, R. (2015). **"Impact of Environmental Pollution on Animal Health"**. Journal of Natural History, 11(1),

الملاحق

ملحق (1) نموذج مصفوفة القياس موضحا 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 التكنلوجية 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 إلكترونيًا دون زيارة مؤسسة حقيقية. تشتمل 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. نظرًا 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 اجابتكم الصريحة والموضوعية على نموذج القياس الى التعرف مستوى التقنيات المصرفية المستخدمة. ان اجابتكم 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 التكنلوجيا الحديثة	1	يمتلك المصرف اجهزة تكنلوجية (اجهزة ،وسائل ، ادوات) حديثة معاصرة					
	2	يمتلك المصرف عدد من الصرافات الالية تلبي حاجات الزبائن					
	3	يتوفر لدى المصرف عدة انواع من الصرافات الالية (صرافات الية لسحب الاموال فقط واخرى تقدم خدمات مختلفة مثل تحويل الاموال ،ايداع 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 لمراجعة المصرف					
	7	يقوم المصرف بتقديم الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة عبر الهاتف النقال					
	8	توفير التواصل مع الزبائن من خلال شبكة الانترنيت 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					
مستوى الافراد	14	افراد يجيدون التعامل مع المكونات التكنلوجية					
	15	كفاءات فنية متخصصة في تكنلوجية المعلومات					
	16	خبرات داخلية متخصصة في الحاسوب ملبية 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 تكنلوجية المعلومات					
استخدام شبكات الاتصال	20	توفر شبكة عمل داخلية Network تربط الاجهزة من خلال الانترنيت 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 شابة 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 ينم باستخدام المصرف لشبكة خدمة الزبون					
	25	يحرص المصرف على توفير وسائل متطورة تضمن امن الشبكة					
استخدام قاعدة البيانات	26	تتوافر نظم كفوءة 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					
استخدام البرمجيات	31	توفر برمجيات متنوعة وتحقق حاجات واهداف المصرف					
	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					

البيانات الشخصية

يرجى تعاونكم في وضع اشارة ✓ امام الاجابة المناسبة العدد الاجمالي 380

المؤهل العلمي : Education

1- ☐ دبلوم بكالوريوس 2- ☐ ماجستير 3- ☐ دكتوراه

المسمى الوظيفي : Job Title

1- ☐ مدير 2- ☐ نائب مدير 3- ☐ رئيس قسم

4- ☐ غير ذلك ذكر العنوان الوظيفي ☐

عدد سنوات الخبرة Experience

1- ☐ اقل او يساوي 5 سنوات 2- ☐ أكثر من 5 سنوات ولغاية 10سنوات

3- ☐ أكثر من 10 سنوات ولغاية 15 سنوات 4- ☐ أكثر من 15 سنة ولغاية 20 سنة

5- ☐ أكثر او يساوي 20 سنة

الفئة العمرية : Age

1- ☐ اقل او يساوي 30

2- ☐ اكثر من 30 ولغاية 40

3- ☐ اكثر من 40 ولغاية 50

4- ☐ اكثر من **50**

قائمة بأسماء السادة المحكمين

ت	الاسم	اللقب العلمي	الاختصاص	مكان العمل
1	عقيل حمزة حبيب	أ.د	محاسبة مالية	جامعة الكوفة
2	قاسم محمد البعاج	أ.د	محاسبة مالية	جامعة القادسية
3	نجم عبد عليوي	أ.د	محاسبة مالية	جامعة القادسية
4	علي عباس الخفاجي	أ.د	محاسبة مالية	جامعة القادسية
5	احمد محمد علي	أ.د	محاسبة مالية	جامعة واسط
6	ايوب عبد اللة محمد	أ.د	محاسبة مالية	جامعة بابل

Abstract

Banking technologies are of particular importance to modern banks, as the environmental complexity, great competition and rapid change in the needs and desires of customers prompted banks around the world to work on improving their banking technologies to meet their ambitions to compete and survive.

The current research aims to evaluate modern banking techniques and their impact on the performance level of Iraqi banks and to analyze the financial statements of the same Iraqi banks. In addition, financial analysis is used to examine the difference in financial performance between banks, as the research sample consisted of 19 banks listed in the Iraqi Stock Exchange about The financial period 2016-2019, the research came to the conclusion that despite the electronic banking services provided by the bank, they remain limited and do not live up to the required level if they are compared to what is witnessed in the global banking arena, as well as a large discrepancy between the levels of performance of banks Eligibility is a result of the varying experiences and efficiency of the managements of these banks and the level of techniques used, which is clearly reflected on their success in performing their banking activities.

The research recommended a set of recommendations, the most important of which is not to be satisfied with a limited number of electronic services, as banks in Iraq must provide more electronic services and innovate new electronic services, benefit from the experiences of international banks and competition, and pay attention to employing the Internet more in banking operations, which facilitates the process of communication Either with other banks or with customers.

Republic of Iraq

Ministry of Higher Education

and Scientific Research

University of Qadisiyah

Faculty of Management and Economics

Accounting Department

The impact of the application of modern technological techniques and their impact on the development of banking financial performance (An applied study in a sample of banks listed in the Iraq Stock Exchange)

for the student

Saleh Mahdi Shenawa Hassan Albu Mansour

Introduction to the Council of the College of Administration and Economics - University of Al-Qadisiyah

It is part of the requirements for obtaining a master's degree

In accounting sciences

Supervised By

Prof. Dr

Qasim Muhammad Abdullah Al-Baaj

2021 **1442**