

تكنولوجيا المعلومات ودورها في رفع كفاءة الأداء المصرفي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن (دراسة ميدانية على البنوك التجارية المصرية) أسامة محمد مهدي مبارز

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى قياس دور تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الاداء المصرفي باستخدام بطاقة الاداء المتوازن (BSC). وقد طبقت الدراسة على البنوك التجارية المصرية، حيث تم أخذ عينة ممثلة للقطاع العام وعينة ممثلة للقطاع الخاص من البنوك التجارية المصرية تمثلت في (سنة بنوك) وهم (البنك الأهلي المصري-البنك التجاري الدولي، بنك الإسكندرية، بنك كريدي اجريكول مصر، بنك الاتحاد الوطني، بنك قطر الوطني الأهلي مصر)، وتمثلت وحدة المعاينة في جميع العاملين في مختلف المستويات الادارية التي تشغلها (الادارة العليا - الادارة الوسطى - الادارة التنفيذية) في عينة البنوك التي تم اختيارها.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها: أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي على كفاءة الاداء المصرفي، بمعنى ان كلما تواجدت التطبيقات المختلف لتكنولوجيا المعلومات كلما ادت الى زيادة كفاءة الاداء المصرفي، وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات منها: ضرورة سعي الإدارة العليا إلي تطبيق البرامج الاستراتيجية التي تساعد علي رفع كفاءة العمل المصرفي، ومن هذه البرامج الاستراتيجية تطبيق البرامج التكنولوجية التي تسهل من أداء العمل المصرفي.



Abstract:

This research measures the role of information technology in raising banking sector performance using Balanced Score Card (BSC).The research was applied on Commercial banks in Egypt. A sample of six banks that represents public and private sector banks were taken (National Bank of Egypt (NBE), Commercial International Bank, Bank of Alexandria, Credit Agricola Egypt, Union National Bank, and QNB Egypt), were all the workers in different managerial levels (Top management, Middle management, and first line management) represented the sample unit in the chosen banks.

The results showed that: Information technology has a positive effect on banking performance. It also showed that the more IT applications available, the higher the performance in banks. The researcher recommended that top management should implement strategic programs that help in raising banking performance, i.e. technological programs that facilitate the work in banks.

مقدمة الدراسة:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من اهم العوامل التي تؤثر على المؤسسات المصرفية، ومن أمثلتها (الابتكارات المصرفية الهاتفية – وأجهزة الصرف الألى (ATM)) وذلك لتسهيل التعامل مع العملاء ، واصبح التعامل مع البنك من خلال التكنولوجيا الالكترونية مثل الحاسبات والاتصالات اللاسلكية والشبكات وغيرها في مجال الخدمات المصرفية من الأسباب التي أدت الى التغيير في الطرق التقليدية للبنوك للقيام بالأعمال التجارية ، و أدت التكنولوجيا الحديثة الامكانية للتعامل مع خدمات البنك من المنزل ويسمح للعملاء الحصول على الخدمة من أي مكان ، واكتسبت الخدمات المصرفية عبر الانترنت قبولا واسعا محليا ودوليا (Rajesh,2013).

وتعد جودة البيانات مؤشرا هاما وقويا لجودة المعلومات وذلك باعتبار البيانات هي مدخلات النظام والمعلومات هي المخرجات الرئيسية ، أما بالنسبة للتشغيل فقد تطورت نظم التشغيل في الآونة الأخيرة وذلك مع التقدم الملموس في الأساليب والعوامل التكنولوجية الحديثة ، حيث أصبح العالم الذي نعيش فيه هو عالم المعلومات ومن يمتلك المعلومة يمتلك القوة ، حيث ظهرت شبكات الانترنت وتكنولوجيا الاتصالات وأصبحت المعلومات متوفرة في كل وقت وذلك بعد أن تضخم حجم المشروعات وتزايدت مشاكلها مما أدى إلى وجود نظم معلومات تتمثل في قواعد البيانات التي توفر للإدارة جميع البيانات سواء من داخل المشروع أو خارجه ثم معالجتها لتوفير معلومات مفيدة وتوصيلها بصورة دورية سليمة إلى متخذي القرار الإداري ، وتوفير المرونة الكافية للمستويات الإدارية المختلفة لاتخاذ القرارات على الوجه الأكمل (عنان، ١٩٩٩).



ويعتبر قطاع المال بمؤسساته المختلفة وعلى رأسها البنوك من أهم القطاعات التي شملتها تكنولوجيا المعلومات ، ويقدم الفكر المصرفي الحديث مفاهيم جديدة للبنوك المعاصرة من خلال نظرة يغلب عليها الطابع الآلي فمثلا يعرف البنك الحديث بأنه منفذ إلكتروني يقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف وبدون عمالة بشرية Koch , Timothy W & MacDonald, S. Scott, 2003، ويرى (Turban et al.,2001) أن البنوك يجب أن ينظر إليها باعتبارها نظم تسليم إلكترونية لمجموعات خدمية متكاملة تتم عن طريق الانترنت أو الشبكات الخاصة ، وهي ذات مدى متسع يستوعب احتياجات العملاء الحاليين ويشجع طموحات العملاء المتوقعين. ومن أجل عمليات التحسين المستمر في الأداء برزت أهمية أسلوب بطاقة الاداء المتوازن (Balanced scorecard) ، حيث تعمل بطاقة الأداء المتوازن على أساس التكامل بين المقاييس المالية التي تعكس نتائج الاداء المالي والمقاييس غير المالية التي تعكس محركات الاداء ، وتقوم أيضا على التوازن بين الأبعاد الأربعة التي يقوم عليها المقياس ، والتوازن بين الأهداف قصيرة الاجل والأهداف الاستراتيجية طويلة الاجل (Kaplan & Norton).

وبناء على ما سبق تعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم العوامل التي ترتب عليها اثار اقتصادية واجتماعية وثقافية عديدة، أدت الى ظهور دور لتكنولوجيا المعلومات بالمجالات المختلفة ، بحيث صارت أداة العصر التي لا يمكن الاستغناء عنها في كثير من المجالات وعلى رأسها القطاع المصرفي الذي يمثل أهم القطاعات الاقتصادية التي شملتها التكنولوجيا الحديثة ، وأيضا لما تلعبه بطاقة الاداء المتوازن من تقديم منهج متوازن وأداة عمل تنفيذية تمكن المنظمة في حال تبنيها من تحقيق اهدافها الاستراتيجية وتقييم ادائها التشغيلي والمالي وفق إطار متكامل من المقاييس المالية وغير المالية بشكل متوازن بحيث توفر معلومات شاملة عن ادائها .



مشكلة الدراسة:

تعتبر البنوك في مقدمة المنظمات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات ومن معالم التقدم التكنولوجي في البنوك التوسع في استخدام التكنولوجيا الحديثة في مختلف الأنشطة، ويعتبر القطاع المصرفي من القطاعات الرائدة في استخدام تكنولوجيا المعلومات لما له من دور حيوي في الاقتصاد القومي.

وأصبحت تكنولوجيا المعلومات المحرك الأساسي للتطور في المؤسسات المصرفية وذلك من خلال التوسع في استخدام الحاسبات الالكترونية والاعتماد على آلات الصرف الأتوماتيكية، وتطوير نظام دفع المرتبات وغير ذلك من النظم الحديثة، ومن ثم فإن القطاع المصرفي من القطاعات الرائدة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

وقد بينت نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث الى ضعف مفهوم التكنولوجيا لدى العاملين في البنوك، واختلاف الآراء حول التكنولوجيا الحديثة التي يعملون بها على الرغم من التطور الملحوظ في الأدوات والوسائل التكنولوجية الحديثة، والاعتماد بشكل أساسي على الأداء المالي للبنوك وإهمال الجوانب الأخرى التي لا تقل أهمية عن الجانب المالي وهو جانب العملاء والعمليات الداخلية والتعليم والنمو، ومما سبق يمكن بلوة مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيسي التالي:

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الأداء المصرفي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن (BSC)؟

ويمكن تقسيم السؤال الرئيسي الى مجموعة من الأسئلة الفرعية

التالية:



١. السؤال الأول: ما هي درجة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الاداء المصرفي؟
٢. السؤال الثاني: ما هي درجة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء المتوازن؟، ويمكن للباحث تقسيم هذا التساؤل الى مجموعه من التساؤلات الفرعية وذلك كما يلي:
 - ١/٢: ما هي درجة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورضا العملاء بالبنوك محل التطبيق؟
 - ٢/٢: ما هي درجة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة العمليات الداخلية بالبنوك محل التطبيق؟
 - ٣/٢: ما هي درجة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الابداع والابتكار بالبنوك محل التطبيق؟
 - ٤/٢: ما هي درجة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي بالبنوك محل التطبيق؟
- (١) السؤال الثالث: ما هي درجة العلاقة بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن وكفاءة الأداء المصرفي؟، ويمكن للباحث تقسيم هذا التساؤل الى مجموعه من التساؤلات الفرعية وذلك كما يلي:
 - ١/٣: ما هي درجة العلاقة بين رضا العملاء بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي؟
 - ٢/٣: ما هي درجة العلاقة بين كفاءة العمليات الداخلية بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي؟
 - ٣/٣: ما هي درجة العلاقة بين كفاءة الابداع والابتكار بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي؟
 - ٤/٣: ما هي درجة العلاقة بين الأداء المالي بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي؟

أهداف الدراسة:

يهدف البحث الى تحقيق ما يلي:

١. التعرف على مستوى العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الاداء المصرفي.
٢. التعرف على مستوى العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء المتوازن، ويمكن للباحث تقسيم هذا الهدف الى مجموعه من الاهداف الفرعية وذلك كما يلي:
 - ١/٢: التعرف على مستوى العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورضا العملاء بالبنوك محل التطبيق.
 - ٢/٢: التعرف على مستوى العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة العمليات الداخلية بالبنوك محل التطبيق.
 - ٣/٢: التعرف على مستوى العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الابداع والابتكار بالبنوك محل التطبيق.
 - ٤/٢: التعرف على مستوى العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي بالبنوك محل التطبيق.
١. التعرف على مستوى العلاقة بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن وكفاءة الأداء المصرفي، ويمكن للباحث تقسيم هذا الهدف الى مجموعه من الاهداف الفرعية وذلك كما يلي:
 - ١/٣: التعرف على مستوى العلاقة بين رضا العملاء بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي.
 - ٢/٣: التعرف على مستوى العلاقة بين كفاءة العمليات الداخلية بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي.
 - ٣/٣: التعرف على مستوى العلاقة بين كفاءة الابداع والابتكار بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي.



٤/٣: التعرف على مستوى العلاقة بين الأداء المالي بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي.

أهمية الدراسة:

يعتبر القطاع المصرفي من أهم الركائز للاقتصاد القومي، فالخدمات المصرفية تمثل أحد الأنشطة الاقتصادية الهامة حيث تتعدد مجالات الخدمات المصرفية وترتبط بجميع الأنشطة الاقتصادية الأخرى بالدولة مما يؤثر على كل من درجة التقدم الاقتصادي وكذلك مستوى الرفاهية الاقتصادي في الدولة ومن ثم فإن أهمية الدراسة يمكن أن تتلخص في:

● الأهمية العلمية للدراسة:

١. يساهم البحث في شرح أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على كفاءة الاداء المصرفي
٢. تمثل الدراسة محاولة لتزويد المكتبة العربية بدراسة تتناول عملية تقييم الأداء في البنوك التجارية وعلاقته باستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة حيث يلاحظ خلال دراسة النتائج الاستطلاعية للبحث ندره الدراسات العربية في هذا الصدد.

● الأهمية التطبيقية للدراسة:

١. تكمن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في اعتماد البنوك على الوسائل والتطبيقات التكنولوجية الحديثة (عدد بطاقات الائتمان، عدد ماكينات ATM، عدد نقاط البيع، عدد بطاقات الخصم)، حيث كانت نسبة الزيادة في هذه الأدوات في البنوك من عام ٢٠١٠م الى عام ٢٠١٣م.



٢. ترجع الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة من محاولة للاستفادة من المؤشرات والمعايير التي تعمل على قياس درجة كفاءة الأداء في الجهاز المصرفي، وعلاقته باستخدام الأساليب التكنولوجية وما سيقدمه من توصيات للبنوك التجارية للاسترشاد بها.

فروض الدراسة:

في ضوء الدراسة الاستطلاعية والدراسات السابقة يمكن ضيافة فروض الدراسة على النحو التالي:

١. الفرض الأول: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الاداء المصرفي.
٢. الفرض الثاني: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء المتوازن، ويمكن للباحث تقسيم هذا الفرض الى مجموعه من الفروض الفرعية وذلك كما يلي:

- ١/٢: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورضا العملاء بالبنوك محل التطبيق.
- ٢/٢: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة العمليات الداخلية بالبنوك محل التطبيق.
- ٣/٢: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الابداع والابتكار بالبنوك محل التطبيق.
- ٤/٢: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي بالبنوك محل التطبيق.

١. الفرض الثالث: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن وكفاءة الأداء المصرفي، ويمكن للباحث تقسيم هذا الفرض الى مجموعه من الفروض الفرعية وذلك كما يلي:



- ١/٣: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين رضا العملاء بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي.
- ٢/٣: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين كفاءة العمليات الداخلية بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي.
- ٣/٣: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين كفاءة الابداع والابتكار بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي.
- ٤/٣: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين الأداء المالي بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي.

مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ- مجتمع البحث:

نظراً لأن هذا البحث يهتم بدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الأداء المصرفي، لذلك فإن مجتمع البحث يتمثل في جميع العاملين في جميع المستويات الإدارية لدى البنوك التجارية المصرية المسجلة لدى البنك المركزي المصري والتي يبلغ عددها (٤٠) بنكا، وقد بلغ إجمالي عدد العاملين بهذه البنوك (١٠٥,٢٤٦).

ب- عينة الدراسة:

تم أخذ عينة من البنوك التجارية المصرية، عينة ممثلة لبنوك القطاع العام، وعينة ممثلة لبنوك القطاع الخاص والمشارك، وعلى ذلك فإن عينة البحث ضمت (سنة بنوك)، وقد روعي عند اختيار تلك البنوك حجم العمالة الموجودة داخل كل بنك وحجم الاعمال بالإضافة الى ان يكون المركز الرئيسي داخل القاهرة الكبرى وقد اسفرت نتائج الاختيار عن الاتي:

- البنك الأهلي المصري ليمثل بنوك القطاع العام.



- البنك التجاري الدولي، بنك الإسكندرية، بنك كريدي اجريكول مصر، بنك الاتحاد الوطني، بنك قطر الوطني الأهلي مصر، لتمثيل بنوك القطاع الخاص. تم اختيار البنك الأهلي حيث انه أكبر بنوك القطاع العام من حيث حجم الاعمال وتم اختيار بنوك القطاع الخاص بحيث تعكس مستويات مختلفة من حجم الاعمال، وكذلك بناء على مدى استجابة المسؤولين للتعامل مع الباحث. وقام الباحث بتوزيع حجم العينة على (٣٨٤) مفردة على قطاعات الدراسة (قطاع عام وخاص) توزيعا متناسبا وفقا للأعداد الإجمالية للعاملين في البنوك التجارية العامة والبنوك الخاصة.

حدود الدراسة .

• حدود مكانية

نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة والذي يمثل (٤٠) بنكا، فقد اعتمد الباحث في دراسته على البنوك التجارية التي تقع داخل محافظة القاهرة، وقام بسحب عينة عشوائية طبقية، والسبب في ذلك أن محافظة القاهرة أكبر مدينة للتعاملات البنكية لكبر حجم سكانها على مستوى الجمهورية، ومن ثم تكون ممثلة لمجتمع الدراسة. وتم تطبيق الدراسة على الفروع الرئيسية للبنوك التجارية التابعة للقطاع العام والخاص والتي تضم البنك الأهلي المصري، البنك التجاري الدولي، بنك الإسكندرية، بنك كريدي اجريكول مصر، بنك الاتحاد الوطني، بنك قطر الوطني الأهلي مصر، وتم اختيار الفروع الرئيسية لإجراء الدراسة حيث يسهل فيها تجميع البيانات اللازمة للدراسة بالإضافة إلى أن هذه الفروع الرئيسية تتسم بكثافة حجم العمل والعلاء المتعاملين معها وكثافة حجم العاملين.



• حدود زمانية

يهتم هذا البحث بدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة أداء البنوك التجارية المصرية وذلك من خلال البيانات المتاحة من عام ٢٠١٣ حتى عام ٢٠١٥ م.

• حدود بشرية

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على عدد العاملين بالبنوك التجارية بمحافظة القاهرة، ومن ثم تتمثل وحدة المعاينة في الموظف الذي يعمل داخل البنك التجاري بمحافظة القاهرة حسب المسمى الوظيفي له، وسوف يتم تطبيق الدراسة على جميع العاملين في كافة المستويات الإدارية (بالإدارة العليا والإدارة الوسطى والإدارة التنفيذية) في فروع بنوك القطاع العام والخاص بالبنوك التجارية المصرية محل الدراسة.

هيكل الدراسة:

تناول الباحث في هذه الدراسة خمسة فصول رئيسية: -

يتناول الفصل الأول-الإطار العام للدراسة، ويشمل هذا الفصل مقدمة الدراسة، والدراسات السابقة، والدراسة الاستطلاعية ومشكلة الدراسة وأهداف الدراسة وأهمية الدراسة، وفروض الدراسة، من الناحيتين الأكاديمية والتطبيقية، والحدود الزمنية والمكانية والبشرية للدراسة، وهيكل الدراسة.

الفصل الثاني-بعنوان الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات ودورها في رفع كفاءة الأداء المصرفي باستخدام بطاقة المتوازن وقام الباحث بتقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث، المبحث الأول بعنوان المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات ويعرض الباحث في هذا المبحث المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات من حيث المفهوم والأهمية والمكونات



وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في البنوك. أما المبحث الثاني بعنوان المفاهيم الأساسية لكفاءة الأداء المصرفي ويعرض الباحث في هذا المبحث المفاهيم الأساسية لكفاءة الأداء المصرفي من حيث مفهوم واهمية كفاءة الأداء المصرفي. أما المبحث الثالث بعنوان المفاهيم الأساسية لبطاقة الأداء المتوازن ويعرض الباحث في هذا المبحث المفاهيم لبطاقة الأداء المتوازن من حيث مفهوم واهمية بطاقة الأداء المتوازن، واجيال تطور بطاقة الأداء المتوازن.

الفصل الثالث-بعنوان منهجية الدراسة ويتناول الباحث من خلال هذا الفصل المتغيرات الخاصة بالدراسة من حيث تعريفها الإجرائي، وكيفية قياس المتغيرات، ونموذج الدراسة الذي يوضح العلاقة بين المتغيرات، وأسلوب الدراسة ويتمثل في طبيعة البيانات ومصادرها ومجتمع وعينة الدراسة وأساليب القياس المستخدمة في الدراسة، وأساليب قياس الصدق والثبات، وأساليب التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، وأساليب اختبار الفروض.

الفصل الرابع-بعنوان نتائج تحليل الدراسة الميدانية واثبات صحة الفروض ويعرض الباحث من خلال هذا الفصل اختبار صدق وثبات المقاييس، وعرض التحليل الوصفي لبيانات الدراسة ونتائج اختبار صحة فروض الدراسة.

الفصل الخامس بعنوان النتائج والتوصيات يعرض الباحث من خلال هذا الفصل نتائج الدراسة الميدانية ومقارنة نتائج الدراسة مع الدراسات السابقة وتحديد مدى اتفاق الدراسات السابقة مع نتائج الدراسة وأخيرا عرض توصيات الدراسة ويتم عرض التوصيات في صورة خطة عمل موجهة للمستويات الإدارية والمسئول عن تنفيذها وفي نهاية الفصل يتم عرض



المراجع التي تم الاعتماد عليها المراجع العربية والانجليزية والملاحق وملخص الدراسة باللغة العربية واللغة الانجليزية.

نتائج الدراسة:

أسفرت الدراسة الميدانية عن مجموعة من النتائج الاحصائية، يمكن للباحث تقسيمها إلى نوعين من النتائج، وذلك كما يلي:

أ- نتائج متعلقة بالعلاقات بين المتغيرات محل الدراسة:

أسفرت الدراسة الميدانية عن وجود علاقة معنوية بين المتغيرات محل الدراسة، ويمكن للباحث توضيح العلاقة بين كل متغير والآخر ومعامل الارتباط بينهما كما يلي:

١. يوجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الأداء المصرفي

بمعامل ارتباط (٦١,٢%)

٢. يوجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبطاقة الأداء المتوازن

بمعامل ارتباط (٧٦,٧%)

٣. يوجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ورضا العملاء بمعامل

ارتباط (٧١,٤%)

٤. يوجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة العمليات الداخلية

بمعامل ارتباط (٧٨,٦%)

٥. يوجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الابداع والابتكار

بمعامل ارتباط (٦٦,٧%)

٦. يوجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي بمعامل ارتباط

(٦٣,٥%)

٧. يوجد علاقة بين بطاقة الأداء المتوازن وكفاءة الأداء المصرفي

بمعامل ارتباط (٦٨,٨%)



٨. يوجد علاقة بين رضا العملاء وكفاءة الأداء المصرفي بمعامل ارتباط (٧٢,٥%)
٩. يوجد علاقة بين كفاءة العمليات الداخلية وكفاءة الأداء المصرفي بمعامل ارتباط (٦٦,٩%)
١٠. يوجد علاقة بين كفاءة الابداع والابتكار وكفاءة الأداء المصرفي بمعامل ارتباط (٥٥,٩%)
١١. يوجد علاقة بين الأداء المالي وكفاءة الأداء المصرفي بمعامل ارتباط (٥٥%)

ب- نتائج متعلقة باختبارات الفروض: يمكن للباحث توضيح نتائج اختبارات الفروض في الجدول التالي:

جدول رقم (١)

نتائج اختبارات فروض الدراسة

نتيجة اختبار	الفرض	م
رفض فرض العدم قبول الفرض البديل	لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الأداء المصرفي.	الفرض الاول
رفض فرض العدم قبول الفرض البديل	لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبطاقة الأداء المتوازن	الفرض الثاني
رفض فرض العدم قبول الفرض البديل	لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورضا العملاء بالبنوك محل التطبيق.	الفرض الفرعي الأول
رفض فرض العدم قبول الفرض البديل	لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة	الفرض الفرعي الثاني



	العمليات الداخلية بالبنوك محل التطبيق.	
رفض فرض العدم قبول الفرض البديل	لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الابداع والابتكار بالبنوك محل التطبيق.	الفرض الفرعي الثالث
رفض فرض العدم قبول الفرض البديل	لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي بالبنوك محل التطبيق.	الفرض الفرعي الرابع
رفض فرض العدم قبول الفرض البديل	لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن وكفاءة الأداء المصرفي	الفرض الثالث
رفض فرض العدم قبول الفرض البديل	لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين رضا العملاء بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي.	الفرض الفرعي الأول
رفض فرض العدم قبول الفرض البديل	لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين كفاءة العمليات الداخلية بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي.	الفرض الفرعي الثالث
رفض فرض العدم قبول الفرض البديل	لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين كفاءة الابداع والابتكار بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي.	الفرض الفرعي الرابع
رفض فرض العدم قبول الفرض البديل	لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين الأداء المالي بالبنوك محل التطبيق وبين كفاءة الأداء المصرفي.	الفرض الفرعي الثالث

المصدر: إعداد الباحث



توصيات الدراسة والبحوث المستقبلية:

يمكن للباحث وضع مجموعة من التوصيات التي تعتبر بمثابة المرشد والموجه لجميع العاملين بالبنوك في جمهورية مصر العربية بصفة عامة، والبنوك محل التطبيق بصفة خاصة، وذلك كما يلي:

١. ضرورة سعي الإدارة العليا إلى تطبيق البرامج الاستراتيجية التي تساعد علي رفع كفاءة العمل المصرفي، ومن هذه البرامج الاستراتيجية تطبيق البرامج التكنولوجية التي تسهل من أداء العمل المصرفي.

٢. ضرورة سعي الإدارة العليا بتحديد المتطلبات التكنولوجية لضمان مسايرة التكنولوجيا الحديثة والتطورات المستمرة لها، بمعنى كلما تواجدت التطبيقات الحديثة والمختلفة لتكنولوجيا المعلومات كلما أدي ذلك إلي زيادة كفاءة الأداء المصرفي

٣. ضرورة سعي الإدارة التنفيذية بتعريف العملاء بأهمية التكنولوجيا ومزايا استخدامها، والتوسع في التعامل معهم من خلالها، أي أنه كلما تم تطبيق تكنولوجيا المعلومات كلما أدي ذلك إلي ارتفاع معدلات الرضا لدي العملاء

٤. ضرورة سعي الإدارة العليا بتوفير الإمكانيات اللازمة لإتمام العمل على أكمل وجه، أي أنه كلما تم تطبيق تكنولوجيا المعلومات كلما أدي ذلك إلى ارتفاع كفاءة العمليات الداخلية.

٥. يجب على الإدارة العليا ألا تعتمد على مجرد الاستثمار في موارد تكنولوجيا المعلومات ولكن يجب الاستفادة منها كما يلي:

- تطوير جودة الخدمات المصرفية.
- ابتكار منتجات وخدمات مصرفية جديدة تتناسب مع شرائح العملاء المختلفة واحتياجاتهم.
- الدخول الى أسواق مصرفية جديدة.



- التوسع في الأسواق المصرفية الحالية.
- تحسين الصورة الذهنية للبنك لدى العملاء.
٦. ضرورة سعى الإدارة العليا بالبنوك بتطبيق بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها المتعارف عليها في تقييم الأداء مما يترتب عليه من رفع كفاءة الأداء المصرفي بالبنوك.
٧. قيام الإدارة العليا باستخدام السياسات والاستراتيجيات التي تساعد على تحقيق رضا العميل الداخلي وهو الموظف والتي بدورها تساعد في تحقيق وتفعيل رضا العميل الخارجي الحالي عن طريق المحافظة عليه والسعي نحو جذب العملاء المرتقبين.
٨. يجب أن يتسم فريق العمل بمشروع تصميم قياس الأداء المتوازن بالابتكارية والإبداع وتقبل التحدي والحماس والرغبة في إثبات الذات والقدرة على استشرف المستقبل.
٩. الاهتمام بصياغة استراتيجية واضحة المعالم للمنظمة على مدى زمني مناسب، مع نصيب وافر من التركيز على المسارات والتوجهات المستقبلية، فبطاقة الأداء المتوازن دون استراتيجية تعد مضيعة للوقت.
١٠. ضرورة صياغة الرؤية التنظيمية بشكل واضح ومفهوم وبصورة معلنة لجميع العاملين بالمنظمة.
١١. قيام الإدارة العليا باستخدام أسلوب العصف الذهني الذي يساعد على التجديد للتكنولوجيا الموجودة والابتكار والاستفادة من الأفكار المختلفة لدي العاملين، بالإضافة إلى شعورهم بالمشاركة داخل العمل الوظيفي.
١٢. السعي نحو تمكين العاملين ومشاركتهم في الحفاظ علي سمعة البنك ورسم الرؤية والرسالة بشكل واضح للعملاء المتعاملين مع البنك.

١٣. ضرورة توافر كوادر بشرية التي تجمع بين مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والعمل المصرفي.
١٤. رضا العميل الخارجي الحالي عن طريق المحافظة عليه والسعي نحو جذب العملاء المرتقبين.
١٥. يجب أن يتسم فريق العمل بمشروع تصميم قياس الأداء المتوازن بالابتكارية والإبداع وتقبل التحدي والحماس والرغبة في إثبات الذات والقدرة على استشرف المستقبل.
١٦. الاهتمام بصياغة استراتيجية واضحة المعالم للمنظمة على مدى زمني مناسب، مع نصيب وافر من التركيز على المسارات والتوجهات المستقبلية، فبطاقة الأداء المتوازن دون استراتيجية تعد مضيعة للوقت.
١٧. ضرورة صياغة الرؤية التنظيمية بشكل واضح ومفهوم وبصورة معلنة لجميع العاملين بالمنظمة.
١٨. استخدام الاستراتيجيات المناسبة في تحقيق العديد من المزايا التنافسية.
١٩. قيام الإدارة العليا باستخدام أسلوب العصف الذهني الذي يساعد علي التجديد والابتكار والاستفادة من الأفكار المختلفة لدي العاملين، بالإضافة إلي شعورهم بالمشاركة داخل العمل الوظيفي.
٢٠. السعي نحو تمكين العاملين ومشاركتهم في الحفاظ علي سمعة البنك ورسم الرؤية والرسالة بشكل واضح للعملاء المتعاملين مع البنك.

تكنولوجيا المعلومات ودورها في رفع كفاءة الأداء المصرفي باستخدام بطاقة
أسامة محمد مهدي مبارز

المراجع:-

أولاً: المراجع العربية:

- عنان، عبيد محمد، (١٩٩٩)، "بحوث التسويق في بيئة تنافسية"، القاهرة، كلية التجارة جامعة عين شمس.
- الإحصاءات والمؤشرات المالية للبنوك، الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء، ٢٠١٢.

ثانياً: المراجع الاجنبية

- Garg. R., (2013), " Performance Evaluation of E-banking-a study of Banking in Haryan ", Acme International Journal of Multidisciplinary Research, 1(3), 64-72.
- Timothy W., Koch & S. Scott MacDonald, (2003), "Bank Management", Fifth Edition, Thomson, Southwestern.
- Turban , Efrain , Rainer , R.kelly&Potter, Richard E,(2001),"Introduction to Information Technology",[On-line] available <http://www.http://bcs.wiley.com>.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). The balanced scorecard: translating strategy into action. Harvard Business Press.p:10.
- <http://www.cbe.org/eg/NR/rdonlyres/2E863212-7A1D-40D3-B8D1-CE6ED3C21A15/2952/BankList.pdf>
- <http://www.bankersalmanac.com/>

