

# أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي دراسة ميدانية على المصارف اليمنية العاملة في وادي حضرموت

The impact of the use of information technology on improving banking performance  
Field study on Yemeni banks operating in Wadi Hadramout

د. سالم يسلم لرضي<sup>(١)</sup>

(١) أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال  
كلية العلوم الإدارية- جامعة سيئون

## الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمنية العاملة في وادي حضرموت من خلال استخدام وسائل الدفع الالكتروني وقنوات التوزيع الالكتروني وبيان أثرهما على الأداء المصرفي مستخدماً في ذلك المنهج الوصفي التحليلي لتشخيص العلاقة بين هذين المتغيرين، و استخدمت الاستبانة كأسلوب لجمع البيانات لأراء عينة من العاملين في المصارف المبحوثة. وبعد التحليل توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها ان استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي أصبح ضرورة ملحة لا بد منها مما يستلزم التجهيز و التطوير و التدريب لارتقاء بمستوى

الخدمات المقدمة، كما توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات (وسائل الدفع الالكتروني وقنوات التوزيع الالكتروني) و تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمنية العاملة بوادي حضرموت. و في ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها قدم البحث عدد من التوصيات أهمها ضرورة اهتمام و اعتماد المصارف اليمنية العاملة بوادي حضرموت على استخدام التكنولوجيا في المعاملات المصرفية لما لها من أثر إيجابي على الأداء المصرفي.  
الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، وسائل الدفع الالكتروني، قنوات التوزيع الالكتروني، الأداء المصرفي.

**Abstract:**

The aim of this research is to identify the impact of the use of information technology in improving banking performance in Yemeni banks operating in Wadi Hadramout through the use of electronic payment methods and electronic distribution channels and their impact on banking performance using the descriptive analytical approach to diagnose the relationship between these two variables. Questionnaire as a method of collecting data for the opinions of a sample of employees in the researched banks. After the analysis, the research reached a number of conclusions, the most important of which is that the use of technology in banking has become an urgent

necessity, which requires processing, development and training to upgrade the level of services provided. Electronic distribution channels) and improve the banking performance in Yemeni banks operating in Wadi Hadramout. In light of the conclusions reached, the research presented a number of recommendations, the most important of which is the necessity of attention and adoption of Yemeni banks operating in Wadi Hadramout to use technology in banking transactions because of its positive impact on banking performance.

**Keywords:** Technology Information, Electronic Payment Methods, Electronic distribution channels, Banking performance

## مقدمة :

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة و غير مسبوقة في كافة المجالات و منها مجال الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات نظراً لما توفره هذه التكنولوجيا من معلومات دقيقة و سريعة يمكن توظيفها في نشاطات مختلفة. و مما لا شك فيه أن المصارف هي أحد القطاعات الرائدة و تمثل ركناً أساسياً في الاقتصاد الوطني لأي دولة تعتبر أهم القطاعات التي تأثرت بالتطور التكنولوجي من خلال إحداث تغييرات كبيرة في عملياتها المصرفية حيث انتقلت من الطرق التقليدية إلى طرق أفضل مع هذا التطور الذي زاد من سرعة أداء الخدمة و خفض التكلفة وذلك باتجاه هذه المصارف نحو النشاط المصرفي الإلكتروني من خلال اعتمادها القنوات الالكترونية المختلفة ( الصراف الآلي، الانترنت، الهاتف) وكذلك توجهها نحو طرق الدفع الالكتروني (البطاقات المصرفية، النقود الالكترونية، الشيكات الالكترونية).

وبهذا فإن مواكبة المصارف للتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات و الاستثمار فيها يمكن أن يحقق لها التأقلم مع البيئة الجديدة و المتغيرات السريعة و زيادة حجم أعمال المصرف و تحسين كفاءته للوصول إلى رفع و تحسين الأداء المصرفي.

بناءً على ما سبق فإن هذا البحث يسعى لدراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات (وسائل الدفع الالكترونية، قنوات التوزيع الالكترونية) و أثرها في تحسين الأداء المصرفي.

## مشكلة البحث :

إن التطور العلمي و التكنولوجي الذي شهده القطاع المصرفي و ما ترتب عليه من استخدام واسع للأدوات و القنوات المصرفية الالكترونية ساعد المصارف على إدارة و استغلال مواردها بشكل أفضل و بالتالي تقديم خدمات جديدة و متميزة، حيث يُلاحظ التزايد المستمر في الاعتماد على هذه التكنولوجيا من قبل المصارف اعتقاداً منها بأنه سيساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية و بالتالي زيادة الحصة السوقية لها و بما يضمن تحسين أدائها المصرفي. لذلك يحاول هذا البحث معرفة إلى أي مدى يمكن لاستخدام تكنولوجيا من تحسين الأداء المصرفي. و عليه تكمن مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمنية العاملة في وادي حضرموت؟

و منه تتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

١- هل استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال وسائل الدفع الالكترونية يؤدي إلى تحسين

الأداء المصرفي في المصارف اليمنية العاملة في وادي حضرموت؟

٢- هل استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال قنوات التوزيع المصرفية الالكترونية يؤدي

إلى تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمنية العاملة في وادي حضرموت؟

### أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في الآتي:

- 1- برزت أهمية البحث من خلال الحاجة إلى تناول مثل هذا الموضوع كونه يسلم الضوء على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على المصارف اليمينية العاملة في وادي حضرموت ومدى استفادة هذه المصارف من استخدام هذه التكنولوجيا لتحسين أدائها.
- 2- تتبع أهمية البحث من ندرة هذه الدراسات المهمة بدراسة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء المصرفي.
- 3- الإسهام بإضافة المعرفة العلمية فيما يتعلق بموضوع البحث لإفادة المصارف ذات الصلة بفرض تحسين أدائها.
- 4- تساعد إدارات المصارف المبحوثة من خلال بيان أهمية تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في تحسين الأداء.

### أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

- 1- التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمينية العاملة في وادي حضرموت.
- 2- معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمينية العاملة في وادي حضرموت.
- 3- معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال قنوات التوزيع المصرفية الالكترونية في تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمينية العاملة في وادي حضرموت.
- 4- بيان كيفية تحسين الأداء المصرفي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية.
- 5- الوقوف على واقع الخدمات المصرفية في المصارف اليمينية العاملة في وادي حضرموت ومدى مواكبتها للتطورات الحاصلة في مجال العمل المصرفي.
- 6- التعرف على مدى إدراك المصارف اليمينية العاملة في وادي حضرموت بمفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات وعلاقته بتحسين الأداء.

### فرضيات البحث:

تتمحور فرضيات البحث في الفرضية الرئيسية التالية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمينية العاملة في وادي حضرموت.

و منها تتفرع الفرضيات الفرعية الآتية:

- ١- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل الدفع الالكترونية و تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمينية العاملة في وادي حضرموت.
  - ٢- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قنوات التوزيع المصرفية الالكترونية و تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمينية العاملة في وادي حضرموت.
- متغيرات البحث:**

- ١ - المتغيرات المستقلة (المتغيرات التفسيرية): و تتمثل في تكنولوجيا المعلومات حيث تم التركيز على بُعدي و سائل الدفع الالكترونية و قنوات التوزيع الالكترونية.
- ٢ - المتغيرات التابعة (المتغيرات المفسرة): و تتمثل في بُعد الأداء المصرفي.

### منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع البحث.

#### ١- مصادر الحصول على البيانات و المعلومات:

تم الحصول على البيانات من خلال مراجعة المصادر التي تناولت تكنولوجيا المعلومات و الأداء المصرفي، إلى جانب مراجعة الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات و الأداء المصرفي على المستوى العربي و الأجنبي.

كما تم جمع البيانات ميدانياً من خلال تطبيق مقاييس البحث على عينة من مجتمع البحث و ذلك بتصميم استمارة استبيان اشتملت على جزأين:

الجزء الأول: تناول معلومات عامة عن المستجيب تشتمل على جنسه و خبرته و عمره و مؤهله العلمي.

الجزء الثاني: تناول أسئلة تقيس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمينية العاملة في وادي حضرموت.

#### الدراسات السابقة:

٢- دراسة أرشيد، عقله نواش، ٢٠١٧م:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات (الاستثمار في الأجهزة، و الاستثمار في البرمجيات، و عدد أجهزة الصراف الآلي) على أداء المصارف السعودية المدرجة في السوق المالي وفقاً لمقاييس الأداء و التي تشمل على العائد على الموجودات و العائد على حقوق الملكية، و توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية.

## ٣- دراسة العطرة، دغوش ٢٠١٧م:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام شبكة الانترنت على الأداء البنكي لدى البنوك الجزائرية، و توصلت الدراسة إلى أن هناك أثر لاستخدام الانترنت على العمل البنكي فتقديم الخدمات البنكية عبر الانترنت يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية كما يؤدي إلى زيادة الإيرادات و سرعة انجاز المعاملات و دقتها.

## ٤- دراسة DAUD et al ، ٢٠١٥م:

هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الأرباح في القطاع المصرفي الأردني، و توصلت الدراسة إلى أنه هناك علاقة إيجابية بين أداء المصارف الأردنية و مستويات تكنولوجيا المعلومات، و هناك علاقة موجبة بين الأداء و مستويات تكنولوجيا المعلومات للمصارف الكبيرة مقارنة مع المصارف الصغيرة.

## ٥- دراسة AL- Azzawi and ALtmimi ، ٢٠١٥م:

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير الاستثمار في المعلومات على ربحية المصارف التجارية الأردنية من حيث أن التكنولوجيا تساعد على تحسين المبيعات أو أنها تساعد على تخفيض نفقات التشغيل الإجمالية، توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على ربحية و أداء المصارف الأردنية.

## ٦- دراسة بري، دلال ، ٢٠١٥م:

هدفت الدراسة إلى محاولة الوقوف على حالة الخدمات و وسائل الدفع الالكتروني في النظام المصرفي الجزائري و إلى معرفة تأثير هذه الخدمات على أداء البنوك التجارية الجزائرية، و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين عدد البطاقات البنكية و معدل العائد على حقوق الملكية و معدل العائد على الأصول.

## ٧- دراسة أمينه، بركان ، ٢٠١٤م:

هدفت الدراسة إلى معرفة السمات العامة للصيرفة الالكترونية و مدى تأثيرها على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، و توصلت الدراسة إلى أن جميع المصارف الجزائرية لديها مواقع على شبكة الانترنت و تقوم بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية بدرجات متفاوتة، كما أن اعتماد الصيرفة الالكترونية يؤثر إيجاباً على كفاءة و فعالية المصرف بالإضافة زيادة أدائه من خلال زيادة ربحية المصرف و تحسين العلاقة مع العملاء.

## ٨- دراسة سماح، ميهوب ، ٢٠١٤م:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و المتمثلة في النشاط المصرفي عن بعد على الأداء المالي و التجاري للمصارف الفرنسية، و توصلت

الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المصارف الفرنسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال دمجها لقنوات عن بعد و أدوات الدفع الالكترونية على أدائها التجاري، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اعتماد كل من القنوات المصرفية للاتصال عن بعد و أدوات الدفع الالكترونية على العائد على حقوق الملكية و لا يوجد هذا الأثر على العائد على الأصول.

٩- دراسة لبحوصي، مجدوب و سفيان، بن عبدالعزیز، ٢٠١٣م:

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور البنوك الالكترونية في ترقية النشاط المصرفي و تفعيله نحو الأداء الجيد مع إبراز أهمية البنوك الالكترونية و مدى ضرورتها و معرفة أسباب و دوافع الصيرفة الالكترونية مع بيان كيفية تغيير نظم المصارف و نشاطاتها نحو الأداء الجيد في إطار وجود الصيرفة الالكترونية، توصلت الدراسة إلى أن التوسع في استخدام الانترنت في طبيعة النشاط المصرفي و أدى إلى الانتقال من العمل الورقي إلى العمل الالكتروني في إطار التكنولوجيا المصرفية.

١٠- دراسة MAHMOUD AKEEL SALAMEN AL-MEHCEN ، ٢٠١٢م:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام البطاقات البنكية على ربحية البنك من خلال اعتماد عينة من البنوك التجارية الأردنية خلال الفترة (٢٠٠٣ - ٢٠٠٧م)، و توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابي بين الدخل الصافي من البطاقات الائتمانية و العائد على حقوق الملكية.

١١- دراسة SANA HAIDER AND KHURRAM MANZOOR ، ٢٠١١م:

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية المصارف الالكترونية و معرفة الدافع الأساسي وراء هذه المصارف لاعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية، توصلت الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الالكترونية أدت إلى زيادة ربحية المصارف بل و مكنتها من تغطية التكاليف و تحقيق الأرباح حتى في المدى القصير، و أن هناك موقفاً إيجابياً تجاه الأعمال المصرفية الالكترونية في تحسين ربحية البنوك.

### الإطار النظري للبحث:

١- تكنولوجيا المعلومات:

تُعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها الأدوات و التقنيات و النظم التي يمكن استخدامها للحصول على المعلومات و معالجتها و تخزينها و نشرها، و هذه التقنيات تتضمن الحاسوب بأنواعه المختلفة، و أساليب الخزن و الطبع و القراءة، و أساليب الاستلام و النقل و الستلايت و شبكات عمل و الفاكس و أنظمة البرمجيات و تطبيقاتها. (Slack et al, 2004, P 254).

كما يشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى معالجة و إرسال و تخزين و استرجاع المعلومات بواسطة الحاسبات الآلية و البرامج الجاهزة. (موسى، ٢٠٠٧، ص ٢٧).

**٢- الخدمات المصرفية الالكترونية:**

الصيرفة الالكترونية هي تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أي من خلال الانترنت و الموزعات الآلية و الشبكات الخاصة و الهاتف النقال فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بُعد و خلال ٢٤ ساعة و كل أيام الاسبوع و بسرعة فائقة و بتكلفة أقل و دون التقاء مكاني بين العميل و المصرف. (عاشور، صوريه، ٢٠٠٨، ص ٣).

كما تُعرف على أنها تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات توصيل الكترونية (بشير، ٢٠١٢، ص ٢٣٦).

فالخدمة الالكترونية هي الخدمة المصرفية التقليدية مقدمة عبر شبكة الانترنت و تتميز بأنها خدمات تتم عن بُعد و لا تعرف قيوداً جغرافية و تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية و يتم الدفع عن طريق النقود الالكترونية. (دراجي، ٢٠١٥، ص ٥).

**٣- أنواع الخدمات المصرفية:****أولاً: وسائل الدفع الالكترونية:**

هي الأدوات المقبولة في الدفع عبر وسائل الصيرفة الالكترونية أي المقبولة لسداد جميع الصفقات عبر الوسائل الالكترونية، و من أهمها مايلي:

**أ- البطاقة البنكية:**

و هي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته و أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة و نجد عدة أنواع منها بطاقات سحب و بطاقات حسب الاستخدام و كذلك بطاقات ضمان الشيك (مندور، ٢٠١٣، ص ١٤٧). و تُمكن هذه البطاقات حاملها من السحب من أجهزة الصراف الآلي كما أنها توفر إمكانية التعامل مالياً من خلال شبكة الانترنت ثم سداد الالتزامات المالية المترتبة على ذلك. (كمال، نور، ٢٠١٣، ص ٣٥١).

**ب- النقود الالكترونية:**

وهي قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة في شكل الكتروني أو في ذاكرة الكترونية لصالح المستهلك (Michel and Paul, 2003,P: 122) و هي بذلك معالجة رقمية للمدفوعات عبر الانترنت حيث تحل قيمة النقد محل السيولة النقدية و تتم باستخدام الحوسبة و الرقمية بأشكالها المختلفة من حواسيب و هواتف نقالة و بطاقات ذكية أو أي وسيلة أخرى تحتوي على ذاكرة حاسوبية و قدرات تشفيريه. (الزلي، ٢٠١٠، ص ٥٤٧). و هناك عدة تقسيمات للنقود الالكترونية منها: نقود الكترونية قابلة للتعرف عليها، و نقود الكترونية غير اسمية، و نقود الكترونية عن طريق الشبكة، و نقود الكترونية خارج الشبكة (رابح، ٢٠١٢، ص ١٦).



## ج- الشيكات الالكترونية:

وهي عبارة عن وثيقة الكترونية تحمل التزاماً قانونياً هو نفسه الالتزام في الشيكات الورقية و يحمل نفس البيانات الأساسية و لكن يُكتب بطريقة الكترونية كما يكون فيه التوقيع الكترونياً. (عمار، ٢٠٠٤، ص١٢). و تتميز هذه الشيكات بالآتي: لا يتم تحميل الشيكات الالكترونية بالرسوم التي يتم تحميلها للشيكات العادية ، و يتم تسوية مدفوعاتها في ٤٨ ساعة مقارنة بالشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول، كما تتيح الشيكات الالكترونية القضاء على مشاكل الضياع و التأخر....الخ. (دراجي، ٢٠١٥، ص٩).

## د - التحويلات المالية الالكترونية:

وهي عملية منح تراخيص لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة و المدينة الكترونياً من حساب بنكي إلى حساب آخر أي أن عملية التحويل تتم الكترونياً عبر الهواتف و أجهزة الكمبيوتر عوضاً عن استخدام الأوراق. (أحمد، ٢٠١٢، ص٢٦).

## ثانياً: قنوات التوزيع الالكترونية:

هي القنوات الالكترونية التي يستطيع العميل من خلالها الحصول على الخدمات المصرفية ، و من أهمها:

## أ- الصراف الآلي:

وهو نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواءً في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها من عطل و إجازات و على مدار ٢٤ ساعة (عادل، ٢٠١٤، ص٢٤) باعتبار هذه الصرافات الآلية آلات يمكن نشرها في أماكن مختلفة و تكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، و تُعد هذه الأجهزة من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد. (الشمري، و العبدالات، ٢٠٠٨، ص ٣٠)، و تعتبر هذه الخدمة من أكثر الخدمات المصرفية الالكترونية شيوعاً و استخداماً وهي بمثابة محطات الكترونية متصلة بالحاسب الآلي يتم من خلالها تقديم الخدمة المصرفية الكترونياً دون توقف و دون مساعدة من موظف المصرف، حيث يعتمد مفهوم هذه الآلات على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للمصرف و آلة الصرف الذاتي بحيث يمكن استقبال بيانات العميل (رقم التعريف الشخصي، رقم حسابه، رمز الخدمة، ...الخ) بمجرد قيام العميل بإدخال البطاقة في الآلة تقوم الآلة بإعطاء الخدمات المصرفية المطلوبة فوراً و المتمثلة في السحب النقدي، الإيداع النقدي، إيداع الشيكات، كشف الحساب، بيان الأرصدة، تحويل الأموال الكترونياً و غيرها. (شاهين، ٢٠١٠، ص٥١٩). وهناك ثلاثة أنواع من آلات الصرف الذاتي: آلات صرف بعيدة المدى، آلات صرف داخلية، آلات صرف خارج المبنى. (فضيلة، ٢٠١٠، ص٢٣).

### ب- الهاتف النقال:

يمكن للعميل من الاطلاع على كل ما يحدث في حسابه المصرفي بعد اشتراكه في الخدمة عن طريق هاتفه النقال حيث تصله رسالة نصية عند حدوث أي حركة مالية (سحب، إيداع، خصم، إضافة) في حسابه المصرفي الأمر الذي يجعله أكثر أماناً ومتابعة، ومن المزايا التي توفرها هذه القناة عدم الحاجة إلى التنقل إلى المصرف مما سيوفر الكثير من الوقت والجهد، وكذلك إمكانية الاطلاع على حسابه المصرفي في أي وقت، وتشمل خدمة الرسالة النصية على باقة من الخدمات التالية: طلب تجهيز دفتر صكوك، و شراء بطاقات الدفع المسبق لشحن و سائل الاتصالات (الموبايل، الهاتف الأرضي، الانترنت) و التحويل من حساب إلى حساب بالإضافة إلى الاطلاع على حركة الحساب المصرفي و غيرها. (رابع، ٢٠١٢، ص ١٦).

### ج- الانترنت المصرفي:

إن نظام الانترنت القائم على البنك المنزلي نظام له أهمية كبيرة سواءً على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يملكون خطوط الانترنت من خلال:

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدتهم.
- شكل بسيط من أشكال النشرات الالكترونية الاعلانية عن الخدمات المصرفية.
- كيفية إدارة المحافظ المالية للعملاء.

ولا شك أن لهذا النوع مخاطر عالية حيث يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف بما يمكن من تقديم الخدمة المطلوبة كما أدى تقديم هذه الخدمة إلى الحد من الاستعمال الورقي للمعاملات و الحد من فتح فروع للبنوك. (منير، ٢٠١٤، ص ٢٣٦). و تتم هذه العملية بثلاث طرق هي: (Troy and Richard, 2001, P18)

- الانترنت.
- برامج الحاسب المصرفي.
- البرامج المالية الشخصية.

### د- البنك الناطق:

ويسمى أيضاً بمركز خدمة العملاء و هو نظام آلي يجيب على استفسارات العملاء هاتفياً باستعمال رموز معينة، و يمكن أن يقدم لهم العديد من الخدمات مثل الاستفسار على حركات و أرصدة الحسابات، إجراء عمليات التحويل، طلب دفتر شيكات، كشف حساب، أسعار الفوائد، أسعار العملات، الخدمات الجديدة. (عبدالله، الطراد، ٢٠٠٦، ص ٢١٤).

#### ٥- نقاط البيع الالكترونية:

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية و الخدمية بمختلف طبيعتها و أنشطتها و يمكن للزبون استخدام البطاقات البنكية بأنواعها للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم من حسابه الكترونياً. (عبدالله، ٢٠٠٩، ص١٠٢).

#### ٤- الأداء المصرفي:

إن الأداء المصرفي لا يختلف عن معنى أداء المؤسسات الأخرى حيث يُقصد به الأهداف أو المخرجات التي يسعى نظام أي مؤسسة إلى تحقيقها باستخدام القدرات البشرية، و المادية، و المالية. (حنفي، ٢٠٠١، ص ٢٥). كما أن الأداء يتوقف على الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة و تحقيق أقصى عائد ممكن. (دادن، حفصي، ٢٠١٤، ص ٢٥). و إن قياس و مقارنة الأداء هو أداة استراتيجية قوية و فعّالة لتحقيق التحسين المستمر في المؤسسة للتغلب على المنافسين. (الخطيب، ٢٠٠٨، ص ١١٣).

و إن تحسين الأداء هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات و إنتاجية العمليات و تحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى، و من المبادئ الأساسية لتحسين الأداء: (مومن، ٢٠١٢، ص ٥٤، ٥٥)

- الوعي بتحقيق احتياجات و توقعات الزبون.

- إزالة الحواجز و العوائق و تشجيع مشاركة جميع العاملين.

- التركيز على النظم و العمليات.

- القياس المستمر و متابعة الأداء.

كما أن تحسين الأداء يكون بخمس خطوات رئيسية هي: (مومن، ٢٠١٢، ص ٥٨، ٥٩)

١- تحليل الأداء: و هو تعريف و تحليل الوضع الحالي و المتوقع للمؤسسة.

٢- البحث عن الجذور و المسببات: و هنا يتم تحليل المسببات في الفجوة بين الأداء المرغوب و الأداء الفعلي.

٣- اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة: التدخل هو طريقة منتظمة و شاملة للاستجابة لمشاكل الأداء و مسبباته.

٤- التطبيق: بعد اختيار الطريقة الملائمة يوضع حيزاً للتنفيذ و يُصمم نظاماً للمتابعة.

٥- مراقبة و تقييم الأداء: يجب أن تكون هذه العملية مستمرة حيث يجب المقارنة و بشكل مستمر بين الأداء الفعلي و المرغوب لتقييم التأثير الحاصل على محاولة سد الفجوة في الأداء.

## الإطار العملي للبحث: (الدراسة الميدانية)

## ١- مجتمع وعينة البحث:

يشتمل مجتمع البحث على جميع العاملين في المصارف اليمنية العاملة في وادي حضرموت البالغ عددها (٧) مصارف بعدد (١١٠) عاملاً. أما عينة البحث فقد تكونت من (٦٣) مبحوثاً من الإداريين العاملين في تلك المصارف في مختلف المواقع الوظيفية من مدراء إدارات و رؤساء أقسام و موظفين حيث تم توزيع (٦٧) استبانة وتم استبعاد عد (٢) استبانات لعدم صلاحيتها، و استبانة واحدة (١) تم استبعادها بدون تعبئة، وعدد (٣) استبانات لم يتم استعادتها ليصبح بذلك عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٦١) استبانة. و الجدول رقم (١) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المصارف المبحوثة.

جدول رقم (١) توزيع أفراد العينة حسب المصارف المبحوثة

المصرف	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	نسبة الاستبانات المستردة
بنك التضامن الإسلامي	٩	٨	%٨٩
بنك سبأ الإسلامي	١٢	١٠	%٨٣
مصرف اليمن والبحرين الشامل	٥	٤	%٨٠
البنك الأهلي اليمني	١٩	١٩	%١٠٠
بنك اليمن الدولي	٨	٦	%٧٥
بنك التسليف التعاوني الزراعي	٨	٨	%١٠٠
بنك الإنشاء والتعمير	٦	٦	%١٠٠
المجموع	٦٧	٦١	%٩١

الجدول من إعداد الباحث

## ٢- أداة البحث:

اعتمد البحث على تصميم استمارة خاصة لإجراء الدراسة الميدانية و تم توضيح العبارات التي تقيس العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء المصرفي. و تشتمل الاستمارة على قسمين:

- أ- القسم الأول: و يشمل البيانات الخاصة بأفراد عينة البحث و هي:
  - الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي.
- ب- القسم الثاني: و يشمل متغيرات الدراسة الأساسية و هي:
  - عبارات المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات ذات البعدين (وسائل الدفع الالكترونية / و قنوات التوزيع الالكترونية) و يتكون من (١٤) عبارة.
  - عبارات المتغير التابع: الأداء المصرفي و ينكزن من (١٠) عبارات.

- وقد اعتمد البحث في إعداد القسم الثاني على مقياس ليكرت الخماسي و الذي يتراوح بين (موافق بشدة - غير موافق بشدة) حيث تم إعطاء كل درجة من درجات المقياس وزن ترجيحي كالآتي: موافق بشدة (٥)، موافق (٤)، محايد (٣)، غير موافق (٢)، غير موافق بشدة (١). وبناءً عليه كلما ارتفع الوزن المرجح عن (٣) فإنه يؤكد توافر هذه الفقرة و كلما قلّ الوزن المرجح عن (٣) فإنه يشير إلى عدم توافر هذه الفقرة.
- و لتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا و العليا) تم حساب المدى (٥ - ١ = ٤) ثم تقسيمه على عدد الخلايا  $٥/٤ = ١.٢٥$  ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس و هي الواحد الصحيح و ذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، و عليه سيتم تفسير النتائج حسب الآتي:
- من ١ - ١.٢٥ تمثل غير موافق بشدة.
- من ١.٢٥ - ٢.٥٠ تمثل غير موافق.
- من ٢.٥٠ - ٣.٧٥ تمثل محايد.
- من ٣.٧٥ - ٥.٠٠ تمثل موافق.
- من ٥.٠٠ - ٦.٢٥ تمثل موافق بشدة.
- ٣- أسلوب تحليل البيانات:**

- لتحقيق أهداف البحث و اختبار فرضياته تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:
- أ - إجراء اختبار الثبات: لأسئلة الاستبانة المكونة من جميع البيانات باستخدام معامل ألفا كرونباخ.
- ب - أساليب التحليل الوصفي: و ذلك لوصف خصائص مفردات عينة البحث من خلال حساب المتوسط الحسابي و الذي يعكس الاتجاه العام لمفردات العينة بالنسبة لكل مقياس الدراسة، و الانحراف المعياري لتحديد مقدار التشتت في إجابات المبحوثين لكل عبارة عن المتوسط الحسابي، كذلك تحديد الأهمية النسبية لكل مقياس الدراسة و ترتيبها حسب أهمية العبارات داخل المقياس.
- ج - أساليب تحليل الانحدار: تم استخدام هذا الاختبار لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة عند مستوى معنوية ٥% و ذلك من خلال استخدام كل من:
- معامل الارتباط (R): لتحديد نوع و درجة العلاقة بين متغيرات فروض البحث.
- معامل التحديد (R<sup>2</sup>): لتحديد القوة التفسيرية لمتغيرات البحث.
- اختبار (T): لتحديد الدلالة الإحصائية بين متغيرات البحث.

## ٤- اختبار ثبات أداة الدراسة:

من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة تم استخدام مقياس ألفا كرونباخ و ذلك لأنه أكثر الطرق استخداماً في اختبار الاتساق الداخلي، إذ تم العمل على حساب معامل الثبات لكل محور من محاور الاستبيان على حده ثم حساب معامل الثبات للاستبيان ككل.

## جدول رقم (٢) قيمة ألفا كرونباخ

المحور	عدد العبارات لكل محور	قيمة ألفا
وسائل الدفع الالكتروني	٧	٠.٧١٣
قنوات التوزيع الالكتروني	٧	٠.٧٣٠
الأداء المصرفي	١٠	٠.٩١٣
معامل الثبات الكلي الأداة	٢٤	٠.٩٠٤

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

## ٥- خصائص عينة البحث:

يمكن توضيح الخصائص التعريفية لعينة البحث من خلال الجدول الآتي:

## جدول رقم (٣) وصف خصائص عينة البحث

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	٥٨	٩٥.١
	أنثى	٣	٤.٩
	المجموع	٦١	١٠٠
العمر	اقل من ٢٥	٠	٠
	اقل من ٣٥	٣٢	٥٢.٥
	اقل من ٤٥	٢٤	٣٩.٣
	اقل من ٥٥	٣	٤.٩
	٥٥ فأكثر	٢	٣.٣
	المجموع	٦١	١٠٠
	المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	١٦
دبلوم		٧	١١.٥
بكالوريوس		٣٦	٥٩.٠
دراسات عليا		٢	٣.٣
المجموع		٦١	١٠٠
عدد سنوات العمل في المصرف		٥=١ سنوات	٩
	٦=١٠ سنوات	٢٨	٤٥.٩
	١١=١٥ سنة	١٣	٢١.٣
	١٦ سنة فأكثر	١١	١٨.٠
	المجموع	٦١	١٠٠

المسمى الوظيفي	مدير عام	١	١.٦
	مدير إدارة	٣	٤.٩
	رئيس قسم	١١	١٨.٠
	موظف	٤٦	٧٥.٥
	المجموع	٦١	١٠٠

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS يتبين من الجدول رقم (٣) أن أغلب الفئات العاملة في المصارف اليمنية العاملة بوادي حضرموت هم من فئة الذكور و بنسبة (٩٥.١٪) في حين كانت نسبة الإناث تشكل (٤.٩٪). كما بينت نتائج الاستبيان أن أغلب فئة عمرية تعمل في المصارف المبحوثة هي فئة (أقل من ٣٥) و بمعدل (٥٢.٥٪) وهي الفئة التي تمثل فئة الخريجين و الشباب حيث أن أغلبهم من خريجي الكليات و هذا يعتبر مؤشر جيد للإجابة على الاستبيان بشكل علمي و صحيح. تلتها بعد الفئات الأخرى و بنسب كانت (٣٩.٣٪)، (٤.٩٪)، (٣.٣٪) على التوالي.

و من الجدول رقم (٣) بينت النتائج أن أغلب العاملين في المصارف المبحوثة هم من حملة شهادة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (٥٩٪) وهذا شيء جيد للبحث الحالي بسبب قدرتهم على الإجابة على أسئلة الاستبيان بشكل سليم. جاءوا بعدهم حملة شهادة الثانوية فأقل و بمعدل (٢٦.٢٪)، في حين كانت نسبة حملة شهادة الدبلوم (١١.٥٪)، و احتلوا النسبة الأقل هم حملة الشهادات العليا و بنسبة كانت (٣.٣٪).

و توضح نتائج الجدول رقم (٣) أن أثر فئة ذات خبرة و سنوات عمل في المصارف المبحوثة هي الفئة الواقعة ما بين (٦ - ١٠ سنوات) حيث بلغت نسبتها (٤٥.٩٪)، ثم جاءت بعد ذلك الفئة الواقعة بين (١١ - ١٥ سنة) و بمسبة بلغت (٢١.٣٪)، أما الفئات الأقل عمل في المصارف المبحوثة هي الفئات (١٦ سنة فأكثر)، (١ - ٥ سنوات) و بنسب كانت على التوالي (١٤.٨٪)، (١٨٪).

أما نتائج المسمى الوظيفي فكانت أعلى نسبة لمسمى (موظف) حيث بلغت (٧٥.٥٪) في حين تراوحت نسب المسميات الأخرى ذات المناصب الإدارية في المصارف المبحوثة بين (١.٦٪) و (١٨٪).

**٦- الإحصاءات الوصفية لفروض البحث:**

فيما يلي جدول يوضح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الأهمية النسبية لعبارات و سائل الدفع الإلكتروني

جدول رقم (٤) الإحصاء الوصفي لعبارات و سائل الدفع الإلكتروني مرتبة تنازلياً

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الموافقة
تتوفر نظم الأمن و الحماية الكافية لنظم الدفع الإلكترونية من قبل البنك.	٤.٣١	٠.٥٩٢	موافق بشدة
يمكن استعمال البطاقة المصرفية في كل الأوقات.	٤.١٩	٠.٨١٢	موافق

موافق	٠.٧٨٥	٤.١٨	تتوفر السهولة في الاستعمال و الحمل لوسائل الدفع الإلكترونية.
موافق	٠.٦٥٤	٤.٠٦	الشعور بالأمان و الثقة من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية.
موافق	٠.٧٧٣	٣.٩٦	توجد المرونة الكافية في التعامل مع بعض الأخطاء نتيجة استخدام البطاقة المصرفية.
موافق	٠.٨٣٦	٣.٩٦	يمكن توظيف البطاقة المصرفية في خدمات أخرى.
موافق	٠.٩٨٠	٣.٩٣	تستخدم البطاقة المصرفية في سحب و تحويل الأموال.
موافق	٠.٧٧٦	٤.٠٨	المتوسط الحسابي العام و الانحراف المعياري العام

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS يُظهر الجدول رقم (٤) نتائج إجابات أفراد عينة البحث عن محور وسائل الدفع الإلكتروني حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (٤.٠٨) وهو يزيد عن الوسط الفرضي (٣) مما يدل على موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وتؤكد هذه النتيجة الإيجابية إدراك أفراد المصارف المبحوثة بأهمية وسائل الدفع الإلكتروني للعملاء و المصارف أيضاً، في حين بلغ الانحراف المعياري العام لهذا المحور (٠.٧٧٦).

كما يتضح من الجدول رقم (٤) أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المحور قد تراوحت ما بين (٣.٩٣ - ٤.٣١) حيث أن أعلى متوسط حسابي جاء للفقرة التي تشير إلى: تتوفر نظم الأمن و الحماية الكافية لنظم الدفع الإلكترونية من قبل البنك بمتوسط بلغ (٤.٣١) و بانحراف معياري بلغ (٠.٥٩٢)، بينما كان أدنى متوسط حسابي للفقرة التي تشير إلى: تستخدم البطاقة المصرفية في سحب و تحويل الأموال بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٣) و انحراف معياري (٠.٩٨٠). مما يشير إلى اتفاق وجهات نظر أفراد العينة حول الفقرات التي تقيس علاقة وسائل الدفع الإلكتروني بتحسين الأداء المصرفي، إذ أن عينة البحث ترى أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من قبل المصارف يؤدي إلى تحسين الأداء المصرفي لها مما ينعكس إيجاباً على هذا الأداء.



## جدول رقم (٥) الاحصاء الوصفي لعبارات قنوات التوزيع الالكترونية مرتبة تنازلياً

الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	٠.٨٧٩	٤.١٦	تتوافر خدمات مصرفية آلية من خلال المنزل و المكتب و بواسطة الهاتف الجوال و الانترنت باعتبارها قنوات الكترونية متطورة و معروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
موافق	٠.٩١٨	٤.٠٨	تقدم القناة الإلكترونية العديد من الخدمات التي يحتاجها العميل.
موافق	٠.٧٩٣	٤.٠٦	توجد كفاءة في مستوى الخدمات المقدمة عبر القنوات الإلكترونية.
موافق	٠.٧٩٥	٤.٠٣	تكرار الأعطال الفنية يحول دون استخدام القنوات الإلكترونية وقت الحاجة.
موافق	٠.٩٥٠	٣.٨٨	يستخدم البنك تكنولوجيا البنك الناطق في تقديم خدماته للعملاء.
موافق	١.٠١٩	٣.٨٣	تتوافر أجهزة الصراف الآلي و الصيرفة عبر الانترنت و التي تعتبر من القنوات الإلكترونية المعروفة.
غير موافق	١.٠٢٥	٢.٥٥	وجود القنوات الإلكترونية (الصراف الآلي) في أماكن غير آمنة.
موافق	٠.٩١٤	٣.٩٨	المتوسط الحسابي العام و الانحراف المعياري العام

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يُظهر الجدول رقم (٥) نتائج إجابات أفراد عينة البحث عن محور قنوات التوزيع الالكترونية حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (٣.٩٨) وهو يزيد عن الوسط الفرضي (٣) مما يدل على موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وتؤكد هذه النتيجة الايجابية إدراك أفراد المصارف المبحوثة بأهمية قنوات التوزيع الالكترونية للعملاء و المصارف أيضاً ، في حين بلغ الانحراف المعياري العام لهذا المحور (٠.٩١٤).

كما يبين الجدول رقم (٥) أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المحور قد تراوحت ما بين (٢.٥٥) – (٤.١٦) حيث كان أعلى متوسط حسابي للفقرة التي تنص على أنه: تتوافر خدمات مصرفية آلية من خلال المنزل و المكتب و بواسطة الهاتف الجوال و الانترنت باعتبارها قنوات الكترونية متطورة و معروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بمتوسط حسابي (٤.١٦) و بانحراف معياري بلغ (٠.٨٧٩). أما أدنى متوسط كان للفقرة التي تنص على أنه: وجود القنوات الإلكترونية (الصراف الآلي) في أماكن غير آمنة بمتوسط حسابي (٢.٥٥) و بانحراف معياري (١.٠٢٥). مما يدل على وجود اتفاق وجهات نظر أفراد العينة حول الفقرات التي تقيس علاقة

قنوات التوزيع الالكترونية بتحسين الأداء المصرفي، إذ أن عينة البحث ترى أن استخدام القنوات الالكترونية من قبل المصارف يؤدي إلى تسهيل و سرعة انجاز المعاملات المصرفية و بالتالي تحسين الأداء المصرفي لها مما ينعكس إيجاباً على هذا الأداء.

جدول رقم (٦) الإحصاء الوصفي لعبارات تحسين الأداء المصرفي مرتبة تنازلياً

الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق بشدة	٠.٦٦٩	٤.٥٧	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى توفير الوقت و الجهد اللازمين لإنجاز الخدمة.
موافق بشدة	٠.٦٧٣	٤.٤٩	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة كفاءة أداء المصرف.
موافق بشدة	٠.٧٩٦	٤.٣٦	تساعد تكنولوجيا المعلومات المصرف على زيادة الأرباح من خلال عرض منتجات متميزة عن المنافسين.
موافق بشدة	٠.٧٥٠	٤.٣٤	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة حجم التعاملات التجارية للمصرف.
موافق بشدة	٠.٧٥٠	٤.٣٤	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تخفيض النفقات الإدارية و التشغيلية.
موافق بشدة	٠.٦٢٥	٤.٣٢	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تخفيض تكلفة إنجاز الخدمة.
موافق بشدة	٠.٦٢٣	٤.٢٤	تساعد تكنولوجيا المعلومات المصرف على استغلال موارده بشكل أفضل.
موافق	٠.٨٢٦	٤.١٨	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة الحصة السوقية و بالتالي زيادة ودائع البنك.
موافق	٠.٩٣٠	٣.٩٦	تساعد تكنولوجيا المعلومات المصرف على زيادة معدل العائد على حقوق الملكية.
موافق	٠.٨٧٣	٣.٩٣	تساعد تكنولوجيا المعلومات المصرف على زيادة معدل العائد على الودائع.
موافق بشدة	٠.٧٥٦	٤.٢٧	المتوسط الحسابي العام و الانحراف المعياري العام

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS يوضح الجدول رقم (٦) نتائج إجابات أفراد عينة البحث عن محور الأداء المصرفي حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (٤.٢٧) وهو يزيد عن الوسط الفرضي (٣) مما يدل على موافقة بشدة لأفراد العينة على عبارات هذا المحور وتؤكد هذه النتيجة الإيجابية إدراك أفراد

المصارف المبحوثة بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي، في حين بلغ الانحراف المعياري العام لهذا المحور (٠.٧٥٦).

كما يتضح من الجدول رقم (٦) أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المحور قد تراوحت ما (٣.٩٣ - ٤.٥٧) حيث حصلت الفقرة: يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى توفير الوقت و الجهد اللازمين لإنجاز الخدمة على أعلى متوسط حسابي إذ بلغ (٤.٥٧) وبانحراف معياري (٠.٦٦٩)، أما الفقرة: تساعد تكنولوجيا المعلومات المصرف على زيادة معدل العائد على الودائع فقد حصلت على أدنى متوسط حسابي و يساوي (٣.٩٣) وبانحراف معياري (٠.٨٧٣). مما يشير إلى وجود اتفاق وجهات نظر أفراد العينة حول الفقرات التي تقيس علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين الأداء المصرفي، إذ أن عينة البحث ترى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المصارف يؤدي إلى تحسين الأداء المصرفي لها مما ينعكس إيجاباً على هذا الأداء.

#### ٧- اختبار فرضيات البحث:

سينم في هذا الجزء مناقشة و تفسير نتائج الدراسة الميدانية و ذلك من خلال المعلومات التي أسفرت عنها جداول تحليل البيانات الاحصائية و كذلك نتائج التحليل الاحصائي لاختبار الفرضيات. و ذلك كما يلي:

**الفرضية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل الدفع الالكترونية و تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمينية العاملة في وادي حضرموت:

لإثبات هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل (استخدام وسائل الدفع الالكترونية) و المتغير التابع (تحسين الأداء المصرفي). و جاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (٧) نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين وسائل الدفع الالكترونية و تحسين الأداء المصرفي

الفرعية الأولى	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية	نتيجة العلاقة
العلاقة بين وسائل الدفع الالكترونية و تحسين الأداء المصرفي	٠.٤٧١	٠.٢٢٢	٠.٤٧١	٤.٠٩٨	٠.٠٠٠	قبول

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

يتضح من الجدول رقم (٧) مايلي:

- ١ - هناك ارتباط طردي بين وسائل الدفع الالكتروني وتحسين الأداء في المصارف اليمينية العاملة بوادي حضرموت و يظهر ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) و قيمة معامل الانحدار (B) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٤٧) و قيمة معامل الانحدار (٠.٤٧) و هي قيمة موجبة و هذه دلالة على وجود ارتباط طردي بين استخدام وسائل الدفع الالكتروني و تحسين الأداء المصرفي.
- ٢ - تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (٧) إلى وجود تأثير للمتغير المستقل (وسائل الدفع الالكتروني) على المتغير التابع (الأداء المصرفي) حيث بلغ معامل التحديد (٠.٢٢٢) و هذه النتيجة تدل على أن استخدام وسائل الدفع الالكتروني تؤثر على تحسين الأداء المصرفي بنسبة (٢٢.٢٪).
- ٣ - كما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير التابع (الأداء المصرفي) و المتغير المستقل (وسائل الدفع الالكتروني) وفقاً لاختبار (T) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة لمعامل الانحدار (٤.٠٩٨) بمستوى دلالة معنوية (٠.٠٠٠) و هي أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥). و عليه يتم رفض فرضية العدم و قبول الفرضية البديلة و التي تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل الدفع الالكتروني و تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمينية العاملة في وادي حضرموت.

#### الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قنوات التوزيع الالكترونية

و تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمينية العاملة في وادي حضرموت:

لإثبات هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل (استخدام قنوات التوزيع الالكترونية) و المتغير التابع (تحسين الأداء المصرفي). و جاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (٨) نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين قنوات التوزيع الالكترونية و تحسين الأداء

#### المصرفي

نتيجة العلاقة	مستوى المعنوية	اختبار (T)	معامل الانحدار (B)	معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط (R)	الفرضية الفرعية الثانية
قبول	٠.٠٠٠	٦.٠٠٠	٠.٦١٦	٠.٣٧٩	٠.٦١٦	العلاقة بين قنوات التوزيع الالكترونية و تحسين الأداء المصرفي

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من الجدول رقم (٨) ما يلي:

١ - هناك ارتباط طردي بين قنوات التوزيع الالكترونية و تحسين الأداء في المصارف اليمينية العاملة بوادي حضرموت و يظهر ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) و قيمة معامل الانحدار (B) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٦١٦) و قيمة معامل الانحدار (٠.٦١٦) و هي قيمة موجبة و هذه دلالة على وجود ارتباط طردي بين استخدام قنوات التوزيع الالكترونية و تحسين الأداء المصرفي.

٢ - تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (٨) إلى وجود تأثير للمتغير المستقل (قنوات التوزيع الالكترونية) على المتغير التابع (الأداء المصرفي) حيث بلغ معامل التحديد (٠.٣٧٩) و هذه النتيجة تدل على أن استخدام قنوات التوزيع الالكترونية تؤثر على تحسين الأداء المصرفي بنسبة (٣٧.٩٪).

٤ - كما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير التابع (الأداء المصرفي) و المتغير المستقل (قنوات التوزيع الالكترونية) وفقاً لاختبار (T) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة لمعامل الانحدار (٦.٠٠٠) بمستوى دلالة معنوية (٠.٠٠٠) و هي أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥). و عليه يتم رفض فرضية العدم و قبول الفرضية البديلة و التي تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام قنوات التوزيع الالكترونية و تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمينية العاملة في وادي حضرموت.

#### الاستنتاجات:

في ضوء الإطار النظري للبحث و الاستبانة الموزعة على المبحوثين من ذوي الاختصاص ، و من واقع تحليل البيانات و اختبار الفرضيات تم التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

- ١ - ان استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي أصبح ضرورة ملحة لابد منها مما يستلزم التجهيز و التطوير و التدريب للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.
- ٢ - هناك وعي كبير بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي لمواكبة التطورات الحديثة و تلبية احتياجات العملاء بكفاءة و فاعلية.
- ٣ - بينت النتائج وجود تأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي من خلال تخفيض التكاليف و تقليل الوقت و الجهد.
- ٤ - أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات (وسائل الدفع الالكتروني و قنوات التوزيع الالكترونية) و تحسين الأداء المصرفي في المصارف اليمينية العاملة بوادي حضرموت.

٥- كما بينت النتائج وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (وسائل الدفع الالكتروني و قنوات التوزيع الالكترونية) و على الأداء المصرفي في المصارف اليمينية العاملة بوادي حضرموت.

#### التوصيات:

بناءً على ما تم التوصل إليها من استنتاجات يوصي البحث بالآتي:

- ١ - ضرورة اهتمام و اعتماد المصارف اليمينية العاملة بوادي حضرموت على استخدام التكنولوجيا في المعاملات المصرفية لما لها من أثر إيجابي على الأداء المصرفي.
- ٢ - يجب على المصارف اليمينية العاملة بوادي حضرموت تبني جميع وسائل التكنولوجيا الحديثة التي تحقق التميز في الخدمة و رفع مستور الرضا عنها مما ينعكس إيجاباً على الأداء المصرفي.
- ٣ - ضرورة الاستجابة للتطورات التكنولوجية المتسارعة و العمل على تطوير أدوات العمل المصرفي الالكتروني لتواكب التطورات و المستجدات التكنولوجية العالمية لمواجهة تحديات العولمة و انفتاح الأسواق.
- ٤ - ضرورة تكثيف عمليات الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات لما لها من أثر في تحسين الخدمات المصرفية و تحقيق الرضا عنها و بالتالي تحسين الأداء المصرفي بشكل عام.

#### المراجع:

##### أولاً: المراجع العربية:

- ١- أحمد، معطي سيد، (٢٠١٢)، واقع و تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة تلمسان، الجزائر.
- ٢- أرشيد، عقله نواش، (٢٠١٧)، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٢٧، العدد ١.
- ٣- أمينه، بركان، (٢٠١٤)، الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الجزائر، الجزائر.
- ٤- بري، دلال، (٢٠١٥)، أثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على ربحية البنوك الجزائرية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.
- ٥- بشير، عامر، (٢٠١٢)، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة الجزائر، الجزائر.
- ٦- حنفي، عبدالغفار، (٢٠٠١)، الأسواق و المؤسسات المالية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- ٧- الخطيب، محمد، (٢٠٠٨)، تطوير كفاءة مجالس الإدارة في العالم العربي، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

- ٨ - دادن، عبدالوهاب، حفصي، رشيد، (٢٠١٤)، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية باستخدام التحليل العملي التمييزي، مجلة الواحات للبحوث و الدراسات، المجلد ٧، العدد ٢.
- ٩ - دراجي، أم الخير، (٢٠١٥)، أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح - ورقلة، الجزائر.
- ١٠ - رايح، عرابه، (٢٠١٢)، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية، العدد ٨.
- ١١ - الزلي، بسام أحمد، (٢٠١٠)، دور النقود الالكترونية في غسيل الأموال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد ٢٦، العدد ١.
- ١٢ - سماح، ميهوب، (٢٠١٤)، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- ١٣ - شاهين، علي عبدالله، (٢٠١٠)، نظم الدفع الالكترونية و مخاطرها و وسائل الرقابة عليها، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد ١٢، العدد ١.
- ١٤ - الشمري، ناظم محمد نوري، العبدالات، عبدالفتاح زهير، (٢٠٠٨)، الصيرفة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- ١٥ - عادل، رحال، (٢٠١٤)، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الجزائر، الجزائر.
- ١٦ - عاشور، مرزبيق، معموريه، صوريه، (٢٠٠٨)، عصنة القطاع المالي و المصرفي و واقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة ورقلة، الجزائر.
- ١٧ - عبدالله، خالد أمين، الطراد، إبراهيم إسماعيل، (٢٠٠٦)، إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- ١٨ - عبدالله، سليمه، (٢٠٠٩)، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة باتنه، الجزائر.
- ١٩ - العطرة، دغوش، (٢٠١٧)، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات و أثرها على الأداء البنكي، أطروحة دكتوراه (غيا منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة خيضر - بسكره، الجزائر.

- ٢٠ - عماره، نوال، (٢٠٠٤)، وسائل الدفع الالكترونية (الآفاق و التوصيات)، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، مارس.
- ٢١ - فضيلة، شيروف، (٢٠١٠)، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعو منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- ٢٢ - كمال، طه مصطفى، نور، بندق وائل، (٢٠١٣)، الأوراق التجارية و وسائل الدفع الالكترونية الحديثة، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي للنشر و التوزيع، الاسكندرية، مصر.
- ٢٣ - لبجوصي، مجدوب، سقيان، بن عبدالعزيز، (٢٠١٣)، واقع و آفاق البنوك الالكترونية، المجلة العربية للمعلوماتية، الجزائر، العدد ٣.
- ٢٤ - مندور، عصام عمر، (٢٠١٣)، البنوك الوضعية و الشرعية، الطبعة الثانية، دار التعليم الجامعي للطباعة و النشر و التوزيع، الاسكندرية، مصر.
- ٢٥ - منير، نوري، (٢٠١٤)، التجارة الالكترونية و التسويق الالكتروني، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- ٢٦ - موسى، عبدالله فرغلي، (٢٠٠٧)، تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي و الالكتروني، الطبعة الأولى، استيرك للطباعة و النشر، القاهرة، مصر.
- ٢٧ - مومن، شرف الدين، (٢٠١٢)، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.

### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- AL- Azzawi, A- and Altmimi, (2015), Effect Of Information and Cpmmunication Technology Investment on the Profitability of Jordanian Commercial Banks, European Journal of Business and Management, Vol.7, No 28.
- 2- Daoud, H, T. AL- Fawwaz and Y. Yaser Arabyat.(2015), The Relationship Between IT Investment Levels and Bank Performance: Global Jouranal Of Management and Business Research, Vol 15.
- 3- Luca,C. and G. Giorgio, (2007), Information Tecnology and Productivity Changes in the Banking Industry, Economic Notes by Banca Monte deipaschi di Siena SPA, Vol. 36, No.1.
- 4- Magmoud, Akell Salamen Al- Mehsen,(2012), Electronic Credit Cards Usage and Their Impact On Banks Profitability the Rate of Return on Owners Equity Model, Interdisciplinary Journal of contemporary research in Business, November, Vol 4, No 7.



- 5- Michel, Jeatin, Paul Lecannu, (2003). Instrument de Paiement et de Credit Enterprises en: Droitcommercial, 6 Edition Solloz, Paris.
- 6- Sana Haider Sumra Mohammad Khurram Manzoor, (2011), The Impact of E- Banking on the Profitability of Banks Pakistani Banks.
- 7- Slack, Nigel, Chambers, Stuart, Christine Harland, Alan Robert Johnston,(2004) ," operation Management, 4 th Ed, London, PITMAN, publishing.
- 8- Tory J . Starder, and Richard B. Carter, (2001), Electronic Banking – The Ultimate Guide To Business and Technology Of Online Banking, Vieweg, Germany.