

تكنولوجيا المعلومات و أثرها في تطوير العمل المصرفي - دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية الخاصة

Information technology and its impact on the development of banking-

Applied study in a sample of Iraqi private banks

ا.م.د. محمد عبد صالح

ابراهيم خليل ابراهيم

جامعة النهريين /كلية اقتصاديات الاعمال

الباحث

المستخلص

يسعى هذا البحث إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المصارف الخاصة العراقية وذلك من خلال اختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف الخاصة , وهل يمكن للتكنولوجيا الحالية المستخدمة أن تلبى متطلبات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات؟ ومدى قدرة النظم والتعليمات السائدة على تحقيق الفعالية لتكنولوجيا المعلومات المتبلورة في تبسيط إجراءات العمل وتسييرها. وبناءً على ذلك صممت استبانة ووزعت على الموظفين في المصارف عينة البحث وهي (مصرف بغداد , مصرف الاهلي العراقي , مصرف الخليج التجاري , مصرف التنمية الدولي) , وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة الصالحة للتحليل ٣٠ استبانة , وقد فرغت وحللت باستخدام برنامج SPSS (Statistical Package for the Social Sciences الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) .

وقد تبين من النتائج التي توصل إليها أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في زيادة مرونة العمليات المصرفية و تسرع من عمليات انجازها وجعلها أكثر سهولة , كما أنها تسهم في تقديم خدمات جديدة للزبائن فضلاً عن أسهامها في تقليل الاخطاء المرتكبة , كما دلت النتائج بأنه لا توجد أطر مؤهلة ضمن المصارف عينة البحث تتعامل مع النظم والبرامج بشكل سليم , كما أن التدريب على استخدام هذه الأنظمة غير كافٍ , وأن هناك العديد من العوائق والتحديات التي تواجه بناء نظم معلومات فعالة ومنتطورة في المصارف العراقية الخاصة منها غياب القوانين و التشريعات الداعمة لذلك فضلاً عن قلة الوعي المصرفي لدى موظفي المصارف عينة البحث , هذا ويوصي البحث بضرورة تأهيل موظفي المصارف الخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات , وكذلك ضرورة تخطيط النشاطات والفعاليات في المصرف والسيطرة عليها . كما أنه ينبغي تسجيل المستندات المرافقة للعمليات وحفظها إلكترونياً وضمان تداول هذه المستندات بين مراكز العمل المتعلقة بتنفيذ العمليات Workflow

Abstract

This research attempts to find out the effect of information technology in developing work in the Iraqi private banks by testing the relationship between using information technology and the effectiveness of the processing systems in the private banks. It also attempts to find out whether the currently used technology can meet the requirements of the basic structure of information of information technology, and the extent to which the current systems and information can facilitate the work procedures.

Accordingly, a questionnaire has been designed and the research sample has been distributed to the bank employees. The sample includes: National Bank of Iraq, Gulf Commercial Bank, International Development Bank). The number of questionnaire forms received which are suitable for analysis are ٣٠, made and analyzed by using SPSS programmers (Statistical Package for the Social Sciences).

The results reached show that information technology contributes to increasing the flexibility of banking processes, accelerates execution and facilitates them. It also contributes to presenting new services for the customers in addition to its contribution to reducing the mistake made. They results also show that there are no qualified banks within the sample that deal with the systems and programmers properly, and that the training in using these systems is not enough. The results also show that there are many obstacles and challenges that confront building effective and advanced information systems in the Iraqi private banks, of which is the absence of the supportive laws and legislations, in addition to the lack of banking awareness among the bank employees in the sample. The researcher recommends that the private bank employees be rehabilitated in the field of information technology, that the activities of the bank be planned and controlled, and that the documents attached to processes be registered and saved electronically so that these documents can be transferred among the work centers of these processes (workflow).

المقدمة

تعد المصارف التجارية الخاصة من المنشآت الحيوية ضمن إطار الاقتصاد الوطني فضلاً عن كونها من المؤسسات المالية الضخمة التي تقدم خدماتها إلى عدد كبير جداً من المقترضين والمودعين ، كما تشكل هذه المصارف ثقلًا مركزياً في عملية الإصلاح الاقتصادي الذي تطمح الدولة إلى تحقيقه ، حيث تؤدي هذه المصارف دوراً ريادياً وأستراتيجياً في تنفيذ أهداف السياسة المالية للدولة ومكوناتها بعناصرها الأئتمانية والنقدية ، وبما يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية للبلد ، ونتيجة لذلك أهتمت الحكومة في العديد من برامجها التنموية بتطوير القطاع المصرفي بشقيه العام و الخاص كمقدمة ضرورية وحتمية لعملية الإصلاح الاقتصادي ، حيث يشكل بناء نظم المعلومات وأستخدام تكنولوجيا المعلومات أحد أهم المكونات الأستراتيجية لتطوير جودة العمل المصرفي في البلد

١- منهجية البحث :

١-١- مشكلة البحث :

أمام المستجدات التي طرأت على العمل المصرفي تحتم على المصارف العراقية الخاصة تطوير إجراءات عملها وتحديث أنظمتها ؛ وذلك عبر أستخدم تكنولوجيا المعلومات من أجل تقديم خدمات جديدة و متميزة ، الأمر الذي يجعل المصارف العراقية الخاصة تخضع للمنافسة مع المصارف الأجنبية ، غير أن أستخدم التقنيات المتطورة بشكل منفرد لا يكفي لتطوير أنظمة العمليات المصرفية ، إذ لابد من الأطلاق في إعادة تصميم لأنظمة العمليات هذه بما ينسجم مع أفضل الحالات العملية المطبقة و أنسجماً مع معايير الجودة الشاملة و النوعية الجيدة للخدمة .
وتبرز مشكلة البحث في الأجابة عن التساؤلات الأتية :

١- هل ترقى التكنولوجيا المستخدمة في المصارف الخاصة في العراق إلى مستوى متطلبات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات؟ التي تتمثل في:

أ -التجهيزات المادية المستخدمة .

ب -الشبكات وتكنولوجيا الأتصال المستخدمة .

ج -البرمجيات المستخدمة .

د -توافر الأطار البشري المؤهل .

هـ -ثبات التشريعات والنظم التي تحكم العمل المصرفي.

٢- هل طُورتِ النظم والتعليمات السائدة بحيث تسمح باستخدام فعال لتكنولوجيا المعلومات المصرفية في تقديم خدمات متطورة وحديثة تسهم في تحسين أداء المصارف العراقية الخاصة؟ .

٣- هل أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تبسيط و تسهيل إجراءات العمل المصرفي ؟ .

٢-١- أهمية البحث :

نتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة في الوقت الحاضر، بات من الضروري على منظمات الأعمال استخدام تكنولوجيا المعلومات، في مختلف نشاطاتها بهدف مواكبة التطورات وتحديث طرائق العمل في المؤسسات المصرفية، ومما لا شك فيه أن المصارف أكثر المؤسسات تأثراً واستخداماً للتكنولوجيا نتيجة لطبيعة النشاطات التي تقوم بها، ومن هنا فإن هذا البحث يكتسب أهميته من خلال :

١- أسهامه في إلقاء الضوء على درجة استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات.

٢- مساعدته في توضيح الصورة عن ميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات المصرفية ومعيقاتها.

٣- عرضه لأهم الإجراءات التي ينبغي أن تتخذ من أجل إزالة العوائق أمام تطوير نظام فعال للعمليات وأستثمار الفرص والأمكانات التي تقدمها التكنولوجيا .

٣-١- أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى ما يأتي:

١-تقويم واقع نظم العمليات في المصارف العراقية الخاصة .

٢-دراسة مدى تأثير تصميم نظم معلومات مصرفية متطور في زيادة فعالية و كفاءة أنظمة العمليات في المصارف

٣-دراسة أهم المعوقات التي تعترض تطوير نظم العمليات وتحديثها في المصارف العراقية الخاصة وأقتراح الحلول المناسبة.

٤-١- فرضيات البحث :

يقوم البحث على الفروض الأتية :

١- ليست هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف الخاصة .

٢- ليست هنالك عوائق تواجه بناء نظم معلومات فعالة ومتطورة في المصارف العراقية الخاصة .

٣- ليس هنالك توافق بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة والتطورات الحاصلة على الصعيد المحلي والعالمي

٥-١- مجتمع وعينة البحث :

يتمثل مجتمع البحث في جميع موظفي المصارف العراقية الخاصة خلال العام ٢٠١٧ ، وقد تم أخذ عينة منتظمة بلغت ٣٠ موظفاً من المصارف الأتية (بغداد ، الأهلي العراقي ، الخليج التجاري ، التنمية الدولي) والتي أعتبرت عينة البحث .

٦-١- أسلوب البحث :

أستخدمَ الباحث الأسلوب الوصفي الى جانب المنهج الأستنباطي ، وقد أستُخدم في القسم النظري المنهج الأستنباطي في تحديد تأثيرات تطور تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات على أنظمة العمليات في المصارف العراقية الخاصة ، أما في القسم العملي فقد أستُخدم الأسلوب الوصفي في تحديد مدى فعالية نظم المعلومات ودورها في تصميم أنظمة

العمليات من خلال الأستبيان القائم على أختبار الفروض وأستخدام النتائج في وضع حلول للمشكلات العملية التي تواجه نظم العمليات في المصارف العراقية الخاصة .

٢ - الأطار النظري لتكنولوجيا و تقنية المعلومات المصرفية :

٢-١- نظم العمليات في المصارف:

تشكل المصارف أحد أهم مرتكزات النشاط الأقتصادي عالمياً، ويمكن تحديد اتجاهات تطور العمل المصرفي على الصعيد العالمي بالاتجاهات الأتية (Rose & Hudgins , ٢٠٠٥ : ٤) :

- ١- زيادة أهمية إدارة الجودة الشاملة كفلسفة في قطاع الخدمات ، ومن ضمنها قطاع المصارف .
 - ٢- تزايد أهمية الزبائن وضرورة تلبية حاجاتهم ورغباتهم على أساس المفهوم الحديث للتسويق .
 - ٣- تقديم أنواع الخدمات المالية والمصرفية كآها .
 - ٤- تخفيض أسعار الخدمات المقدمة للزبائن .
 - ٥- اعتماد أستراتيجية التميز المصرفي؛ وذلك لضمان جذب أكبر عدد من المتعاملين .
 - ٦- المنافسة من خلال الكلف الخاصة بالعمليات المصرفية .
- تعرف نظم العمليات بأنها النشاطات والفعاليات المرتبطة بأداء الوظائف الأساسية للمنظمة، وذلك بهدف ضمان أستمراريتها (قاسم ، ٢٠٠٤ : ١٨) . ويلاحظ من هذا التعريف أن نظم العمليات تتضمن مجموعة من إجراءات العمل اللازمة لأداء وظائف المصرف الأساسية مثل منح القروض وقبول الودائع ، وخصم الأوراق التجارية.. الخ . أما وظائف المصارف الأساسية فتشمل (الشمري ، ٢٠١٢ : ٣١) :
- ١- تحصيل الأوراق التجارية لصالح الزبائن .
 - ٢- شراء و بيع الأوراق المالية لحساب الزبائن .
 - ٣- تمويل و دعم المشروعات التنموية و التي تؤدي خدمة كبيرة لصالح المجتمع و تطويره .
 - ٤- تقديم الخدمة الأستشارية للزبائن من دراسات جدوى او لتطوير المشاريع الخاصة بهم .
 - ٥- الدفع نيابة عن الغير .
 - ٦- إصدار خطابات الضمان .
 - ٧- تأجير الخزائن الحديدية .
 - ٨- القيام بفتح الأتمادات المستندية .
 - ٩- شراء و بيع العملات الأجنبية .
 - ١٠- خدمات البطاقة الأتمانية .
 - ١١- تحويل العملات للخارج .
 - ١٢- أدخار المناسبات .
 - ١٣- دفع الحوالات البرقية و البريدية .
 - ١٤- خدمات الصراف الألي .
 - ١٥- تمويل الأسكان الشخصي .
 - ١٦- إدارة أعمال و ممتلكات الزبائن .

ويلاحظ مما ذكر أن نظم العمليات في المصارف تشكل في معظمها عملاً معلوماتياً بالدرجة الأولى قائماً على تجميع البيانات ومعالجتها و تبادلها وتقديم المعلومات لأنها في النهاية عبارة عن عمل خدمي ، أما فيما يتعلق بعدم فعالية نظم العمليات في المصارف فيمكن أن تعود للأسباب الآتية (خضر ، ٢٠١٢ : ٢٠١) :

١- عدم أستغلال وقت العمل بشكل فعلي .

٢- طول الإجراءات اللازمة لتنفيذ الأعمال وتعقيدها .

٣- تكرار تنفيذ بعض إجراءات العمل .

٤- البعد المكاني بين مراكز العمل اللازمة لتنفيذ بعض العمليات .

٥- تعدد الجهات الأشرافية على تنفيذ عملية معينة .

٦- الأعتداع على النظم اليدوية في تبادل المعلومات اللازمة لأنجاز العمليات .

٢-٢- مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

يتكون مصطلح تكنولوجيا المعلومات من شقين الأول هو التكنولوجيا ، اما الشق الثاني فهو المعلومات وهي كلمة مشتقة من الأصل اللاتيني و الذي يعني تعليم المعرفة (الدليمي ، ٢٠٠٦ : ٣٠) .

التكنولوجيا : هي تعريف لكلمة Technology التي أشتقت من الكلمة اليونانية Techne وتعني فناً او مهارة ، اما الجزء الثاني من كلمة Logy فهي مأخوذة من Loges والتي تعني علماً او دراسة ، ويترجم البعض كلمة تكنولوجيا إلى العربية تقنية او تقنيات بينما يراها البعض الأخر تقانة او تقانات (قنديلجي و السامرائي ، ٢٠٠٢ : ٣٥) .

المعلومات : هي بيانات عولجت و نظمت و دمجت للترود بتصور أكبر (Post & Anderson ، ٢٠٠٠ : ٧) .
وعليه يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها : الأستخدام و الأستثمار المفيد و الأمتثل لمختلف أنواع المعرفة ، و البحث عن أفضل الوسائل و السبل التي تسهل الحصول على المعلومات التي تقودنا إلى المعرفة ، وجعلها متاحة للمستفيدين منها ، وتبادلها و ايصالها بسرعة و فاعلية و دقة أعلى (قنديلجي و السامرائي ، مصدر سابق : ٢٩) ، كما عرفت أيضاً بأنها سلاح أستراتيجي يمكن أن يساعد في بناء و تعزيز قدرات المؤسسة الأستراتيجية من خلال توفير أفضل البيانات و المعلومات سواءاً للجهات الخارجية ام الداخلية و بما يوطد علاقة المؤسسة المصرفية بالمجهزين و الزبائن (Daft ، ٢٠٠٠ : ٢٤٠) .

٢-٣- أهمية تكنولوجيا المعلومات :

تتضح أهمية تكنولوجيا المعلومات في مسأمتها الجادة في تعزيز عناصر الميزة التنافسية لمؤسسات المصرفية مثل توسيع أعمالها ، تخفيض التكاليف التي تتحملها ، تحقيق وفورات كثيرة في الوقت و الجهد ، توفير مرونة عالية لتحديث و تطوير الأداء و تحقيق عوائد و موارد جديدة لها ، تحسين سرعة أستجابتها للزبائن ، تحسين جودة الخدمات التي تقدمها بشكل مستمر فضلاً عن تكوين قاعدة تقنية لبناء نظم إدارة المعرفة فيها (العبادي و العارضي ، ٢٠١٢ :

٢٧) ، كما وتعد تكنولوجيا المعلومات العصب الحيوي لنشاط المؤسسات المصرفية ، و أن عدم وجودها يؤدي إلى ضعف أتخاذ القرارات الصائبة (التميمي ، ٢٠٠٧ : ٤٦) ، و تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات في النقاط الآتية :

١- تعمل تكنولوجيا المعلومات على أحداث تغيرات جذرية في كل مفاصل المؤسسات المصرفية و أعمالها (الحياي ، ٢٠٠٥ : ١٠) .

٢- تدفع بالمؤسسة المصرفية للأستجابة و التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة بها , حيث أن تطبيق مفهوم و أساليب تكنولوجيا المعلومات فيها يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنباً لأحتمالات العزلة و التخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية (ابو غنيم , ٢٠٠٧ : ٩٧) .

٣- تساهم بتقليل حدوث الأزمات في المؤسسات المصرفية نتيجة لتوفيرها قاعدة معلوماتية عن المستقبل (اللوزي , ١٩٩٩ : ٢٠١) .

٤- تحسن من عملية أتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات بالدقة و الوقت المناسب لمتخذ القرار فضلاً عن توفيرها لقنوات اتصال فعالة تساعد في زيادة تدفق و تبادل المعلومات (الحياي , مصدر سابق : ١١) .

٢-٤- أهداف تكنولوجيا المعلومات :

تعد تكنولوجيا المعلومات بمثابة ثورة علمية دخلت في جميع جوانب الحياة وخصوصاً الأقتصادية مكرسة أغراضها الأساسية لتحقيق الأستفادة الكاملة منها في حل جميع المشاكل المستعصية , مما يمنح الوحدات الأدارية فعالية كبيرة في تحسين قدرتها على القيام بالوظائف الأدارية على أتم وجه , فهي تعتبر اليوم إحدى أدوات الأدارة الحديثة الناجحة (السالمي , ٢٠٠٠ : ٤٣٦) .

أن أهداف تكنولوجيا المعلومات تبرز في أمكانية الغائها لمراحل العمل الروتيني , وهناك مجموعة من الأهداف الكامنة وراء أستخدام تكنولوجيا المعلومات تبرز في تحقيق الأتي (السلمي , ٢٠٠١ : ٤٣) :

١- تيسير أعمال التخطيط و الرقابة و التنسيق و اتخاذ القرارات , حيث تمكن الأدارة من ممارسة تلك الوظائف الحيوية بسرعة أكبر و دقة وشمول أكثر , و من ثم تحقيق نتائج أفضل .

٢- تُعدل من أساليب ممارسة الموارد البشرية لأعمالهم بفضل أستخدام اليات و أدوات معلوماتية و أتصالية مبتكرة تزيد أرتباطهم و تواصلهم مع بعضهم البعض , كما تزيد من تعرضهم للمعلومات .

٣- تساعد في تخفيض حجم الجهاز الأداري و تقليل النفقات التي تتكبدها المؤسسة المصرفية .

٤- تزيد من قدرة الأدارة على بناء و تفعيل أستراتيجيات و برامج عمل تعتمد الترابط و التواصل مع التغيير و سرعة الأستجابة للسوق و المنافسة .

وهناك من يرى أن الأهداف الكامنة وراء أستخدام تكنولوجيا المعلومات تتمثل بالأتي (همشري , ٢٠٠١ : ٤٠٣) :

١- الدقة : و هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات المنتجة خلال فترة زمنية , إذ تعد الدقة أهم سمة ناتجة عن أستخدام الحاسبات الألكترونية و تعوض عن الأخطاء و الهفوات التي يقع فيها العنصر البشري .

٢- التوقيت السليم : لكي تحقق تكنولوجيا المعلومات غايتها الأساسية في تسهيل جميع مجريات العمل اليومية و توفيرها عند الحاجة الفعلية , فأنها ينبغي أن تصل إلى المستفيدين منها بالسرعة الممكنة , إذ أن قيمة المعلومات تقاس بدرجة وصولها إلى المستفيدين منها .

٣- الأقتصاد : أن أساس وجود تكنولوجيا المعلومات هو توفيرها الوقت الملائم و الدقة المطلوبة , الأ أن منفعتها الحقيقية تتحقق عندما تكون كلفة الحصول عليها أقل من قيمتها .

٤- الشمولية : أي أحتواء تكنولوجيا المعلومات على المعلومات الكافية لتلبية أحتياجات المستفيدين منها و مساندة متخذي القرارات لأتخاذ قرارات سليمة لا ينقصها الأحاطة الكاملة للموضوع من جميع جوانبه , الأ أنه يجب مراعاة أن كثافة المعلومات في بعض الأحيان تؤدي إلى تقليل من أهميتها , وهذا يستدعي أن ترافق خاصية الشمولية خاصة الأيجاز بفضل ما توفره من أجابة سريعة و مكثفة عن أستفسارات جميع مستخدميها .

٥- الملاءمة او المطابقة : أن من أهم الأهداف التي تطمح تكنولوجيا المعلومات تحقيقها هي درجة ملائمة المعلومات و مطابقتها لأحتياجات المستفيدين وهو العامل الأكثر تشخيصاً لقيمة المعلومات المنتجة , إذ يبرز هنا دور الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال و بأمدادهم بالمعلومات اللازمة كلاً حسب أحتياجاته .

٢-٥-٥- متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات :

هنالك عدد من المتطلبات المختلفة التي ينبغي توفرها لغرض تحقيق النجاح في تطبيق هذه التكنولوجيا وهي :

٢-٥-١- المتطلبات الفنية : تتحقق بتوفير الآتي (Turban & Mclean, ١٩٩٩ : ٥٠) :

١- تحسين البنى التحتية و الأرتكازية من اتصالات الكترونية و غيرها .

٢- تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءة .

٣- توفير معدات مناسبة للتشغيل بكفاءة و تحديثها باستمرار .

٤- بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة محلياً و إقليمياً و دولياً .

٢-٥-٢- المتطلبات الاقتصادية : تتحقق بتوفير الآتي (بلقاسم و علي , ٢٠٠٢ : ٣٦٨) :

١- تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث و التطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات .

٢- دعم الصناعة المعلوماتية و أساسياتها .

٣- تشجيع الأستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات .

٣-٥-٣- المتطلبات الاجتماعية : تتحقق بتوفير الآتي (العلق و التكريتي , ٢٠٠٢ : ١٥١) :

١- خلق أنماط العمل الاجتماعي و نشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة .

٢- تبني اليات التشجيع للأفراد على تقبل التغير الفني .

٣- العمل على تغير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة بما يتلائم مع الثقافة المعلوماتية .

٣-٥-٤- المتطلبات الإدارية : تتحقق بتوفير الآتي (عبد الوهاب , ١٩٩٦ : ٤٤٣) :

١- تعيين قيادات ادارية قادرة على التغير .

٢- اعتماد الهياكل اللامركزية و المرنة .

٣- إنشاء وحدات تنظيمية تتولى إدارة و تطوير مستلزمات تقنية المعلومات .

٤- إعادة هندسة الأعمال و العمليات داخل المنظمة .

٢-٥-٥- متطلبات اخرى : (الغالبي و العسكري , ٢٠٠٢ : ١٨٥) :

١- إصدار قوانين و تشريعات تنظم عملية التبادل عبر قنوات تقنية المعلومات و تحمي مصالح الأطراف .

٢- توفير مقومات الأمن و الخصوصية على الشبكات .

٣- توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية و احترام الخصوصية .

٣-٦- تكنولوجيا المعلومات في المصارف :

أدى تقدم التكنولوجيا و أدوات جمع المعلومات و الأنظمة إلى ثورة في مجال إدارة الخدمات المصرفية ، فالتكنولوجيا لا تقوم فقط بتحسين الخدمات المصرفية الحالية ولكنها أيضاً مصدر لكثير من الخدمات المصرفية الجديدة، وقد فتحت أنظمة المعلومات و أنظمة قواعد البيانات المجال لقطاع كامل و جديد من الخدمات منها الخدمات المصرفية و التكنولوجيا الجديدة المتطورة ، وخصوصاً في مجال المعلومات التي بدورها أضافت الجديد بمفاهيم تسويق الخدمة الجديدة ، الأمر

الذي يحتاج إلى إيصال تلك المفاهيم الجديدة إلى الزبائن وتدريبهم وتعليمهم على كيفية استخدام تلك الخدمات، كخدمة الصراف الآلي والبنك الناطق وغيره من الخدمات (عاشور , ٢٠٠٠ : ٣٤) .

هناك فرق واسع بين تنفيذ مختلف العمليات باستخدام الورق إما قورن باستخدام الوسائل الإلكترونية ، وكذلك وجود فرق كبير في التكاليف، فعلى سبيل المثال نجد أن استخدام الوسائل الإلكترونية في تنفيذ مختلف مراحل صرف الشيكات، يخفض التكاليف الخاصة بهذه العملية إلى أدنى حد ممكن، مقارنة باستخدام الطرائق التقليدية التي تعتمد على استخدام الورق ، فضلاً عن ذلك فأَنَّ التكنولوجيا تعمل على تطوير الخدمات المصرفية ورفع كفاءتها نتيجة استخدام أنظمة الحاسوب المتطورة و التي يمكن من خلالها إيجاد خدمة أو مجموعة من الخدمات المصرفية الجديدة ، إضافة إلى ذلك فإن استخدام أنظمة اتصالات متطورة بين المصارف بمختلف فروعها من جهة ، ونقاط توزيع تلك الخدمات من جهة اخرى من شأنه أن يعمل على تخفيض تكاليف هذه الخدمات المصرفية المتطورة (عاشور , مصدر سابق : ٣٤) .

وعليه يمكن القول بأن استخدام التكنولوجيا الحديثة يوفر للمصارف الفرص لتحقيق الميزات الأتية (المصدر السابق نفسه : ٣٥) :

١- تستطيع المصارف من خلال استخدام التكنولوجيا تطوير خدمات مصرفية جديدة لأسواقها الحالية و المستقبلية.

٢- تستطيع المصارف أن تقوم بتطوير تطبيقات جديدة للخدمات المصرفية الحالية التي تقدمها لزبائنها .

٣- تساعد التكنولوجيا الحديثة على تحسين نوعية الخدمات المصرفية المقدمة.

٤- تساعد التكنولوجيا الحديثة على تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية المقدمة .

٥- تعمل التكنولوجيا الحديثة على تذليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم خدمات مصرفية إضافية.

٦- تعمل التكنولوجيا على تحسين علاقات الزبون مع المصرف .

كما تهدف المصارف من وراء استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق غايتين رئيسيتين هما: كسب أعداد جديدة من الزبائن بشكل مستمر ، و تخفيض تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة بشكل مستمر أيضاً . فالمصارف لا تكبر الا بإضافة زبائن ومتعاملين جدد، وهذا التوسع لا يحصل عادةً الا بأنفاق تكاليف إضافية , لذا حلت تقنيات الحاسبة الإلكترونية المستخدمة والمطورة دائماً هذه المشكلة (المصدر السابق نفسه : ٣٦) , وقد دلت الدراسات المنجزة في السنوات الأخيرة أن تكنولوجيا المعلومات المطبقة لدى المصارف المستخدمة لها ، قد أدت إلى جذب متواصل لزبائن جدد فضلاً عن خفض في تكاليف الخدمة المصرفية إلى حد بعيد ، حتى أصبح الأنفاق المتواصل على التكنولوجيا لدى المصارف الكبيرة يؤدي إلى جني متزايد للأرباح . وبات على المصارف الأخرى لكي تبقى في دائرة التنافس أن تنتهج السبل نفسها، فضلاً عن أنها مطالبة دائماً بإرضاء زبائنها و مطالبة أيضاً ضمن ظروف السوق بأن تحتفظ بعلاقات مالية مع مراسليها من المصارف داخل بلدانها وخارجها ، وبفضل جهود المصرفيين ومهندسي التكنولوجيا أصبحت الكثير من المصارف العالمية تمتلك وسائل وأدوات تكنولوجية متطورة تستخدمها لتجميع المعلومات ومعالجتها وتيسير نقلها بين المتعاملين عبر العالم (سالم ويدر , ٢٠٠٤ : ٦٤٥) .

والجدير بالذكر أن التكنولوجيا لم تغير من الوظائف التقليدية للمصارف كقبول الودائع و منح القروض والتحويل والأعمادات... الخ، لكن الذي تغير هو أسلوب ممارسة هذه الوظائف وكيفية إيصال الخدمة إلى الزبائن في جو من التنافس والمخاطرة (المصدر السابق نفسه : ٦٤٥) .

وفي سياق النمو المتزايد للأعمال والتجارة ، وظهور المؤسسات المنافسة، كيف يستطيع المصرف المحافظة على زبائنه و زيادتهم من أجل ضمان تحقيق مستوى مشجعاً من النمو السنوي في عوائده ؟ .

أن هذا السؤال يزداد صعوبة كلما اتسع حجم المصرف وتعددت فروعها في الداخل والخارج ، وكلما تغيرت بيئة العمل من حوله . وقد أعطت تكنولوجيا المعلومات في المصارف قدرة إضافية للإدارة المصرفية في إمكانية التوسع والتنوع في الخدمات وفي تطوير كفاءة العمليات، وفي سرعة اتخاذ القرار وفي الرقابة ، فلم يعد فتح الفروع الجديدة على السياق التقليدي بشكله كالمسابق، إذ عوضت الأستخدامات التكنولوجية عن ذلك، وصارت الحاجة إلى الخدمة المصرفية في أي منطقة تحل عن طريق الأنظمة الألكترونية والأجهزة المربوطة بها المكلفة بأداء الوظائف التي تستخدم أدوات تكنولوجية متعددة تتيح الربط المتصل والفوري بالفروع والمصارف في المناطق الأخرى داخل البلد وخارجه . وبهذه الوسائل يستطيع الزبون وهو في مكان عمله او سكنه أن يودع و يسحب النقود ، ويدفع الصكوك ، ويحول المبالغ وغير ذلك ، دون الحاجة إلى إجراء الزيارة التقليدية إلى فرع المصرف الذي يتعامل معه ، حتى وصل الأمر في السنوات الأخيرة ، أن تُلثي الخدمات المصرفية تقدم بالوسائل المذكورة في بعض البلدان الصناعية (سالم ويدر ، مصدر سابق : ٦٥١) . ويجدر بالمصرف الذي يسعى لأستخدام التكنولوجيا المصرفية في أعماله أن لا يتصور بأن المشكلة الأساسية هي مجرد إيجاد التمويل للحصول على تلك الصناعة فحسب ، وإنما لا بد أن يسبق ذلك الخيار تحديد حاجته على أساس قيامه بأنجاز عدد من الخطوات المهمة وهي كالآتي (عاشور ، مصدر سابق : ٣٧) :

١- إعادة هندسة تنظيم الفروع القائمة والوظائف الحالية بحيث يجعل الفروع نواذ للمصرف ككل، وليست وحدات مستقلة عن بعضها تتعامل فيما بينها كالمصارف المرأسلة ويدخل في هذا الباب التحديد للوظائف والأعمال، وخلق قاعدة للبيانات والمعلومات مبنية على أساس الربط الشبكي للفروع العاملة جميعها، وتأهيل الموظفين و تطوير قدراتهم لتأدية أعمالهم وكأنهم موظفو مبيعات مهمتهم الرئيسية هي تسويق الخدمات إلى الجمهور .

٢- أختيار الملائم من الأنظمة الألكترونية والبرامج المكتوبة ، إما بتطويرها بجهود الفنيين والمصرفيين من داخل المصرف أو بشرائها من المنتجين لها كسلعة جاهزة ، ومن الأفضل تطويرها من قبل موظفو المصرف لأن ذلك يكون بالتأكد بما يتناسب مع طبيعة عمل المصرف و الزبائن الذين يتعامل معهم و البيئة التي يعمل خلالها . والجدير بالذكر أن مسؤولية أختيار النظام كقاعدة عامة تقع على عاتق المصرف وليس على عاتق الموظف الفني وذلك لأهمية هذا القرار فضلاً عن خطورته .

٣- أختيار الأجهزة Hardware التي يجري بواسطتها تنفيذ النظام، وهنا ينبغي أن ينصب الأختيار على الأجهزة التي تسمح بالأستخدام المتعدد الأغراض التي تستوعب التوسع اللاحق في الأعمال خدمة للزبائن والمتعاملين، كما يدخل في قرار الأختيار بالطبع كلفة هذه الأجهزة وشروط تسليمها للمصرف . ثم يجري أختيار تكنولوجيا الأتصال بالزبون عبر نقاط الخدمة الطرفية مثل أجهزة الصراف الألي ATM والبطاقات البلاستيكية والبطاقات الذكية أو عبر شبكة الأنترنيت، وغير ذلك . و الجدير بالذكر أن هذه الآليات تستهدف القيام بخدمة الزبون على أساس متصل وفوري وعلى نطاق المصرف ككل .

وبقدر تعلق الأمر بتجربة المصارف الخاصة في العراق تعد تجربة أستخدام تكنولوجيا المعلومات فيها تجربة حديثة العهد نسبياً وتشوبها العديد من السلبيات في التطبيق العملي ، ويمكن توضيح أهم العوائق التي تواجه أستخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي في العراق تتمثل بالآتي (المصدر السابق نفسه : ٣٨) :

١- عدم الثبات في التعليمات والأنظمة التي تحكم عمليات المصارف، مما يستوجب التعديل المستمر للحزم البرمجية الجاهزة التي تحكم أنظمة العمليات.

٢- الطول الألية التي وضعت هي حلول طُورت على مراحل ، وقد أستخدم في تطويرها أنماط مختلفة من برمجيات النظم ، مما جعل عملية تبادل البيانات بين هذه النظم عملية معقدة أو شبه مستحيلة.

٣- مثلما هو الحال بالنسبة إلى الحزم البرمجية ، تواجه المكونات المادية للنظم المشكلة نفسها فالحاسب المستخدمة وطرائق الربط بين هذه الحواسيب هي على درجة كبيرة من التنوع والأختلاف ، بحيث يصعب بناء منظومة متكاملة ضمن هذه الأجهزة الموجودة والمتاحة ضمن المصرف الواحد.

٤- طول المدة الفاصلة بين فكرة إنشاء النظام و بين أستثماره وأدخاله حيز الأستخدام ، مما يجعل جزءاً من الحزم البرمجية عند الأستخدام متقادمة ، نتيجة أختلاف التعليمات والتجهيزات متقادمة فنياً بسبب مرور الزمن في مجال تحكمه تطورات سريعة.

٥- غياب الأطر الفنية المتخصصة ضمن عمل المصارف الذي يمكن أن تشكل حلقة الوصل بين بيئة الأعمال وبيئة الفنيين المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات .

٢-٧ - دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أنظمة العمليات المصرفية :

تُصمم أنظمة العمليات بحسب نماذج العمليات فهناك إجراءات لعملية الأيداع وإجراءات عمليات السحب وإجراءات منح القروض الخ . و يتطلب تنفيذ أنظمة العمليات مجموعة من المستندات كما ينجم عن تنفيذ الإجراءات أنتاج مجموعة من المستندات ، تُوصفُ المستندات من خلال خرائط تدفق المستندات ويتم توصيف الإجراءات من خلال خطة العمل اللازمة لتنفيذ عمل معين . ومن ثم ينبغي تصميم أنظمة العمليات بما ينسجم مع أفضل الحالات العملية المطبقة أو أنسجماً مع معايير الجودة الشاملة والنوعية الجيدة للخدمة (Scheer , ١٩٨٨ : ٥٤) .

هذا ويتم الأنتلاق في تصميم أنظمة العمليات من التخطيط الأستراتيجي للمصرف ، إذ تُوضع وضع تشكيله الخدمات الرئيسة للمصرف وتحدد بذلك العمليات الجوهرية للمصرف . ولأن أداء الخدمات يتم من خلال العمليات فإن تشكيله الخدمات هي التي تحدد عمليات المصرف .

أن العلاقة بين مخطط الخدمة أو مخطط المنتج ومخطط العمليات توصف من خلال قائمة العمليات الرئيسة . ومن خلال التوصيف المستقل من مخططات العمليات ومخططات المنتجات والخدمات يمكن الوصول إلى إدارة بيانات خالية من التكرار والأسهاب .

وبناءً على ذلك يمكن توضيح أن نظام المعلومات ليس مجرد وسيلة للحصول على المعلومات، وإنما تصميم نظام المعلومات ينبغي أن يتضمن الأدوات والتقنيات التي تسهم في (المصدر السابق نفسه : ٥٤) :

١- إعادة تصميم أنظمة العمليات في المنظمة بشكل يضمن تدفق أنظمة العمليات من دون عوائق فضلاً عن وجود ضوابط تكفل نوعية جيدة من أنظمة العمليات والخدمات المقدمة.

٢- تخطيط النشاطات والفعاليات في المنظمة والسيطرة عليها، لذلك ينبغي وجود تقنيات ووسائل لتخطيط الزمن وحساب تكاليف العمليات والرقابة عليها.

٣- تسجيل المستندات المرافقة للعمليات بشكل الكتروني وحفظها، وضمان تداول هذه المستندات بين مراكز العمل المتعلقة بتنفيذ العمليات Workflow .

٤- إمكانية المعالجة الألكترونية للعمليات مثل معالجة طلبات الزبائن والتحويل الألكتروني للنقود.

وعليه تغدو تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات أداة مهمة في مساعدة إدارة المصرف تسهم وبشكل جذري في الوصول إلى نظم عمليات تتسم بالسرعة والمرونة والشفافية من خلال مساهمتها في (سلامة , ٢٠٠٧ : ١١٦-١١٧) :

١- التزود ببرامج المساعدة الألية المرتبطة بنظم المعلومات لمساعدة الزبائن في الحصول على خدمات جديدة مثل خدمة البنك النقال.

٢- المساعدة في تحقيق التكامل والاندماج بين أجزاء العمل ومراحله لتكوين نظم عمليات فعالة وذات كفاءة عالية.

٣- تسهيل العلاقات المتشابكة مع زبائن المصرف والبنك المركزي والمصارف المراسلة.

٤- التحديث المستمر للمعلومات عن طريق البريد الإلكتروني وقواعد البيانات العامة.

٥- التخلص من الأنماط الإدارية الجامدة والقديمة .

٣- التطبيق العملي/ لأثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل المصرفي لعينة من المصارف العراقية الخاصة :

٣-١- أداة البحث :

لغرض تنفيذ البحث قام الباحث بأعداد أداة البحث معتمداً على الاستبانة والتي تهدف إلى جمع البيانات من أفراد العينة ، حيث تكونت الاستبانة بصورتها الأولية من ٤٥ فقرة فعلية موزعة على ثلاثة مجالات أساسية ، المجال الأول يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات ، المجال الثاني يتعلق بالعوائق التي تواجه بناء نظم معلومات فعالة و متطورة في المصارف العراقية الخاصة ، المجال الثالث يتعلق بعدم وجود توافق بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة و التطورات على الصعيد المحلي و العالمي ، اما إجراءات معالجة الاستبانة فقد تمت على وفق مقياس ليكرت الخماسي وكما موضح في الجدول أدناه :

الجدول رقم (١) يوضح مقياس أداة البحث ودرجة كل مقياس

المقياس	لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة
الوزن	١	٢	٣	٤	٥

المصدر : الجدول من أعداد الباحث .

٣-٢- صدق أداة البحث :

لقد قام الباحث بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على لجنة من المختصين بلغ عددهم (٣) مختصين و المبينة أسماؤهم في الملحق رقم (١) ، حيث طلب منهم إبداء آرائهم وإصدار أحكامهم على الأداة من حيث : مدى أتساق الفقرات مع المجالات التي صنفت فيها، ومدى وضوح الصياغة اللغوية لها ، وأخيراً وضع أية ملاحظات يرونها مناسبة في ضوء آرائهم و خبراتهم ، وقد أستقرت الأداة على (٣٩) فقرة موزعة على المجالات الثلاث التي تم ذكرها سابقاً .

٣-٣- ثبات أداة البحث :

للتحقق من ثبات أداة البحث ، تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ بأعتبره مؤشراً على التجانس الداخلي ، والذي يستخدم لغرض التحقق من ما إذا كانت أسئلة الاستبانة تقيس بدرجة مفيدة المتغيرات المستخدمة في البحث ، كما يستخدم أيضاً لقياس نسبة تباين الأجابات ومدى الثبات والترابط الداخلي لأسئلة الاستبانة ، بحيث تكون مع بعضها بعضاً مجموعة واحدة ؛ مما يساعد على مقدرتها في إعطاء نتائج متوافقة لرد المستجيبين تجاه أسئلة الاستبانة . وقد بلغت قيمة الفا كرونباخ (٠,٩٩٦) هذا يعني أن الاستبانة تشكل أداة مقبولة من الناحية الإحصائية لقياس متغيرات البحث إذ أن قيمة ألفا كرونباخ تجاوزت الحد الأدنى المقبول والبالغة ٦٠% .

٣-٤- المعالجات الإحصائية المتبعة :

أستخدم الباحث الحزمة البرمجية الإحصائية الـ SPSS لتحليل البيانات ومعالجتها , من خلال مجموعة من الاختبارات الإحصائية الملائمة كمقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت بوصفها أساليب إحصائية وصفية , فضلاً عن إجراء اختبار T لعينة واحدة اعتماداً على مستوى معنوية يبلغ ٥% , علماً بأن هذا المستوى مقبول في الخدمات الاجتماعية , وهذا الأسلوب هو أسلوب إحصائي تحليلي، يوظف لأختبار الفرضيات .

٣-٥- قاعدة القرار لأختبار الفرضيات:

سيكون مستوى الثقة المعتمد في البحث ٩٥% وعليه فإن أختبار الفرضيات سيكون على قاعدة قبول الفرضية في حالة أن مستوى الثقة المحسوب لهذه الفرضية أعلى من مستوى الثقة المعتمد في البحث , بعبارة أخرى فإن الفرضية ستكون مقبولة في حال أن مستوى الدلالة الإحصائية لها يكون أقل من ٥% لأن ذلك يعني أن مستوى الثقة المحسوب سيكون أعلى من ٩٥% وهو ما يتوافق مع المستوى المقبول في مختلف الدراسات الاجتماعية .

٣-٦- خصائص الأفراد عينة البحث :

لقد تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع البحث فأصبحت العينة مكونة من ٣٠ موظفاً ممن يعملون لدى المصارف التي تم ذكرها سابقاً مثلوا عينة البحث , وقد أستخدِم الأحصاء الوصفي لأستخراج التكرارات المئوية و النسب وحسب الجداول الآتية :

الجدول رقم (٢) يوضح توزيع المستجيبين بحسب المصارف التي يعملون لديها

اسم المصرف	التكرارات	النسبة المئوية
مصرف بغداد	٧	٢٣,٣%
مصرف الأهلي العراقي	٨	٢٦,٧%
مصرف الخليج التجاري	٥	١٦,٧%
مصرف التنمية الدولي	١٠	٣٣,٣%
المجموع	٣٠	١٠٠%

المصدر : الجدول من أعداد الباحث .

الجدول رقم (٣) يوضح التحصيل الدراسي لعينة الدراسة

التحصيل الدراسي	التكرارات	النسبة المئوية
ماجستير	٤	١٣,٣%
بكلوريوس	٢١	٧٠%
دبلوم	٥	١٦,٧%
المجموع	٣٠	١٠٠%

المصدر : الجدول من أعداد الباحث .

الجدول رقم (٤) يوضح نوع التخصص الوظيفي لعينة الدراسة

نوع التخصص الوظيفي	التكرارات	النسبة المئوية
مدير فرع	٣	١٠%
مساعد مدير	٥٦	١٦,٧%
رئيس قسم	٤	١٣,٣%
مساعد رئيس قسم	٦	٢٠%
موظف	١٢	٤٠%

المجموع	٣٠	%١٠٠
---------	----	------

المصدر : الجدول من أعداد الباحث .

٣-٧- أختبار فرضيات البحث :

٣-٧-١- أختبار الفرضية الأولى :

لغرض أختبار الفرضية الأولى التي تنص (ليست هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف الخاصة) تم جمع الأسئلة التي تخص هذه الفرضية وعرضها في الجدول أدناه فضلاً عن عرض أجاباتها أيضاً .

الجدول رقم (٥) يوضح أجابات الأفراد عينة البحث حول أسئلة الفرضية الأولى

الأسئلة المتعلقة بالفرضية الأولى	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تسهل تكنولوجيا المعلومات في زيادة مرونة العمليات المصرفية	٤,٤٣	٠,٥٠٤
تسهل تكنولوجيا المعلومات في جعل العمل المصرفي أكثر سهولة	٤,٥٠	٠,٥٠٩
تسهل تكنولوجيا المعلومات في تبسيط العمليات المصرفية	٤,٤٧	٠,٥٠٧
تسهل تكنولوجيا المعلومات في تسريع أنجاز العمليات	٤,٤٠	٠,٤٩٨
تسهل تكنولوجيا المعلومات في تخفيض عدد المستندات اللازمة للعمليات	٤,٤٣	٠,٥٠٤
تسهل تكنولوجيا المعلومات في تخفيض الأخطاء المرتكبة في أثناء تنفيذ الاعمال	٤,٥٠	٠,٥٠٩
تسهل تكنولوجيا المعلومات في أنجاز مراحل العملية كلها في مكان عمل واحد	٤,٤٣	٠,٥٠٤
تسهل تكنولوجيا المعلومات في تخفيض تكلفة الاتصالات مع الفروع الأخرى	٤,٦٠	٠,٤٩٨
تسهل تكنولوجيا المعلومات في تخفيض عدد العاملين في المصرف	٤,٤٧	٠,٥٠٧
تسهل تكنولوجيا المعلومات في تخفيض وقت انتظار الزبون للخدمة	٤,٤٣	٠,٥٠٤
تسهل تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات جديدة للزبائن	٤,٣٣	٠,٤٧٩
نتيجة الفرضية الأولى	٤,٤٥	٠,٤٩٩

المصدر : الجدول من أعداد الباحث .

يتضح من أجابات الأفراد عينة البحث حول أسئلة هذه الفرضية و المبينة في الجدول رقم (٥) أن الوسط الحسابي العام بلغ (٤,٤٥) و يلاحظ أنه أعلى من الوسط الفرضي^(٥) و البالغ مقداره (٣) وهذا يدل على اتفاق أجابات الأفراد عينة البحث مع حركة المقياس , ويلاحظ أيضاً أن قيمة الانحراف المعياري العام والبالغة (٠,٤٩٩) كانت منخفضة وهذا يدل على وجود تجانس كبير في أجاباتهم على هذه الأسئلة , كما لوحظ أيضاً أن السؤال الثامن و الذي كان نصه (تسهل تكنولوجيا المعلومات في تخفيض تكلفة الاتصالات مع الفروع الأخرى) قد حقق أعلى وسط حسابي مقارنة بالأسئلة الأخرى , حيث بلغت قيمته (٤,٦٠) وبانحراف معياري (٠,٤٩٨) , اما السؤال الحادي عشر و الذي كان نصه (تسهل تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات جديدة للزبائن) قد حقق أقل وسط حسابي مقارنة بالأسئلة الأخرى , حيث بلغت قيمته (٤,٣٣) وبانحراف معياري (٠,٤٧٩) , كما نلاحظ أيضاً أن الوسط الحسابي لجميع الأسئلة كان أعلى من الوسط الفرضي وهذا يدل على اتفاق أجابات الأفراد عينة البحث مع حركة المقياس , وهذا يشير إلى موافقة المستجيبين على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تحسين فعالية نظم العمليات في المصارف. على الرغم من أهمية المؤشرات الوصفية التي أشير إليها الا أنه لا يمكن الاعتماد عليها بشكل كامل في قبول الفرضية

أو رفضها , لذا تم استخدام اختبار T لغرض فحص الدلالة الإحصائية لهذا المتغير فضلاً عن قياس الفروق المعنوية لهذه المتوسطات . حيث أتضح من الجدول رقم (٦) أن قيمة T المحسوبة والبالغة (٤٨,٥٩٥) كانت أعلى من قيمة

T الجدولية والبالغة (١,٦٩٩) , وهذا يعني أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف , وهذا ما يؤكد مستوى دلالة t البالغة (٠,٠٠٠) حيث أنه أقل من المستوى المعتمد في هذا البحث والبالغ (٠,٠٥) , وبناءً على ما سبق فأننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف الخاصة) .

الجدول رقم (٦) يوضح نتائج اختبار T لعينة واحدة لأجابات الأفراد عينة البحث حول هذا المجال

قيمة T المحسوبة	درجة الحرية D.F.	القيمة الاحتمالية Sig. (٢-tailed)	مستوى الثقة ٩٥%	
			الحد الأدنى	الحد الأعلى
٤٨,٥٩٥	٢٩	٠,٠٠٠	٤,٢٦٨	٤,٦٤٣

المصدر : الجدول من أعداد الباحث .

٣-٧-٢- اختبار الفرضية الثنائية :

لغرض اختبار الفرضية الثنائية التي تنص (ليست هنالك عوائق تواجه بناء نظم معلومات فعالة ومتطورة في المصارف العراقية الخاصة) تم جمع الأسئلة التي تخص هذه الفرضية وعرضها في الجدول أدناه فضلاً عن عرض أجاباتها أيضاً .

يتضح من أجابات الأفراد عينة البحث حول أسئلة هذه الفرضية و المبينة في الجدول رقم (٧) أن الوسط الحسابي

*-الوسط الفرضي : هو وسط قام الباحث بفرضه لغرض مقارنته بالوسط الحسابي لأجابات الأفراد عينة البحث, ويتم حسابه كالآتي:

$$3 = 5 / (5+4+3+2+1)$$
 فكلما كانت قيمة الوسط الحسابي اكبر من من قيمة الوسط الفرضي دل ذلك على اتفاق أجابات الأفراد عينة البحث مع حركة المقياس والعكس صحيح .

العام بلغ (٤,٤٢) و يلاحظ أنه أعلى من الوسط الفرضي و البالغ مقداره (٣) و هذا يدل على اتفاق أجابات الأفراد عينة البحث مع حركة المقياس , ويلاحظ أيضاً أن قيمة الانحراف المعياري العام والبالغة (٠,٤٩٥) كان أقل من قيمة الانحراف المعياري للفرضية السابقة والذي كانت قيمته (٠,٤٩٩) وهذا يدل على وجود تجانس كبير في أجاباتهم على هذه الأسئلة , كما لوحظ أيضاً أن السؤال الثامن و الذي كان نصه (عدم وجود التدريب الكافي والمناسب للعاملين في المصرف) قد حقق أعلى وسط حسابي مقارنة بالأسئلة الأخرى , حيث بلغت قيمته (٤,٥٠) وبأنحراف معياري (٠,٥٠٩) , اما السؤال الخامس و الذي كان نصه (عدم وجود توافق بين الأجهزة المستخدمة بحيث لا يمكن نقل البيانات من جهاز إلى اخر) قد حقق أقل وسط حسابي مقارنة بالأسئلة الأخرى , حيث بلغت قيمته (٤,٢٧) وبأنحراف معياري (٠,٤٥٠) , كما نلاحظ أيضاً أن الوسط الحسابي لجميع الأسئلة كان أعلى من الوسط الفرضي وهذا يدل على اتفاق أجابات الأفراد عينة البحث مع حركة المقياس , وهذا يشير إلى موافقة المستجيبين بوجود العديد من العوائق التي تواجه بناء نظم معلومات فعالة و متطورة في المصارف العراقية الخاصة

الجدول رقم (٧) يوضح أجابات الأفراد عينة البحث حول أسئلة الفرضية الثنائية

الأسئلة المتعلقة بالفرضية الثنائية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عدم توفر الإعتمادات المالية الكافية	٤,٤٧	٠,٥٠٧
عدم وجود تصور كامل للحلول النهائية	٤,٤٧	٠,٥٠٧
عدم وجود توافق بين البرامج المستخدمة	٤,٤٠	٠,٤٩٨
عدم وجود تكامل بين البرامج المستخدمة	٤,٣٧	٠,٤٩٠
عدم وجود توافق بين الأجهزة المستخدمة بحيث لا يمكن نقل البيانات من جهاز إلى اخر	٤,٢٧	٠,٤٥٠
عدم ثبات التشريعات والقوانين المنظمة للعمل المصرفي	٤,٤٠	٠,٤٩٨

٠,٥٠٧	٤,٤٧	عدم وجود الأطر المؤهلة ضمن المصرف التي تتعامل مع النظام بشكل سليم
٠,٥٠٩	٤,٥٠	عدم وجود التدريب الكافي والمناسب للعاملين في المصرف
٠,٥٠٧	٤,٤٧	عدم وجود خطة استراتيجية لدى إدارة المصرف لإدخال تكنولوجيا المعلومات
٠,٤٩٨	٤,٤٠	عدم توفر البنية الأساسية لإدخال التكنولوجيا مثل شبكات الاتصال
٠,٥٠٧	٤,٤٧	عدم توفر الأجهزة الكافية لدى المصرف لتطوير حلول شاملة لجميع نواحي العمل المصرفي
٠,٥٠٤	٤,٤٣	عدم تلاؤم النظم اليدوية المستخدمة في بعض أجزائها مع حلول تكنولوجيا المعلومات
٠,٥٠٤	٤,٤٣	عدم إدراك إدارة المصرف لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات.
٠,٤٩٨	٤,٤٠	عدم تعاون العاملين في المصرف لأن الأنسان عدو ما يجهل.
٠,٤٩٥	٤,٤٢	نتيجة الفرضية الثانية

المصدر : الجدول من أعداد الباحث .

على الرغم من أهمية المؤشرات الوصفية التي أشير إليها الأ أنه لا يمكن الاعتماد عليها بشكل كامل في قبول الفرضية أو رفضها , لذا تم استخدام اختبار T لغرض فحص الدلالة الإحصائية لهذا المتغير فضلاً عن قياس الفروق المعنوية لهذه المتوسطات . حيث أتضح من الجدول رقم (٨) أن قيمة T المحسوبة والبالغة (٤٨,٥٨) كانت أعلى من قيمة T الجدولية والبالغة (١,٦٩٩) , وهذا يعني أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف , وهذا ما يؤكد مستوى دلالة t البالغة (٠,٠٠٠) حيث أنه أقل من المستوى المعتمد في هذا البحث والبالغ (٠,٠٥) , وبناءً على ما سبق فأنا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص (هناك عائق تواجه بناء نظم معلومات فعالة و متطورة في المصارف العراقية الخاصة) .

الجدول رقم (٨) يوضح نتائج اختبار T لعينة واحدة لأجابات الأفراد عينة البحث حول هذا المجال

قيمة T المحسوبة	درجة الحرية D.F.	القيمة الاحتمالية Sig. (٢-tailed)	مستوى الثقة ٩٥%	
			الحد الأدنى	الحد الأعلى
٤٨,٥٨	٢٩	٠,٠٠٠	٤,٢٣٧٩	٤,٦١٢١

المصدر : الجدول من أعداد الباحث .

٣-٧-٣- اختبار الفرضية الثالثة :

لغرض اختبار الفرضية الثالثة التي تنص (ليس هنالك توافق بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة والتطورات الحاصلة على الصعيد المحلي والعالمي) تم جمع الأسئلة التي تخص هذه الفرضية وعرضها في الجدول أدناه فضلاً عن عرض أبحاثها أيضاً .

الجدول رقم (٩) يوضح أبحاث الأفراد عينة البحث حول أسئلة الفرضية الثالثة

الأحرف المعياري	الوسط الحسابي	الأسئلة المتعلقة بالفرضية الثالثة
٠,٤٩٠	٤,٣٧	التطبيقات المستخدمة تشمل عمليات المصرف كلها
٠,٥٠٩	٤,٥٠	التطبيقات المستخدمة تشمل عمليات الصراف الألي
٠,٥٠٩	٤,٥٠	التطبيقات المستخدمة تسمح باستخدام الأنترنت بوصفها وسيلة للتعامل مع المصرف
٠,٥٠٧	٤,٥٣	تسمح التطبيقات المستخدم بالتحويل الإلكتروني للأموال بين فروع المصرف
٠,٥٠٤	٤,٥٧	تسمح التطبيقات المستخدمة بتسديد فواتير الزبائن
٠,٥٠٧	٤,٤٧	تسمح التطبيقات المستخدمة باستخدام بطاقات الأئتمان
٠,٥٠٩	٤,٥٠	تسمح التطبيقات المستخدمة بتخزين بيانات عن أوضاع زبائن المصرف
٠,٥٠٧	٤,٥٣	تسمح التطبيقات المستخدمة بتخزين بيانات عن ربحية نشاطات المصرف
٠,٥٠٩	٤,٥٠	النظام المستخدم يحلل البيانات المتاحة
٠,٤٩٨	٤,٤٠	النظام المستخدم يقدم المعلومات على شكل تمثيل بياني

٠,٥٠٩	٤,٥٠	النظام المستخدم يقدم المعلومات اللازمة لعمليات اتخاذ القرارات
٠,٥٠٩	٤,٥٠	يقوم النظام المستخدم بتقديم معلومات عن مخاطر القروض
٠,٥٠٧	٤,٤٧	يقدم النظام المستخدم تقارير عن مخاطر السيولة
٠,٥٠٩	٤,٥٠	يقدم النظام المستخدم تقارير عن مخاطر أسعار الفائدة
٠,٥٠٠	٤,٤٩	نتيجة الفرضية الثالثة

المصدر : الجدول من أعداد الباحث .

يتضح من أجابات الأفراد عينة البحث حول أسئلة هذه الفرضية و المبينة في الجدول رقم (٩) ، أن الوسط الحسابي العام بلغ (٤,٤٩) و يلاحظ أنه أعلى من الوسط الفرضي و البالغ مقداره (٣) وهذا يدل على اتفاق أجابات الأفراد عينة البحث مع حركة المقياس , ويلاحظ أيضاً أن قيمة الانحراف المعياري العام والبالغة (٠,٥٠٠) كأن أعلى من قيمة الانحراف المعياري للفرضيتين السابقتين والذي كانت قيمته (٠,٤٩٩ - ٠,٤٩٥) على التوالي إلا أنه كأن جيداً , حيث يدل ذلك على وجود تجانس كبير في أجاباتهم على هذه الأسئلة , كما لوحظ أيضاً أن السؤال الخامس و الذي كأن نصه (تسمح التطبيقات المستخدمة بتسديد فواتير الزبائن) قد حقق أعلى وسط حسابي مقارنة بالأسئلة الأخرى , حيث بلغت قيمته (٤,٥٧) وبانحراف معياري (٠,٥٠٤) , اما السؤال الأول و الذي كأن نصه (التطبيقات المستخدمة تشمل عمليات المصرف كلها) قد حقق أقل وسط حسابي مقارنة بالأسئلة الأخرى , حيث بلغت قيمته (٤,٣٧) وبانحراف معياري (٠,٤٩٠) , كما نلاحظ أيضاً أن الوسط الحسابي لجميع الأسئلة كان أعلى من الوسط الفرضي وهذا يدل على اتفاق أجابات الأفراد عينة البحث مع حركة المقياس , وهذا يشير إلى موافقة المستجيبين بوجود توافق بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة والتطورات على الصعيد المحلي والعالمي .

على الرغم من أهمية المؤشرات الوصفية التي أُشير إليها الأ أنه لا يمكن الاعتماد عليها بشكل كامل في قبول الفرضية أو رفضها , لذا تم استخدام اختبار T لغرض فحص الدلالة الأحصائية لهذا المتغير فضلاً عن قياس الفروق المعنوية لهذه المتوسطات . حيث أنضح من الجدول رقم (١٠) أن قيمة T المحسوبة والبالغة (٤٨,٥٩٦٦) كانت أعلى من قيمة T الجدولية والبالغة (١,٦٩٩) , وهذا يعني أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف , وهذا ما يؤكد مستوى دلالة t البالغة (٠,٠٠٠) حيث أنه أقل من المستوى المعتمد في هذا البحث والبالغ (٠,٠٥) , وبناءً على ما سبق فأنا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص (هنالك توافق بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة والتطورات الحاصلة على الصعيد المحلي والعالمي)

الجدول رقم (١٠) يوضح نتائج اختبار T لعينة واحدة لأجابات الأفراد عينة البحث حول هذا المجال

قيمة T المحسوبة	درجة الحرية D.F.	القيمة الاحتمالية Sig. (٢-tailed)	مستوى الثقة ٩٥%	
			الحد الأدنى	الحد الأعلى
٤٨,٥٩٦٦	٢٩	٠,٠٠٠	٤,٢٩٨٦	٤,٦٧٧١

المصدر : الجدول من أعداد الباحث .

٤- الأستنتاجات و التوصيات :

٤-١- الأستنتاجات :

بناءً على نتائج اختبار الفرضيات الواردة أعلاه يمكن إيجاز نتائج البحث في النقاط الرئيسية الآتية :

- ١- تسهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة مرونة العمليات المصرفية و تسريع عمليات إنجازها وجعلها أكثر سهولة , كما أنها تسهم في تقديم خدمات جديدة للزبائن فضلاً عن أسهامها في تقليل الاخطاء المرتكبة .

٢- لا توجد أطر مؤهلة ضمن المصارف عينة البحث تتعامل مع النظم والبرامج بشكل سليم ، كما أن التدريب على استخدام هذه الأنظمة غير كافٍ .

٣- هناك العديد من العوائق والتحديات التي تواجه بناء نظم معلومات فعالة ومتطورة في المصارف العراقية الخاصة منها غياب القوانين و التشريعات الداعمة لذلك فضلاً عن قلة الوعي المصرفي لدى موظفي المصارف عينة البحث .

٤- هناك توافق بسيط بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة و التطورات الحاصلة على الصعيد المحلي والعالمي .

٢-٤- التوصيات :

يمكن أيجاز أهم التوصيات التي توصل اليها البحث بالآتي :

١- ينبغي على المصارف عينة البحث إعادة تصميم أنظمة العمليات التي تمارسها بشكل يضمن تدفق أنظمة العمليات من دون صعوبات، وأن يتوافق ذلك مع توفر آليات وضوابط تكفل نوعية جيدة من أنظمة العمليات والخدمات المقدمة .

٢- تخطيط النشاطات و الفعاليات في المصارف عينة البحث و السيطرة عليها ، لذلك ينبغي وجود تقنيات و وسائل لتخطيط الزمن وحساب تكاليف العمليات والرقابة عليها.

٣- تسجيل المستندات المرافقة للعمليات وحفظها إلكترونياً وضمان تداول هذه المستندات بين مراكز العمل المتعلقة بتنفيذ العمليات Workflow .

٤- إمكانية المعالجة الإلكترونية للعمليات مثل معالجة طلبات الزبائن و التحويل الإلكتروني للنقود.

٥- تأهيل أطر ضمن المصارف عينة البحث قادرة على التعامل واستخدام الأنظمة المتطورة بشكل سليم.

٦- وضع برامج تدريبية ممنهجة تتعلق بإدارة واستخدام الأنظمة المتطورة قادرة على زيادة كفاءة الموظفين في المصارف عينة البحث .

المصادر :

المصادر العربية :

الكتب :

١- بلقاسم ، زابزي & علي ، بلقاسم (٢٠٠٢) طبيعة التجارة الإلكترونية و تطبيقاتها المتعددة ، تكنولوجيا المعلومات و دورها التنمية الاقتصادية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن .

٢ - السالمي، علاء عبد الرزاق (٢٠٠٠) تكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الثانية ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن .

٣- سلامة ، حسين (٢٠٠٧) ثورة إعادة الهندسة ، دار الجامعة الجديدة ، الأسكندرية، مصر .

٤- السلمي ، علي (٢٠٠١) خواطر في الإدارة المعاصرة ، دار غريب للطباعة و النشر ، القاهرة ، مصر .

٥- الشمري ، صادق راشد (٢٠١٢) ادارة المصارف - الواقع و التطبيقات العملية ، الطبعة الثانية ، مطبعة الكتاب ، بغداد .

٦- عاشور ، كاظم محمد (٢٠٠٠) تكنولوجيا المصارف ، الطبعة الأولى ، مطبعة الرشيد ، عمان ، الأردن .

٧- العبادي ، هاشم فوزي & العارضي ، جليل كاظم (٢٠١٢) نظم ادارة المعلومات : منظور استراتيجي ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن .

٨- عبد الوهاب ، صباح نوري (١٩٩٦) اتمتة المكاتب ، دار حنين للنشر و التوزيع ، سلطنة عمان .

- ٩- العلاق , بشير & النكريتي , سعد غالب (٢٠٠٢) الأعمال الألكترونية , دار المناهج للنشر و التوزيع , عمان , الأردن.
- ١٠- الغالي , كامل محسن & العسكري , احمد شاكر (٢٠٠٢) تحديات التجارة الألكترونية و العولمة , تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الأقتصادية , دار وائل للنشر , عمان , الأردن .
- ١١- قاسم , عبدالرزاق (٢٠٠٤) تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية , الطبعة الأولى, منشورات دار الثقافة , عمان , الأردن .
- ١٢- قنديلجي , عامر ابراهيم & السامرائي , ايمان فاضل (٢٠٠٢) تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها , الطبعة الأولى , دار الوراق للنشر و التوزيع , عمان , الأردن .
- ١٣- اللوزي , موسى (١٩٩٩) التنمية الأدارية : المفاهيم و الأسس و التطبيقات , دار وائل للطباعة و النشر , عمان , الأردن .
- ١٤- همشري , عمر احمد (٢٠٠١) مراكز المعلومات الأدارية الحديثة للمكتبات , دار صنعاء للنشر و التوزيع , عمان , الاردن
الرسائل و الأطاريح الجامعية :
- ١- ابو غنيم , ازهار نعمة عبد الزهرة (٢٠٠٧) المعرفة التسويقية و تكنولوجيا المعلومات و اثرهما في الأدار التسويقي , اطروحة دكتوراة في ادارة الأعمال مقدمة إلى مجلس كلية الأدارة والأقتصاد , الجامعة المستنصرية .
- ٢- التميمي , وسام خالد (٢٠٠٧) العلاقة بين القيم الثقافية و تقانة المعلومات و اثرها في صنع و اتخاذ القرارات , رسالة ماجستير في ادارة الأعمال مقدمة إلى كلية الأدارة و الأقتصاد , جامعة بغداد ,
- ٣- الحيايالي , سندس مروان سلطان (٢٠٠٥) تقانة المعلومات الصحيحة و انعكاساتها في الرضا الوظيفي , رسالة ماجستير في الأدارة مقدمة إلى مجلس كلية الأدارة و الأقتصاد , جامعة الموصل.
- ٤- الدليمي , احسان علاوي حسين (٢٠٠٦) تحليل علاقة تقانة المعلومات بفعالية ادارة الموارد البشرية و اثرها في بناء الكفايات الجوهرية - دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد , اطروحة دكتوراة في الأدارة العامة , كلية الأدارة و الأقتصاد , جامعة بغداد .

المجلات :

- ١- خضر , علي (٢٠١٢) معوقات اصلاح القطاع العام في سورية , مجلة بحوث جامعة دمشق للعلوم الأقتصادية والقانونية,, المجلد ٢٨ العدد الأول , , ٢٠١-٢٢٠ .
- ٢- سالم , فؤاد الشيخ & بدر , فادي (٢٠٠٤) العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في قطاع الأدوية الأردني, مجلة الأدارة العامة, الرياض, العدد ٣ , ٦٤٥ - ٦٥١ .

المصادر الأنكليزية :

- ١- Daft , Richard I. (٢٠٠٠) Management , ٥th edition , The Dryden Press , New York , U.S.A .
- ٢- Post , Gerald & Anderson , David L. (٢٠٠٠) Management Information System Solving Business problems With I.T. , ٢th ed. , Mc Graw Hill Irwin , Boston , U.S.A .
- ٣- Rose , peter s. & Hudgins , Syliva c. (٢٠٠٥) Bank Management and Financial service, sixth ed. , Mc GRAW-Hill , Irwin , Boston , U.S.A .



عدد خاص بالمؤتمر الوطني الثاني لـ ٢٠١٧ سنة لطلبة الدراسات العليا

تكنولوجيا المعلومات و أثرها في تطوير العمل المصرفي

دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية الخاصة

٤- Scheer, August W. (١٩٨٨) Wirtschaftsinformatik (Informationssysteme im Industriebetrieb) , Springer-Verlag, Berlin, Heidelberg , Germany .

٥- Turban ,Eraim & Mclean , Ephrahim (١٩٩٩) Information Technology in Management : Marking Connections For Strategic Advantegy , ٢nd ed. , John Wiley & Sons , New York , U.S.A .

الملاحق :

الجدول رقم (١١) يوضح أسماء محكمي الأستبانة

الاسم	الوظيفة	الشهادة	مكان العمل
فؤاد محمد رضا الجواهري	مدير مفوض وعضو مجلس إدارة	بكلوريوس في المحاسبة	مصرف التنمية الدولي
نغم حسين النعمة	تدريسي في قسم اقتصاديات إدارة المصارف	دكتوراه في إدارة الاعمال تخصص ادارة مالية و مصرفية	كلية اقتصاديات الأعمال جامعة النهريين
معين حسين اسماعيل الهاشمي	عضو مجلس إدارة	بكلوريوس في الأقتصاد	مصرف التمية الدولي