



**Information and communications technology and its effective role
in developing the work performance of Iraqi government banks
An analytical study of a sample of government banks in Anbar
Governorate^(*)**

Researchers: Laith Sadiq Mahmoud⁽¹⁾, Dr. Jumana Al-Tufaili⁽²⁾,

American University of Culture and Education, College of Business Administration

(1) lsa007@auceonline.com, (2) joumana.toufaily@auce.edu.lb

Key words:

Technology, Information, Performance, Banks,
Banking Performance.

ARTICLE INFO

Article history:

Received 07 July. 2023

Accepted 16 July. 2023

Available online 30 Jun. 2024

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

e.mail CAE.jabe@uofallujah.edu.iq



***Corresponding authors:**

Laith Sadiq Mahmoud

Jumana Al-Tufaili

American University of Culture and Education,
College of Business Administration

Abstract:

Due to the rapid developments in the world of technology and the impact of globalization on the rapid transfer of information, the banking sector has been greatly affected by this development. Therefore, banks have witnessed a shift towards providing electronic banking services. The aim of the study is to demonstrate the role of information and communication technology in developing the performance of Iraqi government banking in Anbar. The study relied on the descriptive analytical approach, as one of the scientific research methods used in writing scientific research. Furthermore, the quantitative statistical method was employed to reveal the relationship between information and communication technology and the performance of the Iraqi government banking in Anbar, where the study population included Rafidain and Rashid Bank in (Ramadi, Fallujah, Anah, Rutba, Trebil, Arar) and the study samples was taken from (managers, assistant managers, division managers, information and communication technology employees IT).

The conclusion indicates that there is an application of the information technology dimensions by bank departments, but without the required ambition, and that one of the results of the study is the existence of a statistically significant role ($\alpha \leq 0.05$) between information and communication technology and the performance developing of Iraqi government banking in Anbar. The adoption of modern technological systems in banking is one of the most important recommendations of this study.

(*) The research is extracted from a master's thesis of the first researcher.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها الفاعل في تطوير أداء عمل المصارف الحكومية العراقية

دراسة تحليلية لعينة من المصارف الحكومية في محافظة الانبار (*)

د. جمانة الطفيلي

الجامعة الأمريكية للثقافة والتعليم
كلية إدارة الأعمال

joumana.toufaily@auce.edu.lb

الباحث: ليث صادق محمود

الجامعة الأمريكية للثقافة والتعليم
كلية إدارة الأعمال

lsa007@auceonline.com

المستخلص

نظراً للتقدم السريع الذي يشهده عالم التكنولوجيا وتأثير العولمة على نقل المعلومات بسرعة، فإن القطاع المصرفي تأثر بشكل كبير بهذا التطور. ونتيجة لذلك، شهدت المصارف تحولاً نحو تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية. أن الهدف من الدراسة هو بيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الأداء المصرفي الحكومي العراقي في الانبار. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره أحد مناهج البحث العلمي المتبعة في كتابة البحوث العلمية. كما وتم تصنيف الأسلوب الكمي الإحصائي للكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبين الأداء المصرفي الحكومي العراقي في الانبار، حيث شمل مجتمع الدراسة مصرفي الرافدين والرشد في (الرمادي، الفلوجة، عنه، الرطبة، طريبيل، عرعر) كما وتم أخذ عينة الدراسة من (المدرء، معاوني المدرء، مدرء الشعب، موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات IT). كما تشير الاستنتاجات إلى أنّ هناك تطبيقاً لأبعاد تكنولوجيا المعلومات من قبل إدارات المصارف لكن دون الطموح المطلوب، وأن من نتائج الدراسة هو وجود دور ذو دلالة إحصائية ($a \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير الأداء المصرفي الحكومي العراقي في الانبار، ومن أهم توصيات هذه الدراسة هو تبني النظم التكنولوجية الحديثة في العمل المصرفي. **الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا، المعلومات، الأداء، المصارف، الأداء المصرفي.

المقدمة:

تعد التكنولوجيا من أهم الأحداث التي أثبتت فاعليتها في جميع مفاصل الحياة وخاصة في الدول المتقدمة لما لها من أهمية في جميع المؤسسات وخاصة المصرفية منها. وفي بحثنا نسلط الضوء على دور التكنولوجيا وأثرها في تطوير أداء المصارف الحكومية العراقية في محافظة الانبار.

وتتخصص الدراسة في المصارف الحكومية العراقية في محافظة الانبار فقط، كما أن التكنولوجيا إذا ما استخدمت بشكل جيد في جميع المجالات سواء إنتاجية كانت أم خدمية فإنها ستكون لديها القدرة على التنافس في السوق في ظل سوق تنافسية عالية ومع سرعة تداول المعلومات وتنوعها، كما تحتاج إلى إدارة كفوءة لاتخاذ القرارات المصيرية والمناسبة بما يضمن نجاح وتطوير القدرات التنافسية.

(*) البحث مستل من رسالة ماجستير للباحث الأول.

إن التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات أدى إلى أحداث تغيرات نحو عمليات مصرفية حديثة وجيدة نتجت عنها السرعة في اكمال المعاملات مع الجودة العالية في اكمالها وانخفاض كلفتها إذا ما قورنت بالوسائل التقليدية بالإضافة إلى الأمان وهذا ما أدى إلى تطور عمل المصارف محلياً وعالمياً.

أن هذا التطور الحاصل في النشاطات المصرفية كان كبيراً لما تتيحه تكنولوجيا المعلومات من الحصول على المعلومات المتداولة بشكل كبير مما أدى إلى رفع الكفاءة والجودة في الخدمات المصرفية كون المصارف هي أهم مرتكز للدولة في النمو الاقتصادي كونها توفر مستلزمات حركة الاستثمار في البلدان. وقد ظهرت مفاهيم جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة بسلسلة البلوك جين مثل الذكاء الاصطناعي والبصمة الذكية والخدمات المصرفية الذكية بجميع أنواعها.

إشكالية البحث:

إن الإشكالية تتركز في عدم الاستخدام الكفوء والفاعل من قبل المصارف الحكومية العراقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات المصرفية، مما تسبب في تأخر المصارف الحكومية العراقية في اللحاق بالمصارف العالمية، وهذا ما يؤثر على حركة التنمية الاقتصادية في وقت انتشار العولمة بشكل سريع في العالم اجمع.

إن إشكالية البحث هو مدى دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المصرفي الحكومي العراقي، كما وأن أثر التطور التكنولوجي يظهر على عمل المصارف كونها تتعامل بالعملة من حيث نقلها وخزنها وتحويلها واستثمارها، الأمر الذي يجنب مالكيها مخاطر متنوعة من حيث حملها وحفظها والأمان في تحويلها والتعامل بها، وهذا ما يجعل مبدأ الثقة هو من أهم أولويات التعامل مع المصارف.

وببقى التساؤل الرئيسي هو:

ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي الحكومي العراقي في الانبار؟
ومنها الأسئلة التالية:

ما هو أثر أبعاد التكنولوجيا (البرمجيات، شبكات الاتصال، خبرة العاملين، قاعدة البيانات، الأجهزة والمعدات) على الأداء المصرفي الحكومي العراقي في الانبار؟

أهمية البحث:

تتلخص أهمية البحث فيما يأتي:

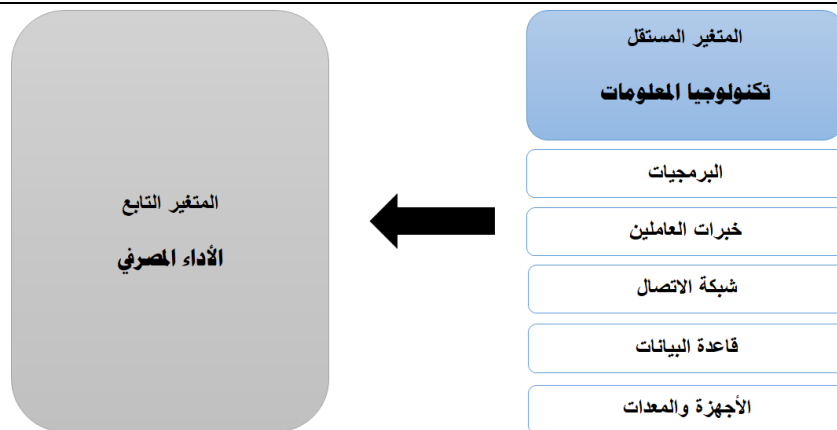
1. تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على الدور المهم لتكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء المصارف الحكومية العراقية في الانبار.
2. إن الدراسة تركز على مؤسسة مهمة وكبيرة من المؤسسات الاقتصادية كونها تقوم بدعم الاقتصاد الوطني القومي، وله دور مهم في تحقيق التنمية الاقتصادية.
3. إن أهميتها ستشكل مرجعية علمية وتعين الباحثين في هذا المجال.

أهداف البحث:

- هو للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء عمل المصارف الحكومية العراقية من خلال مجموعة من النقاط وهي:
1. التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق الجودة والكفاءة في الاداء المصرفي الحكومي العراقي.
 2. التعرف على اهم المعوقات التي تحول دون ادخال نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المصارف الحكومية العراقية.
 3. التعرف على طريقة ادخال تكنولوجيا المعلومات في أداء المصرفي الحكومي العراقي.
 4. استنتاج ما يمكن التوصل اليه من خلال البحث.
 5. تقديم المقترحات والتوصيات التي تمكن المصارف عند تطبيقها في تحقيق الجودة ورفع مستوى الأداء.

نموذج البحث:

يعتمد البحث على نموذجين وهما كل من المتغير المستقل والمتغير التابع كما يوضحها الشكل (1).



الشكل (1) نموذج الدراسة يوضح أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المصرفي

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان.

فرضية البحث:

- بناءً على الاشكالية الرئيسية للدراسة تكون فرضية الدراسة الرئيسية كما يلي:
- يوجد دور ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء المصرفي الحكومي العراقي في الانبار.
- وبتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:
1. الفرضية الأولى: يوجد دور ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين البرمجيات وتطوير الأداء المصرفي الحكومي العراقي في الانبار.
 2. الفرضية الثانية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين خبرات العاملين وتطوير الأداء المصرفي الحكومي العراقي في الانبار.

3. **الفرضية الثالثة:** يوجد دور ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين شبكة الاتصال وتطوير الأداء المصرفي الحكومي العراقي في الانبار.
4. **الفرضية الرابعة:** يوجد دور ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين قاعدة البيانات وتطوير الأداء المصرفي الحكومي العراقي في الانبار.
5. **الفرضية الخامسة:** يوجد دور ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاجهزة والمعدات وتطوير الأداء المصرفي الحكومي العراقي في الانبار.

أسباب البحث:

هو للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي الحكومي في العراق، وذلك لعدم توفر دراسات كافية تختص بالمصارف الحكومية العراقية.

منهجية البحث:

اعتمد البحث على الاسلوب الوصفي - التحليلي باعتباره أحد أساليب البحث العلمي المتبعة في هذه البحوث كذلك استخدام الأسلوب الاحصائي لمعرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المصرفي.

حدود الدراسة:

1. **الإطار المكاني:** تمحورت هذه الدراسة على المصارف الحكومية العراقية.
2. **الإطار البشري:** تم تحديد المشاركين في هذه الدراسة من بين مدراء الفروع والمعاونين ومديري الاقسام وموظفي تكنولوجيا المعلومات (IT) في المصارف.
3. **الحدود الزمانية:** تمت الدراسة في المدة من عام 2022 إلى 2023 وكانت دراسة تطبيقية.

مصادر البيانات:

- تم الاعتماد على مصادر عربية وأجنبية متعددة لتزويد الجزء النظري من هذه الدراسة بالمعلومات اللازمة وكما يلي:
1. تم جمع البيانات من مجموعة متنوعة من المصادر العربية والأجنبية، بما في ذلك رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه التي تتناول نفس موضوع الدراسة، بالإضافة إلى المجلات العلمية والمصادر المتاحة على الإنترنت.
 2. تم جمع البيانات من خلال إجراء مقابلات شخصية مع عينة من المدراء وموظفي المصارف، وذلك للحصول على معلومات إضافية.

الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة هي مرجع وأساس لأي دراسة جديدة كونها توفر للدارس معلومات كاملة حول ما توصلت له الدراسات السابقة ويبين النقاط الإيجابية والاستفادة من تطويرها ويبين النقاط السلبية والحرص على تجنبها وكذلك يمكن التعرف على التوصيات لكي يتم الاستفادة منها وتطبيقها.

الدراسات العربية:

1. **الدراسة الأولى:** دور تكنولوجيا المعلومات في ترويج الخدمات في المصارف التجارية (Fadlallah, 2020)، تناولت الدراسة مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية تقديم الخدمات المصرفية من خلال استخدام الوسائل والتقنيات التكنولوجية المتطورة. وتساءلت الدراسة عن كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات في الترويج للخدمات المصرفية في قطاع البنوك، وكذلك تسهيل الإجراءات الروتينية وتحقيق السرعة والدقة في إنجاز المعاملات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، منها وجود علاقة بين استخدام الأجهزة التكنولوجية وترويج الخدمات المصرفية. وأشارت الدراسة أيضاً إلى أن المصارف تستخدم شكلية متطورة تتسم بالأمان والحدثة. وقد أوصت الدراسة بضرورة استخدام الحواسيب والبرامج والشبكات والمكونات الإلكترونية في معالجة وتخزين البيانات والمعلومات بدقة عالية، كما أوصت الدراسة بأن تولي إدارة المصارف اهتماماً لعملية تدريب وتأهيل كوادرها، والعمل على المحافظة على سمعتها الجيدة بين الجمهور، وتوسيع نطاق المستهلكين بشكل عام، ويمكن القول أن هذه الدراسة تسلط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات التسويق وترويج الخدمات المصرفية في المصارف التجارية، وتوفير تجربة أفضل للعملاء وتعزيز الفعالية والكفاءة.

2. **الدراسة الثانية:** دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية (Maghrebi, 2019)، فقد تمت الدراسة على المصرف التعاوني للفلاحة، وكان الهدف منها هو معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية.

وقد تم توزيع الصبيان للعمال بعد المقابلات التي أجريت مع المدير والموظفين وقد خلصت الدراسة على أن الزبائن وهم من الارياف راضون على أداء جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بدرجة 50% تقريباً، وقد تم الإشارة الى بعض النقاط منها أنه يجب تنويع الخدمات المصرفية وابتكار خدمات مصرفية جديدة وحديثة، ودعم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الحديثة لتلبية رغبات وحاجات الزبائن.

أما المنهجية فقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي كونه الانسب والاكثر شيوعاً من خلال وصف وتحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالإضافة الى تقنيتي المقابلة خلال الزيارة الميدانية بمبنى المصرف وتقنية الاستبيان وتحليلها بواسطة برنامج SPSS لغرض تحديد مدى الارتباط بين متغيرات الدراسة.

الدراسات الأجنبية:

1. **دراسة كمارا ودوماوا (2021):**

A Study of the Impact of Information Technology on the Performance of Sierra Leone Public and Private Sector Banking Industry: Comparative Study of Sierra Leone Commercial Bank (SLCB) and Zenith Bank of Sierra Leone (ZBSL)

بحث في مجلة (International Journal of Innovative Science and Research Technology) (دولة السودان).

تُظهر هذه الدراسة أن استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات قد تأثر بشكل كبير على أداء الموظفين ورضا الزبائن في المصارف التجارية في سيراليون. وقد أدى ذلك إلى زيادة رغبة

الزبائن في الاستمرار في التعامل مع تلك المصارف. تركزت الدراسة على تفاعلات الموظفين والزبائن تجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل المصارف التجارية وتأثيرها على أدائها. تم استخدام مصرفين رئيسيين كدراسة حالة لتمثيل المصارف التجارية العامة والخاصة في البلاد، وهما مصرف سيراليون التجاري (SLCB) ومصرف زينيث سيراليون. تم افتراض ثلاث فرضيات رئيسية واختبارها باستخدام استبيان مشترك بين البنكين. تم استخدام برنامج يسمى "Kobo Collect Tool Box" لمشاركة الاستبيان مع البنكين، وجمعت 199 استجابة من موظفي المصرف والزبائن. استخدم اختبار الكاي المربع لاختبار الفرضيات، واستخدم التحليل الترابطي والتحليل التبايني لاختبار مستويات التطوير التكنولوجي في خدمات المصارف في سيراليون. أشارت النتائج إلى أن التكنولوجيا المبتكرة لها تأثير على أداء الموظفين ورضا الزبائن، مما يؤدي إلى زيادة ربحية البنك. يوصي البحث بأن تستثمر المصارف بشكل كبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة فعالة للابتكارات التكنولوجية.

2. دراسة عبد الله وزملاؤه (2019):

Impact of Information Communication Technology on Organizational Productivity in the Nigeria Banking Industry: Empirical Evidence.

بحث في مجلة (Noble International Journal of Business and Management Research (دولة نيجيريا).

تسلط هذه الدراسة الضوء على دور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات (ICT) كمحور أساسي في بناء المنظمات، بهدف تحقيق أعلى مستوى من الربح وضمان رضا العملاء وتقليل التكاليف. يهدف البحث إلى دراسة تأثير تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الإنتاجية التنظيمية في قطاع البنوك في نيجيريا. تم استخدام استبانة لجمع البيانات في الدراسة، واستخدم تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات المطروحة. تشير نتائج الدراسة إلى أن مكونات الأجهزة والبرمجيات والشبكات لها تأثير إيجابي وملحوس على الإنتاجية التنظيمية في قطاع البنوك في نيجيريا. يوصي البحث بأن تقوم المصارف بالاستثمار في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة، بما في ذلك برامج وأجهزة وشبكات متطورة، لزيادة الإنتاجية التنظيمية وتحقيق رضا العملاء، مما يساهم في تعزيز نجاح المنظمة (Abdullahi, Shehu, & Usman, 2019).

ملخص الدراسات السابقة:

من خلال قراءة تفصيلية للدراسات السابقة، تبين أنها قد تعاملت مع موضوع الدراسة بأساليب وصيغ مختلفة بناءً على احتياجاتها وأهدافها المحددة. فبعض الدراسات تركزت على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المصرفية، حيث يتم التركيز على كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة الزبائن وتسهيل العمليات المصرفية. وقد تطرقت بعض الدراسات إلى أثر تكنولوجيا المعلومات في ترويج الخدمات المصرفية، وهنا تشمل التسويق للمنتجات، وقد تناولت دراسات أخرى أثر التكنولوجيا على أداء الموظفين ورضا الزبائن. لكن تعتبر الدراسة الحالية شاملةً لعدة أبعاد لتكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الأداء المصرفي وتشمل هذه الأبعاد (الوسائل التكنولوجية، وخبرات العاملين، وشبكة الاتصال، وقاعدة البيانات، والبرمجيات). كما وتشمل الأبعاد

المختلفة للأداء المصرفي مثل (البعد النقدي، وبعد الزبائن، وبعد التعامل المصرفي الداخلي، وبعد الموارد البشرية، والبعد الاجتماعي).

المبحث الأول: الإطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات (المفهوم، المراحل، الأهمية وأسباب انتشارها، مكوناتها ومميزاتها):

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تعد تكنولوجيا المعلومات ذات أهمية كبيرة في حياتنا كونها أثرت على الحياة عامة ولا غنى عنها في حياتنا البشرية جمعاء نظراً للتطور الهائل والسريع في مجالات الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات وانتقال المعلومات وتطورها بشكل سريع وسهولة بين دول العالم المختلفة، لذا أصبح من الضروري مواكبة هذا التطور الهائل واللاحق بهذا التطور لأثبت وجود المؤسسات ذات الصلة ومنها المصرفية (Al-Khatib,2009:19).

كما فهم كثير من الناس أن التكنولوجيا وتطورها مرتبط بالآلات والمعدات فقط وهذا مفهوم غير صحيح كون أن العقل البشري هو الذي يصنع ويبرمج الآلات والمعدات وهو الذي يفكر على كيفية إدارة الأمور الحياتية. كما وأن كلمة تكنولوجيا هي كلمة لاتينية مشتقة من كلمتين (Techno) بمعنى الفن والحرفة و(logy) بمعنى الفكر وعند الجمع تصبح دراسة الفكر (Qandili,2003:5). تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها الوسيلة المستخدمة لإنتاج ومعالجة وتخزين واسترجاع وإرسال المعلومات سواء على شكل صوت أو صورة أو كتابة (Michel, 1990:17). وكذلك تعرف على أنها المنتج المناسب للجمع بين تكنولوجيا الكمبيوتر وتكنولوجيا الاتصالات (El-Hadi,1996:153).

المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات وأسباب انتشارها:

تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنقاط التالية: (Niya Jone,2018)

كما أن من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات هي:

1. اختصار الوقت.
2. إمكانية تخزين كميات كبيرة من المعلومات.
3. تقاسم المهام الذكية مع الآلات.
4. التقليل: أسرع، أرخص... الخ.
5. إمكانية إنشاء شبكات جديدة، وسهولة تتبع المشاريع ومراقبة البيانات المالية.
6. إمكانية الإرسال والاستقبال في وقت واحد لأكثر من مستخدم.
7. عدم التزامن.
8. اللامركزية: إمكانية الاستخدام في جميع الأوقات ولا يمكن تعطيله على المستوى العالمي.
9. إمكانية ربط أجهزة اتصال لمختلف الشركات.
10. إمكانية الاستخدام أثناء التنقل.
11. إمكانية تحويل البيانات والمعلومات والمستخدم لآخر.
12. مرونة الشبكة وإمكانية توسعها.
13. نظراً لتخصص العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات فإنها توفر موظفين اختصاص في هذا المجال.

14. تساعد على الاتصال بين إدارات المصارف.
 15. زيادة الرقابة على سير الأعمال.
 16. توفر الوقت الكافي للمسؤولين للقيام بالمسؤوليات الاستراتيجية.
 17. إمكانية القيام بمختلف النشاطات إلكترونياً.
 18. تساعد المدراء على السيطرة إلكترونياً على سير الأعمال.
 19. إمكانية المشاركة بتبادل المعلومات مع الشركاء الخارجيين.
 20. إمكانية التجديد والتحديث.
 21. إمكانية التماشي مع متطلبات السوق المحلية والدولية.
 22. سهولة التعليم الفردي والجماعي من خلال تكنولوجيا المعلومات كونها تخلق المعرفة وإمكانية زيادة قدراتها وتحسينها في التعامل.
- كما وأن انتشار شبكات المعلومات داخل المنظمة وبين المنظمات الأخرى ناتج عن الأسباب التالية:

1. انتشار نظام الأتمتة (Atomization) ومن خلال هذا النظام إمكانية ربط مواقع الانتاج والتوزيع في مركز المعلومات.
2. إمكانية تحويل برامج من المركزية إلى اللامركزية.
3. إمكانية تقديم الخدمات للزبون الى موقع عمله أو منزله.
4. عند اتخاذ القرار يتم الاعتماد على المعلومات الخارجية.

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات ومميزاتها:

تتكون تكنولوجيا المعلومات من الأبعاد التالية:

1. **خبرات العاملين:** وهم موظفو ال (IT) الاختصاصيين ويعتبرون هم الأساس في تكنولوجيا المعلومات ويتم من خلال التدريب والدورات التدريبية كونها هي التي تعمل وتدير العمل (AI-Shammari & Al-Abdalat,2008:20) وتقسم خبرات العاملين إلى قسمين هما:
أ. وهم الأغلبية كونهم المستخدمون النهائيون الذين يعتبرون المستفيدون مثل المحاسبون والمهندسون والمدراء والزبائن.
ب. وهو الاختصاصيون مثل الفنيون والمبرمجون ومحدثو البرامج.
2. **الأجهزة والمعدات:** وتشمل جميع الأجهزة التي تدخل ضمن العمل التكنولوجي مثل الحواسيب والشاشات ولوحات التحكم والفأرة وكل ما هو مادي وملمس وتستخدم هذه المكونات لأداء عمليات معالجة البيانات وتشمل إدخال البيانات وتنفيذ العمليات الحسابية والمنطقية والتحكم بها وتخزين البيانات وإخراج النتائج (Al-Shammari & Al-Abdalat,2008:20) وتشمل الآتي:
أ. أجهزة إدخال البيانات: وتشمل لوحة المفاتيح والفأرة والكاميرا والسكرن وقارئ الكود وقارئ البطاقة الذكية والبصمة الإلكترونية.
ب. وحدة المعالجة المركزية: وهي التي تقوم بمعالجة البيانات وحسم البرنامج الموجود.
ت. الأجهزة الثانوية للتخزين: والتي تقوم بتخزين البيانات مثل الأقراص الصلبة والمدمجة.
ث. أجهزة إخراج البيانات: وتشمل الطابعات والشاشات والإخراج الصوتي.
ج. وسائل الاتصال: وتستخدم لربط الحواسيب في بعضها من أجل نقل البيانات والمعلومات فيما بينها.

3. البرمجيات: وتشمل جميع المكونات غير الملموسة مثل البرامج التي تم تنصيبها بالحاسوب (Al-Lami, 2013:13).
4. شبكات الاتصال: وهي وسيلة لإرسال واستلام البيانات وتسمى الشبكة العنكبوتية نظراً لربط واتصال مجموعات هائلة مع بعضها البعض تشبه شبكة العنكبوت (Al-Shammari & Abdalat, 2008:20) ومن أهم هذه الشبكات هي:
أ. شبكة الانترنت: وهي شبكات تحتوي على كميات هائلة من المعلومات ومن خلالها تجري عملية تبادل المعلومات.
ب. شبكة الانترنت: وهي شبكات داخلية ترتبط بين المؤسسات ولا يمكن الدخول إليها من خارج المؤسسة وغير مربوطة بالشبكة العالمية ويمكن الدخول لها عبر رقم سري أو بطاقة ذكية.
ت. شبكة الاكسترانت: وهي شبكة تربط بين شبكات الانترنت عبر الانترنت وتحافظ على خصوصية الانترنت.
5. قاعدة البيانات: وتعتبر تجميع لسجلات البيانات والبرامج والسماح بمشاركة المستخدمين ومن مميزاتها هو امكانية ادخال واصافة وتعديل وحذف واسترجاع البيانات وتحديثها (Al-Abadi, 2006:40) وتشمل الآتي:
أ. البيانات: وتكون البيانات بالنسبة للحاسبات الصغيرة لمستخدم واحد بينما للحاسبات الكبيرة لعدد من المستخدمين.
ب. المعدات: وتشمل الأقراص المغناطيسية بصورة أساسية.
ت. البرامج: وهي الحلقة الوسط بين البيانات والمعدات.
6. الحماية والأمان: يشير أمان المعلومات الى مجموعة من الإجراءات والأدوات الأمنية التي تحمي على نطاق واسع معلومات المؤسسة الحساسة من سوء الاستخدام أو الوصول غير المصرح به أو التعطيل أو الاتلاف. يشمل أمان المعلومات الامن المادي والبيئي والتحكم في الوصول والأمان عبر الانترنت. غالباً ما يتضمن أمن المعلومات تقنيات مثل وسطاء أمان الوصول إلى السحابة (CASB)، وأدوات كشف الخداع، والكشف التلقائي والاستجابة على النقاط النهائية (EDR)، واختيار الأمان ل (DevSecOps).

المبحث الثاني: تقييم الأداء المصرفي لعمل المصارف الحكومية في العراق:

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء المصرفي:

ويتمثل في مقارنة المخرجات مع المدخلات لفترة زمنية محددة كما وان مفهوم الأداء هو مفهوم نسبي فعندما نقول إن المصرف رقم (1) هو أفضل من المصرف رقم (2) وقد يكون أضعف عند مقارنته مع مصرف رقم (3) والأداء هو المقياس للنتائج إذا ما قورنت بالهدف الاستراتيجي الذي يسعى المصرف إلى تحقيقه (Aneed, et.al., 2021:296).

وكذلك تمثل الانجازات التي تم تحقيقها مقارنة بالجهود المبذولة (Salem, et.al., 2021: 29). ويعرف الأداء على أنه قدرة المصرف على استعمال موارده المتاحة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة له مسبقاً، كما يمكن تعريفه بأنه مقارنة أداء المؤسسة بأداء منافسيها لتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف (Al-Rubaie, 2013:145). كما وأن اغلب الباحثين يركزون عند تقييم أداء

المصرف (نجاح أو فشل) على الأسس والمعايير التي يعتمد عليها المصرف من حيث الموارد البشرية والمالية والتكيف مع البيئة الخارجية.
إن عملية تقييم الأداء هي مقارنة الأداء الفعلي باستراتيجية محددة مسبقاً وإيجاد الانحرافات، وتقييم الأداء هو قياس العمل المنجز ومقارنته بالهدف خلال فترة زمنية محددة (Al-Husseini & Al-Douri, 2008:15).

المطلب الثاني: أهمية واهداف تقييم الأداء المصرفي في العراق:

لتقييم الأداء أهمية بالغة يمكن إيضاحها بالنقاط التالية: (Zayer, 2019:207)

1. ضمان استعمال موارد المصرف المتاحة لتحقيق أعلى قدر من الكفاءة.
2. ضمان المنافسة لتحسين مستويات الأداء بين القطاعات المصرفية.
3. كشف أي إسراف وكشف الانحرافات التي لا تتفق مع قواعد وأسس الأداء.
4. تطوير وتحسين عمليات التخطيط المستقبلية على المستوى الوطني.
5. تطوير وتحسين أداء المصرف من ناحية العاملين ومستوى انتاجهم.
6. إمكانية تقييم أداء المصرف على تحقيق الأهداف المخطط لها ومدى الانحرافات عن النتائج ومعالجتها.

كما وإن لتقييم الأداء أهداف عديدة وادناه بعض طرق التقييم:

1. إمكانية تحديد الأهداف التي تم تحديدها مسبقاً ضمن الخطة الموضوعية والوقت المحدد.
2. إمكانية تشخيص الانحرافات وأماكن الضعف في أنشطة المصرف وإمكانية معالجتها بعد معرفة أسبابها ووضع الحلول اللازمة لتصحيحها.
3. إمكانية تحديد المشكلات التي يواجهها المصرف وإمكانية تقييم عمله.
4. إمكانية تحديد العلاقة بين الموارد المتاحة للمصرف وكفاءة الاستعمال، مقارنة بما تم تحقيقه وما هو مخطط له.
5. إمكانية تزويد الجهات الرقابية في الإحصاءات والمعلومات اللازمة.

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء المصرفي في العراق:

هناك عدة مؤشرات لتقييم الأداء ومنها:

1. **التقييم المالي:** تعتبر النسب المالية والبيانات المالية هي من أهم مصادر المعلومات لقياس الأداء المصرفي (Al-Jubouri, 2010:68).
2. **مؤشرات أصحاب المصلحة:** كون هذه المؤشرات تعكس أنشطة المصرف من خلال مؤشرات كل مجموعة من أصحاب المصالح (زبائن، أو ممولين أو موظفين) (Al-Mashhadi, 2002: 22).
3. **معايير الجودة الشاملة:** وتركز هذه الفقرة على الجودة كمقياس لكفاءة المؤسسة من بداية الإنتاج إلى حين وصولها إلى الزبون (Al-Ali, 2001:495).
4. **بطاقة الأداء المتوازن:** هو النموذج الذي يتم تحليله من قبل Kaplan لقياس أداء الصناعة المصرفية، بما في ذلك خمسة أبعاد وهي البعد النقدي، بعد الزبائن، بعد التعامل المصرفي الداخلي، بعد الموارد البشرية، والبعد الاجتماعي (Al-Shammari, 2010:39) (Muhaimid, et.al., 2021:218).

5. **نظام CAMELS:** وهو من أهم أساليب تقييم الأداء المصرفي وتحديد قوة المركز المالي وتحديد عناصر القوة والضعف في الأداء المصرفي (Abdel-Al,2005:774).
6. **الكفاءة:** تعتبر الكفاءة عاملاً مهماً لقياس نشاط المصرف ونجاحه، كما أن الكفاءة هي أفضل طريقة لقياس العلاقة المثلى بين المدخلات والمخرجات (Al-Sisi,2011:355).
7. **الفاعلية:** وتمثل اختيار المنتج الذي تتميز به المؤسسة بشكل صحيح وتمثل الفاعلية درجة نجاح المصرف لتحقيق أهدافه من خلال الخدمات التي يقدمها وكذلك تعتبر الفاعلية هي القدرة على تحقيق الأهداف (Ismail & Adass,2010:47).

المطلب الرابع: مكونات الأداء المصرفي:

وتشمل الأبعاد التالية:

1. **البُعد النقدي:** ويمثل مقدار الربحية التي تم تحقيقها من خلال خفض التكاليف وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة أمام المنظمات الأخرى (Horngren,2003:465).
2. **بُعد الزبائن:** تأتي أهمية الزبائن كون أن الزبون هو الشخص الذي يجلب الأرباح للشركة، ومن هنا ركزت الإدارات على الموجودات غير الملموسة مثل الزبائن لتحقيق الآتي:
أ. تطوير العلاقة مع الزبائن.
ب. تقديم منتجات وخدمات جديدة بتكلفة قليلة.
ت. توجيه تركيز العاملين على تطوير المنفعة ومراعاة احتياجات الزبائن.
وإن المعايير التي تتفق عليها جميع وحدات الأعمال هي: (الاحتفاظ بالزبائن، رضا الزبون، ربحية الزبون، كسب الزبون، الحصة السوقية والمحاسبية) (Kaplan & Atkinson,1998: 367).
3. **بُعد التعامل المصرفي الداخلي:** وهو ما يمثل درجة تطوير الداخلي من خلال العاملين والتحفيز للابتكار وتطوير المنتجات بما يخدم الزبائن الحاليين واكتساب زبائن جدد من خلال توسيع العلاقات بينهم وهذا يتم بالإدارة الجيدة واستعمال الأصول وإدارة الموارد بشكل جيد (Kaplan & Norton,1993:93).
4. **بُعد موارد البشرية:** وهذا يمثل تقييم الأداء من خلال تعلم والنمو التنظيمي وهذا ما يضمن لها التكيف مع البيئة المتغيرة.
5. **البُعد الاجتماعي:** ويمثل مدى مساهمته في التنمية للمجتمع المحيط به، ولا يقتصر دورها على خدمة مصالحها ومصالح أصحابها كما أن المسؤولية لا تقع على الدولة فقط وإنما تقع على الجميع (Al-Ghalbi & Idris,2007:523).

المبحث الثالث: الإطار الميداني للدراسة:

المطلب الأول: منهجية الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي (التحليلي) في هذه الدراسة لتحقيق أهداف البحث. يُعتبر المنهج الوصفي من أشهر المناهج التي يتم استخدامها وتوظيفها في البحث العلمي. يهدف المنهج الوصفي إلى وصف وتحليل الظواهر والمتغيرات والعلاقات بينها بشكل محدد ودقيق. يتيح المنهج الوصفي للباحث فهم وتحليل تفاصيل الموضوع المدروس، والتعرف على العوامل المؤثرة فيه، وكيفية تأثيرها على النتائج المتوصل إليها.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة للمصارف الحكومية الموجودة في الأنبار وشملت المصارف الموجودة في (الرمادي، الفلوجة، الرطبة، طربيل، عرعر، عنه).

عينة الدراسة:

تمت الدراسة من خلال توزيع الاستبانة على (50) من كل من مدراء المصارف، معاوني مدراء المصارف، مسؤولي الشعب، موظفي وحدة تكنولوجيا المعلومات IT، وبعد الإجابة عليها، تم استلام (45) استبانة فقط، كون (5) اجابات لم تُسلم من قبل العينة، كما تم استبعاد (7) استبانة تعتبر غير صالحة، لعدم ملئها بشكل صحيح وكامل، وبذلك يكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (38).

الجدول (1)

الاستمارات	عددها	النسبة المئوية
الاستمارات الموزعة	50	100%
الاستمارات غير المستردة	5	10%
الاستمارات المستردة	45	90%
الاستمارات المستبعدة من التحليل	7	14%
الاستمارات الصالحة للتحليل	38	76%

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

بناء الاستبانة:

تم تخصيص ستة أسئلة لكل بُعد من المتغيرين المستقل والتابع في الاستبانة. وبذلك، يصبح إجمالي عدد الأسئلة في الاستبانة هو 60 سؤالاً، حيث يتم الإجابة على العبارات المقترحة لكل سؤال. هذا التصميم يهدف إلى تغطية جوانب مختلفة من المتغيرين وجمع معلومات شاملة لتحقيق أهداف البحث بشكل كامل، وفق نموذج خماسي الموضح في الجدول (2) ويشمل (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

الجدول (2)

أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

تحليل متوسطات أبعاد التكنولوجيا وأبعاد الأداء المصرفي:

أظهرت النتائج لأبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) الموضحة في الجدول رقم (3) أن أعلى متوسط تحقق كان لبعد خبرات العاملين بمتوسط قدره 3.68 وانحراف معياري بلغ 0.48. بينما كان أدنى بعد للبرمجيات بمتوسط قدره 3.08 وانحراف معياري بلغ 0.63. هذه النتائج تشير إلى أن العاملين في المصارف يتمتعون بخبرات جيدة في استخدام التكنولوجيا، بينما قد يكون هناك تحسينات مطلوبة في مجال استخدام البرمجيات. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين أداء المصارف وتطوير استخدام التكنولوجيا بشكل عام.

الجدول (3) متوسطات المتغيرات المستقلة (التكنولوجية)

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
خبرات العاملين	3.68	0.48
شبكة الاتصال	3.41	0.42
قاعدة البيانات	3.40	0.62
البرمجيات	3.08	0.63
الوسائل التكنولوجية	3.60	0.58

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

كما أظهرت النتائج لأبعاد المتغير التابع (الأداء المصرفي) الموضحة في الجدول رقم (4) أن أعلى متوسط تحقق كان للبعد النقدي، حيث بلغ متوسطه 3.75 وانحراف معياري بلغ 0.48. بالمقابل، كان أدنى متوسط للأبعاد هو بعد الزبائن بمتوسط بلغ 3.01 وانحراف معياري بلغ 0.64. هذه النتائج تشير إلى أهمية العنصر النقدي في تقييم أداء المصارف، بينما يمكن أن يكون هناك تحسينات مطلوبة في مجال تلبية احتياجات الزبائن. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين أداء المصارف وتعزيز تجربة الزبائن.

الجدول (4) متوسطات المتغيرات التابعة (الأداء المصرفي)

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد النقدي	3.75	0.48
الزبائن	3.01	0.64
التعامل المصرفي الداخلي	3.30	0.50
الموارد البشرية	3.59	0.53
الاجتماعي	3.04	0.67

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

الأساليب والأدوات الإحصائية:

في هذا البحث، تمت استخدام عدد من الأدوات الإحصائية للوصول إلى النتائج المطلوبة، وتشمل الأدوات التالية:

- 1. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:** تم استخدامهما لوصف وتحليل محاور البحث. يتم حساب المتوسط الحسابي عن طريق جمع قيم المتغيرات وتقسيمها على عددها، بينما يستخدم الانحراف المعياري لقياس تشتت البيانات حول المتوسط.
- 2. معامل ارتباط (بيرسون):** تم استخدامه لقياس العلاقة الاستقرائية بين المتغيرات المختلفة ومعرفة مدى ترابطها. يتراوح قيمه بين -1 و+1، حيث يشير قيمة قريبة من الصفر إلى انعدام العلاقة، بينما تشير القيم الموجبة أو السالبة إلى وجود علاقة موجبة أو سلبية بين المتغيرات.
- 3. أسلوب الانحدار:** تم استخدامه لتحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وتحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع. يسمح هذا الأسلوب بتوقع قيم المتغير التابع استناداً إلى المتغيرات المستقلة.
- 4. اختبار T و F:** تم استخدامهما لتحديد مدى معنوية الانحدار والارتباط الإحصائي بين المتغيرات. يتم استخدام اختبار F لقياس معنوية الفروق بين مجموعات متعددة، بينما يستخدم اختبار T لقياس معنوية الفروق بين متغيرين فقط.

باستخدام هذه الأدوات الإحصائية، تم تحليل البيانات واستنتاج النتائج التي تدعم أو تنفي الفرضيات المدروسة في البحث.

المطلب الثالث: تحليل البيانات:

اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية:

تم اختبار وتحليل فرضيات الدراسة باستعمال برنامج SPSS، لتحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

1. نتائج الفرضية الأولى: تأثير استعمال البرمجيات على أداء عمل المصارف الحكومية العراقية.

الجدول (5)

جدول المعاملات Coefficients				تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summery			المتغير التابع
Sig T مستوى الدلالة	T	الخطأ المعياري	B	الثابت constant	Sig F مستوى الدلالة	درجة الحرية DF	R ²	Adjusted R ²	R ² معامل التحديد	R
0.000	9.921	0.048	0.478	البرمجيات	0.000	1	8.147	0.523	0.528	0.727

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

إن معامل التحديد R² أظهر ان استعمال البرمجيات يفسر حوالي 52% من التغيرات الحاصلة في الاداء المصرفي، كما ان معادلة استعمال البرمجيات معنوية حسب اختبار F عند مستوى معنوية اقل من (0,05)، وهذا يعني قبول الفرضية الرئيسية الاولى وهي وجود علاقة ذات دلالة احصائية لاستعمال البرمجيات على الاداء المصرفي.

2. نتائج الفرضية الثانية: تأثير استعمال شبكات الاتصال على أداء عمل المصارف الحكومية العراقية:

الجدول (6)

جدول المعاملات Coefficients				تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summery			المتغير التابع
Sig T مستوى الدلالة	T	الخطأ المعياري	B	الثابت constant	Sig F مستوى الدلالة	درجة الحرية DF	R ²	Adjusted R ²	R ² معامل التحديد	R
0.000	5.738	0.090	0.517	شبكة الاتصال	0.000	1	4.202	0.264	0.272	0.522

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

إن معامل التحديد R² اظهر ان استعمال شبكات الاتصال يفسر حوالي 27% من التغيرات الحاصلة في الاداء المصرفي، كما ان معادلة شبكات الاتصال معنوية حسب اختبار F عند مستوى معنوية اقل من (0,05)، وهذا يعني قبول الفرضية الرئيسية الثانية وهي وجود علاقة ذات دلالة احصائية لاستعمال شبكات الاتصال على الاداء المصرفي.

3. تأثير خبرة العاملين على أداء عمل المصارف الحكومية العراقية:

الجدول (7)

جدول المعاملات Coefficients					تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summary			المتغير التابع
Sig T مستوى الدلالة	T	الخطأ المعياري	B	الثابت constant	Sig F مستوى الدلالة	درجة الحرية DF	R ²	Adjusted R ²	R ² معامل التحديد	R	
0.000	6.789	0.075	0.511	خبرة العاملين	0.000	1	5.304	0.336	0.344	0.586	الأداء المصرفي

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

إن معامل التحديد R^2 اظهر ان خبرة العاملين يفسر حوالي 34% من التغيرات الحاصلة في الأداء المصرفي، كما ان معادلة خبرة العاملين معنوية حسب اختبار F عند مستوى معنوية اقل من (0,05)، وهذا يعني قبول الفرضية الرئيسية الثالثة وهي وجود علاقة ذات دلالة احصائية لخبرة العاملين على الأداء المصرفي.

4. تأثير استعمال قاعدة البيانات على أداء عمل المصارف الحكومية العراقية:

الجدول (8)

جدول المعاملات Coefficients					تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summary			المتغير التابع
Sig T مستوى الدلالة	T	الخطأ المعياري	B	الثابت constant	Sig F مستوى الدلالة	درجة الحرية DF	R ²	Adjusted R ²	R ² معامل التحديد	R	
0.000	5.377	0.062	0.333	قاعدة البيانات	0.000	1	3.816	0.239	0.247	0.497	الأداء المصرفي

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

إن معامل التحديد R^2 اظهر ان استعمال قاعدة البيانات يفسر حوالي 24% من التغيرات الحاصلة في الاداء المصرفي، كما ان معادلة استعمال قاعدة البيانات معنوية حسب اختبار F عند مستوى معنوية اقل من (0,05)، وهذا يعنى قبول الفرضية الرئيسية الرابعة وهي وجود علاقة ذات دلالة احصائية لاستعمال قاعدة البيانات على الاداء المصرفي.

5. تأثير استعمال الأجهزة والمعدات الحديثة على أداء عمل المصارف الحكومية العراقية:

الجدول (9)

جدول المعاملات Coefficients					تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summary			المتغير التابع
Sig T مستوى الدلالة	T	الخطأ المعياري	B	الثابت constant	Sig F مستوى الدلالة	درجة الحرية DF	R ²	Adjusted R ²	R ² معامل التحديد	R	
0.001	3.335	0.059	0.195	الأجهزة والمعدات الحديثة	0.001	1	1.732	0.102	0.112	0.335	الأداء المصرفي

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

إن معامل التحديد R^2 اظهر ان استعمال الأجهزة والمعدات الحديثة يفسر حوالي 11% من التغيرات الحاصلة في الاداء المصرفي، كما ان معادلة استعمال الأجهزة والمعدات الحديثة معنوية حسب اختبار F عند مستوى معنوية اقل من (0,05)، وهذا يعني قبول الفرضية الرئيسية الخامسة وهي وجود علاقة ذات دلالة احصائية لاستعمال الأجهزة والمعدات الحديثة على الاداء المصرفي.

الخاتمة:

إن التطور الذي حدث في العالم واتجاه العالم نحو العولمة ودخول التكنولوجيا في جميع مفاصل الحياة أدى إلى إعادة النظر في أمور كثيرة في الحياة ومنها المصارف لمواكبة هذا التطور السريع والدخول في سوق المنافسة لإثبات الوجود كون المصارف تعتبر العصب الرئيسي للحياة وتمثل شريان البلد الذي يغذيه اقتصاديا من خلال تشغيل الأيدي العاملة ومعالجة البطالة والقضاء على الكساد والاتجاه نحو الاستثمار واعداد البلدان.

كما أن دخول التكنولوجيا والاتصالات بأنواعها قد أثر تأثيراً مباشراً على نوعية وسرعة وكلفة الخدمات التي تقدم إلى الزبائن.

الاستنتاجات:

1. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المصارف الحكومية العراقية في الانبار.
2. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لاستعمال البرمجيات على أداء المصارف الحكومية العراقية في الانبار.
3. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لشبكات الاتصال على أداء المصارف الحكومية العراقية في الانبار.
4. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لخبرات العاملين على أداء المصارف الحكومية العراقية في الانبار.
5. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لاستعمال قاعدة البيانات على أداء المصارف الحكومية العراقية في الانبار.
6. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لاستعمال الأجهزة والمعدات الحديثة على أداء المصارف الحكومية العراقية في الانبار.

التوصيات:

1. يجب التخلي على النظم التقليدية والاتجاه نحو النظم الحديثة في العمل المصرفي.
2. يجب التركيز على الزبائن وتشجيعهم على اتباع النظم التكنولوجية الحديثة.
3. ضرورة توفير المعلومات للزبائن الجدد والزبائن الحاليين بما يمكنهم من التعرف على المنتجات المقدمة من قبل المصارف.
4. ضرورة اقامة دورات تدريبية خاصة بالمدرء وموظفي ال (IT) لمواكبة التطورات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات.
5. ضرورة الابعاز للمصارف الحكومية من قبل الإدارة العامة بتوظيف أساليب تكنولوجيا المعلومات ومواكبة سوق المنافسة بما يخدم الزبائن.
6. ضرورة تبني انشطه ثقافيه وعلميه بما يخدم المجتمع.

المصادر والمراجع:

1. Abdel-Al, Tariq Mohamed, (2005), Corporate Governance, Publishing House, Alexandria, pp. 774-775.
2. Abdullahi, M.S., Shehu, U.R. & Usman, B.M. (2019). Impact of information communication technology on organizational productivity in the Nigeria Banking

- industry: Empirical evidence. *Noble International Journal of Business and Management Research*, 3(1), 1-9.
<https://napublisher.org/?ic=journal&journal=8&info=archive&month=01-2019&issue=1&volume=3>
3. Al-Abadi, Basema Abboud Majeed, (2006), *The Impact of the Information System in Supporting Decision-Making*, a published letter to the Technical Education Authority, Administrative Technical College.
 4. Al-Ali, Abdul Sattar Muhammad, (2001), *Production and Operations Management - A Quantitative Introduction*, Dar Wael for Publishing, Distribution and Printing, Amman, First Edition.
 5. Al-Ghalbi, Taher Hassan, Wael Muhammad Idris, (2007), *Strategic Management (An Integrated Systematic Perspective)*, Dar Wael for Publishing and Distribution, Amman.
 6. Al-Husseini, Falah Hassan, Muayad Abd al-Rahman al-Douri, (2008), *Banking Management: A Contemporary Strategic and Quantitative Approach*, 4th Edition, Amman, Dar Wael.
 7. Al-Jubouri, Themar Mahdi Fadel, (2010), *The impact of the use of information systems on the effectiveness of the performance of banks, an applied study*, the Higher Institute for Accounting and Financial Studies, University of Baghdad.
 8. Al-Khanaq, Sanaa Abdel-Karim, (2005), *The role of information and communication technology in knowledge management operations*, a research presented to the third international forum on the management of institutions, University of Biskra, College of Economic Sciences and Management, Biskra - Algeria (J. May 12-13 November).
 9. Al-Khatib, Basma Muhammad Sami, (2009), *The role of information technology in marketing banking services (a study of the reality of the Commercial Bank of Syria)*, an unpublished Master's thesis in Business Administration, Faculty of Economics, University of Damascus.
 10. Al-Lami, Ghassan Qassem Dawood, (2013), *Analysis of the components of the information technology infrastructure*, Journal of the Baghdad College of Economic Sciences.
 11. Al-Mashhadi, Atheer Abd al-Amir Hassouni, (2002), *the system of incentives and its impact on banking performance, an applied comparative study of a sample of government sector banks*, Abd al-Sattar Hussein Yusuf, University of Qadisiyah, College of Administration and Economics, master's thesis.
 12. Al-Rubaie, Hakim Mohsen, (2013), *Banking Governance and its Impact on Performance and Risk*.
 13. Al-Shammari, Khawla Hashem Khalaf, (2010), *strategic performance evaluation using the balanced score card, a case study of Al-Rashid Bank*, Higher Institute for Accounting and Financial Studies, University of Baghdad.
 14. Al-Shammari, Nazim Muhammad Nuri, Abdel-Fattah Zuhair Al-Abdalat, (2008), *Electronic banking: tools, applications and expansion obstacles*, Dar Al-Awael for publishing house, Amman, Jordon.
 15. Al-Sisi, Salah El-Din Hassan, (2011), *Supervision of the Business of Banks and Business Organizations*, Dar Al-Kitab Al-Hadith, first edition, Cairo, Egypt.
 16. Aneed, Amer Rashid, Firas Ali Muhammad, & Muhammad Ibrahim Tayeh. (2021). *Evaluation of the financial performance of the national insurance company using vertical and horizontal trend analysis: an analytical study for the period from 2014-2019*. *Business Economics Journal for Applied Research*, (Special-Part 1). Retrieved at from <https://uofbejar.net/index.php/new/article/view/64>
 17. Domawa, A. S., & Kamara, F. (2021). *A study on the Impact of Information Technology on the Performance of Sierra Leone Public and Private Sector Banking Industry*:

- Comparative study of Sierra Leone Commercial Bank (SLCB) and Zenith Bank of Sierra Leone (ZBSL). <https://www.ijisrt.com/a-study-on-the-impact-of-information-technology-on-the-performance-of-sierra-leone-public-and-private-sector-banking-industry-comparative-study-of-sierra-leone-commercial-bank-slcb-and-zenith-bank-of-sierra-leone-zbsl>.
18. El-Hadi, Mohamed, (1996), Towards Employing Information Technology for the Development of Education in Egypt, Researches of the Second Scientific Conference on Information Systems and Computer Technology 13-15 December 1996, Academic Library, Cairo.
 19. Fadlallah, Jihad Hassan Al-Hajj, (2020), The Role of Information Technology in Promoting Services in Commercial Banks: A Case Study of Faisal Islamic Bank of Sudan, Gezira State, (Doctoral dissertation, University of Gezira).
 20. Hafez, Abdel Nasser Alak, Hussein Walid Hussein Abbas, (2014), management information systems by focusing on the functions of the organization, Ghaidaa Publishing and Distribution House, 1st edition, Amman, Jordan.
 21. Horngren, Charles, Foster, Georg, Srik & Dater, (Cost Accounting: A managerial Emphasis), 11th ed, Prentice-Hill, U.S.A., 2003.
 22. Importance of information technology in today world", medium.com, Retrieved 09-12-2019. Edited.
 23. Ismail, Khalil, Nael Hassan Adass, (2010), Governmental Accounting, Dar Al-Yazuri Scientific for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, first edition.
 24. Kaplan & Norton, (Putting the Balanced Scorecard to Works), Harvard Business Review, 71(3), 1993.
 25. Kaplan, Robert S., & Atkinson, Anthony A., (1998), "Advanced Management Accounting", Prentice Hall international, Inc., 3rd Ed.: 1998, p: p367
 26. Maghrebi, Ibrahim, (2019) The role of information technology in improving the quality of banking services - a case study for the Agriculture and Rural Development Bank - "Biskra Agency".
 27. Michel Paquin, (1990), Management of information technology, Agency editions, Canada,.
 28. Muhaimid, Saad Silwan, Ammar Taha Yassin, & Zuhair Khader Abbas. (2021). The effect of using management accounting tools on improving the quality of internal auditing for Iraqi private banks: the balanced scorecard as a model. Journal of Business Economics for Applied Research, 1(1), 12. Retrieved in from <https://uofbejar.net/index.php/new/article/view/27>
 29. Qandili, Amer, (2003), The Encyclopedic Dictionary of Information Technology and the Internet, Dar Al Masirah for Printing and Publishing, Jordan.
 30. Salem, Talha Kwan, Amer Ali Hamad, & Roua Ahmed Ibrahim. (2021). The impact of performance appraisal practices in enhancing organizational loyalty: An exploratory study of the opinions of workers in the General Company for Grain Processing / Salah El-Din Branch. Journal of Business Economics for Applied Research, 1(1), 26. Retrieved in from <https://uofbejar.net/index.php/new/article/view/18>
 31. Zayer, Ali Hussein, (2019), Banking Administration, Dar Al-Manhaj.

