مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي (دراسة ميدانية على المصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري)
اسم الكاتب: د. رامي محمد محمد، مهند معلا
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5684
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 20:34 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

The Impact of Information Technology Governance on Financial performance

(A field study on private commercial banks operating in the Syrian coast)

Dr. Rami Mohammed Mohammed*
Muhannad Mualla **

(Received 20 / 10 / 2021. Accepted 29 / 11 / 2021)

□ ABSTRACT □

The study aimed to demonstrate the impact of information technology governance in its four dimensions (planning and organization, ownership and implementation, delivery and support, and follow-up and evaluation) in improving the financial performance of private commercial banks operating in the Syrian coast.

The researcher followed the descriptive analytical approach in his study, and a set of methods, including relying on secondary and primary data, through a questionnaire that was designed by informing the researcher of the published literature, and it was distributed to (245) respondents, of which (234) were recovered, and (228) were valid questionnaires For analysis, the research community consisted of a cadre of workers in the departments of branches of Syrian commercial banks, and then the SPSS program was relied on as a tool for analyzing the available data.

The study reached a set of results, including: The commercial banks administration is keen to develop and maintain procedures, the commercial banks administration is keen to obtain and maintain the information technology infrastructure, the commercial banks are keen to qualify and train employees and manage their performance, and the commercial banks administration is keen to have a sufficient cadre. For the IT department.

Key words: Information Technology Governance, Planning and Organizing, Acquisition and Implementation, Delivery and Support, Monitoring and Evaluation, Financial performance.

*Associate Professor- Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria. ramimoho174@gmail.com
**Postgraduate student (Master) - the Department of Business Administration - Syrian Virtual University. Syria. mohanad_82398@svuonline.org

أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي

(دراسة ميدانية على المصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري)

الدكتور رامي محمد محمد *

مهند معلا **

(تاريخ الإيداع 20 / 10 / 2021. قُبِل للنشر في 29 / 11 / 2021)

□ ملخّص □

هدفت الدِّراسة إلى بيان أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الأربعة (التخطيط والتنظيم، الامتلاك والتنفيذ، التوصيل والدعم، والمتابعة والتقييم) في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري.

اتَّبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، ومجموعة طرائق منها الاعتماد على البيانات الثَّانوية، والأوليَّة من خلال استبانة تمَّ تصميمها من خلال إطلاع الباحث على الأدبيَّات المنشورة، وتمَّ توزيعها على (245) مبحوث، استرد منها (234)، وكانت (228) استبانة صالحة للتَّحليل، وتكوَّن مجتمع البحث من كادر العاملين في دوائر فروع المصارف التجارية السورية، ومن ثم تمَّ الاعتماد على برنامج الـ **SPSS** كأداة لتحليل البيانات المتوَّفرة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان منها: تحرص إدارة المصارف التجارية على التطوير والمحافظة على الإجراءات، وتحرص إدارة المصارف التجارية على الحصول والمحافظة على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتحرص المصارف التجارية على تأهيل الموظفين وتدريبهم وإدارة أدائهم، وتحرص إدارة المصارف التجارية على امتلاك كادر كاف لقسم تكنولوجيا المعلومات.

الكلمات المفتاحيَّة: حوكمة تكنولوجيا المعلومات، التخطيط والتنظيم، الامتلاك والتنفيذ، التوصيل والدعم، والمتابعة والتقييم، الأداء المالي.

* أستاذ مساعد ـ قسم إدارة الأعمال ـ كلية الاقتصاد ـ جامعة تشرين ـ اللَّاذقية ـ سورية. (ramimoho174@gmail.com)

** طالب دراسات عليا (ماجستير) – قسم إدارة الأعمال– الجامعة الافتراضية السورية. mohanad_82398@svuonline.org

مقدمة:

شهد العالم تطورات هائلة بعد الثورة الصناعية التي حدثت في القرن الثامن عشر الميلادي، مما كان له الأثر على هيكلة الشركات وأنظمتها واتساعها وتطورها، وما رافق ذلك من منافسة حادة بينها، وقد شهد العالم مرة أخرى في العشرين سنة الأخيرة من القرن الماضي ثورة المعلومات التي فاقت الثورة الأولى، والتي انتشرت بفضل التقنيات الحديثة، وعلى رأسها الانترنت، وكان من نتائج هذه الثورة ظهور مصطلح تكنولوجيا المعلومات **Information IT Technology:**.

أمام هذا التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات، خصوصاً في عالم المال والأعمال ذي الطبيعة السريعة التغير والتقلب، لم يبق مكان للشركات والمؤسسات المختلفة عن ركب الحضارة والتقدم التقني، والتي تتطلب مراقبة دائمة، لتبقى هذه الشركات قادرة على البقاء في بيئة المنافسة الحادة بين الشركات، ليس من خلال ما تملكه من الأصول المادية الملموسة ومنها تكنولوجيا المعلومات فحسب، بل من خلال ما تستثمره في الأصول غير الملموسة مثل تنمية المهارات والمعارف اللازمة للاستخدام الكفء لهذه التكنولوجيا، مما جعل هناك طلباً عليها بصورة تصل أحياناً إلى حد غير مدروس جيداً، رغبةً في مجرد الامتلاك دون التحكم بشكل يحقق لهذه الشركات المنفعة القصوى من هذا الامتلاك، مما يضيع عليها الكثير من الفرص الاقتصادية والتسويقية، وهذا بدوره يؤدي إلى تحمل الخسائر جراء التكاليف العالية للاقتناء والصيانة مقابل منافع متواضعة .

إن الاستفادة المثلى من مخرجات تكنولوجيا المعلومات وتوجيهها بالمسار الصحيح، لا بد من التحديد الدقيق لاستراتيجية تكنولوجيا المعلومات في الشركة، والتخطيط والتنظيم لها، وبيان كيفية الحصول عليها، واستخدام مواردها وبنيتها التحتية، وتنفيذها وتوصيلها للمستويات الإدارية المختلفة، والمحافظة عليها من خلال الرقابة والتحكم بها، وهذا ما يطلق عليه في الوقت الحاضر مصطلح "حوكمة تكنولوجيات المعلومات" (**Information Technology Governance: ITG**). **(Gherman and Edurado, 2006)**. تُعرّف حوكمة تكنولوجيات المعلومات بأنها: "مجموعة متكاملة من الإجراءات والسياسات والمسؤوليات والهياكل التنظيمية المطلوبة، والمرتبطة بتكنولوجيا المعلومات لدعم اتخاذ القرار الفعال" (Lan and Bill,2005).

وقد وضّح "معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات"**Information Technology Governance Institute (ITGI)** مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات من خلال تركيزه الانتباه على وظيفة التدقيق الداخلي للمديرين والمدققين خاصةً بعد الفضائح المتلاحقة للشركات الكبيرة، ومنها "**Enron**" و"**Quest**" وغيرهما، مما أدى إلى سن قانون **(Sarbanes Oxley Act (SOX))** في الولايات المتحدة الأمريكية، والذي يتضمّن نصوصاً تهم المنظمات المعنية بالرقابة على تكنولوجيا المعلومات، وتتضمن التشديد على أن يكون هناك أدوات رقابية تحكم عمل نظم وتكنولوجيا المعلومات في الشركات، مما أدى إلى تبني أطر عمل رقابية تحكم تكنولوجيا المعلومات في الشركات ومن هذه الأطر: أهداف رقابية على المعلومات والتكنولوجيا المرتبطة بها.

Control Objectives for Information and Related Technology: (COBIT)

وقد صَنّفت الوثيقة الصادرة عن COBIT عمليات تكنولوجيا المعلومات في أربعة مجالات وهي: التخطيط والتنظيم، الامتلاك والتنفيذ، التوصيل والدعم، والمتابعة والتقييم. كما اشتملت على تعاريف لكل من أهدف الرقابة الداخلية وتكنولوجيا المعلومات وذلك ضمن أربعة مجالات للعمليات، و(34) بياناً رقابياً عالي المستوى لهذه العمليات، و(271) هدفاً رقابياً، وإرشادات تدقيق ربطت مع الأهداف الرقابية. ومن أجل تحقيق أهداف الشركة، وبغرض تقييم مدى تلبية

مصادر تكنولوجيا المعلومات لمتطلبات الشركة من المعلومات، فقد حدّد إطار عمل (**COBIT**) سبعة معايير يجب توافرها في هذه المعلومات وهي: الفعالية، الكفاءة، السرية، سلامة المعلومات، التوافر، الالتزام، والموثوقية.

انطلاقاً من ذلك تسعى المؤسسات المالية المصرفية إلى تحقيق أفضل أداء لأعمالها، وذلك من أجل الوصول إلى أهدافها عن طريق حوكمة تكنولوجيا المعلومات نظراً لما توفره من تعزيز لسمعتها، وزيادة ثقة المساهمين فيها.

وبناءً على ما تقدم، الغاية من الدِّراسة الحاليَّة هو بيان تأثير مستوى حوكمة تكنولوجيا المعلومات، في تحسين الأداء في القطاع المصرفي السوري، وخصوصاً أن هناك دراسات تناولت هذه العلاقة في الشَّركات والمنشآت الخدميَّة، مما أتاح المجال أمام الباحث للبحث عن هذا الموضوع، نتيجةَ وجود قصورٍ في الدِّراسات في قطاع الصرافة في سوريَّة، الأمر الَّذي تطلَّب دراسة هذه العلاقة في قطاع الصرافة في المصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري، من حيث اعتمادها على (التخطيط والتنظيم، الامتلاك والتنفيذ، التوصيل والدعم، والمتابعة والتقييم)، والاهتمام بالأداء المالي؛ من أجل بناء والمحافظة على ميزة تنافسيَّة تجعلها تتفوَّق على شركات الصرافة الأخرى المحليَّة منها، والعالميَّة.

المراجعة الأَدبيَّة والنقديَّة: وفيها يعرض الباحث موجز عن الدِّراسات السَّابقة الَّتي تناولت هذه العلاقة.

1: الدِّراسات العربية:

- **دراسة (سليمان، 2019)، بعنوان: أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة التقارير المالية– دراسة نظرية ميدانية.**

<u>هدف الدراسة</u>: تمثل الهدف الرئيسي للبحث في التعرف على أثر تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة التقارير المالية وفق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية الواردة في معايير التقارير المالية الدولية IFRS في ظل تبني تكنولوجيا المعلومات، ويتم تحقيق ذلك الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية:

1–التعرف على أثر تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الشركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات.

2–التعرف على أثر الإفصاح الإلكتروني باستخدام لغة تقارير الأعمال الموسعة **XBRL** على جودة التقارير المالية وفق **IFRS**

3–تحديد أثر مخاطر تكنولوجيا المعلومات على جودة التقارير المالية وفقًا للخصائص النوعية الواردة في معايير التقارير المالية الدولية.

<u>نتائج الدراسة</u>: تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات يضمن الاستثمار الجيد لتكنولوجيا المعلومات مما يعمل على إضافة قيمة حقيقية للشركة، وذلك لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة ،كما أن الدافع وراء تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات تدعيم نظام الرقابة الداخلية لإدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات وزيادة الشفافية ومستوى الأداء وذلك لتحقيق الميزة التنافسية .حوكمة تكنولوجيا المعلومات مسؤولية كلاً من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية فهي تتكون من مجموعة من الهياكل القيادية والعمليات والآليات الرقابية.

إتباع خطوات تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على نحو فعال يعود على الشركة بشكل إيجابي في إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات، وينعكس ذلك على أداء الشركة بشكل عام .تتوفر تلك العوامل (التوافق الاستراتيجي للهياكل وتعزيز المشاركة والاتصال بين فرق العمل والتدريب المستمر وتوحيد المقاييس) عندما يتم المزج الجيد بين آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات أي نجاح تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

تعمل آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات على تعزيز الاتصالات على مستوى الشركة وتحديد أدوار ومسئوليات القائمين على حوكمة تكنولوجيا المعلومات يقوم مجلس الإدارة بتصميم استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والإدارة

والإشراف على تكنولوجيا المعلومات ويعاونها في ذلك لجنة استراتيجية تكنولوجيا المعلومات، بينما تقوم الإدارة التنفيذية بتنفيذ الاستراتيجية ويعاونها في ذلك لجنة توجيه تكنولوجيا المعلومات .بطاقة الأداء المتوازن من أفضل المقاييس التي يتم استخدامها لتقييم أداء الشركات من حوكمة تكنولوجيا المعلومات أي مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، فتستخدم لتحقيق التكامل بين اتخاذ القرارات وتكنولوجيا المعلومات.

- **دراسة (خلف وأحمد،2019)، بعنوان: تأثير تطبيق ممارسات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز التميز التنظيمي بالجامعات (دراسة مقارنة بين جامعة ذي قار الحكومية وجامعة العين الأهلية.**

هدف البحث: يهدف البحث الى التعرف على مدى تطبيق ممارسات حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز التميز التنظيمي في الجامعات وذلك من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الأهداف التعليمية بالجامعات الحكومية والأهلية.

نتائج البحث: توصل البحث الى عدد من الاستنتاجات ومنها أوضحت نتائج البحث ان الجامعتين الحكومية والأهلية قيد البحث لديهما تصور عن حوكمة تكنولوجيا المعلومات حيث ساعدت استنتاجات البحث الممارسين ومستخدمي تكنولوجيا المعلومات في البيئة الجامعية من فهم أفضل وتقييم وإدارة وتنفيذ عمليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات لنجاح أعمالهم ومن ثم دخول مجال التنافسية ، كما يتعين على الجامعات الحكومية تدبير الموارد المالية لغرض تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتعزيز التميز التنظيمي والتي تتوفر في الجامعات الأهلي.

2: الدراسات الأجنبية:

- **دراسة (wiedenhoft *et.al*, 2017)، بعنوان: حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المنظمات العامة: تحديد الآليات التي تجتمع الأهداف فيما يتعلق بالمبادئ.**

Information Technology Governance in Public Organizations ; Identifying Mechanisms that Meet ITS Goals While Respecting Principles.

هدف البحث: تحديد والتحقق من صحة قائمة من الآليات التي يمكن أن تحقق أهداف ومبادئ حوكمة تكنولوجيا المعلومات (ITG) في المنظمات العامة. هذه الآليات يمكن أن يكون مفيدًا للمؤسسات العامة عند تطبيق نموذج ITG الخاص بهم. تعد آليات ITG جزءًا أساسيًا من نموذج ITG نظرًا لأن التعريفات عالية المستوى (المبادئ والأهداف).

نتائج البحث: النتائج هي قائمة أولية بالآليات التي تم تحديدها من خلال البيانات النوعية وقائمة نهائية بالآليات التي تم التحقق منها من خلال البيانات الكمية. ينصب التركيز على المؤسسات العامة نظرًا لضرورة وجود نموذج ITG كوسيلة أفضل للتحكم في اعتماد الخدمات الإلكترونية من أجل زيادة القيمة العامة للمجتمع.

- **دراسة (khan and Lentner, 2020)**

Corporate Social Responsibility and Financial Performance: Evidence from Pakistani Listed Banks.

المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي: دليل من البنوك الباكستانية المدرجة

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور المسؤولية الاجتماعية للشركات **(CSR)** في القطاع المصرفي الباكستاني، وممارسات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات وتأثيرها على الأداء المالي.

بعض نتائج الدِّراسة: تشير نتائج الدراسة إلى زيادة في الإفصاح الشامل عن المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل جميع البنوك في العينة وتشير أيضاً إلى مشاركة البنوك التجارية في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات، وقد ساعد الإفصاح المناسب عنها في تحسين الأداء المالي القائم على المحاسبة من خلال العائد على حقوق الملكية **(ROE)**

والعائد على الأصول (**ROA**)، والمساهمة في فهم أفضل لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات في القطاع المالي لدولة ناشئة، التي تبذل جهدًا ديناميكيًا لتطوير ثقافتها المالية ويمكن أن تشجع التقارب مع القطاع المالي في باكستان.

3-2 : المراجعة النَّقديَّة: تؤكد معظم الدِّراسات السَّابقة على أَهميَّة حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الشَّركات الخدميَّة والصِّناعيَّة، وخلصَت معظم الدِّراسات أَنَّ لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في المصارف الشركات تأثيراً مهماً في تحسين الأَداء المالي، والدِّراسة الحاليَّة تركز على دراسة دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي، وتحديداً المصارف التجارية، ومن هنا جاءت أَهميَّة هذه الدِّراسة.

وكان الاختلاف الرَّئيس للدِّراسة الحاليَّة عن الدِّراسات السَّابقة، من حيث محاولة بيان دور أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي في القطاع المصرفي وخاصة المصارف التجارية، وقد اختار الباحث أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات نظراً لدورها في التَّأثير على الأداء المالي وتحسينه، وكذلك كان الاختلاف في بيئة التطبيق وعينة الدراسة.

مشكلة البحث:

يعد القطاع المصرفي واحد من أهم القطاعات الاقتصادية الحيوية في الاقتصاد الوطني لأي بلد، إذ يتعامل مع قاعدة عريضة من العملاء أفراداً ومنظمات، وقد تأثر القطاع المصرفي بما حدث من تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات، وذلك لما ينطوي عليه من إنجازات وابتكارات علمية كان لها أثراً فاعلاً في تحسين الخدمات المصرفية، مما ساهم إلى حد كبير في تطبيق آليات جديدة تتسم بالمرونة، وتسهل عملية التعامل المتبادل بين العملاء والإدارة المصرفية.

أصبح قطاع المصارف في سورية يشغل حيزاً هاماً في البيئة الاقتصادية، لذلك وضمن إطار عمل هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية فقد تم وضع نظام الممارسات السليمة لإدارة الشركات قواعد حوكمة الشركات المساهمة بهدف إلى وضع إطار واضح ينظم العلاقات والإدارة في الشركات، ويحدد الحقوق والواجبات والمسؤوليات، بما يحقق أهداف الشركة وغاياتها ويحفظ حقوق ذوي المصالح المرتبطة بها، وبناءً على ذلك واعتماداً على الدراسات المرجعية السابقة التي اطلع عليها الباحث، وبناء على دراسة استطلاعية قام بها على فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري بلغ عددها (40) عامل ، تمكن من الوصول إلى مشكل البحث وصياغتها بالتساؤل الرئيس الآتي:

هل تسهم حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الأربعة في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري ؟

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

1-هل **يسهم التخطيط والتنظيم كأحد أبعاد** حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري ؟

2-**هل يسهم التنفيذ والامتلاك كأحد أبعاد** حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري ؟

3- **هل يسهم الدعم والتوصيل كأحد أبعاد** حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري ؟

4-**هل يسهم المتابعة والتقييم كأحد أبعاد** حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري ؟

أهمية البحث و أهدافه:

أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث في الآتي:

الهدف الرئيس الأول:

بيان دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الأربعة في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري.

ويتفرع عنه الأهداف الفرعية الآتية:

الهدف الفرعي الأول: بيان دور التخطيط والتنظيم كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري.

الهدف الفرعي الثاني: بيان دور التنفيذ والامتلاك كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري

الهدف الفرعي الثالث: بيان دور الدعم والتوصيل كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري

الهدف الفرعي الرابع: بيان دور المتابعة والتقييم كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري

الهدف الرئيس الثاني:

محاولة التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث على المصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري من أجل التقييم العلمي السليم لحوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الأداء المالي في ظل المتغيرات العلمية المتسارعة.

أهمية البحث:

تظهر أهميَّة الدِّراسة من ناحيتين نظريَّة وعمليَّة:

فمن الناحية النظرية: من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية وجد الباحث أن هذه الدراسات لم تأخذ بحسبانها جميع أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات كون جوهر هذه الدراسة يتمحور حول حوكمة تكنولوجيا المعلومات، فأغلب هذه الدراسات كانت تركز على حوكمة تكنولوجيا بشكل عام أو خاصية أو خاصيتين على الأكثر. في حين أن هذه الدراسة سوف تأخذ في حسبانها أهم هذه الأبعاد من وجهة نظر الباحث، ويتم التركيز عليها، وبالتالي سوف يقدم نموذجاً علمياً يقدم له نظرياً من خلال المراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع بشرح وتقديم كل بعد وربط هذه الأبعاد وبالنتيجة تقديم نموذجاً فعال، نظراً للدراسات القليلة المتوفرة في الجمهورية العربية السورية بخصوص حوكمة تكنولوجيا المعلومات، ومن مبدأ ربط الجامعة بمشاكل القطاعات الخدمية (المصرفية) والإنتاجية و....الخ

ومن الناحية العمليَّة: تتجلى أهمية الدراسة عملياً من كونها، تركز على واقع القطاع المصرفي، من حيث حوكمة تكنولوجيا المعلومات، نظراً للمعاناة الكبيرة التي يتكبدها العاملين في هذا المجال، وما لذلك من تأثير كبير على شريحة كبيرة من القطاعات المصرفية الخاصة في سورية، بالإضافة إلى ما يمكنه أن تقدمه الدراسة من نتائج للهيئات والقطاعات المعنية.

فرضيَّات البحث:

فرضيَّة البحث الرَّئيسة: ينطلق البحث من فرضيَّة رئيسة مفادها **لا توجد علاقة معنويَّة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الأربعة في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية السورية.** حيث يمكن اشتقاق الفرضيَّات الفرعيَّة الآتية:

1- الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى: لا توجد علاقة معنويَّة بين التخطيط والتنظيم كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري.

2- الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية: لا توجد علاقة معنويَّة بين التنفيذ والامتلاك كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري

3- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد علاقة معنويَّة بين الدعم والتوصيل كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري

4- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد علاقة معنويَّة بين المتابعة والتقييم كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري

منهجيَّة البحث:

اتَّبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، ومجموعة طرائق منها الاعتماد على البيانات الثَّانوية، والأوليَّة من خلال استبانة تمَّ تصميمها من خلال إطلاع الباحث على الأدبيَّات المنشورة، وتمَّ توزيعها على (245) مبحوث، استرد منها (234)، وكانت (228) استبانة صالحة للتَّحليل، وتكوَّن مجتمع البحث من كادر العاملين في دوائر فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري ، ومن ثم تمَّ الاعتماد على برنامج الـ **SPSS** كأداة لتحليل البيانات المتوَّفرة.

مجتمع وعينة البحث:

شمل مجتمع البحث جميع العاملين في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري ، وقام بسحب العينة بطريقة عشوائية وتصميم استبانة لجمع بيانات حول **أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي** في المصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري.

حدود البحث: زمانيَّة: فترة توزيع الاستبانة في شباط 2021، **ومكانيَّة:** فروع المصارف التجارية. **وموضوعيَّة:** أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات المطبقة في المصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري.

الإطار النظري للبحث:

1: مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

بداية لا بد وأن نقوم بتقديم تعريفاً للحوكمة بشكل عام قبل ان نتطرق إلى مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات؛ حيث يجمع كثير من الباحثين على أن الحوكمة ترتكز على إطار تشريعي، مؤسسي، تنظيمي، سلوكي يعمل على إدارة العلاقات بين مصالح الإدارة ومصالح المساهمين وأصحاب المصالح (الموظفين، الزبائن، الموردين، الحكومة، والمجتمع المحلي بصفة عامة) وذلك في ظل وجود مصالح متعددة ومتضاربة، والتي تنشأ عنها صراعات يمكن أن تضيع على الشركة فرص تحسين مستويات أدائها وتدعيم مركزها التنافسي من جهة، والبحث عن آليات مناسبة لتوجيه ورقابة عمل الشركة، وكذا آليات التوفيق بين مختلف المصالح من جهة ثانية **(فروم، 2016)**. ويرى **(عواد**

والكبيجي، 2014) بأنها استراتيجية تتبناها الشركة في سعيها لتحقيق أهدافها الرئيسة وذلك ضمن منظور أخلاقي ينبع من داخلها باعتبارها شخصية معنوية مستقلة وقائمة بذاتها، ولها من الهيكل الإداري والأنظمة واللوائح الداخلية ما يكفل لها تحقيق تلك الأهداف بقدراتها الذاتية وبمنأى عن تسلط أي فرد فيها، وكذلك بالقدر الذي لا يضر بمصالح الأطراف الأخرى ذات العلاقة **(عواد والكبيجي، 2013، ص525)**. ومن جهة أخرى يرى باحثون أنه لا يوجد إجماع في الأدبيات على تعريف موحد لمصطلح الحوكمة، فتعرف مؤسسة التمويل الدولية IFC (الحوكمة) بأنها: النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها. كما تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (**OECD**) أنها :مجموعة من العلاقات التي تربط بين القائمين على إدارة الشركة و مجلس الإدارة وحملة الأسهم وغيرهم من أصحاب المصالح .« كما يوجد تعريف آخر للحوكمة يدور حول الطريقة التي تدار بها الشركة وآلية التعامل مع جميع أصحاب المصالح فيها، بدءً من عملاء الشركة والمساهمين والموظفين (بما فيهم الإدارة التنفيذية وأعضاء مجلس الإدارة) وانتهاءً بآلية تعامل الشركة مع المجتمع ككل **(Freeland, 2007, PP:7-8)**. وبحسب **(عيشوش وواضح، 2012، ص8ـ9)** بحسب معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات فإن جوهرها يتعلق بأمرين هما: يجب على تكنولوجيا المعلومات أن تساهم في إضافة القيمة وتحريك الأعمال، والآخر أن الخطر المتعلق بها يجب تدنيته؛ فتكنولوجيا المعلومات ترتبط بالحد الأقصى من الجهتين؛ فهي تتطلب استثمارات عالية التكلفة، وبالتالي خطر عالٍ، وفي نفس الوقت توفر فرصاً استثنائية للتطور والتجديد، فمن خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج ما يلي:

ـ حوكمة تكنولوجيا المعلومات هي مسؤولية مجلس الإدارة والمشرفين والمديرين التنفيذيين.

ـ الهدف الرئيس لها هو تحقيق الانسجام بين استراتيجية تكنولوجيا المعلومات واستراتيجية الأعمال.

ـ تتضمن المسؤوليات، السياسات، الاستراتيجيات، الهياكل، العمليات، لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة.

ـ هناك فروقات بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة تكنولوجيا المعلومات.

ـ هي جزء من نظام الحوكمة العام للمنظمة. **ويرى الباحث بأن حوكمة تكنولوجيا المعلومات هي محرك عال التكلفة يؤدي إلى دفع العمل في المصرف وتطويره وتحسينه نحو الأفضل، وذلك بالشكل الذي يحسن من جودة العمل ويقلل الهدر وتحقيق الأفضل.**

2: أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

بحسب **(يوسف، دون تاريخ نشر، ص363)** تحتل حوكمة تكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في الشركات؛ فهي تمثل وسيلة لزيادة القدرة التنافسية لها وذلك من خلال تخفيض تكاليف الإنتاج، زيادة الأرباح، زيادة الجودة، كما انها تعد أحد الأصول الهامة للشركة والتي يتدرج تحتها العديد من المتغيرات، بالإضافة لذلك تعد حوكمة تكنولوجيا المعلومات حلقة الوصل بين الشركة والعملاء والموردين وكافة الفئات المتعاملة على مستوى العالم، كما تكمن أهميتها في كونها تتيح الانفتاح على الأسواق الجديدة ومواكبة التغيرات التكنولوجية بشكل دائم، علاوة على أنها تقوم بتخفيض مستويات المخزون حيث تعمل على الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء مما يعني زيادة الطلب على منتجات الشركة، كما ان هناك أهمية أخرى وهي تأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء مما يكون لها أبلغ الأثر على زيادة قيمة الشركة. **ومن وجهة نظره يرى الباحث بأن أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات تأتي من الدول الكفؤ والفعال الذي تقوم به في المصرف، وذلك من خلال الاستجابة لكافة الأطراف والدعم والتغيير وذلك بالشكل الذي يمكن من الوصول إلى الأهداف المرجوة.**

3: مفهوم الأداء المالي:

بحسب دراسة (**Wheelen et al, 2012, P: 20**) يعد الأداء الناتج الحتمي لأي فعل، أما الأداء المالي فهو النتيجة النهائية لنشاط المؤسسات المالية (كالمصرف)، لأنه انعكاس لكيفية استخدامها لمواردها المالية والبشرية، على حد السواء، لغرض تحقيق أهدافها. أداء المنظمة هو قياس ما تم تحقيقه من قبل المنظمة والذي يظهر ظروفاً جيدة لفترة زمنية معينة، الغرض من قياس الانجاز والاداء المالي هو الحصول على معلومات مفيدة تتعلق بتدفق الاموال واستخدامها والفعالية والكفاءة، بالإضافة إلى انه يمكن أن تحفز المدراء على اتخاذ القرار الأفضل. (**الفار، 2018، ص 13**)

فقد كان ينظر إلى الأداء المالي فقط من خلال قدرته على جني الأرباح؛ لكن تغير هذا بمرور الوقت، وأصبح مفهوم الأداء اليوم له معاني مختلفة اعتماداً على منظور المستخدم للمعلومات المالية.

وبحسب دراسة (**Charity, 2012, P: 11**) يعرف الأداء المالي المصرفي على انه عملية منهجية رسمية، يتم من خلالها تحديد نقاط القوة والضعف، ورصدها وقياسها وتسجيلها وتطويرها.

كما يمكن تصنيف أداء المنظمة على أنه أداء عالي إذا كان بإمكانها إرضاء مصالح جميع أصحاب المصلحة، حيث يهتم المدراء بالرفاهية والحصول على الربح؛ لأن عملهم يتم تقديره وفقاً لذلك، كما يرغب المالكون في زيادة ثرواتهم إلى الحد الأقصى من خلال زيادة القيمة السوقية لأسهم المنظمة (لا يمكن أن يعتمد هذا الهدف إلا على الربح)، كما ينظر المساهمون الحاليون والمحتملون إلى الأداء على أنه قدرة المنظمة على توزيع أرباح الأسهم للاستثمار الرأسمالي، بالنظر إلى المخاطر التي يتعرضون لها؛ يبحث الشركاء التجاريون عن الرافعة المالية واستقرار المنظمة، كما تريد مؤسسات الائتمان التأكد من أن المنظمة لديها القدرة اللازمة لسداد القروض في الوقت المحدد، ويريد الموظفون وظيفة مستقرة والحصول على مزايا مادية عالية، وتسعى الدولة إلى أن تكون منظماتها فعّالة، وأن تدفع ضرائبها، وتساعد في خلق وظائف جديدة. (Batcbimeg, 2017, p: 23) ومن أجل رفع الأداء المالي وما يتمخض عنها من رفع قيمة المنظمة السوقية، أو خفضها فإنه يتطلب الاستخدام الأمثل للموارد والقدرة على التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية التي تحيط بالمنظمة، مما سيؤدي بالتالي إلى رفع كفاءة الأداء المالي. **بينما يرى الباحث بأَنَّ الأداء المالي هو مصدر استمرار المصرف وتحقيق غاياته المالية؛ فهو الدليل على نجاح المصرف من حيث قدرته على تحقيق العوائد المالية والوفاء بالتزاماته، إذ بدون تلك العوائد لا يمكن له أن يستمر ولا يمكن لها أن يحقق من أهدافه الأخرى؛ فهو واجهة المصرف ومصدر بقائه.**

4: أهمية الأداء المالي:

بحسب (**رحماني، 2014، ص4**) تنبع أهمية الأداء المالي من متابعة نشاطات الشركة ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أداءها وتوجيهه نحو الاتجاه الصحيح، واستخلاص المعوقات واقتراح إجراءات تصحيحية، وترشيد قرارات الاستثمارات حسب الاهداف العامة للشركة، للحفاظ على الاستمرارية والقاء والمنافسة، حيث أن الأداء المالي يمكن أن يحقق للمستثمرين الأهداف التالية:

ـ يستطيع المستثمر من متابعة نشاط الشركة وطبيعته، ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية، وتقدير مدى تأثير أدوات الأداء المالي من ربحية وسيولة ونشاط ومديونية.

ـ يمكن المستثمر من القيام بعملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم. **ومن وجهة نظره يرى الباحث بأن أهمية الأداء المالي تنبع من مقدار النجاح الذي من الممكن أن يحققه على صعيد الأهداف المالية التي تسعى الشركة إلى تحقيقها وبأسرع وقت ممكن.**

5" أهداف تقييم الأداء المالي:

بحسب (شهاب، 2019، ص6) تطمح المصارف من خلال أداءها المالي إلى تحقيق الهدفين الرئيسين وهما:

ــ إنجاح المصارف من خلال سعيها لمواصلة كافة النشاطات الممكنة ذات العلاقة بالأداء المالي، ويتضمن هذا توفر المعلومات للجهات الأخرى خارج المصرف لتحقيق شفافية العمل.

ـ الوصول إلى السياسات والدراسات التي تعمل على تحسين كفاءة الأداء المصرفي، وتقرير البحوث المستقبلية لتحقيق ذلك بصورة مستمرة، ويتضمن هذا تقديم قاعدة بيانات ومعلومات مالية عن الوضع المالي للمنظمة.

النتائج والمناقشة:

1: أداة الدراسة:

لتحقيق أغراض دراسته قام الباحث باستخدام مجموعة من أدوات التحليل الإحصائي من خلال برنامج spss بغية الحصول على البيانات اللازمة لبحثه؛ فقد اعتمد على الاستبانة الورقية، واستخدام الملاحظة، والاستبانات الإلكترونية مع عدد من أفراد عينة البحث، وقد اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي في محاولة منه للحصول على بيانات تتعلق بتأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الأداء المالي من خلال 23 عبارة، فقام الباحث باختبار ثبات وصدق المقياس وفق ما يلي:

2: اختبار ثبات وصدق المقياس:

استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس (**غدير، 2012، P، 248**)، حيث تمّ حساب معامل كرونباخ لحساب ثبات جميع عبارات الاستبانة معاً كما هو موضّح بالجدول رقم (1)؛ وحساب ثبات متغيّرات الدّراسة كلّ على حدة، حيث يُظهر الجدول (1) أنّ قيمة ثبات معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلّية يساوي **0.605** (معامل ثبات مقبول) وهي أكبر من 0.6، وهذا يدلّ على أنّ جميع العبارات تتمتع بثبات جيّد ولا داعي لحذف أيّة عبارة.

الجدول(1) معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة

Cronbach's Alpha	N of Items
.605	23

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

3: معامل ثبات متغيرات الدراسة كلّ على حدة:

كما قام الباحث بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيّرات الدراسة كلّ على حدة وكانت النتائج كالآتي:

الجدول (2) معامل ألفا كرونباخ لكل متغيّر على حدة

المتغير	Cronbach's Alpha	N of Items
التخطيط والتنظيم	.640	4
الامتلاك والتنفيذ	.653	4
التوصيل والدعم	.632	4

4	.647	**المتابعة والتقييم**
7	.609	**الأداء المالي**

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

وجد الباحث من خلال الجدول (2) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس كل متغير على حدة كانت جميعها أكبر من 0.6، وهذا يدلّ على ثبات مقبول للبيانات وصلاحيتها للدراسة ولا داعي لحذف أيّة عبارة من العبارات.

4: المتوسطات ونتائج اختبار الوسط الحسابي المتعلقة ببنود استبانات البحث:

أولاً: فيما يتعلق ببنود استبانة محور حوكمة تكنولوجيا المعلومات: لجأ الباحث إلى حساب المتوسطات ونتائج اختبار الوسط الحسابي لعبارات محور حوكمة تكنولوجيا المعلومات فكانت النتائج كالآتي:

الجدول (3) المتوسطات ونتائج اختبار الوسط الحسابي المتعلقة ببنود محور حوكمة تكنولوجيا المعلومات

العبارة	mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	sig
1. تحرص إدارة المصرف على التطوير والمحافظة على الإجراءات	4.91	.319	.021	.000
2. تحرص إدارة المصرف على الحصول والمحافظة على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	4.05	.390	.026	.000
3. تحرص إدارة المصرف على التطوير والمحافظة على تنفيذ الخطط	4.90	.379	.025	.000
4. تحرص إدارة المصرف على امتلاك البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	4.05	.390	.026	.000
5. يحرص المصرف على تأهيل الموظفين وتدريبهم وإدارة أدائهم	4.90	.296	.020	.000
6. تحرص إدارة المصرف على امتلاك كادر كاف لقسم تكنولوجيا المعلومات	4.07	.263	.017	.000
7. تحرص إدارة المصرف على مراقبة ضمان الجودة لتكنولوجيا المعلومات	4.76	.477	.032	.000
8. يتم تأمين المعلومات التي تتم معالجتها بأفضل صورة	4.14	.577	.038	.000
9. يتعاون موظفو الأقسام للحفاظ على المعلومات وأمنها	4.84	.465	.031	.000
10. يوجد تنسيق بين موظفي الأقسام لاستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات	4.39	.739	.049	.000
11. توجه إدارة البنك الموظفين نحو استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة في أمن معلوماتها وسريتها	4.29	.995	.066	.000
12. تقوم إدارة المصرف بدعم العاملين ودفعهم لحضور الندوات والمؤتمرات الخاصة ببيئة أمن وسلامة المعلومات	3.80	.872	.058	.000
13. يتم مراقبة تكاليف الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات	4.85	.392	.026	.000
14. يتم مراقبة الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق النمو	4.25	.536	.036	.000
15. يتم مراقبة الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات لاستخدام الاصول	4.83	.373	.025	.000
16. يتم مراقبة الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق المرونة	4.90	.331	.022	.000

.000	.01194	.18025	4.4946	**المتوسط العام**

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss إصدار 20

يتضح من الجدول السابق أنه على المصارف محل الدراسة العمل على زيادة التوافق مع البنود الآتية الواردة فيه:

1ـ البنود (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16) حيث تبين من نتيجة اختبار كل بند منها أن احتمال t المحسوب < مستوى المعنوية المستخدم، ولكن متوسط درجات كل بند من هذه البنود مرتفع عن معيار المتوسط المقبول.

3ـ يوضح الجدول السابق إلى إن اتجاهات أفراد عينة البحث المتعلقة بعبارات محور حوكمة تكنولوجيا المعلومات تشير إلى الموافقة بدرجة عالية وذلك بوسط حسابي **(4.4946)**. وهذا يعني موافقة أفراد العينة على أنه تحرص إدارة المصرف على التطوير والمحافظة على الإجراءات، وتحرص على الحصول والمحافظة على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتحرص على التطوير والمحافظة على تنفيذ الخطط، وتحرص على امتلاك البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ويحرص المصرف على تأهيل الموظفين وتدريبهم وإدارة أدائهم، وتحرص إدارة المصرف على امتلاك كادر كاف لقسم تكنولوجيا المعلومات، وتحرص على مراقبة ضمان الجودة لتكنولوجيا المعلومات، ويتم تأمين المعلومات التي تتم معالجتها بأفضل صورة، ويتعاون موظفو الأقسام للحفاظ على المعلومات وأمنها، ويوجد تنسيق بين موظفي الأقسام لاستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات، وتوجه إدارة المصرف الموظفين نحو استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة في أمن معلوماتها وسريتها، وتقوم إدارة المصرف بدعم العاملين ودفعهم لحضور الندوات والمؤتمرات الخاصة ببيئة أمن وسلامة المعلومات، ويتم مراقبة تكاليف الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات، ويتم مراقبة الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق النمو، ويتم مراقبة الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات لاستخدام الاصول، ويتم مراقبة الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق المرونة.

فيما يتعلق ببنود عبارات محور الأداء المالي: كانت النتائج كالآتي:

الجدول (4) المتوسطات ونتائج اختبار الوسط الحسابي المتعلقة ببنود محور الأداء المالي

sig	Std. Error Mean	Std. Deviation	mean	العبارة
.000	.027	.404	4.06	17. يؤكد مصرفكم على تحسين الأداء المالي باستمرار.
.000	.027	.392	4.89	18. يوفر مصرفكم ظروف عمل مناسبة تمكن من تحسين الأداء المالي.
.000	.027	.404	4.06	19. يستخدم مصرفكم الموجودات بشكل كفؤ
.000	.021	.308	4.89	20. تلتزم إدارة مصرفكم بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة
.000	.019	.276	4.08	21. تتمتع إدارة المصرف بسمعة قوية من خلال الأرباح التي يحققها
.000	.032	.470	4.78	22. تستلم إدارة المصرف شكاوى الزبون وتتعامل معها بجدية
.000	.042	.625	4.41	23. يسعى مصرفكم لتقديم خدمات مالية مبتكرة تحسن الأداء المالي.
.000	.01447	.21366	4.4515	**المتوسط العام**

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss إصدار 20

يتضح من الجدول السابق أنه على المصارف محل البحث العمل على زيادة التوافق مع البنود الآتية الواردة فيه:

1ـ البنود (17، 18، 19، 20، 21، 22، 23) حيث تبين من نتيجة اختبار كل بند منها أن احتمال t المحسوب < مستوى المعنوية المستخدم، ولكن متوسط درجات كل بند من هذه البنود مرتفع عن معيار المتوسط المقبول.

4ـ يوضح الجدول السابق إلى إن اتجاهات أفراد عينة البحث المتعلقة بعبارات محور الأداء المالي تشير إلى الموافقة بدرجة مرتفعة وذلك بوسط حسابي (4.4515). وهذا يعني موافقة أفراد العينة على العبارات تؤكد المصارف على تحسين الأداء المالي باستمرار، و يوفر ظروف عمل مناسبة تمكن من تحسين الأداء المالي، ويستخدم الموجودات بشكل كفؤ، وتلتزم إدارة مصرفكم بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة، وتتمتع إدارة المصرف بسمعة قوية من خلال الأرباح التي يحققها، وتستلم شكاوى الزبون وتتعامل معها بجدية، ويسعى المصرف لتقديم خدمات مالية مبتكرة تحسن الأداء المالي.

5: اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسة: لا توجد علاقة معنويَّة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الأربعة في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

حيث يمكن اشتقاق الفرضيَّات الفرعيَّة الآتية:

1- الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى: لا توجد علاقة معنويَّة بين التخطيط والتنظيم كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري.

2- الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية: لا توجد علاقة معنويَّة بين التنفيذ والامتلاك كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري.

3- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد علاقة معنويَّة بين الدعم والتوصيل كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري .

4- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد علاقة معنويَّة بين المتابعة والتقييم كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري. **فمن أجل اختبار الفرضيات قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون**

نتيجة الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة معنويَّة بين التخطيط والتنظيم كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري ، والجدول رقم (5) يوضح نتائج اختبارها:

الجدول (5) معامل ارتباط بيرسون بين التخطيط والتنظيم والأداء المالي

		التخطيط والتنظيم	الأداء المالي
التخطيط والتنظيم	Pearson Correlation	1	.674**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	228	228
الأداء المالي	Pearson Correlation	.674**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	228	228

****.Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)**

مصدر البيانات في الجدول (5) نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يتضح من الجدول رقم (5) أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين بين التخطيط والتنظيم وتحسين الأداء المالي، حيث أن:
1ـ معامل الارتباط بيرسون بلغ 674. وهو يدل على وجود ارتباط له أهميته بين المتغيرين، وأن هذا الارتباط مقبول،
2ـ إن مستوى المعنوية المحسوبة أصغر من مستوى المعنوية المستخدم، كما أن قيمة معامل التحديد 454. (أي أن 45.4% من التغيرات في الأداء المالي يتبع لتأثير التخطيط والتنظيم)

مما سبق نتوصل إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين التخطيط والتنظيم أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي في المصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري ، **مما يعني وجود تأثير للتخطيط والتنظيم على تحسين الأداء المالي.**

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة معنويَّة بين التنفيذ والامتلاك كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري ، قام الباحث بحساب ارتباط بيرسون للعلاقة، الجدول رقم (6) يوضح نتائج اختبارها:

الجدول (6) معامل ارتباط بيرسون بين التنفيذ والامتلاك وتحسين الأداء المالي

		التنفيذ والامتلاك	الأداء المالي
التنفيذ والامتلاك	Pearson Correlation	1	.734**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	228	228
الأداء المالي	Pearson Correlation	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	228	228

****.Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)**

مصدر البيانات في الجدول (6) نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يتضح من الجدول رقم (6) أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين التنفيذ والامتلاك وتحسين الأداء المالي، حيث أن:
1ـ معامل الارتباط بيرسون بلغ 734. وهو يدل على وجود ارتباط بين المتغيرين، و هذا الارتباط طردي، 2ـ إن مستوى المعنوية المحسوبة أصغر من مستوى المعنوية المستخدم، كما أن قيمة معامل التحديد 539. (أي أن 53.9% من التغيرات في الأداء المالي تتبع لتأثير التنفيذ والامتلاك)

مما سبق نتوصل إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين التنفيذ والامتلاك وتحسين الأداء المالي، مما يعني وجود دور للتنفيذ والامتلاك كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة معنويَّة بين الدعم والتوصيل كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري ، قام الباحث بحساب ارتباط بيرسون للعلاقة، الجدول رقم (7) يوضح نتائج اختبارها:

الجدول (7) معامل ارتباط بيرسون بين الدعم والتوصيل وتحسين الأداء المالي

		الدعم والتوصيل	الأداء المالي
الدعم والتوصيل	Pearson Correlation	1	.667**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	228	228
الأداء المالي	Pearson Correlation	.667**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	228	228

****.Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)**

مصدر البيانات في الجدول (7) نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يتضح من الجدول رقم (7) أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين الدعم والتوصيل وتحسين الأداء المالي، حيث أن:
1ـ معامل الارتباط بيرسون بلغ 667. وهو يدل على وجود ارتباط بين المتغيرين، و هذا الارتباط مقبول، 2ـ إن مستوى المعنوية المحسوبة أصغر من مستوى المعنوية المستخدم، كما أن قيمة معامل التحديد 445. (أي أن 44.5% من التغيرات في الأداء المالي تتبع لتأثير الدعم والتوصيل)

مما سبق نتوصل إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الدعم والتوصيل وتحسين الأداء المالي، مما يعني وجود دور للدعم والتوصيل كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي.

<u>الفرضية الفرعية الرابعة</u>: لا توجد علاقة معنويَّة بين المتابعة والتقييم كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري ، قام الباحث بحساب ارتباط بيرسون للعلاقة، الجدول رقم (8) يوضح نتائج اختبارها:

الجدول (8) معامل ارتباط بيرسون بين المتابعة والتقييم وتحسين الأداء المالي

		المتابعة والتقييم	الأداء المالي
المتابعة والتقييم	Pearson Correlation	1	.615**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	228	228
الأداء المالي	Pearson Correlation	.615**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	228	228

****.Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)**

مصدر البيانات في الجدول (8) نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يتضح من الجدول رقم (8) أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين المتابعة والتقييم وتحسين الأداء المالي، حيث أن:
1ـ معامل الارتباط بيرسون بلغ 615. وهو يدل على وجود ارتباط بين المتغيرين، وهذا الارتباط مقبول، 2ـ إن مستوى المعنوية المحسوبة أصغر من مستوى المعنوية المستخدم، كما أن قيمة معامل التحديد 378. (أي أن 37.8% من التغيرات في الأداء المالي تتبع لتأثير المتابعة والتقييم)

مما سبق نتوصل إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتابعة والتقييم وتحسين الأداء المالي، مما يعني وجود دور للمتابعة والتقييم كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي.

اختبار الفرضية الرئيسة: بعد أن قام الباحث باختبار الفرضيات الأربعة الفرعية، قام باختبار الفرضية الرئيسة التي تنص على: لا توجد علاقة معنويَّة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الأربعة وتحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العاملة في الساحل السوري ؛ حيث قام الباحث بحساب ارتباط بيرسون للعلاقة، الجدول رقم (9) يوضح نتائج اختبارها:

الجدول (9) معامل ارتباط بيرسون بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي

		حوكمة تكنولوجيا المعلومات	الأداء المالي
حوكمة تكنولوجيا المعلومات	Pearson Correlation	1	.602**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	228	228
الأداء المالي	Pearson Correlation	.602**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	228	228

****.Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)**

مصدر البيانات في الجدول (9) نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يتضح من الجدول رقم (9) أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي، حيث أن:

1ـ معامل الارتباط بيرسون بلغ 602. وهو يدل على وجود ارتباط له أهميته بين المتغيرين، وهذا الارتباط مقبول، 2ـ إن مستوى المعنوية المحسوبة أصغر من مستوى المعنوية المستخدم، كما أن قيمة معامل التحديد 362. (أي أن 36.2% من التغيرات في تحسين الأداء المالي يتبع لتأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات)

مما سبق نتوصل إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي، مما يعني وجود تأثير لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في الأداء المالي.

النتائج و المناقشة:

1 النتائج: توصل الباحث لعدد من النتائج أهمّها:

1-وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي، مما يعني وجود تأثير لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في الأداء المالي حيث بلغ معامل الارتباط (0.602)، وبلغ معامل التحديد (0.362) أي أن (36.2%) من التغيرات في تحسين الأداء المالي يتبع لتأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

- **وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين التخطيط والتنظيم أحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي في المصارف التجارية** الخاصة العاملة في الساحل السوري ، **مما يعني وجود تأثير للتخطيط والتنظيم على تحسين الأداء المالي.**

- **وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين التنفيذ والامتلاك وتحسين الأداء المالي في المصارف التجارية** الخاصة العاملة في الساحل السوري ، **مما يعني وجود تأثير للتنفيذ والامتلاك كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي.**
- **وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الدعم والتوصيل وتحسين الأداء المالي في المصارف التجارية** الخاصة العاملة في الساحل السوري ، **مما يعني وجود تأثير للدعم والتوصيل كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي.**
- **وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتابعة والتقييم وتحسين الأداء المالي في المصارف التجارية** الخاصة العاملة في الساحل السوري ، **مما يعني وجود تأثير للمتابعة والتقييم كأحد أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي.**

2- إن اتجاهات أفراد عينة البحث المتعلقة بعبارات محور **حوكمة تكنولوجيا المعلومات** تشير إلى الموافقة بدرجة **عالية** وذلك بوسط حسابي **(4.4946)**. وهذا يعني موافقة أفراد العينة على أنه تحرص إدارة المصرف على التطوير والمحافظة على الإجراءات، وتحرص على الحصول والمحافظة على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتحرص على التطوير والمحافظة على تنفيذ الخطط، وتحرص على امتلاك البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ويحرص المصرف على تأهيل الموظفين وتدريبهم وإدارة أدائهم، وتحرص إدارة المصرف على امتلاك كادر كاف لقسم تكنولوجيا المعلومات، وتحرص على مراقبة ضمان الجودة لتكنولوجيا المعلومات، ويتم تأمين المعلومات التي تتم معالجتها بأفضل صورة، ويتعاون موظفو الأقسام للحفاظ على المعلومات وأمنها، ويوجد تنسيق بين موظفي الأقسام لاستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات، وتوجه إدارة المصرف الموظفين نحو استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة في أمن معلوماتها وسريتها، وتقوم إدارة المصرف بدعم العاملين ودفعهم لحضور الندوات والمؤتمرات الخاصة ببيئة أمن وسلامة المعلومات، ويتم مراقبة تكاليف الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات، ويتم مراقبة الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق النمو، ويتم مراقبة الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات لاستخدام الاصول، ويتم مراقبة الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق المرونة.

3- إن اتجاهات أفراد عينة البحث المتعلقة بعبارات محور **الأداء المالي** تشير إلى الموافقة بدرجة **عالية** وذلك بوسط حسابي **(4.4515)**. وهذا يعني موافقة أفراد العينة على العبارات تؤكد المصارف على تحسين الأداء المالي باستمرار، ويوفر ظروف عمل مناسبة تمكن من تحسين الأداء المالي، ويستخدم الموجودات بشكل كفؤ، وتلتزم إدارة مصرفكم بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة، وتتمتع إدارة المصرف بسمعة قوية من خلال الأرباح التي يحققها، وتستلم شكاوى الزبون وتتعامل معها بجدية، ويسعى المصرف لتقديم خدمات مالية مبتكرة تحسن الأداء المالي.

الاستنتاجات و التوصيات:

1. ضرورة أن تستمر إدارة المصارف التجارية على التطوير والمحافظة على الإجراءات
2. ضرورة استمرار إدارة المصارف التجارية على الحصول والمحافظة على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
3. ضرورة عمل المصارف التجارية على تأهيل الموظفين وتدريبهم وإدارة أدائهم
4. ضرورة قيام إدارة المصارف التجارية على امتلاك كادر كاف لقسم تكنولوجيا المعلومات
5. ضرورة استمرار التعاون بين موظفو الأقسام في المصارف التجارية للحفاظ على المعلومات وأمنها

6. ضرورة استمرار تواجد تنسيق بين موظفي الأقسام في المصارف التجارية لاستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات
7. ضرورة الاستمرار بمراقبة تكاليف الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية
8. ضرورة الاستمرار بمراقبة الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق النمو في المصارف التجارية
9. يجب أن تؤكد المصارف التجارية باستمرار على تحسين الأداء المالي.
10. ضرورة استمرار توفير المصارف التجارية لظروف عمل مناسبة تمكن من تحسين الأداء المالي.
11. ضرورة أن تستمر المصارف التجارية باستخدام الموجودات بشكل كفؤ
12. ضرورة أن تبقى إدارة المصارف التجارية ملتزمة بقواعد وضوابط محددة في أداء الخدمة.
13. كما يوصي الباحث بالقيام بمجموعة من الدراسات المستقبلية:

ـ دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العمل.

ـ دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء التسويقي.

ـ دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الإنتاجية.

References:

Arabic References:

1.Al-Far, Sama Afif Ashour.. Factors affecting the financial performance of non-financial companies listed on the Palestine Exchange using Tobin's q model. Unpublished Master's Thesis, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Al-Azhar University: Palestine. (2018)

2.Aishoush, Riad; Clear, Fawaz. Information technology governance: a strategic advantage in the knowledge economy. The National Forum on: Corporate Governance as a Mechanism for Reducing Financial and Administrative Corruption, Faculty of Economic and Commercial Sciences, Mohamed Khedir University - Biskra -, pp. 8-9, 2012

3. Rahmani, Venus. The impact of the dimensions of social responsibility on the financial performance of the economic institution: a case study of the National Corporation for Works in Wells - Hassi Messaoud - Ouargla for the period 2000-2013, an unpublished master's thesis, Faculty of Economics and Commercial Sciences, Kasdi Merbah University - Ouargla - p4.

4. Suleiman, Hanan Zakaria Muhammad, The Impact of Information Technology Governance on the Quality of Financial Reports - A Theoretical Field Study, Master's Thesis, College of Commerce, Accounting Department, 2019.

5. Shehab, Samira Fawzy. Evaluating the financial performance of Islamic banks: an applied study on the Elaf Islamic Bank in Iraq. Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, Volume (15), Issue (45), (Part One), pp. 1-15, p. 6.

6. Khalaf, Saidi; Ahmed, Khalaf. The Impact of Implementing Information Technology Governance Practices in Enhancing Organizational Excellence in Universities (A comparative study between Dhi Qar State University and Al Ain National University, Journal of the College of Administration and Economics for Economic Studies, Administration and Finance, Vol. 11, No. 4, 2019, pp. 1-23.

7 Youssef, Nasreen Mohamed Fathi. Disclosure of information technology governance and its role in increasing the competitiveness of companies. Ismailia College of Commerce, Suez Canal University, Arab Republic of Egypt, no publication date.

Foreign References:

1. Batcbimeg, Bayaraa. *Financial Performance Determinants of Organizations: The Case of Mongolian Companies.* Journal of Competitiveness, Vol 9, (2017). p: 22-33.

2. Charity, M. K*nowledge Management and performance of commercial banks in Kenya,* A research project submitted in partial fulfillment of the requirements for the award of the degree of master of business administration, school of business university of Nairobi, 2012, P: 11.

3. Khan, Yahya. Lentner, Csaba. Corporate Social Responsibility and Financial Performance: Evidence from Pakistani Listed Banks, 2020, 12(10), 4080; https://doi.org/10.3390/su12104080

4. FREELAND, C. *Basel Committee Guidance on Corporate Governance for Banks, paper presented to: Coorporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development,* a conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, (2007). 7 – 8.

5. Wheelen, T. L; Hunger, J.D; Wheelen, K . E; Hoffman, A. N. *Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability,* 13th edition, Person prentice hall, 2012, P: 20.

6. Wiedenhoft, Guilherme; Luciano, Edimara; Magnagnagno, Odirlei. *Information Technology Governance in Public Organizations ; Identifying Mechanisms that Meet ITS Goals While Respecting Principles,* Journal of Information Systems and Technology Management Vol. 14, No. 1, Jan/Apr., 2017 pp. 69-87.