



جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث
جامعة بابل - كلية الادارة والاقتصاد
قسم العلوم المالية والمصرفية

دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع
الخدمات المالية والمصرفية

بحث تقدم به الطالبان
امير حسين علي عسكر
امير حسين علي حسين
وهو جزء من متطلبات نيل درجة
البكالوريوس في قسم العلوم المالية
والمصرفية

إشراف

د. فرح حسين الجبوري

2024م

1445هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

(وَعِنْدَهُ مَفَاتِحُ الْغَيْبِ لَا يَعْلَمُهَا إِلَّا اللَّهُ هُوَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْبَرِّ
وَالْبَحْرِ وَمَا تَسْقُطُ مِنْ وَرَقَةٍ إِلَّا يَعْلَمُهَا وَلَا حَبَّةٍ فِي
ظُلُمَاتِ الْأَرْضِ وَلَا رَطْبٍ وَلَا يَابِسٍ إِلَّا فِي كِتَابٍ مُبِينٍ)

صدق الله العظيم
سورة الانعام/ آية: 59



إلى بارئي ومصوري ومالكِ رقي
اعترافاً بفضلِه ومُنَّه عليّ وتوفيقي
إلى رسول الرحمة العربي القريشي محمد بن عبد
الله الذي لولاه ما أشرق نور في العالم وما عرف
وجه الله إلا به ، حامل مشعل الحق للإنسانية جمعاء
طامعا بشفاعتها
إلى آل بيته الأطهار المطهرين وصحبه المنتجبين
ومن والاهم وسار على هديهم إلى يوم الدين
إلى نبراس طريقي ونور عيني والدي العزيز
إلى تلك التي واصلت الليل بالنهار من أجلي
والدتي مع تقديري العالي لما بذلته من جهد متواصل
خلال انشغالي بالبحث والدراسة
وإلى الأحبة ولكل الأصدقاء.

أهدي ثمرة هذا الجهد

شكر وتقدير

أتقدم بكل آيات الشكر والعرفان لأساتذتي في كلية

الإدارة والاقتصاد - جامعة بابل، شكرا و عرفانا

واخص بالذكر منهم

د. فرح حسين الجبوري

مع تمنياتي لها بالتوفيق

المقدمة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ابرز مظاهر ثورة المعلومات المتطورة التي ساهمت في تطوير العمل الإداري بشكل كبير لما توفره من دقة عالية وسرعة كبيرة في الحصول على المعلومات التي تعمل على ترشيد عملية الخدمات المالية والمصرفية .

ان التقدم في مجال تقنية المعلومات والمتمثلة بالحاسبات والبرمجيات وشبكات الاتصالات ساعدت الافراد على تطوير قدراتهم للتحويل من عصر المعلومات إلى عصر المعرفة ، إذ فرضت التحديات الجديدة في البيئة على المنظمات الاهتمام بمعالجة ظاهرة فقدانها للعديد من الافراد الخبراء والمفكرين وذوي المهارات والقابليات بسبب تغيرات عديدة منها مثلاً إعادة الهندسة واستراتيجيات الترشيح للهرم الإداري ، الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من الدراسات والأبحاث لمعالجة هذه الظاهرة ، التي تبلورت في مفهوم جديد اطلق عليه "إدارة المعرفة" .
وتكنولوجيا المعلومات المصرفية لعبت دوراً مهماً متميزاً في ترصين أداء والمهام داخل العاملين .

الفصل الاول الاطار المنهجي

أولا : مشكلة البحث

لتكنولوجيا المعلومات أهميه خاصة بالنسبة لمنظمات الأعمال، إذ إن التعقيد البيئي والمنافسة الحادة والتغيير السريع في حاجات ورغبات الزبائن دفع هذه المنظمات للعمل على رفع مستوى كفاءة وفعالية أدائها لتلبيه طموحاتها في المنافسة والبقاء.

وأصبح بإمكان المنظمات المصرفية بشكل خاص تبني المفاهيم الاساسيه لتكنولوجيا المعلومات واستخدام الأدوات والوسائل اللازمة للإبتعاد عن الصيغ التقليدية في العمل المصرفي وأحداث تغيير أفضل في الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.

لقد تناولت الدراسة المتغير المستقل ابعاد تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، البرامجيات، الاتصالات، الموارد البشرية) والمتغير المعتمد ابعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية (الاعتمادية، الاستجابة، سهوله الوصول والحصول على الخدمة، معرفه وفهم الزبون، الجدارة الاهليه، المصداقية، الاتصالات، الكياسة والمجامله، الأمان، الملموسات) وبموجب ما تقدم يتبنى البحث الحاضر منهاجا وصفيًا وتحليلًا، ومقارنه لأهميه متغيرات البحث وتفسير اثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وهدفت الدراسة إلى الاجابه عن تساؤلات في ضوئها تم بناء الإطار النظري، وصياغة تسع فرضيات اختبرت العلاقات ارتباطا واختلافا وتأثيرا، واستند البحث إلى مجموعة مقاييس عالميه جاهزة وتم تطويرها، وجمعت البيانات من (87) فردا لكل من العاملين والزبائن في ستة مصارف حكومية وأهليه عامله في المحافظة، واعتمدت أساليب احصائية وصفية واستدلاليه متقدمه على النظام (SPSS 10)

اتساقا مع ما تقدم، فان التساؤلات البحثية يمكن ان تؤطر الى حدود معينة مشكلة البحث الحاضر وتوجهاته المستهدفة على النحو الآتي :

- 1- هل هناك علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و الخدمات المالية والمصرفية
- 2- هل تؤثر تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المالية والمصرفية .

ثالثا : أهمية الدراسة

توفر الدراسة وفق المحاور الآتية :

الأهمية الأكاديمية : إثراء المكتبة العربية بنتاج علمي ضمن علاقة افتراضية بين المتغيرين، وإضافة إطار نظري مفهومي تكاملي لعلاقة تكنولوجيا المعلومات بالخدمات المالية والمصرفية .

ثالثاً: أهداف البحث :

إن الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها تتمثل بالآتي :

- 1- التعرف على تكنولوجيا المعلومات
- 2- التعرف على الخدمات المالية والمصرفية
- 3- التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية والمصرفية .

رابعاً: فرضية البحث :

يفترض البحث الحالي وجود علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية والمصرفية ..

خامساً : حدود البحث

يتحدد البحث الحالي بدراسة تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية والمصرفية على عينة من موظفي مصرف الرافدين .
الحدود الزمانية : 2023-2024
أساليب البحث

استخدم البحث الحالي الأساليب وهي :

- 1- توزيع الاستبانة .
- 2- المقابلات الشخصية .

الفصل الثاني: الاطار النظري

المبحث الاول

مفهوم التكنولوجيا المالية

1- مفهوم تكنولوجيا

تعد المعلومات القاعدة الأساسية لأي تطور حضاري في أي مجتمع، فبدون المعلومات لا تستطيع المجتمعات والمنظمات ان تتطور أو تحافظ على تطورها، حيث تعتمد عملية التطور على حصر المعلومات بالشكل الذي يسهل استخدامها والإفادة منها.
وان تكنولوجيا المعلومات جعلت معظم المنظمات تتحول تدريجياً من العمل الروتيني (الورقي) الى العمل الفكري المنظم الذي يعتمد لغة الأرقام والحقائق والأفكار، من اجل استثمار وقت وجهد العاملين فيها. فمن خلال الاستخدام المتنامي للحاسبات والبرامجيات ووسائل الاتصالات المتطورة تقوم المنظمات وبشكل مستمر بأجراء

مسح سريع وفوري للمعلومات المطلوبة بقصد اتخاذ القرارات اللازمة في الوقت المناسب. (عقيلي، 1998، ص8)

اولا : التكنولوجيا

ان ما نشهده اليوم من تغيرات هامة في المنظمات والمجتمعات ما كان ليحدث لولا التطورات التكنولوجية الكبيرة والتي تسارعت بصورة مطردة أدت الى اختلاف آراء الباحثين والمختصين في حصر مفهوم لها. بأنها المعرفة التي ترتبط بكيفية إنجاز المهمات وتحقيق الأهداف، لاسيما إن تأثيراتها تمتد لتشمل الاقتصاد الوطني بوحده كافة كعامل أساسي في تحقيق النجاح أو الفشل. (الخفاجي، 2000، ص12)

إن التكنولوجيا هي مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصنيع منتجات أو خدمات معينة وإنشاء المشروع الملائم لإنتاجها.

بأنها التطبيق المنظم بكونها المعرفة المكتسبة في المهام العلمية لحياة الإنسان وهي تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف جوانب حياته العلمية. (توربان ، 2000 ، ص 74)

لتحويل المدخلات (مواد، معلومات) إلى مخرجات (متمثلة بالسلع والخدمات).

ثانيا : المعلومات

للمعلومات دور كبير في حركة الإنسان والمجتمع وتطورهما، إذ هي تعد اليوم أساس نجاح المنظمات في تحقيق الأهداف التي تسعى اليها. وقد اختلفت آراء المختصين حول مفهوم المعلومات .

المعلومات هي مجموعة من الحقائق والمفاهيم التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان ويمكن إن تكون أماكن أو أشياء والمعلومات يمكن الحصول عليها من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو ما شابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومات والحصول عليها ويجب إن تحمل المعلومات قيمة. في حين أنها بيانات يتم معالجتها بطريقة أو بأخرى كي تصبح نافعة، أي إن مجرد معالجة البيانات لا يحولها إلى معلومات، لان معيار التفرقة يقوم على مدى منفعة المعلومات للإدارة. فالبيانات هي (الأرقام، والكلمات، والأسماء، والأشكال) التي يمكن تخزينها بطريقة معينة. وعند تحويل هذه البيانات إلى معلومات مفيدة عندئذ يصبح إن تطلق عليها اسم معلومات.

إن المعلومات تمثل الحقائق والآراء والمعرفة المحسوسة في صورة مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو حسية.

البيانات بأنها مجموعة من الإشكال التعبيرية الخام، الكيفية أو الكمية المعرفة كيفياً، وهي ما تعطيه الظاهرة قيد البحث من معلومات وصفية عن الظاهرة نفسها أو بعض جوانبها، ويتم الحصول على المعطيات (Data) بالملاحظة أو العدد أو القياس أو الاختبار أو التجربة أو أي طريقة أخرى مناسبة.

فالمعلوماتية هي ذلك الإطار الذي يتكون من تكنولوجيا المعلومات وعلوم الحاسبات ونظم المعلومات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل المنظم وفي مقدمتها إدارة الأعمال (سلامه، 1998، ص 184)

ان معلومات بأنها بيانات ذات معنى، أو المعرفة المفيدة التي يتم التوصل اليها من خلال معالجة البيانات سواء كان ذلك يدوياً أو آلياً. والبيانات هي عبارة عن حقائق خام غير مجمعة وكثيراً ما تكون غير مرتبطة ببعضها البعض.

ونها بيانات يتم معالجتها بحيث تصبح ذات معنى، والبيانات عبارة عن رموز مجردة من المعنى الظاهري وتعتبر المادة الخام التي يمكن ان تكون كمية يمكن قياسها وحسابها رياضياً، أو ان تكون غير كمية (وصفية) مثل العادات والتقاليد .. الخ. وتتطلب اجراء معالجات معينة من اجل تحويلها إلى نتائج (معلومات) يمكن الاستفادة منها بشكل أفضل. (السالمي، 2000، ص 283)

إن الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات تؤكد على أهمية الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات، فقد أصبحت المعلومات جزءاً لا يتجزأ من نسيج الإدارة ومورداً أساسياً تعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية. إذ إن التحدي الحقيقي الذي يواجه المعنيين في المنظمات المعاصرة يتمثل في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة استراتيجية في مواجهة التحديات الكبيرة ومواجهة التقدم الحضاري والتكنولوجي لضمان نجاح المنظمات واستمرارها في ظل بيئة تنافسية تتسم بالتعقيد والتغيير السريع. ومن هذا المنطلق فقد تباينت آراء المختصين والباحثين حول مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

ذهب في وصفه لتكنولوجيا المعلومات على أنها مزيج من تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا الحاسبات الالكترونية.

لتكنولوجيا المعلومات بأنها التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة (الشوابكة، 2001، ص 32)

ثالثاً : استخدامات تكنولوجيا المعلومات

يطلق على هذا العصر مسميات مختلفة، فهناك من يطلق عليه عصر المعلومات أو ثورة الاتصالات أو الانفجار المعلوماتي. وقد انتشرت بين الناس والمختصين تعريفات ومفاهيم كثيرة منها على سبيل المثال نظرية المعلومات، والمعلوماتية، والمدخل المعلوماتي،

وغيرها وهذا دليل واضح على تزايد وعي الناس بمكانة المعلومات وأهميتها للنشاط الإنساني وتعاضم دورها في ظل ظروف التغيرات البيئية المتسارعة التي يشهدها عالمنا المعاصر .
واستخدمت تكنولوجيا المعلومات في شتى ميادين الأعمال، وأحدثت تطبيقات الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات ثورة في طبيعة مؤسسات الأعمال وترتيب أعمالها. إذ أنه أصبح بإمكان المعنيين في منظمات الأعمال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تصميم المنتجات وتقديم الخدمات وفقاً لرغبات الزبائن (شعبان، 2000، ص 18)

ويمكن تحديد السمات الرئيسة لعصر المعلومات (Senn, 1998,67) بالآتي:

1. وجود مجتمع معلوماتي، يتعامل مع المعلومات بطريقة تكنولوجية.
 2. الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات، الذي يعد الحاسب الالكتروني العنصر الأساسي فيها، إذ أنه يتميز بالسرعة والدقة المطلوبة.
 3. الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات التي بدورها ساعدت في تحسين العملية الإنتاجية.
 4. إسهام تكنولوجيا المعلومات في التغيرات المتسارعة في كل مجالات الحياة، وقدرتها على إحداث التطور في الاقتصاد العالمي والقدرات التنافسية لمنظمات الأعمال. (الطائي ، 2000، ص 114)
- إن تكنولوجيا المعلومات تساهم في الإدارة الاستراتيجية من خلال الآتي :

1. تقدم تكنولوجيا المعلومات للمنظمات على اختلاف أشكالها وطبيعة أعمالها تطبيقات جاهزة يمكن الاستفادة منها في تحقيق ميزة تنافسية.
2. تدعم تكنولوجيا المعلومات التغيرات الاستراتيجية مثل إعادة هندسة الأعمال والسماح بتبني اللامركزية من خلال تأمين خطوط الاتصال السريعة وتحقيق الانسيابية وتقصير الأزمنة اللازمة لتصميم المنتجات.
3. تأمين المعلومات الاستخبارية في مجال الأعمال والأسواق والمنافسين والتغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.

رابعاً : أدوات تكنولوجيا المعلومات

شهدت المنظمات تطوراً هائلاً وسريعاً في الفترة الأخيرة، وذلك بسبب تطور تكنولوجيا المعلومات وحاجة المستخدمين من أفراد

ومنظمات إلى وسائل حديثة يمكن استخدامها في الحصول على ما تحتاج إليه من معلومات ومن بين أهم هذه الأدوات والوسائل هي :

عزّف (Seen,1998.15) الحاسوب بأنه مجموعة من الأجزاء الالكترونية التي تساعد في خزن البيانات والمعلومات. الحاسوب على أنه مجموعة من الأجزاء الالكترونية المترابطة مع بعضها البعض، وهذه الأجزاء الالكترونية لا يمكن فصلها عن بعضها ولا يمكن لأي جزء منها يعمل لوحده وتستخدم أجهزة الحاسوب في خزن وتحليل واسترجاع كميات هائلة من المعلومات. إلى الحاسوب بأنه نظام يتكون من مجموعة مترابطة من المكونات التي تؤدي مشتركة مع بعضها البعض الوظائف الأساسية للنظام من إدخال، ومعالجة، وإخراج، وتخزين، ورقابة وبالتالي توفر للمستخدم النهائي أداة قوية متقدمة لمعالجة البيانات. (الشوابكه، 2019، ص 90)

خامسا : مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

يمكن إيجاز التطورات التاريخية المختلفة لكل ما له علاقة بالمعلومات وتطور التكنولوجيا ذات العلاقة بها كالآتي :

جدول (1)

التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات

التاريخ	التطور التاريخي في مجال المعلومات والاتصال
3500 ق.م	اختراع الكتابة المسمارية في بلاد وادي الرافدين من قبل السومريين.
628-667 ق.م	أول مجموعة لمصادر المعلومات في العالم/ مكتبة آشور باتييال، حيث اشتملت على أكثر من ثلاثين ألف لوح طيني Clay Tablet.
1450 م	اكتشاف الطباعة المعدنية المتحركة من قبل كوتنبرغ في ألمانيا.
1594 م	ظهور أول مجلة وكان ذلك في ألمانيا.
1642 م	اكتشاف أول ماكينة للعد والحساب Machine Mechanical Adding.
1866 م	اكتشاف آلة الحساب الآتوماتيكية (Automatic Calculator) وكانت باسم باب أج (Babbage).
1837 م	اكتشاف التلغراف، من قبل صامويل مورس (Samuel F.B.Morse) وهو أول نظام اتصال رقمي بعيد المدى (Digital Communion System).
1865 م	بدأت خدمة أول ناسوخ/ فاكس (Fax) بين مدينتي باريس وليون.
1881 م	استخدام أول خط هاتفي بعيد المدى في الولايات المتحدة.
1921 م	استخدام تكنولوجيا الناسوخ/ الفاكس ملي/ Facsimile في الولايات المتحدة الأمريكية.
1944 م	اكتشاف أول حاسوب الكتروني - ميكانيكي Electro- Mechanical باسم مارك 1 (Mark 1).
1947 م	اكتشاف الترانزستور (Teansistor) في أمريكا.
1951 م	أول مكالمات هاتفية مباشرة بعيدة المدى، من دون توسط البديلة.
1964 م	عرض معالج الكلمات (WORD PROCESSOR).
1969 م	إنشاء شبكة المعلومات الحاسوبية، المعروفة باسم اربانيت (Arpanet) والتي كانت نواة الانترنت فيما بعد.
1973 م	بداية خدمة الفيديو تيكست (Videotext) في الولايات المتحدة الأمريكية.
1982 م	أ - أول عرض للحاسوب النقال أو المحمول (Portable Computer). ب - أول ظهور للأقراص المكتترة (Compact Disc) أو الأقراص المترابطة أو المضغوطة، أو المدمجة، أو الليزرية ... الخ. ج - إطلاق القمر الصناعي الأوربي للاتصالات والإغراض المتعددة (Multiple Communications).
1993 م	عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة / الملتيميديا (Desktop computers Multimedia).
1996 م	أطلق محرك البحث هوت بوت (Hot Bot) على الانترنت.
1997 م	ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت (Internet. Telephonic- to Telephone Services).
1998 م	بداية بث التلفزيون الرقمي (Digital HD TV).

أطلقت مايكروسوفت نظام (Windows XP).	2001 م
ما زالت التطورات المتلاحقة	2002 م ولحد الآن

المصدر (قنديلجي والسامرائي، 2002، 102-108).

المبحث الثاني

الخدمات المصرفية

يشير (كير، 1994:35) إلى إن عملية تطوير الخدمات المصرفية ، قد تعني تقديم خدمات معروفة حالياً في السوق ولكنها جديدة على المصرف مثل إدخال خدمات التخطيط المالي والقرض الدوار (Revolving loan) للمنظمات الصغيرة ، أو الخدمات المالية الجديدة. ويرى (معلا ، 1995:154) إن عملية تطوير الصناعة المصرفية تعد عاملاً حيوياً وأساسياً للقيام بالأنشطة التسويقية المختلفة التي يتبعها المصرف بشكل فعال ؛ للمحافظة على استمرار نشاط المصرف وتعزيزه على المدى البعيد ، مما يؤدي إلى احتفاظه بالزبائن الحاليين وجذب زبائن محتملين ، وزيادة قدرته على المنافسة في السوق التي يعمل بها . يرى كل من (عودة وحنا ، 1998:36) انه لكي يستمر تواصل المصرف مع زبائنه عليه أن يقدم خدمات متنوعة وجديدة ومتطورة ، فضلا عن جميع الخدمات التجارية المصرفية التي تقدمها معظم المصارف ، الأمر الذي يخوله تلبية حاجات زبائنه بأنواعها ، لطالما اعتبرت الخدمات المصرفية التجارية كأساس لنشاط المصرف وهي تشمل فضلا عن ودائع الزبائن والقروض ، مجموعة واسعة من الخدمات التي تلبية رغبات زبائنه في مجالات عديدة كالتحصيل والتمويل التجاري وسندات الكفالة لضمان التنفيذ والضمانات وإدارة التدفقات النقدية والتحويلات المحلية والخارجية . ويضيف (حداد ، 1998:71) إن التميز يكون من خلال تقديم خدمات مصرفية جديدة تنطلق من دراسات معمقة لحاجات المجتمع الآنية والمستقبلية وتنسجم مع التقدم الحاصل في المجالات التقنية . ويشير (موريس ، 1998:41) إلى إن المصرف يواصل تطوير قاعدته التقنية معتمداً المكننة الشاملة ، وأحدث أجهزة الحاسوب في تعريف أعماله المصرفية، إضافة إلى استمراره في تأهيل وتطوير العاملين معتمداً

على دورات تدريبية مختلفة ، مما تساهم في أغناء معلوماتهم وتحسين أدائهم وتوجيههم نحو تقديم الخدمات بأفضل جودة لزبائن المصرف . ويرى (Jeffery,et.al ,1997:1-2) إن التغييرات التي شهدتها الأعمال المصرفية خلال هذا القرن بسبب التقدم التقني الذي لم يسبق له مثيل ، واستخدام هذه التقنية في مختلف مجالات الحياة بشكل عام وعلى المستوى المصرفي بشكل خاص حيث إن هذه التغييرات عَدَلَّت وجه الأعمال المصرفية، من أعمال مصرفية تقليدية بدأت بقبول الإيداعات وإعطاء القروض والاستثمارات، إلى الاهتمام والاعتماد على التغييرات، التغيير نحو مجتمع المعرفة والمنافسة المتزايدة بين مجهزة الخدمات المالية التي أجبرت المصارف إلى إعادة تقييم أعمالها ، في الوقت الذي ازدادت فيه حدة المنافسة بين المصارف وذلك بسبب التوفر الواسع الانتشار للمعلومات ، وضغط المنظمات غير المالية على المصارف . ويضيف إن التغييرات المستمرة في الصناعة المصرفية هي كنتيجة لضغوط المنافسة بين المصارف بالإضافة إلى التقدم التقني، وسعي اغلب المصارف إلى استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية، لتتمكن من الحصول على سلسلة واسعة من الخدمات ، وتلبية حاجات ورغبات ومتطلبات الزبائن المتغيرة ، هذا وان مستقبل الأعمال المصرفية يتوقف على قدرة الصناعة لاعتناق أمر التغييرات الحتمية في الانتقال إلى مجتمع أساسه المعرفة والتقانة . ويضيف (العبيدان،2002:182) إن العقد الأخير من القرن العشرين شهد تطورات دولية كبيرة برزت خلالها تجمعات اقتصادية عملاقة مثل الاتحاد الأوروبي، والمنطقة التجارية الحرة لشمال أمريكا، وظهور منظمات دولية تهتم بتحرير التجارة الدولية مثل منظمة التجارة الدولية ، ولم يكن القطاع المصرفي بمنأى عن تلك التطورات حيث أسهم التقدم الملحوظ في مجالات نظم المعلومات والاتصالات والأدوات المالية في إحداث تغييرات كبيرة في أسلوب

التعاملات المصرفية والمالية، ويضيف انه قد نجم عن ذلك بروز وتطور ما يعرف بنظام الصيرفة الشاملة الذي يتجاوز نطاق وحدود نظام الصيرفة التقليدية ، ومن المعروف إن نظام الصيرفة التقليدية ينحصر في نطاق خدمات مالية محدودة ومن بين تلك الأنشطة التقليدية قبول الودائع بأنواعها وتوفير أدوات التمويل المناسبة وبآجالها المختلفة لكل القطاعات الاقتصادية... الخ وتقديم الخدمات المصرفية الأخرى مثل إصدار الشيكات العادية والسياحية، وتحصيل الأموال وتمويلها... الخ . ويوضح (المحمودي، 1998:20) إن عملية تطوير الصناعة المصرفية هي عملية شاملة ومتكاملة وترتبط بنشاط التسويق لدى المصرف ، فضلا عن إنها عملية ضرورية وحيوية في ظل تزايد المنافسة التي تدفع المصرف إلى تطوير خدماته المصرفية ؛ لتصل إلى إشباع حاجات الزبائن الجديدة وجذب مزيد من الزبائن الجدد، والحفاظ على الزبائن الحاليين وضمان عدم تحولهم إلى مصارف أخرى . ويؤكد (Cuevas,2000 :4) إن للثورة المعلوماتية مضامين استراتيجية للصناعة المصرفية ، بعدما أحدثت تغيرا دراماتيكا في بنية الجهاز المصرفي عبر تقليص دور الوسطاء الماليين وتفعيل كفاءة الأسواق المالية، وقد أصبحت التقانة المصرفية احد أهم أنشطة إضافة القيمة للزبون المصرفي . ويرى (Azzam,2000:5)) إن إطلاق اتفاقية تحرير الخدمات المالية والمصرفية التي بدأ العمل بموجبها منذ مايس (1999) تمثل تحديا تنافسيا حاسما في تأريخ الصناعة المصرفية إذ أصبح بإمكان أي من المصارف والمنظمات المالية في العالم تقديم خدماتها في أية دولة من الدول الموقعة على الاتفاقية وهذا يعني بدوره ازدياد شدة المنافسة في مجال التفوق بالجودة ومزايا السعر . ويتفق كل من (حنفي وابوقحف،2000:345) على إن من أهم مظاهر التقدم في تقديم الخدمات المصرفية هي التوسع الكبير في استخدام الحاسوب حيث أدى هذا إلى السرعة في تقديم الخدمات وتقليل الأعباء

البيروقراطية وتوفير الوقت لكل من الزبائن والعاملين في المصارف، وقد أدى هذا أيضا إلى مواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية ، وإمكانية حصول الزبون على الخدمات المطلوبة، ويضيف أن من مظاهر التقدم في تقانة الخدمات المصرفية هي المصارف الآلية (automated bank) ، ويضاف إلى ما سبق إن بطاقات الضمان وبطاقات صرف النقدية وبطاقات الشيكات ما كانت تصدر إلا في حالة وجود التقدم في استخدام التقانة . ويصف (الجميل ، 2001: 241) إن الخدمات المصرفية تعد أحد أهم مخرجات المصارف وتمثل وتمارس الخدمات المصرفية تلك دورا بالغ الأهمية على المستويين الجزئي والكلبي ، ويقصد به مستوى المصرف كوحدة أعمال جزئية والاقتصاد ككل، ورغم ما كانت تتمتع به المصارف ومخرجاتها من أهمية بالغة إلا إنها قد ازدادت في العقود الأخيرة وخاصة بعد أن بدأت ظاهرة التدويل وعمليات تحرير المعاملات المالية . ويضيف إن التطورات التقانية المعلوماتية، والاتصالية قادت إلى زيادة الاتجار بالخدمات المصرفية، وذلك من خلال زيادة عدد الخدمات المقدمة وتحسين جودتها وتقليل كلفتها (كلفة المعاملة) ، وبالنتيجة فقد قادت تلك التطورات إلى تدويل الخدمات المصرفية من خلال الفروع الأجنبية وقد أضافت تقانة المعلومات احتمالات أخرى نحو المزيد من انخفاض كلفة المعاملات . ويضيف (مصطفى، 2001: 2) إن التغيير الذي حدث في الصناعة المصرفية والطريقة التي تقدم بها في ظل التقنيات الجديدة التي افرزها دخول الانترنت إلى ساحة إنتاج الخدمة المصرفية وتسويقها، بالإضافة إلى العديد من الخدمات ، كخدمات الصراف الآلي (ATM) والمصرف الإلكتروني E-BANK ، وخدمات الموبايل بنك M-BANK وغيرها، حيث أدى ظهور هذه الوسائل السهلة الاستخدام إلى دخول جهات جديدة للتنافس بتقديم خدمات تنافس فيها جهات أخرى ، فمثلا شركات التأمين كمنافسة للمصارف ، واتسعت الرقعة للمنظمات

المسوقة للسلع والخدمات ذات علامات تجارية شهيرة حتى أصبحت تمنح بطاقات للائتمان لم تكن تمنح من قبل إلا من خلال المصارف . ويضيف إن شبكة الانترنت وممارسة التجارة الالكترونية تلعب دورا ملحوظا في تنوع الخدمات المقدمة للزبائن ، وزادت من كفاءة المعلومة المقدمة للمصرف والزبون مما يجعل له مزايا وتحديات متمثلة في زيادة حجم السلع والخدمات المتاحة لهم . ويشير (عبيد ، 2003:119) إلى إن الصناعة المصرفية جزء حيوي من الاقتصاديات المعاصرة ، ولن تنمو أو تتطور بمعزل عن الاقتصاد العالمي، وان احد أهم مفاتيح النجاح لهذه الصناعة لدخول الأفاق العالمية وتحقيق الأداء المتميز هو الإدراك الكامل للتغيرات المتسارعة على مستوى العالم وصياغة الاستراتيجيات القادرة على التكيف مع التحديات ، ولعل أهمها استراتيجية التحسين المستمر في جودة الخدمات والعمليات المصرفية والتي يجب أن تُعتمد في ظل إدراك عميق لمتطلبات بيئة الصناعة والتطورات التقنية المتسارعة . ويرى (الزبيدي، 2004:142) إن بروز العوامل التقنية كعوامل مؤثرة بشكل مهم وكبير على الصناعة المصرفية في السنوات الأخيرة ، بعد تطبيق أحدث النظم والأساليب التقنية الحديثة في العمل المصرفي، سواء إدخال الحاسبات الإلكترونية أو استخدام نظم التعامل الآلي ، أو التحويلات الالكترونية ، أو استخدام نظم الصيرفة عن بعد، وغيرها . ومن المهم معرفة المدى الذي يطبق فيه الفن التقني بالنسبة للنشاط المصرفي ، وهو ما يشير إلى معرفة ما إذا كان الفن التقني يتغير باستمرار، أو بشكل دوري أو يميل إلى الثبات والاستقرار النسبي بالنسبة للنشاط المصرفي . ويوضح (البشتاوي، 2004:394) إن من أهم مظاهر تأثير المعلوماتية ما يترتب على كل دولة نتيجة لانفتاح الأسواق وسهولة تبادل رؤوس الأموال وزيادة المنافسة الحادة بسبب تطبيق آلية السوق الحرة وما يصاحبها من تغير في سياسة التشغيل والطرائق والوسائل المتبعة في

تقديم الخدمات إلى مختلف أنواع الزبائن و العاملين ، مما يحتم على الإدارات زيادة قدرتها التنافسية لتحافظ على حصة المنظمة في السوق المحلي أو الخارجي ومحاولة توسيعها في الوقت نفسه. إن تطوير الخدمة في المصارف تتوقف على توافر متطلبات عديدة أهمها: (www.ishraqa.com)

التعرف على احتياجات الزبائن ، وتحسين الربحية عن طريق زيادة الكفاءة العملية، وتوفير خدمة مالية متطورة ، ومتابعة التطورات الحديثة في الخدمة المصرفية وأحدث ما وصل إليه العالم من تقدم ومعرفة في مجال المصارف والاقتصاد ، وتزويد زبائن المصرف بالخدمة السريعة والدقيقة المتميزة التي تهدف إلى تدعيم وتوسيع العلاقات المصرفية مع المصرف ، ومواكبة التقدم الاقتصادي الذي يعيشه المجتمع ومحاولة تقديم وتسهيل الإمكانيات التي تخدم الاقتصاد القومي مما يساعد على تحقيق الربحية للمنظمة المالية ويحقق تطور الخدمة التي تهدف إلى تحقيق الجودة الشاملة إلى الزبائن سواء أكانوا أفراداً أم هيئات، والتشجيع المستمر على الابتكار و الأداء الجيد وذلك عن طريق : (www.ishraqa.com)

- 1-فتح باب التدريب والتعليم للعناصر المتميزة وتأهيلهم للاستفادة منهم من خلال مواقعهم .
- 2- توظيف الكفاءات العلمية المتميزة في مراكز التدريب .
- 3- تشجيع المقترحات الجيدة والجديدة والاهتمام بها ومتابعتها بالشكل الذي يخدم أسلوب العمل وتساعد على تطوير الخدمة مما يحقق الجودة الشاملة .

مما تقدم يرى الباحث إن المصارف تواجه العديد من التحديات والتغيرات البيئية والتقانية وكنتيجة للتطورات التقنية المتسارعة التي ولدت دخول الانترنت إلى ساحة إنتاج الخدمة المصرفية ، وتعقيد عملية المنافسة سوف تحتاج المصارف إلى

أسلوب جديد في تقديم خدماتها لمواكبة التطورات الحاصلة في الدول المتقدمة في مجال التجارة الحرة والالكترونية والانترنت ، وان تنافس مثيلاتها يتطلب منها:

- 1- تحديث الحواسيب المستخدمة في إنجاز العمليات المصرفية باستمرار .
- 2- إنشاء مواقع على الانترنت .
- 3- تدريب العاملين على أساليب إدارة الجودة الشاملة بالإضافة إلى تنظيم دورات تدريبية للعاملين على برامج excel , windows , word , والانترنت .
- 4- مكنته العديد من العمليات المصرفية .

أساليب تحقيق أداء قطاع المصارف :

تسعى المنظمات إلى تحقيق الأداء المصارف من خلال توفير مستلزمات وإتباع أساليب معينة وتهيئة بيئة ملائمة تساعد الأفراد العاملين للوصول إلى الأداء المصارف . وقبل استعراض هذه الأساليب يمكن الإشارة إلى ما اقترحه (Person) أن هناك عدة خطوات يمكن إتباعها لتحقيق أداء متميز هي (باور ، 1997 ، 227-228):

1. وضع معايير عالية للأداء لكل أفراد المنظمة والعمل على رفع هذه المعايير بشكل تدريجي
 2. تطوير المدراء: وذلك بإسناد أعمال جديدة إليهم وإتباع أسلوب التناوب الوظيفي ، والحرص على تعلم الجميع بشكل مستمر ، وعدم إبقاء الأفراد ذوي القدرات العالية من الموظفين في مراكزهم نفسها فترة أطول من الحد المقرر.
 3. العمل على إجراء تعديلات في بيئة العمل بشكل مستمر ، كالثقافة التنظيمية وسياسة المنظمة وبنيتها.
 4. القيام بتزويد كل مستوى من مستويات المنظمة بموهبة جديدة ، وتوظيف مدراء مناسبين لحل المشاكل التنظيمية.
- وترى وجهة نظر أخرى ان تحقيق الوتائر العالية في الأداء والإنتاجية للعاملين في المنظمة يتحقق من خلال لجوء إدارة المنظمة إلى إتباع الأساليب الآتية (عباس ، 2004 ، 97-111):

1. **فهم الأسلوب والفلسفة الإدارية:** وذلك من خلال فهم سلوك الأفراد وهناك عدة نظريات يمكن ان تستخدمها الإدارة لفهم سلوك الأفراد ، ومنها نظرية (X,Y) لماكريكر (McGregor) ، ونظرية سلم

الحاجات لـماسلو ، وبإمكان إدارة المنظمة الاستفادة من نظرية ماسلو (Maslow) في تحسين الأداء وجعله متميزاً ، عن طريق الربط بين سلوك العاملين الوظيفي وحاجاتهم الذاتية ، إذ يتحفز العاملون للعمل إذا كان هذا العمل يلبي حاجاتهم الذاتية.

2. **تشجيع التفكير بالشراكة في العمل:** ان رغبة المنظمة بالحصول على أعلى درجة من اندفاع العاملين وتحقيقهم لأداء متميز وكسبهم كرسيد مهم للمنظمة ، ينبغي عليها ان تجعل الأفراد يشعرون ويمارسون العمل بوصفهم مالكيين او شركاء في المنظمة ، وهذا الشعور يولد لدى الفرد الحرص على المنظمة والمحافظة عليها وتطويرها نحو الأفضل.

3. **ربط الحوافز بالأداء:** وفي هذا المجال يتم وضع ثمان خطوات لدفع العاملين للأداء الأعلى وهي:

- مساعدة العاملين في التطور والتحسين المستمرين.
- وضع معايير ومستويات واضحة للعمل.
- تحديد حجم مسؤولية العاملين.
- مساعدة العاملين في الوصول إلى المستويات الأعلى للأداء.
- توثيق المعلومات الخاصة بالأداء.
- تحديد طريقة أداء العمل.
- المتابعة الدورية للأداء.
- استخدام نظام المكافآت على وفق مستوى الأداء وخصائص العاملين.

1. **تحفيز العاملين على تحمل وتقبل المسؤولية:** ويتم هذا من خلال إعطاء الأفراد المسؤولية لإنجاز عمل معين وتفويضهم السلطة لإنجاز هذا العمل بطريقتهم الخاصة مع تشجيعهم على الشعور بالقوة والقدرة والثقة بالنفس ، إذ لم يعد الأسلوب التسلسلي مجدياً لأنه يجعل العاملين متذمرين.

2. **تجنب العوامل المحبطة للتحفيز:** يترتب على إدارة المنظمة مسؤولية تجاه العاملين ، إذ انها مسؤولة عن غرس الثقة في نفوس العاملين.

ويرى (George, 1998, 120) ان الشركات ذات الأداء العالي (المصارف (تطلب من مواردها البشرية ان يقوموا بتنفيذ الأنشطة الآتية:

1. المساهمة في وحدات العمل والأقسام والفرق ذات الأنشطة المتنوعة.

2. حل مشاكل العمليات في أجزاء المنظمة جميعاً.

3. الاتصال الفاعل مع الزبائن والموردين.

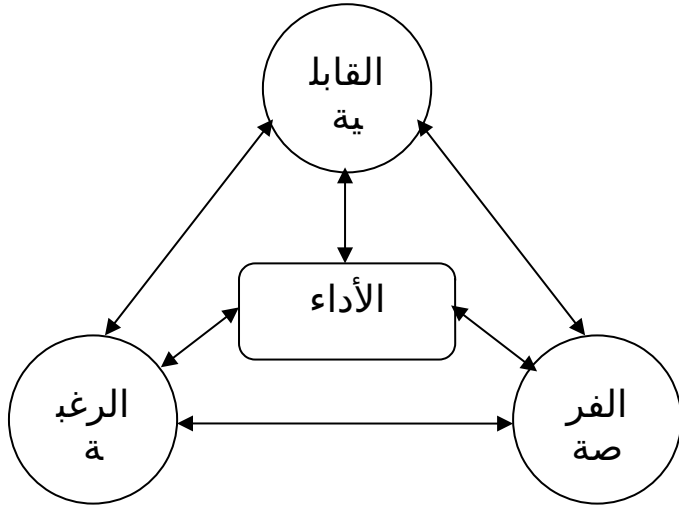
4. قياس وتحليل مؤشرات الأداء من اجل تحسين الأداء.

5. إدارة العمليات بشكل فاعل لتحسين الجودة وتخفيض الدورة الزمنية.

6. العمل على تعلم مجالات واسعة المهام.

7. اخذ زمام المبادرة في تحديد ومعالجة التحسينات.
8. تحمل مسؤوليات جودة الإنتاج.
- وتذهب وجهة نظر أخرى إلى ان اعتماد المدخل الياباني في إدارة الموارد البشرية يعد من الأساليب الفاعلة لتحقيق الأداء المصارف ، ومن أبرز خصائص هذا المدخل التي لها القدرة للوصول إلى الأداء المصارف ما يأتي (النداوي ، 1999 ، 45):
1. النظرة الشمولية للاهتمام بالإفراد العاملين: إذ توفر الإدارة اليابانية وسائل عديدة تعمل على دعم الفرد اجتماعياً وعاطفياً ونفسياً من منطلق الإنسان كيان متكامل.
 2. المشاركة الجماعية في صنع القرار: ان آلية اتخاذ القرار في المنظمات اليابانية يقوم على أساس مشاركة كل من سيتأثر باتخاذ القرار ، وعلى الرغم من ان صنع القرار بهذه الطريقة يستغرق وقتاً طويلاً ، الا ان اتخاذ القرار سيصبح من مسؤولية المشاركين جميعهم.
 3. القيم المشتركة: ان تحديد السلطات والمسؤوليات في الإدارة اليابانية يقوم على أساس جماعي وليس فردياً ، وان وحدة البناء التنظيمي هي الجماعة وليس الفرد ولذلك فان كل الأمور المهمة تتحقق بفضل العمل بروح الجماعة لكونه حافزاً للإفراد على التفاعل والترابط وعلى تشجيع الفرد لغيره في سبيل بذل أقصى الجهود للوصول إلى أفضل النتائج.
- ولكي يتحقق الأداء العالي (المصارف) فانه لابد من ان يتمتع بثلاثة عوامل ، وكما موضحة في الشكل (5) وهي (الشماع ، 1999 ، 252):
1. القابلية أو القدرة على الأداء كتمتعه بالذكاء والصحة العامة ، ويمكن تحسين قابلية الفرد على الأداء من خلال برامج التدريب والتنمية.
 2. الرغبة أو الدافعية في العمل ويمكن تحسينها بالتحفيز. ويقصد بالدافعية استمالة الفرد لآتيان سلوك مناسب وتقديم تصرف معقول من شأنه ان يحقق هدفاً رسمته ادارة المنظمة. (جواد ، 2000 ، 85).
 3. إتاحة الفرصة أمام الفرد للأداء ، ويمكن إيجاد ذلك عن طريق قيام المدير بتحليل مجموعة من العوامل المؤثرة فيه مثل منظومة التقنية المستخدمة ومنظومات التخطيط واتخاذ القرار وكيفية تخويل الصلاحيات ، فقد يبرز دور منظومة التقنية في موقف معين بحيث ان تطويرها يعد عنصراً حاسماً في خلق فرصة الأداء الأجود (المصارف) ، وفي مواقف أخرى قد يكون التطوير لازماً في تخطيط العمليات وجدولتها والتنسيق بين الفعاليات ، ثم ان تخويل الصلاحيات لإنجاز مهمات معينة يتطلب التحدي لافراد معينين مما يدفعهم لاستثمار قابلياتهم والاستفادة من مكنوناتها بما يؤدي ثماره على شكل أداء متميز.

شكل (5)
ابعاد الأداء الوظيفي



المصدر: الشماع ، خليل
محمد حسن ، (1999) ،

**مبادئ الإدارة مع
التركيز على إدارة الأعمال** ، دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة
الموصل ، ص 253 .

الفصل الثالث

العلاقة بين التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي

تتصف المنظمات التي تسعى إلى تحقيق التميز في الأداء بخصائص مغايرة للمنظمات ذات الأداء التقليدي ، ان تميز المنظمة في ادائها هو انعكاسي للاداء الفردي ، ولقد قدمت المنظمة الاستشارية (Arther) أنموذجاً لخصائص المنظمات ذات الأداء المصارف ، وأشارت إلى ضرورة توافر أربعة عوامل بوصفها مفاتيح لهذا النوع من الأداء ، وهي (Kotler, 2000 42-40):

1. أصحاب المصالح (Stakeholder): ينبغي على المنظمات ان تقوم بتشخيص أصحاب المصالح وتحديد احتياجاتهم ، وأصحاب المصالح هم اية جهة لها مصلحة في المنظمة ، ويتمثلون بالزبائن والعاملين والموردين والموزعين... ، اذ يستوجب الأمر ان تقوم المنظمة بإشباع الحد الأدنى من توقعات كل مجموعة من هذه المجاميع كي تكون متميزة في الصناعة.
 2. العمليات (Processes): ان المنظمات التي تسعى لرضى أصحاب المصالح لا يمكنها تحقيق ذلك إلا من خلال إدارة عملياتها بشكل فاعل ، اذ تقوم المنظمة بإنجاز أعمالها بوساطة أقسامها الفرعية ، إذ يعمل كل قسم على تعظيم أهدافه الخاصة التي قد لا تتطابق مع أهداف المنظمة ، الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض كفاءتها ، ان المنظمات عالية الأداء هي في تركيز متزايد على إدارة الأعمال الجوهرية كتطوير منتج جديد ، او جذب الزبائن والاحتفاظ بهم ، فضلا عن قيامها بإعادة هندسة الأعمال وبناء فرق العمل.
 3. الموارد (Resources): تحتاج المنظمات إلى الموارد لتنفيذ عملياتها ، وينبغي على المنظمات ان تمتلك او تسيطر على هذه الموارد لكي تحافظ على تميزها عن المنظمات المنافسة ، وقد تلجأ المنظمات إلى الحصول على هذه الموارد من خارج المنظمة لكون ان بعض الموارد التي تحت سيطرتها لا تؤدي كفاءة الموارد نفسها التي تحصل عليها من خارج المنظمة ، ومن اهم الموارد التي ينبغي الاهتمام بها هي الموارد البشرية.
 4. الثقافة التنظيمية: تتألف المنظمة من هياكل وسياسات وثقافات وان هذه المكونات قد ترتبك في البيئات سريعة التغير ، وبلا حظ ان الهياكل والسياسات تتغير بصعوبة ، الا ان الثقافة التنظيمية تكون أكثر صعوبة في التغيير. ان اهتمام المنظمات بتوفير ثقافة عالية يدعم العاملين للوصول إلى مستويات الأداء المصارف .
- وفي دراسة (Peters & Waterman 1982) قام الباحثان بدراسة (40) منظمة أمريكية للتعرف على الخصائص التي جعلتها منظمات متميزة ، ومن هذه الخصائص (حريم ، 2003 ، 312):

1. الاتجاه والميل نحو الفعل والإنجاز والتجربة المستمرة.
 2. الصلة الوثيقة والقرب من المستهلكين لمعرفة حاجاتهم والاستجابة لمقترحاتهم.
 3. إعطاء العاملين درجة عالية من الاستقلالية ، وتعزيز روح الريادة والإبداع.
 4. السعي لزيادة وتحسين الإنتاجية من خلال مشاركة العاملين وإسهامهم الفاعل.
 5. تطوير قيم ومثاليات وافتراضات في العمل يدركها الجميع ويتمسكون باحترامها وتطبيقها.
 6. بساطة الهيكل التنظيمي من حيث عدد المستويات والوحدات التنظيمية.
 7. الجمع بين الحزم واللين في التعامل مع موارد المنظمة البشرية ، إذ يتم اعتماد رقابة مركزية لحماية قيم المنظمة وأهدافها ، وفي الوقت نفسه هنالك استقلالية وتفويض السلطة في الأمور الأخرى لتشجيع روح المخاطرة والإبداع.
- ويرى (توماس بيرز) في كتابه (البحث عن التميز) بان النظام الذي يحكم المنظمات المصارف ة يتضمن القيم الأساسية الآتية (صدام ، 2004 ، 30):

- الاعتقاد في ان تكون الأفضل.
- الاعتقاد بأهمية الناس كأفراد ولكل منهم هويته.
- الاعتقاد بأهمية تفاصيل العمل وكمال الإنجاز.
- الاعتقاد بأهمية ان يكون كل العاملين مبدعين مع القناعة بدعم الفشل متى حدث.
- الاعتقاد الواضح بأهمية النمو والأرباح.
- الاعتقاد بأهمية عدم الرسمية في الاتصالات.

تقويم الاداء المصارف :

تعد عملية تقويم اداء الافراد من ابرز الانشطة والممارسات التي تقوم بهاد ادارة الموارد البشرية في المنظمة ، اذ تقوم من خلالها بالتعرف على مستويات اداء الافراد ومدى مساهمتهم في تحقيق اهداف المنظمة من خلال التعرف على نقاط القوة والضعف.

ان عملية التقويم هي محاولة لتحليل اداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية او بدنية او مهارات فنية او فكرية او سلوكية وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف ، والعمل على تعزيز الاولى ومواجهة الثانية وذلك كضمانة اساسية لتحقيق فاعلية المنظمة (حرحوش ، 2000 ، 166).

وعلى هذا الاساس فان الهدف العام من تقويم الاداء هو تشخيص مستويات اداء الافراد كما ونوعاً والتحقق من مدى انجاز المهام الموكلة اليهم بكفاءة وفاعلية ومدى مساهمتهم في تحقيق اهداف المنظمة ككل. وتستطيع ادارة المنظمة من خلال هذه العملية تحديد الافراد الذين لديهم المقدرة على تحقيق التميز في ادائهم واتخاذ التدابير التي تحقق ذلك.

الاستنتاجات

ان قياس الاداء المصرفي الاطار العام لمحاولة قياس الجودة وتحديد مستواها لنا سنلقي الضوء على مستوى جودة الخدمات يشير هذا المجال الى ان هناك خمسة مستويات لالاداء المصرفي يمكن تحديدها بالاتي :

- 1- الجودة المتوقعة من قبل العملاء والتي تمثل مستوى الجودة من الاداء المصرفي التي يتوقعون ان يحصلوا عليها من المصرف الذي يتعاملون معه .
- 2- الجودة المدركة : وهي ما تدركه ادارة المصرف في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها والتي تعتقد انها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عال .
- 3- الجودة الفنية : وهي الطريقة التي تؤدي بهما تقييم الاداء المصرفي من قبل موظفي المصرف والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة .
- 4- الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام اساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء أي بعبارة اخرى كيف يرفع موظفي البنك من مستوى توقع العملاء للحصول على الاداء المصرفي .
- 5- الجودة المرجوة للعملاء أي مدى الرضا والقبول التي يمكن ان يحصل عليه المصرف من عملائه تلقىهم لتلك الخدمات العامة لمعالجة اعتراضات العملاء .

التوصيات

يمكن إجمال أبرز التوصيات التي تنسجم مع ما وصلت إليه الدراسة من نتائج بما يأتي:

1. ضرورة التزام المصارف عند إعداد التقارير المالية للأسس والقواعد التي نصت عليها المعايير المحاسبية الدولية (1) و(30) والمعايير الأخرى؛ لان ذلك يكسبها مصداقية وموثوقية أكبر، وهذا يعني ضرورة التزام المصارف بالتوصيات الصادرة عن لجنة بازل للإشراف المصرفي واللجان الأخرى.
2. ضرورة أن تكون عمليات تقييم الأداء ذات منحنى شمولي من حيث الأخذ بالمعايير النوعية في عملية تقييم الأداء إلى جانب المعايير الكمية التقليدية والمعاصرة.

3. إلزام المصارف بتطبيق قواعد الحوكمة التي تعتبر قواعد طموحة تعكس شخصية المصرف فضلاً عن أنها تعطي ميزة تنافسية للمصارف التي تطبقها، وتمكن إدارة المصرف من تجنب كافة أشكال الفساد المالي والإداري التي يمكن أن تحدث بدونه.
4. ضرورة تضمن التقارير المالية للمصارف علي معلومات كافية وشاملة وعادلة وبعيدة عن التحيز إلى أي طرف دون الآخر، لغرض تحقيق مستوى مناسب من الإفصاح والشفافية التي يحتاجها المستفيدون.
5. أهمية وضرورة إلزام المصارف بتحديد كفاية رأس المال لمواجهة المخاطر التي يتعرض لها المصرف مع الأخذ بنظر الاعتبار نسبة الملاءة التي تحددها السلطات الإشرافية تماشياً مع متطلبات لجنة بازل الدولية وما تحدده اللجان والمؤسسات النقدية المحلية من متطلبات.
6. ضرورة قيام جهات متخصصة بعملية تقييم الأداء سواء كانت هذه الجهات من داخل المصرف أو من خارجه بحيث تسعى إلى التقييم المستمر للأداء المالي للمصرف نظراً لما لها من دور كبير في بث روح المنافسة بين المصارف التي تسعى إلى مواكبة التطورات المتسارعة في القطاع المصرفي.
7. ضرورة التزام المصارف باللوائح والتعليمات الصادرة عن المنظمات الدولية محاولةً منها لتجنب حالات الفساد المالي أو التعامل مع أي عمليات مشبوهة تضر بسمعتها وتعرضها إلى مخاطر فقدان الثقة والسمعة وبالتالي إحجام العملاء من التعامل معها.

المصادر

الكتب :

- 1- صلاح الدين عبد الباقي ، (2001) ، "قضايا إدارية معاصرة" ، الدار الجامعية للطبع والنشر ، الإسكندرية - مصر .

- 2- صالح ناصر العليمات ، (2004) ، "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية" ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن
- 3- عمر وصفي عقيلي ، (2000) ، "مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة" ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن
- 4- مأمون الدرادكة ، وآخرون ، (2001) ، "إدارة الجودة الشاملة" ، دار صفاء للنشر ، عمان-الأردن .
- 5- محمد عبد الوهاب العزاوي ، (2002) ، "أنظمة إدارة الجودة والبيئة" ، ط1، دار وائل للنشر ، عمان - الأردن .
- 6- الغريب ناصر ، اصول المصرفية الاسلامية ، دار الفكر ، لبنان ، 1990.
- 7- القاموس المحيط، الفيروز ابادي ، دار العلم ، لبنان ، 1997.

الرسائل والاطاريح

- 1- داؤد سالم الصباغ ، (2002) ، "متطلبات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في أبعاد محتوى استراتيجية الإنتاج والعمليات" ، رسالة ماجستير في الإدارة الصناعية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، (غير منشورة) .
- 2- فضل محمد إبراهيم المحمودي ، (1998) ، "تجزئة السوق وأثرها في سياسة تسويق الاداء المصرفي" ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية، (غير منشورة) .
- 3- عبد السلام إبراهيم عبيد ، (2003) ، "فلسفة إدارة الجودة الشاملة (TQM) وأثرها في الأداء الاستراتيجي (منظور استراتيجي لتحليل عوامل النجاح الحرجة (CSF))" ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، (غير منشورة)
- 4- بشرى شاكر عبد الحسين الشكري (2011) ، اثر عوامل النجاح الحرجة لادارة الجودة الشاملة والمزيج التسويقي السياحي في تحسين جودة منتج السياحة الدينية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الكوفة .
- 5- شادي عطا محمد عايش (2008) ، اثر تطبيق الجودة الشاملة على الاداء المؤسسي ، جامعة غزة ، فلسطين .
- 1- زهراء صالح الخياط، 2002، ابعاد تقييم الاداء المصرفي واثرها في رضا الزبون، كلية الادارة والاقتصاد ، الموصل .
- 1- أثير عبد الأمير المشهداني ، (2002) ، " نظام الحافز وأثره في الأداء المصرفي" ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة القادسية ، (غير منشورة) .
- 2- تيسير محمد شحادة العفيشات ، (2001) ، "الجودة ورضا الزبون واثرها في تحديد الاستراتيجيات التسويقية للخدمة المصرفية" ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، (غير منشورة) .
- 3- حسين لازم الزبيدي ، (2004) ، "إمكانية تطبيق الميرفة الالكترونية في البيئة العراقية" ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، (غير منشورة) .
- 4- داؤد سالم الصباغ ، (2002) ، "متطلبات إدارة الجودة الشاملة وأثرها في أبعاد محتوى استراتيجية الإنتاج والعمليات" ،

- رسالة ماجستير في الإدارة الصناعية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، (غير منشورة) .
- 5- سمير كامل الخطيب ، (2002) ، " دور المقارنة المرجعية في تحسين الأداء المنظمي " ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، (غير منشورة) .
- 6- فضل محمد إبراهيم المحمودي ، (1998) ، " تجزئة السوق وأثرها في سياسة تسويق الخدمة المصرفية " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، (غير منشورة) .
- 7- فائزة عمر محجوب ، (1999) ، " المخاطرة الاستراتيجية وأثرها في الأداء المالي " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، (غير منشورة) .
- 8- عباس صالح الصوفي ، (1999) ، " اتجاهات القيادات الإدارية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة " ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، (غير منشورة) .
- 9- عبد السلام إبراهيم عبيد ، (2003) ، " فلسفة إدارة الجودة الشاملة (TQM) وأثرها في الأداء الاستراتيجي (منظور استراتيجي لتحليل عوامل النجاح الحرجة (CSF)) " ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، (غير منشورة) .
- 10- عائدة عبد الحسين حسن ، (2004) ، " علاقة إدراك الخطر بالمتغيرات التنظيمية وأثرها في أداء المنظمة " ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، (غير منشورة) .
- 11- محيي الدين القطب ، (1996) ، " التحليل الاستراتيجي وأثره في قياس الأداء المالي " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، (غير منشورة) .
- 12- ماجدة الحكيم ، (2003) ، " متطلبات تطوير فاعلية نظام تقييم الأداء الصناعي " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، (غير منشورة) .
- 13- هادي طوالبه ، (1999) ، " أثر تطبيق المواصفة القياسية ISO 9002 على الأداء " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، (غير منشورة) .

ج - الدوريات

- 1- آمال البرزنجي ، ونوفل علوان ، (2004) ، بناء وتطبيق نموذج لإدارة الجودة الشاملة للنهوض بالمؤسسات التعليمية في العراق ، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العدد (51) ، أيار
- 2- احمد السيد مصطفى ، (2004) ، إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتنافسية في الصناعة المصرفية ، مجلة أفاق اقتصادية ، العدد (97) ، المجلد (25) .
- 3- احمد ملكاوي ، وحسن عداسي ، (1988) ، قياس مدى تأثير كفاءة البنوك في الأردن بمقومات هياكلها التنظيمية ، مجلة دراسات العلوم الإدارية ، الجامعة الأردنية ، العدد (2) ، المجلد (115) .

- 4- إبراهيم ناصر جودة ، (2001) ، إدارة الجودة الشاملة في المصارف ،
مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، العدد (2) ، المجلد (9) .
- 5- تيد ، (1994) ، بناء القاعدة الأساسية للقيادة اللازمة للجودة ، **مجلة الدراسات العلوم المالية والمصرفية** ، العدد (2) ، المجلد (2) ، إعداد إدارة البحوث والدراسات .
- 6- جورج حداد ، (1998) ، أخبار المصارف اللبنانية ، **مجلة اتحاد المصارف العربية** ، عدد خاص (213) ، المجلد (18) ، مجلة شهرية تصدر عن اتحاد المصارف العربية .
- 7- رمضان الشراح ، (2003) ، الأداء الاقتصادي والمالي للجهاز المصرفي الكويتي وفقا لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، **مجلة الإداري** ، العدد (95) .
- 8- ريمون عودة ، وسمير حنا ، (1998) ، أخبار المصارف اللبنانية ، **مجلة اتحاد المصارف العربية** ، عدد خاص (213) ، المجلد (18) ، مجلة شهرية تصدر عن اتحاد المصارف العربية .
- 9- سعد الشماع ، وأكرم الطويل ، وحكمت رشيد ، ونوفل الشهواني ، (2001) ، دراسة موقفية لإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع بحثي ، **مجلة تنمية الرافدين** ، جامعة الموصل ، العدد (66) ، المجلد 4/23 .
- 10- سليمان حسين البشتاوي ، (2004) ، إطار عملي لجمع المقاييس المحاسبية المالية وغير المالية (التشغيلية) للأداء في ضوء المنافسة وعصر المعلوماتية ، **مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية** ، جامعة دمشق ، العدد (1) ، المجلد (20) .
- 11- سعد العنزي ، ونغم حسين نعمة ، (2001) ، أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة ، **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية** ، العدد (28) ، المجلد (1) ، جامعة بغداد .
- 12- عبد العزيز أبو نبعة ، وفوزية مسعد ، (1998) ، إدارة الجودة الشاملة ، **مجلة الإداري** ، العدد (74) .