

استخدام مؤشرات الأداء الحديثة في تحسين الاداء المصرفي مقارنة مع المؤشرات التقليدية دراسة تطبيقية

The use of modern performance indicators to improve banking performance compared to traditional indicators, an applied study

ا.م.د.و.عد هادي عبد الحساني^{1*} ، ضحى علوان كاظم الجبوري² ،

¹ جامعة المثنى، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم العلوم المالية والمصرفية (العراق)

Waad1985@mu.edu.iq

² جامعة المثنى، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم العلوم المالية والمصرفية / طالبة دراسات عليا (العراق)

duhaaliali204@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/08/30؛ تاريخ المراجعة: 2022/09/18؛ تاريخ القبول: 2022/12/31

ملخص: ويهدف البحث الى عرض وتحليل وقياس الإطار النظري لتحسين الأداء المصرفي وفقاً للمعايير الدولية , بواسطة استخدام المؤشرات الحديثة لكشف نقاط القوة والضعف في الأداء المصرفي ومعرفة أي من إجراءات المعايير الدولية الحديثة مطبقة أم غير مطبقة على عينة الدراسة , وما مدى تأثيرها في العمل المصرفي , وما أثر ضعف استخدام تلك المعايير على الأداء المصرفي . وقد طبقت الدراسة على عينة من المصارف التجارية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية وهي مصرف بغداد , ومصرف آشور الدولي , ومصرف عبر العراق , وفي ضوء الدراسة النظرية والعملية توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات في اطار فرضياتها , ومن أهمها : توفر كل من معايير الدولية الحديثة ذات العلاقة بتحسين الاداء المصرفي الإرشادات المهمة لتحسين الأداء المصرفي وفق المعايير الدولية الحديثة وتطوير , وتحسين قيمة المصارف التجارية بما يخدم مستخدمي تحسين أداء المصارف التجارية, وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها : ضرورة استخدام وتطبيق المؤشرات الحديثة التي تناولتها الدراسة بهدف الوقوف على المستوى الحقيقي للأداء المصرفي .

الكلمات المفتاحية : -cobit-5, Iso , الاداء المصرفي

تصنيف JEL : G2 ؛ L25

Abstract: The research aims to present, analyze and measure the theoretical framework for improving banking performance in accordance with international standards, by using modern indicators to reveal the strengths and weaknesses in banking performance and knowing which of the modern international standards procedures are applied or not applied to the study sample, and what is the extent of their impact on banking work, and what The impact of poor use of these standards on banking performance. The study was applied to a sample of commercial banks listed in the Iraq Stock Exchange, namely the Bank of Baghdad, the Ashur International Bank, and the Bank across Iraq. In the light of the theoretical and practical study, this study reached a set of conclusions within the framework of its hypotheses, the most important of which are: Each of the modern international standards related to improving banking performance provides important guidelines for improving banking performance in accordance with modern international standards and developing and improving the value of commercial banks to serve users of improving the performance of commercial banks. The study aims to determine the real level of banking performance.

Keywords: -cobit-5, Iso ; banking performance

Codes : L25 ; G22 .

I- مقدمة:

لقد شهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والقطاع المصرفي العراقي، بصورة خاصة تسارعا ملحوظا في السنوات الاخيرة في ظل تبني تلك المصارف للمعايير الدولية الحديثة ذات العلاقة من الامور المهمة والواجبة لرفع مستوى أداء المصارف بتطبيق المعايير الدولية الحديثة ذات العلاقة بتحسين الاداء المصرفي التي تعمل على تحسين وضعه المالي ورفع كفاءته في مواجهة الازمات، وان التزام المصارف العراقية بالمعايير الدولية الحديثة سيسهم في تعزيز عمل المصارف، اذ ان تحسين الأداء يعد من العناصر المهمة في نجاح المؤسسات التجارية لأن الاعتماد على الطرق التقليدية غير مجدي لأسباب منها اعتماد التحليل المالي التقليدي على القيم التاريخية الواردة في البيانات المالية، وتجاهل تلك المؤشرات للعوامل الخارجية، والافتقار الى الجودة والتطوير والابتكار.

1. مشكلة الدراسة (The study Problem):

تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في عدم استخدام المعايير الدولية الحديثة ذات العلاقة بالمصارف من قبل ادارة المصارف التجارية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية ، في عملية تحسين الاداء المصرفي ، على رغم من امكانياتها في تحديد نقاط القوة في الأداء والحفاظ عليها بشكل مستمر على المدى البعيد ، وامكانياتها في تحديد نقاط الخلل والضعف في الأداء المصرفي وتلافيمها في المستقبل القريب ، وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في ظل التساؤل الرئيس الآتي : هل يؤثر استخدام المعايير الدولية الحديثة ذات العلاقة بالمصارف التجارية على تحسين الأداء المصرفي؟

2. أهمية الدراسة (The study Importance):

تنبع أهمية الدراسة من أن استخدام المعايير الدولية في عملية تحسين مستوى أداء المصارف التجارية العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية ، سيسهم الى حد كبير في اتباع الطرق والإجراءات التصحيحية للحد من نقاط الضعف والاستغلال الأمثل لنقاط القوة والذي بدوره يعمل على تطوير وتحسين مستوى الاداء هذا لما له من أهمية كبيرة ومردود ايجابي في تحسين الاوضاع الاقتصادية للبلد، وتوجيه نظر المصارف إلى معرفة مواطن الخلل ونقص كفاءة الأداء المصرفي وفاعليته.

2. أهمية الدراسة (The study Importance):

ان استخدام للمعايير الدولية ذات العلاقة بالمصارف التجارية يسهم في تحسين الأداء المصرفي من خلال تحديد نقاط الخلل والضعف في الأداء المصرفي .

II - الجانب النظري:-

II -1-1- معايير حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

يمكن توفير حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المصرفية عبر العديد من المعايير الدولية والبرامج والتطبيقات واهمها معايير التحكم الخاصة بالمعلومات والتكنولوجيا ذات الصلة (COBAIT) ومعايير الجودة الشاملة (ISO) وتشمل الفوائد الخاصة بهذه المعايير قدرتها على الحد من التعرض للمخاطر وتعزيز الاداء المصرفي من خلال تحقيق التوازن بين الفوائد وتقليل مستويات المخاطر (حريزي ودليمي، 2017: 17) ، وتهدف حوكمة تكنولوجيا المعلومات الى تحقيق مجموعة من الاهداف والتي تمثل بالاتي : (حسين وخلف ، 2019: 27) و (السعيد ، 2020: 243-244):

اولاً: الاستخدام الاستراتيجي الافضل لتكنولوجيا المعلومات من اجل إيجاد مزايا تنافسية وتحقيق الأهداف التي تسعى اليها المصارف التجارية.

ثانياً: إدارة كفاءة وفعالية لموارد تكنولوجيا المعلومات فضلاً عن متابعة أمن ومخاطر تكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية. ثالثاً: تحقيق أقصى قدر ممكن من المنافع لتكنولوجيا المعلومات ، وتحسين المساءلة التنظيمية والتي يمكن من خلالها تحقيق العائد على الاستثمار.

II-1-2- اطار COBAIT5:-

يمثل اطار (COBAIT) معايير ومقاييس تم قبولها عالمياً، ومؤشرات وإجراءات، وأفضل الممارسات للمساعدة في الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات بأعلى الدرجات الكفاءة والفاعلية ، بالإضافة إلى المساعدة في إنشاء بيئة تقنية يسهل فيها حوكمة وضبط تقنية المعلومات.

. يشير اطار COBIT5 الى خمسة مجالات يجب التركيز عليها عند تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وهي : (الجوهر ، وحمودي ، 2015 :251)، (bartensetal2015 :4555)

1. التوافق الاستراتيجي (Strategic Alignment): يركز هذا المجال على الربط بين المؤسسة من جهة وخطط تقنية المعلومات من جهة اخرى ، فضلا عن تحديد وادامة القيمة المقترحة تحقيق الموازنة بين العمليات التشغيلية للمنظمة وعمليات تقنية المعلومات.
2. الوصول الى القيمة (Value Delivery): هذه تتمثل في تنفيذ وتطبيق القيمة المقترحة لدورة الايصال ، لضمان تحقيق تقنية المعلومات للأهداف المطلوبة من خلال تطبيق استراتيجية قادرة على تحقيقها ، فضلا عن الاستفادة المثلى من تثبيت القيمة الاساسية والتكاليف لتقنية المعلومات.
3. ادارة الموارد (Resource Management): وتتضمن الادارة السليمة الاستثمار الامثل للموارد الهامة والخاصة بتقنية المعلومات والتي تتمثل بالتطبيقات ، والبنى التحتية ، المعلومات ، والبشر.
4. ادارة المخاطر (Risk Management): وهذا الاطار يتطلب من الاداريين البارزين في المؤسسة التوعية بالمخاطر فضلاً عن الفهم الواضح للمخاطر التي يمكن ان تتعرض لها المؤسسة .
5. قياس الاداء (Performance Measurement): ويتمثل في متابعة وتنفيذ الاستراتيجية التي تضعها المؤسسة ، واستخدام الموارد، واداء العلمية وتقديم الخدمات.

وفي العام 2019م ، تم تحديث COBIT5 ، ليمثل احدث الاتجاهات والتقنيات الحديثة التي تعالج اطار العمل والاحتياجات الامنية للمؤسسات بما في ذلك اطار ادارة تقنية المعلومات التكنولوجية، اذ إنّ إطار COBIT المحدث يستند على ست مبادئ أساسية لحوكمة وإدارة تقنية المعلومات ، وهذه المبادئ تساعد المؤسسات في بناء إطار يوافق حوكمة وإدارة فاعلة لحماية مصالح حملة الأسهم وإنتاج أفضل نظم المعلومات الممكنة . (الشمري ، 2021 : 55-56) وادناه الشكل (3) يوضح الاصدارات الستة للاطار (COBIT).

II-1-3- مبادئ اطار (COPIT2019)

توافق COBIT 2019 إطار عمل يدعم المصارف في تحقيق أهداف الحوكمة وإدارة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمؤسسات، اذ يعتمد علي ستة مبادئ رئيسة تمكن المؤسسة من بناء إطار حوكمة وإدارة فعالة لتحسين استثمارات تكنولوجيا المعلومات واستخدامها لصالح أصحاب المصلحة ، وهذه المبادئ هي :

المبدأ الاول التمكين أسلوب شمولي : تحتاج حوكمة وادارة تقنية المعلومات المؤسسية الى العمل بكفاءة و فاعلية واتباع نهجاً شمولياً مع مراعاة المكونات المترابطة والمتداخلة معاً ، ويحدد اطار COBIT2019 نفس مجموعة عناصر التمكين التي جاءت في اطار COBIT5 لدعم تطبيق نظام شامل للحوكمة المؤسسية وإدارة تقنية المعلومات التكنولوجية.

المبدأ الثاني : تطبيق إطار عمل واحد متكامل : هناك عد من المعايير والممارسات المثلى المتعلقة بتقنية المعلومات، كل منها يوافق إرشادات حول مجموعة فرعية من أنشطة حوكمة المعلومات. اذ ان اطار COBIT2019 يتوافق بشكل كبير مع المعايير والأطر الأخرى ذات الصلة، وبالتالي يمكن أن يكون بمثابة إطار شامل لقضايا حوكمة تقنية المعلومات في المؤسسة وما يتعلق بإدارتها من مسائل.(عدنان، 2018 :35)

المبدأ الثالث : تطبيق اطار عمل فعال للحوكمة : يوفر إطار COBIT2019 المحدث المرونة في التحديث والتطوير والتحسين المستمر لمواكبة التغيرات التي تطرأ في نظام المعلومات التكنولوجية للمؤسسات ، ففي حال تغيير اي عامل من عوامل هذا الاطار ، فانه سيؤثر على نظام الحوكمة في استيعاب التغيرات تلبية الاحتياجات الجديدة لأصحاب المصالح .

المبدأ الرابع :: فصل الحوكمة عن الإدارة : لدى العديد من أصحاب المصلحة وجهات نظر مختلفة ومتضاربة في بعض الأحيان في ما يخص الفوائد والمخاطر والموارد ، وان هذا يخلق حاجة إلى الوضوح حول ما يجب القيام به لتحقيق اهداف اصحاب المصلحة ، اذ يفصل هذا الإطار بوضوح بين الحوكمة والإدارة. (ISACA,2019)

المبدأ الخامس تلبية احتياجات اصحاب المصلحة :: الغرض من وجود المؤسسات هو خلق قيمة لأصحاب المصلحة من خلال تحقيق التوازن بين الفوائد وتقليل مستويات المخاطر واستخدام الموارد لأقصى القيم اذ يوفر COPIT2019 جميع العمليات الضرورية وعوامل التمكين الأخرى لدعم انشاء القيمة التنظيمية من خلال استخدام تقنية المعلومات نظرا لان لكل مؤسسة اهدافا مختلفة يمكن لأي مؤسسة ما تكييف الاطار المحدث ليناسب سياقها الخاص من خلال توضيح تسلسل الاهداف والاولويات وترجمة الغايات المؤسسية عالية المستوى الى اهداف متعلقة بتقنية المعلومات ويمكن ادارتها و من ثم ربط تلك الاهداف بعمليات وممارسات محددة في المؤسسة.

المبدأ السادس : تغطية المؤسسة من بدايتها إلى نهايتها :: هو إطار عمل يوحد إدارة وتنظيم تكنولوجيا المعلومات (إدارة المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات) في الحوكمة العامة للمؤسسة وهذا يشمل جميع الوظائف والعمليات داخل المؤسسة ، ويأخذ في الاعتبار العوامل الداخلية والخارجية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ذات الصلة (16:2016, Thatcher).

II - 4-1 - معايير الأيزو:

معييار ISO 31000: ينطبق ISO 31000 على جميع المؤسسات ، بغض النظر عن النوع والحجم والأنشطة والموقع ، ويغطي جميع أنواع المخاطر. تم تطويره من قبل مجموعة من أصحاب الأعمال وهو مخصص للاستخدام من قبل أي شخص يدير المخاطر ، وليس فقط مديري المخاطر المحترفين. تساعد ISO 31000 المصارف على تطوير استراتيجية إدارة المخاطر لتحديد المخاطر بشكل فعال والتخفيف من حدتها (1-2:2018, iso). وبالتالي تعزيز احتمالية تحقيق أهدافها وزيادة حماية موجوداتها، اذ ان الهدف الشامل لها هو تطوير ثقافة إدارة المخاطر حيث يدرك الموظفون وأصحاب المصلحة أهمية مراقبة وإدارة المخاطر. ويساعد تطبيق هذا المعيار أيضًا المصارف على رؤية الفرص الإيجابية والعواقب السلبية المرتبطة بالمخاطر ، ويسمح باتخاذ قرارات أكثر استنارة ، وبالتالي أكثر فاعلية ، خاصة في تخصيص الموارد. علاوة على ذلك ، يمكن أن يكون مكونًا نشطًا في تحسين حوكمة المؤسسة ، وفي النهاية ، أدائها (olechowski,2016: 1570).

معييار iso 27001 : يعرف بأنه " معيار لأمن المعلومات ، ، والذي تم نشره من قبل المنظمة الدولية للمعايير (ISO) واللجنة الكهرو تقنية الدولية (IEC) في إطار اللجنة الفرعية المشتركة بين المنظمة الدولية للمعايير ISO ولجنة الكهرو تقنية الدولية" اذ تم اعداد ISO 27001 لتوفير متطلبات تخطيط وتنفيذ وتشغيل وتحسين نظام إدارة أمن المعلومات (4:2017, wasser). في المؤسسة تمت صياغة المتطلبات بطريقة عامة لتناسب جميع المؤسسات بغض النظر عن حجمها وأهدافها ونموذج عملها وموقعها وما إلخ..... لذلك يشكل هذا المعيار الأساس لتحديد العمليات الأساسية لـ ISMS. يتطلب المعيار أيزو/27001 من الإدارة (ISO/IEC-27001)

- إجراء مراجعة منتظمة دورية لمخاطر أمن المعلومات في المنظمة ، مع الأخذ في الاعتبار التهديدات ونقاط الضعف والتأثيرات.
- تصميم وتنفيذ حزمة متابعة شاملة (على سبيل المثال ، منع المخاطر أو نقل المخاطر) لمعالجة
- المعلومات التي تعتبر غير مقبولة.
- اعتماد عملية إدارة شاملة لضمان استمرار الرقابة أمن المعلومات لاحتياجات أمن المعلومات الخاصة بالمؤسسة على نحو مستمر (6:2018, velasco).

معييار ISO 15504 : هو معيار دولي لتقييم عمليات تطوير البرمجيات والإلكترونيات ويحتوي على نماذج مرجعية للعملية بالإضافة إلى نموذج تقييم العملية. (32:2017, Haufe)

يحدد معيار ISO / IEC 15504 إجراءات تقييمات لأغراض مختلفة وبدرجات متفاوتة من القوى. ويمكن أن تكون الأغراض داخلية ، مع التركيز على المقارنات بين مجالات المؤسسة أو تحسين العمليات من أجل المنفعة الداخلية ، أو يمكن أن تكون خارجية ، مع التركيز

على التقييم الرسمي وإعداد التقارير والشهادات. يستمر نهج التقييم القائم على COBIT 5 ISO / IEC 15504 في تسهيل الأهداف التالية التي كانت بمثابة نهج COBIT الرئيسي منذ عام 2000 من أجل:

- تمكين هيئة الحوكمة والإدارة من قياس قدرة العملية.
- تمكين الفحوصات الصحية "كما هي" و "المستقبلية" رفيعة المستوى لدعم هيئة الحوكمة واتخاذ قرارات الاستثمار الإداري فيما يتعلق بتحسين العملية. (isaca,2012)

معيار ISO 38500 يوفر معيار ISO / IEC 38500 إطاراً من المبادئ لمساعدة المديرين على تقييم وتوجيه ومراقبة وفهم التزاماتهم القانونية والتنظيمية والأخلاقية والوفاء بها فيما يتعلق باستخدام مصارفهم لتكنولوجيا المعلومات. يحدد المعيار الحد الأدنى من متطلبات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في أي مؤسسة. تشجع ISO 38500 المصارف على استخدام المعايير المناسبة لدعم حوكمة تكنولوجيا المعلومات. (ISO/IEC38500:2008) ينص المعيار على أن المديرين يجب أن يحكموا تكنولوجيا المعلومات من خلال مهام رئيسية: (Feltus,2008)

- تقييم الاستخدام الحالي والمستقبلي لتكنولوجيا المعلومات
- تأكد من أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يلي أهداف العمل
- مراقبة الامتثال للسياسات ، والأداء مقابل الخطط. هناك ستة مبادئ للحوكمة الرشيدة لتكنولوجيا المعلومات. (المسؤولية ، استراتيجية ، اكتساب ، أداء ، التوافق ، السلوك البشري).

معيار ISO 20000: هو معيار دولي يحدد متطلبات المؤسسة لتقديم خدمات ذات جودة مقبولة لزيائنها اذ يستخدم ISO 20000 نفس نهج معايير نظام الإدارة مثل ISO 9001 و ISO 27001. فهو يهدف إلى الاعتماد على مجموعة متكاملة من عمليات الإدارة من أجل تقديم فعال للخدمات إلى العملاء ، وتعتبر IT و ISO 20000 مكملتين لبعضهما البعض كما ان تنفيذ عمليات IT يرضي بعضاً من متطلبات الحصول على شهادة ISO 20000 و يحدد معيار ISO 20000 مجموعة من عمليات الإدارة المترابطة .حيث يتطلب منهجية متكاملة لتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال (2 : 2016 ، etal ، cots) ويتضمن العلاقة مع الزبائن والموردين كجزء من تقييمها. يتكون معيار 20000 من الاجزاء الاتية :

- ISO/IEC 20000-1 يبين المتطلبات الخاصة بتطوير وتطبيق أنظمة إدارة تكنولوجيا المعلومات.
- ISO/IEC 20000-2 يبين أهم الممارسات لإدارة هذه الخدمات.
- ISO/IEC 20000-3 يبين الإرشادات المستخدمة حول تعريف النطاق وقابلية تطبيق ISO / IEC 20000-1 .
- ISO/IEC 20000-4 يبين الغرض من العملية والنتائج التي توضح وتغطي متطلبات ISO / IEC 20000-1. (Central Bank of Nigeria, 2015)

II - 2- الاداء المصرفي :

يحظى الأداء المصرفي باهتمام كل من المختصين وأصحاب المصلحة ، وذلك من خلال الدور الذي تقدمه هذه المؤسسات المالية في تسريع عملية التنمية من خلال قدرتها على جذب الموارد المالية ، وتقديم الخدمات المصرفية التي تعمل على تحسين التدفقات النقدية والتي تعد ركيزة اساسية للتطورات الاقتصادية (Stankeviciene & Mancaite:2012:96). ويعد مفهوم الأداء المصرفي دليلاً على معرفة المصرف بمركزه المالي وقدرته على تحقيق ربحية مستدامة والتي هي خط الدفاع الاول للمؤسسة ضد الخسائر غير المتوقعة ، إذ انه يحسن مكانتها الرأسمالية ويعزز الربحية المستقبلية ، كون الغرض النهائي من أي مؤسسة تسعى للربح هو الحفاظ على الثروة وخلقها بالنسبة للمالكين ، (Yondo:2015:21). كما يعني الأداء المصرفي تسليط الضوء على قدرة المصرف وقابليته على تحقيق الاهداف من خلال استخدام الموارد المالية وغير المالية بما يحقق اهدافه علاوة على ذلك يعد الاداء المصرفي اداة لإظهار المركز المالي للمصرف في تاريخ معين والقدرة على الاستخدام الامثل لموارده في الاستثمار بغية تعظيم المساهمين (Issa:2019:90).

II - 2- 1- تقييم الاداء المصرفي :- إن تقييم الاداء المصرفي خطوة مهمة لقياس النمو وتحسين أداء أي مصرف اذ ان الهدف الرئيس من عملية تقييم الاداء في اي مؤسسات مالية هو تعظيم الارباح ، وبدون تحقيق ارباح لا تستطيع المؤسسة مواصلة العمل وتطوير

الخدمات التي تقدمها (Saleh:2006:6). كما يوفر تقييم الاداء المصرفي معلومات دقيقة وواضحة تفيد جميع المستويات الادارية للأغراض اتخاذ قرارات استراتيجية ورقابية تسهم على وضع معايير لتطوير الاعمال والتنسيق بين مختلف الفروع بالمصرف والتحقق من الكفاءات ووضعها في الموقع الصحيح كما يساعد تقييم الاداء الجيد في مدى تحقيق الشمولية والعقلانية في التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات (David:2000:10). ان لعملية تقييم الاداء في المصارف التجارية اهداف عدة ومتنوعة يمكن عرض بعضها من خلال الاتي: (AL-Aajeebi:2018:125).

1. كشف الانحرافات ومواطن الخلل والضعف في انشطة المصرف واجراء تحليل شامل لهذه الانحرافات للوقوف على مسبباتها , ووضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها والعمل على تلافي هذه الاخطاء وغيرها في المستقبل
2. متابعة تحسين أهداف المصرف المحددة التي تم وضعها مسبقا من خلال الاستعانة بالتحليل لتلك البيانات والمعلومات المتوفرة عن الاداء المصرفي .
3. معرفة الوضع المالي للمصرف وكذلك قدرة المصرف على منح التسهيلات الائتمانية.
4. معرفة مدى كفاءة الادارة وتقييم السياسة المالية والتشغيلية للمصرف التجاري .
5. نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كميًا معدل زيادة الايرادات .

II - 2-2- مؤشرات قياس وتحسين الاداء المصرفي :- تعد البيانات المالية من أهم مصادر المعلومات التي يمكن استخدامها ، لقياس الأداء في المصارف ، إذ تقوم المصارف بإعداد هذه الكشوفات على وفق شروط معينة منصوص عليها قانون ، (محمود واخرون، 2012: 41) ويستعمل النسب المالية للتعبير عن المؤشرات المالية من خلال الاعتماد على البيانات الواردة في الكشوفات المالية. (Sungkawati, 2020: 230) ، ولغرض التعرف على واقع الاداء المصرفي لا بد من دراسة وتحليل المؤشرات التي تعبر عن هذا الاداء ، وان هناك عدد كبير من المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الاداء في المصارف منها مؤشرات الاداء المصرفي التقليدية ، ومؤشرات الاداء المصرفي الحديثة : (محمد ومحمد :2012:9):

II - 2-3- المؤشرات التقليدية لقياس وتحسين الاداء المصرفي : ثمة عديد من مؤشرات الأداء المصرفية التقليدية والتي أغلبها مؤشرات مالية لقياس الاداء المالي المصرفي ، ، اذ ان الهدف الاساسي للمصرف التجاري هو تعظيم الارباح وهنا سنعرض أهم تلك المؤشرات بأيجاز وحسب الآتي : (الربيعي وراضي ، 2020: 204).

مؤشرات الربحية

المصدر	معادلة المؤشر	المؤشر
(Duefra:2010:20)	$100 \times \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{اجمالي الودائع}}$	العائد على الودائع (ROE)
(Hingjins:2012:41)	$100 \times \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{اجمالي الموجودات}}$	العائد على الموجودات (ROA)
(الداود :2020:58)	$100 \times \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{حق الملكية}}$	العائد على حق الملكية (ROE)

II - 2-4- المؤشرات الحديثة لقياس وتحسين الاداء المصرفي : تسعى المصارف التجارية بشكل منفرد والقطاع المصرفي ككل الى تحسين الاداء المصرفي وان الوصول اليه يتطلب استخدام معايير ومؤشرات عالمية تحدد نقاط الخلل في الاداء وتحسينه و من

المؤشرات الحديثة التي يمكن استخدامها في تحسين الاداء المصرفي ، تلك المؤشرات التي يمكن استنتاجها من معايير ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والحوكمة المصرفية والمتمثلة بمعايير (COBIT5) ومعايير الجودة الشاملة (ISO) ، اذ ان نجاح القطاع المصرفي في العصر الحديث يعتمد على الاستخدام الفعال والمبتكر لتقنية المعلومات مما يتطلب الاستثمار في تقنية المعلومات والاعمال التجارية، وان اطار عمل (COBIT5) يساعد المصارف في تحقيق أهدافها، فالرقابة الداخلية تعتبر خط الدفاع الرئيس للوقاية والحماية من المخاطر التي تتعرض لها المصارف من الخطأ والغش والاحتيال وعدم المحافظة على الموجودات والاستخدام غير المشروع لها، (البصري ومحمد، 2020: 1-2) ومن خلال احتياجات اصحاب المصلحة يمكن الربط بين مجموعة الاهداف المصرفية العامة التي تم تطويرها فهي تمثل قائمة من الاهداف المستخدمة بشكل متكرر والتي يضعها المصرف لنفسه وقد تم وضع مجموعة من المقاييس (المؤشرات) التي يمكن الاستفادة منها في تقييم اداء قسم تقنية المعلومات من الجانب المالي بالاعتماد على إطار COBIT5 الذي وضعه البنك المركزي العراقي الخاص بضوابط الحوكمة والادارة المؤسسية لتقنية المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي المعتمد على إطار COBIT5 (العبيدي وجوهر، 2019: 28)، ويعتبر معيار ISO/IEC 20000 من المعايير التي توضح كيفية تطبيق خدمات (IT) بشكل يدعم تحقيق أهداف العمل وتطوير نوعية ادارة الخدمات، ويبين أن المصرف يمتلك القدرة على تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وموثوقية عالية سواء كانت على المستوى الداخلي أو الخارجي ، وكذلك معيار ISO/IEC 27001 الذي تم تطويره لمساعدة جميع المؤسسات المالية بما في ذلك المصارف لحماية معلوماتها بطريقة فعالة ومنهجية عبر مساعدة المصرف في تطبيق انظمة قوية لإدارة أمن المعلومات بما والبيانات المالية وغير مالية للزبائن ، كما اظهرت بعض الدراسة ان قياس رضا عملاء المصرف ، يتم من خلال احتساب معدل النمو في المبيعات وذلك بقسمة المبيعات للسنة المنتهية مطروحا من المبيعات للسنة الحالية على المبيعات للسنة المنتهية (Anderson:1997:129) ومن المعايير المستخدمة والتي وضعتها حوكمة تكنولوجيا المعلومات معيار 38500 ISO الذي يهدف الى توفير اطار من المبادئ للمديرين لاستخدامها عند تقييم وتوجيه ومراقبة استخدام تقنية المعلومات في المصارف. اذ يوفر اطارا فعالا لحوكمة تقنية المعلومات لمساعدة المصارف على فهم التزاماتها القانونية والتنظيمية والأخلاقية اذ يتمثل نطاق المعيار في تقديم ارشادات حول الاستخدام الفاعل والمقبول لتقنية المعلومات داخل المصارف. (Nugroho,2014: 218)

III- الجانب العملي :- التحليل المالي

III-1- نسبة الربحية (profitability)

أ-معدل العائد على الودائع :- ان معدل العائد على الودائع يقيس مدى مقدرة المصرف على توليد الأرباح من الودائع . يحسب من خلال قسمة صافي الربح بعد الضريبة الى اجمالي الودائع .

جدول (9) نتائج احتساب معدل العائد على الودائع لمصارف التجارة عينة الدراسة للمدة (2017-2020)

مصرف بغداد						
المؤشر	معادلة المؤشر	2017	2018	2019	2020	المتوسط
معدل العائد على الودائع	$100 \times \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{اجمالي الودائع}}$	%0.8	%0.5	%0.9	%2	%6
مصرف أنشور الدولي للاستثمار						
معدل العائد على الودائع	$100 \times \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{اجمالي الودائع}}$	%16	%2.6	%3	%2.3	%9

مصرف عبر العراق							
معدل العائد على الودائع	=	$100 \times \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{اجمالي الموجودات}}$	30%	17%	2%	5.7%	14%

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية للمصارف عينة الدراسة للمدة (2017-2020)

مصرف بغداد :- سجل مصرف بغداد نسب متقاربة خلال مدة الدراسة, اذ حقق اعلى نسبة للعائد على الودائع في سنة 2020 بمقدار (2%) مقارنة بنسب العائد على الودائع للسنوات (2017, 2018, 2019) التي كانت نسبها على التوالي (0.8%, 0.5%, 0.9%).

مصرف اشور الدولي: سجل مصرف اشور اعلى نسبة في سنة 2017 بمقدار (16%) مقارنة بنسب العائد على الودائع للسنوات (2018, 2019, 2020) التي كانت نسبها على التوالي (2.6%, 3%, 2.3%).

مصرف عبر العراق: سجل مصرف عبر العراق اعلى نسبة في سنة 2017 بمقدار (30%) مقارنة بنسب العائد على الودائع للسنوات (2018, 2019, 2020) التي كانت نسبها على التوالي (17%, 2%, 5.7%).

ب- معدل العائد على الموجودات (Return on Assets): هو مقياس مالي يستخدم لقياس العائد من استثمار الموجودات ويرمز له بالرمز (ROA).

جدول (10) نتائج احتساب معدل العائد على الموجودات للمصارف التجارية عينة الدراسة (2017-2020).

مصرف بغداد						
المؤشر	معادلة المؤشر	2017	2018	2019	2020	المتوسط
معدل العائد على الموجودات	= $100 \times \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{اجمالي الموجودات}}$	0.56%	0.37%	0.64%	1.4%	4.5%
مصرف اشور الدولي						
معدل العائد على الموجودات	= $100 \times \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{اجمالي الموجودات}}$	3.5%	1%	1.4%	3%	2.3%
مصرف عبر العراق						
معدل العائد على الموجودات	= $100 \times \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{اجمالي الموجودات}}$	2.9%	1.9%	3.8%	8.7%	4.3%

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المالية للمصارف التجارية عينة الدراسة للمدة (2017-2020).

مصرف بغداد:- سجل مصرف بغداد نسب متقاربة خلال مدة الدراسة اذ حقق اعلى نسبة للعائد على الموجودات في سنة 2020 بمقدار (1.4%) مقارنة بنسب العائد على الموجودات للسنوات (2017, 2018, 2019) التي كانت نسبها على التوالي (0.56%, 0.37%, 0.64%).

مصرف اشور الدولي: حقق مصرف اشور الدولي نسب متفاوتة خلال مدة الدراسة اذ حقق اعلى نسبة للعائد على الموجودات في سنة 2017 بمقدار (3.5%) بعد ذلك بدئت بالانخفاض للسنوات (2018، 2019، 2020) وكانت نسبها على التوالي (1%، 1.4%، 3%).

مصرف عبر العراق: سجل مصرف عبر العراق نسب متقاربة خلال مدة الدراسة اذ حقق اعلى نسبة للعائد على الموجودات في سنة 2020 بمقدار (8.7%) مقارنة بنسب العائد على الموجودات للسنوات (2017، 2018، 2019) التي كانت نسبها على التوالي (2.9%، 1.9%، 3.8%).

ج- معدل العائد على حق الملكية (Return on equity): يوضح هذا المؤشر نسبة تحقيق الارباح للملاك في المصرف أي انه مؤشر يقيس كفاءة المصرف في تحقيق الارباح من حقوق المساهمين بالمصرف ويظهر نجاح المصرف في استخدام صناديق الاستثمار لتوليد نمو الارباح .

جدول (11) نتائج احتساب معدل العائد على حق الملكية للمصارف التجارية عينة الدراسة للمدة (2020-2017).

مصرف بغداد						
المؤشر	معادلة المؤشر	2017	2018	2019	2020	المتوسط
معدل العائد على حق الملكية	$\frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{حق الملكية}} \times 100\%$	2.3%	1.5%	2.6%	7%	4%
مصرف اشور						
معدل العائد على حق الملكية	$\frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{حق الملكية}} \times 100\%$	5%	1.7%	2%	5.4%	3%
مصرف عبر العراق						
معدل العائد على حق الملكية	$\frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{حق الملكية}} \times 100\%$	3.6%	2.4%	0.49%	19%	7%

المصدر؛ من اعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية للمصارف التجارية عينة الدراسة للفترة (2020-2017)ز

مصرف بغداد: حقق مصرف بغداد اعلى نسبة للعائد على حقوق الملكية في سنة (2020) مقارنة بنسب العائد على حقوق الملكية للسنوات الاخرى اذ بلغت (7%) بينما باقي السنوات حققت نسبة منخفضة ومتفاوتة من العائد على حقوق الملكية للسنوات (2017، 2018، 2019) وكانت نسبها على التوالي (2.3%، 1.5%، 2.6%).

مصرف اشور: حقق مصرف اشور اعلى نسبة للعائد على حقوق الملكية في سنة (2020) مقارنة بنسب العائد على حقوق الملكية للسنوات الاخرى اذ بلغت (5.4%) بينما باقي السنوات حققت نسبة منخفضة ومتفاوتة من العائد على حقوق الملكية للسنوات (2017، 2018، 2019) وكانت نسبها على التوالي (5%، 1.7%، 2%) . مصرف عبر العراق للاستثمار:- حقق مصرف عبر العراق اعلى نسبة للعائد على حقوق الملكية في سنة (2017) مقارنة بنسب العائد على حقوق الملكية للسنوات الاخرى اذ بلغت (3.6%)

بينما باقي السنوات حققت نسبة منخفضة ومتفاوتة من العائد على حقوق الملكية للسنوات (2018, 2019, 2020) وكانت نسبتها على التوالي (2.4%, 4.9%, 1%).

ت	اسم المؤشر	الأول	الثاني	الثالث
1	معدل العائد على الودائع	مصرف عبر العراق	مصرف اشور	مصرف بغداد
2	معدل العائد على الموجودات	مصرف بغداد	مصرف عبر العراق	مصرف اشور
3	معدل العائد على حق الملكية	مصرف بغداد	مصرف اشور	مصرف عبر العراق

ومن خلال الجدول (15) أعلاه يتضح الآتي:

ان مؤشرات الأداء التقليدية لا تميز بشكل كامل عن المصرف ذو الأداء الجيد فنجد نفس المصرف في بعض المؤشرات في المرتبة الأولى وفي البعض الآخر في المراتب المتأخرة من مؤشرات الربحية وهكذا بالنسبة لمؤشرات السيولة ونسبة الإقراض، لذا سوف نقوم بتحليل مؤشرات الأداء الحديثة في المبحث الثاني من هذا الفصل للوقوف على مستوى قياس الأداء الصحيح لعينة الدراسة

نسبة الغرامات المفروضة **Percentage of fines imposed on others**:- فكلما قلت النسبة زادت ثقة الزبون بالمصرف وقل تعرضه الى المخاطر التي قد تحصل نتيجة ارتفاع نسبة الغرامات نتيجة عدم ثقة الزبون في المصرف، ويتم قياسها من خلال قسمة المبالغ المفروضة على المصرف للسنة الحالية ناقص المبالغ المفروضة على المصرف للسنة السابقة على المبالغ المفروضة على المصرف للسنة السابقة

جدول (19) نتائج نسبة الغرامات المفروضة على المصرف في عينة الدراسة للمدة (2017-2020).

مصرف بغداد						المؤشر
المتوسط	2020	2019	2018	2017	معادلة المؤشر	
%84	%(97.)	%(98)	%269	%260	$100\% \times \frac{\text{مبالغ الغرامات بسبب الشكاكي القانونية السنة الحالية} - \text{مبالغ الغرامات السنة السابقة}}{\text{مبالغ الغرامات بسبب الشكاكي القانونية السنة السابقة}}$	مؤشر الغرامات المفروضة على المصرف
مصرف آشور الدولي						المؤشر
%(37)	%0	%0	%(99)	%(48)	$100\% \times \frac{\text{مبالغ الغرامات بسبب الشكاكي القانونية السنة الحالية} - \text{مبالغ الغرامات السنة السابقة}}{\text{مبالغ الغرامات بسبب الشكاكي القانونية السنة السابقة}}$	مؤشر الغرامات المفروضة على المصرف

مصرف عبر العراق						مؤشر الغرامات المفروضة على المصرف
37%	15%	268%	(37)%	(99)%	100% × $\frac{\text{مبالغ الغرامات بسبب الشكاكي القانونية السنة الحالية} - \text{مبالغ الغرامات السنة السابقة}}{\text{مبالغ الغرامات بسبب الشكاكي القانونية السنة السابقة}}$	

المصدر من اعداد الباحثة استنادا الى التقارير السنوية للمصارف التجارية عينة الدراسة للمدة (2017-2020).

مصرف بغداد : سجلت نسبة الغرامات المفروضة على مصرف بغداد افضل نسبة لها في سنة (2018)، اذا بلغت 269% مقارنة بالسنوات الاخرى اذ سجلت نسبة الغرامات المفروضة بسنة، 2017، 2019، 2020، اذ بلغت (260%)، (98%)، (97)% مصرف اشور: سجلت نسبة الغرامات المفروضة على مصرف اشور افضل نسبة لها في سنة (2019)، (2020) اذا بلغت لكل منهما 0% مقارنة بالسنوات الاخرى اذ سجلت نسبة الغرامات المفروضة بسنة 2017، 2018، . اذ بلغت ((99%)، (37)%) مصرف عبرالعراق: سجلت نسبة الغرامات المفروضة على مصرف عبر العراق اعلى ارتفاع لها في سنة (2019)، اذا بلغت (268%) مقارنة بالسنوات الاخرى فقد انخفضت نسبة الغرامات المفروضة بسنة 2017، 2018، 2020، اذ بلغت ((99%)، (37%)، (15)% ومن خلال الجدول (19) يتضح لنا بأن افضل متوسط لنسبة الغرامات المفروضة على المصرف كان مصرف اشور اذ بلغت نسبة المتوسط (37) % مقارنة مع المصارف التجارية الاخرى لعينة الدراسة اذ بلغت نسبة المتوسط (83%، 37%) للمصارف بغداد ومصرف عبر العراق على التوالي وهذا يدل على ان مصرف ومن خلال تطبيق المعايير الدولية لتحليل نسبة وأجراء مقارنة ما بين المصارف التجارية لعينة وسنوات الدراسة يتضح من هذا التحليل ان مصرف اشور هو الافضل من خلال التزامه بالعقود مع الاطراف الاخرى فضلا عن التزامه بتعليمات البنك المركزي وهذا مؤشر يدل على كفاءة الاداء المصرفي في تقليل مبالغ الغرامات المفروضة على المصارف . نسبة المنفعة والقيمة المتحققة من محفظة موارد ومشاريع تكنولوجيا المعلومات : تعد هذه النسبة من أهم النسب للمصارف التجارية لما لها من اهمية في زيادة الابرادات المصرفية نتيجة التعاقد مع المؤسسات الاخرى على خدمات تكنولوجيا حديثة. ويتم قياسها من خلال قسمة عدد خدمات تقنية المعلومات التي ثبت نجاحها ال اجمالي الخدمات التي تم التعاقد عليها.

جدول (21) نتائج احتساب نسبة المنفعة والقيمة المتحققة من محفظة موارد ومشاريع تكنولوجيا المعلومات للمصارف التجارية عينة الدراسة للفترة (2017-2020).

مصرف بغداد						المؤشر
المتوسط	2020	2019	2018	2017	معادلة المؤشر	نسبة المنفعة والقيمة المتحققة من محفظة موارد ومشاريع تكنولوجيا المعلومات
13%	0%	0%	0%	51%	$100\% \times \frac{\text{نسبة عدد برامج او خدمات تقنية المعلومات التي ثبت نجاحها}}{\text{اجمالي البرامج والخدمات التي تم التعاقد عليها}}$	
مصرف اشور الدولي						المؤشر
15%	20%	9%	16%	16%	$100\% \times \frac{\text{نسبة عدد برامج او خدمات تقنية المعلومات التي ثبت نجاحها}}{\text{اجمالي البرامج والخدمات التي تم التعاقد عليها}}$	
مصرف عبر العراق						

نسبة المنفعة والقيمة المتحققة من محفظة موارد ومشاريع تكنولوجيا المعلومات	نسبة عدد برامج أو خدمات تقنية المعلومات التي ثبت نجاحها اجمالي البرامج والخدمات التي تم التعاقد عليها	33%	41%	28%	62%	41%
--	--	-----	-----	-----	-----	-----

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المالية للمصارف عينة الدراسة للمدة (2017-2020).

مصرف بغداد : سجلت نسبة المنفعة والقيمة المتحققة من محفظة موارد ومشاريع تكنولوجيا المعلومات لمصرف بغداد اعلى ارتفاع لها في سنة (2017)، اذا بلغت 51% مقارنة بالسنوات الاخرى فقد انخفضت نسبة المنفعة بسنة 2018، 2019، 2020، اذ بلغت (0%، 0% على التوالي

مصرف اشور الدولي : سجلت نسبة المنفعة والقيمة المتحققة من محفظة موارد ومشاريع تكنولوجيا المعلومات لمصرف اشور اعلى ارتفاع لها في سنة 2020، اذا بلغت 20% مقارنة بالسنوات الاخرى فقد انخفضت نسبة المنفعة بسنة 2017، 2018، 2019 اذ بلغت (16%، 16%، 9%)

مصرف عبر العراق : سجلت نسبة المنفعة والقيمة المتحققة من محفظة موارد ومشاريع تكنولوجيا المعلومات لمصرف عبر العراق اعلى ارتفاع لها في سنة (2020)، اذا بلغت 62% مقارنة بالسنوات الاخرى فقد انخفضت نسبة المنفعة المتحققة من محفظة موارد ومشاريع تكنولوجيا المعلومات بسنة 2017، 2018، 2019، اذ بلغت (33%، 41%، 28%) على التوالي ومن خلال الجدول (21) يتضح لنا بأن أعلى متوسط لنسبة المتحققة كان لمصرف عبر العراق اذ بلغت نسبة المتوسط 41%. مقارنة مع المصارف التجارية الاخرى لعينة الدراسة اذ بلغت نسبة المتوسط (13%، 15%) للمصارف بغداد ومصرف اشور الدولي، اذ يتضح من هذا التحليل أن مصرف عبر العراق هو الأفضل في استثمار تكنولوجيا المعلومات في عملية توليد الإيرادات للمصرف .

نسبة ودائع العملاء:- Customer Deposit Ratio تعتبر الودائع العملاء من الودائع الاساسية للمصرف التي لا يمكن الاستغناء عنها فهيه احد اهم مصادر التمويل الرئيسية للمصارف وان استثمارها بالصورة الصحيحة يؤدي الى زيادة المددود المالي للمصارف، ويتم قياسها من خلال قسمة ودائع العملاء الى اجمالي الودائع .

جدول (27) نتائج احتساب ودائع العملاء للمصارف التجارية عينة الدراسة للمدة (2017-2020).

مصرف بغداد						
المؤشر	معادلة المؤشر	2017	2018	2019	2020	المتوسط
مؤشر ودائع العملاء	$100\% \times \frac{\text{ودائع العملاء}}{\text{اجمالي الودائع}}$	99%	99%	99%	99%	99%
مصرف اشور الدولي						
مؤشر ودائع العملاء	$100\% \times \frac{\text{ودائع العملاء}}{\text{اجمالي الودائع}}$	91%	99%	100%	100%	98%
مصرف عبر العراق						
مؤشر ودائع العملاء	$100\% \times \frac{\text{ودائع العملاء}}{\text{اجمالي الودائع}}$	99%	99%	99%	76%	94%

المصدر:- من اعداد الباحثة استنادا الى التقارير السنوية للمصارف التجارية عينة الدراسة للمدة (2017-2020).

مصرف بغداد :- سجلت نسبة ودائع العملاء لمصرف بغداد أعلى ارتفاع لها في سنة (2020)، اذا بلغت 99% مقارنة بالسنوات الأخرى فقد انخفضت نسبة ودائع العملاء بسنة 2017, 2018, 2019 اذ بلغت (99, %99, %99) على التوالي مصرف أشور الدولي:- سجلت نسبة ودائع العملاء لمصرف أشور الدولي أعلى ارتفاع لها في سنة (2019)، (2020) اذا بلغت لكل منهما 100% مقارنة بالسنوات الأخرى فقد انخفضت نسبة ودائع العملاء بسنة 2017, 2018 ، اذ بلغت (91, %99) على التوالي مصرف عبر العراق :- سجلت نسبة ودائع العملاء لمصرف عبر العراق أعلى ارتفاع لها في سنة (2018)، اذا بلغت 0.998 % مقارنة بالسنوات الأخرى فقد انخفضت نسبة حسابات التوفير بسنة 2017 ، 2019 ، 2020 اذ بلغت ((19)%, 76 %, (22)%) على التوالي ومن خلال الجدول (27) يتضح لنا بأن أعلى متوسط لنسبة ودائع العملاء كان لمصرف بغداد اذ بلغت نسبة المتوسط 99% مقارنة مع المصارف التجارية عينة الدراسة مصرف اشور الدولي ومصرف عبر العراق (98%,94%) على التوالي، يتضح من هذا التحليل أن مصرف اشور هو الأفضل واكثرها كفاءة في المالية وثقة المتعاملين .

نسبة حجم المبالغ المنفقة على الخدمات المقدمة للعملاء :- يمكن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على منتجات والخدمات المقدمة للزبائن من خلال التغيير في طبيعة المنتجات والخدمات، وذلك عن طريق التعديل في دورة تطوير المنتج أو من خلال التسريع في عملية التوزيع ، اذا ان ارتفاع نسبة الخدمات التكنولوجية المقدمة تزيد من فرصة الحصول على زبائن جدد والاحتفاظ بالزبائن الحاليين والسبب يعود الى استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات بصورة صحيحة . ويتم قياس التطور الحاصل من خلال حجم المبالغ المنفقة على الخدمات المقدمة للعملاء للسنة الحالية ناقص حجم المبالغ المنفقة على الخدمات المقدمة للسنة السابقة الى حجم المبالغ المنفقة على الخدمات المقدمة للعملاء للسنة السابقة .

مصرف بغداد :سجلت نسبة المبالغ المنفقة على الخدمات المقدمة للعملاء لمصرف بغداد أعلى ارتفاع لها في سنة (2018)، اذا بلغت (35)% مقارنة بالسنوات الأخرى فقد انخفضت نسبة المبالغ بسنة 2017, 2018, 2019 اذ بلغت ((54)%, (49)%) على التوالي مصرف أشور الدولي :سجلت نسبة المبالغ المنفقة على الخدمات المقدمة للعملاء لمصرف أشور الدولي أعلى ارتفاع لها في سنة (108)، اذا بلغت 17 % مقارنة بالسنوات الأخرى فقد انخفضت نسبة المبالغ بسنة 2017,, 2019 2020 ، اذ بلغت ((9)%, (3)%, (17)%) على التوالي

مصرف عبر العراق:- سجلت نسبة المبالغ المنفقة على الخدمات المقدمة لمصرف عبر العراق أعلى ارتفاع لها في سنة (2018)، اذا بلغت 138% مقارنة بالسنوات الأخرى فقد انخفضت نسبة المبالغ بسنة 2017 ، 2019 ، 2020 اذ بلغت ((9)%, (126)%, (21)%) على التوالي ومن خلال الجدول (28) يتضح لنا بأن أعلى متوسط لنسبة المتحققة كان لمصرف اشور اذ بلغت النسبة 28% لسنوات الدراسة مقارنة ((36), (5)%) للمصارف بغداد ومصرف عبر العراق ، اذ يتضح من هذا التحليل أن مصرف أشور الدولي هو الأفضل في تخصيص مبالغ لشراء الاجهزة الحديثة التي تعود بالنفع على الزبائن بتسهيل معاملاتهم المصرفية ومن جهة اخرى تعود بالنفع الى المصرف من خلال ضمان ولاء الزبائن للمصرف واكتساب زبائن جديدة .

ث- نسبة التطور الحاصل في عدد الدورات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات :-وهي نسبة تقيس حرص الإدارة العليا ورغبتها في التحسين المستمر للقابلية الفكرية للعاملين في جميع المستويات من خلال تحفيزهم على الاشتراك في الدورات التدريبية و التي تساعدهم على تطوير إجراءات العمل باستعمال أحدث الأساليب العلمية في العمل المصرفي. جدول (39) نتائج احتساب نسبة التطور الحاصل في عدد الدورات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات في عينة الدراسة للمدة (2017-2020).

مصرف بغداد						
المؤشر	معادلة المؤشر	2017	2018	2019	2020	المتوسط
نسبة التطور الحاصل في عدد الدورات الخاصة بتكنولوجيا	=	3%	2%	4%	45%	14%

المعلومات					
					نسبة عدد الدورات الخاصة بتقنية المعلومات المنجزة لموظفي المصرف اجمالي عدد الدورات التي تم التخطيط لتنفيذها خلال السنة %100*
مصرف اشور الدولي					
					= نسبة عدد الدورات الخاصة بتقنية المعلومات المنجزة لموظفي المصرف اجمالي عدد الدورات التي تم التخطيط لتنفيذها خلال السنة %100*
نسبة التطور الحاصل في عدد الدورات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات	20%	9%	25%	27%	
مصرف عبر العراق					
					= نسبة عدد الدورات الخاصة بتقنية المعلومات المنجزة لموظفي المصرف اجمالي عدد الدورات التي تم التخطيط لتنفيذها خلال السنة %100*
نسبة التطور الحاصل في عدد الدورات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات	24%	38%	20%	22%	17%

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المالية للمصارف التجارية عينة الدراسة للمدة (2017-2020)

مصرف بغداد :سجلت نسبة التطور الحاصل في عدد الدورات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات لمصرف بغداد اعلى ارتفاع لها في سنة (2020)، اذا بلغت 45 % مقارنة بالسنوات الاخرى فقد انخفضت نسبة التطور بسنة 2017, 2018, 2019، اذ بلغت (3%, 2%, 4%) على التوالي

مصرف أشور الدولي : سجلت نسبة .. لمصرف أشور الدولي اعلى ارتفاع لها في سنة (2017)، اذا بلغت 27% مقارنة بالسنوات الاخرى فقد انخفضت نسبة للسنوات 2018, 2020, 2019، اذ بلغت (9%, 2%, 25%) على التوالي:

مصرف عبر العراق :سجلت نسبة التطور الحاصل في عدد الدورات لمصرف عبر العراق اعلى ارتفاع لها في سنة (2020)، اذا بلغت 38% مقارنة بالسنوات الاخرى فقد انخفضت نسبة التطور الحاصل بسنة 2017, 2018, 2019، اذ بلغت (17%, 22%, 20%) على التوالي ومن خلال الجدول (39) يتضح لنا بأن أعلى متوسط لنسبة المتحققة كان لمصرف عبر العراق اذ بلغت النسبة لسنوات الدراسة 24% مقارنة (14%، 20%) للمصارف بغداد ومصرف أشور الدولي ومن خلال تطبيق المعايير الدولية يتضح من خلال التحليل بالرغم من ان مصرف عبر العراق هو الاعلى الا ان جميع مصارف عينة الدراسة تحتاج الى زيادة عدد الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات.

اثبات الفرضية

من النتائج التي تم التوصل بها عبر تطبيق المؤشرات الاداء المصرفي الحديثة وفقا للمعايير ذات العلاقة بتحسين الاداء المصرفي والمتمثلة (Cobit-5, , معايير Iso) والمؤشرات التي تم استنتاجها من قبل الباحث ة تثبت فرضية الدراسة التي مفادها ان استخدام المؤشرات الحديثة يسهم في تحسين الاداء المصرفي من خلال تحديد نقاط الخلل والضعف في الاداء المصرفي في المصارف التجارية مما ينعكس ايجابيا على تحسين الاداء المصرفي.

IIIIV- الاستنتاجات والتوصيات

IIIIV-1-1-الاستنتاجات

- 1-إن استخدام مؤشرات الأداء المصرفي التقليدية وتحليلها فقط لا تحدد مستوى الاداء الحقيقي للمصارف , فنجد المصرف نفسه في تسلسل الأول من بعض مؤشرات الربحية او السيولة ثم نجاه مرة اخرى في مستويات متأخرة
- 2-تفوق مصرف آشور على مصرف بغداد ومصرف عبر العراق في مؤشر الغرامات المفروضة من الغير من خلال التزامه بالعقود مع الأطراف الأخرى فضلاً عن التزامه بتعليمات البنك المركزي , وهذا مؤشر يدل على كفاءة الأداء المصرفي في تقليل مبالغ الغرامات المفروضة على المصارف.
- 3-انخفاض نسبة المنفعة والقيمة المتحققة من محفظة موارد ومشاريع تكنولوجيا لجميع مصارف عينة الدراسة , مما يدل على ضعف البرامج التي تستثمر في تكنولوجيا المعلومات لتوليد الإيرادات .
- 4-تفوق مصرف آشور الدولي على مصرفي بغداد وعبر العراق في مؤشرات حسابات الودائع و مؤشر عدد التقنيات التكنولوجية الموجهة لخدمة العملاء , مما يدل على أن المصرف قام بخطوات جيدة في تحسين هذه المؤشرات وكسب ولاء الزبائن , فضلاً عن أفضليته في مؤشر المبالغ المنفقة على خدمات العملاء .
- 5-نجد تفوق مصرف اشور على المصارف الأخرى لعينة الدراسة في نسبة التطور في الدورات التدريبية لمجال تكنولوجيا المعلومات , وعلى الرغم من التفوق في المؤشر الذي من شأنه ان يسهم في تنمية قدراتهم لمواكبة التطور التقني والتكنولوجي في مجال نشاطها لتحسين خدمات زبائنها.

IIII-2-التوصيات

- 1-ضرورة استخدام المؤشرات الحديثة التي تناولتها الدراسة وتطبيقها (iso,COBIT5) بهدف الوقوق على المستوى الحقيقي للأداء المصرفي
- 2- ضرورة إلتزام مصرف بغداد ومصرف عبر العراق بالتعاقد مع الأطراف الأخرى فضلاً عن التزامهم بتعليمات البنك المركزي بهدف تقليل مبالغ الغرامات المفروضة على هذه المصارف.
- 3-يتطلب على المصارف عينة الدراسة اقامة دورات وندوات مستمرة بهدف رفع مستوى أداء العاملين من اجل رفع نسبة المنفعة والقيمة المتحققة من محفظة موارد ومشاريع التكنولوجيا .
- 4-على مصرفي بغداد وعبر العراق الأهتمام بمؤشرات حسابات التوفير ومؤشر حسابات الودائع و مؤشر عدد التقنيات التكنولوجية الموجهة لخدمة العملاء , لكون هذه المؤشرات تساعد على كسب ولاء الزبائن , فضلاً عن أفضلية هذه المؤشرات في مؤشر المبالغ المنفقة على خدمات العملاء.
- 5- ضرورة اتمام مصرف بغداد ومصرف عبر العراق بمؤشر نسبة التطور في الدورات التدريبية لمجال تكنولوجيا المعلومات , الهارات لما لهذه المؤشر من فاعلية في تمنية قدرات العاملين في المصارف لمواكبة التطور التقني والتكنولوجي في مجال نشاطها لتحسين خدمات زبائنها .

- 1- المواصفة القياسية ISO/IEC20000، المتطلبات الخاصة بتطوير وتطبيق وإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، 2012.
- 2- المواصفة القياسية ISO / IEC 38500، حوكمة تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات، 2008.
- 3- جمعية ضبط وتدقيق نظم المعلومات (cobit 2019، isaca) 2019، اطار عمل الاجراءات التمكينية .
- 4- جمعية ضبط وتدقيق نظم المعلومات (cobit 5، isaca) 2012، اطار عمل الاجراءات التمكينية .
- 5- البصري، عبد الرضا شفيق محمد، عدنان ياسر، (2020)، "تأثير تطبيق اطار عمل (coBit5) في كفاءة وفاعلية
- 6- الجواهر، كريمة علي، العبيدي، احمد جاسم، (2019) "قياس اداء حوكمة تقنية المعلومات وفق اطار cobit5 بأستعمال بطاقة العلامات المتوازنة، مجلة دراسات محاسبية ومالية (jafs) المجلد 14 العدد 47.
- 7-Yondo, B. & Serge H, (2015), Effects of Mergers and Acquisitions on financial performance of USA acquiror banks, Master Thesis of Science, Economics and Business Administration, University of Oulu, Oulu Business School, Department of Finance.
- 8-Cobit, S. (2012). A business framework for the governance and management of enterprise IT. Rolling Meadows.
- 9-Dupendant, J. (2016). The Case of the International Organization for Standardization (ISO). International Regulatory.
- 10- Hingpins Robert C. , (Analysis for Financial Management) , 10ed , McGraw-Hill 2012.
- 11-Thatcher, M. P. (2016). A framework of information technology governance controls in acute healthcare (Unpublished master's thesis). Brisbane, Australia/Queensland University of Technology. Retrieved August 25, 2018, from https://eprints.qut.edu.au/96213/1/Malcolm_Thatcher_Thesis.pdf
- 12-usafare, K. (2015). Examining the effectiveness of the new Basel III banking standards: experience from the South African Customs Union (SACU) banks (Doctoral dissertation).
- 13- Ngoc Anh, N. (2015). The Effects Of Bank Capital On Bank Performance And Riskiness Around The Financial CRISIS: Empirical Evidence in European Region during 2005-2011.
- 14- Purdy, G. (2010). ISO 31000: 2009—setting a new standard for risk management. Risk Analysis: An International Journal, 30(6), 881-886.
- 15-Saleh, A. S., & Zeitun, R. (2006). Islamic banking performance in the Middle East: A case study of Jordan.

16-Sanusi, L. S. (2010). The Nigerian Banking Industry: what went wrong and the way forward. Delivered at Annual Convocation Ceremony of Bayero University, Kano held on, 3(1), 2010.

17-Setyawati, Indah & Marita (2010), EVALUASI KINERJA MODEL CAMELS PADA PT BANK DANAMON INDONESIA , Kajian Akuntansi, Volume (5), Number (1), pp:33-48.

18-Stankevičienė, J., & Mencaitė, E. (2012). The evaluation of bank performance using a multicriteria decision making model: a case study on Lithuanian commercial banks. Technological and economic development of economy, 18(1), 189-205.

19-Šútorová, B., & Teplý, P. (2013). The Impact of Basel III on Lending Rates of EU Banks. Finance a Uver: Czech Journal of Economics & Finance, 63(3).

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

ا.م.د. وعد هادي عبد الحساني*1، ضعى علوان كاظم الجبوري (2022)، استخدام مؤشرات الأداء الحديثة في تحسين الأداء المصرفي مقارنة مع المؤشرات التقليدية مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية المجلد 04 (العدد 02)، الجزائر: المركز الجامعي أفلو، الجزائر 27-43