



NEAR EAST UNIVERSITY  
INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES  
BANKING AND ACCOUNTING PROGRAMS

**THE EXTENT OF THE EFFECTIVENESS OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS IN  
PRIVATE COMMERCIAL EXPENSES**  
A SAMPLE APPLIED STUDY OF PRIVATE BANKS OPERATING IN ERBIL - IRAQ

BARZAN MOHAMMED QADER

MASTER'S THESIS

NICOSIA  
2021



جامعة الشرق الأدنى  
معهد الدراسات العليا  
كلية العلوم الاقتصادية والادارية / قسم المالية والمحاسبة

مدى فاعليه نظم المعلومات المحاسبية في المصاريف التجارية الاهلية  
دراسة تطبيقية اعينة من المصارف الاهلية العاملة في اربيل - العراق

بارزان محمد قادر

رسالة ماجستير

**THE EXTENT OF THE EFFECTIVENESS OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS IN  
PRIVATE COMMERCIAL EXPENSES  
A SAMPLE APPLIED STUDY OF PRIVATE BANKS OPERATING IN ERBIL - IRAQ**

**BARZAN MOHAMMED QADER**

**NEAR EAST UNIVERSITY  
INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES  
BANKING AND ACCOUNTING PROGRAMS**

**MASTER'S THESIS**

**SUPERVISOR  
DR. RAMYAR REZGAR AHMED**

**NICOSIA  
2021**

مدى فاعليه نظم المعلومات المحاسبية في المصاريف التجارية الاهلية  
دراسة تطبيقية اعينة من المصارف الاهلية العاملة في اربيل - العراق

بارزان محمد قادر

جامعة الشرق الأدنى  
معهد الدراسات العليا  
كلية العلوم الاقتصادية والادارية / قسم المالية والمحاسبة

رسالة ماجستير

باشراف

الدكتور راميار رزكار احمد

نيقوسيا  
2021

## ACCEPTANCE/APPROVAL

We as the jury members certify the "The extent of the effectiveness of accounting information systems in private commercial expenses, a sample applied study of private banks operating in Erbil - Iraq" prepared by "Barzan Mohammed Qader" defended on 31 /01/ 2021 has been found satisfactory for the award of degree of Master

### JURY MEMBERS



.....  
**Dr. Ramyar Rezgar Ahmed** (Supervisor)  
Near East University

Faculty of Economic and Administrative Science, Banking and Accounting Department



.....  
**Prof. Dr. Khairi Ali Auso Ali** (Head of Jury)  
Near East University

Faculty of Economic and Administrative Science, Business Administration Department



.....  
**Assist. Prof Dr. Waged M. S. Khalifa**  
Near East University

Faculty of Economic and Administrative Science, Banking and Accounting Department

.....  
**Prof. Dr. K. Hüsnü Can Başer**  
Institute of Graduate Studies  
Director

## قرار لجنة المناقشة

نحن كأعضاء لجنة مناقشة طالب الماجستير بارزان محمد قادر في رسالته الموسومة بـ " مدى فاعليه نظم المعلومات المحاسبية في المصاريف التجارية الاهلية، دراسة تطبيقية اعينة من المصارف الاهلية العاملة في اربيل - العراق " نشهد بأننا اطلعنا على الرسالة وناقشنا الطالب في محتوياتها بتاريخ 2021 /01/31، ونشهد بأنها جديرة لنيل درجة الماجستير

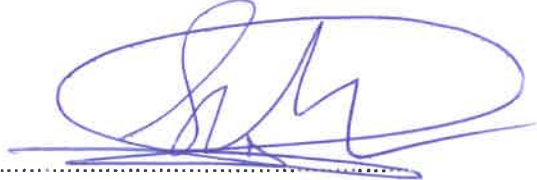
### عضاء لجنة المناقشة



الدكتور راميا رزكار احمد ( المشرف )

جامعة الشرق الادنى

كلية العلوم الاقتصادية والادارية، قسم المالية و المحاسبة



الاستاذ الدكتور خيرى علي اوسو علي ( رئيس لجنة المناقشة )

جامعة الشرق الادنى

كلية العلوم الاقتصادية والادارية، قسم إدارة الأعمال



الدكتور وجدي م. س. حنيفة

جامعة الشرق الادنى

كلية العلوم الاقتصادية والادارية، قسم المالية و المحاسبة

الاستاذ الدكتور ك. حسنو جان باشير

معهد الدراسات العليا

المدير

## DECLARATION

I'm BARZAN MOHAMMED QADER; hereby declare that this dissertation entitled '**The extent of the effectiveness of accounting information systems in private commercial expenses, a sample applied study of private banks operating in Erbil - Iraq**', been prepared myself under the guidance and supervision of **Dr. Ramyar Rezgar Ahmed**, in partial fulfilment of the Near East University, Graduate School of Social Sciences regulations and does not to the best of my knowledge breach and Law of Copyrights and has been tested for plagiarism and a copy of the result can be found in the Thesis.

This Thesis is my own work. The responsibility of all claims, ideas, comments and suggestions contained in this thesis as well as translations belongs to the author. Under no circumstances or conditions does The Graduate School of Social Sciences to which the author affiliates do not bear the content and scientific responsibility of the thesis. All responsibilities for the work performed and published belong to the author.

- The full extent of my Thesis can be accesible from anywhere.
- My Thesis can only be accesible from the Near East University.
- My Thesis cannot be accesible for (2) two years. If I do not apply for extention at the end of this period, the full extent of my Thesis will be accesible from anywhere.

Date:31/01/2021

Signature

HEKMAT MUSTAFA AHMED

## الاعلان

أنا حكمت مصطفى احمد، أعلن بأن رسالتي الماجستير بعنوان مدى فاعليه نظم المعلومات المحاسبية في المصاريف التجارية الاهلية، دراسة تطبيقية اعينة من المصارف الاهلية العاملة في اربيل - العراق، كانت تحت إشراف وتوجيهات الدكتور راميار رزكار احمد، ولقد أعددتها بنفسني تماماً، وكل اقتباس كان مقيداً بموجب الالتزامات والقواعد المتبعة في كتابة الرسالة في معهد العلوم الاجتماعية. أؤكد بأنني أسمح بوجود النسخ الورقية والإلكترونية لرسالتي في محفوظات معهد العلوم الاجتماعية بجامعة الشرق الأدنى. هذه الرسالة هي من عملي الخاص، وأتحمل مسؤولية كل الادعاءات والأفكار والتعليقات والاقتراحات والنصوص المترجمة في هذه الرسالة هي مسؤولية المؤلف. معهد العلوم الاجتماعية الذي أنتمي إليه ليس له أي تبعية أو مسؤولية علمية تحت أي ظرف من الظروف، جميع مسؤوليات المصنفات المنشورة المنشورة تخصني كمؤلف.

- المحتوى الكامل لرسالتي يمكن الوصول اليها من أي مكان.
- رسالتي يمكن الوصول اليها فقط من جامعة الشرق الأدنى.
- لا يمكن أن تكون رسالتي قابلة للوصول اليها لمدة عامين (2). إذا لم أتقدم بطلب للحصول على الامتداد في نهاية هذه الفترة، فسيكون المحتوى الكامل لرسالتي مسموح الوصول اليها من أي مكان.

التاريخ: 2021/01/31

التوقيع

بارزان محمد قادر



## ACKNOWLEDGEMENTS

I am pleased to extend my thanks to everyone who advised me, guided me, directed me, or contributed with me in preparing this research by providing me with the required references and sources at any stage of it, and I especially thank the distinguished **Dr. Ramyar Rezgar Ahmed** for his help and guidance with advice and correction and for choosing the title and topic. Instructed to manage the Faculty of Economic and Administrative Science at (Near East University)

### شكر وتقدير

يسرني أن أوجه شكري لكل من نصحتني أو أرشدني أو وجهني أو ساهم معي في إعداد هذا البحث بإيصالي للمراجع والمصادر المطلوبة في أي مرحلة من مراحلها، وأشكر على وجه الخصوص استاذي الفاضل الدكتور (راميار رزكار احمد) على مساعدتي وإرشادي بالنصح والتصحيح وعلى اختيار العنوان والموضوع، كما أن شكري موجه لإدارة كلية (الإدارة والاقتصاد) بجامعة (جامعة الشرق الأدنى)

## ABSTRACT

### THE EXTENT OF THE EFFECTIVENESS OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS IN PRIVATE COMMERCIAL EXPENSES A SAMPLE APPLIED STUDY OF PRIVATE BANKS OPERATING IN ERBIL - IRAQ

This study deals with the effectiveness of accounting information systems in private commercial banks, and the study was applied in a sample of private banks operating in Erbil, Iraq, in the year 2020 AD, and the study aimed to achieve the growing role of the accounting information system in meeting the needs of its users, that system that is affected by many Environmental variables, and also aimed at identifying the most important components of information systems that were identified in a concentrated manner in banks, the study sample, and the descriptive analytical approach was used using data analysis through the (SPSS) program, through which we reached a number of results and recommendations, the most important of which are: Progressed Information systems on the effectiveness of banks 'performance in terms of the degree of agreement among people's views on the content of the paragraphs of the study variables. The private banks concerned with the study advanced in terms of their use of software first and databases second, so that the rest of the information systems dimensions retreated for the late sequences. The answers confirmed that banks do not use the latest in the market with regard to specialized capabilities for software development. Shareholders are satisfied with the increase in the returns on their investments, and there is an indication that this increase is growing. However, the shareholder satisfaction index is a regressing indicator at present, among other dimensions. These results were followed by a number of recommendations, including raising the level of expertise and skill for human skills, despite their effectiveness, but keeping them at current levels could render them obsolete within short future periods, and it was recommended to keep pace with the latest in the market with regard to specialized capabilities for software development, and that private banks seek To diversify its services in a manner commensurate with what the government and competing banks offer. We must emphasize raising the shareholders' satisfaction index, as it is an important factor in attracting investments and increasing their liquidity.

**Key words:** information, information systems, accounting data, organizational performance.

## ÖZ

### ÖZEL TİCARİ GİDERLERDE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMLERİNİN ETKİNLİĞİNİN ÖLÇÜLERİ

IRAK - ERBİL'DE FAALİYET GÖSTEREN ÖZEL BANKALARA İLİŞKİN UYGULAMALI BİR ARAŞTIRMA

Bu çalışma özel ticari bankalarda muhasebe bilgi sistemlerinin etkinliğinin boyutunu ele almış ve 2020 yılında Irak'ın Erbil kentinde faaliyet gösteren özel bankalardan oluşan bir örneklem üzerinde uygulanmıştır. Araştırma örnekleminin bankalarında odaklanmış bir şekilde bilgi sistemlerinin önemli bileşenleri belirlenmiş ve betimsel analitik yöntem kullanılmış, çok sayıda sonuç ve önerilere ulaştığımız (SPSS) programı üzerinden veri analizi kullanılarak, Bunlardan en önemlileri şunlardır: Bilgi sistemleri, bankaların performansının etkinliğine ilişkin kişilerin çalışma değişkenlerinin paragraflarının içeriğine ilişkin görüşlerine katılma derecesi açısından. Ve çalışmayla ilgili özel bankalar, ilk olarak yazılım ve ikinci olarak veritabanları kullanımları açısından ilerlediler, böylece bilgi sistemlerinin geri kalan boyutları geç sıralara düştü. Yanıtlar, bankaların yazılım geliştirme için özel yetenekler açısından piyasadaki mevcut en son teknolojileri kullanmadığını doğruladı. Ve hissedarların yatırımlarının getirisindeki artıştan memnun oldukları ve bu artışın büyüdüğüne dair bir işaret var. Ancak, hissedar memnuniyet endeksi şu anda diğer boyutlar arasında azalan bir göstergedir. Bu sonuçları, etkinliklerine rağmen, insan becerileri için uzmanlık ve beceri düzeyinin yükseltilmesi de dahil olmak üzere bir dizi tavsiye izledi, ancak mevcut seviyelerde kalmaları, kısa süre içinde onları eski haline getirebilir ve mevcut en son gelişmelere ayak uydurulması önerilir. yazılım geliştirme için uzmanlaşmış yetenekler açısından piyasada ve özel bankaların, hizmetlerini devlet bankaları ve rakip bankalar tarafından sunulanlarla orantılı bir şekilde çeşitlendirmeye çalıştıkları. Hissedar memnuniyet endeksinin yükseltilmesinin yatırımları çekmede ve likiditelerini artırmada önemli bir faktör olduğu vurgulanmalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** bilgi, bilgi sistemleri, muhasebe verileri, organizasyonel performans

## ملخص

### مدى فاعليه نظم المعلومات المحاسبية في المصاريف التجارية الاهلية دراسة تطبيقية اعينة من المصارف الاهلية العاملة في اربيل - العراق

تناولت هذه الدراسة مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الأهلية، وتم تطبيق الدراسة في عينة من المصارف الأهلية العاملة في أربيل العراق، في العام 2020م، وهدفت الدراسة إلى تحقيق تعاضم دور نظام المعلومات المحاسبي في تلبية احتياجات مستخدميها، ذلك النظام الذي يتأثر بالعديد من المتغيرات البيئية، وأيضاً هدفت إلى التعرف على أهم مكونات نظم المعلومات التي تم تبيينها بشكل مركز في المصارف عينة الدراسة، وتم استخدام المنهج التحليلي الوصفي وذلك باستخدام تحليل البيانات عن طريق برنامج (SPSS) الذي توصلنا من خلاله إلى عدد من النتائج والتوصيات من أهمها: تقدمت نظم المعلومات على فاعلية أداء المصارف من حيث درجة اتفاق آراء الأشخاص على مضمون فقرات متغيري الدراسة. وتقدمت المصارف الأهلية المعنية بالدراسة من حيث استعمالها للبرمجيات أولاً وقواعد البيانات ثانياً، لتتراجع باقي أبعاد نظم المعلومات للتسلسلات المتأخرة. أكدت الإجابات أن المصارف لا تستعمل أحدث ما موجود في الأسواق فيما يخص القدرات المتخصصة لتطوير البرمجيات. وأن المساهمين راضون عن زيادة عوائد استثماراتهم، كما أن هناك إشارة بان هذه الزيادة آخذة بالنمو. ومع ذلك يعد مؤشر رضا المساهمين مؤشراً متراجعا في الوقت الحاضر بين باقي الأبعاد. وتبعت هذه النتائج عدد من التوصيات منها رفع مستوى الخبرة والمهارة للمهارات البشرية على الرغم من فاعليتها إلا أن بقائها بالمستويات الحالية يمكن أن يجعلها متقدمة في غضون مدد قادمة قصيرة، وأوصت بمواكبة أحدث ما موجود في الأسواق فيما يخص القدرات المتخصصة لتطوير البرمجيات، وأن تسعى المصارف الأهلية لتنويع خدماتها بشكل يتناسب مع ما تقدمه المصارف الحكومية والمصارف المنافسة لها. ولا بد من التأكيد على رفع مؤشر رضا المساهمين لكونه عاملاً مهماً في جلب الاستثمارات وزيادة سيولتها.

**الكلمات المفتاحية:** المعلومات، نظم المعلومات، البيانات المحاسبية، الأداء المنظمي

## TABLE OF CONTENTS

<b>ACCEPTANCE/APPROVAL .....</b>	<b>.....</b>
<b>DECLARATION .....</b>	<b>.....</b>
<b>ACKNOWLEDGEMENTS.....</b>	<b>III</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>IV</b>
<b>ÖZ .....</b>	<b>V</b>
<b>TABLE OF CONTENTS .....</b>	<b>VI</b>
<b>LIST OF TABLES.....</b>	<b>VIII</b>
<b>LIST OF FIGURES .....</b>	<b>X</b>
<b>CHAPTER 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>METHODOLOGICAL FRAMEWORK AND PREVIOUS STUDIES.....</b>	<b>1</b>
1.1: methodological framework .....	1
1.1.1: Introduction .....	1
1.1.2: the study Problem .....	2
1.1.3: Objectives of the study.....	2
1.1.4: the importance of studying .....	3
1.1.5: study model.....	3
1.1.6: research assumes.....	4
1.1.7: The limits of the study .....	5
1.2: Previous studies.....	6
1.3: Areas of benefit from previous studies .....	13
<b>CHAPTER 2 .....</b>	<b>15</b>
<b>THEORETICAL FRAMEWORK OF THE STUDY.....</b>	<b>15</b>
2.1: Information systems (conceptual framework - foundations and premises) .....	15
2.1.1: Introduction .....	15
2.1.2: Accounting system concept.....	17
2.1.3: What is accounting information systems? .....	17
2.1.4: The nature, sources and types of accounting data .....	20
2.1.5: The origin and development of information systems.....	23
2.1.6: The importance of information systems and their components.....	25
2.1.7: Components Information Technology .....	29
2.1.8: Processes of processing accounting data and converting it into information ..	34

2.2: Concept and indicators of organizational performance measurement .....	40
2.2.1: The Concept .....	40
2.2.2: Organizational performance and its relationship to other concepts .....	42
2.2.3: The importance of organizational performance .....	43
2.2.4: Dimensions and areas of organizational performance .....	43
2.2.5: organizational performance metrics .....	47
<b>CHAPTER 3 .....</b>	<b>50</b>
<b>THE PRACTICAL FRAMEWORK OF THE STUDY .....</b>	<b>50</b>
3.1: raw data .....	50
3.1.1: Analysis of the main factors of the study questionnaire .....	51
3.1.2: Factor analysis of information systems variable paragraphs .....	53
3.1.3: Factor analysis of the effectiveness of banks' performance dimension.....	54
3.2: Testing and analyzing the correlations between the study variables .....	55
3.3: Testing and analyzing the influence relationships between the study variables.	61
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>71</b>
<b>REFERENCES .....</b>	<b>73</b>
<b>APPENDICES .....</b>	<b>83</b>
<b>PLAGIARISM REPORT .....</b>	<b>88</b>
<b>SCIENTIFIC RESEARCH ETHICS COMMITTEE .....</b>	<b>89</b>

## قائمة المحتويات

.....	قرار لجنة المناقشة
.....	الاعلان
ج .....	شكر وتقدير
د .....	ملخص
س .....	قائمة الجداول
ض .....	قائمة الاشكال
1 .....	الفصل الاول
1 .....	الإطار المنهجي والدراسات السابقة
1 .....	1-1 الإطار المنهجي:
1 .....	1-1-1 المقدمة:
2 .....	2-1-1 مشكلة الدراسة:
2 .....	3-1-1 أهداف الدراسة:
3 .....	4-1-1 أهمية الدراسة:
3 .....	5-1-1 أنموذج الدراسة:
4 .....	6-1-1 فرضيات البحث:
5 .....	7-1-1 حدود الدراسة:
6 .....	2-1 الدراسات السابقة:
13 .....	3-1 مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:
15 .....	الفصل الثاني
15 .....	الإطار النظري للدراسة
15 .....	1-2 نظم المعلومات (إطار مفاهيمي- أسس ومنطقات)



15	1-1-2 تمهيد:
17	2-1-2 مفهوم نظام المحاسبي:
17	3-1-2 ماهية نظم المعلومات المحاسبية:
20	4-1-2 طبيعة البيانات المحاسبية ومصادرها وأنواعها:
23	5-1-2 نشأة وتطور نظم المعلومات:
25	6-1-2 أهمية نظم المعلومات ومكوناتها:
29	7-1-2 مكونات نظم المعلومات Components Information Technology
34	8-1-2 عمليات معالجة البيانات المحاسبية وتحويلها إلى معلومات:
40	2-2 مفهوم ومؤشرات قياس الأداء المنظمي:
40	1-2-2 المفهوم The Concept:
43	2-2-2 الأداء المنظمي وعلاقته بالمفاهيم الأخرى
43	3-2-2 أهمية الأداء المنظمي:
43	4-2-2 أبعاد ومجالات الأداء المنظمي:
47	5-2-2 مقاييس الأداء المنظمي:
50	<b>الفصل الثالث</b>
50	<b>الإطار التطبيقي للدراسة</b>
50	1-3 البيانات الأولية
51	1-1-3 تحليل العوامل الأساسية لفقرات استبانة الدراسة:
53	2-1-3 التحليل العملي لفقرات متغير نظم المعلومات:
54	3-1-3 التحليل العملي لبعد فاعلية أداء المصارف:
55	2-3 اختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة
61	3-3 اختبار وتحليل علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة

71	..... الخاتمة
73	..... المصادر والمراجع
83	..... الملاحق
88	..... تقرير الانتحال
89	..... لجنة اخلاقيات البحث العلمي

## List of Tables

Table 1: Financial indicators .....	45
Table 2: Research sample details .....	50
Table 3 Optimal solution of saturation ratios for matrix components and rotation ....	52
Table 4: Arrange the dimensions of information systems according to saturation percentages .....	54
Table 5: Kendall's correlation matrix for the relationship between the main and sub-variables of the study .....	56
Table 6: Kendall's correlation matrix for the relationship between software and bank performance effectiveness .....	56
Table 7: The t-test is a significant test of the correlation between software and the effectiveness of banks' performance .....	57
Table 8: Kendall's correlation matrix for the relationship between databases and the effectiveness of banks' performance .....	57
Table 9: (t) Test the significance of the correlation of databases and the effectiveness of the performance of banks .....	57
Table 10: Kendall's correlation matrix for the relationship between information systems and the effectiveness of banks' performance .....	58
Table 11: The (t) test is a test of the significance of the correlation between information systems and the effectiveness of banks' performance .....	58
Table 12: Kendall's correlation matrix for the relationship between information systems and shareholder satisfaction .....	59
Table 13: T-test: Significance of the correlation between information systems and shareholder satisfaction .....	59
Table 14: Kendall's correlation matrix for the relationship between information systems and employee satisfaction.....	60
Table 15: The t-test is a significant test of the correlation between information systems and employee satisfaction.....	60
Table 16: Analysis of variance (ANOVA) of the relationship between software and the effectiveness of banks' performance .....	62

Table 17: Coefficients .....	62
Table 18: Analysis of variance (ANOVA) of the relationship between databases and the effectiveness of banks' performance .....	63
Table 19: Coefficients .....	64
Table 20: Analysis of variance (ANOVA) of the relationship between the dimensions of information systems and the effectiveness of banks' performance .....	65
Table 21: Coefficients .....	65
Table 22: Analysis of variance (ANOVA) of the relationship between information systems and shareholder satisfaction .....	68
Table 23: Coefficients .....	68
Table 24: Analysis of variance (ANOVA) of the relationship between information systems and employee satisfaction.....	69
Table 25: Coefficients .....	70

## قائمة الجداول

جدول 1: المؤشرات المالية.....	45
جدول 2: تفاصيل عينة البحث.....	50
جدول 3: الحل الأمثل لنسب التشبع لمصفوفة المكونات والتدوير.....	52
جدول 4: ترتيب أبعاد نظم المعلومات على وفق نسب التشبع.....	54
جدول 5: مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية.....	56
جدول 6: مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين البرمجيات وفاعلية أداء المصارف.....	56
جدول 7: اختبار ( t ) اختبار معنوية العلاقة الارتباط بين البرمجيات وفاعلية أداء المصارف.....	57
جدول 8: مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين قواعد البيانات وفاعلية أداء المصارف.....	57
جدول 9: اختبار ( t ) اختبار معنوية علاقة الارتباط قواعد البيانات وفاعلية أداء المصارف.....	57
جدول 10: مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين نظم المعلومات وفاعلية أداء المصارف.....	58
جدول 11: اختبار ( t ) اختبار معنوية علاقة الارتباط بين نظم المعلومات وفاعلية أداء المصارف.....	58
جدول 12: مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين نظم المعلومات ورضا المساهمين.....	59
جدول 13: اختبار ( t ) اختبار معنوية علاقة الارتباط بين نظم المعلومات ورضا المساهمين.....	59
جدول 14: مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين نظم المعلومات ورضا العاملين.....	60
جدول 15: اختبار ( t ) اختبار معنوية علاقة الارتباط بين نظم المعلومات ورضا العاملين.....	60
جدول 16: تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين البرمجيات وفاعلية أداء المصارف.....	62
جدول 17: المعاملات (Coefficients).....	62
جدول 18: تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين قواعد البيانات وفاعلية أداء المصارف.....	63
جدول 19: المعاملات (Coefficients).....	64
جدول 20: تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين أبعاد نظم المعلومات وفاعلية أداء المصارف.....	65
جدول 21: المعاملات (Coefficients).....	65
جدول 22: تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين نظم المعلومات ورضا المساهمين.....	68
جدول 23: المعاملات (Coefficients).....	68
جدول 24: تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين نظم المعلومات ورضا العاملين.....	69
جدول 25: المعاملات (Coefficients).....	70

## List of Figures

Figure 1: study model .....	3
Figure 2: Types of data processed by the accounting information system.....	23
Figure 3: AAI Yassin model.....	27
Figure 4: Advantages and benefits of information technology as a base to activate the advantages and benefits of information systems .....	28
Figure 5: Internal accounting control and internal administrative control, and the most important means adopted to achieve their goals .....	39
Figure 6: Superior Performance Model .....	41
Figure 7: areas of organizational performance .....	46
Figure 8: Kaplan and Norton model for measuring performance effectiveness .....	49
Figure 9: The schematic of the hypothesis lab study .....	66

### قائمة الاشكال

- رسم توضيحي 1: أنموذج الدراسة..... 3
- رسم توضيحي 2: أنواع البيانات التي يعالجها نظام المعلومات المحاسبي ..... 23
- رسم توضيحي 3: أنموذج آل ياسين ..... 27
- رسم توضيحي 4: مزايا وفوائد تقنية المعلومات قاعدة لتفعيل مزايا وفوائد نظم المعلومات ..... 28
- رسم توضيحي 5: الرقابة المحاسبية الداخلية والرقابة الإدارية الداخلية وأهم الوسائل المعتمدة لتحقيق أهدافهما ..... 39
- رسم توضيحي 6: نموذج الأداء المتفوق ..... 41
- رسم توضيحي 7: مجالات الأداء المنظمي..... 46
- رسم توضيحي 8: نموذج (Kaplan and Norton) لقياس فاعلية الأداء ..... 49
- رسم توضيحي 9: مخطط الدراسة الفرضي المختبر ..... 66

## الفصل الاول

### الإطار المنهجي والدراسات السابقة

#### 1-1 الإطار المنهجي:

##### 1-1-1 المقدمة:

يتجه العالم اليوم وفي مختلف الجوانب التي تحكم المجتمع سواء أكانت اقتصادية أم سياسية أم اجتماعية إلى اعتماد الأساليب التقنية في إنجاز الأنشطة ولاسيما المنظمة منها لأنها عصب الحياة، فالسياسي يدير وكذلك الاقتصادي وذو المهن الطبية والقانونية بشكل جعل من علم الإدارة علم الحياة إن صح التعبير، وعلم الإدارة بمختلف حقوله شدد منذ زمن ليس بالقصير على أتمت الأعمال ولاسيما اليوم تظهر التقنيات المتقدمة في الإنتاج والاتصال والتنبؤ بالأحداث ورسم السيناريوهات والمحاكاة وغيرها من الفعاليات والمجالات، وحقل المصارف بوصفه من الحقول المهمة خاصة في إطار العولمة التي تعد البنية المصرفية فيها البنية الارتكازية التي تتوقف عليها التبادلات كافة قطع شوطاً طويلاً في استخدام نظم المعلومات، لما له من تأثير على أداء المصارف الذي يعد احد أهم المؤشرات على نجاحها، فقد برزت أهمية الأداء المصرفي منذ زمن طويل إذ تم استعمال قياسات الأداء للتأثير في السلوك ومن ثم تنفيذ الاستراتيجية التي تساعد المدراء على تحديد الأداء الجيد، فضلاً عن المبادلات بين الربح والاستثمار، وتوفر وسيلة تقدم أهدافاً ذات امتداد استراتيجي، ضمن معرفة كما يتمركز الأداء المصرفي حول عمليات تقويم الأداء، التي تعد الحجر الأساس فيها، وان ارتفاع الأداء أو انخفاضه يدل على نجاح المنظمة أو فشلها، فضلاً عن أن أهمية الأداء المصرفي تظهر من خلال المقارنات بين المنظمات لإصدار الحكم على الاستراتيجيات والهياكل وإنجاز الأهداف من النتائج التي يحصل عليها من الأداء.

انطلقت مشكلة البحث من مجموعة من التساؤلات التي استندت على حقيقة أن موضوع نظم المعلومات والأداء المصرفي إذا كان قد حسم على الصعيد النظري فان حسم أهميته وتأثيره على الصعيد التطبيقي



ما زال يعد مشكلة قائمة بذاتها، وهكذا جاءت تساؤلات البحث لتعبر عن مشكلته بعدد من التساؤلات التي تبحث عن تأثير استعمال نظم المعلومات على أداء المصارف الأهلية عينة البحث.

هدف البحث إلى التعرف على واقع المصارف الأهلية وبالتحديد مدى إدراك الإدارات العليا لأهمية نظم المعلومات في تحقيق مستوى أفضل من الأداء، فضلا عن التعرف على أهم مكونات نظم المعلومات التي تم تبينها بشكل مركز في المصارف عينة الدراسة، وتحديد مستوى علاقات الارتباط والتأثير بين مكونات نظم المعلومات ومؤشرات الأداء المصرفي وبالتحديد الأداء المصرفي في مجال جذب العملاء وتحسين العوائد وصولاً لتحقيق أفضل المزايا التنافسية.

أما أهميته فتلخصت بسعي البحث إلى تعزيز ثقافة المصارف المعنية بالبحث بإضافة دور نظم المعلومات وتعزيز رؤيتها في تحديد مؤشرات مجال الأداء المصرفي مستقبلا من منظور الأداء المصرفي. وتوجيه الاهتمام بسبل تطوير واستعمال نظم المعلومات من خلال تبني الآليات الإدارية والمعلومات الملائمة لرفع مؤشرات الأداء المصرفي، كما تنطلق أهمية البحث من انه سيقدم البحث دليلا عمليا لتعزيز عمل المديرين باتجاه تحديد العلاقة بين نظم المعلومات والأداء.

### 1-1-2 مشكلة الدراسة:

حقيقة أن موضوع نظم المعلومات والأداء المصرفي إذا كان قد حسم على الصعيد النظري فان حسم أهميته وتأثيره على الصعيد التطبيقي ما زال يعد مشكلة قائمة بذاتها، التساؤلات البحث لتعبر عن مشكلته بعدد من التساؤلات التي تبحث عن تأثير استعمال نظم المعلومات على أداء المصارف الأهلية عينة البحث. ومن هنا جرى اشتقاق مشكلة البحث من منظورين احدهما نظري والآخر عملي ليندمج في مجموعة تساؤلات أثارها الدراسة محاولة الإجابة عنها فيما ستؤول إليها نتائج الجهد الميداني إلى مجموعة من الاستنتاجات وهي:

1. ما هو مدى اعتماد المصارف الأهلية لنظم معلومات حديثة تؤهلها لتحقيق مستويات أداء عالية؟.
2. مدى مساهمة الإدارات العليا في تبني نظم المعلومات للوصول إلى مستويات أداء عالية به.
3. ما هو تأثير تبني المصارف الأهلية لتلك النظم المتطورة من المعلومات وبما يشكل إطارا للتنبؤ المستقبلي بمدى قدرتها على تحسين افضل مؤشرات الأداء وتحقيق جذب أكبر للعملاء.

### 1-1-3 أهداف الدراسة:

استنبط الباحث الأهمية المتوقعة من دراستها لهذه المتغيرات وبذلك صوبت مجساتها البحثية باتجاه تحقيق الآتي:

أ- تعاضم دور نظام المعلومات المحاسبي في تلبية احتياجات مستخدميه، ذلك النظام الذي يتأثر بالعديد من المتغيرات البيئية.

ب- اعتماد منهج النظرية العامة للنظم، ذلك المنهج الذي يساعد على تشخيص العناصر المميزة للمشكلة، وتعيين علاقة السبب - النتيجة بين عناصرها، ومن ثمّ الوظائف والإجراءات المطلوبة وأسلوب إنجازها.

ج- التعرف على أهم مكونات نظم المعلومات التي تم تبنيها بشكل مركز في المصارف عينة الدراسة.

د- تحديد مستوى علاقات الارتباط والتأثير بين مكونات نظم المعلومات ومؤشرات الأداء المصرفي وبالتحديد الأداء المصرفي في مجال جذب العملاء وتحسين العوائد وصولاً لتحقيق أفضل المزايا التنافسية.

#### 4-1-1 أهمية الدراسة:

انعكست أهمية الدراسة في كونها تحقق الآتي:

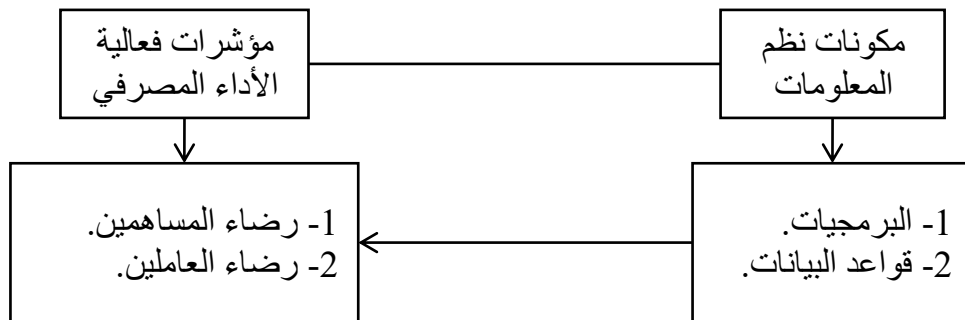
1. تعزيز ثقافة المصارف المعنية بالبحث بإضافة دور وتأثير نظم المعلومات وتعزيز رؤيتها في تحديد مؤشرات مجال الأداء المنظمي مستقبلاً من منظور الأداء المصرفي.

2. توجيه الاهتمام بسبل تطوير واستعمال نظم المعلومات من خلال تبني الآليات الإدارية والمعلومات الملائمة لرفع مؤشرات الأداء المصرفي.

4. تنطلق أهمية الدراسة المتمثلة بالمديرين حيث يقدم البحث دليلاً عملياً لتعزيز عمل المديرين باتجاه تحديد العلاقة بين نظم المعلومات والأداء.

#### 5-1-1 أنموذج الدراسة:

تمثل الخطوط المعبر عنها باسم ذات اتجاه واحد علاقات الارتباط فيما تمثل الخطوط المعبر عنها بأسماء ذات راسين علاقات التأثير.



رسم توضيحي 1: أنموذج الدراسة.

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة، 2020م.

### 1-1-6 فرضيات البحث:

وفي ضوء مخطط البحث الفرضي يمكن أن تنعكس الفرضيات الآتية:

#### أولاً: الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد نظم المعلومات بشكل منفرد وفاعلية أداء المصارف، وقد تفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأجهزة والأدوات وفاعلية أداء المصارف.

2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات وفاعلية أداء المصارف.

#### ثانياً: الفرضية الرئيسية الثانية

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات وفاعلية أداء المصارف على المستوى الكلي).

#### ثالثاً: الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات وأبعاد فاعلية المصارف منفردة، وقد تفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات ورضا المساهمين.

2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات ورضا العاملين.

#### رابعاً: الفرضية الرئيسية الرابعة:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات على المستوى الفرعي وفاعلية أداء المصارف، وقد تفرعت عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضية الفرعية الآتية: (Y).

أ. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين البرمجيات ( $X_2$ )، وفاعلية أداء المصارف (Y).

ب. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين قواعد البيانات ( $X_3$ )، وفاعلية أداء المصارف (Y).

#### خامساً: الفرضية الرئيسية الخامسة:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين أبعاد نظم المعلومات مجتمعة (البرمجيات، قواعد البيانات)، في فاعلية أداء المصارف.

### سادساً: الفرضية الرئيسية السابعة:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم المعلومات في أبعاد فاعلية أداء المصارف، وقد تفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. تؤثر نظم المعلومات في رضا المساهمين تأثيراً ذا دلالة معنوية.
2. تؤثر نظم المعلومات في رضا العاملين تأثيراً ذا دلالة معنوية.

### 7-1-1 حدود الدراسة:

1. الحدود المكانية: جرى اختيار عينة من المصارف الأهلية الواقعة في مركز مدينة أربيل.
2. الحدود العلمية: حُدِّثَت الدراسة علمياً بما جاء بأهدافها وأهميتها وتساؤلاتها.
3. الحدود البشرية: شكلت الملاكات المصرفية من مستويات الإدارة العليا والوسطى حدوداً بشرية للبحث.

## 2-1 الدراسات السابقة:

## أولاً: الدراسات العربية:

## (1) دراسة: (شبر، 1995)

عنوان الدراسة	التناسب بين بعض المتغيرات البيئية واستراتيجيات التكيف واثرها في الأداء دراسة تحليلية لأداء عينة من مدراء الفنادق في العراق
هدف الدراسة	بيان علاقه فلسفة إدارة الأعمال واستراتيجيات التكيف التنظيمي
الاستنتاجات	قصور إدارة الفنادق في بذل الجهود التسويقية اللازمة للترويج عن خدماتها وبما يدعم تكرار الزيادات المحتملة لزيائنها.
التوصيات	التفاعل مع تجربة الفنادق العربية والعالمية، والتدريب الكفوء لإدارات الفنادق العراقية.

## (2) دراسة: (الجعدني، 2002):

عنوان الدراسة	العلاقة بين استراتيجية الأعمال واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتأثيرها في الأداء المنظمي دراسة ميدانية في عينة من المصارف اليمنية.
هدف الدراسة	بيان العلاقة بين استراتيجية الأعمال المتمثلة باستراتيجيات Miles & Snow واستراتيجيات الموارد البشرية وعلى وفق مدخل ثنائي هما المدخل الظرفي والتكاملي وعلى أساس تجريبي وتأثيرهما في الأداء المنظمي
الاستنتاجات	توصلت الدراسة إلى توصيف المصارف الأردنية حسب اعتمادها الاستراتيجيات الثلاثة المنقبة والدافعة والمدافعة والمحللة في ضوء مستويات متباينة من الأداء المنظمي تراوحت بين المستويات القوية إلى الضعيفة في أداءها بدلال مؤشرات الأداء) العائد على الاستثمار وحق الملكية والحصة التسويقية ورضا الزبائن و دورات العمل)
التوصيات	تنشيط دور الإدارات العليا ينبغي استراتيجيات يسهل الوصول لمستويات عالية في الأداء

## ثانياً: الدراسات الأجنبية:

## 1) دراسة: (Tallon, etal, 1999):

A Value-based assessment of the contribution of information technology to firm performance التقييم المؤسس على القيمة لمساهمة دور تقنية المعلومات في أداء الشركة.	عنوان الدراسة
قياس قيمة الأعمال للشركات المعتمدة لنظام معلوماتي احدث بدلالة تقنية المعلومات على منظور سلسلة القيمة.	هدف الدراسة
1. ان مساهمة تقنية المعلومات في أداء الشركة يمكن قياسه لفحص تأثير تقنية المعلومات على عمليات وأنشطة الأعمال 2. ان تقنية المعلومات تحقق مساهمة وتأثير اكبر على الأداء في الشركات لخدميه اكثر من الصناعية.	الاستنتاجات
تعزيز دور تقنية المعلومات في الشركات الخدمية من خلال تبني نظام معلوماتي أحدث مقترن بالبرمجيات وقواعد بيانات وشبكات الاتصالات.	التوصيات

## 2) دراسة: (Noh,1999):

Effect of information technology on marketing performance of Korean service Firms تأثيرات تقنية المعلومات على الأداء التسويقي للشركات الخدمية الكورية	عنوان الدراسة
دراسة واقع الشركات الكورية ومدى استخدامها تقنية معلوماتية متطورة باستخدام منهج مصارف للفترة من 91-95	هدف الدراسة
وجدت الدراسة أن عملية الاستثمار في نظم معلومات متطورة كإعادة هندسة أو تصميم العمليات الخدمية والاستعانة بالبرمجيات، والحواسيب، ونظم الاتصالات عن بعد، وقواعد بيانات متطورة تسهم في تطور مستوى الأداء للشركات.	الاستنتاجات
إجراء تحسينات في تبني نظام معلومات متطور يعتمد البرمجيات الحديثه، والحواسيب	التوصيات

**(3) دراسة: (Johannessen and Olsen,1999):**

Strategic use of information technology for increased innovation and performance الاستخدام الاستراتيجي لتقانة المعلومات في زيادة الإبداع والأداء	عنوان الدراسة
قياس التأثير الاقتصادي الإيجابي لتقانة المعلومات على الأعمال التجارية	هدف الدراسة
أن استخدام مقاييس الإنتاجية كمؤشر أحادي لقياس الأداء ليس كافياً عند دراسة تأثير تقانة المعلومات أي لا بد من اعتماد مؤشر الإبداع والابتكار في قياس أداء الشركات.	الاستنتاجات
لا بد من اعتماد استراتيجية للمعلومات والمعرفة قبل إنشاء استراتيجية للتقانة المعلوماتية	التوصيات

**(4) دراسة: (Zhang and McCullough, 2000):**

Effect of learning and information technology Compatibility تأثير التعلم وقابلية تقانة المعلومات على أداء الأعمال	عنوان الدراسة
تهدف الدراسة إلى الإجابة عن كيفية تأثير التعلم التنظيمي في زيادة الأداء من خلال متغير الوسيط قابليات التي توفرها تقانة المعلومات.	هدف الدراسة
وجدت الدراسة أن اعتماد الأعمال على وجود تقانة معلوماتية متطورة لوجود أجهزة كومبيوتر لا تستطيع ضمان نجاح الأعمال بل من الضروري وجود قابليات للتعلم المنظمي ونشر هذه القابليات للحصول على الميزة التنافسية.	الاستنتاجات
استثمار آليات التعلم المنظمي والتدريب لتعزيز وضمان الاستفادة من تقانة المعلومات المتطورة.	التوصيات

**(5) دراسة: (Croteau, Bergeron, 2001):**

<p>An information technology trilogy: Business strategy, technological deployment and organizational performance</p> <p>ثلاثية تقانة المعلومات استراتيجية الأعمال، نشر تقانة المعلومات، والأداء المنظمي.</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>تحديد الأشكال لنشر تقانة المعلومات المخصصة لاستراتيجيات الأعمال المتنوعة (نموذج مايلر وسنو) والتي يمكن أن تقدم أفضل دعم للأداء المنظمي.</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>توصلنا الدراسة بأن المنظمات تستطيع أن تعزز أداءها من خلال دعم نشاطات الاستراتيجية للمنقب أو المحلل وفق نموذج (Miles &amp; Snow) ونشر تقانة معلوماتها وفقاً لذلك.</p>	<p>الاستنتاجات</p>
<p>الاهتمام باليات تحسين الأداء من خلال صياغة دقيقة للاستراتيجيات وفق اعتماد الأشكال المناسبة لنشر تقانة المعلومات.</p>	<p>التوصيات</p>

**(6) دراسة: (Tarafdar, 2003):**

<p>Determinants of certain characteristics of information technology deployment in organizations, A theoretical explanation</p> <p>محددات خصائص نشر تقانة المعلومات في المنظمات.</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>1-تقييم المستوى الصحيح للتركيز الذي يجب على المنظمات أن تضعه على تقانة المعلومات (IT) لتحديد حجم وطبيعة نشر IT الملائم لمنظماتهم. 2-تحديد العوامل المؤثرة في خصائص نشر (IT).</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>وجدت الدراسة أن اهم العوامل التي تؤثر على نشر تقانة المعلومات هي كثافة المعلومات، والضغط من اجل الحصول على أداء افضل.</p>	<p>الاستنتاجات</p>
<p>التأكيد على الاستثمار المخطط لتبني نظام معلوماتي مطور.</p>	<p>التوصيات</p>



## 7) دراسة: (Gu &amp; Gera, 2004):

عنوان الدراسة	The effect of organizational innovation and information technology on firm performance تأثير الإبداع التنظيمي وتكنولوجيا المعلومات على أداء الشركة.
هدف الدراسة	دراسة مدى تأثير الإبداع التنظيمي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
الاستنتاجات	وجدت الدراسة وجود تأثير للإبداع على تكنولوجيا المعلومات حيث كلما زادت الممارسات الإبداعية المتعلقة بجودة الخدمة أو المنتج كلما حققت المنظمة مستوى افضل للأداء.
التوصيات	التأكيد على أهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وضرورة اقتران ذلك بالتغييرات التنظيمية.

## 8) دراسة: (Joseph, et,at,2005):

عنوان الدراسة	An exploratory study on the Use of banking technology in the UK دراسة استكشافية حول استعمال تقانة الأعمال المصرفية في المملكة المتحدة.
هدف الدراسة	اكتشاف المجالات الأساسية لعدم رضا الزبائن بالأعمال المصرفية المعتمدة لتنفيذ تقانة خدمية جديدة
الاستنتاجات	توصلت الدراسة إلى أن أهم المجالات التي ترتبط بعدم رضا الزبائن على الخدمات المصرفية يمكن معالجتها من خلال تخصيص موارد تتعلق باستعمال تقانة مصرفية للحفاظ على مستوى الخدمة.
التوصيات	التأكيد على استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية لتحقيق رضا أكبر للزبون تجاه الخدمات المقدمة.

**(9) دراسة: (Simon,et,at,2005):**

عنوان الدراسة	Competitive strategies and performance in Spanish hospitality firms الاستراتيجيات التنافسية والأداء في شركات السياحة الإسبانية
هدف الدراسة	تهدف الدراسة إلى تحديد العلاقات بين الاستراتيجيات التنافسية ومقاييس الأداء المنظمي في شركات السياحة الإسبانية.
الاستنتاجات	وجدت الدراسة هناك ثلاثة أنواع من الاستراتيجيات التي يقترن أداءها جيدا وهي المنقبون، والمدافعون، والمحللون بالمقابل فان استراتيجية المستجيبين مرتبطة بالأداء المنظمي الضعيف.
التوصيات	لغرض تحقيق التنافس لابد للشركات من انتقاء الاستراتيجية المناسبة المرتبطة بمستويات عالية الأداء.

**(10) دراسة: (Burca, Fynes, Brannick 2006):**

عنوان الدراسة	The moderating effects of information technology sophistication on services practice and performance التأثيرات المتعادلة لتعقيد تقانة المعلومات على ممارسات الخدمات والأداء
هدف الدراسة	تهدف الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين تطبيقات أو ممارسات الخدمة, وأداء الخدمة وتعقيد تقانة المعلومات.
الاستنتاجات	وجدت الشركة أن تبني الملاكات الخدمية الأفضل للممارسة في إدارة الخدمات سوف يقود لأداء اعلى للخدمة.
التوصيات	أن اهتمام الشركات بمستوى أداءها يتطلب اهتمام بعمليات المنظمة ومعداتها لتعزيز الميزة التنافسية

**(11) دراسة: (Andrews, et,al ,2006):**

Strategy content and organizational performance: an empirical analysis محتوى الاستراتيجية والأداء المنظمي: تحليل تجريبي	عنوان الدراسة
تهدف الدراسة لاختبار الموقف الاستراتيجي للمنظمة والأداء المنظمي في القطاع العام في بريطانيا.	هدف الدراسة
أن تحقيق مستويات عالية من الأداء المنظمي يعتمد على مدى تبني المنظمة الاستراتيجية إبداع وبحث متواصل مع البيئة الخارجية	الاستنتاجات
ضرورة تأصيل الدور الإبداعي الاستراتيجي للمنظمات في مجال البحث والتطوير.	التوصيات

**(12) دراسة: (Benito ,2007):**

Information Technology investment and operational performance in purchasing استثمار تقنية المعلومات والأداء التشغيلي في المشتريات.	عنوان الدراسة
هدفت الدراسة إلى دراسة أهمية العلاقة بين استثمار تقنية المعلومات والأداء لممارسة وظيفة المشتريات	هدف الدراسة
1. إن الاستثمارات الاستراتيجية لتقانة المعلومات هي التي تغير من منتوجات الشركة. وان الغرض الأساسي لتقانة المعلومات الاستراتيجية هو توفير ميزة تنافسية. 2. قبول فكرة الاستثمارات في تقانة المعلومات لها تأثيراً إيجابياً على أداء العمليات	الاستنتاجات
ضرورة اعتماد الشركات استراتيجية واضحة في مجال الاستثمار في تقانة المعلومات اذا ما أرادت أداؤها	التوصيات

**(13) دراسة: (Wang , Lai , Zhao , 2008):**

The Impact of information technology on the financial performance of third-party logistics firms in china تأثير تقنية المعلومات على الأداء المالي للشركات اللوجستية في الصين.	عنوان الدراسة
اختبار تأثير تقنية المعلومات IT على الأداء المالي لعينة من الشركات في الصين.	هدف الدراسة
أن العلاقة بين IT والميزة التنافسية قد لا تتحقق في بيئات ثقافية مختلفة وفي ذات الصناعة وكلما كان حجم العينة اكبر كلما يسهم في تحقيق وتأكيد العلاقة بين IT والأداء.	الاستنتاجات
إن بإمكان IT أن يسهم في تحسين الأداء المالي للشركات وتوفر تأثيراتها التداوئية من خلال الميزة التي يسهم IT في تحقيقها عبر اشتراك المدراء التنفيذيين في كل من IT أو تخطيط استراتيجية الأعمال.	التوصيات

**3-1 مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:**

أفادت الجهود البحثية السابقة هذه الدراسة في جوانب كثيرة يمكن إجمالها بالآتي:

1. أفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في استعمال أدوات تحليل ومعالجة إحصائية تتعلق بطبيعة الدراسة العملية وعلى سبيل المثال التحليل العاملي والوسيط والمدى إذ لم تجد الباحث هكذا استعمالات في الجهد البحثي السابق.

2. أظهرت الدراسات تبايناً واضحاً في مناهج الدراسة والتحليل لعلاقة نظم المعلومات بالأداء، ففي الوقت الذي كانت تسيطر فكرة مناقشة أبعاد الأداء الملموسة على تلك الدراسات التي ناقشنا مفهوم الأداء قدمت الدراسات أسلوباً يتأتى بالتفكير لأبعد من ذلك إذ أن تبني المنظمات لنظم معلومات حديثة تسهم في خلق نتائج تداوئية تنعكس بأداء عالٍ كدراسة (Wang, Lai, Zhao, 2008).

3. إن مجال الاستثمار في نظم المعلومات ليست هدفاً بحد ذاته ما لم يترافق ويتكافأ مع تلك الجهود المساهمة في تعظيم عوائده وتمثل تلك العوائد ليس فيما هو ملموس فقط بصيغة عوائد وأرباح والتي يمكن تحقيقها بفضل السعة، والمعدلية، والمرونة التي تحققها النظم المعلوماتية ومدى مساهمتها في

انعكاسات حقيقية على مستوى الأداء، بل تذهب إلى أبعد من ذلك من خلال توثيق أبعاد أخرى غير ملموسة للأداء يمكن أن تولدها النظم المعلوماتية خصوصاً تلك الناجمة عن المورد البشري ذي المهارة الفائقة والإبداع والذي بات يشكل مكوناً حاسماً من مكونات نظم المعلومات، ومورداً إبداعياً لا يمكن لمنظومة لنظم المعلومات الانفصال عنه.

4. إن البحث عن التفوق بين منظمات اليوم لا يتحقق فقط بقدررة المنظمات على صياغة استراتيجيات محكمة فقط بل أن نجاح المنظمات وقدرتها على الاستفادة من المعلومات بات رهينة اعتمادها نظم متطورة يشكل منه سلاحاً تنافسياً من الصعب تقليده خصوصاً تلك المتعلقة بأحد أهم مكونات النظم المعلوماتية والمتضمنة البرمجيات والمورد البشري.

5. على الرغم من سعة الكتابات في مجال نظم المعلومات إلا أنها ما زالت تشكو النضوب في مجال علاقتها بالأبعاد الاستراتيجية والمعرفية التي لا غنى ولا انفصال بينها إذا ما أرادت المنظمات اليوم تحقيق ميزات تنافسية.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري للدراسة

يتضمن هذا الفصل الإطار النظري لمتغيري الدراسة نظم المعلومات متغير الدراسة التفسيري والأداء المصرفي متغير الدراسة الاستجابي، وسيجري عرضهما بحسب ورودهما في مخطط الدراسة الفرضي وكما يأتي:

#### 1-2 نظم المعلومات- إطار مفاهيمي

#### 2-2 الأداء المنظمي

#### 1-2 نظم المعلومات (إطار مفاهيمي- أسس ومنطلقات)

#### 1-1-2 تمهيد:

يعرف (النظام) طبقاً للنظرية العامة للنظم ب "أنه مجموعة من الأجزاء، أو الأنظمة الفرعية التي تتداخل العلاقات فيما بينها، والتي يعتمد كل جزء منها على الآخر في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها النظام، أو انه مجموعة من العناصر المترابطة والرامية إلى تحقيق هدف معين" (القيسي، 1998:151)، وبتطبيق ذلك على نظام المعلومات المحاسبي، نجد أنه يتكون من العناصر الآتية<sup>(\*)</sup>: المدخلات، والعمليات والإجراءات، والمخرجات، والتغذية العكسية<sup>(\*\*)</sup> وأن هذه العناصر مترابطة فيما بينها، وتسعى إلى تحقيق هدف معين، يعد القوة المحفزة التي تقود النظام وتوجه نشاطه، ويرى الباحث أن أهداف أنظمة المعلومات ما هي إلا انعكاس لأهداف المنظمة، ولأن المنظمة لا توجد في فراغ، لذا فإن أهدافها وأهداف النظام يمكن أن تتغير عبر الزمن بتغير البيئة المحيطة، إلا أنها في كل مدة يجب أن تكون محددة وقابلة للتحديد. ويمكن تعريف نظام المعلومات المحاسبي بأنه احد الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات الإداري (MIS) حيث يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات الملائمة

(\*) نظراً للعلاقة المباشرة بين هذا الموضوع والبحث فإن كل عنصر من هذه العناصر سيفرد له مبحث خاص به.  
(\*\*) لن أتطرق إليها لأنها لا تمثل عنصراً خاضعاً للدراسة في بحثي هذا.

لاتخاذ القرارات إلى الأطراف ذات العلاقة (ماسكوف وسيمكن، 1989: 25)، (Romney & Steinhart, 2000: p.2-3) أما بالنسبة لأهدافه فيمكن إيجازها بالآتي:

- 1) دعم العمليات يوماً بيوماً.
  - 2) دعم وتحسين عملية اتخاذ القرار، وعملية التخطيط والرقابة.
  - 3) استمرار علاقة المشروع بالبيئة الخارجية.
  - 4) الاقتصاد والكفاية في معالجة البيانات. (خشبة، 1987: 45)، (حجر، 2000: 58)، (عطية، 2000: 35)، (Wilkinson & cerullo, 2000: pp.8-10)، (السعد، 1997: 35-40)
- كما أن "النظام المعلومات المحاسبي دوراً رئيسياً في سلسلة القيمة، عن طريق تقديم معظم المعلومات المطلوبة لإنجاز الوظائف الستة للأعمال (البحث والتطوير، وتصميم المنتجات أو الخدمات أو العمليات، والإنتاج، والتسويق، والتوزيع، وخدمات ما بعد البيع) وإنجاز فعاليات سلسلة القيمة للمنظمات الأخرى" (Horngren et al, 2000: p.8-9)، ولكي يحقق نظام المعلومات المحاسبي أهدافه، فإنه يضطلع بستة وظائف مهمة، كل منها يحتوي على مجموعة من الأنشطة، وهذه الوظائف هي: "جمع البيانات، والمحافظة عليها، وإدارتها، وحمايتها ورقابتها، وإنتاج المعلومات، وتوصيلها إلى مستخدميها" (Wilkinson & cerullo, 2000: p.11)، وما نود أن ننوه به هو أن الأنشطة داخل هذه الوظائف في حالة تغير دائم، لتلائم التغيرات التي تحدث في بيئة النظام. كما أن الوظيفتين الأخيرتين تعدّان من الوظائف الأساسية فإذا لم يتمكن النظام من إنجازهما، فإنه سيمر بمرحلة الشيخوخة والتدهور. كما أن نظام المعلومات المحاسبي ينفرد بمجموعة من الخصائص، منها: (الحسون والقيسي، 1991: 42-43)، (أبو زيد، 1985: 22-26).

- 1- إنه يتعامل مع مجموعة محددة من البيانات والمعلومات، فهو يختص بمعالجة الأحداث والوقائع الاقتصادية الداخلية والخارجية التي تعد المدخلات الرئيسة له، أي أن مدخلاته تشمل أساساً بيانات كمية ومالية، أما مخرجاته ففي الغالب الأعم معلومات مالية.
- 2- إن النظام الكلي، وأياً من الأنظمة الفرعية، يتكون من مجموعة من الوسائل والإجراءات والأساليب المصممة لغرض معالجة البيانات.
- 3- إنه يساهم في حماية موجودات المنظمة وحقوقها بما يتضمنه من إجراءات ضبط داخلي.
- 4- إنه يقوم في حركته على مجموعة من القواعد والمعايير المحاسبية القانونية المتعارف عليها وذلك لضمان حسن الأداء والتنوع والتماثل والانسجام.

ولكي يتم فهم نظام المعلومات المحاسبي يتوجب فهم عناصره إذ " إن جميع الأشياء مترابطة، لذا فإن الفهم الكلي لشيء ما يتطلب فهماً لجميع الأشياء الأخرى، وإن مثل هذا الفهم التام مستحيل، وإن الأمور يجب أن تعالج بواسطة النظر إلى أنظمة فرعية مترابطة...."، كما أن أي شيء متصل بكل شيء آخر غيره، وأنه لا شيء يأتي من لا شيء، فالحوادث جميعها تعدّ نتائج ضرورية لعوامل سابقة لها (Everett, 1999:p.14).

أن هذا الفصل سيبدأ من هذه الأفكار (أفكار نظرية النظم)، حيث سيتم تحليل نظام المعلومات المحاسبي وفقاً لمنهج هذه النظرية.

## 2-1-2 مفهوم نظام المحاسبي:

إن النظام المحاسبي مكون من سلسلة من الخطوات والإجراءات تبدأ بالمدخلات مروراً بالمعالجات المختلفة و انتهاء بالمرجات، وبما أنه قد تم الفصل بين أصحاب حقو الملكية والإدارة فقد تم تقييد خطواته إجراءاته بسياسات محاسبية مختلفة لضمان حيادية نتائجه أو مخرجاته وصدقها في التعبير رغم التطور التكنولوجي الكبير وحوسبة الأنظمة في شتى المجالس المهنية بقى النظام المحاسبي محتفظاً بألية تسلسل الخطوات والإجراءات إس أن هذا التسلسل رافقه إجراءات رقابة جديدة تماشيا مع كل من

1- غياب التوثيق المستندي في ظل استخدام الحاسوب

2- اعتماد على الذكاء الصناعي في تحليل و معالجة العمليات. إمكانية اخترا الغير لخصوصية النظام رغم أن النظام المحاسبي لم يتغير من حيا جوهر المفهوم، أن أي انتقال من الألية اليدوية إلى الألية المحوسبة جعل عملية مراقبة النظام والسيطرة عليه عملية صعبة ومعقدة و دقيقة البعد الحدود.

## 2-1-3 ماهية نظم المعلومات المحاسبية:

النظام يتكون النظام بصفة عامة من عدة عناصر مرتبطة ببعضها بعضا وذلك لتأدية وظيفة معينة أو عدة وظائف، إجراءات يتم اتباعها بشكل روتيني، وبغض النظر إن كان ذلك النظام محوسبا أم س، فدوما تحكمه سياسات و كما تتم مراقبة تلك الإجراءات من قبل المسؤول عن النظام للتأكد من عدم وجود أي اختراقات للسياسات الموضوعة.

## 1- نظام المعلومات:

يعد نظام المعلومات المصدر الأساسي لتزويد الإدارة بالمعلومات المناسبة لعملية اتخاذ القرار الإداري . ويعرف نظام المعلومات بأنه مجموعة من المكونات المربوطة مع بعضها البعض بشكل منتظم من اجل



إنتاج المعلومات المفيدة، يصل هذه المعلومات إلى المستخدمين بالشكل والوقت الملائم، من أجل المناسب، مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة إليهم

إن الجهود التي قدمت في محاولة تحديد ماهية نظم المعلومات اتفقت بكونها تجمع بين نظم المعلومات والاتصالات من جهة بوصفها مفهوماً وبين نظم المعلومات بوصفها فلسفة متكاملة للمعلومات الأحدث كوحدة من مكوناتها.

وفي دراستنا هنا اعتمدت كمرادف لتقانة المعلومات حيث ستعتمد الباحثة تقانة المعلومات كإطار شمولي أوسع لمفهوم نظام المعلومات:

كلمة تكنولوجيا أو نظم (Technology) مشتقة أصلاً من الكلمة اليونانية *Techne* وتعني فناً أو مهارة، أما الجزء الثاني من الكلمة *logy* فهي مأخوذة من *logos* والتي تعني علماً أو دراسة وتترجم كلمة تكنولوجيا إلى العربية بالتقنية أو التقنيات بينما يراها البعض الآخر نظم أو تقنيات (أبو غنيم، 2007، 89).

وعرفت النظم (Technology) بأنها الأفعال التي يجريها الفرد على شيء معين سواء باستخدام الأدوات الميكانيكية أم بدونها بغية إحداث بعض التغيير في ذلك الشيء (Geroff, 1985, 100)

اختلف الباحثون في تحديد مفهوم نظم المعلومات فبينما يصفها البعض بكونها مرادفة لنظام المعلومات الإدارية، وينطوي دورها وفق ذلك في جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها.. في حين ذهب بعضهم إلى منحى آخر ارتبط بالمفاهيم الحديثة والمعاصرة باعتبارها المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في تقديم أو إنتاج السلع والخدمات لتحقيق إشباع كمي ونوعي لتلك السلع والخدمات (سندي، 2000، ص17).

وعلى الرغم من اهتمام الباحثين وتوجه أبحاثهم بصدد الاستثمار وتبني نظم المعلومات للحصول على خدمة فائقة وبيع منافسة فإنهم في ذات الوقت لا يقللون من شأن اعتماد مماثل للاستثمار في مجال الموارد البشرية بوصفها مكون مهم في نظم المعلومات (Noh, Filzsimmons, 99, p.307).

ويرتبط هذا التوجه في رؤية (Peter, 2001, p.17) بتقديم تصور لنظم المعلومات من خلال كونها تطوراً في مجال التعامل مع المعلومات مخترقة للحوجز المكانية والزمانية واللغوية للمنظمة يسهم في تزويد المنظمات بكل ما تحتاجه من معلومات مهما كان العمل بسيط وممتداً لكافة المستويات الإدارية، وربما ركز هذا التعريف على استخدام شبكات الاتصالات في تحقيق هذا القصور.

أما (Daft, 2000, 240) فيذهب إلى أبعد من ذلك بوصف نظم المعلومات كسلاح استراتيجي يدعم تعزيز وبناء قدرات المنظمة الاستراتيجية من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات وبما يعزز علاقة

المنظمة بالمجهزين والزبائن والمنظمات الأخرى. ويصف التعريف الذي قدمه (Turban, 1999, p.19) نظم المعلومات من خلال التركيز على مكوناتها حيث يرى أنها الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات والذي يمثل المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات والوسائط الأخرى. ويتفق معه كل من (Slack. et al. , 1998, (Harris and Handerson, 2000, 6) (p.242).

بالنظر لنظم المعلومات من خلال كونها الأدوات والتقنيات والنظم التي يمكن استخدامها للحصول على المعلومات والبيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها. ويركز (Laudon & Laudon, 2004, 14) و (الطائي، 2005 و 102) بالنظر لمفهوم نظم المعلومات من خلال التركيز على كونها المكونات المادية والبرمجيات، وتقنيات الخزن والحفظ وقواعد البيانات.. وباستثماره مفهوم (Noh, Fitzsimmons, 99, p.307) الذي اهتم بدور المورد البشري باعتباره استثماراً مكافئاً للاستثمار في نظم المعلومات بما يعزز مكون مهم آخر من مكونات النظم التي استوعبتها التعاريف الواردة أعلاه. وعلى نفس الإطار يرى (Tsai, 2000,4) أن نظم المعلومات يتمثل في الحاسبات الإلكترونية وأجهزة الاتصال الملحقة بها.

ويذهب (O'Brien, 2002, 43) إلى تحديد مفهوم نظم المعلومات بإطار أكثر شمولية حيث يتضمن تلك التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها بالنسبة للمستفيد من النظام ويتضمن الأجهزة وشبكات الاتصالات وقواعد البيانات والبرامج اللازمة.

ونظر (Hellriegel et al; 99, p.4) إليها كنظم ذاتية الاستجابة مصممة على الحاسوب تساعد المنظمات ومواردها البشرية على تجميع البيانات ومعالجتها وتخزينها ونقلها واسترجاعها، ويرى آخرون في وصف مفهوم نظم المعلومات من خلال التركيز على الجانب التقني باعتبارها مجموعة من الآلات والإجراءات والنظم والمنتجات المستخدمة لجمع البيانات وتصنيفها وتحليلها، وبثها لترجمتها أو تحويلها على معلومات (Schermerhorn et, al, 2000, p.242).

بناءً على ما تقدم يمكن إيجاز مفهوم الباحث لنظم المعلومات الإدارية الأحدث من خلال كونها مرادف لتقانة المعلومات والتي تتضمن الأجهزة والحواسيب والوسائل والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات معقدة للاتصال عن بعد وكوادر ومهارات بشرية قادرة للقيام بعملية تسهيل جمع المعلومات وتحليلها ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها، بهدف مساعدة الإدارات للقيام بمهامها بمستوى أفضل.

## 2- المعلومات Information

لا جدال في قبول حقيقة ظلت سائدة لفترة طويلة من الزمن ترجمت أن المال عصب الحياة في المنظمات ولفترة ليست بعيدة، انقلبت تلك الحقائق بفضل الثورة المعلوماتية وفي الاتصالات لتحل المعلومات بأولويتها تفوق الأموال ومباهاة المنظمات بحجوم ورؤوس أموالها وتحولت المنافسة لتشكّل المعلومات محوراً جدياً في المنافسة بامتلاكها كياناً مادياً ينعكس بما تحقّقه من مزايا وقيمة للمنظمات الخدمية منها والإنتاجية.

ووفقاً للرأي الذي تناوله (المشهداني، 2002، ص47) فإن المعلومات اشتقت من الأصل اللاتيني الذي كان يعني (تعلم المعرفة ونقلها) ليذهب (الحسنية، 1998، ص38، 39) إلى أبعد من ذلك بوصفها تمثل الحقائق والآراء والمعرفة المحسوسة في صورة مقروءة أو مسموعة، أو مرئية، أو حسية.

ويترجم (المشهداني، 2002، ص47) رأي الكاتبين (Romney & Steinhart, 2000, p.713) بوصف المعلومات بأنها ((بيانات تم تنظيمها ومعالجتها بحيث تكون ذات معنى)). ولعل التعريف الشائع للمعلومات المثبت وفق رؤية (غراب وحجازي) أنها بيانات تم معالجتها بطريقة أو بأخرى.

وهذا يدعو إلى التمييز أن مجرد معالجة البيانات لا يحولها إلى معلومات لأن معيار التفرقة يقوم على مدى المنفعة التي تحقّقها المعلومات للإدارة.

ويصف (الزعبي، 2004، ص91) المعلومات بكونها مجموعة البيانات وضعت في صيغة مفيدة ومرت إلى طرف مستقبل لها فيقوم باستعمالها كإضافة معرفية أو قرار، أو القيام بحدث ما بناء عليها.

### 2-1-4 طبيعة البيانات المحاسبية ومصادرها وأنواعها:

يجب أن يكون كل نظام ديناميكي قادراً على استقبال واحد أو أكثر من عناصر المدخلات، وتوريد واحد أو أكثر من عناصر المخرجات، فالمنشأة بعدها نظاماً ديناميكياً تستقبل من البيئة المحيطة بها، بصفة مستمرة، مدخلات أولية في شكل موارد اقتصادية، منها: القوى البشرية، والمواد الأولية، والآلات، والأموال، والبيانات.

وتعدّ البيانات المدخلات الأساسية لنظام المعلومات. وهي "مجموعة من الحقائق أو المشاهدات أو القياسات تكون على صورة أرقام أو حروف أو رموز أو أشكال خاصة، وتصف فكرة أو موضوعاً، أو حدثاً، أو هدفاً، أو أية حقائق أخرى. ومن ثمّ تعدّ البيانات مجموعة من الحقائق غير المرتبة أو غير المعدة للاستخدام... ويمكن النظر إليها على إنها المادة الخام التي يتم تشغيلها للحصول على شكل مفيد واسع للاستخدام" (خشبة، 1987:47).

والبيانات المحاسبية هي تلك البيانات التي تصف أحداثاً اقتصادية معبراً عنها بشكل نقدي، وتؤدي إلى تغير في قيم الموجودات، أو المطلوبات، أو حقوق الملكية، أو الإيرادات، أو استخدامات المنظمة مجتمعة أو فرادى. وقد تنشأ هذه الأحداث داخل المنشأة أو خارجها، من خلال علاقة المنشأة التبادلية مع البيئة المحيطة بها. وعادة ما يتم حصر البيانات المحاسبية من العمليات الداخلية والخارجية، وإدخالها للمعالجة باستخدام وسيلة مدخلات مهمة ألا وهي المستندات والوثائق التي تعد الأساس في عملية التسجيل المحاسبي، والدليل على حدوث العمليات الاقتصادية، والمادة الخام التي تقوم بتزويد النظام المحاسبي بالبيانات التي تدخل في عملية المعالجة، والمدخل في تصميم عمليات الرقابة الداخلية، وتحديد مسار المراجعة من أجل اكتشاف الأخطاء، ومنع حالات الغش والتلاعب، كما إنها الدليل الموضوعي على صدق المعلومات الواردة في القوائم المالية، لذا لا بد أن تتوفر فيها مجموعة من المواصفات، كان تكون مطبوعة، وذات أرقام مسلسلية، ومحدداً فيها المحتويات بشكل واضح، وتظهر فيها خانات لتوقيع الأشخاص المسؤولين، وغير ذلك من الأمور التي من شأنها أن تساعد في إتمام الرقابة الداخلية على عمليات المنشأة.

من ذلك يتبين لنا أنّ البيانات هي نقطة البدء في أي نظام للمعلومات، ولكي يتم الحصول على معلومات جيدة لا بد أن تتوفر في البيانات التي يتم جمعها مجموعة خصائص، منها: (خشبة، 1987:48)

- الدقة والخلو من الأخطاء.
  - التمثيل لواقع الأشياء بحيث تعبر عن حقيقة الأمور.
  - الشمول من غير تفصيل زائد، ومن غير إيجاز يضيع معناها.
  - الاتساق فيما بينها من دون تعارض أو تناقض.
  - أن تكون مناسبة زمنياً للاستخدام.
- وقد يتم الحصول على البيانات من مصادر داخلية، تلك المصادر التي تتكون من أشخاص أو إدارات داخل المنشأة، مثل المشرفين ورؤساء الأقسام، والمديرين بمختلف مستوياتهم. ويتم تجميع البيانات الداخلية على أساس رسمي، طبقاً للأحداث التي وقعت بالفعل، أو على أساس غير رسمي من خلال اتصالات عارضة غير نظامية ومناقشات غير رسمية. والبيانات المجمعّة داخلياً ترتبط بصفة عامة بأعمال المنشأة، والأنشطة المرتبطة بهذه الأعمال. أو قد يتم الحصول عليها من مصادر خارجية، إذ يعدّ الزبائن، والموردون، والمنافسون، والنشريات المهنية، والاتحادات الصناعية، والنقابات العمالية، والهيئات الحكومية (كالجهاز المركزي للإحصاء) من أهم هذه المصادر.

ويمكن تقسيم البيانات التي يعالجها نظام المعلومات المحاسبي بحسب تكراريتها ومصادرها على أربعة أنواع وهي: (حسين، 1997:50).

1- البيانات التي تتجمع بصورة روتينية من العمليات الخارجية اليومية العادية مع الأفراد والهيئات والوحدات الأخرى خارج الوحدة الاقتصادية. وهي غالباً ما تتعلق بعمليات البيع والشراء والمدفوعات والمتحصلات النقدية وما إلى ذلك.

2- البيانات الخاصة التي تتجمع بصورة غير روتينية من مصادر خارجية، مثل الهيئات التجارية والجهات الرسمية والحكومية، مثل أية تعليمات جديدة لهيئة الضرائب، أو أية تغيرات في الأسعار، والمؤشرات القطاعية، وما إلى ذلك.

3- البيانات العادية التي تتجمع بصورة روتينية من العمليات داخل الوحدة الاقتصادية نتيجة للمعاملات بين الأقسام الداخلية ومراكز المسؤولية بعضها مع بعض مثل بيانات التكاليف الصناعية في المراحل الإنتاجية المختلفة، وحركة الوارد، والمنصرف من المخزون، والأجور والمرتببات وما إلى ذلك.

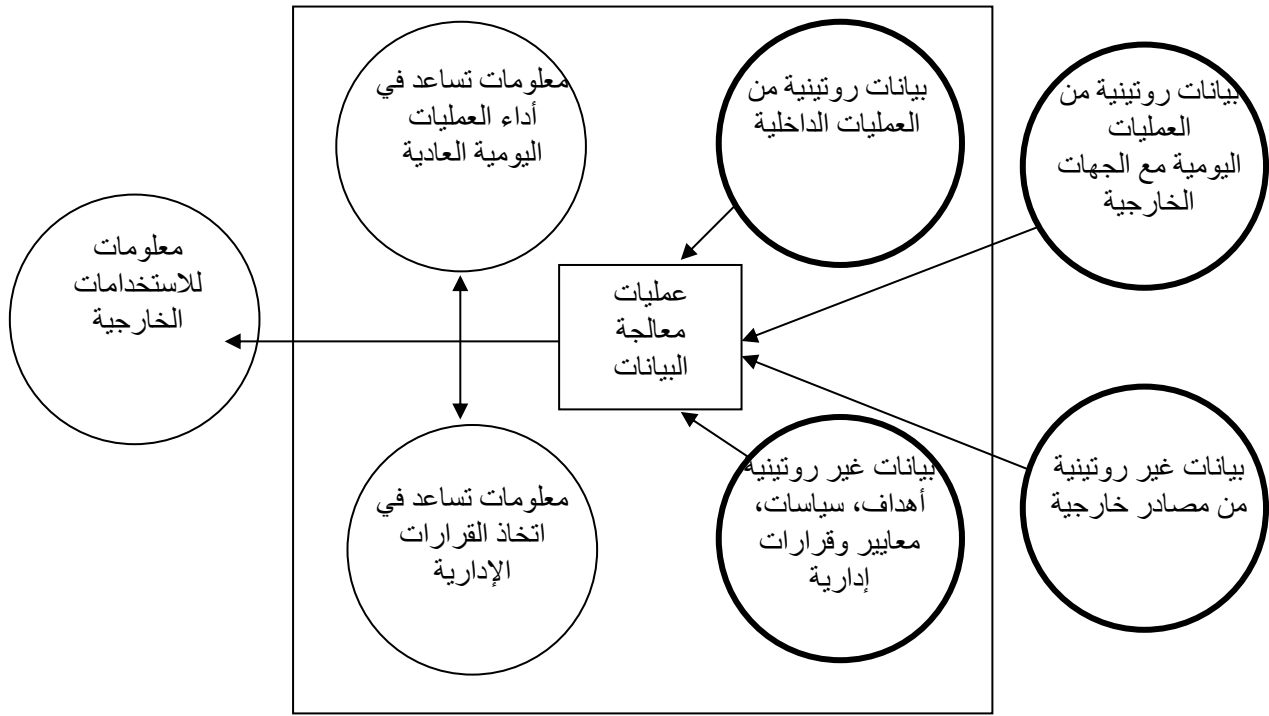
4- البيانات الخاصة التي تتجمع بصورة غير روتينية من القرارات الإدارية الداخلية، مثل وضع سياسات جديدة، أو تغير المعايير المستخدمة في الأداء، أو أهداف مطلوب تحقيقها، أو ما إلى ذلك.

والشكل (2) يوضح هذه الأنواع، وما يجب أن تمر به لتخرج في هيئة معلومات مفيدة\*، وما نود أن ننوه به هو أن طريقة معالجة هذه البيانات (الأحداث) داخل النظام المحاسبي تنحصر في الفئتين الآتيتين:

- أحداث يمكن تحديدها وتمييزها ومعطاة بصيغة يمكن معالجتها، ومقبولة للمعالجة في واحد أو أكثر من النظم المحاسبية في المنشأة، وتعرف هذه الأحداث بالمعاملات أو الصفقات (Transaction) أي أن هذه الأحداث تتم معالجتها على وفق نظرية القيد المزدوج، ومن ثم فإنها ستعكس في الكشوفات المالية للمنشأة.

- أحداث لا تتوافر فيها الشروط اللازمة للمعالجة كمعاملات، لذا يتم معالجتها ضمن قواعد البيانات، مثل تغير عنوان المجهز.

\* سيتم تناول عمليات معالجة البيانات في المبحث الثاني، والمعلومات في المبحث الذي يليه.



رسم توضيحي 2: أنواع البيانات التي يعالجها نظام المعلومات المحاسبي

المصدر: (بتصرف عن: حسين، 1997: 49)

## 2-1-5 نشأة وتطور نظم المعلومات:

يمكن للمتتبع لمسار تطور (IT) أن يرجح بداياتها إلى بداية التاريخ الإنساني عندما بدأ الإنسان مهتماً بتسجيل أفكاره على الوسائل والأدوات البدائية كأوراق البردي والطين، وقد بدأ اختراع الكتابة في العصر القديم بمثابة بداية لعصر نظم المعلومات والتي تطورت فيما بعد من الطباعة المحتواة في قوالب نحو الطباعة المتحركة ومن ثم قفزت إلى التسجيل الإلكتروني (أبو غنيم، 2007، 93).

ويترجم (المشهداني، 2002، 57) مراحل التطور في النظم المعلوماتية إلى أربع مراحل زمنية هي:

### أولاً: الثورة الصناعية (1733-1878):

- تطور الآلة البخارية عام (1765) من قبل James Watt.
- اختراع التلغراف عام (1837) من قبل صموئيل (Samuel).
- اختراع التلفون عام (1876) من قبل (Alexander Graham).

### ثانياً: عصر الكهرباء (1879-1946):

1. اختراع المصباح الكهربائي من قبل (Thomas Edison & Joseph Swan).

2. أول مرة عام (1885) تم تطوير سير السيارة بالبنزين من قبل (Karl Benz).
3. اختراع التلغراف اللاسلكي عام (1895) من قبل Marconi's.
4. اختراع الطائرة عام 1903 من قبل Orville & Wilbur Wright.
5. اختراع الحاسوب عام 1930 من قبل (Vannevar Bush).

### ثالثاً: العصر الإلكتروني (1947-1972):

1. تم تطوير الترانزستور عام (1947) من قبل (Bell Laboratories).
2. اعتماد ال (FORTRAN) عام (1956) لغة الحاسبة الأولى.
3. إطلاق القمر الصناعي الأول في مجال الاتصالات التجارية Telstar عام 1962.
4. اختراع أولى الحاسبات باستخدام الدوائر الكهربائية من قبل شركة (Burroughs).
5. إنتاج أجهزة الفيديو المنزلية عام 1972.

لقد شهدت المرحلة الثانية من الثورة الصناعية بعد الحرب العالمية الثانية على اكتشافات ارتقت لتحقيق التقدم الثقافي وكان من أهم تلك الاكتشافات التي حققت تطوراً كبيراً في مجال المعلومات والكمبيوتر والنظم الهندسية الوراثية.

### رابعاً: عصر المعلومات (1973-1998):

1. شهد عام (1973) قدرة أكبر على وضع (10.000) وحدة على شريحة حاسوبية تبلغ 1 سم<sup>2</sup>.
2. تم اختراع الفاكس الدولي عام 1974.
3. استخدم أول حاسوب شخصي ملون من نوع (Apple) عام 1977.
4. تم اعتماد نظام تشغيل الأقراص القياسية في الحاسبات الشخصية لشركة IBM عام 1981.
5. تم إنتاج CD-Rom (السي دي - روم) من قبل شركة (Sony & Philips) عام 1984.
6. تطوير الشبكة العالمية الانتشار (الإنترنت) عام 1990.
7. إنتاج شركة مايكروسوفت Windows 95- Windows 98 عام 1995-1998 وإنتاج العديد من أنظمة التشغيل في معظم أجهزة الحاسوب الشخصي.

وطرحت العديد من المصادر مسار التطور في نظم المعلومات عبر مراحل تاريخية كانت بدايتها 3000 سنة قبل الميلاد عندما اعتمد المحاسب الحجري (abacus) في العراق وبالتحديد في بابل. (المشهداني، 2002، 56).

## 2-1-6 أهمية نظم المعلومات ومكوناتها:

مما لا يقبل الشك أن تحتل نظم المعلومات كل تلك الأهمية التي روجت لها كتابات الباحثين والمهتمين من المستفيدين ولعل تلك الأهمية مشتقة أصلاً من أهمية المعلومات ذاتها ودورها الذي بدأ يتنامى كلما زاد الغموض واللاتأكد البيئي وهما صفتا بيئتنا التي نعيشها مما يؤثر على فاعلية قرارات المنظمات المصرفية.

ومن جهة أخرى فإن توافر المعلومات وتدققها بشكل كبير ومكثف من دون وجود طريقة أو آلية تساعد في إدارتها وتنظيمها، وتصنيفها بشكل يسهل عملية الاستفادة منها، فإنه سوف يؤدي إلى إرباك المنظمة (الدليمي، 2006، 34).

ويرجح (Turban et al, 1999, 5) أن تتحقق الأهمية لنظم المعلومات من خلال كونها محفز رئيسي لمعظم نشاطات الأعمال من منظمات وخاصة المصرفية منها وذلك يعود للإمكانيات والقدرات المتمثلة في:

- قدرتها على التعامل بحسابات رقمية كبيرة وسريعة.
- قدرتها في تحقيق إمكانات خزن كبيرة للمعلومات في أمكنة صغيرة وسهولة الوصول إليها.
- تسهم في زيادة فاعلية وكفاءة الأشخاص العاملين في مجاميع سواء في موقع واحد أو في عدة مواقع.
- تشغيل عمليات الأعمال شبه الآلية والمهام المنجزة يدوياً بشكل آلي.
- تسهم في تقديم المعلومات ذات دلالة واضحة عن تفوق واستفزاز للإمكانيات البشرية.
- تحويل عمليات تشغيل الأعمال شبه اليدوية والمهام المنجزة يدوياً بشكل آلي. (الخفاجي، 2010، 32).

وتأتي أهمية نظم المعلومات والاتصالات نتيجة التطورات التي تحدث في العالم والتي تتسم أغلبها بالاعتماد على نظم المعلومات أو قدرتها على الارتباط بهذه الإدارة التي من المتوقع أن تصبح اللغة المشتركة بين القطاعات الصناعية والخدمية والاجتماعية والحكومية، وقد حلت نظم المعلومات اليوم



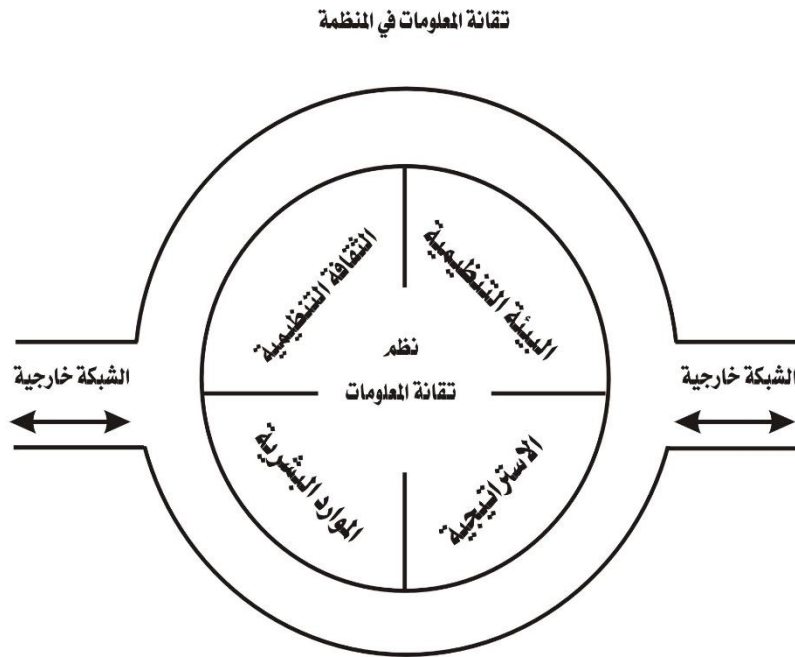
محل الإنسان في كثير من القطاعات وحلت محل الكثير من المدراء في البنوك وأثبتت مهارتها في إدارة الآلات والإنتاج بمستويات عالية الجودة (زحلان وآخرون، 2000، 84).

لقد تمت الاستفادة من نظم المعلومات والاتصالات في أواخر القرن العشرين من خلال تطوير عدد كبير من البرمجيات والتطبيقات في مجال الإحصاء والإدارة والمحاسبة وشملت مجالات متعددة كالخطيط والإنتاج والتصاميم مما أسهم بشكل ملحوظ في تحسين أداء المنظمات وذلك عبر توفير طرائق جديدة للتعامل والتفاعل الإلكتروني (السلمي، الدباغ، 2001، 362).

ومما لا شك فيه أن نظم المعلومات والاتصالات الإلكترونية قد أتاحت كل ما تحتاجه المنظمات من معلومات عبر الحدود سواء كانت هذه الحدود داخل الدائرة الموحدة أو خارجها وبالسرعة والكلفة والدقة، علاوة على تعزيز نظم المعلومات لقدرة المنظمة الاستراتيجية، إضافة إلى تحقيق العديد من الفوائد (الطعامنة والعلوش، 2004، 78). والتي يوجزها (الغزاوي، يحيى، 2008، 244) إلى فوائد ملموسة وغير ملموسة وفي باب الفوائد الملموسة يؤشر (الغزاوي ويحيى) أن نظم المعلومات أسهمت في:

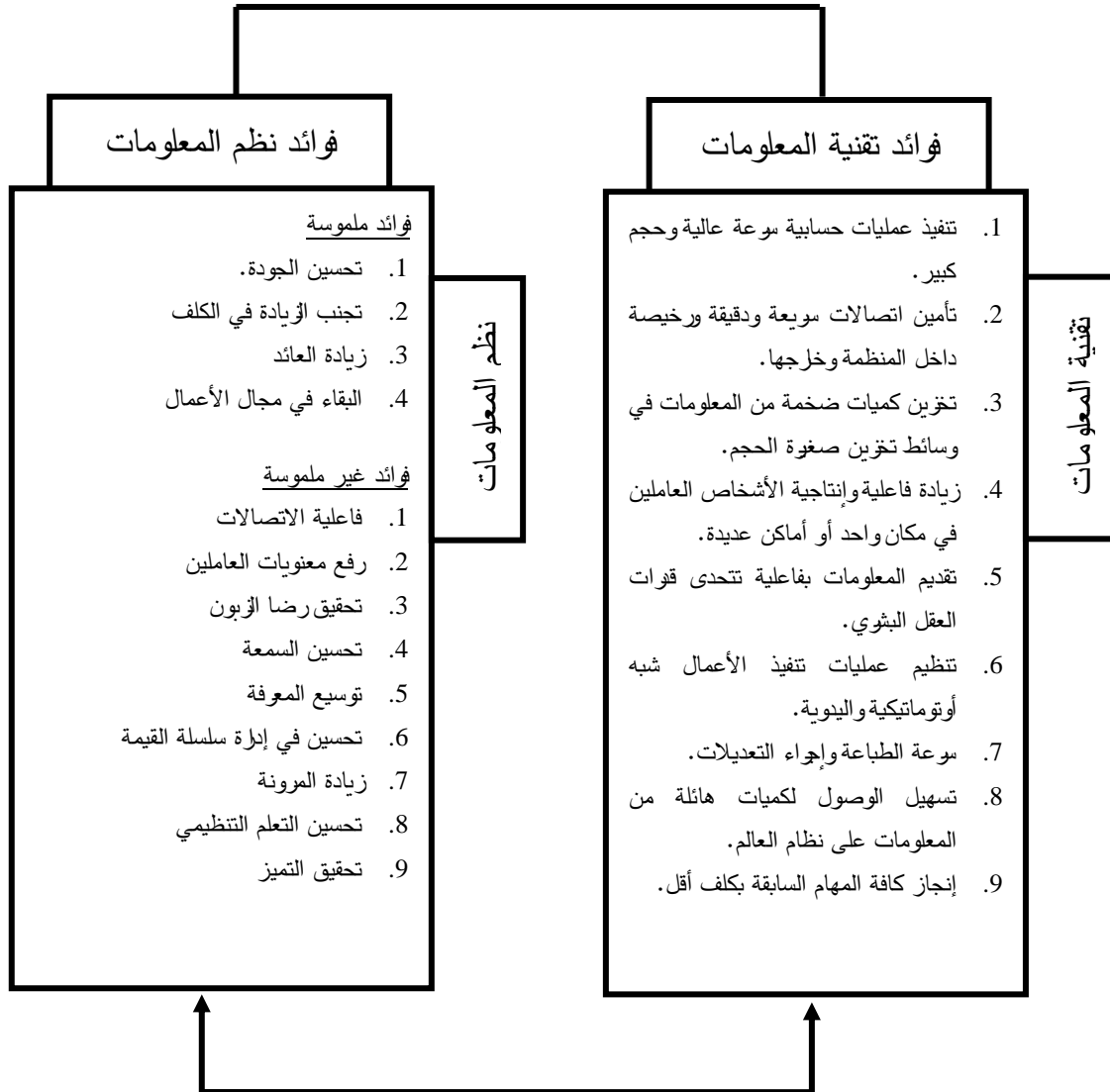
- زيادة المخرجات من خلال زيادة طاقة العمل.
- تقليل الحاجة إلى المقابلات من خلال استخدام المؤتمرات البعيدة والبريد الإلكتروني.
- تقليل كلف وعدد الاتصالات الهاتفية نتيجة لاستخدام نظام البريد الإلكتروني في الاتصالات الداخلية.
- تقليص الأيدي العاملة نتيجة لاستخدام النظم الآلية أو حذف بعض الإجراءات.
- تقليل وسائط نقل المعلومات كتحويل المعلومات من شكل لآخر.
- أما الفوائد غير الملموسة فيضيف (الغزاوي، يحيى، 2008، 245) إلى:
- توفير الوقت والعمالة والرقابة الأفضل على الأعمال.
- رفع مستوى أداء الخدمات ثم زيادة درجة رضا الزبون.
- ويوجز (16، 1996، Millr و جيرري 2002، 215) أهمية تقنية المعلومات من خلال:
- تعزيز قدرة المنظمة على اتخاذ القرارات.
- توفير دعم أكبر للإدارات لتوخي المخاطر من خلال تسهيل إدراك العديد من المخاطر المحتملة وهذا الدعم المعلوماتي يمكن أن يشكل ميزة تنافسية تدعم نقاط القوة.

- تسهم نظم المعلومات في توفير معلومات دقيقة ويعزز بذلك من قدرة الإدارة في تنفيذ ومتابعة القرارات.
  - تدعم نظم المعلومات سرعة التكيف مع البيئة من خلال سرعة توفر المعلومات وتحليلها.
  - تسهم نظم المعلومات في تحقيق هدف إداري مهم هو تحقيق التكامل بين الوحدات والأقسام وذلك من خلال ربط الأقسام بشبكة اتصالات طرفية محلية وعالمية (Daft, 2000,246).
- تشكل ثقافة ونظم المعلومات حسب رؤية هذا النموذج بأنها محور متكامل وموافق للعناصر الأساسية في منظمات الأعمال حيث يصف النموذج أن نظم المعلومات بمثابة القلب النابض وكما يعكسه الشكل رقم (3)



رسم توضيحي 3: نموذج آل ياسين

المصدر: (الدليمي، 2006، 5)



رسم توضيحي 4: مزايا وفوائد تقنية المعلومات قاعدة لتفعيل مزايا وفوائد نظم المعلومات

المصدر: (الدليمي، 2006، 5)

مما سبق يمكن إيجاز أهمية تلك المزايا التي تتحقق بفضل نظم المعلومات من خلال التقنية ذاتها لارتباط ذلك بالأثر التراكمي والميزة التداؤبية التي يمكن من خلالها تحقيق مفهوم واسع من المزايا لنظام المعلومات بصورة أشمل لعموم المنظمة.

## 7-1-2 مكونات نظم المعلومات Components Information Technology

في الوقت الذي تباينت فيه وجهات نظر الباحثين في وصف مكونات (I T) وفقاً لتبايناتهم الفكرية وجذورهم التخصصية، اتفقت أحياناً تلك الآراء في وصف المكونات وفقاً لتوجه معين، فهناك من يرى أن مكونات أو عناصر (I T) تتمثل ب:

1. الأجهزة والمعدات
2. البرمجيات
3. الموارد البشرية (كالمبرمجين والمصممين ومحلي النظم) (Stair, 2003, 14).

ويرى آخرون أن مكونات (I T) تتضمن 3 عناصر هي:

- أ. الحاسوب.
2. الاتصالات.
3. الموارد البشرية. (Senn, 1988, 14)

وأجمع الباحثين (الحسنية، 1988 و 338) و(السالمي، والدباغ 2000، 101) و (Turban & et al, 2003, 59) و (سلمان، 2004، 67) نقلاً عن (التميمي، 2007، ص47)

إن مكونات (I T) تتمثل بـ: (رأس المال الفكري، والمكونات المادية، والبرمجيات، وقواعد البيانات والأفراد وشبكات الاتصال، ونظم المعلومات)، ويشكل هذا المفهوم اتساعاً ملحوظاً وشاملاً لمكونات (I T) قياساً بما طرحه الآخرون.

ولكن هناك اختلاف (O'brien, 2002, 433) في وصف مكونات (I T) من خلال الآتي:

1. قاعدة البيانات.
2. مصادر المعلومات.
3. التطبيقات.
4. الإدارة للنظم.

ويقدم آخرون تصنيفاً لمكونات ((I T) أقرب من المدخل التنظيمي باعتبار المكونات الرئيسية لنظم المعلومات مؤلفة من (مدخلات، مخرجات، عمليات تخزين ومعالجة، واتصالات). (اللوزي، 2000، 40).

وحاول (أبو غنيم، 2007، 106) جمع تلك التباينات الواردة في آراء (اللوزي، 2000) نقلاً عن (العزاوي، يحيى، 2008) في توحيد فكرة مكونات (I T) بكونها ممثلة بأربعة مكونات هي:

2. الأجهزة والمعدات.

2. البرمجيات.

3. الموارد البشرية.

4. التطبيقات.

ويصفها (Stair, 2003,10) بالبنية التحتية لنظم المعلومات باعتبارها مجموعة متداخلة مع (IS) نظم المعلومات.

وحسب وجهة نظر الباحث فإنه يقترب من تصنيف (Laudon & Laudon, 2003,176) في حسم مكونات نظم المعلومات بخمس مكونات على وفق الآتي:

1. المكونات المادية.

2. البرمجيات.

3. المهارات البشرية.

4. شبكات الاتصال.

5. قواعد البيانات.

وسيتم تناولها بشيء من التفصيل وذلك لاعتمادها من قبل الباحث في وصف المفهوم الإجرائي لنظم المعلومات:

### 1. المكونات المادية (Hardware):

وتشمل جميع المكونات والمعدات المستخدمة لإدخال البيانات والمعلومات وتخزينها ونقلها واسترجاعها واستقبالها وبثها عند الطلب لأي مستفيد، وتعد الحواسيب بأنواعها أكثر المكونات شيوعاً كالحواسيب المايكروية المعروفة و (PC) الحواسيب الشخصية، والحواسيب متوسطة المدى المستخدمة على مستوى أقسام المنظمات، أو الشُعَب المصرفية، والحواسيب فائقة القدرة وهي أكثر الحواسيب قوة والمصممة لحل إشكالات المسائل المعقدة التي تتطلب حسابات طويلة وتستطيع أداء ملايين من العمليات في الثانية ويستخدمها الباحثون والعلماء في العمليات المعقدة كالتنبؤات بأحوال الطقس ورسومات فائقة الدقة، وعموماً فإن المعدات أو المكونات المادية تشمل الشاشات، الطابعات والمكونات الداخلية ووسائط

التخزين كأقراص (Flash Ram, Floppy Disc, CD) ولوحة المفاتيح، الكاميرات وأجهزة الإخراج كالمطابعات وشاشات العرض (Senn, 1998, 14) و(التميمي، 2007، ص47).

## 2. البرمجيات (Software)

هي تعليمات مرمزية يصنعها المبرمجون أو المستخدمون لإخبار نظام الحاسوب ماذا يعمل (Alter, 2002, 350). وتصنف إلى نوعين:

### 1- برامج النظم (System Software):

وهي التي تشغل الحاسوب وتجعله قادراً على تنفيذ العمليات، وتنجز الأعمال غير المرئية مثل عمليات ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة والتي تجعل التطبيقات ممكنة التطبيق.

### 2- برمجيات التطبيقات (Application Software):

وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة، وهي برامج تطبيقية تحدد المهام التي على الحاسوب عملها وتوضح العملية من وجهة نظر المستخدم، مثل برامج الأجور، والمحاسبية، وتساعد هذه البرمجيات على تسهيل التعامل مع إمكانات نظم المعلومات الأخرى من أجل تحقيق أهداف المنظمة في تهيئة المعلومات وتبسيط الإجراءات والتي يمكن إعدادها من خلال العاملين في هندسة الحاسبات (المبرمجين) أو الحصول عليها جاهزة عن طريق شرائها من الأسواق.

ويشير (O'brien, 2002, 96) إلى أن أنواع البرمجيات المستخدمة تعتمد على نوع الحاسوب والشبكة المستخدمة وعلى نوع المهام الخاصة التي يحاول إنجازها المستخدم النهائي.

وتمثل البرمجيات استثمار رئيسي للمنظمة لكونها استثمارات متعددة القيمة للمنظمة تسهم بتأثيراتها التراكمية وتستمر لفترات طويلة. ومن أبرز أنواع البرمجيات الشائعة هي برامج (DSS) أنظمة دعم القرار، والأنظمة الخبيرة.

## 3- الاتصالات والشبكات (Communications & Networks)

هي مجموعة حاسبات ترتبط مع بعضها البعض بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل المعلومات فيما بينهم وتمثل مكاناً بارزاً في تقنيات الإدارة الحديثة فهي تسهم وتدعم صانعي القرارات من خلال:

أ. كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل البيانات والمعلومات.

ب. المشاركة في البرمجيات والمعلومات وقواعد البيانات.

ويصفها (Landon & Laudon, 2004, 25) بأنها التركيبية التي تشمل التسهيلات للتقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة.

ويبين (Boddy, et al, 2004, 25) بأنها مجموعة من الحاسبات المتصلة والمرتبطة مع بعضها لنقل البيانات وأن بعض هذه الشبكات محلية (Local Area Networks) (LANS).

أما (Stair & Reynolds, 2003, 17) فعبر عن الشبكة بأنها عبارة عن ربط الكمبيوتر ومعدات الكمبيوتر في المنظمة لضمانة الاتصالات الإلكترونية.

ومن أهم أدوات التقنيات المعلومات التي تمثل العمود الفقري للشبكات هي:

### 1. شبكة الإنترنت (Internet)

هو ربط لعدد كبير جداً من الحاسبات حول العالم والذي شمل على تطورات هائلة تمثلت بالشبكة العنكبوتية العالمية (World wide web).

وتعد شبكة الإنترنت أضخم تطبيق لنظم المعلومات والاتصالات وهي من التقنيات التي أحدثت ثورة في أسلوب التعامل بين المهتمين وأمور الحاسبة والعاملين في قطاع العلوم الأخرى. ووصفت بأنها الطريق السريع للمعلومات والتي تحققت من خلال ربط نظم الحاسوب والاتصالات إذ أصبحت الاتصالات عملية استراتيجية كما أنها تشكل قوة محورية تدفع بقيادة المنظمات للتفكير باحتمالات المستقبل (Seen, 1998, 10).

وعموماً يمكن وصف شبكة الإنترنت بكونها عالمية تربط شبكات حواسيب آلية متعددة وعلى وفق بروتوكول عالمي تنظمها مجموعة قوانين تحكم عملية الاتصالات.

### 2. شبكة الإنترنت (Local Area Network)

وهي شبكة المنظمة الخاصة بها وتسمى بشبكة الاتصال الداخلي وتستخدم لتنفيذ الأنشطة والعمليات الداخلية في المنظمة.

### 3. شبكة الإستراتيات:

تعد هذه الشبكة نتاج لتوحد كل من شبكة الإنترنت والإنترنت لتحديد نمطاً جديداً لعلاقة المنظمة بعملائها وشركائها (التميمي، 2007، 49).

وهي شبكة عمل لقواعد الإنترنت، تشترط اتصال المتصفح ليس فقط ضمن المنظمة ولكن مع أطراف ثالثة أيضاً مثل (البائعين، العملاء، المشتركين) وهي نظام ثانوي من أجهزة الحاسوب توفر اتصالاً عن طريق الإنترنت (Griffin, 2000, 378).

#### 4. البريد الإلكتروني (Electronic Mail)

وهو نظام لنقل الرسائل عبر طرق إلكترونية (Certo, 2000, 493).

#### 4. قواعد البيانات (Data Bases)

وهي المخزن أو المستودع لمجموعة البيانات والملفات التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل التفاصيل الخاصة بنشاطاتها السابقة والحالية وتنظم على شكل ملفات وتحفظ في أوعية حاسوبية مغلقة بشكل مستقل عن البرامج التي تقوم بتشغيل واستخدام هذه البيانات. ويمكن الرجوع لهذه الملفات لإمكانيات الإضافة والتحديث وتعديل قاعدة البيانات باستمرار لمواكبة التطورات (الحسنية 998، 57)، (Benito, 2007, p.201).

ويشير (Alter, 2002, 137) بأنها تركيبة مهيكلية من البيانات المخزونة إلكترونياً يتم السيطرة والوصول إليها من خلال الحواسيب بالاعتماد على علاقات معروفة سابقاً وتحتوي قاعدة البيانات على خمسة أنواع هي: النص، الصوت، الصورة، فيديو، فقرات البيانات.

وأشار (Turban, et al, 2003, 742) إلى أربعة أنواع من قواعد البيانات هي:

1. قاعدة البيانات المتعددة الأبعاد Multidimensional Data base
2. قاعدة البيانات الاستنتاجية Deductive Data Base
3. قاعدة البيانات الموجهة للكائنات Object oriented Data Base
4. قاعدة البيانات المتعددة الوسائط Multimedia Data Base

#### 5. الموارد البشرية (Human Resources)

وتتمثل بأنواع القوى العاملة في نظم المعلومات بدءاً من المدراء، العاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها، مصممي البرامج، المحللين، ومشغلي الأجهزة والمعدات وانتهاءً بكوادر الصيانة، ما يتعلق منها بصيانة البرامج أو بصيانة الأجهزة. وعموماً فإن المورد البشري يضم صنفين:



### أ. المستخدمون النهائيون (End Users)

وهم الأفراد الذين يستخدمون أنظمة المعلومات وهم محاسبون ورجال البيع والمهندسون والزملاء والمديرون.

### ب. متخصصو نظام المعلومات (Information Systems Specialists)

وهم الأفراد المهنيون الذين يطورون ويشغلون أنظمة المعلومات كالمحللين والمطورين. وأشار (Laudon & Laudon, 2004, 321) إلى نوع آخر هو:

### ج. عمال المعرفة (Knowledge worker)

وهم العاملين في حقل الحاسوب في المنظمات ويشكلون الأغلبية من العاملين في هذا الحقل ويعتمد هؤلاء على أنظمة المكتب ويحتاجون أنظمة عمل متخصصة وينصب عملهم بالدرجة الأولى على خلق المعلومات ومعرفة جديدة.

وتعقيباً على ما تقدم حاول الباحث تلخيص وجهة نظرها والمنفعة مع آراء أغلب الباحثين في هذا المجال (Burca, Brannick, 2006, p.1240) أن الاستثمار التكنولوجي للمنظمات المعاصرة اليوم وخصوصاً في مجال نظم المعلومات لم يعد مجرد من التلاقي والتفاعل مع أوجه الاستثمار الأخرى خصوصاً في مجال المورد البشري، فأهمية رأس المال الفكري باتت متجذرة مع الاستثمار في مجال نظم المعلومات إذ دون كوادر بشرية مؤهلة ومدربة وذات خبرات تبقى تلك المكونات المادية مجرد عملية عشوائية صماء وقد لاحظت الباحثة هذا التفاوت في البنية التحتية للنظم المعلوماتية خصوصاً في مجال المورد البشري في عينة المصارف المبحوثة والتي أضافت لبعض المصارف مؤشرات مرئية ومحسوسة بشكل مباشر لمستخدمي النظم في إنجاز المعاملات المصرفية اليومية.

### 2-1-8 عمليات معالجة البيانات المحاسبية وتحويلها إلى معلومات:

لكل نظام واجباته الخاصة به، التي لا بد أن ينفذها كي يحقق الهدف الذي أنشئ من أجله، وعملية التنفيذ هذه تتم من خلال مجموعة من عمليات التشغيل والإجراءات التي يطلق عليها في بعض الأحيان "التحويل" أو "تشغيل البيانات" وفيما يخص نظم المعلومات فإنها تتمثل في العمليات الخاصة بتحويل البيانات إلى معلومات (الدهراوي وكامل، 1998:48) وتتم عملية المعالجة هذه إما بهدف حل مشكلة، أو مقابلة احتياج خاص يستلزم توفير معلومات. وانسجماً مع هدف البحث وفرضياته سيتم توضيح عنصر المعالجة في فقرتين أساسيتين هما:

### أولاً: عمليات التشغيل:

"وتختلف هذه العمليات باختلاف نظام المعلومات، سواء أكانَ يدوياً، أم آلياً، أم إلكترونياً... كما يجب ملاحظة انه لا يشترط بالضرورة أن تمر البيانات على كل هذه العمليات حتى تصبح معلومات مفيدة، كما لا يشترط بالضرورة أيضاً أن يتم القيام بهذه العمليات وفقاً لتتابع معين، أو أن يشمل كل تشغيل للبيانات نفس المجموعة من العمليات" (حسين، 1997:32). وقد اختلف الكتاب في تحديد هذه العمليات وترتيبها، إلا أن الباحث تعتقد بأن الترتيب الآتي هو الأفضل:

- 1- التسلم (التجميع): وفيها يتم تسلم المدخلات (البيانات الخاصة بالأحداث والعمليات والقرارات) من مصادرها الأولية (سواء من خارج الوحدة الاقتصادية أم من داخلها) وجلبها إلى النظام تمهيداً لمعالجتها.
- 2- الكتابة أو التدوين: وتعني تسجيل البيانات المتعلقة بحدث معين في نموذج معين (مثل قائمة البيع، أو أوامر الشراء، وما إلى ذلك)، أو في وسائط إلكترونية في حالة استخدام الحاسوب في العمل المحاسبي، حيث يتم إدخال البيانات إلى نظام التشغيل مباشرةً من غير الحاجة إلى وسيلة تسجيل، وذلك باستخدام لوحة المفاتيح.
- 3- التبويب والترميز (التصنيف): ويعني وضع عناصر البيانات في تصنيفات معينة بالشكل الذي تسهل فيه معالجتها خلال النظام، ومن ثم عرضها للاستخدامات المختلفة، مثل تبويب المصروفات والإيرادات وفقاً لدليل النظام المحاسبي، وتصنيف المبيعات بحسب الزبائن أو المناطق الجغرافية، أو تصنيف الزبائن بحسب حجم التعامل، الخ.
- 4- الحساب: ويشمل العمليات الحسابية التي تجرى على البيانات، مثل الجمع والطرح والضرب والقسمة وغيرها.
- 5- التسجيل: وتعني تسجيل البيانات (الأحداث الاقتصادية، بوصفها أحداثاً مالية) في شكل قيود يومية من واقع المستندات الأصلية، وطبقاً لتسلسلها التاريخي، على وفق أساس معين، وذلك لتأمين سجلات منتظمة ودائمة للعمليات، ويؤثر حجم المنظمة وتعدد العمليات التي تقوم بها وعوامل أخرى في عدد دفاتر اليومية المستخدمة ونوعها.
- 6- الترحيل: أي "ترحيل البيانات المسجلة في السجلات الأساسية (دفاتر اليومية) إلى سجلات أخرى (دفتر الأستاذ) لتأمين عرضها بشكل نوعي تراكمي. إذ أن عملية الترحيل تسهل تتبع مصدر البيانات، كما تتوقف قدرة النظام المحاسبي على تقديم المعلومات، على فاعلية هذه العملية.
- 7- التلخيص: ويقصد بها "تجميع وتركيز البيانات التفصيلية، بغرض تأكيد نقاط أساسية أو اتجاهات معينة في صورة مجاميع أو نتائج، أو انتقاء البيانات الهامة في ضمن كم هائل من البيانات"

(حسين، 1997:34)، أو أنها تجميع عناصر البيانات أو تلخيص الحسابات في شكل موازين أو كشوفات أو ملخصات، ك( ميزان المراجعة، وكشف الأرباح والخسائر، والميزانية العمومية).

8- التخزين: وتعني خزن (حفظ) البيانات في قواعد البيانات تمهيداً لاستخدامها في الوقت المناسب، أو لإجراء بعض العمليات عليها مستقبلاً. وتتم عملية الخزن هذه باستخدام وسيلة خزن معينة تختلف باختلاف نوع نظام المعلومات، وتحتل عملية التخزين بالنسبة لنظم المعلومات مكانة الذاكرة بالنسبة للإنسان، لذا فإنها تعد عملية رئيسية، لقيامها بحفظ بيانات تمثل تاريخاً بالنسبة للنظام الأساسي بشكل عام (كالشركة مثلاً) وتغطي جوانبه كافة. ومن الضروري أن تتم عملية الخزن بطريقة منظمة ومدروسة، بحيث يسهل استرجاع البيانات عند الحاجة إليها. كما لا بد عند اتخاذ قرار الخزن إجراء مقارنة بين تكاليف خزن البيانات وقيمتها المتوقعة، وتحديد طول مدة خزن البيانات، فقد تكون مدة خزن البيانات مؤقتة أو طويلة نسبياً.

9- الاسترجاع: وهي عملية معاكسة تماماً لعملية التخزين، إذ يقصد بها استدعاء البيانات المخزونة وقت الحاجة إليها، لتشغيلها وتوصيلها كمعلومات إلى المستخدمين، أو أنها البحث عن بيانات سبق تخزينها.

10- الاستنساخ: ويقصد بها استخراج صورة أو أكثر من البيانات المخزونة لاستخدامها في أغراض مختلفة، مع بقاء الأصل كما هو على حاله في وحدة التخزين، أو أنها نقل البيانات التي سبق تخزينها من احدى وسائل التخزين إلى وسيلة أخرى أو إلى مكان آخر على نفس وسيلة التخزين.

11- التوصيل: وتعني " توصيل البيانات من مكان إلى آخر في أكثر من موقع في دائرة التشغيل، أو توصيل المعلومات إلى المستخدم النهائي لها" (الحسون والقيسي، 1991: 70-71). وترمي هذه العمليات إلى تقدم المعاملات و/أو العمليات خلال النظام.

### ثانياً: إجراءات الرقابة الداخلية:

يقول كل من (Rahman & Halladay, 1988:p.380) إن مشاكل نظم المعلومات المحاسبية ذات صلة بثلاث نواحٍ: معالجة المعلومات، وموثوقية الكشوفات المالية، والمحافظة على الموجودات، ونتيجة لذلك يتوجب على نظم المعلومات المحاسبية أن تضع إجراءات مراقبة كثيرة لتلبية أهداف التعويل على المعلومات المحاسبية، والمحافظة على الموجودات، مع أهداف معالجة المعلومات. ويطلق على هذه الإجراءات: إجراءات الرقابة الداخلية. وقد عرف الرقابة الداخلية عدة كتّاب، أغلبهم اعتمد على التعريف الذي أورده لجنة إجراءات التدقيق المنبثقة عن المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) في تقريرها الصادر عام 1949 والموسوم ب (الرقابة الداخلية – عناصر النظام المتناسق وأهميته للإدارة

والمدقق الخارجي)، إلا أن التعريف الآتي هو الأحدث (تعريف COSO - The committee & Sponsoring Organization of the Tread way commission) العملية أو الإجراء المتخذ من قبل مجلس إدارة منشأة، أو إدارتها أو أي شخص فيها مصممة لتوفير يقين معقول فيما يتعلق بتحقيق الأهداف ضمن الفئات الآتية:

(1) معولية التقارير المالية.

(2) الالتزام بالقوانين والأنظمة ذات العلاقة.

(3) فاعلية وكفاية العمليات (Taylor & Glezen, 1997:p.245).

وعند تفحص هذا التعريف نجده تعريفاً شاملاً، فهو يذهب إلى ما هو أبعد من مجالات المحاسبة المالية، فالرقابة الداخلية بنوعها المحاسبية والإدارية قد تم تضمينها في هذا التعريف، كما نستطيع أن نستشف منه أنّ الرقابة الداخلية هي وضع وممارسة نظام من قبل الإدارة يسعى إلى تحقيق أربعة أهداف هي:

(1) حماية موجودات الوحدة الاقتصادية (أو المحافظة عليها) من الاختلاس والتلاعب، مع

المحافظة على حقوق الآخرين بالوحدة الاقتصادية.

(2) التحقق من دقة البيانات المحاسبية وموثوقيتها بغية الاعتماد عليها في رسم السياسات

والقرارات الإدارية.

(3) تحسين الكفاءة التشغيلية.

(4) التمسك بالسياسات الإدارية المقررة.

إذ يعد الهدفان الأول والثاني هدفين للرقابة المحاسبية الداخلية، فيما يعد الهدفان الثالث والرابع هدفين للرقابة الإدارية، ومن الهدفين الأول والثاني يمكن القول إنّ هناك (5) خصائص للرقابة المحاسبية الداخلية ألا وهي:

(Rahman & Hallady, 1988:p.385-386), (IFAC, 1998:p.124).

1- تسجيل المعاملات: إذ لا بد أن تسجل جميع المعاملات والأحداث الأخرى بالمبلغ الصحيح في الحسابات المناسبة وفي المدة المحاسبية الصحيحة.

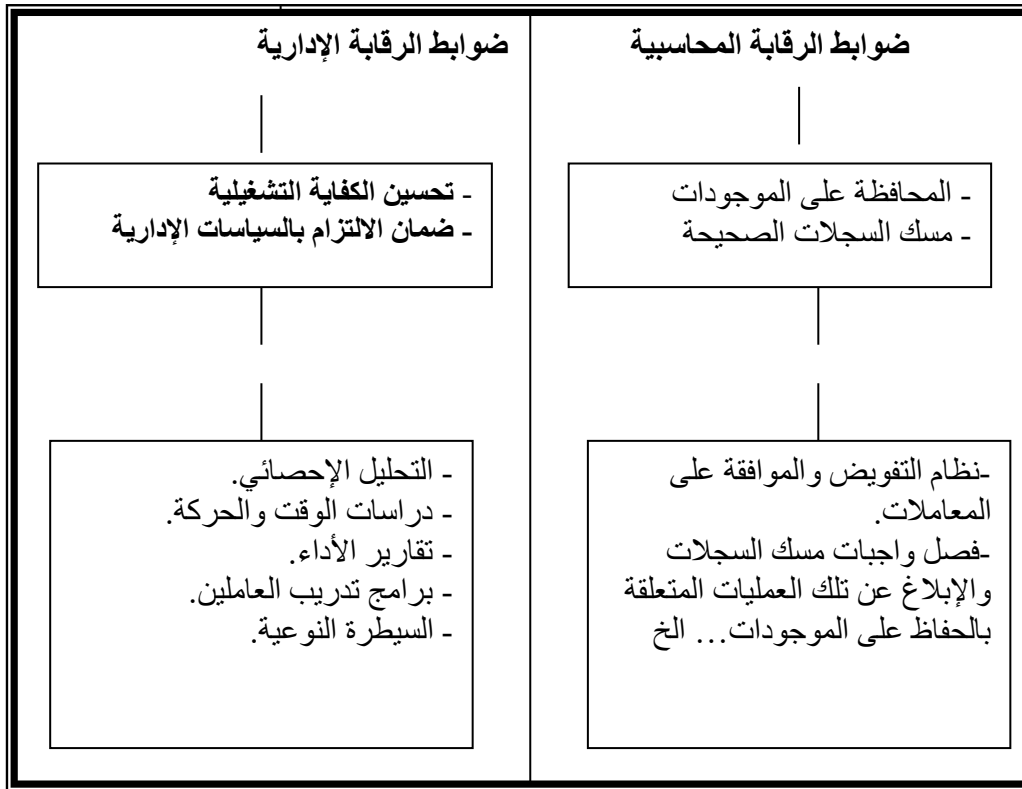
2- تجزئة الوظائف: إذ لا بد أن تكون كل وظيفة في عهدة شخص معين، كما لا بد أن يتم فصل الواجبات، فلا يجوز أن يُسمح لشخص واحد بأن يكون مسؤولاً عن تسجيل معاملة وتمشيتهما بكاملها، فإشراك عدة أشخاص يقلل خطر التلاعب، ويزيد عنصر التحقق من العمل، أي لا بد من فصل وظيفة تقرير الحاجة مثلاً، عن وظيفة التفويض، وعن وظيفة التنفيذ، وعن وظيفة التسجيل.

- 3- تنفيذ المعاملات: إذ لا بد أن تنفذ المعاملات وفقاً لتفويض عام أو خاص من الإدارة.
- 4- الوصول إلى الموجودات: إذ لا بد أن لا يتم الاطلاع على الموجودات والسجلات، أو الوصول إليها، إلا بتحويل من الإدارة.
- 5- مقارنة الموجودات الفعلية مع السجلات: إذ لا بد أن تتم مقارنة الموجودات الموجودة فعلاً، مع الموجودات المسجلة في السجلات، في مدد معقولة، ويتخذ إجراء مناسب في أية اختلافات.

وما نود التنويه به هو أن الرقابة المحاسبية الداخلية مبنية على افتراضات معينة تتصل بما يأتي:  
(Rahman & Hallady, 1988:p.394-395)

- 1) الضعف الأخلاقي والافتقار إلى الفهم لدى الفرد.
  - 2) الإبلاغ المستقل.
  - 3) التواطؤ.
  - 4) الفساد.
  - 5) الانحراف عن الإجراءات.
  - 6) الإثبات المستندي.
  - 7) قابلية النظام على الكشف (expose).
- كما أن عدم تحقيق أهداف الرقابة المحاسبية الداخلية يعني أنّ هناك خطأ سيّتم، وان الموجودات ستعرض إلى التلاعب، وان المنشأة قد تتعرض إلى خسارة لا يمكن تفاديها. لذا لا بد من أن يتم اتباع عدة وسائل بغية تحقيق هذه الأهداف، وقد اتفق اغلب الكتاب\* على ضرورة اتباع الوسائل الموضحة في الشكل (5) الذي يتضمن فضلاً عن ذلك ما تتناوله كل من الرقابة المحاسبية الداخلية والرقابة الإدارية الداخلية وأهم الوسائل المعتمدة لتحقيق أهدافها.

\* انظر على سبيل المثال: 1- عبد الله، 1999: 229-228. 2- غاوي، 1997: 28. 3- الصبان وآخرون، 1996: 27. 4- نور، 1996: 188. 5 - Danian et al, 1991:p.210.



رسم توضيحي 5: الرقابة المحاسبية الداخلية والرقابة الإدارية الداخلية وأهم الوسائل المعتمدة لتحقيق أهدافهما

المصدر: (Danian et al., 1991: p. 210)

وخلاصة القول أن أنظمة الرقابة وما تشتمل عليه من طرائق وإجراءات ستساعد على تحقيق الكفاءة الإنتاجية، وتشجيع الالتزام بالسياسات الإدارية الموضوعية، وإيجاد الوسائل الكفيلة بمنع أو تخفيض فرص التلاعب أو السرقة لموارد الوحدة، وتوفير المعلومات الصادقة التي يمكن الوثوق بها والاعتماد عليها بصورة كبيرة.

## 2-2 مفهوم ومؤشرات قياس الأداء المنظمي

صُنّف المبحث إلى فقرات تعالج مفهوم الأداء المنظمي بكونه متغيراً مستجيباً في هذه الدراسة ثم التطرق لأهميته وأهم المقاييس المعتمدة في قياسه وعلى وفق الآتي:

### 1-2-2 المفهوم The Concept:

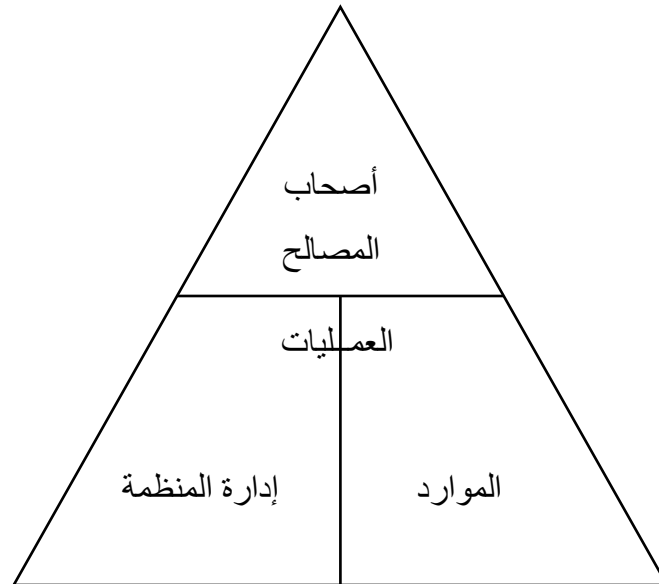
يمثل مصطلح الأداء مفهوماً جوهرياً وأساسياً بالنسبة لمنظمات الأعمال عموماً والقطاع المصرفي بشكل خاص. ولقد حاول الباحثون والكتاب إحاطة هذا المفهوم بالبحث والدراسة والتحليل والقياس فكانت حصيلة تلك الدراسات الاتفاق تارة والتباين والاختلاف تارة أخرى، وربما شكل الاتفاق حيزاً واسعاً من الدراسات حيث أن أغلب الباحثين يعبرون عن الأداء من خلال مدى النجاح الذي تحققه المنظمة في تحقيق أهدافها (القطب، 1996، 23)، وأشار كل من (Daniel, 2003, p.121) في مفهوم الأداء باعتباره تقييم إسهامات العامل في استراتيجيات الأعمال. ويركز هذان المفهومان على خصوصية الجهد الفردي في الأداء باعتبارها أصلاً مشتقاً من فكرة أداء الموارد البشرية لأنه يمثل ناتج مجهودات الأعمال في وحدة متخصصة وتتشكل بتفاعلها مع موارد أخرى محصلة أكبر وأشمل لناتج المجهودات لتتخذ مساحة أكبر في الشمولية معبرة عن مفهوم الأداء ليشمل المنظمة ككل وهذا ما وصفه (Robbins, 1990, p.278) بأن الأداء المنظمي هو قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الطويلة الأمد. وشكل هذا التعريف اتفاقاً ملحوظاً بين الكتاب في تحديدهم لتلك الأهداف البعيدة من خلال التأكيد على هدف البقاء والتكيف والنمو.

ويصف (Miller, 1990, p.757) الأداء المنظمي بأنه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالضرورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.

أما (Daft, 1992, 120) فيرى أن الأداء المنظمي هو قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد المتاحة بطريقة كفوة وفاعلة.

ويصف (Wit and Meyer, 1998, 40) الأداء من منظار أدق بالتحليل وفق مدخل النظم حيث اعتبر الأداء هو المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد إجراء العمليات على مدخلاتها فالأداء يمثل مخرجات الأنشطة والفعاليات التي تحدث داخل المنظمة.

وتشكل انطلاقة (Kotler, 2000, 40) في وصف الأداء منطلقاً من أنموذجه عن الأداء المتفوق بتقديمه أربعة عوامل صانعة للأداء المتميز وكما يعكسه الشكل رقم (6)



رسم توضيحي 6: نموذج الأداء المتفوق

Source: Kotler, p., Marketing Management, Prentice-Hall, Inc., New Jersey, 2000, p.40

إذ يوضح الشكل أعلاه أن الخطوة الأولى في تحقيق الأداء المتفوق هي تحديد أصحاب المصالح وهم (الزبائن، والعاملون، والموزعون، والمجهزون) ومن خلال الإدارة وتحسين العمليات الأساسية المتمثلة بتطوير المنتج، جذب الزبائن الجدد، اختزال النفقات وتلبية الاحتياجات) تتمكن المنظمة من تحديد أهدافها الخاصة برضا أصحاب المصالح، وعند تنفيذ العمليات تحتاج المنظمة إلى تخصيص مناسب للموارد البشرية والمالية والمعلوماتية التي تعد جوهر الأعمال، فضلاً عن حاجتها إلى إدارة فاعلة متمكنة من وضع استراتيجيات واضحة ومفهومة، ومعرفة بالعاملين في المنظمة (الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها). ويتوافر ما ورد ذكره آنفاً تستطيع المنظمة أن تحقق الأداء المتفوق.

ويتفق (العاني، 2002، 42) مع منظور (Wit & Meyer, 1998, 40) في وصف الأداء بأنه قدرة المنظمة على التماشي مع كل العمليات النظامية الأربع (المدخلات، والعمليات والمخرجات، والتغذية العكسية) فالمنظمات ذات الأداء العالي تكمن مهامها الأولية في تحقيق عمليات تنظيمها الداخلي، وتكيفها التنظيمي بكفاءة مؤثرة، وقدم (العاني، 2002) نوعين من المتغيرات المعبرة عن الأداء المنظمي هي:

1. المتغيرات القابلة للسيطرة: وتعزى إلى متغيرات الفاعلية، والكفاءة والإدارة الاستراتيجية.
2. المتغيرات غير القابلة للسيطرة: وتنسب هذه المتغيرات إلى البيئة وتأثيراتها (العاني،

(2002)



وقدم (الشماع، و حمود، 2000، 330) تعريفهم للأداء المنظمي باعتباره المؤشر الرئيسي في استخدام الموارد المتاحة، البشرية، والمادية والمعلوماتية بالشكل الذي يحقق أعلى العوائد منها فضلاً عن إشباع حاجات ورغبات الأفراد العاملين ورفع الروح المعنوية لديهم.

## 2-2-2 الأداء المنظمي وعلاقته بالمفاهيم الأخرى:

رغم الاتفاقات التي قدمها الباحثون حول مفهوم الأداء الوارد في الفقرة السابقة أثير من جانب آخر جدل الاختلاف بين باحثين آخرين في تناولهم لمضامين الأداء المنظمي وتداخلها مع مفاهيم أخرى، ولعل هذا التباين جاء بسبب تداخله مع بعض المفاهيم، التي أخذت مجالاً لانبثاق الباحثين تعريفاتهم فمنهم من ركز على المفهوم الضيق للأداء من خلال تركيزهم على الأهداف المالية فقط وبذلك شكل إطار لمفهوم الكفاءة بتركيزها على الاستخدام الأمثل بدلالة الأرباح المتحققة، لينطلق آخرون لوصف الأداء بالمعنى الأوسع الذي تطرق لقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها حيث نظروا للمنظمة بوصفها ائتلاًفاً من المصالح تسعى لتحقيق أهدافه وبذلك شمل الأداء وتداخل مع مفهوم الفاعلية، مما انعكس على تباين المقاييس المستخدمة في قياسه، (العاني، 2002)، ولا بد من الإشارة إلى أن الدراسات الاستراتيجية قد عبرت عن (الفاعلية والكفاءة) واختلف الباحثون في تحديد مفهوم الأداء المنظمي لتداخله مع مفهوم الأداء الاستراتيجي، حيث برزت في هذا المجال ثلاثة مداخل، الأول يرى أن الأداء المنظمي هو الأشمل والأوسع من الأداء الاستراتيجي، والمدخل الثاني يرى العكس، أما المنظور الثالث يصور الأداء الاستراتيجي باعتباره هو الأداء المنظمي وذات معنى واحد (الجابر، 2007، 22).

وأكد (Jamison, 1987, 187) بأن مفهوم الأداء المنظمي يتكامل مع الاستراتيجية التي تكيف قدرتها مع متطلبات البيئة وذلك من خلال الموائمة بين بيئة المنظمة واستراتيجيتها وصولاً إلى الأداء الأمثل وهو الأداء الاستراتيجي.

وضمن السياق ذاته تطرق بعض الباحثين إلى وصف الأداء المنظمي من المنظور الاقتصادي مركزاً على عوامل السوق الخارجية مثل الموقف التنافسي للمنظمة، والثاني يركز على أهمية الجوانب والأساليب الاجتماعية والسلوكية ومدى ملاءمتها للبيئة المنظمة (Barnette & Byrnelment, 1996, 5).

ويصنف بعض الباحثين التداخل بين الأداء والمفاهيم الأخرى من خلال طرحهم نماذج كنموذج Triple-P حيث وصف الترابط بين مفهوم الأداء المنظمي والفاعلية والكفاءة والإنتاجية.

### 3-2-2 أهمية الأداء المنظمي:

استخدمت مفاهيم وقياسات الأداء المنظمي لفترات بعيدة للتأثير في السلوك المنظمي وتحديد مدى استعدادات المنظمة لتبني استراتيجية معينة، وقدرتها في التنفيذ المستقبلي، كما حددت مقارنات فجوة الأداء كمعايير للانطلاق والتشخيص للواقع الحالي والمستقبلي للمنظمات.

ويتمركز الأداء المنظمي حول عمليات تقويم الأداء التي تعد حجر الأساس فيها فارتفاع أو انخفاض الأداء يدل على نجاح أو فشل المنظمة فضلاً عن أن أهمية الأداء المنظمي تظهر من خلال المقارنات بين المنظمات لإصدار الحكم على الاستراتيجيات والهياكل وإنجاز الأهداف (السالم، 2000، 32)، ويلخص آخرون تلك الأهمية للأداء المنظمي من خلال الآتي: (الكرخي، 2001، 40)

1. تمكين الإدارة العليا من الحصول على صورة واضحة لإجراء مراجعة تقييمية شاملة لإدارة المنظمة.
2. يحدد ويؤشر مدى قدرة المنظمة على الاستخدام الرشيد للموارد المتاحة لتحقيق أعلى العوائد وبأقل التكاليف وبنوعية جيدة.
3. توفير قاعدة معلوماتية تدعم قدرة الإدارة في رسم السياسات والخطط الواقعية.
4. تحديد مواقع الخلل والضعف في نشاط وعمليات المنظمة والعمل على تلافيتها من خلال وضع الحلول المناسبة لها بعد تحليلها ومعرفة مسبباتها.
5. ويدعم معرفة وتحديد الأداء مقياساً لمدى نجاح المصرف من خلال سعيه لمواصلة نشاطه بغية تحقيق أهدافه، فالنجاح مقياس مركب يجمع بين الفاعلية والكفاءة ومن ثم سيعزز من قدرة المصرف لتحسين أداءه ومواصلة البقاء والنمو.
6. إن معرفة الأداء المنظمي بدلالة مساهمة الأقسام والوحدات وحصّة كل منهم في مدى بلوغهم سيضمن تحقيق المنافسة الداعمة لبناء وتعزيز القدرات الكامنة في نجاح أقسام المصارف كافة لأنه يضمن الواقعية للتحسين المستمر في مستوى الأداء.
7. تعكس عملية تحديد ومعرفة مستويات الأداء على عموم المصرف درجة الموائمة والانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعتمدة وعلاقتها بالبيئة التنافسية للمصرف.

### 4-2-2 أبعاد ومجالات الأداء المنظمي:

اتفق الباحثون في وصف أبعاد الأداء المنظمي بمجاميع محددة تلخصت بالأداء المالي، والتشغيلي، ومدخل الفاعلية المنظمية. (العاني، 2002، 42).

## 1. الأداء المالي: (Financial performance)

وهو مفهوم ضيق للأداء، إذ يستخدم الباحثون في قياسه العديد من المؤشرات المالية المتمثلة في نسب الربحية والسيولة والنشاط ونسب الرافعة وإدارة المديونية ونسب تقييم الأوراق المالية ونسب النمو (Ross, et, al. 1996, 55).

ويمكن إبراز أهمية قياس الأداء بوساطة المؤشرات المالية من خلال:

- أ. تمكن من دراسة اتجاهات تقويم الأداء خلال السنوات التي يجري فيها قياس الأداء.
- ب. تمكن مقارنة نتائجها مع مؤشرات المنافسين ومعدل الصناعة.
- ج. يمكن أن تؤثر التحسينات الممكنة أو الضرورية إذا كانت الفرص الجيدة غير واضحة.
- د. تحديد قدرة المنظمة على الإيفاء بديونها في الأجل الطويل. (Kaplan & Atkinson, 1998, 442).

ومن أجل الوقوف عند هذه المؤشرات وتوضيحها سيجري وضعها في جدول يبين أسماء المؤشرات وطريقة احتسابها وكالاتي:

جدول 1: المؤشرات المالية

النوع	المؤشر	طريقة حسابه
أ-نسب السيولة	- نسبة التداول -نسبة السيولة	<u>الموجودات المتداولة</u> المطلوبات المتداولة  <u>الموجودات المتداولة – المخزون</u> المطلوبات المتداولة
ب-نسب المديونية وراس المال	-نسبة الديون إلى راس المال -نسبة الديون إلى الموجودات	الديون الطويلة الأجل / حق الملكية مجموع الديون / مجموع الموجودات
ج- نسب النشاط	-معدل دوران المخزون -معدل دوران الذمم المدينة -معدل دوران إجمالي الموجودات -معدل دوران الموجودات الثابتة	المبيعات / المخزون السلعي المبيعات / إجمالي الذمم المدينة المبيعات / إجمالي الموجودات المبيعات / الموجودات الثابتة
د- نسب الربحية	- نسبة هامش الربح الإجمالي - نسبة هامش الربح الصافي -معدل العائد على الاستثمار ROI -نسبة العائد على راس المال -نسبة العائد على حق الملكية -نسبة الأرباح لكل سهم	الربح الإجمالي / المبيعات صافي الدخل / المبيعات صافي الدخل / مجموع الموجودات صافي الدخل / راس المال المستخدم صافي الدخل / حق الملكية <u>صافي الدخل – أرباح الأسهم الممتازة</u> عدد الاسهم المادية

Source:- Hempel, George H. & Simonson, Donald G. "Bank Management Text and Gases, Fifth Edition, John Wiley & sons, Inc. U.S.A. 1999. P:- 67.&Revsine, Lawrence & Collins, Daniel W. & Johnson, W. Bruce "Financial Reporting& Analysis " Prentice Hall Inc., U.S.A 1999:160.

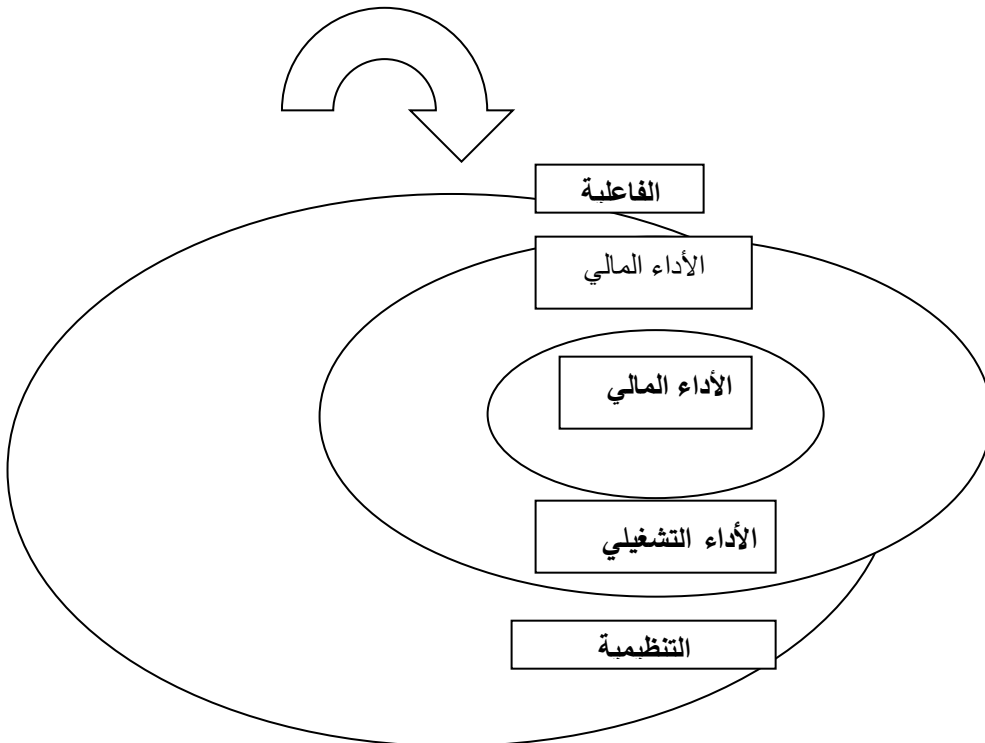
## 2. الأداء المالي و الأداء التشغيلي Operational & Financial Performance :Performance

وهذا البعد يشتمل على ما ذكر في بعد الأداء المالي ويضيف عليه الأداء التشغيلي ومن ثم فإن هذا البعد يعطي مفهوم أوسع للأداء ويمثل جانب الكفاءة التي تقوم أساساً على اعتماد العقلانية في التوجه نحو تحقيق أفضل في استخدام للموارد المتاحة فضلاً عن المؤشرات المالية ضمن الأداء المنظمي الواسع (عبيد، 2000: 50).

وعليه فإنه من الضروري أن تكون هناك مؤشرات تشغيلية كالحصة السوقية وجودة المنتج وغيرها من المقاييس ذات العلاقة بأداء المنظمة (Simons , 2000 , 15).

### 3. الفاعلية المنظمة:

ولقد تمت الإشارة إليها فيما سبق على أنها تعبر عن ما إذا كانت الأهداف المتحققة والأساليب المتبعة في تحقيقها تتفق مع الأهداف المخططة وكشف الانحرافات السالبة والموجبة وبيان أسبابها وتقديم المقترحات التي من شأنها دعم واستمرار المظاهر الإيجابية في الأداء ومعالجة النواحي السلبية والعمل على تلافيها في المستقبل.(الخفاجي، 2003: 15). والشكل رقم (7) يوضح مجالات الأداء المنظمي.



رسم توضيحي 7: مجالات الأداء المنظمي

Source: Yen Karraman, Ramnjam, 1986, p: 803.

كما وتجدر الإشارة إلى أن اشد ما يؤثر في الأداء المالي هو:

- 1- القيادة.
- 2- بيئة العمل.
- 3- الدوافع (Waclawski,1996:53:56)

اعتماداً على ما سبق يرى الباحث الآتي:

- 1) يُعد الأداء المنظمي هو المؤشر الجوهرى الذي يعكس قدرة المنظمة و مدى النجاح الذي تحقّقه في استثمار الموارد المادية، و البشرية، و الفنية، و المعلوماتية المتاحة لها.
- 2) يتطلب تحقيق الأداء المنظمي المتميز قدرات عقلية ليست لأداء العمليات حسب و إنما لمواجهة التهديدات و المخاطر التي تواجه المنظمات.
- 3) يمثل قياس الأداء في المنظمات أحد الآليات المستخدمة للوقوف على مستويات الأداء الموجودة و تقويم الجوانب السلبية منها.

## 2-2-5 مقاييس الأداء المنظمي:

تشير (الدليمي، 1998، 82) إلى أن دراسة وقياس الأداء المنظمي يواجه تحديات عديدة بسبب كونه (أولاً) محوراً مركزياً لتخمين نجاح و فشل المنظمات في قراراتها و خططها الاستراتيجية، و (ثانياً) لعدم الاتفاق حول مقاييس لقياس الأداء لاسيما في المواضيع الاستراتيجية خصوصاً تلك المتعلقة بمؤشرات القياس، مما يستلزم تحديد ماهية المقاييس المناسبة التي يمكن استخدامها في القياس، و مصدر المعلومات المعتمدة في قياسه، و كيفية دمج قياسات مختلفة لتقديم صورة واقعية عن المصرف أو المنظمة. و يذهب (Eccles, 1991, p.131) لأبعد من ذلك في ضرورة إيجاد قياسات جديدة للأداء تتناسب مع الاستراتيجيات الجديدة.

ولخص (الدليمي، 1998، 82) مقاييس الأداء وفق الآتي:

### 1. مقاييس مالية:

ارتكزت بشكل أساس على المعايير المالية كحسابات الأرباح والخسائر والميزانية العمومية والتي يتم الحصول عليها عبر سلسلة المعلومات التي تجمع للحصول على سلسلة من النسب كالسيولة، والربح قبل وبعد الضريبة والقيمة المضافة، والعائد على المبيعات، والعائد على الملكية والعائد على الاستثمار. (الدليمي، 1998، ص83).

## 2. مقاييس نوعية ذاتية:

كمقاييس الإنتاجية، ومستوى الإنفاق على نشاطات البحث والتطوير مقارنة بكل عامل، ومقاييس حجم التغييرات في التركيبة الإدارية.

## 3. مقاييس التسويقية:

حيث تشير (الدليمي، 1998) بوجود مجموعة من المقاييس التسويقية التي تتسجم مع قابلية قياس أداء المنظمة ونشاطها المصرفي للأمد البعيد كالنمو في حجم الودائع قياساً للمصارف الأخرى. والنمو في العائد على الاستثمار.

وبدأت المنظمات تتوجه إلى اعتماد مقاييس أكثر دقة في قياس أدائها متلافية مجالات الضعف في كل نوع من تلك المقاييس حيث يشير (Hofer, 1983) إلى إمكانية تخمين أداء المنظمات عبر اعتماد مؤشرات مالية وذاتية وتسويقية معاً. وقد بدأت البحوث تتجه نحو هذا النوع من المقاييس حيث قدمت (الدليمي، 1998) أنموذجاً مركباً في قياس الأداء تم اعتماده من قبل الباحث لكونه يمثل بشكل أصدق عن آلية العناصر المركبة في تشكيل مفهوم الأداء المصرفي.

## 4. أنموذج كابن ونورتن لقياس فاعلية الأداء (Kaplan & Norton, 1992)

استعارت الباحث التوجه الذي اعتمده (الدليمي، 1998، 84) في بحثها لقياس الأداء المصرفي حيث أن اعتماد المقياس المركب على نحو مقياس Kaplan يمكن أن يحل إشكالية كبيرة قد تحصل بسبب تباين الأطراف المساهمة في المصارف التجارية العراقية. وقد حددت جاذبية المقاييس المركبة لقياس الأداء في نقاط الضعف التي انتابت المقاييس المنفردة في قياسه منها تركيز المقاييس المنفردة على قياس هدف منفرد فقط.

يتميز مقياس (Kaplan & Norton) بالمرونة كونه يتعامل مع فكرة المنظمات ذات الأهداف المتعددة وقد تبنت الباحث هذا الأنموذج لانسجامه مع المنظمات المصرفية، ويستند المقياس على معايير مالية وتشغيلية لقياس الأداء وعبر الأركان الأربعة التالية:

1. **المنظور المالي:** حيث يعكس الأهداف المالية وذلك من خلال قدرة المصرف على تحقيق رضا المساهمين من خلال معدلات عائد مرضية لاستثماراتهم.

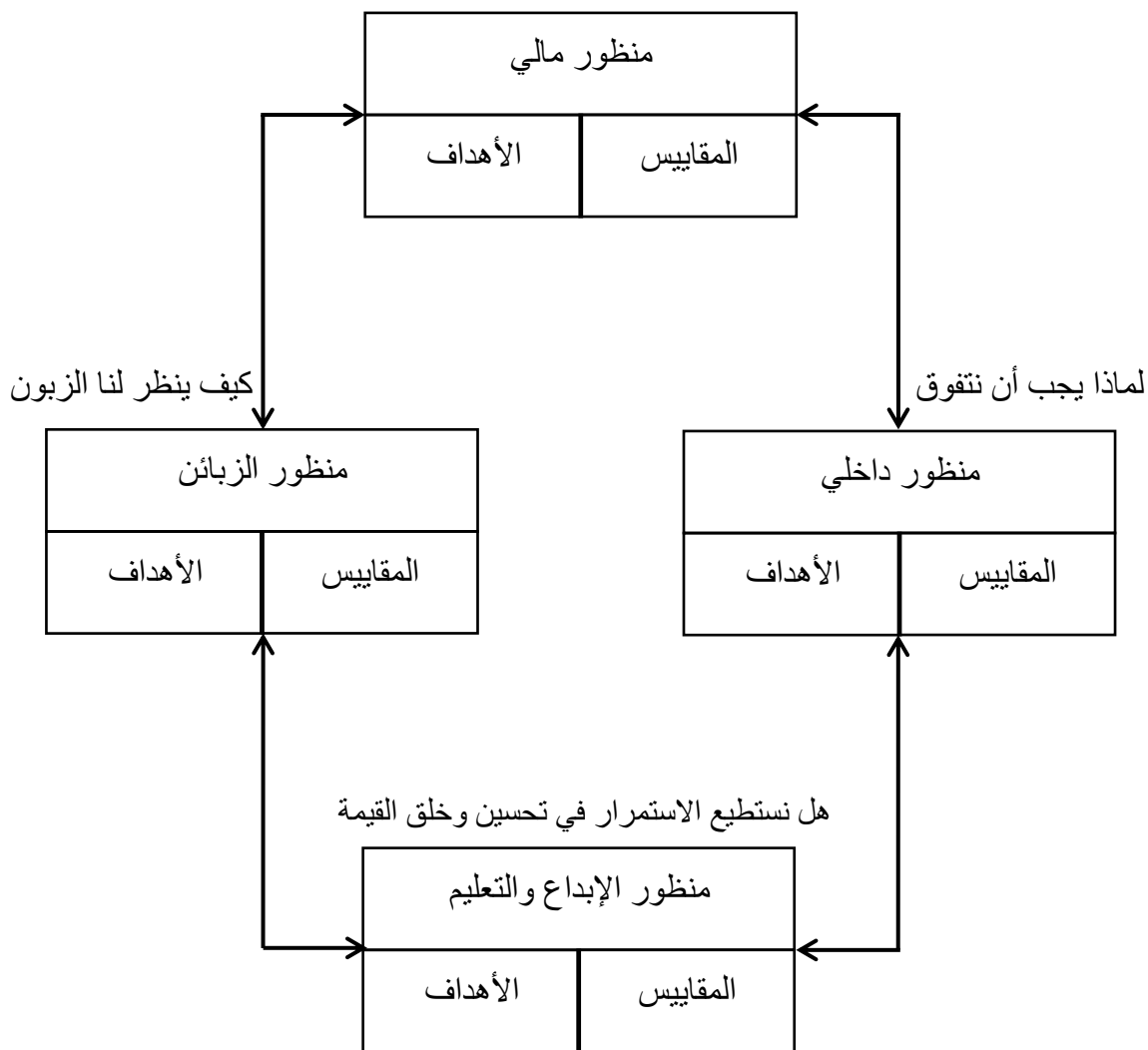
2. **منظور الزبائن:** حيث يفسر نظر العملاء والزبون كيف ينظر الزبون للمصرف، حيث يعكس قدرة المصرف على تحقيق رضا العملاء والزبائن أو المودعين من خلال تحقيق النوعية والسعر الملائم والسرعة.

3. **المنظور الداخلي:** حيث يركز على قدرة المصرف أو المنظمة على تحقيق التفوق الذي يعكس مدى قدرته على تحقيق النجاح من خلال الكفاءة والفاعلية.

4. **منظور الإبداع والتعلم:** ويصف قدرة المنظمة على الاستمرار والتعلم.

ويتطلب استخدام مقياس Kaplan & Norton استخدام نظم معلومات مصرفية بمستوى التحسينات في المصرف. ويعكس الشكل (8) هذا المقياس الذي تم اعتماده في هذه الدراسة.

كيف ننظر إلى حملة الأسهم



رسم توضيحي 8: نموذج (Kaplan and Norton) لقياس فاعلية الأداء

المصدر: الداليمي، المواءمة بين أبعاد النسيج الثقافي والخيار الاستراتيجي و اثره في الأداء المنظمي، 1998، ص 65.



## الفصل الثالث

## الإطار التطبيقي للدراسة

## 1-3 البيانات الأولية

جدول 2: تفاصيل عينة البحث

التفاصيل				المعيار			
				أنثى	ذكر	الجنس	
				8	35		
		50 فأكثر	49 _ 40	30 _ 39	أقل من 30 سنة	العمر	
		4	4	13	23		
إعدادية	دبلوم بعد الإعدادية	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراه	المؤهل الدراسي	
	3	2	36	-	3		-
		21 فأكثر	20 – 16	15 – 11	10 – 5	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخدمة الوظيفية
		6	-	1	15	19	
		لا يوجد	دورات عالمية	دورات دولية	دورات محلية	عدد الدورات في مجال الاختصاص	
		17	2	14	22		

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

يتضح من معطيات الجدول أن النسبة الأعظم من عينة البحث هم بأعمار جيدة تتمتع بالحيوية والاندفاع والقدرة على التجديد إذ أنهم بأعمار دون الثلاثين، كما أن النسبة الأعظم هم من حملة الشهادة الجامعية الأولية البكالوريوس فضلا عن وجود عدد من حملة الشهادات العليا كالمجستير، وهي شريحة تمتلك الأسس الأولية الضرورية للاختصاصات المصرفية وكما جرى التأكد من ذلك من خلال المقابلة مع مسؤول الموارد البشرية الذي أكد اشتراط المصارف الاختصاص كأساس في الجذب والاستقطاب، كما عكست البيانات في الجدول أن معظم عينة البحث هم من الذين لديهم خبرة مقبولة تقع بين (1 - 10) سنة، وأخيرا أن المصارف المعنية استعانت ذوي الخبرات الأجنبية والإقليمية والمحلية إذ أن العدد الأكبر قد اجتاز دورات تخصصية في الخارج والداخل وهذا احد المؤشرات التي تعكس توفر الخبرة وثم انعكاساتها على أداء هؤلاء العاملين.

### 3-1-1 تحليل العوامل الأساسية لفقرات استبانة الدراسة:

ستركز الدراسة في هذا المطلب على اختبار وتحليل فرضيات الدراسة، إذ سيبدأ التحليل بالكشف عن قوة فقرات الاستبانة وذلك من خلال أسلوب تحليل العوامل الأساسية (Principals Component Analysis) لفقراتها من خلال المبحث الأول، فيما سيخصص مبحث ثان لاختبار علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة، وأخيراً يخصص مبحث ثالث لاختبار علاقات التأثير بين هذه المتغيرات.

إن الجهد الإحصائي لكي يصل إلى تحديد مستوى تميز فقرات استبانة الدراسة، فإنه يتوجه إلى استعمال أسلوب تحليل العوامل الأساسية (Principals Component Analysis) باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) لبناء نموذج التحليل العاملي من خلال طريقة المكونات الرئيسية الاعتيادية، التي في ضوئها تجري عملية تحديد نسب التشعب لكل فقرة<sup>(1)</sup> وبالتالي يمكن لكل بعد وذلك من خلال استخراج مصفوفة العوامل (Component Matrix) أولاً، ثم تعديل البيانات بواسطة تطبيق أسلوب (PCA) ومن خلال استخدام طريقة التدوير للحصول على مصفوفة التدوير (Rotated Matrix) والمسماة بـ (Varimax With Kaiser Normalization) إذ جرى تحليل مصفوفة الارتباط الخاصة بالمتغيرات وظهر ميل التدوير إلى الالتقاء عند تسعة تكرارات (عوامل أو جذور) من خلال مصفوفة المكونات، وهي التكرارات التي تتحكم في اتجاه تميز فقرات الاستبانة لمصفوفة المكونات، يمثلها عدد القيم القاعدية التي هي اكبر من واحد وكما هو مبين في الجدول (1)، تأتي أهمية العامل من خلال مقدار تفسيره للتباين وكذلك مقدار الزيادة التي يضيفها عامل بوجود عوامل أخرى وقد شكلت هذه العوامل (80.334) من التباين الكلي للبيانات. وبالنظر لكون مصفوفة المكونات قد جاءت بعدد كبير من

(1) محددة إحصائياً بـ(30%) بحسب رأي الإحصائيين.

العوامل فإن الحل الأمثل قد ترشح من خلالها ولم تعد أهمية للحصول على مصفوفة التدوير وكما في الجدول (3) الآتي:

جدول 3: الحل الأمثل لنسب التشبع لمصفوفة المكونات والتدوير

الفقرة	المتغير	مصفوفة المكونات		مصفوفة التدوير	
		نسبة التشبع	درجة التميز	نسبة التشبع	درجة التميز
X1	البرمجيات	0.379	مميزة	0.708	مميزة
X2		0.533	مميزة	0.599	مميزة
X3		0.723	مميزة	0.594	مميزة
X4		0.582	مميزة	0.731	مميزة
X5		0.667	مميزة	0.401	مميزة
X6	قواعد البيانات	0.812	مميزة	0.807	مميزة
X7		0.829	مميزة	0.663	مميزة
X8		0.775	مميزة	0.637	مميزة
X9		0.837	مميزة	0.695	مميزة
X10		0.833	مميزة	0.617	مميزة
Y11	رضا المساهمين	0.506	مميزة	0.845	مميزة
Y12		0.435	مميزة	0.864	مميزة
Y13	رضا العاملين	0.617	مميزة	0.740	مميزة
Y14		0.577	مميزة	0.927	مميزة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

واستناداً إلى هذه المعطيات التي أكدت تقدم مصفوفة التدوير على مصفوفة المكونات سيصار التحليل العاملي لكل متغير من متغيرات الدراسة، وكما يأتي:

### 3-1-2 التحليل العاملي لفقرات متغير نظم المعلومات:

يتكون هذا المتغير من خمسة أبعاد فرعية هي (الأجهزة والأدوات، البرمجيات، قواعد البيانات، الاتصالات والشبكات، المهارات البشرية)، وقد حققت هذه الأبعاد فيما بينها معامل اتساق على وفق معادلة (الفا-كرونباخ)<sup>(2)</sup> بلغ ( 0.838 ) وهو معامل جيد جدا يعكس درجة اتساق عالية للأبعاد المعنية، وقد عكست نتائج التحليل العاملي لفقراته نسب التشبع المبينة وبحسب كل بعد فرعي وكما يأتي:

#### 1. التحليل العاملي لبعد البرمجيات:

تضمن هذا البعد خمس فقرات كانت نتائج تحليلها عامليا كما يأتي:

أ. حققت الفقرة (6) نسبة تشبع بلغت (0.708) لتفسر بان المصرف يلجأ لاقتناء البرمجيات المتنوعة والمتطورة التي تدعم تحقيق أهدافها في المنافسة.

ب. أما الفقرة (7) فقد حققت نسبة تشبع بلغت (0.599) لتؤكد بان المصرف يعتمد برمجيات متقدمة مثل أنظمة دعم القرار (DSS) والأنظمة الخبيرة والذكاء الاصطناعي.

ج. جاء ترتيب الفقرة (8) بالمرتبة الرابعة من حيث نسبة تشبعها بين فقرات هذا البعد, إذ بلغت (0.594) بما يفسر بان البرمجيات المعتمدة من قبل المصرف تساعد على تسهيل تبادل المعلومات بالجودة العالية.

د. لعل اعتماد المصرف قدرات متخصصة لتطوير البرمجيات قد حققت تميزا من وجهة نظر الزبائن عندما أكدت إجاباتهم عن الفقرة (9) اتفاقا واضحا, إذ حققت أعلى نسبة تشبع لفقرات هذا البعد, إذ بلغت (0.731).

هـ. جاء ترتيب الفقرة (10) أخيراً بين فقرات بعد البرمجيات عندما حققت نسبة تشبع بلغت (0.401) لتؤكد أن البرامج التي يعتمدها المصرف هي احدث ما موجود في الأسواق تقريبا.

#### 2. التحليل العاملي لبعد قواعد البيانات:

تألف بعد قواعد البيانات من خمس فقرات جاءت تحليلاتها كما يأتي:

أ. حققت الفقرة (11) أعلى نسبة تشبع من بين فقرات بعد قواعد البيانات, إذ بلغت (0.807) لتؤكد بان المصرف يستخدم قواعد بيانات آمنة وغير قابلة للاختراق.

(2) لقياس مدى دقة نتائج الدراسة تستعمل معادلة (الفا – كرونباخ) (Alpha – Cronbach)، فعندما يكون معامل (الفا – كرونباخ) يزيد عن (60%) فان هذا يؤشر قبولاً ويعكس اتفاقاً وترابطاً بين عبارات فقرات الاستبانة استناداً إلى (Sekaran), NY, (1984) Essentials of Psychological Testing, NY, Cronbach L., Harper & Row.P: 120.

ب. أما الفقرة (12) فقد احتلت المرتبة الثالثة من تشبع فقرات بعد قواعد البيانات عندما حققت (0.663) والتي توضح بان قواعد البيانات التي يستخدمها النظام الحالي بالدقة والكفاءة وسهولة الاستخدام.

ج. وجاءت الفقرة (13) رابعا من حيث التشبع لفقرات هذا البعد, إذ بلغت (0.637) لتفسر بان المصرف يعتمد أسلوب التحديث المستمر للبيانات لضمان قرارات كفوة لمتخذي القرار في المصرف.

د. أما الفقرة (14) فكانت نسبة تشبعها مرتفعة أيضا ولكنها جاءت بالمرتبة الثانية, إذ بلغت (0.695) لتفسر بان المصرف يمتلك قواعد بيانات تتضمن عدم تكرار البيانات المخزنة.

هـ. وجاء ترتيب الفقرة (15) بالمرتبة الأخيرة من التشبع لفقرات بعد قواعد البيانات, إذ بلغت (0.617) لتؤكد أن المصرف يستخدم قواعد بيانات تتمكن من الكشف المبكر للمشكلة وإمكانية معالجتها.

#### جدول 4: ترتيب أبعاد نظم المعلومات على وفق نسب التشبع

ت	البعد	نسبة التشبع	الترتيب
1	البرمجيات	0.876	الأول
2	قواعد البيانات	0.805	الثاني

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

تشير معطيات الجدول إلى تقدم بعدي البرمجيات و قواعد البيانات بالترتيب الأول والثاني وتراجع باقي الأبعاد تسلسلا بحسب نسب تشبعها.

#### 3-1-3 التحليل العاملي لبعد فاعلية أداء المصارف:

تضمن هذا البعد اثنا عشر فقرات مثلت خمسة أبعاد فرعية لفاعلية أداء المصارف هي ( رضا المساهمين، رضا العاملين)، كان معامل اتساقها على وفق معادلة (الفَا\_كرونباخ) يساوي (0.663) كانت نتائج تحليلها عامليا كما يأتي:

#### 1) التحليل العاملي لبعد رضا المساهمين:

أ. حققت الفقرة (26) نسبة تشبع بلغت (0.845), بما يشير إلى أن هناك قناعة بين أفراد العينة المبحوثة على أن للمصرف قدرة عالية على تحقيق رضا المساهمين من خلال زيادة عوائد استثماراتهم محققة الترتيب الثاني.

ب. حققت الفقرة (27) نسبة تشبع بلغت (0.864) لتحل في الترتيب الأول من حيث أهميتها من بين فقرات بعد رضا المساهمين لتؤكد أن قدرة المصرف عالية على تحقيق رضا المساهمين بزيادة العوائد وبشكل مستمر.

## (2) التحليل العاملي لبعد رضا العاملين:

أ. أما الفقرة (30) فقد حققت نسبة تشبع بلغت (0.740) لتؤكد أن العاملين في المصرف يشعرون بالاندماج مع المنظمة لتوافر كل أنواع التحفيز المناسبة.

ب. لعل العاملين في المصرف يشعرون برضا واضح لتوفير المصرف كل أنواع التحفيز والأجواء المناسبة, لذلك حققت تميزا من وجهة نظر أفراد العينة عندما أكدت إجاباتهم عن الفقرة (31) اتفاقا واضحا وبذلك حصلت على أعلى نسبة تشبع لفقرات هذا البعد, فقد بلغت (0.927)

## 2-3 اختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

يتخصص هذا المبحث بعرض إحصائي يجري من خلاله اختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيري الدراسة (نظم المعلومات وفاعلية أداء المصارف) وذلك باعتماد مصفوفة ارتباط كندال، فكان عدد العلاقات التي جمعت متغيري الدراسة على المستوى العام والفرعي هي (66) علاقة كانت (39) منها ذات دلالة معنوية وتحت مستوى (0.01,0.05)، في حين كانت هناك (27) علاقات غير دالة معنوياً وكما في الجدول 4:

### أولاً: الفرضية الرئيسية الأولى:

أفادت هذه الفرضية ( بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد نظم المعلومات بشكل منفرد وفاعلية أداء المصارف)، وقد تفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات وفاعلية أداء المصارف.

2- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قواعد البيانات وفاعلية أداء المصارف.

وسيجري اختبار هذه الفرضيات تباعاً وكما يأتي:

جدول 5: مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية

المتغيرات الرئيسية والفرعية	البرمجيات	قواعد البيانات	نظم المعلومات	رضا المساهمين	رضا العاملين	فاعلية أداء المصارف
البرمجيات	1	0.475**	0.693**	0.162	-0.025	0.305**
قواعد البيانات		1	0.698**	0.348**	0.158	0.436**
نظم المعلومات			1	0.259*	0.124	0.436**
المساهمين				1	0.244	0.467**
رضا العاملين					1	0.516**
فاعلية أداء المصارف						1

● مستوى معنوية 0.05 \*\* مستوى معنوية 0.01

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات وفاعلية أداء المصارف)، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ومن خلال تطبيق معامل ارتباط كندال ظهرت المؤشرات الآتية وكما في الجدول (6):

جدول 6: مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين البرمجيات وفاعلية أداء المصارف

المتغير	البرمجيات	فاعلية أداء المصارف
البرمجيات	1	0.305**
فاعلية أداء المصارف	0.305**	1

\*\* مستوى معنوية 0.01

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

وبهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معنوية معامل ارتباط كندال بمقياس (t) وظهرت النتائج التي يبينها الجدول (7) وكما يأتي:

جدول 7: اختبار ( t ) اختبار معنوية العلاقة الارتباط بين البرمجيات وفاعلية أداء المصارف

الارتباط	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية
0.305**	42	2.155	1.680

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

يتضح من معطيات الجدول (7) أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبحدود ثقة (0.95)، وهذا ما يؤكد قوة العلاقة بين المتغيرين على مستوى هذه الدراسة، وعليه لا ترفض هذه الفرضية<sup>3</sup>.

1. (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قواعد البيانات وفاعلية أداء المصارف)، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ومن خلال تطبيق معامل ارتباط كندال ظهرت المؤشرات الآتية وكما في الجدول(8):

جدول 8: مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين قواعد البيانات وفاعلية أداء المصارف

المتغير	قواعد البيانات	فاعلية أداء المصارف
قواعد البيانات	1	0.436 **
فاعلية أداء المصارف	0.436 **	1

\*\* مستوى معنوية 0.01

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

وبهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معامل ارتباط كندال بمقياس (t) وظهرت النتائج التي يبينها الجدول (9) وكما يأتي:

جدول 9: اختبار ( t ) اختبار معنوية علاقة الارتباط قواعد البيانات وفاعلية أداء المصارف

الارتباط	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية
0.436 **	42	3.450	1.680

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

<sup>3</sup> من الخطأ القول (قبول الفرضية) وذلك لان الفرضية ليست حقيقة , بل أنها تعميم مبدئي , وعليه فان عدم الرفض لا يعني تماما أن الفرضية حقيقة وصحيحة (القرشي, 2007: 15).



يتضح من معطيات الجدول (9) أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبحدود ثقة (0.95)، وهذا ما يؤكد قوة العلاقة بين المتغيرين على مستوى هذه الدراسة، وعليه لا ترفض هذه الفرضية.

**ثانياً: الفرضية الرئيسية الثانية:**

أفادت هذه الفرضية (بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات وفاعلية أداء المصارف على المستوى الكلي)، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ومن خلال تطبيق معامل ارتباط كندال ظهرت المؤشرات الآتية وكما في الجدول(10):

**جدول 10: مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين نظم المعلومات وفاعلية أداء المصارف**

المتغير	تكنولوجيا المعلومات	فاعلية أداء المصارف
تكنولوجيا المعلومات	1	0.436 **
فاعلية أداء المصارف	0.436 **	1

\*\* مستوى معنوية 0.01

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

وبهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معامل ارتباط كندال بمقياس (t) وظهرت النتائج التي يبينها الجدول (11) وكما يأتي:

**جدول 11: اختبار (t) اختبار معنوية علاقة الارتباط بين نظم المعلومات وفاعلية أداء المصارف**

الارتباط	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية
0.436 **	42	3.450	1.680

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

يتضح من معطيات الجدول (11) أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبحدود ثقة (0.95)، وهذا ما يؤكد قوة العلاقة بين المتغير على مستوى هذه الدراسة، وعليه لا ترفض هذه الفرضية.

### ثالثاً: الفرضية الرئيسية الثالثة:

أفادت هذه الفرضية ب(وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات وأبعاد فاعلية أداء المصارف منفردة)، وقد تفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات ورضا المساهمين.

2- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات ورضا العاملين.

وسيجري اختبار هذه العلاقات ومستويات معنويتها تباعاً وكما يأتي:

#### 1. الفرضية الفرعية الأولى:

أفادت هذه الفرضية (بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات ورضا المساهمين)، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ومن خلال تطبيق معامل ارتباط كندال ظهرت المؤشرات الآتية وكما في الجدول (12):

جدول 12: مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين نظم المعلومات ورضا المساهمين

المتغير	نظم المعلومات	رضا المساهمين
نظم المعلومات	1	0.259*
رضا المساهمين	0.259*	1

\*\* مستوى معنوية 0.01

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

وبهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معامل ارتباط كندال باستخدام اختبار (t) وظهرت النتائج التي يبينها الجدول (13) وكما يأتي:

جدول 13: اختبار (t) اختبار معنوية علاقة الارتباط بين نظم المعلومات ورضا المساهمين

الارتباط	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية
0.259*	42	1.779	1.680

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

يتضح من معطيات الجدول (13) أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبحدود ثقة (0.95)، وهذا ما يؤكد قوة العلاقة بين المتغير على مستوى هذه الدراسة، وعليه لا ترفض هذه الفرضية.

## 2. الفرضية الفرعية الثانية:

أفادت هذه الفرضية (بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات ورضا العاملين)، وبعد ربط الفقرات التي تخص المتغيرين ومن خلال تطبيق معامل ارتباط كندال ظهرت المؤشرات الآتية وكما في الجدول (14):

جدول 14: مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين نظم المعلومات ورضا العاملين

المتغير	نظم المعلومات	رضا العاملين
نظم المعلومات	1	0.124
رضا العاملين	0.124	1

\*\* مستوى معنوية 0.01

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

وبهدف التحقق من معنوية العلاقة بين هذين المتغيرين، جرى اختبار معامل ارتباط كندال باستخدام اختبار (t) وظهرت النتائج التي يبينها الجدول (15) وكما يأتي:

جدول 15: اختبار (t) اختبار معنوية علاقة الارتباط بين نظم المعلومات ورضا العاملين

الارتباط	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية
0.124	42	0.806	1.680

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

يتضح من معطيات الجدول (15) أن قيمة (t) المحسوبة اصغر من قيمتها الجدولية بمستوى معنوية (0.05) وبحدود ثقة (0.95)، وهذا ما يؤكد ضعف العلاقة بين المتغير على مستوى هذه الدراسة، وعليه ترفض هذه الفرضية. وتقبل الفرضية البديلة التي مفادها ( لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات ورضا العاملين).

### 3-3 اختبار وتحليل علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة

لقد افترضت الباحثة أن هناك علاقات تأثير ذات دلالة معنوية بين متغيري الدراسة التفسيري (نظم المعلومات) ومتغير الدراسة الاستجابي (فاعلية أداء المصارف)، وقد جرى تمثيل هذه العلاقة بعدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية، وسيجري الكشف عن هذه العلاقات وتحليلها بحسب ترتيب ورودها في مخطط الدراسة الفرضي، وكما يأتي:

أولاً: الفرضية الرئيسية الرابعة:

(أ) الفرضية الفرعية الأولى:

أفادت هذه الفرضية بوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين البرمجيات ( $X_2$ )، وفاعلية أداء المصارف ( $Y$ ). وفي ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار البسيط إلى إن البرمجيات ( $X_2$ ) تؤثر في فاعلية أداء المصارف ( $Y$ ) وهذا التأثير يفترض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية البرمجيات ( $X_2$ )، وفاعلية أداء المصارف ( $Y$ )، وتصاغ في ضوء هذه العلاقة معادلة الانحدار الآتية:

$$Y = a + \beta_2 X_2$$

إذ أن ( $a$ ) تمثل مقدار ثابت (Constant)

وهذه العلاقة تعني إن فاعلية أداء المصارف ( $Y$ ) هو دالة للقيمة الحقيقية للبرمجيات ( $X_2$ )، أما تقديرات هذه القيم ومؤشراتها الإحصائية فقد حسبت على مستوى عينة الدراسة البالغ (43) شخصاً، وسيجري تحليل علاقات التأثير بين المتغيرات، وكما يأتي:

كانت معادلة الانحدار البسيط للعلاقة بين البرمجيات ( $X_2$ )، وفاعلية أداء المصارف ( $Y$ ) هي:

$$\text{فاعلية أداء المصارف} = (3.128) + (0.394) \text{ البرمجيات}$$

وفي إطار هذه الصياغة فإن جدول تحليل التباين أسفر عن نتائج جرى في ضوءها تحليل التباين بين هذه العلاقات وكما موضح في الجدول (16).

جدول 16: تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين البرمجيات وفاعلية أداء المصارف

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	1	1.887	1.887	7.555	0.009
الخطأ	41	10.241	0.250		
المجموع	42	12.129			

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

أما جدول المعاملات فقد أسفر عن النتائج الآتية:

جدول 17: المعاملات (Coefficients)

مستوى المعنوية	معامل t	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		المعاملات المعيارية بيتا	الخطأ المعياري	
0.000	8.388	0.394	0.373	الثابت
0.009	2.749		0.096	0.263

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

يتضح من جدول تحليل التباين للعلاقة بين بعد البرمجيات وفاعلية أداء المصارف وعلى مستوى عينة الدراسة البالغ (43) شخصاً، إن قيمة (F) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.05) وبدرجة حرية (1,41)، وهذا يدل على إن منحنى الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (  $X_2$  ) و (Y) وبمستوى ثقة (0.95) وهذا ما تؤكد قيمة معنوية (X) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت قيمة  $t_{X_2}$  (=2.749) وبمستوى معنوية (0.009).

وفي ضوء معادلة الانحدار يؤشر الثابت ( $a = 3.128$ )، وهذا يعني إن هناك وجوداً لفاعلية أداء المصارف مقداره (3.128) عندما تكون قيمة البرمجيات ( $X_2$ ) تساوي صفرًا.

أما قيمة الميل الحدي ( $\beta_2 = 0.394$ ) المرافقة ل ( $X_2$ ) فهي تدل على إن تغييراً مقداره (1) في البرمجيات سيؤدي إلى تغير مقداره (0.394) في فاعلية أداء المصارف، وهو تغير متوسط.

لقد أشارت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى معامل مقداره (0.156)، بما يعني إن البرمجيات ( $X_2$ ) يفسر (0.156) من التباين الحاصل في فاعلية أداء المصارف، وان (0.844) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار وهو مؤشر جيد، وعلى أساس هذه النتائج لا ترفض هذه الفرضية.

#### ب) الفرضية الفرعية الثانية:

أفادت هذه الفرضية ب(وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين قواعد البيانات ( $X_3$ )، وفاعلية أداء المصارف ( $Y$ ). وفي ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار البسيط إلى إن قواعد البيانات ( $X_3$ ) تؤثر في فاعلية أداء المصارف ( $Y$ ) وهذا التأثير يفترض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية لقواعد البيانات ( $X_3$ )، و فاعلية أداء المصارف ( $Y$ )، وتصاغ في ضوء هذه العلاقة معادلة الانحدار الآتية:

$$Y = a + \beta_3 X_3$$

إذ أن ( a ) تمثل مقدار ثابت ( Constant )

أن هذه العلاقة تعني إن فاعلية أداء المصارف ( $Y$ ) هو دالة للقيمة الحقيقية لقواعد البيانات ( $X_3$ )، أما تقديرات هذه القيم ومؤشراتها الإحصائية فقد حسبت على مستوى عينة الدراسة البالغ (43) شخصاً، وسيجري تحليل علاقات التأثير بين المتغيرات، وكما يأتي:

كانت معادلة الانحدار البسيط للعلاقة بين قواعد البيانات ( $X_3$ )، وفاعلية أداء المصارف ( $Y$ ) هي:

$$\text{فاعلية أداء المصارف} = (2.773) + (0.520) \text{ قواعد البيانات}$$

وفي إطار هذه الصياغة فإن جدول تحليل التباين أسفر عن نتائج جرى في ضوءها تحليل التباين بين هذه العلاقات وكما موضح في الجدول (18).

#### جدول 18: تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين قواعد البيانات وفاعلية أداء المصارف

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	1	3.280	3.280	15.199	0.000
الخطأ	41	8.848	0.216		
المجموع	42	12.128			

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

أما جدول المعاملات فقد أسفر عن النتائج الآتية:

جدول 19: المعاملات (Coefficients)

مستوى المعنوية	معامل t	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		المعاملات المعيارية	معامل بيتا	
0.000	7.477	0.520	0.366	الثابت
0.000	3.899		0.086	0.336

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

يتضح من جدول تحليل التباين للعلاقة بين بعد قواعد البيانات وفاعلية أداء المصارف وعلى مستوى عينة الدراسة البالغ (43) شخصاً، إن قيمة (F) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.05) وبدرجة حرية (1,41)، وهذا يدل على إن منحنى الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (X<sub>3</sub> , Y) وبمستوى ثقة (0.95) وهذا ما تؤكد قيمة معنوية (X) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت قيمة tX<sub>3</sub> (=3.899).

وفي ضوء معادلة الانحدار يُوْشِر الثابت (a=2.733)، وهذا يعني إن هناك وجوداً لفاعلية أداء المصارف مقداره (2.733) عندما تكون قيمة قواعد البيانات (X<sub>3</sub>) تساوي صفرًا.

أما قيمة الميل الحدي (β<sub>3</sub>=0.520) المرافقة ل(X<sub>3</sub>) فهي تدل على إن تغييراً مقداره (1) في قواعد البيانات سيؤدي إلى تغير مقداره (0.520) في فاعلية أداء المصارف، وهو تغير جيد.

لقد أشارت قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) إلى معامل مقداره (0.270)، بما يعني إن قواعد البيانات (X<sub>3</sub>) يفسر (0.270) من التباين الحاصل في فاعلية أداء المصارف، وإن (0.730) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار وهو مؤشر جيد، وعلى أساس هذه النتائج لا ترفض هذه الفرضية.

#### ثانياً: الفرضية الرئيسية الخامسة:

أفادت هذه الفرضية بوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين أبعاد نظم المعلومات مجتمعة (، البرمجيات، قواعد البيانات)، في فاعلية أداء المصارف، وفي ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار إلى إن الأبعاد (X<sub>1</sub>, X<sub>5</sub>) تؤثر في فاعلية أداء المصارف (Y) في أن واحد، وهذا التأثير يفترض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للأبعاد (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>) وفاعلية أداء المصارف (Y)، وتصاغ في ضوء هذه العلاقة معادلة الانحدار الآتية:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 +$$

إذ أن ( a ) تمثل مقدار ثابت ( Constant )

وهذه العلاقة تعني إن فاعلية أداء المصارف (Y) هو دالة للقيمة الحقيقية ( $X_1, X_2, X_5$ )، أما تقديرات هذه القيم ومؤشراتها الإحصائية فقد حسبت على مستوى عينة الدراسة البالغ (43) شخصاً، وسيجري تحليل علاقات التأثير بين المتغيرات وكما يأتي:

كانت معادلة الانحدار البسيط للعلاقة بين ( $X_1, X_2$ )، وفاعلية أداء المصارف (Y) هي:

فاعلية أداء المصارف = (1.352) + (0.255) البرمجيات + (0.044) قواعد البيانات + (0.200) وفي إطار هذه الصياغة فإن جدول تحليل التباين أسفر عن نتائج جرى في ضوئها تحليل التباين بين هذه العلاقات وكما موضح في الجدول (20).

**جدول 20: تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين أبعاد نظم المعلومات وفاعلية أداء المصارف**

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	5	6.526	1.305	8.619	0.000
الخطأ	37	5.603	0.151		
المجموع	42	12.128			

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

أما جدول المعاملات فقد أسفر عن النتائج الآتية:

**جدول 21: المعاملات (Coefficients)**

مستوى المعنوية	معامل t	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		المعاملات المعيارية	معامل بيتا	
0.036	2.176	بيتا	معامل بيتا	الثابت
0.176	1.380	0.003	0.621	البرمجيات
0.698	-0.391	0.248	0.120	قواعد البيانات
		-0.085	0.141	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.



يتضح من جدول تحليل التباين للعلاقة بين مستوى عينة الدراسة البالغ (43) شخصاً، إن قيمة (F) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.05) وبدرجة حرية (5,37)، وهذا يدل على إن منحنى الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (Y, X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>) وبمستوى ثقة (0.95) وهذا ما تؤكد قيمة معنوية (X) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت قيمة ((tx<sub>1</sub>=0.019, tx<sub>2</sub>=1.380, tx<sub>3</sub>=-).

وفي ضوء معادلة الانحدار يؤشر الثابت (a=1.352)، وهذا يعني إن هناك وجوداً لفاعلية أداء المصارف مقداره (1.352) عندما تكون قيمة أبعاد فاعلية أداء المصارف التي دخلت نموذج الانحدار (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>) تساوي صفرًا.

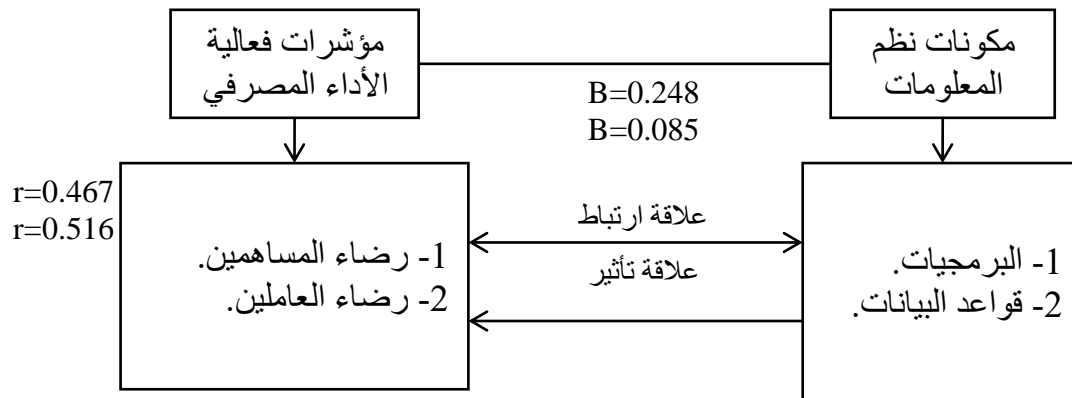
أما قيمة الميل الحدي (β<sub>1</sub>=0.003) المرافقة ل(X<sub>1</sub>) فهي تدل على إن تغييراً مقداره (1) في الأجهزة والأدوات سيؤدي إلى تغيير مقداره (0.003) في فاعلية أداء المصارف، وهو تغير متوسط.

أما قيمة الميل الحدي (β<sub>2</sub>=0.248) المرافقة ل(X<sub>2</sub>) فهي تدل على إن تغييراً مقداره (1) في البرمجيات سيؤدي إلى تغيير مقداره (0.248) في فاعلية أداء المصارف، وهو تغير متوسط.

لقد أشارت قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) إلى معامل مقداره (0.538)، بما يعني إن (الأجهزة والأدوات، البرمجيات، قواعد البيانات، الاتصالات والشبكات، المهارات البشرية) فسر (0.538) من التباين الحاصل في فاعلية أداء المصارف، وإن (0.462) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار وهو مؤشر جيد، وعلى أساس هذه النتائج يمكن رفض هذه الفرضية على مستوى الأبعاد (الأجهزة والأدوات، البرمجيات، قواعد البيانات، الاتصالات والشبكات) وقبول الفرضيات البديلة التي مفادها:

أ. لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد البرمجيات وفاعلية أداء المصارف.

ب. لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد قواعد البيانات وفاعلية أداء المصارف.



رسم توضيحي 9: مخطط الدراسة الفرضي المختبر

### سادساً: الفرضية الرئيسية السادسة:

أفادت هذه الفرضية الرئيسية بوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم المعلومات في أبعاد فاعلية أداء المصارف، وقد تفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1- تؤثر نظم المعلومات في رضا المساهمين تأثير ذو دلالة معنوية.

2- تؤثر نظم المعلومات في رضا العاملين تأثير ذو دلالة معنوية.

وسيجري اختبار هذه الفرضيات تباعاً وكما يأتي:

#### 1- الفرضية الفرعية الأولى:

أفادت هذه الفرضية بـ(وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم المعلومات (X) في رضا المساهمين (Y<sub>1</sub>). وفي ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار البسيط إلى إن نظم المعلومات (X) تؤثر في رضا المساهمين (Y<sub>1</sub>) وهذا التأثير يفترض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية لنظم المعلومات (X) ورضا المساهمين (Y<sub>1</sub>)، وتصاغ في ضوء هذه العلاقة معادلة الانحدار الآتية:

$$Y_1 = a + \beta_1 X$$

إذ أن ( a ) تمثل مقدار ثابت ( Constant )

وهذه العلاقة تعني إن رضا المساهمين (Y<sub>1</sub>) هو دالة للقيمة الحقيقية لنظم المعلومات (X)، أما تقديرات هذه القيم ومؤشراتها الإحصائية فقد حسبت على مستوى عينة الدراسة البالغ (43) شخصاً، وسيجري تحليل علاقات التأثير بين المتغيرات وكما يأتي:

كانت معادلة الانحدار البسيط للعلاقة بين نظم المعلومات (X)، ورضا المساهمين (Y<sub>1</sub>) هي:

$$\text{رضا المساهمين} = (3.104) + (0.248) \text{ نظم المعلومات}$$

وفي إطار هذه الصياغة فإن جدول تحليل التباين أسفر عن نتائج جرى في ضوءها تحليل التباين بين هذه العلاقات وكما موضح في الجدول (22).

جدول 22: تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين نظم المعلومات ورضا المساهمين

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	1	1.080	1.080	2.694	0.108
الخطأ	41	10.432	0.401		
المجموع	42	17.512			

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

أما جدول المعاملات فقد أسفر عن النتائج الآتية:

جدول 23: المعاملات (Coefficients)

مستوى المعنوية	معامل t	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		بيتا	معامل بيتا	الخطأ المعياري	
0.000	4.175	0.248	0.743	3.104	الثابت
0.108	1.641		0.176	0.289	رضا المساهمين

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

يتضح من جدول تحليل التباين للعلاقة بين بعد نظم المعلومات ورضا المساهمين وعلى مستوى عينة الدراسة البالغ (43) شخصاً، إن قيمة (F) صغيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.05) وبدرجة حرية (1.41)، وهذا يدل على إن منحنى الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (X, Y<sub>1</sub>) وبمستوى ثقة (0.95) وهذا ما تؤكد قيمة معنوية (X) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت قيمة (tx=1.641).

في ضوء معادلة الانحدار يُوْشر الثابت (a=3.104)، وهذا يعني إن هناك وجوداً رضا المساهمين مقداره (3.104) عندما تكون قيمة نظم المعلومات (X) تساوي صفراً.

أما قيمة الميل الحدي (β=0.248) المرافقة ل(X) فهي تدل على إن تغييراً مقداره (1) في نظم المعلومات سيؤدي إلى تغير مقداره (0.248) في رضا المساهمين، وهو تغير متوسط.

لقد أشارت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى معامل مقداره (0.062)، بما يعني إن بعد نظم المعلومات (X) يفسر (0.062) من التباين الحاصل في رضا المساهمين، وان (0.938) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار وهو مؤشر غير جيد، وعلى أساس هذه النتائج ترفض هذه الفرضية. وتقبل الفرضية البديلة التي مفادها ( لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم المعلومات (X) في رضا المساهمين ( $Y_1$ )).

## 2- الفرضية الفرعية الثانية:

أفادت هذه الفرضية —(وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم المعلومات (X) في رضا العاملين ( $Y_2$ )). وفي ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار البسيط إلى إن نظم المعلومات (X) تؤثر في رضا العاملين ( $Y_3$ ) وهذا التأثير يفترض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية لنظم المعلومات (X) ورضا العاملين ( $Y_3$ )، وتصاغ في ضوء هذه العلاقة معادلة الانحدار الآتية:

$$Y_3 = a + \beta_1 X$$

إذ أن ( a ) تمثل مقدار ثابت ( Constant )

وهذه العلاقة تعني إن رضا العاملين ( $Y_3$ ) هو دالة للقيمة الحقيقية لنظم المعلومات (X)، أما تقديرات هذه القيم ومؤشراتها الإحصائية فقد حسبت على مستوى عينة الدراسة البالغ (43) شخصاً، وسيجري تحليل علاقات التأثير بين المتغيرات وكما يأتي:

كانت معادلة الانحدار البسيط للعلاقة بين نظم المعلومات (X)، رضا العاملين ( $Y_3$ ) هي:

$$\text{رضا العاملين} = (2.620) + (0.156) \text{ نظم المعلومات}$$

وفي إطار هذه الصياغة فان جدول تحليل التباين أسفر عن نتائج جرى في ضوءها تحليل التباين بين هذه العلاقات وكما موضح في الجدول (24).

### جدول 24: تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين نظم المعلومات ورضا العاملين

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	1	0.839	0.839	1.021	0.310
الخطأ	41	33.673	0.821		
المجموع	42	34.512			

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

أما جدول المعاملات فقد أسفر عن النتائج الآتية:

جدول 25: المعاملات (Coefficients)

مستوى المعنوية	معامل t	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		بيتا	الخطأ المعياري	معامل بيتا	
0.018	2.461	0.156	1.064	2.620	الثابت
0.318	1.011		0.252	0.255	رضا العاملين

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

يتضح من جدول تحليل التباين للعلاقة بين بعد نظم المعلومات ورضا العاملين وعلى مستوى عينة الدراسة البالغ (43) شخصاً، إن قيمة (F) صغيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (0.05) وبدرجة حرية (1,41)، وهذا يدل على إن منحنى الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (X, Y<sub>3</sub>) وبمستوى ثقة (0.95) وهذا ما تؤكدده قيمة معنوية (X) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت قيمة (tx=1.011).

في ضوء معادلة الانحدار يؤشر الثابت (a=2.620)، وهذا يعني إن هناك وجوداً لرضا العاملين مقداره (2.620) عندما تكون قيمة نظم المعلومات (X) تساوي صفرًا.

أما قيمة الميل الحدي ( $\beta=0.156$ ) المرافقة ل(X) فهي تدل على إن تغييراً مقداره (1) في نظم المعلومات سيؤدي إلى تغير مقداره (0.156) في رضا العاملين، وهو تغير متوسط.

لقد أشارت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى معامل مقداره (0.024)، بما يعني إن بعد نظم المعلومات (X) يفسر (0.024) من التباين الحاصل في رضا العاملين، وان (0.976) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار وهو مؤشر غير جيد، وعلى أساس هذه النتائج ترفض هذه الفرضية. وتقبل الفرضية البديلة التي مفادها ( لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم المعلومات (X) في رضا العاملين (Y<sub>2</sub>)).

## الخاتمة

### الاستنتاجات والتوصيات

استنادا إلى ما أسفرت عنه التحليلات الإحصائية من نتائج سيتمخصص هذا الفصل بعرض للاستنتاجات والتوصيات التي آلت إليها، وذلك من خلال مبحثين، يقدم المبحث الأول الاستنتاجات فيما يقدم المبحث الثاني التوصيات، وكما يأتي:

#### 1 الاستنتاجات:

فيما يأتي الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة:

1. تقدمت نظم المعلومات على فاعلية أداء المصارف من حيث درجة اتفاق آراء الأشخاص على مضمون فقرات متغيري الدراسة.
2. تقدمت المصارف الأهلية المعنية بالدراسة من حيث استعمالها للبرمجيات أولا وقواعد البيانات ثانيا، لتراجع باقي أبعاد نظم المعلومات للتسلسلات المتأخرة.
3. أكدت الإجابات أن المصارف لا تستعمل أحدث ما موجود في الأسواق فيما يخص القدرات المتخصصة لتطوير البرمجيات.
4. أن المساهمين راضون عن زيادة عوائد استثماراتهم، كما أن هناك إشارة بان هذه الزيادة آخذة بالنمو. ومع ذلك يعد مؤشر رضا المساهمين مؤشرا متراجعا في الوقت الحاضر بين باقي الأبعاد.
5. يشعر العاملون في المصارف الأهلية برضا عال لتوافر كل أنواع التحفيز اليهم.
6. لم تعول المصارف الأهلية في رفع فاعلية أدائها على أجهزتها المصرفية وأدواتها إذ لم تكن ذات تأثير يذكر بقدر ما تأثرت فاعليتها بالبرمجيات المستعملة.
7. امتلكت المصارف عينة الدراسة قواعد بيانات مميزة انعكست على فاعلية أدائها.
8. إن أية زيادة في نظم المعلومات بجميع مكوناتها يرفع فاعلية أداء المصارف بشكل كبير.

## 2 التوصيات:

تأسيساً على الاستنتاجات التي سبق عرضها يمكن وضع التوصيات الآتية:

1. إن المصارف المعنية ملزمة بتعزيز تقنيات الاتصالات والشبكات لتتنغم في زيادة فاعليتها أسوة بباقي أبعاد نظم المعلومات.
2. رفع مستوى الخبرة والمهارة للمهارات البشرية على الرغم من فاعليتها إلا أن بقائها بالمستويات الحالية يمكن أن يجعلها متقدمة في غضون مدد قادمة قصيرة.
3. مواكبة احدث ما موجود في الأسواق فيما يخص القدرات المتخصصة لتطوير البرمجيات.
4. أن تسعى المصارف الأهلية لتنويع خدماتها بشكل يتناسب مع ما تقدمه المصارف الحكومية والمصارف المنافسة لها.
5. لابد من التأكيد على رفع مؤشر رضا المساهمين لكونه عاملاً مهماً في جلب الاستثمارات وزيادة سيولتها.
6. جلب الأجهزة والمعدات المصرفية المتطورة والتي تسهم في رفع كفاءة الأعمال وحسن انسيابها وبذلك تنعكس على فاعليتها.
7. أن يقترن أداء العاملين باستعمال التقنيات وإشراكهم في دورات تدريبية مكثفة لإزالة الحواجز بين التقنيات وما تتطلبه من تعلم مستمر وما هم عليه من خبرة ومعرفة.
8. أن ترتبط المصارف بفروعها والمصارف الأخرى بشبكات اتصال سريعة وفاعلة.

## المصادر والمراجع

أولاً: القرآن الكريم.

ثانياً: الكتب والمراجع باللغة العربية:

1. أبو زيد، يحيى، (1985)، المحاسبة ونظم المعلومات، دار المنار للطباعة، القاهرة.
2. حجر، عبد الملك إسماعيل، (2000)، نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الثانية، دار الفكر المعاصر، صنعاء.
3. الحسنية، سليم إبراهيم، (1998)، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
4. الحسون، عادل محمد والقيسي، خالد ياسين، (1991)، النظم المحاسبية، الجزء الأول، الطبعة الأولى، مطبعة دار الكتب والوثائق، بغداد – العراق.
5. حسين، احمد حسين علي، (1997)، نظم المعلومات المحاسبية: الإطار الفكري والنظم التطبيقية، مكتبة ومطبعة الإشعاع، الإسكندرية.
6. خشبة، محمد السعيد، (1987)، نظم المعلومات: المفاهيم والتكنولوجيا، دار الإشعاع للطباعة، القاهرة.
7. الخفاجي، عثمان إبراهيم احمد، (2010)، استخدام تطبيقات تقنيه المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات التنظيمية، رساله ماجستير/جامعة بغداد.
8. الدهراوي، كمال الدين وكامل، سمير، (1998)، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
9. زحلان وآخرون (2000)، العرب والعولمة، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت ط2.
10. الزعبي، محمد بلال والشرايعه، أحمد وقطيشات، منيب، (2004)، "الحاسوب والبرامجيات الجاهزة"، دار وائل للطباعة والنشر.
11. السلمي، والدباغ، (2001)، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر – الأردن.
12. الشماع، خليل محمد، حمود، خضير كاظم، (2000)، "نظرية المنظمة" الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.



13. الصبان، محمد سمير وجمعة، إسماعيل إبراهيم والسوافيري، فتحي رزق، (1996)، الرقابة والمراجعة الداخلية: مدخل نظري تطبيقي، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
14. الطائي، محمد عبد حسين، (2005)، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، عمان.
15. الطعامة، محمد محمود، العلوش، طارق شريف (2004)، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
16. عبد الله، خالد أمين، (1999)، علم تدقيق الحسابات - الناحية النظرية، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999.
17. عثمان، عبد الرزاق محمد، (1999)، أصول التدقيق والرقابة الداخلية، الطبعة الثانية، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل.
18. عطية، هاشم أحمد، (2000)، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
19. الكرخي: مجيد عبد جعفر، (2001)، "مدخل إلى تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية"، الطبعة الأولى، بغداد: إدارة الشؤون الثقافية العامة، 2001.
20. اللوزي، موسى، (2000)، التنمية الإدارية: المفاهيم، الأسس، التطبيقات، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن.
21. موسكوف، ستيفن أ. وسيمكن، مارك ج.، (1989)، نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات- مفاهيم وتطبيقات، ترجمة كمال الدين سعيد وأحمد حامد حجاج، دار المريخ للنشر، السعودية، 1989.
22. نور، أحمد، (1996)، مراجعة الحسابات من الناحيتين النظرية والعملية، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- ثالثاً: الرسائل والأطاريح الجامعية:
23. أبو غنيم، أزهار نعمة عبد الزهرة (2007) المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات واثرها في الأداء التسويقي، (دراسة حالة في الشركة العامة للأسمنت الجنوبية) رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية.

24. الجابر، زينب شلال عكار جبر، (2007)، قياس أداء المنظمة باستعمال بطاقة الدرجات المتوازنة دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمدة / المنطقة الجنوبية، رسالة ماجستير/كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة بغداد.
25. الجعدي، فيصل صالح محمد، (2002)، العلاقة بين استراتيجية الأعمال واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتأثيرها في الأداء المنظمي - دراسة ميدانية في المصارف اليمنية، جامعة بغداد، كلية الإدارة، رسالة دكتوراه، العراق.
26. الخفاجي، محمد جاسم محمد، (2003)، تقويم الأداء في ظل ظاهرة تغيير الأسعار، رسالة دبلوم عالي، المعهد العالي للدراسات المالية والحاسبية، جامعة بغداد.
27. الدليمي، احسان علاوي حسين، (2006)، تحليل علاقته تقانة المعلومات بفاعليه إدارة الموارد البشرية واثرها في بناء الكفايات الجوهرية، أطروحة دكتوراه، جامعة بغداد.
28. الدليمي، انتصار عباس حمادي، (1998)، الموائمة بين أبعاد النسيج الثقافي والخيار الاستراتيجي و اثره في الأداء المنظمي/أطروحة دكتوراه، جامعة بغداد.
29. السالم، زين العابدين جاسم محمد، (2000)، الثقافة التنظيمية وأثرها في الأداء المنظمي - دراسة تطبيقية في جامعة البصرة /المعهد التقني / وكلية شط العرب الجامعة - رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة البصرة.
30. السعد، فاطمة جاسم محمد، (1997)، تكامل المعلومات المحاسبية والقرار الاستراتيجي تقويم وتطوير نظام اتخاذ قرارات التوسع في المنشأة العامة لصناعة الأسمدة خور الزبير- البصرة، أطروحة دكتوراه فلسفة في المحاسبة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، غير منشورة.
31. سلمان، خضير زغير، (2004)، اثر تقانة المعلومات في إعادة هندسة الأعمال، دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة البطاريات، رسالة ماجستير، الجامعة المستنصرية.
32. شبر، ظافر عبد محمد، (1995)، التناسب بين بعض المتغيرات البيئية واستراتيجيات التكيف واثرها في الأداء، جامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، إدارة الأعمال، أطروحة دكتوراه، العراق.
33. العاني، أريج سعيد، (2002)، المحددات التنظيمية وتأثيرها في الإبداع والأداء المنظمي-دراسة ميدانية في شركة تعبئة الغاز (شركة عامة)، رسالة ماجستير -كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة بغداد/إدارة الأعمال.

34. عبيد، نغم حسين نعمة، (2000)، اثر الاستثمار رأس المال الفكري في الأداء المنظمي، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط – رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة بغداد.

35. العزاوي، محمد عبد الوهاب، يحي، علاء عبد السلام (2008)، أثر تقانة المعلومات و الاتصالات الحديثة في فاعلية الأداء التسويقي : دراسة تطبيقية على الشركة العامة للأبسة الجاهزة في الموصل، جامعة الموصل كلية الإدارة والاقتصاد.

36. القطب، محيي الدين يحي، (1996)، التحليل الاستراتيجي وأثره في قياس الأداء المالي - دراسة تطبيقية في عينة من الشركات الصناعية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

37. القيسي، خالد ياسين، (1998)، منهجية الإثبات في الرقابة المالية والتدقيق، أطروحة دكتوراه الفلسفة في المحاسبة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، غير منشورة، 1998.

38. المشهداني، شيماء، عبداللطيف، (2002)، تحليل العلاقة بين تقانة المعلومات وعمليات التدريب واثرها في المقدرات الجوهرية دراسة مسحية في الشركة العامة للنقل البري، رسالة ماجستير، جامعة بغداد.

رابعاً: المجالات والدوريات:

39. سندي، طلعت بن عبدالوهاب، (2000)، التطور التكنولوجي واثره على العاملين، عرض تحليلي للإسهامات العالمية، مجلة الإداري، المجلد 22، العدد 82.

40. غاوي، جورج، (1997)، "نظام الرقابة الداخلية وأثره على القوائم المالية"، مجلة المدقق، جمعية مدققي الحسابات القانونيين الأردنيين، عمان، الأردن، العدد 30، شباط.

خامساً: المصادر باللغة الإنكليزية

41. Alter, Steven, (2002). **Information Systems: The Foundation of eBusiness**, (4th ed, New Jersey: Prentice-Hall, Pearson Education, Upper Saddle River).

42. Benito, Javier Gonzalez, (2007), **Information technology investment and operational performance in purchasing** Industrial Management of Data System Vol.107, No2, 2007 pp 201-228.

- Burca, Sean, Fynes, Brian, Brannick, Teresa, (2006) "**The moderating effects of information technology sophistication on services practice and performance**"; International Journal of operations and production management Vol.26 , No.11, pp 1240-1254, 2006. .43
- Croteau, Anne-Marie and Bergeron, François (2001), **An information technology trilogy: Business strategy, technological deployment and organizational performance**, The Journal of Strategic Information Systems 10(2):77-99. .44
- Daft, Richard, (1992), "**Organization Theory and Design**", .45  
.New York, west publishing company
- Daft, Richard. L. (2000), **(Management)**, 5th – ed, The Dryden .46  
.Press, U.S.A
- Danian, Li & Lianhe, Li & Dunjia, Li & Xiaoyu, Wang & Li, Zheng, .47  
(1991), **Internal control Evaluation.**
- Daniels, S. (2003) **Employee Training: A Strategic Approach to Better Return on Investment.** Journal of Business Strategy, (5), p.39- .48  
.42
- Eccles, R, (1991), "**The Performance Measurement Manifesto**" , Harvard Business Review,1991, Vol. 69, No. 1 .49
- Elbert,R.J.J & Griffin, R.w, (2000), **Business Essential**, 3<sup>rd</sup> Ed .50  
, New Jersey.
- Everett, Jeff, (1999), **Ecological Modernization and the Limits of Environment Accounting**, January, 1999. .51
- Fernando J. Garrigós-Simón, Daniel Palacios Marqués, .52  
Yeamduan Narangajavana, (2005) **Competitive strategies and performance in Spanish hospitality firms**, International Journal of

Contemporary Hospitality Management ISSN: 0959-6119 Publication  
date: 1 January 2005.

- Geroff, E.A., (1985), "**Organizational Theory and Design**", Mc .53  
. Graw Hill, Singapara, 1985
- Harris and Handerson, (2000): **operation Management** , New .54  
Jersey , U.S.A, MC-Graw – hill.
- Hellriegel, Jackson and slocum., (1999) **Management**, 8/e .55  
.Ohio, south-Westren College. Publishinhg
- Hempel, George H. & Simonson, Donald G. (1999), "**Bank** .56  
**Management Text and Gases**, Fifth Edition, John Wiley & sons, Inc.  
U.S.A.
- Hofer, c.w (1983), **Anew Measure for assessing** .57  
**organizational performance**, advanced in strategic Management, New  
York.
- Horngren, Charles, T. & Foster, Georg & Datar, Srikant M., .58  
(2000), **Cost Accounting: A Managerial Emphasis**, 10<sup>th</sup> ed., prentice –  
Hall International, Inc.
- International Federation of Accountants, (1998), **Technical** .59  
**pronouncements**, IFAC, 1998.
- Johannessen, Jon. Aild, Olaisen Johan, Olsen Bjorn, (1999), .60  
**"Strategic use of information technology for increased Innovation  
and performance"** Information management and Computer Security  
Vol.7 , No 1, pp 5-22, p 1999.
- Johnson, Kenneth p. and Henry R Jaenick, (1980) **Evaluating** .61  
**internal control**, Ronald Publishing co New York.

- Kaplan R.S & Atkinson, (1998), "**Advanced Management Accounting**" 2<sup>nd</sup>, 3<sup>rd</sup> Ed, New Jersey – Hall upper, 1998. .62
- Kenneth, C. laudon , Jane p.laudon , (2004) **Management information systems**. organization and technology",3<sup>rd</sup> Ed, Mecmillan College Pub.Co. .63
- Kotler, p., (2000) **Marketing Management**, Prentice-Hall, Inc., .64  
New Jersey.
- Mathew Joseph, Yasmin Sekhon, George Stone, Julie Tinson .65  
(2005): '**An Exploratory Study on the Use of Banking Technology in the UK: A Ranking of Importance of Selected Technology on Consumer Perception of Service Delivery Performance**' August 2005,  
International Journal of Bank Marketing 23(5):397-413.
- Miller , P., (1996), **Strategy and The Ethical Management of Human Resources**, New york , USA .66
- Miller, Alex & dess, Gregory G., (1990), **strategic Management**, Mc Grow – Hill. .67
- Monideepa Tarafdar, (2003), **Determinants of Certain Characteristics of Information Technology Deployment in Organizations - A Theoretical Explanation**, Indian Institute of Management Calcutta, India. .68
- Noh, Jeonpyo, Fitzsimmons James A, (1999) "**Effect of information technology on marketing performance of Korean service firms**", International Journal of service industry Management , Vol.10,no 3 ,pp.307-319 ,1999. .69
- O'Brien.J.A. ,(2002) "**Introduction to Informational system**" .70  
MC 8<sup>th</sup> Ed, MC Grow- Hill, Irwin,N.Y.USA.

- Paul P. Tallon, Kenneth L. Kraemer, Vijay Gurbaxani, (1999), .71  
**A Value-Based Assessment of the Contribution of Information Technology to Firm Performance**, Center for Research on Information Technology and Organizations, Graduate School of Management, University of California, Irvine, CA 92697.
- Rahman, Mawdudur and Maurice, Halladay, (1988), .72  
**Accounting information systems: principles, applications, and Future directions**, prentice – Hall International, Inc.
- Revsine, Lawrence & Collins, Daniel W. & Johnson, W. Bruce .73  
 (1999), "**Financial Reporting& Analysis** " Prentice Hall Inc., U.S.A.
- Robbins, Stephen, (1990), "**Organization Theory**", USA, .74  
 Prentice-Hall Inc.
- Romney, Marshall B., & Steinhart, Paul John, (2000), .75  
**Accounting Information systems**, 8th ed., Prentice – Hall, Inc., 2000
- Ross, W, wester field, R, Essentials, (1996), **of corporate** .76  
**finance**, Jordan, 1996
- Schermerhorn, Jr J.R, Hunt.J.G and Osborn R.n., (2000), .77  
 . **Organizational Behavior**, 7/e , New york, John wiley & Sons , Inc
- Senn, J.A. (1998) "**Business: principles, Practicle and** .78  
**opportunities** 2<sup>nd</sup> Ed., Prentice-Hall IMC.N.J.
- Simons , Robert P. , (2000), **Performance Management and** .79  
**control system for Implementing strategy**: text and case.
- Slack, N. champers, S. Harland, C. Harrison, A., Johnston, R. .80  
 (1998) **operation management**, London, pitman publish – Inc.

- Stair, R. M. and Reynolds, G. W. (2003). **Principles of Information Systems**. 6th Edition, Boston: Thomson Course Technology. .81
- Taylor, Donald H. & Glezen, G. William, (1997), **Auditing: An association approach**, 7<sup>th</sup> ed., John Wiley & Sons, Inc. .82
- Turban , E , Rainer , R. & Potter , R. , (2003) "**Introduction to Information Technology**", SOHN WIELY & Sonyinc, USA .83
- Turban, F., Mclean, Ephraim, & James E, (1999) "**Information Technology for Strategic Advantage**", 2ed Ed, John Wiley & Son INC, USA. .84
- Wang, Qiang, Lai, Fujun, Zhao Xiande, (2008), "**The Impact of information technology on the financial performance of third-party logistics firms in china**", An International Journal ,Vol.13, num.2, 2008,138-150. .85
- Wilkinson, Joseph W., and Michael J., Cerullo, (2000), **Accounting information systems: Essential concepts and Applications**, 4<sup>th</sup> ed., John Wiley & Sons. .86

سابعاً: الإنترنت:

- Gu, Wulong and Surendra, Gera, (2004) **The Effect of Organizational Innovation and Information Technology on Firm Performance** (November 12, 2004). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1404689> .87
- Rhys Andrews, George A. Boyne and Richard M. Walker, (2006) **Strategy Content and Organizational Performance: An** .88



**Empirical Analysis**, Vol. 66, No. 1 (Jan. - Feb., 2006), pp. 52-63,  
<https://www.jstor.org/stable/3542654>

---

الملاحق

---

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة الشرق الأدنى  
المعهد العالي للدراسات العليا في العلوم الانسانية  
كلية الادارة والاقتصاد / قسم البنوك والمحاسبة  
برنامج الماجستير

### الاستبانة

السادة المشاركون في الاستبانة المحترمون.

تحية طيبة وتقدير..

تتعلق الاستبانة باستطلاع الرأي حول (اثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء المصارف/ دراسة تطبيقية لعينة من المصارف الأهلية العاملة في أربيل - العراق)  
ألمي كبير بتعاونكم في إنجاز هذا الجهد المتواضع من خلال مساهمكم بالإجابة على فقرات الاستبانة وسيكون لأرائكم دور كبير لضمان دقة النتائج.  
فيما يلي بعض الملاحظات يرجى من حضراتكم إتباعها عند ملئ الاستمارة

الاسم طالب

احمد بارزان محمد قادر

بالإشراف

د راميار رزكار

أولاً: معلومات عامة

1. المصرف:

 ذكر  أنثى

2. الجنس:

3. العمر: اقل من 30 سنة  30-39  40-49  50 فأكثر

4. التحصيل العلمي:

إعدادية  دبلوم  بكالوريوس  دبلوم عالي   
ماجستير  دكتوراه

5. العنوان الوظيفي:

6. سنوات الخدمة:

أقل من خمس سنوات  5-10  11-15  16-20  21 فما فوق

7. هل ساهمت في مؤتمرات لنظم المعلومات:

محلي  دولي  عالمي  لا يوجد

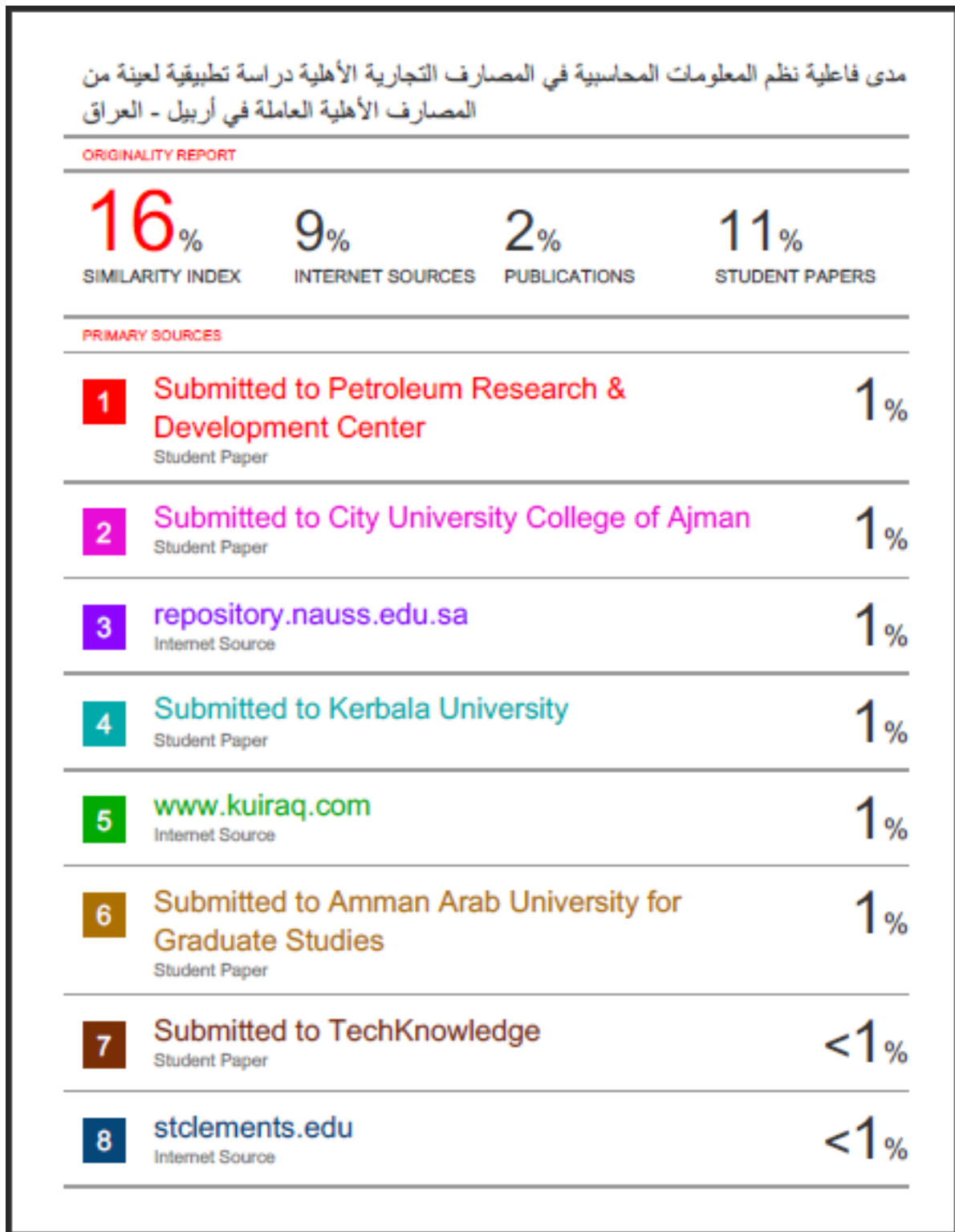
8. عدد الدورات التدريبية التي ساهمت بها:

ثانياً: نظم المعلومات: هي الأجهزة والمعدات والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات والمهارات البشرية التي تسهم في جمع و تخزين واسترجاع المعلومات وتسهيل استخدامها من قبل المستخدمين.

مقياس الاستجابة					فقرات الاستبيان	
لا اتفق تماماً	لا اتفق	اتفق إلى حد ما	اتفق	اتفق تماماً	أ. البرمجيات (Soft ware)	
					1	يلجأ مصرفنا لاقتناء البرمجيات المتنوعة والمتطورة التي تدعم تحقيق أهدافنا في المنافسة
					2	يعتمد المصرف برمجيات متقدمة مثل أنظمة دعم القرار (DSS)، والأنظمة الخبيرة والذكاء الاصطناعي
					3	تساعد البرمجيات المعتمدة من قبل مصرفنا على تسهيل تبادل المعلومات بالجودة العالية
					4	تعتمد المصارف قدرات متخصصة لتطوير البرمجيات
					5	البرامج التي يعتمدها المصرف هي احدث ما موجود في الأسواق
ج. قواعد البيانات (Data base)						
					6	يستخدم المصرف قواعد بيانات آمنة وغير قابلة للاختراق
					7	تتميز قواعد البيانات التي يستخدمها النظام الحالي بالدقة والكفاءة وسهولة الاستخدام
					8	يعتمد المصرف أسلوب التحديث المستمر للبيانات لضمان قرارات كفوة لمتخذي القرار في المصرف
					9	يمتلك المصرف قواعد بيانات تتضمن عدم تكرار البيانات المخزنة
					10	يستخدم المصرف قواعد بيانات تتمكن من الكشف المبكر للمشكلة وإمكانية معالجتها

ثالثاً: فاعلية أداء المصارف (نموذج Kaplan & Norton Q2)

مقياس الاستجابة					فقرات الاستبيان	
لا اتفق تماماً	لا اتفق	اتفق إلى حدٍ ما	اتفق	اتفق تماماً	أ- رضا المساهمين	
					1	قدرة المصرف عالية على تحقيق رضا المساهمين من خلال زيادة عوائد استثماراتهم.
					2	قدرة المصرف عالية على تحقيق رضا المساهمين بزيادة العوائد وبشكل مستمر.
رضا العاملين						
					3	يشعر العاملون في مصرفنا بالاندماج مع المنظمة لتوافر كل أنواع التحفيز المناسبة.
					4	يشعر العاملون في مصرفنا برضا واضح لتوفير المصرف كل أنواع التحفيز والأجواء المناسبة للعمل.



**BİLİMSEL ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU**

15.02.2021

Dear Barzan mohammed qader

Your application titled **“The extent of the effectiveness of accounting information systems in private commercial expenses, a sample applied study of private banks operating in Erbil - Iraq”** with the application number NEU/AE/2021/4 has been evaluated by the Scientific Research Ethics Committee and granted approval. You can start your research on the condition that you will abide by the information provided in your application form.

Assoc. Prof. Dr. Direnç Kanol

Rapporteur of the Scientific Research Ethics Committee

**Note:** If you need to provide an official letter to an institution with the signature of the Head of NEU Scientific Research Ethics Committee, please apply to the secretariat of the ethics committee by showing this document.