

دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الأداء الاستراتيجي للبنوك الإسلامية
-دراسة حالة بنك السلام الجزائري-

The role of information technology in activating the strategic performance of Islamic banks -Case study of Al Salam Bank Algeria

هدوقة حسيبة¹

جامعة عبد الحميد مهري -قسنطينة2-

hassiba.hadouga@univ-constantine2.dz

تاريخ الوصول 2021/12/27 القبول 2022/02/16 النشر على الخط 2022/09/15

Received 27/12/2021 Accepted 16/02/2022 Published online 15/09/2022

ملخص:

الهدف من هذه الدراسة إبراز تفعيل وأثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الاستراتيجي في البنوك الإسلامية-حالة بنك السلام الجزائري-، توصلت الدراسة الى وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الأداء الاستراتيجي، كما يوجد أثر معنوي وإيجابي لتكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الاستراتيجي وعلى كل أبعاد الأداء الاستراتيجي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات؛ الأداء؛ الأداء الاستراتيجي؛ أبعاد الأداء الاستراتيجي؛ بنك السلام.

Abstract:

The objective of this study is to highlight the activation and impact of information technology on the strategic performance of Islamic banks - the case of Al Salam Bank Algeria -. The study concluded that there is a relationship between information technology and the dimensions of strategic performance, and there is a significant and positive impact of information technology in developing strategic performance and on all dimensions of strategic performance.

Keywords:.. information technology; the performance ; strategic performance; dimensions of strategic performance; Peace Bank.

البريد الإلكتروني: hadouga.hassiba@yahoo.fr

¹ المؤلف المراسل: د. هدوقة حسيبة

1.مقدمة:

تمثل المعلومات مصدر قوة جميع المنظمات ، وتعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف أنواع منشآت الأعمال الهادفة و غير الهادفة الى الربح في عملياتها الخاصة، حيث تلعب دورا كبيرا في نمو وتبادل المعلومات داخل المؤسسة وخارجها، كما أدت الثورة المعلوماتية إلى فتح آفاق واسعة لتطوير مختلف الإدارات وتحديد أساليبها وآلية العمل فيها من أجل إنجاز مختلف الوظائف والخدمات بصورة أكثر تطورا ومن أبرز هذه التطورات الثورة التكنولوجية خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات والتي تعرف بتكنولوجيا المعلومات وذلك بالاعتماد المتزايد نحو استخدام أحدث الوسائل والتقنيات وتوظيفها بقوة في مختلف المنظمات لدورها الكبير في مختلف الجوانب الادارية وهذا لما توفره من سرعة في إنجاز الأعمال والحصول على خدمات دقيقة في الوقت و الشكل المناسبين.

وكنتيجه حتمية للتغيير في واقع جديد لما بعد الصناعة يطلق عليه بالعالم الافتراضي كانت المؤسسة الجزائرية كغيرها من المؤسسات مجبرة على ذلك من خلال إتباع سياسة التجديد ، وكافة الخدمات دون إغفالها عن تأهيل الأداء الاستراتيجي كونهما أي التكنولوجيات الجديدة والأداء الاستراتيجي ، الورقة الراجحة لكل مؤسسة لما لهما من دور جلي في دعم قدراتها لاتخاذ القرارات السليمة والرشيده وتعظيم مخرجاتها، لضمان استمراريته وبقائها ، وتحقيق أهدافها المرجوة في ظل الاستراتيجية الكلية لها. كذلك بالنسبة للبنوك الجزائرية ، وبالضبط بالنسبة لبنك السلام محل الدراسة، وتكمن اشكالية الدراسة في مدى تفعيل تكنولوجيا المعلومات للأداء الاستراتيجي داخل بنك السلام؟

-أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميته من خلال الآتي:

أ-أهمية المتغيرات المبحوثة، إذ يركز هذا البحث و يربط بين متغيرات مهمة هما تكنولوجيا المعلومات والأداء الاستراتيجي .ب-تشكل هذه الدراسة أهمية بالغة للمنظمات في إيجاد السبل الكفيلة للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الاستراتيجي.

أهداف الدراسة: تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

أ- التعرف على مستوى تكنولوجيا المعلومات في بنك السلام إجمالاً وعلى مستوى كل بعد من أبعاده،

ب-تحديد مستوى الأداء الاستراتيجي في بنك السلام إجمالاً وعلى مستوى كل بعد من أبعاده.

فرضيات الدراسة: في ضوء التساؤل الذي أثير في مشكلة الدراسة ، يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي :

أ- الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي، ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

- توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات و بعد التركيز على العميل.

- توجد عالقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات و بعد سرعة الاستجابة.

- توجد عالقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات و بعد الابداعات المستمرة.

-توجد عالقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات و بعد التعلم الاستراتيجي.

ب-الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء الاستراتيجي، ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

- يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على تطوير بعد التركيز على العميل.
- يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على تطوير بعد سرعة الاستجابة.
- يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على تطوير بعد الابداعات المستمرة.
- يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على تطوير بعد التعلم الاستراتيجي.

2. الاطار النظري:

ويتم من خلاله التعرض الى مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والأداء الاستراتيجي.

1-تكنولوجيا المعلومات:

-تعريف تكنولوجيا المعلومات :تعددت التعاريف ونجد منها:

- كل ما هو جديد أو مكتشف أو مخترع من قبل العلماء و المكتشفين عبر العصور المختلفة.¹
- ويمكن القول أن "تكنولوجيا المعلومات هي تزاوج بين تكنولوجيا الحواسيب مع تكنولوجيا الاتصالات²
- و منذ عام 2000 توسع مفهوم تكنولوجيا المعلومات ليشمل ليس فقط الحاسوب و الاتصالات ، بل وأيضا مكون ثالث هو الإلكترونيات المستهلك.³
- وهي مجموعة الوسائل أو الأدوات أو التقنيات أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد⁴ توصيله إلى مختلف الجهات المعنية بالاعتماد على عدة مراحل انطلاقا من الحصول على البيانات من البيئة ومراقبتها، ثم عملية معالجة البيانات والتي تتضمن التنظيم، التبويب، التخزين، الترميز، والتحليل لنصل إلى النتائج المترتبة عن مرحلة المعالجة للاستفادة منها في الوقت والشكل المناسب.⁵
- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تشمل فيما يلي:
- الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز؛

¹ Chen, Y. & Zhu, J. (2004). Measuring Information Technology's indirect impact on firm performance. Information Technology and Management, 5, p9

² Dos Santos, B., Peffers, G., & Mauer, D. (1993). The impact of information technology investment announcements on the market value of the firm. Information Systems Research, 4,p 1

³ Morrisson, C. & Brendt, R. (1990). Assessing the productivity of information technology equipments in the US manufacturing industries (Working paper no. 3582). National Bureau of Economic Research.

⁴ Oluwagbemi, O., Abah, J., & Achimugu, P. (2011). The impact of Information Technology in Nigeria's banking industry. Journal of Computer Science and Engineering, 7(2), p63

⁵ Prasad, B. & Harker, P. T. (1997). Examining the contribution of information technology toward productivity in US retail banking. (Working paper), Wharton School, University of Pennsylvania 653

- إيجاد فرص جديدة للعمل؛¹
- الاستفادة من مزايا وتقنيات الاتصال الحديثة ؛²
- الربط بين الأفراد والمؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان أو المكان.
- **مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** وتشمل ما يلي:³
- الأجهزة hardware :هي عبارة عن مجموعة من المكونات المادية المتمثلة في الحواسيب والأجهزة الملحقة لتنفيذ المهام المطلوبة.⁴
- البرمجيات software: هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل ولغات البرمجة وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب، استرجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال⁵
- الشبكات networks : هي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم. وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل توفير الاتصال بين الأشخاص ووصول المعلومات عن بعد، التجارة الالكترونية وغيرها.⁶

2- الأداء الاستراتيجي:

- **مفهوم الأداء الاستراتيجي:** ويتمثل بالنتائج المتحققة من عمليات المنظمة ونشاطاتها، فالأداء الاستراتيجي هو مقياس لكيفية استخدام الموارد من قبل المديرين بكفاءة وفعالية لارضاء الزبائن وتحقيق أهداف المنظمة، وفي نفس الوقت النتيجة النهائية لنشاط المنظمة، وهو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية لغرض تحقيق أهدافها.⁷
- **نماذج قياس الأداء الاستراتيجي:** فيما يأتي استعراض لأهمها:
- نموذج لجنة معايير المحاسبة الأمريكية: قامت لجنة معايير المحاسبة الأمريكية بوضع معيار يتضمن نموذجاً شاملاً لتقويم الأداء وأوصت فيه باختبار المنظمة لمؤشرات الأداء التي تتناسب مع ظروفها واحتياجاتها الاستراتيجية التي تتبعها، يتكون هذا النموذج من

¹ علاء عبد الرزاق السالمي ، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ب ط ، الاردن ، 2010 ، ص 19

² يحيوي الهام وبوحديد ليلي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي للجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة باتنة 1، العدد السادس، ص 323

³ اسماعيل الجبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 22 ، 2009، ص 142

⁴ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا "مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات عملية"، دار المناهج للنشر والتوزيع ، ط 1، الاردن ، 2007 ، ص 169

⁵ رجي مصطفى عليان، عدنان محمود طوباسي، الاتصال و العلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن ، 2005 ، ص 87

⁶ بوخاوة اسماعيل ، عطوي عبد القادر، التسويق والتجارة الالكترونية ،جامعة فرحات عباس سطيف، ص 2.

⁷ شبلي، مسلم عالي، تطوير نموذج بطاقة العاملة المتوازنة لتشخيص وقياس الأداء الاستراتيجي في المصارف التجارية العراقية، المؤتمر العلمي الثالث، 2007 ،جامعة البصرة، العراق، ص 285

ست مجموعات رئيسة لمؤشرات تقويم الأداء تتمثل بالمؤشرات البيئية، مؤشرات السوق والزيون، المؤشرات التنافسية، مؤشرات التشغيل الداخلية، مؤشرات أداء الموارد البشرية، و المؤشرات المالية¹.

-نموذج Huselid & Delency: يستند هذا النموذج لمقياسين إدراكيين لقياس أداء المنظمات وذلك بالاعتماد على توجيه أسئلة للمبحوثين تتعلق بأداء منظماتهم مقارنة بأداء المنظمات المماثلة العاملة في القطاع نفسه (المقارنة المرجعية) -نموذج Zakon: يعرف هذا النموذج بإسم (الحد الأعلى من النمو الممكن مستقبلا) ويتصف هذا النموذج بطبيعته المتعددة الأبعاد ذات التوجهات المستقبلية.²

-نموذج Altman: ويعد من المقاييس المركبة لقياس الأداء الاستراتيجي للمنظمة، وهو نموذج متعدد الأبعاد ويشير الى أن حقيقة التميز بالأداء هي ظاهرة معقدة يتطلب أكثر من مقياس منفرد لتحديد قياسها
نموذج Norton & Kaplan: هذا النموذج على عكس نماذج قياس الأداء التقليدية التي تركز في عملية القياس على الأصول المالية والمادية وتتجاهل الأخرى. ويعد هذا المقياس الإطار للإدارة الاستراتيجية عن طريق تحويل الأهداف الاستراتيجية الى مجموعة من مؤشرات الأداء و إن هذه المؤشرات يتم جمعها بأربعة منظورات تعطي صورة شاملة ومتكاملة عن أداء المنظمة³.

3. الاطار التطبيقي:

1-المجتمع وعينة البحث: تم إختيار بنك السلام ميدانا لإجراء الدراسة التطبيقية لهذه الدراسة، و قد تم تحديد عينة البحث بصورة عشوائية من مجتمع البحث، و قد شملت هذه العينة (60) فردا في المستويات المختلفة لسنة 2021، و تبين أن العينة لديها معلومات واسعة مما أغنى البحث بنتائج متميزة

- مصادر البيانات: تمّ جمع البيانات النوعية ثم تحليلها كميًا، البيانات النوعية مناسبة للدراسة لأنها تستند إلى آراء واتجاهات موظفي بنك السلام- الجزائر، حيث تحاول الدراسة تحديد التأثير المحتمل لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الاستراتيجي، تم توزيع استبانة ، ثم تم التعبير عن البيانات الناتجة بأرقام إحصائية وكذلك تطبيق الأدوات الإحصائية اللازمة لاختبار الفرضيات. تصنف مصادر بيانات الدراسة إلى بيانات أولية وثانوية. البيانات الأولية هي نتائج الاستبيان. تشمل البيانات الثانوية الكتب والدراسات السابقة والمجلات الأكاديمية وغيرها ، لصياغة الفرضيات وتحديد الإطار النظري للدراسة.

- أداة الدراسة: تمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية. تم تصميمه على النحو التالي:

الجزء الأول: الأسئلة التي قست المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) بعد مراجعة مجموعة دراسات سابقة منها.

¹ Jones , Gareth ,R. & George , Jennifer , M. (2008) "Cen temporary Management ", 5.ed. McGraw – Hill , Inc. New York, NY,p6

² Wheelen, Thomas L. & Hunger, David J. (2010) Concepts in Strategic Management and Business Policy, 12 ed , Pearson Perntic Hall,p379

³ حسين، زينب أحمد، نموذج استراتيجي متعدد الأبعاد لتقييم الأداء، المؤتمر الثاني للإدارة، تشرين الثاني 2006، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة- مصر،

الجزء الثاني: الأسئلة التي قست المتغير التابع (الأداء الاستراتيجي) بعد مراجعة مجموعة من الدراسات السابقة ، وكل من الجزأين تم استخدام قياس متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرت بخمس درجات.

-اختبار الاستبيان: تمّ قياس ثبات الاستبيان من خلال إيجاد معامل الارتباط بين درجات الأسئلة، حيث بلغت نسبة ثبات الاستبيان 0.892 وهي نسبة عالية جدا، تدل على الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني

2-نتائج التحليل الاحصائي للدراسة واختبار الفرضيات:

يتطرق هذا الجزء الى نتائج التحليل الاحصائي لاستجابات عينة الاختبار لمتغيراتها بالوسائل الحاسوبية والانحرافات المعيارية لجميع متغيرات الدراسة وأهميتها النسبية ، كما يتطرق الجزء لاختبار فرضيات الدراسة والاحصائيات الخاصة بكل منها.

- نتائج التحليل الاحصائي للدراسة:

-متغير تكنولوجيا المعلومات:

من الجدول رقم 1 للتحليل الاحصائي لعبارات تكنولوجيا المعلومات ، جاءت المتوسطات متقاربة حيث تراوحت ما بين (01.3-3.98) ، وأخذت العبارتين التي تنصان على " تستخدم إدارة بنك الحاسب الآلي في بناء قاعدة بيانات العملاء لتسهيل تقديم الخدمة لهم في الوقت المناسب " والعبارة " إن الارتباط بالبنك من خلال الشبكة العالمية مع البنوك العالمية مكنه من تلبية احتياجات عملائه خارج الجزائر" أعلى متوسط 3.98 بانحراف معياري 0.46 و 0.66 على التوالي، مما يدل على أن بنك السلام ، يعتمد وسائل تكنولوجيا المعلومات في خدماته، التي تسهل تعامله مع العميل بالجزائر وخارج الجزائر.

الجدول رقم 1: المتوسط الحسائي والانحراف المعياري لعبارات تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسائي	الانحراف المعياري
1	يعمل البنك على تحقيق المصرفية الإلكترونية لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية	3.32	0.56
2	تستخدم إدارة بنك الحاسب الآلي في بناء قاعدة بيانات العملاء لتسهيل تقديم الخدمة لهم في الوقت المناسب	3.98	0.46
3	تعتمد إدارة البنك الكمبيوتر في بناء قاعدة بيانات للأشطة المختلفة	3.72	0.76
4	يساعد استخدام الكمبيوتر البنك في تقليل احتمالية حدوث أخطاء عند تقديم الخدمة للعميل	3.01	0.95
5	يستخدم البنك البريد الإلكتروني (E-mail) للرد على استفسارات العملاء حول خدماته	3.92	0.81
6	استفاد البنك من خدمات الويب التي تساهم في اكتساب الخبرة والمعرفة بالتطورات المصرفية.	2.84	0.41
7	إن الارتباط بالبنك من خلال الشبكة العالمية مع البنوك العالمية مكنه من تلبية احتياجات عملائه خارج الجزائر	3.98	0.66

8	استفاد البنك من الخدمات عبر الإنترنت التي ساعدت في تسريع الأعمال المصرفية	3.61	0.75
9	سرعة الوصول واسترجاع البيانات	3.82	0.63
10	استبدال البيانات الورقية بالبيانات الرقمية	3.24	0.60
11	توفير أجهزة كمبيوتر ذكية لكل أفراد إدارات البنك	3.55	0.91
12	يستخدم الانترنت بشكل اساسي في ارسال البيانات والمعلومات	3.67	0.81
13	تستخدم وسائل أخرى في ارسال البيانات والمعلومات	3.35	0.95

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات spss19

-متغير الأداء الاستراتيجي:

من الجدول رقم 2 للتحليل الاحصائي لعبارات الأداء الاستراتيجي ، جاءت المتوسطات متقاربة حيث تراوحت ما بين (4.09-14.3) ، بالنسبة لبعد التركيز على العميل ، أخذت العبارة التي تنص على " توجد سرعة في الاستجابة للشكاوى والمقترحات المقدمة من الزبائن" أعلى متوسط 3.99 بانحراف معياري 0.98، مما يدل على أن بنك السلام يعمل على ارضاء الزبون، بمختلف الطرق وفي وقت أسرع، أما بالنسبة لبعد سرعة الاستجابة أخذت العبارة "يتميز البنك بسرعة الاستجابة للتطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال" أعلى متوسط 3.84 بانحراف معياري 0.90 ، مما يدل على تماشي بنك السلام مع مختلف تطورات عالم التكنولوجيا، وبعد الابداعات المستمرة ، أخذت العبارة " يوجد اضافة مستمرة لخدمات البنك مقارنة مع السنوات الماضية" أعلى متوسط 4.09 بانحراف معياري 0.92 ، ويعني أن بنك السلام يقدم خدمات متطورة بشكل مستمر، أما بعد التعلم الاستراتيجي أخذت العبارة " يتم الاعتماد على برامج تدريبية تمكن العاملين من الارتقاء بمستوى الأداء أعلى متوسط 3.73 بانحراف معياري 0.69 مما يؤكد أن بنك السلام يعمل على تطوير الموارد البشرية لديه من خلال تقديم برامج تدريبية سعياً الى الارتقاء بمستوى أداء العاملين وبالتالي ارتقاء وتطور بنك السلام مقارنة مع باقي البنوك المحلية والعالمية.

الجدول رقم 2: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات أبعاد الأداء الاستراتيجي

أبعاد الأداء الاستراتيجي	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التركيز على العميل	يتم إرضاء الزبائن من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية	3.17	0.65
	توجد سرعة في الاستجابة للشكاوى والمقترحات المقدمة من الزبائن	3.99	0.98
	يتم إصدار المطبوعات والتقارير التي تؤكد على خدمة الزبائن	3.14	1.09
	يتم مراجعة إجراءات العمل باستمرار لتطوير خدمات جديدة للمستهلكين	3.93	0.63

0.84	3.48	لدى البنك القدرة على الاستجابة لاحتياجات كافة الفئات	سرعة الاستجابة
0.83	3.47	يستجيب البنك بسرعة للتطورات في مجال عمله	
0.90	3.84	يتميز البنك بسرعة الاستجابة للتطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
0.74	3.53	يتميز ادارة البنك بسرعة الاستجابة في المواعيد حسب حاجات الزبائن	
0.92	3.83	يشجع البنك كافة العاملين على تقديم الافكار الجديدة	الابداعات المستمرة
0.82	3.31	الموارد البشرية الموجودة في البنك مؤهلة لتفعيل العملية الابداعية	
0.68	3.30	يعتبر الابداع المستمر شعار وأحد المعايير الاساسية للبنك	
0.92	4.09	يوجد اضافة مستمرة لخدمات البنك مقارنة مع السنوات الماضية	
0.71	3.32	يقوم البنك بجمع المعلومات عن البنوك الخارجية بهدف تحسين خدماته	التعلم الاستراتيجي
0.69	3.73	يتم الاعتماد على برامج تدريبية تمكن العاملين من الارتقاء بمستوى الاداء	
0.81	3.54	يقوم البنك بتشكيل فرق عمل عند حصولها على معلومات استراتيجية	
0.91	3.61	تعتمد ادارة البنك على توصيات فرق عملها حول آليات الاستفادة من المعلومات	

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات spss19

- اختبار الفرضيات:

-الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي

يوضح الجدول رقم 3 مصفوفة الارتباط التي تظهر فيها العلاقات بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي، وتبين أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات بصورة إجمالية مع تطوير الأداء الاستراتيجي، إذ بلغت قيمة t المحسوبة 7.435 وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى المعنوية 0.05 ، وقد بلغت قيمة الارتباط 0.614 وهو ارتباط ايجابي يؤيد صحة الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على وجود علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي، وهذا يعني أن بنك السلام يتبنى تكنولوجيا المعلومات لتطوير الأداء الاستراتيجي.

الجدول رقم 3: العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء الاستراتيجي

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط	قيمة t المحسوبة	مستوى المعنوية
تكنولوجيا المعلومات	الأداء الاستراتيجي	0.614	7.435	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات spss19

أما اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى فهي كالتالي:

الجدول رقم 4: العلاقات الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الأداء الاستراتيجي

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط	قيمة t المحسوبة	مستوى المعنوية
تكنولوجيا المعلومات	التركيز على العميل	0.541	6.986	0.000
	سرعة الاستجابة	0.563	6.834	0.000
	الابداعات المستمرة	0.431	6.721	0.000
	التعلم الاستراتيجي	0.531	6.952	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات spss19

يوضح الجدول رقم 4 مصفوفة الارتباط التي تظهر فيها العلاقات بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير أبعاد الأداء الاستراتيجي، وتبين أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات بصورة إجمالية مع تطوير بعد التركيز مع العميل، إذ بلغت قيمة t المحسوبة 6.986 وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى المعنوية 0.05، وقد بلغت قيمة الارتباط 0.541 وهو ارتباط ايجابي يؤيد صحة الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على وجود علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير بعد التركيز على العميل.

كما أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وسرعة الاستجابة إذ بلغت قيمة t المحسوبة 6.834 وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى المعنوية 0.05، وقد بلغت قيمة الارتباط 0.563 وهو ارتباط ايجابي يؤيد صحة الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير بعد سرعة الاستجابة.

أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و الابداعات المستمرة، إذ بلغت قيمة t المحسوبة 6.721 وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى المعنوية 0.05، وقد بلغت قيمة الارتباط 0.431 وهو ارتباط ايجابي يؤيد صحة الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير بعد الابداعات المستمرة.

كما أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات و التعلم الاستراتيجي، إذ بلغت قيمة t المحسوبة 6.952 وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى المعنوية 0.05، وقد بلغت قيمة الارتباط 0.531 وهو ارتباط ايجابي يؤيد صحة الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود علاقة معنوية موجبة بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير بعد التعلم الاستراتيجي.

-الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء الاستراتيجي

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء الاستراتيجي وكما هو موضح في الجدول رقم 5 أظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 مما يثبت صحة

الفرضية الرئيسية الثانية، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ 0.552 أي ان مافيمته 55.20 % من التغير في الأداء الاستراتيجي لبنك السلام ناتج عن التغير في تكنولوجيا المعلومات ، وفي السياق ذاته أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد R^2 adjuste قد بلغ 0.547 وهو ما يعكس المستوى الصافي للاهتمام بالتكنولوجيا المعلومات بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن الأداء الاستراتيجي في بنك السلام.

الجدول رقم 5: نتائج اختبار تحليل التباين وتحليل الانحدار المتعدد لتأثير تكنولوجيا المعلومات في الأداء الاستراتيجي

المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل التحديد R^2 adjuste	F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة	B درجة التأثير	T المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الأداء الاستراتيجي	0.743	0.552	0.547	234.742	0.000	تكنولوجيا المعلومات	6.532	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات spss19

أما اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية فهي كالتالي:

الجدول رقم 6: نتائج اختبار تحليل التباين وتحليل الانحدار المتعدد لتأثير تكنولوجيا المعلومات في الأداء بعد التركيز على العميل

المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل التحديد R^2 adjuste	F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة	β درجة التأثير	T المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
التركيز على العميل	0.843	0.710	0.684	183.621	0.000	تكنولوجيا المعلومات	6.743	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات spss19

يوضح الجدول رقم 6 أثر تكنولوجيا المعلومات في بعد التركيز على العميل لبنك السلام، اد أظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 ، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ 0.710 أي أن ما قيمته 71% من التغير في بعد التركيز على العميل لبنك السلام ناتج عن التغير في تكنولوجيا المعلومات والنسبة المتبقية 29% تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة ، وفي السياق ذاته أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد R^2 adjuste قد بلغ 0.684 وهو ما يعكس المستوى الصافي للاهتمام بالتكنولوجيا المعلومات بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن بعد التركيز على العميل في بنك السلام.

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار بأن قيمة درجة التأثير β بلغت 0.432 لتبني تكنولوجيا المعلومات وهي دالة عند مستوى 0.05، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت 6.743 مما نستنتج أهمية تكنولوجيا المعلومات في بعد التركيز على العميل ، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى.

الجدول رقم 7: نتائج اختبار تحليل التباين وتحليل الانحدار المتعدد لتأثير تكنولوجيا المعلومات في بعد سرعة الاستجابة

المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل التحديد R^2 adjuste	F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة	β درجة التأثير	T المحسوبة	Sig مستوى الدلالة	
سرعة الاستجابة	0.812	0.659	0.648	176.634	0.000	تكنولوجيا المعلومات	0.452	6.123	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات spss19

يوضح الجدول رقم 7 أثر تكنولوجيا المعلومات في بعد سرعة الاستجابة لبنك السلام، أظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ 0.659 أي أن ما قيمته 65.9% من التغير في بعد سرعة الاستجابة لبنك السلام ناتج عن التغير في تكنولوجيا المعلومات والنسبة المتبقية 34.1% تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة ، وفي السياق ذاته أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد R^2 adjuste قد بلغ 0.648 وهو ما يعكس المستوى الصافي للاهتمام بالتكنولوجيا المعلومات بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن بعد سرعة الاستجابة في بنك السلام.

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار بأن قيمة درجة التأثير β بلغت 0.452 لتبني تكنولوجيا المعلومات وهي دالة عند مستوى 0.05، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت 6.123 مما نستنتج أهمية تكنولوجيا المعلومات في بعد سرعة الاستجابة ، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية.

الجدول رقم 8: نتائج اختبار تحليل التباين وتحليل الانحدار المتعدد لتأثير تكنولوجيا المعلومات في بعد الابداعات المستمرة

المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل التحديد R^2 adjuste	F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة	β درجة التأثير	T المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الابداعات المستمرة	0.854	0.729	0.718	179.723	0.000	تكنولوجيا المعلومات	0.487	6.120
					0.000			

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات spss19

يوضح الجدول رقم 8 أثر تكنولوجيا المعلومات في بعد الابداعات المستمرة لبنك السلام، أظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ 0.729 أي أن ما قيمته 72.9% من التغير في بعد الابداعات المستمرة لبنك السلام ناتج عن التغير في تكنولوجيا المعلومات والنسبة المتبقية 27.1% تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة، وفي السياق ذاته أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد R^2 adjuste قد بلغ 0.718 وهو ما يعكس المستوى الصافي للاهتمام بالتكنولوجيا المعلومات بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن بعد الابداعات المستمرة في بنك السلام.

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار بأن قيمة درجة التأثير β بلغت 0.487 لتبني تكنولوجيا المعلومات وهي دالة عند مستوى 0.05، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت 6.120 مما نستنتج أهمية تكنولوجيا المعلومات في بعد الابداعات المستمرة، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

الجدول رقم 9: نتائج اختبار تحليل التباين وتحليل الانحدار المتعدد لتأثير تكنولوجيا المعلومات في بعد التعلم الاستراتيجي

المتغير التابع	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل التحديد R^2 adjuste	F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة	β درجة التأثير	T المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
التعلم الاستراتيجي	0.852	0.726	0.693	198.423	0.000	تكنولوجيا المعلومات	0.482	6.105
					0.000			

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على مخرجات spss19

يوضح الجدول رقم 9 أثر تكنولوجيا المعلومات في بعد التعلم الاستراتيجي لبنك السلام، أظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ 0.726 أي أن ما قيمته 72.6% من التغير في بعد التعلم الاستراتيجي لبنك السلام ناتج عن التغير في تكنولوجيا المعلومات والنسبة المتبقية 27.4% تمثل نسبة تأثير متغيرات أخرى غير معروفة، وفي السياق ذاته أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد R^2 adjuste قد بلغ 0.693 وهو ما يعكس المستوى الصافي للاهتمام بالتكنولوجيا المعلومات بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن بعد التعلم الاستراتيجي في بنك السلام.

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار بأن قيمة درجة التأثير β بلغت 0.482 لتبني تكنولوجيا المعلومات وهي دالة عند مستوى 0.05، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت 6.105 مما نستنتج أهمية تكنولوجيا المعلومات في بعد التعلم الاستراتيجي، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

4. خاتمة:

إن المنظمات الناجحة هي التي تولي اهتماما بالغا بالأداء الاستراتيجي باعتباره مصدرا للتطور و الإبداع من خلال أبعاده المختلفة بتوفير الجو المناسب له من خلال عدة وسائل وأدوات والتي من بينها تكنولوجيا المعلومات ، فالمؤسسات اليوم تشهد تغيرات و تطورات هائلة أدت بها إلى الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات لضمان بقاءها و استمراريتها بحيث أعطت هذه الأخيرة أهمية كبيرة لمواجهة هذه التغيرات الحاصلة

ولقد حاولنا من خلال دراستنا هذه الكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الأداء الاستراتيجي داخل بنك السلام حيث توصلنا من خلالها إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم بشكل كبير في تقليل الجهد والوقت المطلوب للعمل وبالتالي تسهيل العمل و إنجاز مختلف المهام بدقة و كفاءة عالية مما يساهم في الرفع من أداء العاملين و ذلك عن طريق توفير الوسائل والأجهزة المتطورة باعتبارها وسيلة و أداة فعالة و ضرورية لنجاح أي مؤسسة ، كما تم التوصل للنتائج التالية من خلال دراستنا الحالية:

- 1- اتجاه بنك السلام لاستخدام برامج الحاسب والتقنيات الحديثة لتقديم أفضل الخدمات للعملاء بأسرع وقت ممكن واعتماد قاعدة بيانات يسهل الرجوع إليها في أي وقت.
 - 2- سعي إدارة بنك السلام إلى تبني اعتماد الشبكة العالمية (الإنترنت) والتقنيات الحديثة ومحاولة تبني تطبيق التجارة الإلكترونية.
 - 3- زيادة اهتمام بنك السلام بتكنولوجيا المعلومات يساهم بشكل كبير في تحقيق أفضل أداء استراتيجي بما يحقق مكانة تنافسية عن باقي البنوك الأخرى.
 - 4- كما ساهمت عملية استخدام الكمبيوتر في العمليات المصرفية في زيادة إنتاجية العاملين.
 - 5- تبين أن مستوى الأداء الاستراتيجي في بنك السلام مقبول الى حد ما وأن هناك اهتماما متوسطا بمحاور الأداء الاستراتيجي.
 - 6- تبين أن بنك السلام قد استفاد من وظائف تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء الاستراتيجي فيها، وأن هناك علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات مع كل بعد من أبعاد الأداء الاستراتيجي، كما استطاع بنك السلام الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات بكل وظيفة من وظائفها في إحداث تغييرات للتأثير في تطوير لأداء الاستراتيجي وينسب متفاوتة.
- التوصيات: نقترح بعض التوصيات التي يرجى أخذها بعين الاعتبار من طرف بنك السلام، وتمثل في:
- 1- ضرورة تفعيل كل موقع من المواقع على الإنترنت (الإنترنت) وبنك السلام بالشكل الذي يوفر لهم تقديم الخدمات والتقارير المنشورة للعملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل سريع ودقيق وكفاءة ومعرفة بالخبرات العلمية.
 - 2- تسجيل الوثائق المصاحبة للعمليات والصيانة الإلكترونية الخاصة ببنك السلام والتأكد من تداول هذه الوثائق بين مراكز العمل المتعلقة بتنفيذ العمليات.
 - 3- العمل على مسح آراء العملاء بين الوقت والوقت بخصوص الخدمات المصرفية للتعرف على رغباتهم ومقترحاتهم وأنواع الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها.
 - 4- تشجيع التعاون والتنسيق مع الجهات الرسمية وغير الرسمية لبنك السلام والاستفادة من الخبرات العربية والدولية من أجل وضع استراتيجية طموحة في تقديم الخدمات المصرفية الإسلامية

5. قائمة المراجع:

- 1-Chen, Y. & Zhu, J. (2004). Measuring Information Technology's indirect impact on firm performance. Information Technology and Management, 5.
- 2-Dos Santos, B., Peffers, G., & Mauer, D. (1993). The impact of information technology investment announcements on the market value of the firm. Information Systems Research.
- 3-Morrisson, C. & Brendt, R. (1990). Assessing the productivity of information technology equipments in the US manufacturing industries (Working paper no. 3582). National Bureau of Economic Research.
- 4-Oluwagbemi, O., Abah, J., & Achimugu, P. (2011). The impact of Information Technology in Nigeria's banking industry. Journal of Computer Science and Engineering.
- 5-Prasad, B. & Harker, P. T. (1997). Examining the contribution of information technology toward productivity in US retail banking. (Working paper), Wharton School, University of Pennsylvania
- 6-علاء عبد الرزاق السالمي ، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ب ط ، الاردن ، 2010 .
- 7-يحيى الهام وبوحديد ليلي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي للجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة باتنة 1، العدد السادس.
- 8-ندى اسماعيل الجبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 22 ، 2009.
- 9-غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا "مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع ، ط1، الاردن ، 2007 .
- 10-ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود طوباسي، الاتصال و العالقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن ، 2005
- 11-بوخاوة اسماعيل ، عطوي عبد القادر، التسويق والتجارة الالكترونية ،جامعة فرحات عباس سطيف.
- 12-شبللي، مسلم عالي، تطوير نموذج بطاقة العالمة المتوازنة لتشخيص وقياس الأداء الاستراتيجي في المصارف التجارية العراقية، المؤتمر العلمي الثالث، 2007 ،جامعة البصرة، العراق .
- 13-Jones , Gareth ,R. & George , Jennifer , M. (2008) "Cen temporary Management " , 5.ed. Mc Graw – Hill , Inc. New York, NY.
- 14-Wheelen, Thomas L. & Hunger, David J. (2010) Concepts in Strategic Management and Business Policy, 12 ed , Pearson Perntic Hall.
- 15-حسين، زينب أحمد، نموذج استراتيجي متعدد الأبعاد لتقييم الأداء، المؤتمر الثاني للإدارة، تشرين الثاني 2006 ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة- مصر.