أثر تحديث العمليات المصرفية من خلال إعادة الهندسة على الأداء المالي بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية

ناصر صالح الصول

الملخص:

تهدف هذه الدراسة التعرف على أثر تحديث العمليات المصرفية من خلال إعادة الهندسة على الأداء المالي بالتطبيق على البنوك التجارية الليبية وذلك من خلال التعرف على مدى تأثير تحديث العمليات المصرفية من خلال إعادة الهندسة على تكنولوجيا المعلومات المصرفية، والخدمات الإلكترونية، وإعادة بناء نظم العمليات على مؤشرات الأداء المالي المقاسة بالربحية والسيولة والتوظيف. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين تحديث العمليات المصرفية من خلال منهج إعادة الهندسة وبين تحسين مؤشرات الأداء المالي للبنوك.

Abstract:

operations, through re-engineering the financial This study aims to identify the impact of renewing banking performance of the Libyan commercial banks, by identifying how far is the impact of renewing of banking operations through re-engineering process by using banking information technology, electronics services and re-building operations systems on financial performance indicators which are estimated on bases of profitability, liquidity and employment, The most important results of the study are that there is statistically significant relationship between renewing banking processes through re-engineering business approach, and the improved financial performance indicators of banks.

المقدمة ومشكلة الدراسة:

لقد بات موضوع تحديث العمل المصرفي من أهم وأعمق القضايا التي تواجه المنشآت المالية، حيث تعاظم الاهتمام بهذا الموضوع بعد التطور المتسارع في أنظمة الاتصالات والأجهزة والبرمجيات والتي أدت بدورها إلى تحول نوعي، وكمي في شتى المجالات ومنها الصناعة المصرفية، والهندسة المالية.

أدت الابتكارات التقنية المتواصلة إلى التنافس الشديد بين المؤسسات المصرفية في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية[i] لتعزيز حصتها في السوق المصرفي، أو تخفيض التكاليف وتوسيع نشاطاتها داخل وخارج حدودها الوطنية.

إن اعتماد النظم المصرفية الإلكترونية في العمل المصرفي تحقق مزايا مهمة منها: تحسين التدفق النقدي، وتقليص جوانب الفساد الإداري مثل : الرشوة، التلاعب بالحسابات، الاختلاس، التزوير[ii]، كما تحقق السرعة في إنجاز الأعمال المصرفية، وزيادة درجة رضاء العملاء، ودعمهم، وخلق بينه مصرفية غير تقليدية تتناسب ووجود ثقافة مؤسساتيه مصرفيه.

إن التحول نحو العمل المصرفي الإلكتروني، يؤدى إلى معالجة الكثير من الظواهر السلبة، ويساعد على الاستفادة من وفورات التكنولوجيا في تطوير الأداء المصرفي.[iii]

هذا وأصبحت معظم البنوك على قناعة بأن ميزتها التنافسية يجب أن تقوم على أساس من المعرفة والابتكار وهو ما يستلزم أجراء تغيرات في مجال الأعمال.

وتتمثل مشكلة البحث في تحديد ومعالجة أوجه القصور التي تواجهها البنوك في تحديث العمل المصرفي والتي تقف حائلاً دون تحسين مستوى الأداء المالي، وبالتالي يمكن للباحث صياغة مشكلة البحث في شكل التساؤلات الآتية:

١- ما مدى تأثير تحديث العمليات المصرفية على تحسين الأداء المالي للبنوك؟

٢- هل أن استخدام تكنولوجيا المعلومات المصرفية، وتقديم خدمات إلكترونية الحديثة، وإعادة بناء نظم العمليات يؤدي إلى تحسين الأداء المالي للبنوك؟

أهداف الدراسة:

١- قياس أثر تحديث العمليات المصرفية من خلال منهج إعادة الهندسة على مؤشرات الأداء المالي المقاسة بالربحية والسيولة والتوظيف.
٢- تهدف الدراسة إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية.
٣- محاولة لوضع سياسات لتصحيح نقاط الضعف في الأنظمة والعمليات المصرفية بالبنوك التجارية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية الموضوع الذى تعالجه فهي تتناول أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تتبناها الإدارة المصرفية حيث أن البنوك التجارية الليبية هي منظمات خدمية مهمة إلى الاقتصاد الوطني فهي تدرس واقع تحديث العمليات المصرفية من خلال إعادة الهندسة والتطوير فيها ومقدار العائد الذى يمكن ان تحققه البنوك من الفائدة المستقبلية المتوقعة وانعكاس ذلك على الاقتصاد الليبي بشكل عام إذا ما تم الأخذ بنتائجها وتطبيقها على سائر البنوك الأخرى.

فرضية الدراسة:

لا يوجد تأثير معنوي لتحديث العمليات المصرفية من خلال (تكنولوجيا المعلومات المصرفية، الخدمات الإلكترونية، إعادة بناء نظم العمليات) باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على الأداء المالي للبنوك، ويتفرع من هذه الفرضية الفروع الآتية:-

أ- لا يوجد تأثير معنوي لتحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الربحية بالبنوك التجارية الليبية.
ب-لا يوجد تأثير معنوي لتحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر التوظيف بالبنوك التجارية الليبية.
ج- لا يوجد تأثير معنوي لتحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر السيولة بالبنوك التجارية الليبية.

حدود الدراسة:

١) **الحدود المكانية:** سوف يتم الاعتماد في تحديد مجال التطبيق على أربع مصارف تجارية حكومية (مصرف الجمهورية، مصرف الصحارى، مصرف التجاري الوطني، مصرف الوحدة) .

٢) **الحدود الزمنية** سوف تقتصر عملية جمع البيانات على الفترة من ٢٠٠٩: ٢٠١٤ وتعتبر هذه الفترة كافية لتحقيق اهداف البحث.

٣) **الحدود البشرية:** سوف يتم الاعتماد على عينة طبقية من العاملين في المستويات التنظيمية المختلفة في المصارف التجارية الرئيسية بحيث تكون ممثلة لمجتمع الدراسة.

٤) **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة الحالية على استخدام مؤشرات الاداء المالي المقاسة بمؤشرات الربحية، والسيولة، والتوظيف عند قياس متغير مؤشر الاداء المالي.

خطة الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى مبحثين حيث خصص المبحث الأول: الإطار النظري بينما تناول المبحث الثاني الدراسة التطبيقية ثم عرض النتائج والتوصيات.

المبحث الأول: الاطار النظري

سيقوم الباحث بتقسيم عملية تحديث العمل المصرفي إلى المتغيرات الأتية:

١- تقنية المعلومات في المصارف:

هناك فرق واسع بين تنفيذ مختلف العمليات باستخدام الورق إذا ما قورن باستخدام الوسائل الإلكترونية من جهة أخرى، وكذلك وجود فرق كبير في التكاليف، فعلى سبيل المثال نجد أن استخدام الوسائل الإلكترونية في تنفيذ مختلف مراحل صرف الشيكات، يخفض التكاليف الخاصة بهذه العملية إلى أدنى حد ممكن، مقارنة باستخدام الطرق التقليدية التي تعتمد على استخدام الورق، فضلاً عن ذلك فإن التكنولوجيا تعمل على تطوير الخدمات المصرفية ورفع كفاءتها نتيجة استخدام

أنظمة الحاسوب المتطورة التي يمكن من خلالها إيجاد خدمة أو مجموعة من الخدمات المصرفية، فضلاً عن أن استخدام أنظمة اتصالات متطورة بين المصارف بمختلف فروعها من جهة، ونقاط توزيع تلك الخدمات من شأنه أن يعمل على تخفيض تكاليف هذه الخدمات المصرفية المتطورة.

ويمكن القول: إن استخدام التكنولوجيا الحديثة يوفر للبنوك الفرص لتحقيق الميزات الآتية[iv]

١. تستطيع البنوك من خلال استخدام التكنولوجيا تطوير خدمات مصرفية جديدة لأسواقها الحالية والمستقبلية.
٢. تستطيع البنوك أن تقوم بتطوير تطبيقات جديدة للخدمات المصرفية الحالية التي تقدمها لعملائها.
٣. تساعد التكنولوجيا الحديثة على تحسين نوعية الخدمات المصرفية.
٤. تساعد التكنولوجيا الحديثة على تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية الموجودة.
٥. تعمل التكنولوجيا الحديثة على تذليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم خدمات مصرفية إضافية.
٦. تعمل التكنولوجيا على تحسين علاقات العميل مع البنك.

وتهدف المصارف من وراء استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق غايتين متناقضتين وهما: الكسب المستمر لأعداد جديدة من الزبائن، والتخفيض المستمر في تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة، فقد حلّت تقنيات الحاسبة الإلكترونية المستخدمة والمطورة دائماً هذه المشكلة .. وقد أشارت الدراسات المنجزة[v] في السنوات الأخيرة أن تكنولوجيا المصارف المطبقة لدى المصارف المستخدمة لها، قد أدت إلى جذب متواصل لزبائن جدد، وخفض في تكاليف الخدمة المصرفية إلى حد بعيد، حتى أصبح الإنفاق المتواصل على التكنولوجيا لدى المصارف الكبيرة يؤدي إلى جني متزايد للأرباح.

إن التكنولوجيا لم تغير من الوظائف التقليدية للبنوك، كالودائع والقروض والتحويل والاعتمادات... الخ، لكن الذي تغير هو أسلوب ممارسة هذه الوظائف وكيفية إيصال الخدمة إلى الزبائن في جو محتدم من التنافس والمخاطرة.

٢ـ المصارف الإلكترونية:

مفهوم البنوك الإلكترونية:

إن تطور نشاطات المصارف خلال السنوات الأخيرة كان بفضل التقدم العلمي والتكنولوجي السريع الذى يشهده العالم اليوم، وقد شجع المؤسسات المصرفية على الأخذ بمبدأ تعدد الخدمات للعملاء بعد أن كانت الخدمات التي تقدمها تقليدية متمثلة بقبول الودائع ومنح القروض، لذلك ظهرت خدمات مصرفية حديثة ومتطورة ترتب عليها تطور هائل من نظم وأساليب العمل لتواجه التنوع الكبير في الخدمات المقدمة للزبائن، ونتيجة لذلك توسعت المصارف في الاعتماد على الأجهزة والحسابات الإلكترونية، وشبكة الاتصالات العالمية (الإنترنت) بفضل تحسين أفضل خدمة ممكنة تلبي احتياجات ورغبات العملاء.[vi]

يقوم المصرف الإلكتروني على:

تكنولوجيا المعلومات، وتكنولوجيا الاتصالات، والخدمات المصرفية، وثقافة البنك، والمنافسة.[vii]

وتنشى المصارف الإلكترونية مواقع إلكترونية لها، يكون الفرض منها تسهيل تنفيذ العمليات مع الأطراف الأخرى، وهذه المواقع يجب أن تكون مفعله، بمعنى أن تجرى العمليات التي يرغب الطرف الأخر بالقيام بها من خلال شبكة الأنترنيت، ولا تقتصر (كما في معظم المصارف العربية) على كونها موقعاً دعائياً أو اعلامياً، ولا يستطيع الطرف الأخر من القيام بالأجراء الفعلي المطلوب.[viii]

إن الصيرفة الإلكترونية ما هي إلا عملية نقل الخدمات والأعمال المصرفية من أرض الواقع إلى البيئة الافتراضية المتمثلة بالأنترنت، والحواسيب والشبكات الإلكترونية. وبالتأكيد فإن المصارف الإلكترونية لا تعنى أن يتحول

المصرف إلى حالة مطلقه من الأعمال الإلكترونية ويغلق أبوابه أمام العمل الإداري والمصرفي الحقيقي، ولكن الأمر يتعلق بتحويل الخدمات والعمليات المصرفية التي يجد أنها تمكنه من الاستفادة من وفورات العمل الإلكتروني، والانتقال نحو الأداء الأفضل والمتميز.[ix]

تعني الصيرفة الإلكترونية للعديد من العملاء الحصول على النقد على مدار ٢٤ ساعة يومياً من خلال أجهزة الصراف الآلي ATM، ايداع الأموال والشيكات في الحساب الجاري أو حساب التوفير لكن مفهوم الصيرفة الإلكترونية اتسع ليشمل التحويل الإلكتروني، تسديد الفواتير، البنك الناطق، تقديم طلب قرض، وخدمة الرسائل القصيرة SMS، وبحكم التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية أدخلت خدمات مصرفية متطورة تمثلت بالتحويلات والاستثمارات الخارجية والاعتمادات المصرفية وتداول الأوراق المالية، وبطاقة الائتمان، والتمويل المالي الإلكتروني والصراف الآلي، والربط بين البنوك عبر الإنترنت.[x]

أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية:

(١) خدمة الصراف الألى: Automated Teller Machine
(٢) مراكز الخدمة الهاتفية (Call Centers) والبنك الناطق (Phon Bank).
(٣) البطاقات الذكية: (Smart card)
(٤) خدمات نقاط البيع: (Point of sale services)
(٥) الحصول على الخدمات المصرفية من المكتب أو البيت (Office and Home Banking)
(٦) خدمات التحويل الإلكتروني للصكوك والمقاصة الألية (Automated Clearance)
(٧) خدمات التوكيل الإلكتروني: (Factoring)
(٨) الخدمات المصرفية عبر شبكة الأنترنت (internet on line Banking)
(٩) خدمة الهاتف النقال:

(١٠)خدمة النقود الإلكترونية:

(١١)جهاز القرض الألى: (Automated loan Machine)

٣- نظم العمليات في المصارف:

تعرف نظم العمليات بأنها النشاطات والفعاليات جميعها المرتبطة بأداء الوظائف الأساسية للمنظمة، وذلك بهدف ضمان استمرارية المنظمة.[xi] ويلاحظ وفق هذا التعريف أن نظم العمليات تتضمن مجموعة من إجراءات العمل اللازمة لأداء وظائف المصرف الأساسية مثل منح القروض وقبول الودائع، وخصم الأوراق التجارية..الخ .حدد قانون النقد الأساسي العمليات التي يمكن للمصارف القيام بها بالعمليات الآتية:[xii]

١. 1- قبول ومنح الودائع وفتح حسابات جارية.
٢. خصم الأوراق التجارية وفتح اعتماد مستندي وإصدار خاطب ضمان.
٣. خصم القروض القابلة للتداول أو غير القابلة له.
٤. تمويل العمليات التجارية ومنح القروض والسلف بأنواعها جميعها مقابل ضمانات عينية أو شخصية، وغيرها من الضمانات التي يحددها مصرف ليبيا المركزي.
٥. إصدار شهادات الإيداع والقيم المتداولة المنتجة وفتح الاعتماد والشيكات والحوالات على اختلاف أنواعها والاتجار بهذه الأوراق.
٦. توفير التسهيلات اللازمة لعمليات الحفظ الأمين للنقود والأوراق المالية.
٧. فتح حسابات جارية وحسابات توفير.
٨. تقديم خدمات الدفع والتحصيل.
٩. إصدار أدوات الدفع بما في ذلك السحوبات المصرفية وبطاقات الدفع والائتمان والشيكات السياحية.
١٠. بيع وشراء الاسهم والتعامل بها في أسواق الصرف.

١١. شراء وبيع اسهم وسندات الشركات المساهمة المطروحة أسهمها على الاكتتاب العام، وكذلك الأوراق المالية الأخرى المسموح بتداولها في السوق الليبية وفق الضوابط والنسب التي يحددها مصرف ليبيا المركزي.

يلاحظ من خلال هذا العرض لنظم العمليات في المصارف أنها تشكل في معظمها عملاً معلوماتياً بالدرجة الأولى قائماً على تجميع البيانات ومعالجتها وتبادلها وتقديم المعلومات؛ لأنها في النهاية عبارة عن عمل خدمي، وانطلاقاً من هذه الخصوصية يرى الباحث أن عدم فعالية نظم العمليات في المصارف تعود للأسباب الآتية:[xiii]

١- عدم استخدام كامل وقت العمل في العمل بشكل فعلي.
٢- طول الإجراءات اللازمة لتنفيذ الأعمال وتعقيدها.
٣- تكرار تنفيذ بعض إجراءات العمل.
٤- البعد المكاني بين مراكز العمل اللازمة لتنفيذ بعض العمليات.
٥- تعدد الجهات الإشرافية على تنفيذ عملية معينة.
٦- الاعتماد على النظم اليدوية في تبادل المعلومات اللازمة لإنجاز العمليات.

مفهوم الأداء المالي:

تشير كلمة الأداء (Performance) إلى التنفيذ الفعلي لمراحل العمل، كما تعني درجة أو مستوي المهارة والمجهود المبذول في التنفيذ. كما يري (Cascio, 1995)[xiv] الأداء بأنه انجاز الفرد لمهمة مخصصة له، في حين يري في هذا الصدد (جاد الرب، ٢٠٠٩)[xv] أن عملية قياس الأداء تعني التعرف على مستويات الأداء الفعلية في ضوء المعايير والمؤشرات التي سبق تحديدها مسبقاً. يعرف الأداء بأنه انعكاس لقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها (Eccles)[xvi] وكذلك عرفه (Rebins, Wiersema)[xvii] بأنه قدرة المنظمة على تحقيق

أهدافها طويلة الأمد، أما (Wheelen, Hanger)[xviii] فقد عرفوا الأداء بأنه تلك النتائج المرغوبة التي تسعي المنظمة إلى تحقيقها.

هذا ويلاحظ من تلك التعاريف تباينها في نظرتها للأدوار ولهذا يري الباحث أن الأداء مفهوم واسع ونشاط شمولي بالمنظمة يهدف إلى استغلال مواردها المالية والبشرية والمادية وبما يتلاءم مع الظروف البيئة الداخلية والخارجية وبكفاءة وفاعلية لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

عليه فالمقصود بالأداء المصرفي هو الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المحيطة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف.

كما أن تقييم الأداء وقياس الفاعلية وفحص مختلف النظم إنما يتم في كثير من الأحيان بقصد التأكد من حسن استغلال الموارد المتاحة وللتأكد من إمكانية المصرف في تحقيق الأهداف المرجوة منه ومنها قدرته على تحقيق الأرباح مستقبلاً وعلى مدى إمكانيته في تحقيق ما خطط له.

دور إعادة هندسة العمليات في تحسين الأداء المالي المصرفي:

تتبنى المصارف برامج إعادة هندسة العمليات انطلاقاً من ثلاث قوى رئيسية تدفعها في هذا الاتجاه الحديث أطلق عليها (3c) لأنها تبدأ بالحرف (C) باللغة الإنجليزية وهي : الزبون (Customer) والمنافسة (Competition)، والتغيير (Change).[xix]

بما أن الهدف من إعادة هندسة العمليات هو خفض التكلفة وزيادة الربحية فإن هذا التحسين في الأداء المالي المصرفي لا يتم الأبعد إعادة هندسة العمليات، والمقصود بالعمليات هنا "مجموعة متناسقة من الأنشطة التي تم تصميمها معاً لتحويل مدخلات معينة إلى مخرجات محددة بهدف إضافة قيم ونتائج مرغوبة تهم الزبون ولغرض الوصول الأمثل للتكلفة فإن الأمر يتطلب العمل على زيادة الأنشطة التي يضيف قيمة والعمل على تخفيض الأنشطة التي لا تضيف قيمة. ويقصد بالأنشطة التي تضيف قيمة: بانها تلك الأنشطة التي يقتنع الزبون بأنها

تؤدى إلى أضافة قيمة للخدمة، ويرتبط مع إنجاز الأنشطة تكاليف وهذه بدورها تقسم إلى تكاليف تضيف قيمة ويقصد بها تلك التكاليف التي يقتنع الزبون أن اتفاقها يؤدى إلى إضافة قيمة للخدمات والمنتجات التي يقدمها المصرف، وتكاليف لا تضيف قيمة:[xx] ولكى يتم الاستفادة من تطبيق برنامج إعادة هندسة العمليات في المصارف، فإن الأمر يتطلب معرفة طبيعة الأنشطة الخدمية المقدمة من المصرف.

إذ أن النشاط المصرفي نشاطاً خدمياً في مضمونة، وإن الخدمات المقدمة من قبله تتفاوت في كفاءتها من نشاط إلى أخر، ومن أهم الأنشطة الخدمية المصرفية الاتي:[xxi]

١- تحصيل الشيكات عن طريق المقايضة وصرف الشيكات المسحوبة عليها.
٢- فتح الحسابات الجارية وقبول الودائع على اختلاف أنواعها.
٣- تشغيل موارد المصرف عن طريق:

أ- منح القروض والسلف المختلفة، ومنح الحسابات الجارية المدينة (السحب على المكشوف).
ب- التعامل بالأوراق المالية بيعاً وشراء والخدمات المرافقة لها.
ت- فتح الاعتماد المستندي.
ث- تقديم الكفالة وخطابات الضمان.
ج- التعامل بالعملات الأجنبية بيعاً وشراء، والشيكات المصرفية والسياحية، والحوالات بأنواعها.
ح- تأجير الخزائن الحديدية.

ولكى تكون المصارف فعالة يجب أن يكون تنظيمها الداخلي، وعملياتها الداخلية مرتبطة مباشرة وبصورة تنظيمية بتعزيز الربحية من خلال تحقيق احتياجات زبائنها، فإذا كانت هذه العلاقة مشيدة بصورة صحيحة وواضحة من البداية فأنها تحسن إداء المصرف بصورة معنوية.[xxii]

ويرى الباحث بأن هذه الأنشطة يصاحبها تكاليف، وبالتالي فإن واقع النشاط المصرفي يتطلب ربط عناصر تكلفة الخدمة المصرفية بوظائف المصرف مع تحليل هذه التكاليف تحليلاً وظيفياً، أو بحسب علاقتها بحجم النشاط (ثابتة ومتغيرة، أو بحسب علاقتها بوحدة التكلفة (مباشرة وغير مباشرة).

بديهياً فإنه عند تطبيق برنامج إعادة هندسية العمليات فإنه سوف يصاحبه تكاليف عالية أثناء عملية التغيير خاصة أنه يبدأ بالتغيير من نقطة الصفر، لكن بعد مرور فترة محددة من تطبيق المصرف لبرنامج إعادة الهندسة سوف تظهر نتائجه على مؤشرات الإداء المالي المصرفي.

المبحث الثاني: الجانب التطبيقي

منهجية الدراسة:

١- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع البحث في العاملين في مستوي الإدارة العليا مديري الإدارات، رؤساء الأقسام والوحدات، موظفي تكنولوجيا المعلومات وذلك في البنوك التجارية الليبية، ويشمل مجتمع البحث البنوك التجارية العامة في ليبيا وعددها أربعة بنوك على النحو الذي يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (١) يوضح عدد العاملين والمركز الرئيسي للبنوك وفروعها

م	اسم المصرف	المركز الرئيسي والفروع	عدد العاملين
١	مصرف الجمهورية	١٤٦	٥٨٠٧
٢	المصرف التجاري	٥١	٢٠١٧
٣	مصرف الصحاري	٤٠	١٩٣٤
٤	مصرف الوحدة	٧٥	٢٥٦٠
	الإجمالي	**٣١٢**	**١٢٤١٧**

المصدر: تقارير سنوية منشورة مصرف ليبيا المركزي (٢٠١٣ – ٢٠١٤).

وتم تحديد حجم العينة بالاعتماد على أسلوب العينات العشوائية الطبقية طبقاً لجداول حجم العينة عند معامل ثقة ٩٥% وحدود خطأ ٥%، حيث كان حجم العينة ٣٧٠ مفردة.(xxiii)

٢- طرق جمع البيانات:

قام الباحث بإعداد وتصميم قائمة الاستقصاء تم توزيعها إلى فئة واحدة وهم العاملون في البنوك التجارية الواقعة داخل مدينة طرابلس وذلك لارتباطهم بموضوع الدراسة.

وقد قام الباحث بتوزيع (٣٧٠) قائمة استقصاء، وبلغ ما أمكان استرداده ٣٠٣ استمارة بنسبة الاستجابة بلغت ٨١.٩%، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٢) يوضح توزيع استبيانات الدراسة

المصارف	عد الاستمارات الموزعة	الاستمارات الصحيحة	الاستمارات المستبعدة	نسبة الاستمارات الصحيحة
الجمهورية	١٢٠	٩٨	٢٢	%٨١.٧
الصحاري	٩٠	٧٤	١٦	%٨٢.٢
الوحدة	٨٠	٦٥	١٥	%٨١.٣
التجاري	٨٠	٦٦	١٤	%٨٢.٥
الإجمالي	٣٧٠	٣٠٣	٦٧	%٨١.٩

٣- أساليب التحليل الإحصائي:

تم تفريغ البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي المعروف برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Sciences وتم التحليل الإحصائي باستخدام الحاسب الآلي من خلال برنامج الحزم الإحصائية SPSS V. 20، وتعد هذه الخطوة – تفريغ البيانات– خطوة تمهيدية لتبويب البيانات، ومن خلاله تم:

١- اختبار الثبات من خلال معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbachs لاختبار ثبات الاستبيان.
٢- اختبار صدق الإتساق الداخلي من خلال معامل إرتباط بيرسون بين الأبعاد وإجمالي الاستبيان.
٣- الإحصاءات الوصفية للبيانات من خلال جدولة البيانات في صورة جداول تكرارية (التكرار والنسبة المئوية) لأسئلة استمارات الاستبيان.
٤- اختبار "ت" T-Test لتوضيح الفروق بين إجابات عينة الدراسة.
٥- إيجاد العلاقات الإرتباطية بمعامل ارتباط بيرسون لأبعاد الدراسة.
٦- الانحدار البسيط والمتعدد لتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

٤- اختبار فروض الدراسة:

الفرض الرئيسي: لا يوجد تأثير معنوي لتحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على الأداء المالي للبنوك، ويتفرع من هذه الفرضية الفروع الآتية:-

الفرض الفرعي الأول: لا يوجد تأثير معنوي لتحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الربحية بالبنوك التجارية الليبية.

جدول (٣) اختبار الإنحدار البسيط لتأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الربحية

المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار (B)	معامل الإرتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة ف (F)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
تحديث العمليات المصرفية	٠.٦٩١-	٠.٦٩١	٠.٤٧٨	٢٧٥.١٢٨	٢٢.٧٥٩	٠.٠٠١

لدراسة تأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الربحية بالبنوك التجارية الليبية، من خلال اختبار

تحليل الانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغيرين بلغ (٠.٦٩١) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠.٠٠١) لذا توجد علاقة ارتباط طردية بين تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الربحية بالبنوك التجارية الليبية.

من خلال نتائج معامل التحديد **(R^2)** للانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق نجد أن هناك تأثير لتحديث العمليات المصرفية على تحسين مؤشر الربحية بالبنوك التجارية الليبية بنسبة ٤٧.٨% وباختبار معنوية نموذج الإنحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (٢٧٥.١٢٨) بمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.

تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود علاقة طردية بين تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الربحية بالبنوك التجارية الليبية والاعتماد على قيمة (ت) والتي بلغت (٢٢.٧٥٩) بمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يظهر معنوية معامل الانحدار (B) وبالتالي إمكانية الاعتماد على متغير إعادة هندسة عمليات الخدمات المصرفية للتنبؤ بالتغير في تحسين مؤشر الربحية بالبنوك التجارية الليبية.

لذا نرفض الفرض البديل الذي ينص على أنه لا يوجد تأثير معنوي تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الربحية بالبنوك التجارية الليبية.

نقبل الفرض العدمي بأنه يوجد تأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الربحية بالبنوك التجارية الليبية.

لتحديد أولويات تأثير تحديث العمليات المصرفية (استخدام خدمات الصيرفة الالكترونية، التكنولوجيا المصرفية، بناء نظم العمليات المصرفية) باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الربحية تم استخدام اختبار الإنحدار المتعدد لتحديد اقوى العوامل تأثيرًا.

جدول (٤) اختبار الإنحدار المتعدد لتأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الربحية

المتغيرات المستقلة (تحديث العمليات المصرفية)	معامل الإنحدار (B)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
استخدام التكنولوجيا المصرفية	٠.٢٠٣-	٥.٥١٩	٠.٠٠١
استخدام الخدمات الالكترونية	٠.٢٥٩-	٤.٦٣٢	٠.٠٠١
بناء نظم العمليات المصرفية	٠.٩٧٢-	١٧.٢٣٤	٠.٠٠١

من الجدول السابق يوضح علاقة عوامل استخدام تحديث العمليات المصرفية (استخدام خدمات الصيرفة الالكترونية، التكنولوجيا المصرفية، بناء نظم العمليات المصرفية) باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الربحية حيث كانت قيم الدلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠.٠٠١)، وقد بلغت قيمة ت على الترتيب (٥.٥١٩، ٤.٦٣٢، ١٧.٢٣٤) بالترتيب وهي نتائج معنوية عند مستوى (٠.٠٥)، وتشير قيم (ت) إلى أن:-

أقوى تأثير لعوامل استخدام تحديث العمليات المصرفية على تحسين مؤشر الربحية كان لبناء نظم العمليات المصرفية بقيمة (ت) (١٧.٢٣٤) وهي أعلى قيمة، يليه تأثير استخدام التكنولوجيا المصرفية بقيمة (ت) (٥.٥١٩)، وكان التأثير الأخير لبعد استخدام الخدمات الالكترونية بقيمة (ت) (٤.٦٣٢).

الفرض الفرعي الثاني: لا يوجد تأثير معنوي لتحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر التوظيف بالبنوك التجارية الليبية.

جدول (٥) اختبار الإنحدار البسيط لتأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر التوظيف

المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار (B)	معامل الإرتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة ف (F)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
تحديث العمليات المصرفية	-٠.٦١٦	٠.٦١٦	٠.٣٨	١٨٤.٣٦٧	١٣.٥٧٨-	٠.٠٠١

لدراسة تأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر التوظيف بالبنوك التجارية الليبية، من خلال اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغيرين بلغ (٠.٦١٦) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠.٠٠١) لذا توجد علاقة ارتباط طردية بين تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر التوظيف بالبنوك التجارية الليبية.

من خلال نتائج معامل التحديد **(R^2)** للانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق نجد أن هناك تأثير لتحديث العمليات المصرفية على تحسين مؤشر التوظيف بالبنوك التجارية الليبية بنسبة ٤٧.٨% وباختبار معنوية نموذج الإنحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (١٨٤.٣٦٧) بمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.

تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود علاقة طردية بين تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر التوظيف بالبنوك التجارية الليبية والاعتماد على قيمة (ت) والتي بلغت (١٣.٥٧٨) بمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يظهر معنوية معامل

الانحدار (B) وبالتالي إمكانية الاعتماد على متغير إعادة هندسة عمليات الخدمات المصرفية للتنبؤ بالتغير في تحسين مؤشر التوظيف بالبنوك التجارية الليبية.

لذا نرفض الفرض البديل الذي ينص على أنه لا يوجد تأثير معنوي تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر التوظيف بالبنوك التجارية الليبية.

نقبل الفرض العدمي بأنه يوجد تأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر التوظيف بالبنوك التجارية الليبية.

جدول (٦) اختبار الإنحدار المتعدد لتأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر التوظيف

المتغيرات المستقلة (تحديث العمليات المصرفية)	معامل الإنحدار (B)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
استخدام التكنولوجيا المصرفية	٠.٠٥٦-	١.٤٦٨	٠.٠٠١
استخدام الخدمات الالكترونية	٠.٢٤٤-	٤.٢٢٣	٠.٠٠١
بناء نظم العمليات المصرفية	٠.٩٤٥-	١٦.٢٤٨	٠.٠٠١

من الجدول السابق يوضح تأثير عوامل استخدام تحديث العمليات المصرفية (استخدام خدمات الصيرفة الالكترونية، التكنولوجيا المصرفية، بناء نظم العمليات المصرفية) باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر التوظيف حيث كانت قيم الدلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠.٠٠١)، وقد بلغت قيمة ت على الترتيب (١.٤٦٨، ٤.٢٢٣، ١٦.٢٤٨) بالترتيب وهي نتائج معنوية عند مستوى (٠.٠٥)، وتشير قيم (ت) إلى أن:-

أقوى تأثير لعوامل استخدام تحديث العمليات المصرفية على تحسين مؤشر التوظيف كان لبناء نظم العمليات المصرفية بقيمة (ت) (١٦.٢٤٨) وهي أعلى قيمة، يليه تأثير استخدام الخدمات الالكترونية بقيمة (ت) (٥.٥١٩)، وكان التأثير الأخير لبعد التكنولوجيا المصرفية استخدام بقيمة (ت) (٤.٦٣٢).

الفرض الفرعي الثالث: لا يوجد تأثير معنوي لتحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر السيولة بالبنوك التجارية الليبية.

جدول (٧) اختبار الإنحدار البسيط لتأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر السيولة

المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار (B)	معامل التحديد (R^2)	معامل الإرتباط (R)	قيمة ف (F)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
تحديث العمليات المصرفية	٠.٦٨٠-	٠.٤٦٢	٠.٦٨٠	٢٥٨.٥٥	١٦.٠٧٩	٠.٠٠١

لدراسة تأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر السيولة بالبنوك التجارية الليبية، من خلال اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغيرين بلغ (٠.٦٨٠) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠.٠٠١) لذا توجد علاقة ارتباط طردية بين تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر السيولة بالبنوك التجارية الليبية.

من خلال نتائج معامل التحديد **(R^2)** للانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق نجد أن هناك تأثير لتحديث العمليات المصرفية على تحسين مؤشر التوظيف بالبنوك التجارية الليبية بنسبة ٤٦.٢% وباختبار معنوية نموذج الإنحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (٢٥٨.٥٥) بمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.

تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود علاقة طردية بين تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر التوظيف بالبنوك التجارية الليبية والاعتماد على قيمة

(ت) والتي بلغت (١٦.٠٧٩) بمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يظهر معنوية معامل الانحدار (B) وبالتالي إمكانية الاعتماد على متغير إعادة هندسة عمليات الخدمات المصرفية للتنبؤ بالتغير في تحسين مؤشر التوظيف بالبنوك التجارية الليبية.

لذا نرفض الفرض البديل الذي ينص على أنه لا يوجد تأثير معنوي لتحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر السيولة بالبنوك التجارية الليبية.

نقبل الفرض العدمي بأنه يوجد تأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر السيولة بالبنوك التجارية الليبية.

جدول (٨) اختبار الإنحدار المتعدد لتأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر معايير السيولة

المتغيرات المستقلة (تحديث العمليات المصرفية)	معامل الإنحدار (B)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
استخدام التكنولوجيا المصرفية	٠.١٥٤-	٤.٤٥٢	٠.٠٠١
استخدام الخدمات الالكترونية	٠.١٩١-	٣.٦٣٨	٠.٠٠١
بناء نظم العمليات المصرفية	٠.٩٥٩-	١٨.١٠٥	٠.٠٠١

من الجدول السابق يوضح علاقة عوامل استخدام تحديث العمليات المصرفية (استخدام خدمات الصيرفة الالكترونية، التكنولوجيا المصرفية، بناء نظم العمليات المصرفية) باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر السيولة حيث كانت قيم الدلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠.٠٠١)، وقد بلغت قيمة ت على الترتيب (٤.٤٥٢، ٣.٦٣٨، ١٨.١٠٥) بالترتيب وهي نتائج معنوية عند مستوى (٠.٠٥)، وتشير قيم (ت) إلى أن:-

أقوى تأثير لعوامل استخدام تحديث العمليات المصرفية على تحسين مؤشر السيولة كان لبناء نظم العمليات المصرفية بقيمة (ت) (١٨.١٠٥) وهي أعلى قيمة، يليه تأثير استخدام التكنولوجيا المصرفية بقيمة (ت) (٤.٤٥٢)، وكان التأثير

الأخير لبعد استخدام الخدمات الالكترونية بقيمة (ت) (٣.٦٣٨).

الفرض الرئيسي: لا يوجد تأثير معنوي لتحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على الأداء المالي للبنوك

جدول (٩) اختبار الإنحدار البسيط لتأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على مؤشر الأداء المالي للبنوك

المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار (B)	معامل التحديد (R^2)	معامل الإرتباط (R)	قيمة ت (t)	قيمة ف (F)	مستوى المعنوية
تحديث العمليات المصرفية	٠.٧٢	٠.٥١٩	٠.٧٢	١٨.٠٢	٣٢٤.٥٤٩	٠.٠٠١

لدراسة تأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر السيولة بالبنوك التجارية الليبية، من خلال اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغيرين بلغ (٠.٧٢) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠.٠٠١) لذا توجد علاقة ارتباط طردية بين تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الأداء المالي بالبنوك التجارية الليبية.

من خلال نتائج معامل التحديد (R^2) للانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق نجد أن هناك تأثير لتحديث العمليات المصرفية على تحسين مؤشر الأداء المالي بالبنوك التجارية الليبية بنسبة ٤٦.٢% وباختبار معنوية نموذج الإنحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (٢٥٨.٥٥) بمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.

تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود علاقة طردية بين تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر التوظيف بالبنوك التجارية الليبية والاعتماد على قيمة

(ت) والتي بلغت (١٨.٠٢) بمستوى معنوية (٠.٠٠١) مما يظهر معنوية معامل الانحدار (B) وبالتالي إمكانية الاعتماد على متغير إعادة هندسة عمليات الخدمات المصرفية للتنبؤ بالتغير في تحسين مؤشر الأداء المالي بالبنوك التجارية الليبية.

لذا نرفض الفرض البديل الذي ينص على أنه لا يوجد تأثير معنوي تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الأداء المالي بالبنوك التجارية الليبية.

نقبل الفرض العدمي بأنه يوجد تأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الأداء المالي بالبنوك التجارية الليبية.

جدول (١٠) اختبار الإنحدار المتعدد لتأثير تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الأداء المالي

المتغيرات المستقلة (تحديث العمليات المصرفية)	معامل الإنحدار (B)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية
استخدام التكنولوجيا المصرفية	٠.١٥١-	٤.٩١٤	٠.٠٠١
استخدام الخدمات الالكترونية	٠.٢٥-	٥.٣٣٢	٠.٠٠١
بناء نظم العمليات المصرفية	١.٠٤-	٢٢.٠٣٥	٠.٠٠١

من الجدول السابق يوضح علاقة عوامل استخدام تحديث العمليات المصرفية (استخدام خدمات الصيرفة الالكترونية، التكنولوجيا المصرفية، بناء نظم العمليات المصرفية) باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين مؤشر الأداء المالي حيث كانت قيم الدلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠.٠٠١)، وقد بلغت قيمة ت على الترتيب (٤.٩١٤، ٥.٣٣٢، ٢٢.٠٣٥) بالترتيب وهي نتائج معنوية عند مستوى (٠.٠٥)، وتشير قيم (ت) إلى أن:-

أقوى تأثير لعوامل استخدام تحديث العمليات المصرفية على تحسين مؤشر الأداء المالي كان لبناء نظم العمليات المصرفية بقيمة (ت) (٢٢.٠٣٥) وهي أعلى قيمة،

يليه تأثير استخدام الخدمات الالكترونية بقيمة (ت) (٥.٣٣٢)، وكان التأثير الأخير لبعد استخدام التكنولوجيا المصرفية بقيمة (ت) (٤.٩١٤).

النتائج والتوصيات

النتائج:

١- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين تحديث العمليات من خلال منهج إعادة الهندسة على تحسين مؤشر الربحية البنوك التجارية الليبية.
٢- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين تحديث العمليات المصرفية من خلال منهج إعادة الهندسة على تحسين مؤشر التوظيف.
٣- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين تحديث العمليات المصرفية من خلال منهج إعادة الهندسة على تحسين مؤشر السيولة.
٤- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين تحديث العمليات المصرفية باستخدام منهج إعادة هندسة العمليات على تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية.
٥- بناء نظم العمليات المصرفية يعتبر من أقوى العوامل المؤثرة لتحديث العمليات المصرفية على تحسين الأداء المالي.

التوصيات:

١- ضرورة اعتماد مؤشرات الأداء المالي بصورة مستمرة من قبل المصرف لتقييم الأداء للموازنة بين الأهداف الاستراتيجية.
٢- تقوية استخدام التكنولوجيا المصرفية للمساهمة في زيادة المؤشرات المالية داخل البنوك.
٣- وجود خطة استراتيجية لدى الجهات التنفيذية لإدخال تقنية المعلومات وتفعيلها.

المراجع

(i) Fraser et 2001, Electronic commerce: A management perspective prentice hall.

(ii) Peter s. Rose and Syliva c. Hudgins: Bank Management and Financial service, sixth edition, Mc GRAW-Hill, 2005, p: 35

(iii) قاحوش، نادر، العمل المصرفي عبر الإنترنت، الدار العربيـــة للعلـــوم، عمـــان، ٢٠٠٦، ص٦٠.

(iv) قاسم، حسن رزاق ، "أثر تقنية المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، العدد الأول، ٢٠١٢، ص٣٠٨.

(v)محمد عاشور، كاظم، تكنولوجيا المصارف، الرشيد المصرفي، العدد الأول، ٢٠٠٠، ص٣٦.

(vi) الخفاجي، على كريم ، توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصـــرفية، مجلة جامعة كربلاء للعلوم الاقتصادية، العدد ١٣، ٢٠١٣، ص٥٢.

(vii) السواح، نادر إبراهيم ، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة فـــي البنوك، الدار الجامعية للنشر، مصر، ٢٠٠٦، ص٥٥.

(viii) نبيل جاسم، مثال مبارك، معيقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية، مجلة كلية بغـــداد للعلـــوم الاقتصادية، العدد الخامس والعشرون، (٢٠١٠)، ص٣٨.

(ix) النجار، فريد، التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعيـــة للنشر، الاسكندرية، ٢٠٠٦.

(x) قدومى، ثائر، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية، المجلـــة الأردنيـــة للعلـــوم التطبيقية، المجلد (١١)، العدد (٢)، ٢٠٠٨، ص٢٩٨.

(xi)قاسم، عبدالرزاق، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، منشـــورات دار الثقافة عمان، ٢٠٠٤، ص١٨.

(xii) القانون رقم (١٥٣) تاريخ ١٩٧٠/١٢/٢٢ – (قانون المصارف الحكومية)، مصرف ليبيـــا المركزي، ٢٠١٣.

(xiii) خضر، علي، معوقات اصلاح القطاع العام في سورية مجلة بحوث جامعة دمشـــق للعلـــوم الاقتصادية والقانونية.

(xiv) Cascio, F (1995), management human resources Mc Grew, Hill inc.

(xv) جاد الرب، سيد محمد، مؤشرات معـــايير وقيـــاس الأداء، جامعـــة قنـــاة الســـويس، الإسماعيلية، ٢٠٠٣، ص١٠٨.

(xvi) Eccles Robert, (2003) "Performance measurement manifesto", Hurra Business review, Vol. (69), No. (1).

(xvii) Robins J and Wiersema F., (2005) "corporate financial performance strategic management", journal of management, Vol (16) No. (4) pp 166-169.

(xviii) Wheelen, T and Hanger J (2007), "strategic management and business polices" 5th ed Addison, Wesley publishing company, pp 212-215.

(xix) زينه فتحي محمد، دور إعادة هندسة العمليات في خفض التكلفة وزيادة الربحية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد (٥)، العدد (٢٦)، ٢٠١٢، ص ٢٨.

(xx) Blocher, Chen, Lin (2005), cost management strategic, Emphasis, Mc Graq- Hillm, U.S.A, 134

(xxi) هندى، منير، إدارة البنوك التجارية: مدخل معاصر، الإسكندرية، ٢٠٠١، ٣٠.

(xxii) كيلادا، جوزيف، ٢٠٠٤، تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشـــاملة، دار المـــريخ للنشر، الرياض، ص١٣٣.

(xxiii) بازرعة، محمود صادق، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٥، ص١٨٧.