دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الأداء المالي وزيادة القدرة التنافسية بالبنوك المصرية ـ دراسة ميدانية

د. سامي محمد أحمد غنيمي
أستاذ المحاسبة المساعد
كلية التجارة – جامعة بنها

" دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الأداء المالي وزيادة القدرة التنافسية بالبنوك المصرية ـ دراسة ميدانية "

د. سامي محمد أحمد غنيمي *

الملخص:

تتناول هذه الدراسة دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الأداء المالي وزيادة القدرة التنافسية بالبنوك ، و ضرورة تفعيل آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات لتخفيض المخاطر التي تصاحب استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة ، والتي ظهرت كنتيجة طبيعية للتقدم الهائل في تكنولوجيا الاتصالات وتبادل المعلومات ، والتركيز بشكل أساسي علي تنفيذ الأنشطة وتقديم الخدمات المصرفية للعملاء والمستفيدين عبر المواقع الإلكترونية علي الإنترنت في كافة منظمات الأعمال وخاصة البنوك التجارية.

ولقد قام الباحث باختبار فروض البحث من خلال دراسة ميدانية أُجْرِيت علي عينة من المديرين الماليين ومسئولي إدارة المخاطر بالبنوك المصرية ، وعينة أخرى من خبراء تكنولوجيا المعلومات والحوكمة بالبنوك المصرية باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS ، وذلك لاختبار فروض البحث.

وتوصلت الدراسة إلي عدد من النتائج من أهمها: أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تساهم بدرجة كبيرة في الحد من المخاطر المصاحبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وتدعم كل من تحسين الأداء المالي وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية ، وقد كانت أبرز التوصيات : ضرورة تشكيل لجنة مستقلة بالبنك لحوكمة تكنولوجيا المعلومات ، وأن يقوم معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات بإصدار معيار خاص بحوكمة تكنولوجيا المعلومات ، ووضع الإرشادات التي تضمن الالتزام بتطبيق المعيار بكافة منظمات الأعمال والبنوك.

الكلمات المفتاحية:

حوكمة تكنولوجيا المعلومات ، تكنولوجيا الاتصالات وتبادل المعلومات ، جودة المعلومات المحاسبية ، القدرة التنافسية ، الأنشطة والخدمات المصرفية ، البنوك التجارية المصرية.

"The Role of Information Technology Governance in Improving Quality of Financial Performance and Increasing the Competitive Capability of the Egyptian Banks - A Field Study"

This study is addressing the role of IT governance in Improving the quality of financial performance and augmenting the competitive capability of the Egyptian banks, and the indispensable need to activate the mechanism of IT governance with the purpose of

diminishing the risks that have been generated in the business organizations, particularly in banks. So, these risks have been raised for numerous reasons: huge advance in IT, information swap, and carrying out the banking activities via internet.

The researcher has tested the research hypotheses throughout a field study that has been conducted on a sample from financial managers and a number of risk management specialists along with numerous experts in IT governance in the Egyptian banks.

The conclusions of this study include: the IT governance is contributing in reducing the risks of using IT and supporting the quality of financial performance and competitive capability for the trading banks in Egypt. Furthermore, the study has suggested a number of recommendations for future research including: (1) the crucial need for articulating an independent committee within the banks for coping with the IT governance, and (2) the institution of IT governance should issue a specific standard for IT governance and establish the fundamental guidelines which ensure the obligation of applying such standard in the business organizations in general and particularly in banks.

Key word:

Information Technology Governance (ITG), Communications Technology and The Exchange of Information , The Quality of Accounting Information , Competitiveness , Activities and Banking Services , The Egyptian Commercial Banks.

الإطار العام للبحث

المقدمة:

لقد تأثرت النظم الاقتصادية والمالية علي مستوى العالم بالتطورات التكنولوجية المستمرة التي يشهدها العالم منذ نهايات القرن العشرين وبدايات القرن الحالي ، والذي تزامن مع إفلاس العديد من الشركات والبنوك علي مستوي العالم مثل شركة Enron وشركة World com (محمد ، ٢٠١٣) ، وهو ما كان له انعكاسات عديدة علي مهنة المحاسبة وخاصة فيما يتعلق بمدي ملائمة القوائم المالية والمعلومات المحاسبية الواردة بها بشكلها الحالي ، ومع تزامن التطورات التكنولوجية في نظم الاتصالات وتبادل المعلومات ، فقد زاد الاهتمام من جانب الباحثين والمنظمات العلمية والمهنية المسئولة عن مهنة المحاسبة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات بصفة خاصة ، ونظراً للطبيعة الخاصة لقطاع البنوك واعتمادها بشكل أساسي في تبادل المعلومات وتقديم الخدمات البنكية من خلال النظم الإلكترونية فقد زادت أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات بصورة أكبر في البنوك التجارية ، وفي هذا السياق فقد بدأت البنوك في جميع دول العالم مع بداية القرن الحالي في الاهتمام بتشكيل لجان متخصصة في تكنولوجيا المعلومات تحت إشراف مجالس الإدارة ، بهدف تطوير الخدمات البنكية

المقدمة للعملاء وتحسين الميزة التنافسية ، وقد ظهر هذا الاهتمام واضحاً في زيادة نسبة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات بهدف تأمين نظم المعلومات والمحافظة علي الميزة التنافسية في مواجهة البنوك الأخرى.

وقد أكدت بعض الدراسات علي أهمية موضوع حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ضوء التطورات التكنولوجية في مجال تبادل المعلومات وتحقيق فعالية الإشراف والرقابة لتكاليف تكنولوجيا المعلومات وزيادة الميزة التنافسية للشركات ، وهو ما شجع الباحث لإعداد هذه الدراسة للمساهمة في إبراز أهمية الدور الذي يمكن أنه تلعبه حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية وزيادة القدرة التنافسية في البنوك نظراً لأهميتها للاقتصاد المحلي والعالمي علي حد سواء.

مشكلة البحث:

على الرُّغم من انتشار الإفصاح الإلكتروني في الآونة الأخيرة كنتيجة للتطورات الكبيرة في مجال تكنولوجيا الاتصالات وتبادل المعلومات ، وما حققته كافة الشركات والبنوك والمؤسسات المالية من مزايا عديدة من حيث توفير الوقت والجهد والمال مقارنة بطرق الإفصاح التقليدية ، وزيادة كفاءة سوق الأوراق المالية نتيجة السرعة في توفير المعلومات للمستثمرين مباشرة علي المواقع الإلكترونية علي الإنترنت ، إلا أن هذا الأمر تسبب لها في بعض المشكلات التي وضعتها في مواجهة مع العديد من المخاطر والتحديات التي أدت إلي إضعاف الثقة في المعلومات المحاسبية التي يتم الإفصاح عنها عبر المواقع الإلكترونية (عوض ، ٢٠١٤) و (حايك ، ٢٠١٤) ، ومع بداية القرن الحالي توسعت البنوك بدرجة كبيرة في تقديم الخدمات البنكية للعملاء ونشر التقارير المالية من خلال مواقعها الإلكترونية ، وهو ما ساعد الكثير من المستثمرين والعملاء في التعرف علي أحدث الخدمات التي تقدم لكافة الأطراف ذات العلاقة عبر المواقع الإلكترونية ، بالإضافة إلي إمكانية الإطلاع علي التقارير المالية وما تتضمنه من معلومات ، ومتابعة وتقييم أداء السنوي للبنوك.

ونتيجة للمخاطر والتحديات التي صاحبت التطورات التكنولوجية وتطبيق الإفصاح الإلكتروني فقد أصبحت جودة المعلومات المحاسبية الواردة بالتقارير المالية مطلباً أساسياً المستثمرين بسبب حاجتهم المُلِحة لتحقيق الثقة للمعلومات المحاسبية المنشورة ، كما أصبح الحصول علي أفضل الخدمات في أسرع وقت وبأقل جهد وتكلفة مطلباً أساسياً بالنسبة لكافة المودعين والعملاء ، وهنا تظهر أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية وما يترتب عليه من زيادة درجة الثقة في تلك المعلومات ، وتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية للعملاء والذي ينعكس بإيجابية علي زيادة القدرة التنافسية للبنوك في بيئة المال والأعمال.

ومن هنا فقد تجسدت مشكلة البحث في الإجابة علي التساؤلات الأساسية التالية:

(١) ما هو الدور الذي يمكن أن تلعبه حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية في ظل الإفصاح الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت ؟.

(٢) ما هي التحديات التي تواجه البنوك في ظل التقدم في تكنولوجيا الاتصالات وتبادل المعلومات ، وما هي سبل الحد من الآثار السلبية لتلك التحديات ؟.

(٣) ما هو الدور الذي يمكن أن تساهم به حوكمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة القدرة التنافسية للبنوك، وزيادة الثقة والمصداقية للتقارير المالية عبر المواقع الإلكترونية ؟.

أهداف البحث:

يسعى الباحث في هذا البحث إلي تحقيق هدفٍ رئيسيٌ يتمثل في محاولة إبراز دور آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية ، خاصة في ظل التقدم التكنولوجي وما صاحبه من مخاطر يمكن أن تتعرض لها الأنشطة المصرفية في الوقت الحالي ، بالإضافة إلي ارتفاع نسبة الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء مقارنة بالخدمات التقليدية التي كانت تقدم فيما سبق ، ويمكن للباحث أن يحقق هذا الهدف الرئيسي من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

(١) دراسة أهمية دور الحوكمة بصفة عامة ، وحوكمة تكنولوجيا المعلومات بصفة خاصة في مواجهة مخاطر الأنشطة المصرفية للبنوك وتحسين جودة المعلومات المحاسبية المنشورة إلكترونياً.

(٢) التعرف على مخاطر الأنشطة المصرفية التي قد تتعرض لها البنوك التجارية في ظل التطورات الكبيرة في تكنولوجيا الاتصالات وتبادل المعلومات، وسبل علاجها والحد من آثارها السلبية.

(٣) التعرف علي أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء ، وانعكاسات ذلك علي زيادة القدرة التنافسية للبنوك المصرية.

(٤) اختبار صحة فروض البحث من عدمه ، من خلال قائمة استبيان يتم توزيعها علي عينة من المديرين الماليين ومسئولي إدارة المخاطر بالبنوك المصرية ، وعينة من خبراء تكنولوجيا المعلومات والحوكمة بالبنوك المصرية.

فروض البحث:

انطلاقاً من أهداف البحث وطبيعة المشكلة السابق تحديدها، فإن البحث يقوم علي اختبار الفروض الثلاثة الأساسية التالية:

الفرض الأول:

تطور واستخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في مواجهة المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها الأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك المصرية.

الفرض الثاني:

تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالبنوك يساعد علي تحسين جودة الأداء المالي في ظل الإفصاح الإلكتروني عبر المواقع الإلكترونية علي الإنترنت.

الفرض الثالث:

يساعد تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات علي زيادة القدرة التنافسية للبنوك المصرية في ظل التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أهمية البحث:

إن اتجاه الغالبية العظمى من البنوك ــ إن لم تكن جميعها ــ نحو استخدام المواقع الإلكترونية علي شبكة الإنترنت في الإفصاح الإلكتروني وتقديم كافة الخدمات المصرفية للعملاء ، قد جعلها تواجه

العديد من المشكلات والصعوبات من حيث مدى الثقة والمصداقية في المعلومات المحاسبية المنشورة عبر تلك المواقع ، أو مدى القدرة علي مواجهة المنافسة الشديدة والمستمرة من جانب البنوك الأخرى في تقديم أفضل الخدمات المصرفية في أسرع وقت وبأقل التكاليف، وبناء عليه يرى الباحث أن أهمية البحث تقوم علي محورين أساسيين:

المحور الأول : الأهمية العلمية:

أن التطورات التكنولوجية وحوكمة تكنولوجيا المعلومات في البنوك تدخل ضمن الموضوعات التي أكدت عليها مقررات لجنة بازل الثانية والثالثة ، وبالرغم من ذلك هناك ندرة بحثية في هذا المجال رغم أهمية الموضوع وآثاره المباشرة علي النواحي المالية والاقتصادية ، وبالتالي يحاول الباحث إبراز مدي تأثير آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات علي كل من تحسين جودة المعلومات المحاسبية من خلال الحد من مخاطر الإفصاح الإلكتروني ، وزيادة القدرة التنافسية للبنوك مع البنوك الأخرى في مجال تقديم الخدمات البنكية للعملاء عبر المواقع الإلكترونية علي الإنترنت.

المحور الثاني : الأهمية العملية:

والتي نشأت نتيجة للعوامل الأساسية التالية:

(١) ندرة البحوث التطبيقية الخاصة بدراسة الآثار المتعلقة بتطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات علي جودة المعلومات المحاسبية المنشورة إلكترونياً بالرغم من حاجة البيئة المصرية لهذه النوعية من البحوث نظراً لأهمية السوق المصرفية المصرية علي المستوى المحلي والإقليمي.

(٢) عدم تفعيل الإجراءات المناسبة بالبنوك المصرية لمواجهة المنافسة في مجال تحسين وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة عبر المواقع الإلكترونية ، أو لمواجهة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية وهو ما يعد من الأمور الهامة بالنسبة لسوق الخدمات المصرفية علي مستوى العالم.

منهج البحث:

لقد يتناول الباحث موضوع البحث ، بالاعتماد علي المنهج الاستقرائي ، لاسيّما عند تناول الدراسات السابقة الخاصة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة المعلومات المحاسبية ، والحد من المشكلات والمخاطر التي قد تتعرض لها الأنشطة أو الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية ، ودراسة دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات وتطوير الخدمات المصرفية وما يترتب عليها من زيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية المصرية.

كما اعتمد الباحث علي المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية بغرض اختبار سلامة فروض البحث ، وذلك من خلال إعداد قائمة لاستبيان أراء عينة من المديرين الماليين ومسئولي إدارة المخاطر بالبنوك المصرية ، وعينة أخرى من خبراء تكنولوجيا المعلومات والحوكمة بالبنوك المصرية ، والتي تم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

خطة البحث:

يرى الباحث أنه انطلاقاً من أهمية البحث وأهدافه وفروضه التي يسعى إلي دراستها، فأنه يمكن تقسيم البحث إلي قسمين أساسيين، على النحو التالي:

القسم الأول: الدراسة النظرية.

حيث قام الباحث فيها بتقسيم الدراسة النظرية وفقاً لأهداف البحث إلي ثلاثة مباحث أساسية وهي:

المبحث الأول: بعض الدراسات السابقة في موضوع البحث.

المبحث الثاني: أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات للبنوك التجارية.

المبحث الثالث: دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة القدرة التنافسية للبنوك.

القسم الثاني: الدراسة الميدانية.

النتائج والتوصيات.

مراجع البحث.

الملاحق.

المبحث الأول

بعض الدراسات السابقة في موضوع البحث.

(١) دراسة (عوض ، ٢٠١٤) ، والتي تناولت دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ضبط مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية في البنوك السعودية ، وقد خلصت تلك الدراسة إلي عدد من النتائج والتوصيات من أهمها:

- أن هناك دور إيجابي لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في عملية ضبط مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية في البنوك السعودية.
- ضرورة اهتمام البنوك السعودية بإنشاء إدارة مستقلة يكون هدفها إدارة مخاطر الأنشطة وتحقيق الأهداف الإستراتيجية، وزيادة القدرة التنافسية للبنوك.
- دعم إدارات البنوك بالكفاءات المادية والبشرية لتفعيل متطلبات حوكمة تكنولوجيا المعلومات للحد من مخاطر ومشكلات التي تتعرض لها الخدمات والأنشطة المصرفية الإلكترونية.
- يوجد علاقة موجبة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتخفيض مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمات والأنشطة الإلكترونية بالبنوك ، كما توجد أيضاً علاقة موجبة بينها وبين دور المراجعة الداخلية في تخفيض مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمات والأنشطة الإلكترونية بالبنوك.

(٢) دراسة (حايك ، ٢٠١٤) ، حيث أكدت تلك الدراسة علي أن حوكمة تقنية المعلومات تعمل علي ضمان تسيير واستخدام أصول تكنولوجيا المعلومات وفقاً للإجراءات والسياسات المحددة ، والتأكد من الحفاظ علي تلك الأصول ، وأنها تحقق قيمة ملموسة للشركة وتدعم عملية اتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف الإستراتيجية الخاصة بالشركة ، كما أكدت الدراسة علي أهمية آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات التي تم استخدامها في عمليات التشغيل وليس علي القيمة الإستراتيجية ، وأن الحوكمة الفعالة هي عملية أساسية لتعظيم قيمة الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الاستفادة الكاملة من تلك الاستثمارات.

(٣) دراسة (أبو حجر ، وآخرون ، ٢٠١٤) ، التي أوضحت دور آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الحد من مخاطر أمن المعلومات والذي ينعكس بدوره علي تخفيض عمليات التلاعب المالي الإلكتروني بالوحدات الحكومية في ظل تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ، وتوصلت إلي عدة نتائج وتوصيات منها:

- أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تُعد مطلباً استراتيجياً وفي غاية الأهمية في كافة القطاعات ومختلف المجالات ، خاصة عند تطبيق التكنولوجيا الحديثة في الاتصالات و تبادل المعلومات.
- أن التلاعب المالي الإلكتروني يعوق تحقيق متطلبات أمن المعلومات المحاسبية ، وهو ما يتطلب ضرورة تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات للحد من الآثار السلبية لهذا التلاعب.
- ضرورة التركيز علي الجوانب التطبيقية لاستخدام آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في خفض مخاطر أمن المعلومات والحد من التلاعب المالي.
- كما أوصت الدراسة بمزيد من البحوث حول مدي مساهمة آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق متطلبات أمن المعلومات بكل قطاعات الدولة.

(٤) دراسة (العتيبي ، ٢٠١٤) ، والتي تناولت عملية تقييم مستوى حاكميه تكنولوجيا المعلومات في جامعة الطائف باستخدام مقياس كوبيت ، بهدف تقييم المنهج المستخدم ، وقياس القواعد التي وُضِعت لضمان تحقيق الكفاءة والفعالية للتكنولوجيا المستخدمة ، ومواجهة التعديات أو الاختراقات علي موارد الجامعة التكنولوجية ، ونُفِذت الدراسة من خلال قائمة استقصاء أُعدت لهذا الغرض ، وتوصلت الدراسة إلي عدد من التوصيات كان من أبرزها أن تكنولوجيا المعلومات في جامعة الطائف تتوافر فيها أبعاد الحاكمية وفقاً لمقياس كوبيت والمتمثلة في التخطيط الإستراتيجي ، وتنظيم الموارد البشرية ، وحيازة البنية التحتية للمعلومات ، وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء بشكل أفضل ، وتوفير مستوى محدد من الرقابة ، ووضع أسس عملية التقويم المستدامة.

(٥) دراسة (محمد ، ٢٠١٣) والتي استعرضت أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات علي جودة التقارير المالية الإلكترونية بالشركات المساهمة السعودية ، وتوصلت الدراسة في نهايتها إلي عدد من النتائج والتوصيات منها:

- أن الشركات التي لديها لجان لتكنولوجيا المعلومات تكون تقاريرها المالية المنشورة إلكترونياً أفضل من حيث الدقة والمصداقية بالنسبة لكافة المستخدمين وأصحاب المصالح مع الشركة.

ـ أن تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات تساعد علي تخفيض مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات، والحد من مخاطر الإفصاح الإلكتروني.
ـ ضرورة تركيز البحوث حول الجوانب المختلفة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها علي المعايير المحاسبية بصفة خاصة ومهنة المحاسبة بصفة عامة.
ـ كما أوصت الدراسة الهيئات المسئولة عن إعداد معايير المحاسبة بضرورة الاهتمام بدراسة الآثار المحاسبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل متزايد.

(٦) دراسة (اللايذ ، وآخرون ، ٢٠١٣) التي تناولت انعكاسات التطورات التكنولوجية التي يشهدها النظام الاقتصادي العالمي علي مهنة المحاسبة بصفة عامة ، وتأثير تلك التطورات علي مدى ملائمة التقارير المالية بشكلها الحالي علي تحقيق أهداف المستفيدين من التقارير من ناحية الجودة والثقة التي يوليها هؤلاء المستفيدين لها ، وتوصلت الدراسة إلي عدة نتائج وتوصيات من أهمها:
ـ هناك قصور وعدم قناعة لدي العديد من أعضاء مجالس الإدارة والمديرين بقواعد وأهداف حوكمة الشركات وتأثيرها علي تحقيق نتائج الشركات.
ـ يوجد تأثير إيجابي لحوكمة الشركات علي جودة محتوى القوائم المالية.
ـ أن وضع دليل موحد يحدد بوضوح قواعد الحوكمة وآليات العمل وفقاً لهذه القواعد له أثر كبير في تحقيق الشفافية والجودة للمعلومات المحاسبية.

(٧) دراسة (عيشوش ، وآخرون ، ٢٠١٢) والتي ركزت علي اصطلاح حوكمة تكنولوجيا المعلومات ، والتعرف علي أهميته وأساليب تطبيقه المختلفة ودوره في تحسين أداء منظمات الأعمال ، وتوصلت الدراسة في نهايتها إلي أنه في ظل انفصال الملكية عن الإدارة وتعدد اصحاب المصالح مع منظمات الأعمال ، فقد استوجب الأمر ضرورة تبني آليات فعالة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات ، بهدف تحقيق التوازن بين المصالح المتعارضة بين الأطراف المختلفة من جهة ، ويضمن تحقيق الاستمرارية لمنظمات الأعمال من جهة أخرى ، كما أكدت الدراسة أيضا علي أن تطبيق مفاهيم ومعايير حوكمة تكنولوجيا المعلومات لها تأثير واضح علي تحقيق الاستمرارية وتطوير الأداء ، بالإضافة إلي أنها تساهم في تعزيز مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إنشاء القيمة وتحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال وهو ما يحقق مصلحة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة.

(٨) دراسة (Lunardi , et al. , 2012) والتي تناولت أثار تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات علي الأداء المالي للشركات ، من خلال قياس مستويات الأداء المالي قبل وبعد تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات ، وتوصلت الدراسة في نهايتها إلي عدد من النتائج والتوصيات من أهمها:
ـ هناك اختلاف واضح في الأداء المالي بين الشركات التي قامت بتطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في السنوات اللاحقة عن السابقة لعملية التطبيق.
ـ تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات أدي إلي تحسن واضح في الأداء المالي للشركات التي قامت بتطبيقها ، مقارنة بالشركات الأخرى.

ـ الشركات التي قامت بتطبيق آليات جيدة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات قد حققت عائد أكبر من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات عن باقي الشركات الأخرى.
ـ نظراً للاستثمارات الضخمة التي يتطلبها تطبيق تكنولوجيا المعلومات ، فإن الشركات تهتم اهتماماً كبيراً بحوكمة تكنولوجيا المعلومات للحفاظ علي تلك الاستثمارات ، وبالتالي الحفاظ علي حقوق المساهمين والمستثمرين.

(٩) دراسة (إبراهيم ، ٢٠١٢) والتي تناولت محاولة لوضع إطار محاسبي مقترح لتطوير الإفصاح الإلكتروني في ضوء حوكمة تكنولوجيا المعلومات ، وقد توصلت الدراسة إلي أنه: بالرغم من أهمية الإفصاح الإلكتروني والمزايا العديدة التي يمكن أن يحققها للشركات ، إلا أنه يواجه العديد من الصعوبات والمشاكل التي قد تؤدي إلي ضعف الثقة والمصداقية في المعلومات المحاسبية المنشورة إلكترونياً ، ومن أهم تلك المشاكل مخاطر وتحديات تطبيق الإفصاح الإلكتروني ، بالإضافة إلي عدم وجود تشريعات قانونية أو معايير محاسبية أو قواعد مهنية تلزم الشركات بتطبيق الإفصاح الإلكتروني ، ونتيجة لذلك فقد ظهر في مجال حوكمة الشركات اصطلاح جديد هو " حوكمة تكنولوجيا المعلومات " وما يصاحبه من القواعد والآليات التي تؤكد علي أن تكنولوجيا المعلومات تساعد في دعم الأهداف الإستراتيجية للشركة ، وتحقق استثمارات تكنولوجية بصورة جيدة وقد توصلت الدراسة في نهايتها إلي عدد من النتائج والتوصيات كان من بينها أن تفعيل حوكمة تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلي إضافة قيمة حقيقية للشركة ، ويساعد في تحسين الأداء المالي والوضع التنافسي لها.

(١٠) دراسة (ITGI , 2011) والتي تم من خلالها اختبار آثار تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الشركات في (٢١) دولة ، حيث تم عمل استطلاع لرأي ٨٣٤ مدير تنفيذي يعملون في تلك الشركات ، وتم تقسيمهم إلي : مديرين تنفيذيين ، ومديرين تنفيذيين لتكنولوجيا المعلومات ، وكانت النتائج والتوصيات كالآتي:
ـ أن تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات تساعد في خفض للتكلفة بدرجة كبيرة ، بالإضافة إلي الوضع التنافسي للشركة في مواجهة الشركات الأخرى.
ـ يتوقف نجاح تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات علي فعالية إدارة عملية التغيير ، ودقة تحديد الأهداف القابلة للتحقق ، ونظم الاتصالات المتبادلة.
ـ أن فعالية حوكمة تكنولوجيا المعلومات تؤدي بالضرورة إلي خلق قيمة حقيقية ومواجهة المخاطر، إلي جانب رفع مستوى كفاءة موارد تكنولوجيا المعلومات.
ـ أكدت ٩٥% من عينة الدراسة علي أهمية قيام الشركات بتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات وفقاً للمزايا التي تحققها الشركات من هذا التطبيق.

(١١) دراسة (Abu-Musa , 2009) والتي استعرض فيها اختبار مدى تأثير تطبيق عمليات أهداف الرقابة علي المعلومات والتكنولوجيا (COBIT) علي دعم وتقييم حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الشركات السعودية ، من خلال إعداد قائمة استقصاء تم توزيعها علي العديد من

الشركات السعودية العاملة في أنشطة مختلفة والبنوك والوحدات الحكومية ، حيث بلغت نسبة الاستجابة ٢٥,٤% ، وتوصلت الدراسة إلي عدة نتائج وتوصيات كان من أهمها:

- أكدت نسبة ٧٣,٢% من حجم العينة أن إدارة تكنولوجيا المعلومات هي المنوط بها تطبيق عمليات COBIT في الشركات السعودية.
- أن تطبيق عمليات COBIT لا تخضع لأي إجراءات مراجعة بسبب عدم وجود شكل رسمي متفق عليه لتطبيقها داخل الشركة.
- أثبتت الدراسة أن المديرين في الشركات والبنوك السعودية لديهم استعداد لفهم وتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات، وهو ما يساعد علي نجاحها.
- ضرورة التركيز علي الدراسات والبحوث التي تبرز أهمية وآثار تطبيق عمليات COBIT في الشركات السعودية أو الدول العربية الأخرى.

(١٢) دراسة (عوض ، ٢٠٠٨) والتي استعرضت دور كل من المراجعة الداخلية والخارجية وآليات حوكمة الشركات في تعزيز حوكمة تكنولوجيا المعلومات وضبط مخاطر الأنشطة الإلكترونية للمنشآت ، وقد توصلت الباحثة في نهاية الدراسة إلي عدد من النتائج والتوصيات كان من أهمها:

- تفعيل الدور الإشرافي لمجلس الإدارة في حوكمة تكنولوجيا المعلومات يحتاج إلي توفر العناصر الأساسية منها التصميم الجيد لنظم الرقابة علي تكنولوجيا المعلومات ، والتأكيد علي التطوير المستمر لإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات.
- نجاح آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يتطلب وجود أعضاء مجلس إدارة علي درجة عالية من الخبرة في تكنولوجيا المعلومات والمجالات المحاسبية.
- تفعيل دور لجان المراجعة في حوكمة تكنولوجيا المعلومات يتطلب بالضرورة وجود أعضاء لجنة للمراجعة لديهم خبرات في مجال تكنولوجيا المعلومات والمجالات المحاسبية، بالإضافة إلي ضرورة توفير أكبر قدر من الاستقلالية.
- أن نجاح الدور الحوكمي للمراجع الخارجي في تكنولوجيا المعلومات يفرض عليه أن يتبع أحدث أساليب المراجعة التي تناسب التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات، وأن يتابع التطورات في هذا الأمر بصفة باستمرار.

(١٣) دراسة (Prasad , et al. , 2008) والتي حاول فيها الباحثين التعرف علي مدى إمكانية تطبيق وتفعيل حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إطار النظام المتكامل لحوكمة الشركات ، وقد تمت الدراسة من خلال إعداد قائمة استقصاء إلكترونية لمجموعة من الشركات علي مستوى العالم ، وتوصلت الدراسة في نهايتها إلي عدد من النتائج والتوصيات كان من أهمها:

- أن عملية التعاون المستمر بين حوكمة الشركات وحوكمة تكنولوجيا المعلومات يحقق قيمة مضافة ويحسن الأداء المالي والوضع التنافسي للشركة.
- تم التأكيد علي أنه توجد علاقة طردية واضحة بين الجهود المبذولة من الهياكل التنظيمية ، وبين إجراءات تفعيل آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

(١٤) دراسة (Jordan & Musson , 2007) والتي تركزت حول الممارسات المتبعة في إطار تفعيل حوكمة تكنولوجيا المعلومات (Information Technology Governance) لمواجهة العديد من مخاطر وصعوبات استخدام تكنولوجيا المعلومات ، والخطوات اللازمة للتنسيق بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة ، من خلال أنشاء وتفعيل نظم واضحة للرقابة علي تكنولوجيا المعلومات ، وتوصلت الدراسة إلي:

- أن تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات أصبح ضرورة لكافة المنشآت ، خاصة في ظل التطورات المستمرة في عالم الاتصالات وتبادل المعلومات.
- أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تعتبر جزء من النظام المتكامل لحوكمة الشركات ، وليست نظاماً منعزلاً أو مستقلاً عن باقي النظم الفرعية بالشركات.
- أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات يجب أن تعمل بالتنسيق مع النظم الفرعية بالشركة علي دعم ومساندة الشركة في تحقيق الأهداف الإستراتيجيات.

(١٥) دراسة (Li , et al. , 2007) والتي حاولت قياس العناصر الرئيسية التي تتكون منها حوكمة تكنولوجيا المعلومات من خلال تحليل العمليات الرقابية التي تتابع وتعمل علي تقييم أدائها بالشركة ، كما حاولت الدراسة توضيح أثر آليات حوكمة الشركات علي جودة الأنشطة الرقابية علي تكنولوجيا المعلومات ، وقد توصلت الدراسة إلي عدد من النتائج والتوصيات كان من أهمها:

- أن آليات حوكمة الشركات تساهم بدور كبير في تحقيق رقابة فعالة علي تكنولوجيا المعلومات.
- توجد علاقة إيجابية بين مستويات الأداء في العمليات الداخلية بالشركة وبين الإدارة الجيدة لتكنولوجيا المعلومات.
- أن نظم تكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي علي تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء، وتحقيق الميزة التنافسية للشركة.
- أن وجود خبرات في مجال تكنولوجيا المعلومات لدي بعض أعضاء لجنة المراجعة يساهم بدرجة كبيرة في تخفيض جوانب القصور والأخطاء الأساسية التي قد تتعرض لها نظم الرقابة الداخلية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات.

بعد استعراض وتحليل الباحث للدراسات السابقة المتعلقة بالنقاط الخاصة بموضوع البحث ، فإنه يمكن أن يسجل ويؤكد علي النقاط الأساسية التالية :

(١) أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات لا تمثل نظام منفصل عن حوكمة الشركات ، ولكنها تعتبر جزء لا يتجزأ من حوكمة الشركات في الوحدات الاقتصادية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تطبيق أساليب الإفصاح الإلكتروني لنشر القوائم والتقارير المالية عبر المواقع الإلكترونية علي الإنترنت.

(٢) هناك اهتمام متزايد علي المستويين الإقليمي والدولي بتفعيل آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات ، تمثل بشكل عملي في إنشاء معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات (Information Technology Governance Institute (ITGI منذ عام ١٩٩٨ بالولايات المتحدة ، بهدف وضع الضوابط الأساسية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات ، وتقديم الإرشادات لكافة الشركات علي مستوى العالم في الأمور الخاصة بتكنولوجيا المعلومات التي يتم تطبيقها بهذه الشركات.

(٣) أثبتت العديد من الدراسات السابقة أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالشركات له دور إيجابي في تطوير العمليات والأنشطة بها ، وتحقيق الفعالية لعملية اتخاذ القرارات ، وهو ما يؤدي في النهاية إلي تحسين الأداء للشركة بصفة عامة.

(٤) أن تحقيق الفعالية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات ، يتطلب بالضرورة تحقيق أكبر قدر من التوافق والاتساق بين الأهداف الإستراتيجية للشركة ، وبين الأهداف المطلوب تحقيقها من وراء تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

(٥) أن الهدف من تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات ليس فقط للحفاظ علي الاستثمارات الضخمة التي تم ضخها في تكنولوجيا المعلومات ، وإنما بهدف التحقق من مدى التحسن في الأداء المالي للشركة ككل ، ومدى القدرة علي إضافة قيمة جديدة ، وخلق مزايا تنافسية للشركة بصورة حقيقية.

(٦) أن تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلي زيادة الكفاءة والفعالية لنظم الرقابة الداخلية ، بالإضافة إلي أن آليات حوكمة الشركات ممثلة في مجلس الإدارة ولجان المراجعة لها دور هام وإيجابي في تحقيق الفعالية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات.

(٧) بالرغم من وجود بعض الجهود البحثية علي المستوى الإقليمي التي تناولت موضوع العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وجودة التقارير المالية المنشورة عبر المواقع الإلكترونية علي شبكة الإنترنت ، إلا أنها مازالت تحتاج إلي جهود أكثر في هذا المجال وخاصة فيما يتعلق بالعلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي وزيادة القدرة التنافسية للشركة في مواجهة الشركات المنافسة محلياً وعالمياً.

وفقاً للملاحظات السابقة فإنه يمكن للباحث أن يوضح أنه بالرغم من أهمية موضوع حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ظل التطورات المذهلة في مجال تكنولوجيا الاتصالات وتبادل المعلومات والتوسع الكبير في تطبيقها في كافة أنواع المنشآت وخاصة البنوك والمؤسسات المالية ، إلا أنها لم تحظي بنفس الاهتمام في البنوك التجارية كما حدث بالنسبة للشركات ، وهو ما جعل الباحث يسعى إلي المشاركة في سد الفجوة في مجال دراسة العلاقة بين آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية من خلال تطوير الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء إلكترونياً ، بالإضافة إلي لفت انتباه الباحثين نحو دراسات بحثية مستقبلية في هذا المجال لضمان تحقيق التحسين والتطوير المستمر وفقاً للتطورات العالمية المستمرة في تكنولوجيا الاتصالات وتبادل المعلومات.

المبحث الثـاني

أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات للبنوك التجارية

لاشك أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تعتبر جزء لا يتجزأ من حوكمة الشركات ، وأحد المحاور الرئيسية التي تستند عليها حوكمة الشركات في تحقيق أهداف الوحدات الاقتصادية ، وجديراً بالذكر أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات لها أهمية كبيرة في قطاع البنوك بصفة خاصة ، نظراً لدورها الرئيسي في مواجهة التحديات والمخاطر المصاحبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في هذا القطاع ، وخاصة بعد أن أصبحت تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحاضر تمثل أحد أهم العناصر الأساسية في نظام

المعلومات المحاسبية بالبنوك التجارية ، حيث أشارت إحدى الدراسات (عوض ، ٢٠١٤) أن تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في البنوك من شأنه أن يعزز الثقة في البنك باعتباره أكثر القطاعات المالية استخداماً لتكنولوجيا المعلومات ، كما توصلت أخرى (Nolan & Mcfarlan , 2005) إلي أن الشركات التي لديها لجان لتكنولوجيا المعلومات تكون أكثر قدرة في تفعيل عملية الرقابة علي تكاليف تكنولوجيا المعلومات ، والمساعدة في تحقيق زيادة القدرة التنافسية وبالتالي تحسين الوضع التنافسي والأداء المالي للوحدة الشركات.

وقد تناولت بعض الدراسات السابقة حوكمة تكنولوجيا المعلومات من حيث المفهوم والأهمية والآليات والأبعاد ، والتي يمكن أن توضحها فيما يلي:

١/٢: مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

تناولت بعض الدراسات السابقة (Bowen , at al. , 2007) و (Brown , 2006) و (Clifford , 2006) و (IT Governance Institute , 2003) حوكمة تكنولوجيا المعلومات من حيث المفهوم ، ويمكن للباحث أن يبرز ما تناولته تلك الدراسات فيما يتعلق بمفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

(١) عَرّف أحد الباحثين (Gherman , & Eduardo , 2006) حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأنها الهياكل التنظيمية والإجراءات التنفيذية والقيادية التي تضمن مساندة تكنولوجيا المعلومات في توسيع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

(٢) لقد أشار معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات (ITGI) : أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تعتبر جزء مكمل لحوكمة الشركات ، وأنها تعتبر مسئولية الإدارات التنفيذية ومجلس الإدارة بالدرجة الأولي ، بحيث تضمن لتكنولوجيا المعلومات أن تكون قادرة علي تحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة.

(٣) كما أكد معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات (ITGI) علي أن المقصود بحوكمة تكنولوجيا المعلومات هو وصف كيفية قيام الأشخاص المكلفين بالشركة بالاهتمام بتكنولوجيا المعلومات عند ممارسة عمليات الرقابة علي استثمارات الشركة في الأنشطة المختلفة ، وقد أكد أحد الباحثين (محمد ، ٢٠١٣) علي هذا المفهوم للتأكيد علي أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات بقوله: " عليك أن تتخيل أثر اختراق أمن المعلومات في إحدى الشركات التي تقوم بعمليات البيع عبر الإنترنت ، والحصول علي أرقام بطاقات ائتمان العملاء وبياناتهم الشخصية المسجلة بالشركة ، وأن حدوث مثل تلك الواقعة يمكن أن تؤدي إلي انهيار الشركة نتيجة المبالغ المالية الهائلة التي قد يحكم بها علي الشركة لتعويض العملاء عن الأموال التي سرقت من حساباتهم المصرفية ، بالإضافة إلي انهيار سمعة الشركة ، كل ذلك يمكن أن يحدث نتيجة لعدم وجود حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالشركة ".

(٤) كما أشارت إحدى الدراسات (Brown , 2006) أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات يمكن تطبيقها باستخدام مزيج من الآليات التنظيمية ممثلة في أعضاء مجلس الإدارة ولجان الإدارة التنفيذية واللجنة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات ، من خلال العمل علي تخطيط إستراتيجية نظم المعلومات ، وأهداف الرقابة علي تكنولوجيا المعلومات ، بالإضافة إلي المشاركة بين أصحاب المصالح بالشركة.

مما سبق يتضح من المفاهيم السابقة أن العناصر الأساسية التي تقوم عليها حوكمة تكنولوجيا المعلومات في أي منظمة من منظمات الأعمال ، بغض النظر عن طبيعة تلك المنظمة أو الأنشطة التي تمارسها ، يمكن تحديدها في العناصر التالية:

(١) إضافة قيمة حقيقة للمنظمة.

(٢) إدارة المخاطر المصاحبة لممارسة الأنشطة التشغيلية.

(٣) قياس مدى ملائمة الأنشطة والبرامج المطورة.

(٤) الالتزام بقواعد المسائلة والرقابة والتقييم للأنشطة.

٢/٢: حوكمة تكنولوجيا المعلومات (الأهمية ــ الأهداف):

إن أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات تنبع من مدى أهمية الأهداف التي تسعي إلي تحقيقها داخل المنظمة ، خاصة في ظل التطورات المستمرة والمتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وهو ما اضطر منظمات الأعمال للسعي نحو زيادة الاهتمام بحوكمة تكنولوجيا المعلومات بغرض تحقيق أكبر قدر من التوافق والتنسيق بين الوحدات الإدارية المختلفة بالمنظمة ، وخلاصة ما سبق يمكن أن يُحَدد الباحث وفقاً للدراسات السابقة (عوض ، ٢٠١٤) و (محمد ، ٢٠١٣) و (حماد ، ٢٠٠٨) و (Rau , 2009) أهم العوامل المؤثرة علي أداء المنظمة والتي تسعي حوكمة تكنولوجيا المعلومات إلي تحقيقها فيما يلي:

(١) تهتم حوكمة تكنولوجيا المعلومات بوضع إستراتيجية واضحة لنظام المعلومات تتفق مع الأهداف الإستراتيجية للشركة ، بحيث تضمن توفير السياسات والإجراءات الكفيلة بعدم خروج فرق العمل عن إستراتيجية الشركة ، وتنظيم العلاقة بين منتجي الخدمات الإلكترونية والمستفيدين منها.

(٢) أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي مباشر علي أسلوب إدارة نظام تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة ، كما أن فعالية حوكمة تكنولوجيا المعلومات تمثل الضمانة الرئيسية لأن يؤدي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات إلي تخفيض المخاطر الناتجة عن تطبيقها ، والعمل علي إضافة قيمة حقيقية لأنشطة المنظمة.

(٣) حوكمة تكنولوجيا المعلومات تمثل العامل الأساسي لنجاح مشروعات تكنولوجيا المعلومات ، لكونها هي القادرة علي تحقيق التوافق بين أهداف نظام تكنولوجيا المعلومات وبين أهداف الشركة ككل ، وهو ما يجعل الإدارة قادرة علي:

- تحقيق أكبر استفادة من مزايا تكنولوجيا المعلومات في الإفصاح الإلكتروني ونشر القوائم والتقارير المالية عبر المواقع الإلكترونية علي شبكة الإنترنت.
- المقارنة بين التكاليف المرتفعة لتكنولوجيا المعلومات والقيمة المضافة للمعلومات المحاسبية التي تتحقق للشركة ، وهو ما يضمن تحقيق العائد المناسب علي استثمارات تكنولوجيا المعلومات.
- الحد من مشكلات ومخاطر النشر الإلكتروني للقوائم والتقارير المالية ، وإدارة مخاطر التجارة الإلكترونية عبر المواقع الإلكترونية علي شبكة الإنترنت.

من هنا يتضح أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تسعى إلي تحقيق مجموعة من الأهداف الهامة (محمد ، ٢٠١٣) (IT Governance Institute , 2003) ، (حماد ، ٢٠٠٨) و (Rau , 2009) يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

(١) التحديد الدقيق للعمليات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات لضمان فعالية خدماتها ، وتخفيض مخاطر أمن المعلومات المحاسبية الواردة بالقائم المالية المنشورة عبر المواقع الإلكترونية علي الإنترنت.
(٢) العمل علي تطوير نظم تكنولوجيا المعلومات وحُسن استغلالها، من خلال التطوير المستمر للبرامج والتطبيقات المستخدمة في تشغيلها.
(٣) الاستخدام الكفء للموارد والاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات، وضمان تحقيق الترابط بين تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة.
(٤) تعظيم المنافع والأرباح من خلال التأكيد علي الاستخدام الكفء لتكنولوجيا المعلومات وتحسين القدرة علي تحقيق أفضل استغلال للموارد المادية المتاحة.
(٥) التحقق من استخدام أفضل أساليب الإدارة الرشيدة في إدارة تكنولوجيا المعلومات ، ومواجهة المخاطر والصعوبات التي تصاحب تطبيقها.
(٦) ضمان فعالية خدمات تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الإنتاجية الداخلية ، من خلال الفصل التام بين مهام ومسئوليات المديرين التنفيذيين لتكنولوجيا المعلومات وبين مهام ومسئوليات مجلس الإدارة.

بعد استعراض الباحث لأهداف حوكمة تكنولوجيا المعلومات السابقة يتضح أن أهم هذه الأهداف يتمثل في الحد من التحديات والمخاطر التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات ، والسعي نحو إضافة قيمة حقيقية لأنشطة الأعمال بالشركة ، وبالتالي فإن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تعتبر جزء لا يتجزأ من حوكمة الشركات، حيث أكدت دراسة (Effinger, 2006) أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تعتبر من المسئوليات الأساسية لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ، مع التركيز علي الخمس مبادئ الأساسية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات التي يتبناها معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات (IT Governance Institute) منذ عام ٢٠٠٣ ، لمساعدة إدارة الشركة في تحديد الممارسات الفعالة اللازمة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للإدارة.

٣/٢: أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات للبنوك التجارية:

بعد مناقشة مفهوم وأهداف حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في الحد من المخاطر ودعم وتقييم الأداء المالي ، وهو ما يؤدي إلي زيادة القدرة التنافسية للشركة في مواجهة الشركات الأخرى ، وهنا يتضح أنه بالرغم من أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات للشركات ، فإن هذه الأهمية تزداد بالنسبة للبنوك التجارية أكثر من أهميتها للشركات ، نظراً لطبيعة وأهمية الدور الذي يلعبه قطاع البنوك التجارية للنظام الاقتصادي المحلي والعالمي ، وبالتالي فإن الأمر يتطلب من مجلس الإدارة تبني ممارسات جيدة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات بالبنوك لضمان تحقيق أهدافها.

وهنا يجب التأكيد علي ضرورة أن يقوم مجلس الإدارة وبمشاركة الإدارة التنفيذية بتبني مجموعة من الممارسات الجيدة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات لدعم وتقييم الأداء المالي للبنك ومواجهة مخاطر تطبيق تكنولوجيا المعلومات ، وهو ما يترتب عليه زيادة القدرة التنافسية للبنك في مواجهة البنوك الأخرى ، حيث أشارت دراسة (صالح ، ٢٠١١) أن تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المالية والبنوك التجارية تساعد في التأكيد علي النقاط الأساسية التالية:

(١) أن أساليب تكنولوجيا المعلومات تتفق مع السياسات العامة للبنوك ، وهو ما يؤدي إلي تحسين الأداء المالي علي المستويين الإستراتيجي والتشغيلي.
(٢) إدارة المخاطر المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والسيطرة عليها بكفاءة.
(٣) دقة التنبؤات الخاصة بإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والعمل علي تحقيقها من خلال الالتزام بتطبيق نظام فعال للمساءلة المحاسبية.
(٤) العمل علي حماية حقوق كل أصحاب المصالح مع البنك بنفس الدرجة التي يتم بها حماية حقوق ومصالح المساهمين.
(٥) أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في مساعدة البنوك التجارية علي حُسن استغلال الفرص المتاحة وزيادة العائد المتوقع منها إذا ما تم مقارنته بتكاليف تطبيقها.

ومما هو جدير بالذكر أن البنوك تختلف عن باقي أنواع الوحدات الاقتصادية ، لأن انهيار البنوك له أثار سلبية عديدة ومتشعبة يمكن أن تصل إلي درجة الإضرار بالنظام المالي والاقتصادي للدولة بالكامل ، وبالتالي فإن مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية يجب أن يشمل عدة جوانب أساسية هي:
(١) مجموعة من الممارسات والمسئوليات التي تلتزم الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة بتنفيذها لتحقيق أهداف تكنولوجيا المعلومات ، إلي جانب تحقيق القيادة المصرفية علي المدى الطويل لأنشطة البنك.
(٢) التأكد من الاستغلال الكفء لاستثمارات وموارد البنك من خلال الإدارة الواعية لمخاطر الأنشطة المصرفية المصاحبة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

ونظراً لأهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات في قطاع البنوك التجارية ، فقد قامت لجنة بازل في عام ١٩٩٩ بإصدار تقرير يؤكد علي أهمية الحوكمة في البنوك ، وتم تطوير هذا الإصدار في عام ٢٠٠٥ ، ثم قامت اللجنة بتحديثه مرة أخري في عام ٢٠٠٦ ليتضمن بشكل صريح مبادئ الحوكمة في البنوك ، وتم إصدار تقرير بعنوان " تعزيز حوكمة الشركات لدعم المنظمات المصرفية " Enhancing corporate Governance for Banking Organizations " وهو ما تسبب في إلقاء أعباء إضافية علي كل من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية للقيام بواجباتهم.

مما سبق يتضح أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً كبيراً في نجاح البنوك في تحقيق أهدافها ، وتستخدم البنوك تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحاضر علي نطاق واسع سواء في العديد من المجالات مثل إدارة الأنشطة المصرفية ، تقديم معظم الخدمات المصرفية للعملاء ، التواصل مع العملاء الجدد من خلال الإعلان عن الخدمات المصرفية الجديدة وتحقيق نوع من التميز بين البنوك الأخرى ، وبالتالي فإن حوكمة تكنولوجيا المعلومات في البنوك المصرية يجب أن تتضمن مجموعة من الآليات والإجراءات في صورة تطبيقات خاصة بالبنوك تلتزم بها الإدارة عند تطبيق ممارسات تكنولوجيا المعلومات، وعليه فإن تفعيل آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يتطلب من مسئولي البنوك أن يراقبوا بدقة أداء تكنولوجيا المعلومات المطبقة بمعايير مناسبة لقياس الأداء وضمان عائد مناسب من استثمارات تكنولوجيا المعلومات.

٤/٢ : الأبعاد الرئيسية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية:

لقد تناولت بعض الدراسات (عوض ، ٢٠١٤) و (عوض ، ٢٠٠٨) و (Bowen , at al. , 2007) الأبعاد المختلفة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات ، وحددتها في الأبعاد الثلاثة الأساسية التالية:

البعد الأول: هيكلة حوكمة تكنولوجيا المعلومات: والذي يسعى البنك من خلاله إلي وضع أو تحقيق إستراتيجية تضمن إيجاد أكبر قدر من الاتساق بين تكنولوجيا المعلومات وبين الأنشطة والخدمات التي تقوم البنوك بتقديمها للعملاء والمستفيدين.

البعد الثاني: عمليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات: وهو ما يعني وضع الإجراءات والسياسات اللازمة لتنفيذ مشروعات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ، بالإضافة إلي اقتراح نظام مناسب لتحديد المسئوليات والمساءلة داخل البنك.

البعد الثالث: نتائج أو مخرجات تكنولوجيا المعلومات: والذي يمكن تحقيقه من خلال القيام بعملية تقييم مستمرة لهيكليات وعمليات تكنولوجيا المعلومات داخل البنك ، للتأكد من تحقيق الأهداف والوصول إلي النتائج المحددة من جانب مجلس الإدارة والإدارات التنفيذية بالبنك.

وبالتالي فإن النجاح الذي يمكن أن يتحقق من تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يتوقف علي مدى قدرة مجلس الإدارة بالتعاون مع الإدارات التنفيذية علي مراعاة الأبعاد السابقة في نظام تكنولوجيا المعلومات في البنك ، من خلال:

(١) وضع إستراتيجيات واضحة لكافة الخدمات والأنشطة المصرفية التي يقدمها البنك للعملاء من خلال المواقع االكترونية علي شبكة الإنترنت.

(٢) تحديد الاستثمارات اللازمة لتكنولوجيا المعلومات التي تتفق مع الإستراتيجيات والأهداف المطلوب تحقيقها علي الطويل والقصير علي حد سواء.

(٣) العمل علي تدبير الموارد المادية والمالية اللازمة لتطوير تكنولوجيا المعلومات ، ووضع معايير واضحة لقياس وتقييم الأداء ومقارنتها بالأهداف المحددة.

مما سبق يتضح للباحث أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات لها دوراً محورياً في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات في البنوك ، بحيث يتم أخذها بعين الاعتبار عند ممارسة مجلس الإدارة لعمليات الإشراف والرقابة بالبنك ، لأن الطريقة التي يتم بها تطبيق تكنولوجيا المعلومات يكون لها أثر كبير فيما إذا كان البنك قادراً علي تحقيق رؤيته ومهامه المحددة وفقاً للأهداف الإستراتيجية المطلوب تحقيقها علي المدى البعيد ، وبالتالي فإن القرارات المتعلقة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات يجب أن تتخذها الإدارة العليا للبنك وبالتنسيق بين قسم تكنولوجيا المعلومات وباقي الأقسام الأخرى ، فتكنولوجيا المعلومات لا تعمل منعزلة عن الأقسام الأخرى وهو ما يستلزم إدارتها باعتبارها جزءً لا يتجزأ من إدارة وقيادة البنك.

ونظراً لما أكدت عليه معظم الدراسات المتعلقة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات من أن لها أهمية كبيرة في نجاح نظم تكنولوجيا المعلومات بشرط أن يتم إدارتها من قِبل مجلس الإدارة والإدارات التنفيذية وفي إطار التنسيق والترابط بينها وبين الأقسام والموارد الأخرى للبنك ، الأمر الذي ينعكس بصورة إيجابية علي تحسين الأداء المالي وزيادة القدرة التنافسية للبنك في مواجهة البنوك الأخرى ، وهو ما سوف يحاول الباحث تناوله من خلال المبحث التالي والدراسة الميدانية إن شاء الله.

المبحث الثالث

دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة القدرة التنافسية للبنوك

إن أسلوب تطبيق تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال له أثر كبير في تحديد ما إذا كانت المنظمة قادرة علي تحقيق رؤيتها وأهدافها الاستراتيجية من عدمه ، ولا شك أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية يصاحبه العديد من المشكلات والمخاطر المصرفية ، الأمر الذي يتطلب من إدارة البنك أن تقترح الحلول المناسبة لمواجهة تلك المخاطر وإدارتها بما يضمن التحكم فيها وتجنب أثارها السلبية علي الأداء المحاسبي للبنك ، وحماية حسابات العملاء من الاختراق ، وقد أشارت إحدى الدراسات (صالح ، ٢٠١١) إلي إمكانية استخدام حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر الإلكترونية بهدف تعزيز قيمة البنك ، وخلصت الدراسة إلي ضرورة اهتمام البنوك بإنشاء وتفعيل إدارة مستقلة تكون مسئولة عن إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية ، وتحقيق الأهداف الإستراتيجية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك ، من خلال تأهيل إدارات وأقسام البنك لمتطلبات حوكمة تكنولوجيا المعلومات للتغلب علي التحديات والمخاطر المصاحبة لتكنولوجيا المعلومات.

ونظراً لتعدد المخاطر المصاحبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك ، فقد أكدت لجنة بازل للرقابة المصرفية في إصداراتها المتتابعة (السيد ، ٢٠١٢) و (المهدي ، ٢٠٠٨) و (موسي ، ٢٠١١) علي ضرورة قيام البنوك بوضع السياسات واتخاذ الإجراءات التي تساعدها علي إدارة هذه المخاطر من خلال دراستها وتقييمها والرقابة عليها ، وتتمثل أهم المخاطر المصرفية فيما يلي:

(١) <u>المخاطر العملية للتشغيل:</u> وهي المخاطر الأكثر أهمية بالنسبة للخدمات والأنشطة المصرفية والناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات ، والتي تنشأ نتيجة للعديد من الأسباب أهمها:

(أ) <u>عدم تأمين نظم تكنولوجيا المعلومات بصورة كافية</u>: وهو ما يُعَرِض نظام حسابات البنك لإمكانية الاختراق من جانب أشخاص غير مرخص لهم ، بهدف الحصول علي المعلومات السرية الخاصة بحسابات العملاء وإساءة استغلالها مما يعرض حسابات هؤلاء العملاء للخطر.

(ب) <u>عدم اتباع العملاء لإجراءات التأمين الوقائية المناسبة</u>: وهو ما يساعد العناصر الإجرامية في اختراق حسابات العملاء والسحب من أرصدتها أو استخدامها في عمليات غسيل الأموال.

(٢) <u>المخاطر القانونية</u>: وهي تلك المخاطر التي تنشأ بسبب مخالفة البنك للقواعد والتشريعات القانونية المتعلقة بالأنشطة المصرفية وخاصة قوانين مكافحة غسيل الأموال ، وتنتج هذه المخاطر بسبب مخالفة النصوص القانونية في هذا الشأن ، أو عدم وضوح النصوص القانونية الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية.

(٣) <u>مخاطر السمعة</u>: والتي تنشأ نتيجة وجود اتجاه عام سلبي فيما يتعلق بأنشطة البنك ، بسبب وجود اختراقات جوهرية مؤثرة علي أنظمة البنك ، وفشل البنك في تقديم الخدمات والأنشطة المصرفية من خلال شبكة معلومات مؤمنة بدرجة كافية ، وعدم توافر الإمكانيات المادية والخبرات البشرية القادرة علي إدارة نظم البنك بالكفاءة المطلوبة ، وقد يمتد تأثير هذا النوع من المخاطر إلي البنوك الأخرى.

ونظرا لتعدد المخاطر المصرفية التي تتعرض لها البنوك في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الأنشطة وتقديم الخدمات للعملاء ، فإن الباحث يوافق إحدى الدراسات الرأي (Jordan, & Musson, 2007) أنه هناك ضرورة لأن تقوم إدارة البنك باتخاذ إجراءات كفيلة لمواجهة مخاطر التكنولوجيا ، من خلال تبَني ممارسات جيدة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات ، والتنسيق بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين الأهداف الإستراتيجية للبنك، والذي يعد جزء لا يتجزأ من نظام الإدارة الإستراتيجية التي تهدف إلي زيادة القدرة التنافسية وإضافة قيمة حقيقية للبنك.

١/٣: آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في البنوك:

لقد ذكر الباحث فيما سبق أن مفهوم الحوكمة يعني " وجود إطار من المسئولية يضمن تحقيق منافع متوقعة من عملية أو خدمة معينة ، بطريقة منظمة مسموح بها " ، وبالتالي فإن وضع هذا الإطار من المسئولية لابد له من آليات واضحة تساعد علي تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة ، وفي ظل التطورات التكنولوجية الهائلة والتوسع في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ممارسة الأنشطة وتقديم الخدمات الإلكترونية بالبنوك ، فإن الأمر استلزم من مجالس إدارة البنوك اقتراح إطار من المسئوليات يضمن تحقيق منافع متوقعة تتناسب مع التكاليف التي يتم إنفاقها علي تطبيق تكنولوجيا المعلومات، وهنا ظهرت الحاجة إلي ضرورة وضع آليات لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في البنوك ، وقد ذكرت بعض الدراسات (أبو موسى ، ٢٠٠٥) و (أبو حجر ، عابدين ، ٢٠١٤) نقلاً عن معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات (ITGI) آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ثلاثة عناصر (المبادئ ـ الأهداف ـ المعايير) والتي يمكن للباحث عرضها باختصار فيما يلي:

١/١/٣: مبادئ حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

وفقاً لتوصيات معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات (ITGI) فإن مبادئ حوكمة تكنولوجيا المعلومات يمكن حصرها في خمس مبادئ أساسية ، يمكن من خلالها زيادة وتفعيل دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تخفيض المخاطر التي تواجه أمن المعلومات في البنوك ، وهذه المبادئ هي:

(١) <u>مبدأ الانسجام والتوافق الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات</u>: وذلك من خلال تحقيق التوافق والانسجام بين عمليات تشغيل تكنولوجيا المعلومات وبين أنشطة وعمليات البنك ، مع مراعاة الحفاظ علي القيمة المتوقعة لتكنولوجيا المعلومات.

(٢) مبدأ إضافة القيمة: من خلال العمل علي تحسين التكاليف وتحقيق القيمة الحقيقية لتكنولوجيا المعلومات داخل البنك.

(٣) مبدأ إدارة المخاطر: من خلال الاعتراف رسمياً بوجود المخاطر ، ووضع الضوابط والإجراءات الرقابية التي تضمن الحد منها وعلاج مشكلاتها ، وتحقيق أكبر قدر من الشفافية خاصة بالنسبة للمخاطر الكبيرة والجوهرية ، وإدراجها ضمن مسئوليات إدارة المخاطر في البنك.

(٤) مبدأ إدارة الموارد: من خلال الاستثمار في أفضل موارد تكنولوجيا المعلومات ممثلة في الأفراد والتطبيقات أو البنية التحتية ، وتنفيذ عمليات الرقابة والمتابعة علي أنشطة وخدمات تكنولوجيا المعلومات من المصادر الخارجية أو المحلية.

(٥) مبدأ إدارة الأداء: والذي يتم من خلال التحديد الواضح والقياس الجيد للأهداف ، ويعكس بصورة واضحة أثر أهداف تكنولوجيا المعلومات.

٢/١/٣ : أهداف حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

إن أهمية أهداف حوكمة تكنولوجيا المعلومات للبنوك التجارية تنبع من قدرتها علي الحد من المخاطر الناتجة عن إدارة الأنشطة وتقديم الخدمات البنكية ، والمساهمة في تحقيق متطلبات أمن المعلومات (أبو موسى ، ٢٠٠٥) و (الجوهر، حمودي، ٢٠١٣) ، وبالتالي يمكن حصر أهداف حوكمة تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

(١) الرقابة علي الأداء من خلال فصل الملكية عن الإدارة.

(٢) فرض نظام رقابة صارمة علي الحاسبات الإلكترونية وتحديد كيفية الوصول للمعلومات، لمنع أي شخص غير مصرح له من الوصول إليها، وذلك من خلال:

ـ تأمين الوصول من خارج الشبكة إلي برامج ومعدات نظام تكنولوجيا المعلومات

ـ تطبيق نظام للإنذار الأمني للكشف عن أي عمليات اختراق من جانب أشخاص غير مصرح لهم بالدخول إلي نظام تكنولوجيا المعلومات بالبنك.

(٣) تشكيل الهيكل الفني والإداري المسئول عن تحديد الأهداف الإستراتيجية للبنك، وأساليب تحقيق تلك الأهداف ومتابعة وتقييم الأداء.

(٤) الفصل بين مهام ومسئوليات أعضاء مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين.

(٥) اتخاذ الإجراءات الكفيلة لتجنب حدوث مشكلات مالية ومحاسبية ، وتفعيل نظام المسائلة ، والتقييم الدوري لأداء كل من المديرين التنفيذيين والإدارة العليا بالبنك.

(٦) اتخاذ التدابير اللازمة لتحقيق أقصى معايير جودة المعلومات لنظام تكنولوجيا المعلومات ، والتي تتمثل في المعايير الأساسية التالية: الفاعلية ، الكفاءة ، السرية ، التكامل والسلامة ، الإتاحة والموثوقية ، الامتثال والتوافق.

(٧) المساهمة في وضع الخطط اللازمة للحد من مخاطر تكنولوجيا المعلومات ومواجهة تحدياتها ، بهدف تحقيق أمن المعلومات لكافة عمليات وإدارات البنك.

٣/١/٣ : معايير حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

يمكن تحديد أهم المعايير التي ساهمت في الحد من المخاطر وتحقيق أمن المعلومات في الشركات حسب ما ذكرته بعض الدراسات (يوسف ، ٢٠١٣) و (الجوهر ، حمودي ، ٢٠١٣) ، والتي من

الممكن أن تساهم في تحقيق نفس الأهداف في البنوك التجارية ، وفقاً لنظام حوكمة تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

(١) معيار الكوبيت COBIT: الذي أصدره معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات (ITGI) في عام ١٩٩٥ ، وهو يمثل إطار للتحكم والسيطرة يمكن من خلاله الربط بين تكنولوجيا المعلومات وبين متطلبات العمل بهدف تنظيم أنشطة تكنولوجيا المعلومات وفقاً لنموذج العملية المقبولة ، حيث يتم تحديد الموارد الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات وأهداف الرقابة الي يجب أخذها في الاعتبار.

(٢) معايير أيزو ISO: الصادرة عن منظمة أيزو ISO المسئولة عن صياغة ووضع المعايير الخاصة بأمن وحماية تكنولوجيا المعلومات ، وقد قامت هذه المنظمة منذ إنشائها وحتى الآن ، بإصدار العديد من المعايير كان من بينها:

(أ) معيار ISO 27001: والذي أُصْدِر عام ٢٠٠٥، بهدف وضع القواعد الخاصة بنظام إدارة أمن وحماية المعلومات ، حيث أوضحت تلك القواعد كيفية التصميم والتطبيق والرقابة والتطوير المستمر لأداء هذه الإدارة ، بالإضافة إلي تقييم المخاطر الإلكترونية التي قد تتعرض لها ، ويقوم معيار ISO 27001 علي نموذج يسمى PDCA ، حيث تمر عملية تطبيق المعيار وفقاً لهذا النموذج بأربعة مراحل أساسية وهي:

- الخطة Plan : إنشاء نظام لإدارة أمن المعلومات ووضع خطة واضحة لتشغيل هذا النظام.
- التنفيذ Do: البداية الفعلية في تنفيذ الخطط الموضوعة وتشغيلها.
- التحقق Check: مراجعة دورية للتنفيذ لقياس القدرة علي تحقيق الأهداف.
- العمل Act: ويعني اتخاذ الإجراءات اللازمة لصيانة وتحسين أداء النظام.

(ب) معيار ISO 27002: والصادر عن منظمة الأيزو ISO عام ٢٠٠٥ ، لتوضيح كيفية التطبيق الفعلي لأسس وقواعد التطبيق الخاصة بمعيار ISO 27001 ، الذي يوضح النقاط الأساسية التي يجب القيام بها بعد التطبيق ، لتأمين وحماية الأصول التكنولوجية لتجنب مخاطر التشغيل الإلكتروني.

(ج) معيار ISO 38500: ويقوم علي مجموعة من القواعد تتمثل فيما يلي:

- التحديد الواضع والدقيق لمهام ومسئوليات إدارة تكنولوجيا المعلومات.
- وضع إستراتيجية شاملة للتخطيط بما يتفق مع أهداف ومتطلبات الشركة.
- أن يتم اقتناء تكنولوجيا المعلومات المناسبة وفقاً لأسباب منطقية ومحددة.
- التأكد من أن الأداء التكنولوجي يسير وفقاً للخطو الموضوعة.
- تحقيق التوافق بين تكنولوجيا المعلومات والقوانين واللوائح ذات العلاقة بها.
- مراعاة الموارد المالية والكفاءات البشرية اللازمة لإدارة وتشغيل النظام.

٢/٣: دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للبنوك:

لا شك أن آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات لها دور كبير وفعال في تخفيض المخاطر التي قد تواجه التشغيل الإلكتروني (عوض ، ٢٠١٤) و (إبراهيم ، ٢٠١٢) و (يوسف ، ٢٠١٣) ، وهو ما يؤدي إلي تحقيق أمن المعلومات المالية وغير المالية ، وبالتالي تحسين الأداء المحاسبي القائم علي استخدام تكنولوجيا المعلومات في كافة أنواع المنظمات بصفة عامة ، والبنوك التجارية بصفة خاصة ،

نظراً للمساهمة الإيجابية لآليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الحد من التلاعب المالي الإلكتروني الذي يمثل أحد أهم المخاطر التي تهدد حماية وأمن المعلومات المحاسبية ، من خلال التركيز علي النقاط الأساسية التالية:

(١) التأكيد علي تحقيق أكبر قدر من الاتساق والتوافق بين أهداف البنك ومتطلبات تحقيق أمن وحماية المعلومات ، وهو ما ينعكس بصورة أفضل علي تحسين الأداء المحاسبي وتحقيق الثقة في المعلومات المحاسبية الواردة بالتقارير المالية المنشورة عبر المواقع الإلكترونية للبنك علي شبكة الإنترنت الدولية.

(٢) زيادة القدرة علي إنتاج قوائم وتقارير مالية تتسم بالشفافية والمصداقية ، وهو ما يساهم في الحد من التلاعب المالي وتخفيض ممارسات إدارة الأرباح نتيجة تنفيذ السياسات والإجراءات المحاسبية بصورة آلية يكون فيها الدور البشري في أضيق الحدود ، وبالتالي تحسين الأداء المالي للبنك.

(٣) تخفيض المخاطر الناتجة عن استخدام الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات في إنتاج المعلومات المحاسبية، بالإضافة إلي تخفيض التكاليف والوقت والجهد التي تحتاج إليها عمليات تصنيف وتحليل وتخزين البيانات المالية اللازمة لإنتاج المعلومات المحاسبية وإعداد القوائم والتقارير المالية.

(٤) تساهم حوكمة تكنولوجيا المعلومات في توفير أفضل الاستثمارات من حيث مصادر التمويل والبرامج المستخدمة ، وهو ما ينعكس إيجابياً علي زيادة أمن المعلومات ، وتخفيض عمليات التلاعب الإلكتروني ، وتحسين الأداء المالي.

(٥) توفير الآليات اللازمة لحماية المعلومات المحاسبية مما يساعد علي تحسين الأداء المالي، ويحقق مزيدا منن الثقة في تلك المعلومات، مما يترتب عليه تحسين درجة الثقة لدي العملاء وكافة الأطراف الأخرى ذات العلاقة مع البنك.

(٦) رفع كفاءة نظم الرقابة الداخلية وتحسين قدرتها علي متابعة وتقييم الأداء المالي للبنك ، حيث تؤكد حوكمة تكنولوجيا المعلومات علي ضرورة الفصل بين الوظائف ، وهو ما يساهم بإيجابية في الحد من التلاعب وتحسين الأداء المالي.

مما سبق يتضح للباحث أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في جميع الوحدات الاقتصادية بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة ، أصبح ضرورة حتمية ، نظراً للتطورات الهائلة التي حدثت في أساليب التشغيل الإلكترونية لنظم المعلومات المحاسبية وإتباع أساليب العرض والإفصاح الإلكتروني عبر المواقع الإلكترونية علي شبكة الإنترنت ، في ظل تطور تكنولوجيا الاتصالات وتبادل المعلومات في السنوات الأخيرة ، وبالتالي فقد نشأت الحاجة إلي حوكمة تكنولوجيا المعلومات باعتبارها جزء لا يتجزأ من حوكمة الشركات لضمان تحقيق أمن المعلومات وتخفيض مخاطر التشغيل الإلكتروني للمعلومات.

٣/٣: دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة القدرة التنافسية للبنوك.

١/٣/٣: طبيعة وأهمية القدرة التنافسية في قطاع البنوك.

تناولت العديد من الدراسات تعريف اصطلاح الميزة أو القدرة التنافسية (عبد السميع ، ٢٠١٠) و (عمر ، ٢٠٠٣) و (غنيمي ، ٢٠١٤) ، علي كافة المستويات سواء علي المستوي الدولي أو مستوى الصناعة أو مستوى المنظمة ، واتفقت علي أن القدرة التنافسية علي مستوى المنظمة تعني بأن

: " المنظمة تمتلك ميزة تنافسية إذا كانت تمتلك القدرة علي خلق قيمة لعملائها قادرة علي إشباع رغباتهم من خلال استراتيجية تنافسية فعالة ، تؤكد اختلافها وتميزها عن منافسيها وتُمَكنها من مواجهتهم وزيادة حصتها في السوق ، وتحقق معدل ربحية يضمن لها البقاء والنمو والاستمرار في السوق " ، من التعريف السابق يتضح أن أهمية القدرة التنافسية تكمن في قدرتها علي تحقيق وتغطية ثلاثة جوانب أساسية وهي:

(١) خلق قيمة حقيقية قادرة علي تلبية احتياجات العملاء والحفاظ علي حقوقهم ، وتحسين سمعة البنك.
(٢) الاحتفاظ بحصة مناسبة للبنك في السوق تحقق له ربحية عالية، وتضمن له البقاء والنمو والاستمرار في السوق.
(٣) تحقيق التميز الاستراتيجي عن المنافسين في الخدمات المقدمة للعملاء ، من خلال التميز في الموارد والكفاءات والاستراتيجيات المطبقة في ظل المنافسة السائدة.

ويرى الباحث أن تلك الأهمية لا يمكن تحقيقها إلا من خلال الاعتماد علي مصدرين أساسيين للقدرة التنافسية وهما الموارد والمهارات المتميزة، حيث أن استغلالهما بكفاءة يمكن أن يحقق لقطاع البنوك التجارية خفض التكلفة والجودة المتميزة بين المنافسين ، إلي جانب الاحتفاظ بالعملاء وضمان ولائهم.

٢/٣/٣ : حوكمة تكنولوجيا المعلومات وزيادة القدرة التنافسية للبنوك:

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحالي الأساس في تنفيذ الأنشطة وتقديم الخدمات المصرفية لعملاء البنوك في كل دول العالم ، ولا يخفي علي الجميع حجم الاستثمارات التي يتطلبها تطبيق هذه التكنولوجيا سواء كانت في التجهيزات المادية أو العناصر البشرية المطلوبة لتشغيلها ، وهنا ظهرت الحاجة إلي حوكمة تكنولوجيا المعلومات ، وقد ذكرت بعض الدراسات (عيشوش ، واضح ، ٢٠١٢) و (أبو حجر ، عابدين ، ٢٠١٤) أن هناك عدة مقومات تتكامل مع بعضها لنجاحها في أي منظمة وخاصة البنوك ، وتتمثل تلك المقومات الأساسية فيما يلي:

(١) إدارة التجهيزات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات الناتجة عن القرارات المتعلقة بأنواع الأجهزة والبرامج المستخدمة وبناء شبكة الاتصالات داخل البنك بكافة فروعه ، بجانب المعايير الخاصة بتطوير أصول تكنولوجيا المعلومات وفقاً لطبيعة الأنشطة والخدمات المصرفية المطلوبة.
(٢) إدارة استخدام تكنولوجيا المعلومات والتي تعتمد علي القرارات الخاصة بالتخطيط ونوع التكنولوجيا المستخدمة ومدى روتينية تقديم الخدمات المصرفية.
(٣) إدارة مشروعات تكنولوجيا المعلومات في البنك، والتي تتطلب إدارة التجهيزات ومهارات تطبيق النظم التي يجب استخدامها في عمليات التطوير المتتابعة بالإضافة إلي مراعاة متطلبات تحسين الأنشطة والخدمات المقدمة للعملاء.

مما سبق يتضح للباحث أنه لاشك في أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات تتصدر قائمة الموارد المتميزة بالنسبة لقطاع البنوك الذي يتسم بالتطورات المتلاحقة في نظم الاتصالات وتبادل المعلومات ، هذا بالإضافة إلي أن اقتصادية تطبيق تكنولوجيا المعلومات تستلزم الاعتماد علي أفضل الكفاءات لتحقيق أكبر استفادة ممكنة ، وهو ينعكس إيجابياً علي تحسين القدرة التنافسية البنوك ، وهنا يؤكد

الباحث علي أن تحسين القدرة التنافسية في ظل حوكمة تكنولوجيا المعلومات يجب أن يصاحبه عدة إجراءات يجب أخذها في الاعتبار لضمان تحقيق الأهداف ، من أهمها ما يلي:

(١) مراعاة أن غالبية العملاء المستفيدين من خدمات البنوك يفضلون جودة الخدمات المقدمة والسعر الملائم، دون الانتماء لبنك معين أو خدمة بعينها.

(٢) مساعدة البنوك في السيطرة علي أسعار خدماتها من خلال التطبيق الكفء لتكنولوجيا المعلومات ، فأسعار الخدمات تتحدد من خلال السوق المصرفية ، وبالتالي يجب علي البنك أن يحاول تطوير خدماته وتخفيض تكلفتها.

(٣) ضرورة العمل علي وضع معيار إلزامي لحوكمة تكنولوجيا المعلومات يُلزِم كافة المنظمات والبنوك بتطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات لضمان تقديم أفضل للخدمات المصرفية بأقل التكاليف وفقاً للمعايير العالمية في هذا الشأن.

وخلاصة القول أن التطبيق الكفء لتكنولوجيا المعلومات وتفعيل آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات من شأنه أن يدعم تطوير الأنشطة والخدمات المصرفية المقدمة ، بإتباع سياسات تقديم الخدمات المصرفية من خلال الواقع الإلكترونية علي شبكة الإنترنت ، وشبكة ماكينات الصراف الآلي المنتشرة علي مستوى الجمهورية ، بل وعلي مستوى العالم باستخدام الرقم الدولي للعميل (الآيبان IBAN) ، وهو ما يؤدي في نهاية إلي تحقيق الرضا للعملاء الحاليين ، ويضمن الاحتفاظ بهم وجذب العملاء الجدد ، وهو ما يعني دعم وتحسين القدرة التنافسية للبنك.

القسم الثاني: الدراسة الميدانية

ويهدف الباحث في هذا القسم من البحث إلي :

(١) اختبار الفروض التي يقوم البحث عليها ، والتي تم تحديدها في بداية البحث.

(٢) اختبار مدي أهمية الدور الذي يلعبه تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المحاسبي وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية المصرية ، بهدف مواجهة التطورات المستمرة والسريعة في تكنولوجيا المعلومات ، ومسايرة التطور في أساليب تنفيذ الأنشطة والخدمات المقدمة للعملاء ، وذلك من خلال إعداد قائمة استبيان لاستطلاع أراء فئتين لهما علاقة مباشرة بموضوع البحث ، وهما عينة من المديرين الماليين ومسئولي إدارة المخاطر بالبنوك المصرية ، وعينة أخرى من خبراء تكنولوجيا المعلومات والحوكمة بالبنوك المصرية ، وبناء عليه يمكن أن يعرض الباحث تلك الدراسة الميدانية على النحو التالي :

أولاً : أسلوب الدراسة :

حيث قام الباحث في هذه الدراسة بإبراز الدور الذي يمكن أن يلعبه تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المحاسبي وزيادة القدرة التنافسية للبنوك المصرية ، بهدف مواجهة التطورات المستمرة في تكنولوجيا المعلومات ، وأساليب تنفيذ الأنشطة والخدمات المصرفية المقدمة للعملاء ، وقد اعتمد الباحث في هنا علي أسلوب الدراسة الاستطلاعية من خلال تصميم قائمة استقصاء

وتوزيعها علي عينة من المديرين الماليين ومسئولي إدارة المخاطر بالبنوك المصرية ، وعينة أخرى خبراء تكنولوجيا المعلومات والحوكمة بالبنوك المصرية.

كما قام الباحث بالتحقق من مدى ملائمة أسئلة قائمة الاستبيان ، وفهم الفئات المستهدفة بتلك الأسئلة من حيث المعني والمضمون ، من خلال إجراء المقابلات الشخصية مع بعض المديرين الماليين ومسئولي إدارة المخاطر بالبنوك المصرية ، وكذلك بعض خبراء تكنولوجيا المعلومات والحوكمة بالبنوك التجارية المصرية المتلقين لقائمة الاستبيان.

ثانياً : اختيار عينة الدراسة :

لقد قام الباحث باختيار وتحديد عينة الدراسة في فئتين أساسيتين نظراً لوجود علاقة مباشرة بين هاتين الفئتين وبين مجال البحث ، سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية ، وهما:

(١) اختيار العينة الأولي من المديرين الماليين ومسئولي إدارة المخاطر بالبنوك التجارية المصرية.

(٢) اختيار العينة الثانية من خبراء تكنولوجيا المعلومات والحوكمة العاملين في البنوك التجارية المصرية.

ثالثاً: تصميم قائمة الاستقصاء:

تم تصميم قائمة الاستقصاء وفقاً للفروض الثلاثة التي تضمنتها هذه الدراسة ، حيث تضمنت قائمة الاستبيان ثلاث مجموعات من الأسئلة لاختبار الفروض الثلاثة السابق تحديدها في البداية ، كما اشتملت قائمة الاستبيان المستخدمة علي خمس نقاط أساسية بمقياس (ليكرت) ، وهي:ـ أوافق تماماً (٥) ، أوافق (٤) ، محايد (٣) ، لا أوافق (٢) ، غير أوافق نهائياً (١).

رابعاً: توزيع قائمة الاستقصاء وتلقي الردود من الفئات المستهدفة:

حيث قام الباحث بتوزيع قائمة الاستقصاء علي بعض المديرين الماليين ومسئولي إدارة المخاطر بالبنوك التجارية المصرية ، وقد بلغت نسبة الردود علي القائمة من تلك الفئة (٨٣ %) ، أي عدد (٣٠) قائمة من إجمالي (٣٦) قائمة استقصاء تم توزيعها علي تلك الفئة ، كذلك قام الباحث بتوزيع قائمة الاستقصاء علي مجموعة من خبراء تكنولوجيا المعلومات والحوكمة بالبنوك التجارية المصرية ، وقد بلغت نسبة الردود من هذه الفئة أيضاً (٧٥ %) حيث بلغ عدد الردود الواردة (٣٠) قائمة من إجمالي عدد (٤٠) قائمة تم توزيعها علي تلك الفئة.

خامساً: تحليل نتائج الاستقصاء واختبار فروض البحث :

حيث قام الباحث باختبار فروض البحث الثلاثة المذكورة باستخدام أسلوب (Chi – Square) (والذي تم تطبيقه باستخدام برنامج (SPSS) من خلال مقارنة (Chi – Square) (المحسوبة مع قيمة (Chi – Square) الجدولية ، ويمكن عرض نتائج اختبارات فروض البحث بناءً علي تحليل نتائج الردود الواردة علي قائمة الاستقصاء التي تم توزيعها على هذا النحو:

أولاً: اختبار الفروض لفئة المديرين الماليين ومسئولي إدارة المخاطر بالبنوك المصرية

الجدول رقم (١)

حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومتوسط الخطأ المعياري

One-Sample Statistics[a]				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الفرض الأول	30	4.2444	.11451	.02091
الفرض الثاني	30	4.2375	.23061	.04210
الفرض الثالث	30	4.3000	.19258	.03516

الجدول رقم (٢)

جدول اختبار (T) ومعامل الاختلاف للفئة الأولي

One-Sample Test[a]						
	Test Value = 3.4					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الفرض الأول	40.392	29	.000	.84444	.8017	.8872
الفرض الثاني	19.892	29	.000	.83750	.7514	.9236
الفرض الثالث	25.597	29	.000	.90000	.8281	.9719

الفرض الأول :

فرض العدم: أن تطور واستخدام تكنولوجيا المعلومات لا يساهم في مواجهة المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها الأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك المصرية.

الفرض البديل : تطور واستخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في مواجهة المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها الأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك.

استخدم الباحث مستوى المعنوية ٥ %

القرار : بمقارنة قيمة sig (p-value) بمستوى المعنوية نجد أن :

٠,٠٥ > sig (p-value) مما يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.

بمعني أن:- تطور واستخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في مواجهة المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها الأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك المصرية.

الفرض الثاني:

فرض العدم : " تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالبنوك لا يساعد علي تحسين جودة الأداء المحاسبي في ظل الإفصاح الإلكتروني عبر المواقع الإلكترونية علي الإنترنت.

الفرض البديل : " تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالبنوك يساعد علي تحسين جودة الأداء المحاسبي في ظل الإفصاح الإلكتروني عبر المواقع الإلكترونية علي الإنترنت.

استخدم الباحث مستوى المعنوية ٥ %

القرار : بمقارنة قيمة sig (p-value) بمستوى المعنوية نجد أن :

٠,٠٥ > sig (p-value) مما يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.

بمعني أن:- تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالبنوك يساعد علي تحسين جودة الأداء المحاسبي في ظل الإفصاح الإلكتروني عبر المواقع الإلكترونية علي الإنترنت.

الفرض الثالث :

فرض العدم : تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات لا يساعد علي زيادة القدرة التنافسية للبنوك المصرية في ظل التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الفرض البديل : تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يساعد علي زيادة القدرة التنافسية للبنوك المصرية في ظل التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

استخدم الباحث مستوى المعنوية ٥ %

القرار : بمقارنة قيمة sig (p-value) بمستوى المعنوية نجد أن :

٠,٠٥ > sig (p-value) مما يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.

مما يعني أن :ـ تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يساعد علي زيادة القدرة التنافسية للبنوك المصرية في ظل التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ثانياً: اختبار الفروض لفئة خبراء تكنولوجيا المعلومات والحوكمة بالبنوك المصرية.

الجدول رقم (٣)

حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومتوسط الخطأ المعياري

One-Sample Statistics[a]				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الفرض الأول	30	4.3074	.10794	.01971
الفرض الثاني	30	4.3708	.16893	.03084
الفرض الثالث	30	4.3571	.18283	.03338

الجدول رقم (٤)

جدول اختبار (T) ومعامل الاختلاف للفئة الثانية

One-Sample Test[a]	
	Test Value = 3.4

	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الفرض الأول	46.046	29	.000	.90741	.8671	.9477
الفرض الثاني	31.477	29	.000	.97083	.9078	1.0339
الفرض الثالث	28.674	29	.000	.95714	.8889	1.0254

الفرض الأول:

فرض العدم: تطور واستخدام تكنولوجيا المعلومات لا يساهم في مواجهة المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها الأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية المصرية.

الفرض البديل: تطور واستخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في مواجهة المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها الأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية المصرية

استخدم الباحث مستوى المعنوية ٥ %

القرار: بمقارنة قيمة sig (p-value) بمستوى المعنوية نجد أن :

٠,٠٥ > sig (p-value) مما يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل بمعني أن:- تطور واستخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في مواجهة المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها الأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك المصرية.

الفرض الثاني:

فرض العدم: " تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالبنوك لا يساعد علي تحسين جودة الأداء المحاسبي في ظل الإفصاح الإلكتروني عبر المواقع الإلكترونية علي الإنترنت.

الفرض البديل: " تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالبنوك يساعد علي تحسين جودة الأداء المحاسبي في ظل الإفصاح الإلكتروني عبر المواقع الإلكترونية علي الإنترنت.

استخدم الباحث مستوى المعنوية ٥ %

القرار : بمقارنة قيمة sig (p-value) بمستوى المعنوية نجد أن :

٠,٠٥ > sig (p-value) مما يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل بمعني أن:- تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالبنوك يساعد علي تحسين جودة الأداء المحاسبي في ظل الإفصاح الإلكتروني عبر المواقع الإلكترونية بالإنترنت.

الفرض الثالث:

فرض العدم: تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات لا يساعد علي زيادة القدرة التنافسية للبنوك المصرية في ظل التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الفرض البديل: تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يساعد علي زيادة القدرة التنافسية للبنوك المصرية في ظل التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

استخدم الباحث مستوى المعنوية ٥ %

القرار : بمقارنة قيمة sig (p-value) بمستوى المعنوية نجد أن :

٠,٠٥ > sig (p-value) مما يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.

بمعني أن :ـ تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يساعد علي زيادة القدرة التنافسية للبنوك المصرية في ظل التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ثالثاً: اختبار الفروض للفئتين محل الدراسة معاً (العينة كاملة)

الجدول رقم (٥)

حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومتوسط الخطأ المعياري

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الفرض الأول	60	4.2759	.11480	.01482
الفرض الثاني	60	4.3042	.21139	.02729
الفرض الثالث	60	4.3286	.18839	.02432

الجدول رقم (٦)

جدول اختبار (T) ومعامل الاختلاف للعينة الكاملة

One-Sample Test						
	Test Value = 3.4					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الفرض الأول	59.102	59	.000	.87593	.8463	.9056
الفرض الثاني	33.131	59	.000	.90417	.8496	.9588
الفرض الثالث	38.180	59	.000	.92857	.8799	.9772

الفرض الأول:

فرض العدم: تطور واستخدام تكنولوجيا المعلومات لا يساهم في مواجهة المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها الأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك المصرية.

الفرض البديل: تطور واستخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في مواجهة المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها الأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك المصرية.

استخدم الباحث مستوى المعنوية ٥ %

القرار : بمقارنة قيمة sig (p-value) بمستوى المعنوية نجد أن :

٠,٠٥ > sig (p-value) مما يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل

بمعني أنه يتم الموافقة على أن:ـ تطور واستخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في مواجهة المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها الأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك المصرية.

الفرض الثاني:

فرض العدم: " تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالبنوك لا يساعد علي تحسين جودة الأداء المحاسبي في ظل الإفصاح الإلكتروني عبر المواقع الإلكترونية علي الإنترنت.

الفرض البديل: " تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالبنوك يساعد علي تحسين جودة الأداء المحاسبي في ظل الإفصاح الإلكتروني عبر المواقع الإلكترونية علي الإنترنت.

استخدم الباحث مستوى المعنوية ٥ %

القرار: بمقارنة قيمة sig (p-value) بمستوى المعنوية نجد أن :

٠,٠٥ > sig (p-value) مما يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.

بمعني أنه الموافقة على أن:ـ تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالبنوك يساعد علي تحسين جودة الأداء المحاسبي في ظل الإفصاح الإلكتروني عبر المواقع الإلكترونية علي الإنترنت.

الفرض الثالث:

فرض العدم: تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات لا يساعد علي زيادة القدرة التنافسية للبنوك المصرية في ظل التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الفرض البديل: تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يساعد علي زيادة القدرة التنافسية للبنوك المصرية في ظل التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

استخدم الباحث مستوى المعنوية ٥ %

القرار : بمقارنة قيمة sig (p-value) بمستوى المعنوية نجد أن:

٠,٠٥ > sig (p-value) مما يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل. مما يعني أن:ـ تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يساعد علي زيادة القدرة التنافسية للبنوك المصرية في ظل التوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية.

رابعاً: اختبار الفروض للفروق بين فئة المديرين الماليين ومسئولي إدارة المخاطر وفئة خبراء تكنولوجيا المعلومات والحوكمة بالبنوك المصرية.

الجدول رقم (٧)

جدول اختبار فروض الفروق بين فئتى العينة وفقاً لاختبار (T)

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means				
		T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
الفرض الأول	Equal variances assumed	-2.192-	58	.032	-.06296-	.02873
	Equal variances not assumed	-2.192-	57.799	.032	-.06296-	.02873
الفرض الثاني	Equal variances assumed	-2.555-	58	.013	-.13333-	.05219
	Equal variances not assumed	-2.555-	53.166	.014	-.13333-	.05219
الفرض الثالث	Equal variances assumed	-1.179-	58	.243	-.05714-	.04848
	Equal variances not assumed	-1.179-	57.844	.243	-.05714-	.04848

أولاً : المجموعة الأولى:

فرض العدم: لا توجد فروق معنوية بين آراء الفئتين فيما يخص المجموعة الأولى.

الفرض البديل: يوجد فروق معنوية بين آراء الفئتين فيما يخص المجموعة الأولى.

استخدم الباحث مستوى المعنوية ٥ %

القرار: بمقارنة قيمة sig (p-value) بمستوى المعنوية نجد أن :

٠,٠٢٥ < sig (p-value) مما يعني قبول فرض العدم ورفض الفرض البديل.

أي أنه:ـ لا يوجد فروق معنوية بين آراء الفئتين فيما يخص المجموعة الأولي.

ثانياً : المجموعة الثانية:

فرض العدم: لا توجد فروق معنوية بين آراء الفئتين فيما يخص المجموعة الثانية.

الفرض البديل: يوجد فروق معنوية بين آراء الفئتين فيما يخص المجموعة الثانية.

استخدم الباحث مستوى المعنوية ٥ %

القرار: بمقارنة قيمة sig (p-value) بمستوى المعنوية نجد أن :

٠,٠٢٥ > sig (p-value) مما يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.

أي أنه : يوجد فروق معنوية بين آراء الفئتين فيما يخص المجموعة الثانية.

ثالثاً : المجموعة الثالثة:

فرض العدم: عدم وجود فروق معنوية بين آراء الفئتين فيما يخص المجموعة الثالثة.

الفرض البديل: وجود فروق معنوية بين آراء الفئتين فيما يخص المجموعة الثالثة.

استخدم الباحث مستوى المعنوية ٥ %

القرار: بمقارنة قيمة sig (p-value) بمستوى المعنوية نجد أن :

٠,٠٢٥ < sig (p-value) مما يعني قبول فرض العدم ورفض الفرض البديل.

أي أنه : لا يوجد فروق معنوية بين آراء الفئتين فيما يخص المجموعة الثالثة.

النتائج والتوصيات

يمكن للباحث في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وفروضها، وطبقاً للدراسة النظرية والميدانية أن يستخلص عدة نتائج أهمها:

أولاً: نتائج البحث:

(١) أن الهدف الأساسي من حوكمة تكنولوجيا المعلومات في البنوك هو التأكيد علي توافق أهداف نظام تكنولوجيا المعلومات مع الأهداف الإستراتيجية للبنك.

(٢) أن الحوكمة الفعالة لتكنولوجيا المعلومات أصبحت ضرورة حتمية لإضافة قيمة حقيقية للبنك ، وتعظيم قيمة استثماراته في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وتحقيق أكبر استفادة ممكنة من خلال إعادة تقييم إجراءات حوكمة الشركات وفقاً لمتطلبات تطبيق الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات.

(٣) أن العديد من التجارب والدراسات الناجحة أثبتت ضرورة تطبيق آليات ومعايير حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها الإيجابي علي تحسين الأداء والاستمرارية في سوق المال والأعمال بالنسبة لمنظمات الأعمال وخاصة البنوك التجارية.

(٤) أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تساعد في توفير المؤشرات والمعايير اللازمة لقياس الأداء في الشركات والبنوك ، كما تساهم في دعم القدرة التنافسية للبنوك بصفة خاصة ، وهو ما يحقق مصالح كافة الأطراف ذوي العلاقة بالبنك.

(٥) أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات لها دوراً هاماً في تخفيض المخاطر التشغيلية المصاحبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات ، من خلال استخدام آليات تسحين إدارة المخاطر التي قد يتعرض لها البنك من المخترقين الداخليين أو الخارجيين.

(٦) أن تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يساهم في تفعيل عملية إدارة المخاطر المرتبطة بالأنشطة وتقديم الخدمات الإلكترونية بالبنوك ، وهو ما يضمن تحقيق الأهداف الإستراتيجية متمثلة في زيادة العائد المتوقع والنمو والاستمرارية.

ثانياً: توصيات البحث:

في ضوء نتائج البحث السابق ذكرها ، فإنه يمكن للباحث أن يؤكد علي عدد من التوصيات والتي يرى إنها ضرورية في هذا الإطار ، أهمها:

(١) ضرورة توجيه البنوك نحو تكثيف استخدام التكنولوجيا في تنفيذ كافة الأنشطة وتقديم الخدمات المصرفية ، ومواكبة التطورات التكنولوجية في العصر الحديث.

(٢) ضرورة تبني منظمات الأعمال وبصفة خاصة البنوك ، لمفاهيم وآليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات باعتبارها الإطار العام الذي يمكن من خلاله تخفيض المخاطر الإلكترونية وحماية أمن المعلومات.

(٣) التأكيد علي أهمية التزام البنوك بتطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات من خلال مشاركة الإدارة والإدارات التنفيذية لضمان تحقيق الأهداف الإستراتيجية ، وهو ما ينعكس إيجابياً علي تطوير الأداء المالي وزيادة القدرة التنافسية للبنوك.

(٤) ضرورة إنشاء إدارة مستقلة داخل الهيكل الإداري للبنك تكون مهمته دعم آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات وحماية أمن المعلومات من مخاطر التشغيل بصورة تعكس اهتمام مجلس الإدارة بحجم الاستثمارات الكبيرة في تكنولوجيا المعلومات.

(٥) ضرورة الاهتمام بوضع ميزانية سنوية لتشغيل وتطوير نظام تكنولوجيا المعلومات ، وأن يظهر فيها بالتفصيل المعلومات المتعلقة بالتكاليف والمنافع الخاصة بعمليات التشغيل خلال السنة المالية.

(٦) تكثيف الدورات التدريبية للعاملين في البنوك للتعرف علي مقومات وآليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات ، وهو ما سيؤدي إلي زيادة عدد العاملين المؤهلين للتطبيق الأفضل والأكثر فعالية لآليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

(٧) ضرورة قيام معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات بوضع معيار أو دليل موحد لجميع البنوك يحدد قواعد وآليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات والإجراءات المناسبة لتطبيقها ضمن قواعد ومبادئ حوكمة الشركات بصفة عامة.

(٨) ضرورة تفعيل متطلبات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الإدارات المختلفة ، للقضاء علي المعوقات والمخاطر المصاحبة لاستخدامها ، وهو ما يؤدي إلي إرضاء العملاء ، وتجنب الأزمات وزيادة القدرة التنافسية في البنوك.

(٩) تشجيع الباحثين لزيادة البحوث في مجال حوكمة تكنولوجيا المعلومات بهدف وضع إطار لدور آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تخفيض مخاطر أمن المعلومات والحد من التلاعب المالي الإلكتروني في الشركات والبنوك.

(١٠) ضرورة تركيز في الأبحاث التي تساعد في تفعيل وإبراز دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظم الرقابة الداخلية لتحقيق متطلبات أمن المعلومات والحد من مخاطر المصرفية في البنوك التجارية بصفة خاصة.

(١١) أن تعمل الهيئات العلمية والمهنية علي وضع معيار محاسبي مقترح لحوكمة تكنولوجيا المعلومات تلتزم كافة المنظمات بتطبيقه في ظل التطورات المعاصرة لنظم الاتصالات وتبادل المعلومات.

مراجع البحث

أولاً: مراجع باللغة العربية.

(١) إبراهيم ، منى مغربي (٢٠١٢) . "إطار محاسبي مقترح لتطوير الإفصاح الإلكتروني في ضوء حوكمة تكنولوجيا المعلومات" ، رسالة دكتوراه في المحاسبة ، كلية التجارة ــ جامعة بنها ، بنها ، مصر ، ص. ص ١٤ ـ ٣٠.

(٢) أبو حجر، سامح رفعت ، عابدين ، أمنية محمد (٢٠١٤) . " دور آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تخفيض مخاطر أمن المعلومات للحد من التلاعب المالي الإلكتروني " ، المؤتمر السنوي الخامس لقسم المحاسبة بكلية التجارة جامعة القاهرة بعنوان " المحاسبة في مواجهة التغيرات الاقتصادية والسياسية المعاصرة " ، ٢٧ سبتمبر ، مصر ، ص. ص ١ ـ ١٤.

(٣) أبو موسى ، أحمد عبد السلام (٢٠٠٥) . " الربط بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتفعيل حوكمة الشركات : نموذج مقترح في سياق المحاسبة الإدارية " ، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة ـ جامعة طنطا ، طنطا ، المجلد الأول ، العدد الثاني ، ص. ص ٥٣ ـ ١١٢.

(٤) الجوهر ، كريمة علي ، حمودي ، أحمد جاسم (٢٠١٣) . " إجراءات حوكمة تقنية المعلومات : نموذج مقترح في ضوء أهداف إطار COBIT " ، بحث مقدم إلي المؤتمر العلمي الدولي التاسع بعنوان: الوضع الاقتصادي العربي وخيارات المستقبل ، كلية التجارة ــ جامعة الزرقاء ، عمان ، الأردن ، خلال الفترة من ٢٤ ــ ٢٥ إبريل ، ص. ص ٤ ـ ٢٥.

(٥) السيد ، أماني هاشم (٢٠١٢) . " تفعيل دور لجان المراجعة في الحد من المخاطر المصرفية الإلكترونية ــ دراسة ميدانية " ، المجلة العلمية للتجارة والتمويل ، كلية التجارة ــ جامعة طنطا ، طنطا ، العدد الأول ، ص. ص ٢٠٢ ـ ٣٠٠.

(٦) العتيبي ، محمود (٢٠١٤) . " تقييم مستوى حاكمية تكنولوجيا المعلومات في جامعة الطائف باستخدام مقياس كويبت " ، مجلة دراسات العلوم الإدارية ، المجلد الواحد والأربعون ، العدد الأول ، عمان ، الأردن ، ص. ص ٩٢ ـ ١٠٧.

(٧) اللايذ ، علي عبد الغني ، الشوبكي ، يونس ، الحمدان ، أ. يوسف (٢٠١٣) . " أثر تطبيق قواعد حوكمة الشركات علي جودة التقارير المالية ــ دراسة ميدانية " ، مجلة التقني ، المجلد (٢٦) ، العدد الرابع ، عمان ، الأردن ، ص. ص ٩٦ ـ ١٠٩.

(٨) المهدي ، هشام (٢٠٠٨) . " التجارة الإلكترونية " ، النشرة الدورية للجمعية العلمية لكلية الحاسبات والمعلومات، جامعة القاهرة، القاهرة ، ص. ص ٩٩ ـ ١٠١.

(٩) حايك ، هيام (٢٠١٤) . " حوكمة تقنية المعلومات في بيئة الحوسبة السحابية " ، بحث منشور علي شبكة الإنترنت: www.blog.naseej.com/2014/06/22 ، ص. ص ١ ـ ٧.

(١٠) حماد ، مصطفي أحمد (٢٠٠٨) . " منهج إستراتيجي متكامل لتطوير فعالية أساليب قياس وتقييم الأداء في البنوك التجارية ــ دراسة ميدانية " ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ـ عين شمس ، العدد (٢) ، ص. ص ٢١٥ ـ ٢٥٥.

(١١) صالح ، سيد عبد الفتاح (٢٠١١) . " منهج محاسبي مقترح لإدارة المخاطر المصرفية في ضوء حوكمة تكنولوجيا المعلومات " ، مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، جامعة الدول العربية ، القاهرة ، مصر ، ص. ص ١ ـ ٨٩.

(١٢) عبد السميع ، جمال عبد الحميد (٢٠١٠) . " أثر رأس المال الفكري في الميزة التنافسية ـ دراسة تطبيقية علي بنوك القطاع العام التجارية " ، مجلة الدراسات والبحوث التجارية ، كلية التجارة جامعة بنها ، السنة ٣٠ ، العدد (٢) ، المجلد الأول.

(١٣) عمر ، صقر (٢٠٠٣) . " العولمة وقضايا اقتصادية معاصرة " ، مكتبة الدار الجامعية ، الاسكندرية ، مصر.

(١٤) عوض ، أمال محمد (٢٠١٤) . " دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ضبط مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية في البنوك السعودية " ، مجلة الفكر المحاسبي ، كلية التجارة ـ عين شمس ، العدد (٤) ، السنة (١٨) ، ديسمبر ، ٣ ـ ٤٠.

(١٥) ـــــــــــــــ (٢٠٠٨) . " دور آليات الحوكمة في تعزيز حوكمة تكنولوجيا المعلومات وضبط مخاطر الأنشطة الإلكترونية للمنشآت" ، مجلة الدراسات المالية والتجارية ، كلية التجارة ـ ببني سويف ، العدد (١) ، مصر ، ص. ص ١٨٣ ـ ٢٤٣.

(١٦) عيشوش، رياض ، وآخرون (٢٠١٢) . "حوكمة تكنولوجيا المعلومات: ميزة إستراتيجية في ظل اقتصاد المعرفة" ، الملتقي الوطني السنوي حول: حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، أيام ٦ ــ ٧ مايو ، الجزائر ، ص. ص ٢٠ ـ ٣٣.

(١٧) غنيمي ، سامي محمد أحمد (٢٠١٤) . " مدى فعالية دور التكلفة المستهدفة في زيادة القدرة التنافسية لخدمات البنوك التجارية ـ دراسة تحليلية " ، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة ـ جامعة الزقازيق، العدد الأول ، يناير ص. ص ١٢٠ ـ ١٧٥.

(١٨) محمد ، عبد الرحمن عبد الفتاح (٢٠١٣) . " أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات علي جودة التقارير المالية الإلكترونية بالشركات المساهمة السعودية ــ دراسة تطبيقية " ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، كلية التجارة ــ جامعة المنصورة ، العدد الأول ، يناير ، ص. ص ٢٣ ـ ٧٣.

(١٩) موسي ، جمال أحمد (٢٠١١) . " متطلبات الرقابة الداخلية لأمن المعلومات ومخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية ـ دراسة ميدانية علي البنوك التجارية " ، مجلة الدراسات المالية والتجارية ، كلية التجارة ــ جامعة بني سويف ، العدد الأول ، ص. ص ٢٧١ ـ ٣١٧.

(٢٠) يوسف ، نسرين محمد (٢٠١٣) . " الإفصاح عن حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودوره في زيادة القدرة التنافسية للشركات " ، ورقة عمل مقدمة إلي المؤتمر الثالث للعلوم المالية والمصرفية بعنوان: " حاكمية الشركات والمسئولية الاجتماعية : تجربة الأسواق الناشئة " ، خلال الفترة ١٧ ــ ١٨ أبريل ، جامعة اليرموك ، أربد ، الأردن ، ص. ص ٣ ـ ١٥.

ثانياً: مراجع باللغة الإنجليزية.

(1) Abu-Musa , A. A. (2009) . " Exploring COBIT Processes for ITG in Saudi Organizations : An Empirical Study " , The International Journal of Digital Accounting Research , Vol. 9 , Issue 4 , February , P.P 99 - 126.

(2) Bowen , P. L. ; M. D. , Cheung ; F. H. , Rohde (2007) . " Enhancing IT Governance Practices :A Model and Case Study of an Organization's Efforts " , International Journal of Accounting Information Systems, Vol. 8 , No. 3 , P.P 191 – 221.

(3) Brown , W. C. (2006) . " IT Governance , Architectural Competency and The Visa " , Information Management & Computer Security , Vol. 14 , No. 2 , P.P 140 – 154.

(4) Clifford , A. (2006) . " What is IT Governance " , Working Paper , at: http//www.blogs.ittoolbox.com/print.asp=7301

(5) Gherman , M. ; P. , Eduardo , (2006) . " The COBIT 4.0 Strategic Assessment " , Modulo Security Risk Manager , Available at : http//www.Modulo.com , P.P 1 – 22.

(6) Information Technology Governance Institute (ITGI) (2003) . " Board Briefing on IT Governance " , Second Edition.

(7) Information Technology Governance Institute (ITGI) (2011) . " ITGI Global Status Report on The Governance of Enterprise IT (GEIT) " , U. S. A. , Fourth Edition.

(8) Jordan , E. ; D. , Musson , (2007) . " Corporate Governance and IT Governance : Exploring the Board's Perspective " , Working Paper , Macquarie Graduate School of Management.

(9) Li , C. ; J. , Lim ; Q. , Wang , (2007) . " Internal and External Influences on IT Control Governance " , International Journal of Accounting Information Systems , Vol. 8 , No. 4 , P.P 225 – 239.

(10) Effinger , L. F. (2006) . " Five Domains of information Technology Governance of Consideration by Boards of Directors " , Available at : http://www.aim.uoregon.edu.

(11) Lunardi , J. L. ; A. , Beker ; A. G. , Macada , (2012) . " An Empirical Study of The Impact of IT Governance on Financial Performance " , Feb. , Available at : www.scielo.br/scieb.php?.

(12) Nolan , R. & Mcfarlan (2005) . "information Technology and Board of Directors" , Harvard Business, Vol. 3 , No. 2 , P.P 36 – 54.

(13) Prasad , A. ; J. , Heales ; A. , Towards, (2008) . " Understanding of Information Technology Governance Effectiveness : A capabilities Based Approach " , UQ Business school , Australia.

(14) Rau , K. G. (2009) , " Effective Governance of IT : Design Objectives , Roles and Relationships " , Information Systems Management , Boston , Fall , Vol. 16 , Issue 8 , P.P 80 – 96.

ملحق البحث

قائمـة الاسـتقصاء

اسم المستَطلع رأيــه : ..... (اختياري).

المؤهل العلمي (أو الوظيفية) : .....

المهنة ، ومكان العمل : .....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

يقوم الباحث في هذا الصدد بإعداد بحث بعنوان " دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الأداء المالي وزيادة القدرة التنافسية بالبنوك المصرية ـ دراسة ميدانية " ولإتمام البحث يحتاج الباحث إلي تعاونكم معه من خلال قراءة هذا الاستقصاء بعناية ، والإجابة علي الأسئلة الموجودة به بحيادية وموضوعية ، حتى تخرج نتائج البحث معبرة عن الحقيقة ودون أي تحيز ، لذا يأمل الباحث من سعادتكم منح قائمة الاستقصاء المرفقة بعضاً من وقتكم للإجابة عن الأسئلة الواردة بها ، شاكرين لكم مقدماً حسن تعاونكم لاستكمال هذا البحث.

ويتعهد الباحث أمام الله ثم أمامكم بالحفاظ علي سرية البيانات الواردة في إجاباتكم بتلك القائمة ، وعدم استخدامها في غير أغراض البحث ، مع العلم أنه من حقكم عدم الإفصاح عن بياناتكم الشخصية أو اسم الجهة التي تعملون بها.

مع خالص شكري وتقديري

الباحث

د. سـامي محمد أحمد غنيمي

أستاذ مساعد بكلية التجارة ـ جامعة بنـها.

أستاذ مشارك بجامعة طيبة بالمدينة المنورة.

المجموعة الأولى

من فضلك قم باختيار واحدة فقط من الخمسة إجابات المقابلة لكل بند من البنود الواردة في الجدول المرفق

الأسئلة والاستفسارات	أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	لا أوافق نهائياً
(١/١) استخدام تكنولوجيا المعلومات يعد عنصراً أساسياً في إدارة موارد البنك من خلال توفير تعامل مباشر مع العملاء.					
(٢/١) استخدام تكنولوجيا المعلومات يحقق المزيد من السرعة والدقة في تشغيل العمليات، وتخفيض أخطاء العنصر البشري.					
(٣/١) استخدام تكنولوجيا المعلومات يحقق الكفاءة والفعالية في تنفيذ العمليات ، ويحقق أكبر عائد مقارنة بتكاليف التطبيق.					
(٤/١) استخدام تكنولوجيا المعلومات يحقق المزيد من التوافق والتنسيق بين أهداف البنك الإستراتيجية وأهداف المستفيدين.					
(٥/١) استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد علي الحد من المخاطر التشغيلية عند تنفيذ أنشطة البنك بطريقة إلكترونية.					
(٦/١) استخدام وتطوير تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلي تحسين مستوى الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء ، وبالتالي جذب المزيد من العملاء الجدد للبنك.					
(٧/١) تصميم برامج لتدريب أعضاء مجلس الإدارة يساعد علي الحد من المخاطر المرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات.					
(٨/١) وجود أعضاء من لجان المراجعة لديهم الخبرة بتكنولوجيا المعلومات يقلل من مخاطر استخدامها في تنفيذ الأنشطة المختلفة وتقديم الخدمات المصرفية للعملاء.					
(٩/١) وجود كفاءات بقسم الرقابة الداخلية لديها خبرات في مجال تكنولوجيا المعلومات يدعم كفاءة الاستخدام ويخفض من المخاطر التشغيلية المرتبطة بتطبيقها.					

المجموعة الثانية

من فضلك قم باختيار واحدة فقط من الخمسة الإجابات المقابلة لكل بند من البنود الواردة بالجدول المرفق

الأسئلة والاستفسارات	أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	لا أوافق نهائياً
(١/٢) يحقق تطبيقها الإفصاح الفوري للمستخدمين ، ويوفر المعلومات اللازمة لهم بالسرعة والدقة المطلوبة.					
(٢/٢) يحقق تطبيقها المزيد من الثقة والمصداقية للمعلومات المحاسبية المنشورة وفقاً للإفصاح الإلكتروني.					
(٣/٢) يدعم بإيجابية تحقيق الأهداف الإستراتيجية لمجلس إدارة البنك ، وهو يضمن الاستمرار والنمو علي المدى الطويل.					
(٤/٢) يساعد علي تفعيل الرقابة الداخلية للتأكيد علي تحقيق أمن المعلومات وتخفيض المخاطر من خلال وجود أعضاء لديهم الخبرات الكافية في تكنولوجيا المعلومات.					
(٥/٢) يساعد في تفعيل دور لجان المراجعة من خلال تعيين أعضاء باللجان لديهم خبرة كافية في تكنولوجيا المعلومات.					
(٦/١) يدعم عملية التطوير المستمر لأساليب تكنولوجيا المعلومات داخل البنك ، وفقاً لأحدث الأساليب المستخدمة في هذا المجال.					
(٧/١) يساعد علي اختيار أفضل الممارسات المتبعة في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالبنوك ، وهو ما يساعد في تحسين جودة الأداء المالي في ظل الإفصاح الإلكتروني.					
(٨/١) يعمل علي تحقيق أفضل معدلات الكفاءة والفعالية فيما يتعلق بتنفيذ الأنشطة والعمليات الإلكترونية ، وتقديم الخدمات المصرفية عبر المواقع الإلكترونية علي الإنترنت,					

المجموعة الثالثة

من فضلك قم باختيار واحدة فقط من الخمسة إجابات المقابلة لكل بند من البنود الواردة بالجدول المرفق

الأسئلة والاستفسارات	أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	لا أوافق نهائياً
(١/٣) يوجد إقبال متزايد من جانب العملاء علي البنوك التي تتوسع في					

تقديم الخدمات المصرفية عبر المواقع الإلكترونية.					
(٢/٣) تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يحقق المزيد من الرضا لدى العملاء ، ويجذب العديد من العملاء الجدد للاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية.					
(٣/٣) يمكن إرجاع زيادة العملاء الجدد في الوقت الحالي لدي البنوك إلي تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تلك البنوك ، وضمان الحد من المخاطر التشغيلية.					
(٤/٣) يحقق تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات المزيد من الثقة والمصداقية للمعلومات المحاسبية ، وهو ما يزيد من درجة الثقة لدى العملاء في قدرة البنك علي تحقيق أهدافه.					
(٥/٣) إن تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات وضمان أمن المعلومات بالبنوك يساعد علي إضافة قيمة حقيقية للبنك ، وهو ما ينعكس علي تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية.					
(٦/١) المراجعة الدورية لآليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يضمن تقديم أفضل الخدمات للعملاء بأقل التكاليف ، وهو ما يحقق الاحتفاظ بالعملاء ويضمن الاستمرار والنمو.					
(٧/١) يحقق تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات مزيد من الرضا لدى العملاء وتحسين القدرة التنافسية، من خلال الحفاظ علي أعلي درجات الجودة للخدمات المصرفية المقدمة.					

مع خالص شكري وتقديري لشخصكم الكريم

الباحث