AL KUT JOURNAL OF ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES
Publisher: College of Economics and Management - Wasit University

التكنولوجيا المالية في القطاع المالي وتطبيقاتها

دراسة في عينة من المصارف العراقية

أفراح حسن محمد سفيح التميمي

رئاسة جامعة واسط

aaltameem@uowasit.edu.iq

http://dx.doi.org/10.29124/kjeas.1654.20

ملخص البحث

يهدف هذا البحث الى بيان ماهية التكنولوجيا الرقمية واهميتها في القطاع المالي، وتحديد تأثير تطبيقات التكنولوجيا الرقمية في تطوير الخدمات المالية، اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي من تحقيق غايات البحث واهدافه، وتم اعداد استبانة تم توزيعها على عينة من العاملين في المصارف العراقية محل البحث وهي (الشرق الأوسط العراقي للاستثمار، المتحد للاستثمار، التنمية الدولي للاستثمار)، وخلص البحث الى انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تطبيقات التكنولوجيا الرقمية على تطوير خدمات القطاع المالي في المصارف العراقية، واوصى البحث في زيادة تنبي تطبيقات التكنولوجيا المالي في المصارف العراقية.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا الرقمية. الخدمات المالية. القطاع المالي. المصارف العراقية.

Abstract

This research aims to elucidate the nature of digital technology and its importance in the financial sector, and to identify the impact of digital technology applications on the development of financial services. The study relied on the descriptive-analytical method to achieve its goals and objectives. A questionnaire was prepared and distributed to a sample of employees in Iraqi banks, namely (Middle East Iraqi Investment, United Investment, International Development for Investment). The research concluded that there is a statistically significant impact of using digital technology applications on the development of financial services in Iraqi banks, and recommended an increase in the adoption of financial technology applications in Iraqi banks.

Keywords: Digital technology, financial services, financial sector, Iraqi banks.

الاطار العام للبحث

مقدمة

إن ما جرى من تطورات في ميدان العمل الإداري على العموم وفي المالي بالخصوص من اهم منجزات الثورة في المجال الرقمي التي حدثت حول العالم، فقد طرأ تحول في العمل البيروقراطي الى عمل إلكتروني، واستطاعت التكنولوجيا من التغلغل والانتشار بمختلف مجالات الحياة والاعمال، وهذا الامر رافقه ابتكارات وابداعات مختلفة، وباتت التقنية تمثل الركن الاساس لأي تطور او تحديث، وتم تطوير اساليب بخصوص عملية التعامل مع التكنولوجيا الرقمية بحيث يمكن من تخزينها واجراء معالجة لها بطريقة يسيرة على ان يكون بالإمكان نقلها فضلا عن نشرها بيسر وبمستوى كبير (العجيلي، 2023، ص 197).

فقد مهدت الابتكارات الرقمية والتطورات التكنولوجية في شتى المجالات ومنها القطاع المالي الى ظهور ما يعرف بالتكنولوجيا، التي برزت بوادرها بشكل ملحوظ عقب الازمة العقارية العالمية سنة 2008، وشكلت منعرجا حاسما ساهمت في تقديم الخدمات المالية المبتكرة للأفراد والشركات بأحدث التقنيات والوسائل، وهذا ما دفع الدول كافة لمسايرة هذه التطورات والاستفادة من ابتكاراتها، والغاية كانت تحسين بيئة اعمالها (سعودي وعثمانية، 2023 ،258).

وفي عصرنا الرقمي سريع الخطى اليوم، اضحت التكنولوجيا جزءاً لا يمكن فصله من كل نشاط، وفي القطاع المالي ليست استثناءً، فقد أحدث ظهور التكنولوجيا ثورة في القطاع المالي، مما جعله كفوء بدرجة اكبر كما بات اكثر دقة وتوافق مع عالم الأعمال الذي يستمر بحالة التغير المستمر والدائم، بحيث تسهم هذه التكنولوجيا الرقمية من انجاز الاعمال بشكل يدوي المكرر مما يؤدي إلى إمكانية التخلص من اثاره مثل البطء وعدم الفعالية.

1.1 أهمية البحث

يمكن بيان أهمية البحث من أهمية المتغيرات المبحوثة، فضلا عن ان التكنولوجيا الرقمية من الامور الحديثة التي يعنى بها الباحثون والمهتمون بالقطاع المالي، فهي احد الاحداث الهامة على الصعيد العالمي من ناحية البحث والواقع العملي، فقد حولت العالم الى قرية صغيرة، كما ان الاهمية تكمن بتوجيه انتباه المهتمين بالقطاع المالي بالآثار الممكن حدوثها بسبب تطبيقات التكنولوجيا الرقمية، واهمية مسايرة هذا القطاع لمختلف التطورات الحديثة في مجال التكنولوجيا من اجل تطوير هذا القطاع ومواكبة ما تحتاجه الأطراف المهتمة به وتطوير خدماته.

1.2 أهداف البحث

وتتمثل بالاتي:

1- ايضاح ماهية التكنولوجيا الرقمية واهميتها في القطاع المالي.
2- توضيح التحديات التي يمكن ان تعيق تطبيق التكنولوجيا الرقمية في البيئة المالية.
3- تحديد تأثير تطبيقات التكنولوجيا الرقمية بتطوير الخدمات المالية.

1.3 إشكالية البحث

في العصر الحالي الرقمي المتسارع التغيرات والتطورات، اضحت التكنولوجيا امرا هاماً لا يمكن فصله عن النشاطات والصناعات، والقطاع المالي ليس استثناءً على ذلك، وقد أحدث ظهور التكنولوجيا الرقمية ثورة في مجال العمل المالي، مما جعله ذو كفاءة اعلى ودقة واكبر وقدرة كبيرة على التوافق والتلاءم مع واقع الأعمال ذو التغيرات الدائمة، واطلقت التكنولوجيا العنان بقوة لتطوير الخدمات المالية، مما يعني توفير رؤى قيمة للمنظمات او الشركات عموما والمؤسسات المالية خصوصا.

ومما سبق يظهر السؤال الرئيس التالي: **ما هو اثر استخدام تطبيقات التكنولوجيا الرقمية على تطوير خدمات القطاع المالي بالمصارف العراقية؟.**

1.4 فرضيات البحث

يمكن صياغة الفرضية الرئيسة الاتية:

الفرضية الرئيسة:

H0:لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تطبيقات التكنولوجيا الرقمية على تطوير خدمات القطاع المالي في المصارف العراقية.

H1: يوجد إثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تطبيقات التكنولوجيا الرقمية على تطوير خدمات القطاع المالي في المصارف العراقية..

1.5 حدود البحث

1- **الموضوعية**: موضوع التكنولوجيا الرقمية وتطبيقاتها ودورها في تطوير خدمات القطاع المالية.

2- **المكانية**: تطبيق البحث على عينة من المصارف العراقية.

3- **الحدود البشرية**: تطبيق البحث الحالي على عينة من العاملين في المصارف العراقية.

4- **الحدود الزمنية**: عام 2024.

1.6 منهجية البحث

تم استخدام المنهج الوصفي بالرجوع للأدبيات التي بحثت متغيرات البحث، أما في الجانب العملي فيعتمد البحث الحالية على المنهج التحليلي حيث تم القيام بإعداد استبيان اراء تم اجراءه في عينة المصارف العراقية، حيث وزعت الاستبانة على العينة، لذلك فان المنهج المعتمد المنهج الوصفي التحليلي، وتم تحليل البيانات المجمعة وفق برنامج spss الاحصائي وفق الاختبارات المناسبة لهذا البحث.

2. الاطار النظري للبحث

تعد الثورة الرقمية عملية انتقال من التقنيات الميكانيكية الى الرقمية او التكنولوجيا الرقمية والتي بدأت أواخر السبعينيات من القرن العشرين، بعد تبني وتزايد أجهزة الحاسب الرقمي وأجهزة التسجيل الرقمي، فقد افرزت التغيرات العالمية تحديات تنافسية متعاظمة في مجال التكنولوجيا الرقمية والمالية، ويدمج مصطلح التكنولوجيا الجانب التكنولوجي مع الجانب المالي، فينتج عنه مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال ما اسفرت عنه التكنولوجيا (كوثر واخرون، 2023، ص30).

2.1.1 التكنولوجيا الرقمية مفهومها وأهميتها واهدافها

مع نهاية العقد الأول من الفرن الواحد والعشرين توسع استخدام مصطلح التكنولوجيا وباتت تشمل أي ابتكارات جديدة، ولم تحظ التكنولوجيا الرقمية كغيرها من المصطلحات الجديدة بتعريف موحد بل تعددت هذه التعاريف وتنوعت وفقا لرؤية كل واحد لها (دريد، 2020، ص8)، يمكن عرض بعض من تعاريف التكنولوجيا الرقمية كما الاتي:

- هي المعارف العلمية والتكنولوجية والهندسية والاساليب الإدارية التي تستعمل بإدارة المعلومات والقيام بعمليات المعالجة والتطبيق عليها " (الناصر، 2017، 25).
- هي عدد من الأشخاص، ومجموعة من البيانات، الإجراءات، التجهيزات، البرامج التي تعمل بشكل منظم بغية بلوغ الاهداف" (عبداوي، 2016، 41).

يتضح ان التكنولوجيا الرقمية تركز بشكل رئيس على برمجيات الحاسب واستخداماتها المختلفة، ويمكن لها أن تحقق فائدة كبيرة، اي يجب تقديم نتائجها للمستفيدين بأفضل توقيت وبشكل ملائم (تيناوي، 2019، 32).

تتضح أهمية هذه التكنولوجيا بالاتي (إبراهيم، 2017، 8):

أ- تعطي المؤسسات المساعدة في الحصول على المعلومات المناسبة بغية القيام بعملها بشكل صحيح ومتميز.
ب- تعطي المؤسسات المساعدة في إيجاد فرص عمل جديدة.
ت- ايجاد وخلق تميزها وميزتها التنافسية لأن تلك التكنولوجيا تؤدي دوراً محوريا بغية بلوغ نجاح ونمو تلك المؤسسات.
ث- تبديل طريقة العمل بالمؤسسات بحيث يتم اجراء اعادة تشكيل لما تقدمه من منتجات وخدمات.

يمكن بيان الأهداف التي تحققها وفق الاتي: (العادلي واخرون، 2015، 15)

أ- الوفر بالتكاليف في الإنتاج والحد من اثار التنافسية جراء وفورات الحجم.
ب- تسريع عملية الاتصال بحيث تصبح فاعلة اكثر وكفاءة اكبر وذات تكلفة اقل.
ت- جمع معلومات دقيقة وبشكل دائم بما يسمح بدعم اتخاذ القرار.
ث- تعزيز درجة الشفافية والمساءلة مما يقلل حدوث الأخطاء والاحتيال.
ج- الحد من موضوع هدر الجهد والوقت مما يؤدي إلى الحفاظ على الموارد.
ح- تعزيز كفاءة استعمال المخزون.

2.1.2 الأسباب التي ساهمت في تعزيز مستوى الاهتمام بالتكنولوجيا الرقمية:

يوجد بيان عدد من الأسباب التي فرضت الاهتمام بها، وهي: (بن يوب، 2020، 40-42)

أ- درجة التعقد والتغير ضمن بيئات الأعمال: فقد باتت البيئة المحيطة بالمؤسسات ذات تعقيد كبير ومتغيرة بشكل دائم ، كما فرضت عملية التقدم بالاتصالات والنقل والتكنولوجيا إلى قفزات نوعية وتغيرات كبيرة ، بالإضافة للتغييرات في "العوامل السياسية والاقتصادية"، مما يؤدي إلى فرض على منظمات الأعمال ان تقوم بالتوجه الى هذه التكنولوجيا والسبب كونها أداة دعم غايتها ان توافر حماية للمؤسسات من مخاطر التعقيد وحالة عدم الاستقرار ضمن البيئة.

ب- المنافسة الشديدة والاقتصاد العالمي: بسبب احتدام المنافسة العالمية، فإن التكنولوجيا الرقمية يمكن أن تساعد المؤسسات التي تتنافس على الصعيد الدولي بغية ان تحصل على خصائص العولمة وميزاتها، باعتمادها التكنولوجيا الرقمية بحيث تفيد في موضوع تحسين الإنتاجية ورفع سوية جودة الخدمات والوصول الى تعظيم الأرباح.

ت- الطبيعة المتغيرة التي تخص المورد البشري: تنوعت الموارد البشرية وتغير تكوينها، حيث تمكن "التكنولوجيا الرقمية" من تحقيق الانسجام بين العناصر او العاملين.

ث- توقعات العملاء: بات العميل ذو معرفة ووعي اكبر بخصوص ما يقدم وما يوفر له من خدمات ومستوى جودتها، هذا الامر يدفعه لطلب الافضل دوماً.

ج- الاختراعات والابتكارات التكنولوجية: تلعب التكنولوجيا دورًا بتوفير المنتجات والخدمات، حيث ادت لخلق عديد المنتجات والخدمات البديلة، كما حققت درجة مرتفعة من الجودة (Fawaz, 2021,8).

ح- حالة التغير بهيكل الموارد: حيث ساهم بزيادة أهمية التكنولوجيا الرقمية في العهد الصناعي، فظهرت أهمية التكنولوجيا الرقمية كمحاولة للاستفادة من المعلومات في ظل عصر المعلومات الحالي.

خ- العولمة: ساهمت بتزايد الاهتمام بالتكنولوجيا الرقمية، إذ باتت تلك التكنولوجيا المتقدمة المحرك الاساسي للمنظمات تجاه عالم العولمة (Fawaz, 2021,8).

2.1.3 مكونات التكنولوجيا الرقمية ووظائفها :

وهذه المكونات كما: (عماري واخرون، 2018، 4)

1- بنى تحتية: وتمثل الأجهزة والمعدات كافة ، التي تكون قادرة على القيام بمعالجة البيانات عبر عمليات استقبالها فضلا عن تخزينها واسترجاعها، بغية استخلاص النتائج التي يطلبها او يكون بحاجتها صناع القرار.

2- البرامج الرقمية: تقوم الأجهزة والآلات بعملية أداء الوظائف المطلوبة منها عبر مجموعة من البرمجيات التي تمكنها من وضع طريقة أداء مهمة محددة، مثال ذلك: تخزين البيانات وإعادة نقلها والقيام بتشغيلها.

3- تحليل البيانات الضخمة: عن طريق قاعدة البيانات التي تمثل مجموعة متكاملة من البيانات، ذات الارتباط المنطقي، والمخزنة بأسلوب عملي كفوء، يمكن بكل سهولة الوصول لها، والغاية منها تحسين العمل وتخفيض كمية الخطأ وتحقيق الوفر في الوقت.

4- الذكاء الاصطناعي: عن طريق البرمجيات والتي تم تعريفها، وشبكات الاتصال التي تتيح هذه الشبكات باستغلال إمكانيات الاتصال عن بعد، ما يسمح بتبادل المعلومات إلكترونياً بكل سهولة، ويتيح التواصل مع مختلف الأطراف.

يجب على المؤسسة ان تعمل على اجراء توفير لمجموعة متطلبات رئيسة بحيث تتمكن من تطبيق التكنولوجيا الرقمية منها: (زميت، 2015، 179-180):

أ- المتطلبات التي تخص الأمور التنظيمية والبشرية.

ب- المتطلبات ذات العلاقة بالنواحي الفنية.

ت- المتطلبات المالية.

ث- المتطلبات الثقافية والمعرفية والنفسية.

2.1.3.1 **وظائف التكنولوجيا الرقمية:**

تساعد على القيام بالوظائف الأساسية الاتية: (عسول، 2022، 141):

أ- توفير البيانات بتخزينها حتى يتم معالجتها في وقت لاحق.

ب- المعالجة: تعني اجراء تحويل على البيانات بمختلف اشكالها.

ت- إنشاء وتوليد المعلومات: تُستعمل التكنولوجيا الرقمية على الدوام من اجل إنشاء المعلومات عبر معالجتها، فضلا عن القيام بتنظيم المعلومات بشكل مفيد.

ث- التخزين: تقوم أجهزة الحاسب الالي أو غيرها من الأجهزة الرقمية بالقيام بحفظ المعلومات والبيانات بغية عملية استخدامها في وقت لاحق.

ج- الاسترجاع: تعني عملية إعادة إنتاج البيانات بغية معالجتها أو من اجل لنقلها.

ح- نقل المعلومات من موقع إلى آخر.

2.1.4 اهم تطبيقات التي توافرها التكنولوجيا الرقمية:

باتت التكنولوجيا منتشرة في المجالات كافة، كما تشتمل في مجالات هامة للمؤسسة، ومن اهم التطبيقات التي تقدمها للمؤسسة:

1- مجال الاقتصاد والمال: يمكن الإشارة إلى التطبيقات التي طبقت او استعملت غي علم الاقتصاد كما يأتي: (رفرافي، 2014، 26-27)

أ- استكمال عمل المؤسسات المالية لتحسين الخدمات الشاملة والسرعة في موضوع تسوية الحسابات، وتعزيز سوية الرقابة المالية فيها.

ب- التحويل بشكل الكتروني للأموال، بغية تبسيط الخدمة وتخفيض المعاملات اليدوية والورقية بين المؤسسات المالية.

ت- تأسيس نماذج اقتصادية غايتها تحليل أداء النظم الاقتصادية بغية تقييم الاستراتيجيات.

ث- إدارة الاستثمار وزيادة ربحية الاستثمارات والقيام بتحليل المخاطر.

2- مجال الصناعة: ان تطبيقات التكنولوجيا الرقمية تستعمل بالنشاطات الإنتاجية، حيث انه يوجد آليات متنوعة تسهم في توفير مساعدة للمؤسسة بالعمليات الإنتاجية وهي: (عماري ومجيدي، 2018، 7).

أ- الآلات الموجهة رقمياً: تنثل التجهيزات التي اخذت مكان العامل بالإنتاج.

ب- الآليات: تمثل تجهيزات الروبوت فهو يقوم بالمهام التي يؤديها الإنسان.

ت- التصميم بمساعدة الحاسوب.

3- الذكاء الاصطناعي: حيث يقرأ الحاسب الأشياء ويقوم بالتعرف عليها، وتقديم حلول للمشكلة، وتمكن الانسان من الوصول إلى هذه النتيجة نتيجة التطور في المجال البرمجي الذي اعطى السماحية من اجل ظهور النظم الخاصة بالذكاء الصناعي.

4- العمل الإداري: عبر إدارة شؤون المؤسسة بتقنيات التكنولوجيا الرقمية والتبادل الالكتروني للمستندات بين المكاتب كافة، فضلا عن مستودعات البيانات التي تعطي سهولة وانسيابية في حفظ البيانات واسترجاعها، وتبادل البيانات كالفاتورة وإشعارات الدفع والقبض .... الخ (عماري ومجيدي، 2018، 7).

5- التجارة الإلكترونية: يمثل البيع والشراء للسلع والخدمات وفق نظام تقني الكتروني يصل بين بين الحلقات الوسيطة كافة، ووفقه يمكن ان تتوصل المؤسسات لمزايا او فوائد مثل: (العلمي، 2013، 33):

أ- تعزيز فعالية التسويق: عن طريق عرض المنتجات بشكل عالمي وفي أي وقت.

ب- إنتاج وتوفير المعلومات التسويقية التي تسهم باتخاذ القرار.

ت- التواصل بطريقة فاعلة بين المؤسسات وعملاءها مهما كان مكانهم.

6- في مجال التوظيف: من المجالات الهامة في إدارة الموارد البشرية ضمن المؤسسة، ويتم ذلك بتطبيق واستخدام التكنولوجيا الرقمية التي تمكن من بلوغ عديد الفوائد منها: (الصيرفي، 2009، 569):

أ- تيسير عملية الإعداد التي تخص التوظيف،

ب- نشر الإعلان وتوزيعه الكترونيا، واستقبال ما يرد من طلبات بطريقة الكترونية والقيام بعمليات تصنيفها.

ت- تدريب العاملين عن بعد وفق برامج يتم اعدادها بشكل خاص لهذه الغاية.

2.1.5 مزايا التكنولوجيا الرقمية:

يوجد مجموعة من المزايا تتمثل بالاتي: (بن يوب، 2020، 54-55)

أ- القيام بتطوير وسائل تمكن من بلوغ النمو الاقتصادي: يتم تحقيق التنمية المستدامة عبر تحول الدول نحو التكنولوجيا الرقمية وأدواتها.

ب- تحسين اتخاذ القرارات: تعمل التكنولوجيا الرقمية على تطوير الأنشطة والعمليات التجارية، وايجاد ظروف تمكن من تلبية طموحات الجهات كافة، بحيث يجسد علاقات تجارية تكون ديناميكية اكثر وفي الاجل الطويل.

ت- إدارة المخاطر: تتيح القيام بإدارة المخاطر المتوقعة والحد كم اثارها عبر البحث العلمي والقدرات التنظيمية.

ث- إدارة المستقبل: عن طريق القيام بخلق آليات رقمية تمكم من ايجاد أساليب وأشكال فاعلة وقوية في المستقبل.

ج- التحكم بالمعلومات: تعمل التكنولوجيا الرقمية على تحسين عملية واسلوب البحث عن البيانات وتنظيمها.

ح- الاستفادة من الموارد بطريقة جيدة: ان استخدام هذه التكنولوجيا يتيح للمؤسسات فرصة ان تستفيد بطريقة أفضل من الموارد.

خ- الامكانية بكل اكبر على تنسيق الأعمال بين المؤسسات، وايضا التنسيق بين الأقسام التي تنتمي لذات المؤسسة والاستفادة من أنشطتها كافة.

2.1.6 معوقات التكنولوجيا الرقمية

من أهم المعوقات التي تعد سبباً لأغلب مشاكل التكنولوجيا الرقمي نذكر الاتي: (سحنون، 2016، 57-59):

أ- التوقعات المبالغ بها: لقد وفرت الاحداث الجديدة والعصر الحالي الفرصة للمؤسسات لتصنيع التكنولوجيا والعمل على تسويقها، فيكون تصور تلك المؤسسات أن اداتها بغية مواجهة هذه الأحداث يتمثل باكتساب التكنولوجيا الرقمية، أي ان ذلك يمثل العامل المهم الذي يعطي المؤسسات خصائص متميزة عن باقي المنافسين.

ب- الصعوبة في دمج النظم التي تستند على التكنولوجيا: فمن الممكن الا تمتلك المؤسسة نظامًا رقميًا فقط بل مجموعة أنظمة.

ت- مشكلة مقاومة التغيير: ان التغيرات الجذرية التي تنتج عن تطبيق التكنولوجيا الرقمية قد تتعرض لمقاومة من الأفراد والسبب انهم اعتادوا على أسلوب محدد بأداء مهامهم واعمالهم، بحيث يعدونه امراً سهلا وعادياً، وتأخذ مكانه أنظمة المعلومات المستندة الى التكنولوجيا الرقمية، والتي قد يعدونها معقدة وصعبة.

ث- الصعوبة بالتنبؤ بتقلبات وتطورات هذه التكنولوجيا: ويتمثل ذلك بكيفية تحسين وواكبة وتوافق استخدام أي ابتكار بمرور الزمن.

وتواجه التكنولوجيا صعوبات بسبب نقص البيانات اللازمة أو صعوبة تحديدها بطريقة فاعلة، ومن اهمها: (عسول، 2022، 1063):

أ- ساهمت التكنولوجيا الرقمية بدخول ما يعرف او يدعى بالواقع الافتراضي، هذا الامر أعطى الفرصة للمستفيدين ان يقوموا بالتحايل عن طريق التلاعب بالأحداث.

ب- التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الافراد ضمن البلد أو بين البلدان.

ت- لقد كان هناك تأثير لشبكة المعلومات على الاطفال وتعليمهم.

ث- انتهاك لخصوصية الأشخاص والمؤسسات نتيجة الدخول لبياناتهم مما يؤدي إلى جمع ادق التفاصيل الخاصة بحياتهم.

2. 2القطاع المالي واهميته:

يمكن تعريف القطاع المالي بحسب البنك الدولي بأنه مجموعة المؤسسات او الأدوات والأسواق، فضلا عن الاطار القانوني والتنظيمي الذي يسمح بإجراء المعاملات عن طريق منح الائتمان، أي يسمح بإجراء المعاملات عن طريق تكبد الديون وتسويتها، أي ان القطاع المالي يشير الى مجموعة واسعة من الجهات الفاعلة والأنظمة، فهو ناظم يتم فيه استخدام الموارد المالية والتي يتم تخصيصها من المدخرين الى المقرضين ضمن الاقتصاد، وهو يشمل عدة جهات فاعلة مثل البنوك وشركات التأمين والبنوك الاستثمارية والمركزية (world bank, 2022)

وتبرز أهمية القطاع المالي بملاحظة ان القدرة الإنتاجية والاقتصادية لا يتم توزيعها بالتساوي في قطاعات الاقتصاد كافة ، أي ان جهات وافراد ضمن الاقتصاد قد تمتلك الفرصة للانخراط في مشروع انتاجي ولكن قد تفتقر للقدرة الاقتصادية للقيام بذلك، والوضع المعاكس موجودا أيضا، حيث ان هنالك افرادا وجهات تتوافر لديهم القدرة الاقتصادية الا انه لا

يمكنهم الوصول الى الفرص الإنتاجية، وفي هذه الحالة يأتي دور القطاع المالي في تخصيص الموارد الاقتصادية من أولئك الذين يمتلكون القدرة الزائدة الى الذين لديهم القدرة الإنتاجية، مما يؤدي إلى ان القطاع المالي يلعب وظيفة هامة تتمثل بدوره بالعمل بمثابة الوسيط الفعال من حيث التكلفة بين شرائح المجتمع التي لديها فوائض بالقدرة الإنتاجية وأولئك الذين يفتقرون الى القدرة الإنتاجية، ومع التطور في الاقتصاد فإن القطاع المالي يتوسع ويتعمق، عن طريق الزيادة في طبيعة وعدد الأدوات المالية المستعملة، وتطور المؤسسات المالية، والازدياد الجغرافي وسعة الأسواق المالية (أبو ظاهر، 2023: 65).

ومما سبق يتضح ان القطاع المالي يمثل مجموعة متجانسة من الهياكل الاقتصادية والمؤسساتية والقانونية التي ترتبط بتحقيق هدف مشترك وهو اتاحة الخدمات المالية وتقديمها لمختلف الوحدات الاقتصادية وفق روابط فاعلة بين المقرضين والمقترضين، بما يمكن من توجيه الموارد المالية نجو تحقيق التخصيص الأمثل لها (الدباغ، 2020: 16).

2.2.1 سياسات القطاع المالي:

تتبع الدول مجموعة من السياسات التي تخص القطاع المالي، ولا يوجد سياسة مثلى او هي الأفضل في الظروف والاوقات كافة ، ومن هذه السياسات (أبو ظاهر، 2023: 66):

1- سياسات التحرير المالي: تشير هذه السياسة الى التدابير الموجهة نحو تخفيف الرقابة التنظيمية على الهياكل والأدوات المؤسسية وانشطة الوسطاء في أجزاء القطاع المالي كافة ، ويمكن ان تتعلق بإجراءات التحرير الداخلية والخارجية وقد ترتبط بتدابير مثل تحرير أسعار الفائدة والسماح بالابتكار المالي وتقليل الائتمان الموجه والمدعوم والسماح بمزين من الحرية لتدفقات رأس المال الخارجية.
2- سياسات الكبح المالي: تتضمن هذه السياسات مجموعة من التشريعات والإجراءات الحكومية والقود الإدارية التي تمنع الوسطاء الماليين في الاقتصاد من العمل بكامل طاقاتهم، ومن السياسات المتبعة في ذلك تحديد سقوف أسعار الفائدة، ومتطلبات نسبة السيولة ومتطلبات الاحتياطي المصرفي المرتفع، فضلا عن ضوابط رأس المال وغيرها.

2.2.2 خصائص تبني التكنولوجيا الرقمية في القطاع المالي:

تحقق التكنولوجيا الرقمية العديد من المنافع الواسعة النطاق في القطاع المالي، منها (زاير والرميدي، 2020، ص140):

1- تؤثر التكنولوجيا الرقمية بشكل كبير على تقديم الخدمات المالية في انحاء العالم كافة: حيث لا يعد الابتكار في الخدمات المالية ظاهرة جديدة، أي ان السرعة والكثافة والنتائج الواسعة النطاق تجعل هذه الابتكارات ذات طبيعة مختلفة، وتمثل قوة الحوسبة المتزايدة بوتيرة سريعة بالقطاع المالي.
2- يجب الترحيب بالتكنولوجيا الرقمية بالقطاع المالي: حيث توافر التطورات في مجال التكنولوجيا الرقمية نماذج اعمال جديدة في القطاع المالي وتطرح منتجات جديدة، بما يحقق فوائد اقتصادية واجتماعية.
3- ان الحصول على المنافع الكاملة من التكنولوجيا الرقمية يتطلب الاستعداد بشكل كافٍ لذلك: ويتضمن ذلك تعزيز القدرات المؤسسة والاستعانة بالخبرات ذات الصلة، وبناء المعرفة وتحسين التواصل مع الخارج وتوسيع نطاق التثقيف.

2.2.3 أمثلة على تطبيقات التكنولوجيا المالية في القطاع المالي

- **البنوك الرقمية** :تقدم البنوك الرقمية خدمات مصرفية متكاملة عبر الإنترنت بدون الحاجة لفروع تقليدية، مما يقلل التكاليف ويزيد من الراحة للعملاء.
- **الدفع الإلكتروني** :تشمل خدمات الدفع عبر الإنترنت والمحافظ الإلكترونية، التي تسهل عمليات الشراء والدفع بين الأفراد والشركات.
- **الاستثمار عبر الإنترنت** :منصات الاستثمار الرقمية تتيح للأفراد إدارة استثماراتهم بسهولة وبتكلفة منخفضة مقارنة بالخدمات التقليدية.
- **القروض الرقمية** :تقدم شركات التكنولوجيا المالية خدمات القروض عبر الإنترنت، مما يسهل الحصول على التمويل الشخصي والتجاري بسرعة أكبر.

4.فوائد التكنولوجيا المالية للقطاع المالي

- **توسيع قاعدة العملاء** :تمكن التكنولوجيا المالية المؤسسات من الوصول إلى عملاء جدد، خاصة في المناطق الريفية أو النائية.
- **تقليل التكاليف** :تقلل التكنولوجيا المالية من التكاليف التشغيلية عن طريق أتمتة العمليات وتبسيط الإجراءات.
- **تحسين تجربة العملاء** :توافر التكنولوجيا المالية خدمات أكثر تخصيصًا وسرعة، مما يحسن رضا العملاء.

5.التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية في القطاع المالي

- **التنظيم والامتثال** :يجب على شركات التكنولوجيا المالية الامتثال للأنظمة والقوانين المالية المعقدة، والتي قد تختلف من بلد إلى آخر.
- **الأمن السيبراني** :حماية البيانات المالية وحماية أنظمة الدفع من الهجمات السيبرانية تعد من أكبر التحديات.
- **الثقة والقبول** :بناء الثقة لدى العملاء واعتمادهم على التقنيات المالية الجديدة يحتاج إلى وقت وجهود كبيرة.

6. مستقبل التكنولوجيا المالية في القطاع المالي

- **الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات** :سيصبح الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة جزءًا أساسيًا من خدمات التكنولوجيا المالية، حيث سيمكن من تقديم خدمات مالية أكثر دقة وتخصيصًا.
- **تقنيات البلوك تشين** :من المتوقع أن تستمر تقنيات البلوك تشين في إحداث تحول في كيفية إجراء المعاملات المالية، بما في ذلك استخدام العقود الذكية وتحسين الأمن المالي.
- **الخدمات المالية الشاملة** :ستساعد التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مالية شاملة تغطي جوانب الاحتياجات المالية كافة للأفراد والشركات.

خلاصة

التكنولوجيا المالية تُحدث تغييرًا جوهريًا في القطاع المالي، حيث تقدم حلولًا مبتكرة تزيد من الكفاءة وتوسع الوصول إلى الخدمات المالية. ورغم التحديات المتعلقة بالأمن والتنظيم، فإن التقدم المستمر في هذا المجال يبشر بمستقبل واعد يشهد تطورات مستمرة وتحسينات في الخدمات المالية المقدمة.

3. الإطار العملي للبحث

تعد الدراسات الميدانية أساسًا أساسيًا لتحقيق القيمة العملية في أي بحث أكاديمي. يتطلب معالجة أي مشكلة بحثية ضمن إطار كمي منهجية دقيقة وخطوات محددة تستند إلى أسس علمية موثوقة ومعتمدة من قبل الباحثين السابقين الذين أثبتوا فعالية هذه الأساليب في سياق البحث الأكاديمي.

يهدف هذا الفصل المنهجي إلى شرح خطوات البحث بدقة، بدءًا من توضيح المنهجية المُستعملة، مرورًا بحساب حجم العينة المُستهدف عن طريق مجتمع الدراسة. كما سنقوم بتحليل الخصائص الديموغرافية للعينة، ووصفها إحصائيًا. فضلا عن ذلك، سنقدم شرحًا مُفصلاً لأداة الدراسة وهي الاستبانة، مع تحديد محاورها ومحتواها، وشرح كيفية تغطيتها لجميع متغيرات البحث، فضلا عن ذلك، سنحدد الاختبارات التي سيتم اعتمادها لاختبار الصدق والثبات للأداة ، بجانب اختبار الفرضيات البحثية. سيكون توجيه الاختبارات باتجاه التحقق من صحة الفرضيات وتأكيد استنتاجات البحث.

وتعتمد هذه الطريقة على المنهجيات السابقة التي اعتمدتها الأبحاث الناجحة، مما يزيد من فرص نجاح الدراسة ويضمن تحقيق النتائج الموثوقة والمستدامة في سياق البحث الأكاديمي.

3.1 **منهجية الدراسة:**

في إطار البحث الأكاديمي، يُمثّل النهج منهجية مُنظّمة تتضمن سلسلة من الخطوات المُتّسقة، تبدأ بتحديد فرضيات محددة، تليها عملية جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها. تُتيح هذه العمليات التوصل إلى نتائج تُساهم في اتّخاذ القرارات المُستنيرة وتقديم التوصيات القيّمة، ممّا يُعزّز بدوره تطوير المعرفة العلمية.

اختيار نهج البحث يتوقف على خصائص المشكلة ومجتمع الدراسة، حيث يمكن تقسيم النهج إلى نوعين رئيسيين: الكمي والنوعي. في هذه الدراسة، تم اعتماد النهج الكمي، الذي يُعرف بالبحث التجريبي واستخدام الإحصائيات والاستبانات للوصول إلى نتائج دقيقة.

تلعب الاستبانة دورًا هامًا في جمع البيانات، ويجب على الباحث التحقق من صدقها وثباتها باستخدام اختبارات مناسبة. الهدف الرئيسي للنهج الكمي هو اختبار وفحص متغيرات مختلفة في مجالات متعددة، والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

يعتمد المنهج الوصفي على دراسة الواقع والظاهرة كما تظهر في الواقع، ويهتم بوصفها بدقة وتفصيل، سواء كان ذلك وصفاً كيفياً أو كمياً. كما يمتد هذا المنهج إلى تفسير البيانات وتحليلها، واستخراج الاستنتاجات ذات الدلالة والمغزى بالنسبة للمشكلة المطروحة.

في الجانب العملي، سيتم إجراء دراسة ميدانية بالاعتماد على استبانة مصممة بعناية باستناد إلى الدراسات السابقة. سيتم تقسيم الاستبانة إلى محورين : الأسئلة الديموغرافية، الأسئلة المتعلقة ب **التكنولوجيا المالية في القطاع المالي وتطبيقاته على عينة من المصارف العراقية**

"،حيث تم تقسيمها الى 2 ابعاد : **التكنولوجيا الرقمية (9 أسئلة) - تطوير الخدمات المالية (8 سؤال)**- سيتم توزيع الاستبانة على العينة المستهدفة، وهم الموظفون في شركات الاتصالات الكويتية محل الدراسة، بهدف جمع المعلومات الضرورية حول الظاهرة المدروسة.

سيتم استخدام برنامج الإحصاء SPSS.25 لتفريغ البيانات وتحليلها، بهدف الوصول إلى النتائج المطلوبة

3-1 مجتمع وعينة البحث:

مجتمع الدراسة المصارف العراقية.

أما العينة، فتمثلت في عينة من المصارف الاتية:

ج- الشرق الأوسط العراقي للاستثمار.

ح- المتحد للاستثمار.

خ- التنمية الدولي للاستثمار والتمويل.

حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة: 45 مفردة، بمعدل 15 مفردة لكل مصرف.

عدد الاستبيانات المستردة: 42 وهي تشكل نسبة 93.3% من اجمالي الاستبيانات الموزعة.

عدد الاستبيانات الصالحة لإجراء التحليل: 41 وهي تمثل نسبة 91.11% من اجمالي الاستبيانات الموزعة.

3-2 قياس ثبات الاستبانة:

وفق الجدول الاتي

الجدول (1) صدق الاستبانة

المتغير	الفقرات	ألفا كرونباخ
التكنولوجيا الرقمية	9	0.735
تطوير الخدمات المالية	8	0.749
الاستبانة ككل	16	0.784

المصدر: الباحث وفق SPSS.

يتبين ان المعامل الخاص بالاستبانة مرتفع بقيمة مقبولة، أي من الممكن أن يتم الاعتماد عليه للقيام بالتحليل العملي للبحث.

3-3 المعالجات الإحصائية:

لتحقيق غايات البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها فقد وظفت الأساليب الإحصائية المناسبة وفق برنامج SPSS الاحصائي، وتم تطبيق مقياس ليكرت الخماسي.

1- الخصائص الديمغرافية لعينة البحث:

الجدول رقم (2) الخصائص الديمغرافية للعينة

المتغير	الإجابة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	26	%63.4
	انثى	15	%36.6
	المجموع	41	%100
العمر	اقل من 30	7	%17.0
	من 30 الى 40	15	%36.6
	من 41 الى 50	16	%39.0
	اكثر من 50	3	%7.4
	المجموع	41	%100
الخبرة	اقل من 5 سنوات	9	%21.9
	5 الى 10	20	%48.8
	أكثر من 10	12	%29.3
	المجموع	41	%100
المستوى التعليمي	بكالوريوس	32	%78.1
	ماجستير	7	%17.1
	دكتواره	2	%4.8

	المجموع	41	%100

من اعداد الباحث وفق SPSS

2- اختبار التوزيع الطبيعي:

وفق اختبار كولمغروف سمرنوف لبيان هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وكانت نتائج التحليل وفق الجدول الاتي:

الجدول رقم (3) التوزيع الطبيعي للاستبانة

الاستبانة	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
التكنولوجيا الرقمية	8	1.032	0.204
تطوير الخدمات المالية	8	1.053	0.217

من اعداد الباحث وفق SPSS

يتوضح من النتائج الواردة ان القيمة الاحتمالية كانت اعلى من (0.05) وهو ما يشير ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وينبغي اجراء الاختبارات العلمية.

3- تحليل محاور الاستبانة:

تم اجراء التحليل الاحصائي للاستبانة وفقت تحليل اختبار T للعينة الواحدة، لبيان اذا ما اذا كانت درجة المتوسط للإجابة كانت مساوية لقيمة الدرجة المحايدة البالغة 3، ويكون افراد العينة موافقين على محتوى الفقرة اذا كان وسطها الحسابي اكبر من 3.40 وكان الوزن النسبي اعلى من 60% وتبلغ القيمة الاحتمالية اقل من 0.05.

أ- تحليل محور تكنولوجيا الرقمية

الجدول رقم (4) تحليل المحور الاول

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
يقوم المصرف باستخدام شاشة عرض لنشر بعض المعلومات.	4.06	0.637	%81.2
يتواصل المصرف مع زبائنه عن طريق البريد الالكتروني بشكل دوري.	3.64	0.577	%72.8

يتيح المصرف لزبائنه الاستفادة من خدماته انطلاقات من الصرافات الالية المتوافرة.	3.95	0.612	%79
يقوم المصرف بتكوين موظفيه بشكل دوري بما يتماشى مع تطور بيئته الرقمية.	3.87	0.596	%77.4
يوفر المصرف خدمة التعامل ببطاقة الدفع الالكتروني.	4.01	0.618	%80.2
يقدم المصرف بعض المستجدات عبر النشرات الالكترونية.	3.98	0.663	%79.6
يمتلك المصرف نظام رقمي للتقويم مستمر.	3.78	0.608	%75.6
تستفيد كموظف من مستجدات التكنولوجيا الرقمية في المجال المالي المصرفي.	3.84	0.583	%76.8
اجمالي المحور	3.89		%77.8

من اعداد الباحث وفق SPSS

ب- تطوير الخدمات المالية

الجدول رقم (5) تحليل المحور الثاني

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
أسهمت البرمجيات المعتمدة لدى المصرف في تسريع تحويل الأموال.	4.11	0.672	%82.2
ساهم استخدام SMSفي اعلام الزبائن بحركة حسابه بشكل فوري.	4.04	0.643	%80.8
الموقع الالكتروني الخاص بالمصرف متنوع الخدمات والمشرفون على الموقع يقومون بمعالجة المشاكل العارضة كافة بسرعة.	3.88	0.578	%77.6
ان النظام المعتمد في المصرف ساهم في تمكين الزبائن من دفع قيمة مشترياتهم بشكل الكتروني.	3.90	0.581	%78

أسهمت البنية الرقمية للمصرف من تحقيق التفاعل والتواصل مع الزبائن.	3.94	0.646	%78.8
حققت التكنولوجيا الرقمية الخاصة بنظام التشفير لدى المصرف تعزيزاً لمبدأ السرية المالية والمصرفية.	4.08	0.624	%81.6
تتيح الشبكة الرقمية للزبون من استخدام بطاقته الالكترونية من أي جهاز الي تابع للمصارف الأخرى.	3.82	0.607	%76.4
تساعد الشبكة الرقمية من تقديم الخدمات كافة للزبائن بوقت قصير جدا.	4.00	0.586	%80
اجمالي المحور	3.97		%79.43

من اعداد الباحث وفق SPSS

4-3 اختبار الفرضية: (ليسوا فرضيتين انما فرضية العدم والفرضية الصفرية)

H0: لا يوجد إثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تطبيقات التكنولوجيا الرقمية على تطوير خدمات القطاع المالي في المصارف العراقية.

H1: يوجد إثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تطبيقات التكنولوجيا الرقمية على تطوير خدمات القطاع المالي في المصارف العراقية.

من اجل ان يتم اختبار الفرضية تم الاعتماد على أسلوب الانحدار البسيط للمتغير المستقل تطبيقات التكنولوجيا المالية والمتغير التابع تطوير الخدمات المصرفية وفي الجدول الاتي:

الجدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس اثر المتغير المستقل في التابع

الخطأ المعياري للتقدير 0.197			معامل التحديد R^2 0.402		
مستوى المعنوية 0.317			قيمة F: 17.364		
معنوية T	قيمةT	B	SEP	B	المتغير
0.317	1.023	-	7.684	7.992	الثابت
0.000	4.161	0.626	0.197	0.835	التكنولوجيا الرقمية

من اعداد الباحث وفق SPSS

يظهر معامل التحديد الى ان 40.2% من التغيرات في المتغير التابع المتمثل بتطوير الخدمات المالية يفسرها المتغير المستقل وهو تطبيقات التكنولوجيا الرقمية، وان الباقي يرجع لعوامل أخرى لم تدرس بالنموذج، اما الخطأ المعياري البالغ 19.7% يشير الى صفر الأخطاء العشوائية، مما يؤدي إلى جودة تمثيل خط الانحدار وهو ما تدل هليه قيمة F البالغة 17.364 وهي ذات دلالة إحصائية عند معنوية 0.05، كما ان ميل المعلمة تبلغ 0.835 مما يشير الى ان هناك اثر إيجابي بين المتغيرين، أي ان اي زيادة في تطبيقات التكنولوجيا الرقمية بمقدار وحدة واحدة تؤدي الى زيادة في تطوير الخدمات المالية بمقدار 0.835، وللمعلمة مستوى معنوية 0.000 وهي اقل من 0.05، مما يدل الى معنوية معلمة الميل، وعن طريق ما سبق نستنتج انه يمكن قبول الفرضية البديلة التي تنص على: **يوجد إثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تطبيقات التكنولوجيا الرقمية على تطوير خدمات القطاع المالي في المصارف العراقية.**

4. النتائج والتوصيات:

1-4 النتائج: خلص البحث الى الاستنتاجات الاتية:

1- بعد القيام بالانحدار الخطي البسيط تبين انه يوجد إثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تطبيقات التكنولوجيا الرقمية على تطوير خدمات القطاع المالي في المصارف العراقية، ويظهر معامل التحديد الى ان 40.2% من التغيرات في المتغير التابع المتمثل بتطوير الخدمات المالية يفسرها المتغير المستقل وهو تطبيقات التكنولوجيا الرقمية كما ان ميل المعلمة تبلغ 0.835 مما يشير الى ان هناك اثر إيجابي بين المتغيرين، أي ان اي زيادة في تطبيقات التكنولوجيا الرقمية بمقدار وحدة واحدة تؤدي الى زيادة في تطوير الخدمات المالية بمقدار 0.835،

2- تعد التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها أدوات مساعدة هامة لتطوير الخدمات المالية في المصارف، حيث تساهم في تحسين كفاءة العمليات المالية وتقديم خدمات مبتكرة.

3- تساهم التكنولوجيا الرقمية في جذب المزيد من الزبائن والعملاء نحو المؤسسات التي تطبق هذه التكنولوجيات، عن طريق تقديم خدمات أفضل وأكثر ملاءمة.

4- تساعد التكنولوجيا الرقمية العملاء في إتمام صفقاتهم بسرعة ومن أي مكان، مما يعزز من رضاهم وولائهم للمؤسسات المالية.

5- يؤدي استخدام التكنولوجيا الرقمية إلى إتمام الخدمات بوقت أقل وبأقل تكاليف، مما يحسن من الكفاءة التشغيلية للمصارف.

التوصيات

استناداً إلى النتائج، يمكن تقديم التوصيات التالية لتوسيع تطبيقات التكنولوجيا المالية في المصارف العراقية:

- يجب على المصارف العراقية الاستثمار بشكل أكبر في تطوير البنية التحتية الرقمية، بما في ذلك تحديث الأنظمة التكنولوجية وتدريب الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة.

- نظراً لأهمية الأمان في المعاملات المالية الرقمية، يجب على المصارف الاستثمار في تقنيات الأمن السيبراني لحماية البيانات المالية وضمان سلامة المعاملات.

- يمكن للمصارف تقديم حوافز للعملاء لاستخدام الخدمات الرقمية، مثل تخفيضات على الرسوم أو عروض خاصة، لتشجيعهم على التحول إلى الحلول الرقمية.
- يجب على المصارف تطوير تطبيقات وخدمات مالية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء المتنوعة، مثل خدمات الدفع عبر الهواتف المحمولة، والاستثمار الرقمي، والقروض الإلكترونية.
- يمكن للمصارف التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية لتبني حلول تكنولوجية متقدمة والاستفادة من الخبرات التقنية المتاحة في السوق.
- ينبغي للمصارف إطلاق حملات توعوية لزيادة فهم العملاء لمزايا التكنولوجيا المالية وكيفية استخدامها بشكل آمن وفعال.
- تحسين تجربة المستعمل عن طريق تصميم واجهات سهلة الاستخدام وتقديم خدمات دعم فني على مدار الساعة، مما يسهل على العملاء التعامل مع التكنولوجيا الرقمية.
- يجب على المصارف متابعة أحدث التطورات في مجال التكنولوجيا المالية وتبني الابتكارات التي يمكن أن تعزز من جودة الخدمات المالية المقدمة.

تظهر النتائج أن التكنولوجيا المالية تساهم بشكل كبير في تطوير خدمات القطاع المالي في المصارف العراقية. مما يؤدي إلى، من الضروري للمصارف الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية وتعزيز الأمن السيبراني وتقديم خدمات مبتكرة لجذب العملاء وتحسين كفاءة العمليات. اعتماد هذه التوصيات سيساعد في تحقيق نمو مستدام وتطوير شامل للقطاع المالي في العراق.

المراجع:

1- إبراهيم، عبد المحسن (2017). **"تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإبداع الإداري في القطاع المصرفي السوداني"**، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

2- أبو ظاهر. خطار، 2023، اصلاح القطاع المالي والمصرفي بمساعدة صندوق النقد الدولي دراسة التجربة التركية وإمكانية الاستفادة منها في سورية، رسالة ماجستير، جامعة دمشق.

3- بن يوب، حسام. (2020). **"تكنلوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة وحدة المصبرات الغذائية بمجمع عبيدي محمد"**، رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي \، الجزائر.

4- تيناوي، عمار. (2019). **"دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة من شركات الاتصالات (MTN & Syriatel)"**، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية، دمشق، سورية.

5- الدباغ. نوار، 2020، قياس اثر بعض المتغيرات المالية والنوعية على القطاع المالي دراسة تحليلية لبدان مجلس التعاون الخليجي، رسالة ماجستير، جامعة الموصل.

6- دريد. اسماء، 2020، اثر التكنولوجيا الرقمية على تطوير الخدمات المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.

7- زميت، محمد. (2015). **"أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الخدمة المصرفية"**، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3.

8- رفرافي، محمد. (2014). **"دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب- اومشن- بسكرة"**، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

9- زاير. وافية، الرميدي. بسام، 2020، التحولات الرقمية في القطاع المالي بين فرص الاستقرار ومخاطر الابتكارات المالية، مجلة الابداع، المجلد10، العدد1.ص 138-154.

10- سحنون، خالد. (2016). **"تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك"**، أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان، الجزائر.

11- سعودي. سارة، عثمانية. عثمان، 2023، دور التكنولوجيا المالية في إرساء متطلبات تحقيق الشمول المالي في الامارات، مجلة افاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 8، العدد 1.

12- الصيرفي، محمد. (2009). **"الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية"**، ط1، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.

13- العادلي، عادل. عباس، حسين. (2015)، **"الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والاقتصادية"**، الطبعة1، دار الغيداء، عمان.

14- عبداوي. هناء، 2016، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة.

15- العجيلي. صالح، 2023، دور التكنولوجيا الرقمية في تطوير عمل الإدارة، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، المجلد11، العدد43.

16- عسول. محمد، 2022، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية، مجلة طينة للدراسات العلمية الاكاديمية، المجلد 5، العدد1.

17- العلمي، حسين. (2013). **"دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة مقارنة بين ماليزيا وتونس والجزائر"**، أطروحة ماجستير، جامعة فرحات عباس سطيف1، الجزائر.

18- عماري، توفيق. مجيدي، صهيب. (2018). **"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسة: حالة شركة الورود-فرع مطبعة الوليد"**، رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر.

19- كوثر. طلحي. زوادي. نهاد، 2023، دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الاسلامية، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، العدد7.

20- الناصر، مشري محمد. (2017). **"سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة: دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري"، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف1، الجزائر.**

21- Fawaz, A. Ahmet, E, 2021, "**The Relationship Between Information Technology Capabilities, Organizational Intelligence, and Competitive Advantage**", available at: journals.sagepub.com/home/sgo.

22- World Bank. (2022). Link: https://www.worldbank.org/en/publication/gfdr/gfdr2016/background/financial-development.