

التكنولوجيا المالية وتأثيرها في بيئة الاعمال المصرفية

دراسة تحليلية في عينة من المصارف العراقية

ريام خليل خضير ، أ.م.د. أبتسام علي حسين

الجامعة التقنية الوسطى - الكلية التقنية الادارية

dcc0027@mtu.edu.iq

المستخلص

يهدف البحث الى تحديد مستوى تأثير المتغير المستقل التكنولوجيا المالية بأبعاده (تكنولوجيا المدفوعات، تكنولوجيا الرقابة المالية، تكنولوجيا التمويل والأقراض، تكنولوجيا الاستثمار) في المتغير التابع بيئة الاعمال المصرفية بأبعاده (الموارد البشرية ، الثقافة التنظيمية ، الأنظمة والاجراءات، رضا الزبائن، المنافسة) تمثلت مشكلة البحث بضرورة التركيز على تطوير التكنولوجيا المالية الموجودة في المصارف الى جانب تطوير استراتيجيات العمل المتبعة وتوجيه المؤسسات المالية العراقية الى الاستفادة من هذه التكنولوجيا ، وتبرز أهمية البحث في بيان أهمية الاستفادة من مميزات هذه التطبيقات في تطوير القطاع المصرفي العراقي ، توجيه المؤسسات المالية العراقية إلى هذه التكنولوجيا لتكون داعمة للأساليب الادارية ومواكبة الاتمة بغية الاستفادة من خدماتها لتحقيق ميزة تنافسية ، وتم اختيار مصرفين حكوميين ووخمس مصارف خاصة موقعا للدراسة وهي (مصرف الرافدين ، مصرف الرشيد، مصرف التنمية الدولي، مصرف آشور الدولي ، مصرف الخليج التجاري ، مصرف المنصور للاستثمار، مصرف الاتحاد العراقي)، وأستهدفت عينة قوامها (١٤٧) فرداً من مدراء المصارف ومسؤولي الاقسام والشعب والوحدات والموظفين في الاقسام ذات العلاقة ، وأعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة اعدت وفق مقياس Likert الخماسي كأداة رئيسية في جمع البيانات والمعلومات وتحليلها واستخدمت البحث عدد من الاساليب الاحصائية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، معامل الارتباط سبيرمان، الانحدار الخطي البسيط) عبر البرنامج الاحصائي SPSS وتوصلت البحث الى مجموعة من النتائج اهمها وجود علاقة ارتباط بين التكنولوجيا المالية وبيئة الاعمال المصرفية وهذا يحفز المصرف على تبني تطبيقات التكنولوجيا المالية ، وتبين ان هناك تأثير معنوي للعلاقة بين التكنولوجيا المالية بأبعاده مجتمعة في بيئة الاعمال المصرفية اذ أظهرت النتائج ان ٥٤.٤% من التغيرات التي تحدث في بيئة الاعمال المصرفية سببها الابعاد الأربعة للتكنولوجيا المالية

Conclusion

The study aims to determine the level of influence of the independent variable financial technology in its dimensions (payment technology, financial control technology, technology, finance and lending, investment technology) on the dependent variable of the banking business environment with its dimensions (human resources, organizational culture, systems and procedures, customer satisfaction, competition) represented by The problem of the research is the need to focus on the development of financial technology in banks, in addition to developing the adopted work strategies and directing the Iraqi financial institutions. And keep pace with automation in order to benefit from its services to achieve a competitive advantage, and (7) governmental and private banks were selected as sites for the study, which are (Rafidain Bank, Al-Rasheed Bank, International Development Bank, Ashur International Bank, Khaleeji Commercial Bank, Al-Mansour Investment Bank, Union Bank of Iraq). A sample of 147 individuals from bank managers, department officials, divisions, units, and employees In the relevant departments, the study adopted the descriptive analytical approach through a questionnaire prepared according to the Likert five-way scale as a main tool in data and information collection and analysis. The study used a number of statistical methods (arithmetic mean, standard deviation, coefficient of variation, Spearman correlation coefficient, simple linear regression) through the SPSS statistical program, and the study reached a set of results, the most important of which is the existence of a correlation between financial technology and the banking business environment, and this motivates the bank to adopt financial technology applications, as it was found that there is a significant effect of the relationship between financial technology and its combined dimensions in the business environment. The results showed that 54.4% of the changes that occur in the banking business environment are caused by the four dimensions of financial technology

المقدمة

تعد التكنولوجيا المالية من أهم القضايا التي ظهرت في العصر الرقمي الحديث ، اذ ساهمت بشكل كبير في تسهيل الاعمال وازدهار القطاع المصرفي واحداث تغير جذري في طبيعة العمل المصرفي ، وبما أن المصارف تعمل في بيئة اعمال متغيرة تتأثر وتؤثر فيها فأن اي تغيير ستحدثه التكنولوجيا المالية سوف يلقي بظلاله على بيئة اعمالها مما يستوجب ادخال بعض التغيرات المهمة في عملها لتكييف مع التكنولوجيا الحديثة واستخدامها في المنافسة بين المصارف ، وبناءً على ذلك تكونت فكرة البحث ، وبسبب حداثة الموضوع وتناوله في الادبيات السابقة بصور مختلفة ومحدودة وندرة وجود دراسات تربط بين متغيرات البحث بشكل مباشر ادى ذلك الى تكون فجوة معرفية لتحديد العلاقة بين المتغيرات وأبعادها ، فظهرت أهمية الخوض في هذه البحث والافادة من معطياتها لتجسيدها في البيئة المصرفية العراقية.

أولاً : منهجية البحث

١. مشكلة البحث : تمثلت بضرورة التركيز على تطوير التكنولوجيا المالية الموجودة في المصارف الى جانب تطوير استراتيجيات العمل المتبعة ، ومن هنا حددت مشكلة البحث في :

• ماهو مستوى تطبيق التكنولوجيا المالية في المصارف المبحوثة وواقع بيئة الاعمال المصرفية فيها ؟

• ماهي طبيعة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وبيئة الاعمال المصرفية ؟

٢. هدف البحث :

- تحديد مستوى تطبيق المصارف عينة البحث للتكنولوجيا المالية .
- تحديد واقع بيئة الاعمال المصرفية في المصارف عينة البحث.
- اختبار طبيعة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وبيئة الاعمال المصرفية .

٣. أهمية البحث

توجيه المؤسسات المالية العراقية إلى هذه التكنولوجيا لتكون داعمة للأساليب الادارية ومواكبة الاتمة بغية الاستفادة من خدماتها لتحقيق ميزة تنافسية ،ومن ثم الاستفادة من مميزات هذه التطبيقات في تطوير بيئة الاعمال المصرفية.

٤. افتراضات الخاصة بدراسة وصفية استطلاعية

الفرضية الاولى: توجد علاقة ارتباط بين التكنولوجيا المالية بأبعادها الفرعية وبيئة الاعمال المصرفية في المصارف المبحوثة .

الفرضية الثانية: يوجد تأثير للتكنولوجيا المالية في بيئة الاعمال المصرفية في المصارف المبحوثة .

٥. مجتمع وعينة البحث

وتمثل مجتمع البحث بمدراء المصارف ومسؤولي الاقسام والشعب والوحدات في المصارف العراقية اما عينة البحث فتحددت بمدراء المصارف ومسؤولي الاقسام والشعب والوحدات في المصارف المختارة وهي (٧) مصارف (مصرف الرافدين ، مصرف الرشيد ، مصرف التنمية الدولي ، مصرف الخليج التجاري، مصرف اشور الدولي ، مصرف الاتحاد العراقي ، مصرف المنصور للاستثمار) ، وذلك لاستيفاء هذه المصارف لمتطلبات البحث وابداء تعاونهم مع الباحثة وتمثلت الفئة المستهدفة في البحث من مدراء المصرف ومسؤولي الاقسام والشعب والوحدات وموظفي الاقسام التي تخص البحث وكانت العينة ١٥٩ استبانة تم استرجاع ١٥٠ استبانة واستبعاد ٣ لعدم صلاحيتها لتصبح ١٤٧ استبانة خللت نتائجها احصائيا .

ثانياً : الإطار النظري للبحث

١- التكنولوجيا المالية

أ- مفهوم التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية ، هو المصطلح المستخدم لوصف أي تقنية تقدم خدمات مالية من خلال البرامج مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول أو حتى العملات المشفرة وهي فئة واسعة تشمل العديد من التقنيات المختلفة ، لكن الأهداف تكمن في تغيير طريقة وصول المستهلكين والشركات إلى مواردهم المالية والتنافس مع الخدمات المالية التقليدية فضلاً عن ذلك أن المصطلح يشير إلى المبتكرين في صناعة الخدمات المالية الذين يستخدمون إمكانية الوصول إلى الاتصالات المنتشرة عبر الإنترنت . وعرفت أيضاً على أنها التقنيات الرقمية التي لديها القدرة على توفير الخدمات المالية التي تساعد في تطوير أو تعديل نماذج الأعمال الجديدة. (Arouche & Balaj,2020:6)

ب- مجالات التكنولوجيا المالية

(١) تكنولوجيا المدفوعات Payment Technology

يمكن تعريف تكنولوجيا المدفوعات على أنها تحويل إلكتروني لقيمة مدفوعة إلى المستلم من خلال آلية دفع إلكترونية. تأتي خدمة الدفع الإلكتروني مع واجهة مستخدم على شبكة الإنترنت تتيح للزبائن الوصول إلى حساباتهم المصرفية ومعاملاتهم وإدارتها عن بُعد (Fatonah et al, 2018:2) وبشكل عام يشير تعريف المدفوعات الإلكترونية على أنها عملية السداد بدون استخدام أدوات ورقية. (Junadi & Sfenrianto ,2015:215)

(٢) تكنولوجيا التمويل والاقتراض Finance and Lending Technology

يشير مصطلح تكنولوجيا التمويل إلى توفير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ، والتداول الإلكتروني ، وتسليم المنتجات المالية مثل التأمين ، والرهن العقاري ، والنقود الإلكترونية ، ونقل المعلومات المالية والتحليلات عبر الإنترنت أو عبر الشبكات العامة الأخرى. (Joshi,2010:29) أو هو شكل من أشكال جمع الأموال عبر الإنترنت يتيح للزبائن جمع الأموال من مختلف الأشخاص من خلال مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي ، مثل شراء الأسهم في المشاريع أو الشركات ، وتسويقهم المنتجات واكتساب الخبرة مقارنة بالبنوك التقليدية مع كونها مفيدة وأقل تكلفة للمشاريع بما في ذلك التمويل الجماعي والتمويل الشخصي (أسكندر، ٢٠٢٠: ١٠١)

(٣) تكنولوجيا الرقابة المالية Financial Control Technology

هي استخدام الأجهزة الإلكترونية الحديثة مثل أجهزة الكمبيوتر والكاميرات وأجهزة الاتصال الحديثة ، وتوفير المعلومات لمختلف إدارات المؤسسة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية فور خروج الأداء الفعلي عن الخطة وأدى الانتقال من استخدام الوسائل القديمة إلى الوسائل الحديثة إلى تغييرات في أداء البيئات التنظيمية التي بدأت في تطبيق الأنظمة والإجراءات الحديثة للرقابة على الأشخاص والأنظمة والمعدات التابعة للمؤسسة. (جاد الرب، ٢٠٢٠: 66) لذا يلعب الأمان الإلكتروني الذي يعد العنصر الأساسي الذي توفره الرقابة المالية الإلكترونية دوراً في حماية أنظمة المعلومات والاتصالات والمعلومات الواردة فيها والدفاع ضد الضرر أو الاستخدام غير المصرح به أو التعديل أو الاستغلال (Vishik,2016:221)

(٤) تكنولوجيا الاستثمار Investment Technology

هو مستشار استثمار رقمي يتولى دور مستشار الاستثمار التقليدي من خلال تعاون هجين بين الإنسان والآلة يستبدل فيها العمليات اليدوية ، مثل تحديد ملف تعريف الزبائن ، وتخصيص الأصول وإعادة موازنة المحفظة ويمكن للزبائن الوصول إليها عبر الإنترنت وتساهم في تقديم المعلومات التي تفيد المستثمرين قبل عملية الاستثمار (Metzler et al ,2021)

٢- بيئة الاعمال المصرفية

أ- مفهوم بيئة الاعمال المصرفية

كما وتشير بيئة الاعمال المصرفية الى جميع الظروف السائدة داخل وخارج المؤسسة التي تؤثر على سلوك الموظفين وتحدد موقفهم تجاه العمل، كما ويمكن تعريفها إجرائياً ايضاً على أنها البيئة المحيطة بالمصارف التي تؤثر فيها وتتأثر بها ، وتشمل طبيعة ظروف العمل ، وأنواع القيادة التنفيذية، والهياكل التنظيمية المطبقة ، والتقنيات المستخدمة (عاتي، ٢٠١٩: 5) اذ تتمتع بيئة الأعمال بدناميكية عالية وعدم اليقين في المعلومات وعدم القدرة على التنبؤ بالأحداث ونتائج أنشطتها وغالباً ما تتميز بيئة الأعمال في معظم البلدان النامية بشكوك حول السوق والطلب ، ومعدلات عالية للتضخم ، وبنية تحتية مادية سيئة. (Kinange & Patil,2020:2,3)

ب- ابعاد بيئة الاعمال المصرفية

(١) الثقافة التنظيمية

تعرف أيضاً الثقافة التنظيمية بانها المعايير التي ينظر إليها أعضاء المؤسسة على أنها بيئة عملهم ، وتؤثر هذه المعايير على كيفية تصرف الأعضاء والتكيف لتحقيق الأهداف التنظيمية. (Pathiranage,et al,2020:523) وتؤثر الثقافة التنظيمية بشكل كبير على قرارات العمل ،

وبالتالي يجب تقييمها أثناء تدقيق الإدارة الإستراتيجية الداخلية ، إذا تمكنت الاستراتيجيات من الاستفادة من نقاط القوة الثقافية مثل أخلاقيات العمل أو المعتقدات الأخلاقية العالية، فيمكن للإدارة في كثير من الأحيان تنفيذ التغييرات بسرعة وسهولة، ومع ذلك إذا لم تكن ثقافة المؤسسة داعمة ، فقد تكون التغييرات الاستراتيجية غير فعالة أو حتى تأتي بنتائج عكسية، ويمكن أن تصبح ثقافة المؤسسة معادية للاستراتيجيات الجديدة ، مما يؤدي إلى الارباك. (David, 2011:98).

(٢) الموارد البشرية

وتعرف أيضاً بأنها العناصر التي تساعد المؤسسة في تحقيق النجاح والتميز من خلال قدرته على الابداع وحتى يقوم المورد البشري بواجباته بالشكل الصحيح ينبغي توفر ادارة جيدة تمكنه بطريقة مثلى من تحقيق اهداف المؤسسة ولذا ينبغي على اي مؤسسة ان يكون لديها ادارة موارد بشرية تهتم بالموارد البشري وتحقق مطالبها. (الدير اوي وقاسم، ٢٠٢١: ٤٤٢)

(٣) الانظمة والاجراءات

يعرف نظم المعلومات المصرفية بأنه الركن الاساسي لعمل المصارف التي تتسابق في تقديم خدمات مصرفية توكب التقدم التقني من خلال الحصول على المعلومات واستخدامها بالطريقة التي تحقق بها التميز في المنافسة المصرفية ورضا الزبون. (عبد الله ومحمود ، ٢٠١٩: ٩٦)

(٤) رضا الزبائن

بأنه بمثابة استجابة عاطفية للتجربة المقدمة أو المرتبطة بمنتجات أو خدمات معينة تم شراؤها ، أو منافذ البيع بالتجزئة ، أو حتى أنماط السلوك المالية، اذ يعد فهم رضا الزبون من القضايا الرئيسية في المؤسسة وجزء من استراتيجيتها وبالتالي يعد مصدر ربح لها لما يوفره من فوائد في تحقيق الولاء للمؤسسة من قبل الزبون (Sharmin,2012:16)

(٥) المنافسة

تعرف المنافسة على انها الآلية الأكثر فعالية لتنظيم عمليات السوق والتي توفر تعهدات الحرية الاقتصادية وتشجيعها على زيادة قدرتها التنافسية إذ يعتمد مستوى القدرة التنافسية للمؤسسة والمنطقة والقطاع والبلد على تطور الاقتصاد ونموه ، وزيادة عملية الابتكار ، ومستوى المعيشة ، ومستوى الأمن الاقتصادي (Yaskal,2013:8) وبالتالي فهي تحفز مستوى تطلعات المؤسسات ، مما يسمح لها بتحقيق أعلى النتائج ، فضلاً عن كونها القوة الدافعة للابتكار التكنولوجي ونمو الإنتاجية. (Zelga,2017:302)

ثالثاً : الجانب العملي

١- وصف خصائص عينة البحث

الغرض من هذا التحليل هو التشخيص الخصائص العامة التي تتصف بها عينة البحث وفقاً المؤشرات خاصة، والجدول (٤) بين حجم العينة ومفرداتها وعلى مستويات مختلفة من مجتمع لدراسة.

جدول (١) خصائص عينة البحث

المتغيرات الديموغرافية	الفئات	العدد	النسبة %
النوع الاجتماعي	ذكور	69	٤٦.٩
	اناث	٧٨	٥٣.١
	المجموع	147	100
الفئة العمرية (سنة)	٢٠ - ٣٠	٢٥	١٧
	٣١ - ٤٠	٤٧	٣٢
	٤١ - ٥٠	٣٣	٢٢.٤
	٥١ فأكثر	٤٢	٢٨.٦
	المجموع	١٤٧	100
المؤهل العلمي	دبلوم تقني	٢٧	١٨.٤
	بكلوريوس	٩٢	٦٢.٥
	دبلوم عالي	١٢	٨.٢
	ماجستير	١٤	٩.٥
	دكتوراه	٢	١.٤
	المجموع	١٤٧	100
المنصب الوظيفي	موظف	٥٤	٣٦.٧
	مسؤول وحدة	٣٩	٢٦.٥
	مدير شعبة	٢٥	١٧
	مدير قسم	٢٨	١٩.١
	مدير فرع	١	٠.٧
	المجموع	١٤٧	100

المصدر: من اعداد الباحثة.

يتضح من الجدول (١) مايلي :

أ. ان نسبة الاناث ضمن عينة البحث بلغت ٥٣.١% وهي اعلى بقليل من نسبة الذكور والتي بلغت ٤٦.٩%.

ب. بلغت نسبة اعمار المبحوثين ضمن عينة البحث بين ٣١ الى ٤٠ سنة ٣٢% وهي اعلى من باقي فئات الاعمار الأخرى تليها نسبة الذين أعمارهم ٥١ سنة فاكثرت بنسبة ٢٨.٦% وتأتي بعدها الذين اعمارهم من ٤١-٥٠ بنسبة ٢٢.٤% وفي المرتبة الاخيرة الذين اعمارهم من ٢٠-٣٠ بنسبة ١٧% ويؤشر ذلك ان العينة شملت الفئات العمرية جميعها.

ت. ان اغلب افراد العينة من حملت شهادة البكالوريوس بنسبة ٦٢.٥% يليهم حملة شهادة دبلوم تقني بنسبة ١٨.٤% بعدها حملة شهادة الماجستير بنسبة ٩.٥% فيما جاء بعدها حملة شهادة دبلوم عالي بنسبة ٨.٢% واخيراً حملة شهادة الدكتوراه بنسبة ١.٤%. ويؤشر هذا الى قدرة افراد العينة للاستجابة بعلمية ودقة على جميع فقرات الاستبانة اذا ان اغلب افراد العينة هم من حملة شهادة البكالوريوس واعلى وما نسبته ٨٠.٤% من حجم العينة .

ث. ان اعلى نسبة ضمن التخصص بلغ ٣٠.٦% ضمن تخصص إدارة الاعمال يليه تخصصات اخرى غير ادارية بنسبة ٢٩.٢% ويأتي بعدها تخصص المحاسبة بنسبة ١٨.٤% ويليه تخصص مالية ومصرفية بنسبة ١٧% واخيراً تخصص الاقتصاد بنسبة ٤.٨% ويشير الى ان اغلب افراد عينة البحث ضمن التخصصات الادارية ويعود ذلك الى طبيعة عمل المصرف الذي يتطلب هذه التخصصات .

٢- اختبارات التوزيع الطبيعي والتعددية الخطية

أ- اختبار التوزيع الطبيعي

فحص المتغيرات للوضع الطبيعي بعد خطوة مبكرة مهمة جدا لكل تحليل ذو متغيرات مختلفة، لا سيما عندما يكون الاستدلال من ذلك هدفاً، على الرغم من أن الحالة الطبيعية المتغيرات ليست مطلوبة دائماً ، إلا أن التحليل يكون أفضل بكثير فيما إذا كانت المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي، ولمعرفة هذا فهناك عاملان يمكن الاثبات عن طريقهما هما قيمة الالتواء (Skewness) التفرطح (Kurtosis). (Tabachnick & Fidell، ٢٠١٣: ٧٩)

جدول (٢) اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات البحث باستخدام التفرطح والإلتواء

البيانات	التفرطح Kurtosis	الإلتواء Skewness	متغيرات البحث
تكنولوجيا المدفوعات	-0.604	0.274	المتغير المستقل تكنولوجيا المالية
تكنولوجيا الرقابة المالية	-1.032	1.223	
تكنولوجيا التمويل والاقتراض	-0.737	1.096	
تكنولوجيا الاستثمار	-0.525	-0.238	
الموارد البشرية	-1.012	0.826	المتغير التابع بيئة الأعمال المصرفية
الثقافة التنظيمية	-0.065	1.077	
الأنظمة والإجراءات	-1.056	0.869	
رضا الزبون	-0.898	0.769	
المنافسة	-1.037	1.407	

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS-24.

وتظهر النتائج في الجدول رقم (٢) بأن جميع نتائج قيم التفرطح (Kurtosis) والإلتواء (Skewness) لبيانات البحث ضمن قيم الحد المعياري وهو (± 1.96) ، وهذا يؤكد أن توزيع البيانات لكافة أبعاد متغيرات البحث موزعة بشكل طبيعي.

ب- اختبار التعدد الخطي بين متغيرات البحث Multicollinearity

إن التعدد الخطي ظاهرة إحصائية تمثل وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة في نموذج الانحدار إرتباطاً وثيقاً، وهدفه عدم وجود ارتباط قوي عالٍ بين المتغيرات مما يؤدي لحدوث مشكلة التعدد الخطي، إذ ينبغي التخلص من أحد المتغيرات عند التحليل لأن الارتباط العالي يدل على أنهما يقيسان الشيء نفسه لأنه لا يتم معرفة التأثير بينهما حيث يتم قياس كلاهما بنفس الشيء، ومن المقاييس الأكثر تداولاً لتحديد التعدد الخطي هو عامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) وقيمة التسامح (Tolerance) التي يجب أن تكون أكبر من أو مساوية لقيمة (0.10)، وإن معكوس عامل تضخم التباين هو أقل أو مساوية لقيمة (10) وذلك لتحديد عدم وجود مشكلة التعدد الخطي.

(Sekaran,2016:316)

جدول (٣) اختبار التعدد الخطي لمتغيرات البحث

معاملات التعدد الخطي		المتغيرات المستقلة
قيمة التسامح Tolerance	عامل تضخم التباين VIF	
0.482	2.090	تكنولوجيا المدفوعات
0.443	2.411	تكنولوجيا الرقابة المالية
0.460	2.098	تكنولوجيا التمويل والاقتراض
0.671	2.113	تكنولوجيا الاستثمار

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS-24.

ومن الجدول (٣) فإن نتائج قيم عامل تضخم التباين (VIF) للمتغيرات المستقلة التي ترواحت بين (2.090-2.411)، وتعد القيم مقبولة وذلك لأنها أقل من (10)، وقيم التسامح (Tolerance) للمتغيرات المستقلة تراوحت بين (0.443-0.671)، وتبينت بأنها أكبر من (0.10) وهذا يدل على أنه لا يوجد مشكلة في التعدد الخطي.

٣- التحليل الوصفي الإحصائي لمتغيرات البحث

أ- تحليل إجابات عينة البحث للمتغير المستقل (تكنولوجيا المالية)

ويخلص الجدول رقم (٤) ترتيب مستوى الأهمية لأبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المالية)، إذ بلغ المتوسط (٣.٨٤) وهو أكبر من الوسط الفرضي البالغ قيمته (٣)، وهذا ما يشير إلى أن إجابات أفراد عينة البحث لهذا المتغير اتجهت أغلبها بأن ممارسات تكنولوجيا المالية كانت واضحة ومفهومة بالنسبة لعينة البحث، وتعمل باستمرار على رفع مستوى أدائها بإنجاز المهام التقنية بالشكل المناسب من خلال أبعاده (تكنولوجيا المدفوعات ، تكنولوجيا الرقابة المالية ، تكنولوجيا التمويل والاقتراض ، تكنولوجيا الاستثمار)، والانحراف المعياري الذي سجل (٠.٩٣٣) يدل على وجود درجة تشتت متوسط بين إجابات أفراد عينة البحث لأبعاد المتغير المستقل، وكلما كان الانحراف المعياري للإجابات متقارباً كلما كان الانحراف صغيراً والتشتت قليلاً، وبمعامل الاختلاف بنسبة (٢٤.٣٠%).

ويؤكد هذا وجود اختلافات قليلة بين إجابات أفراد عينة البحث للمتغير المستقل ، ترتيب أهمية كل بُعد لمتغير تكنولوجيا المالية، إذ جاء بالمرتبة الأولى (تكنولوجيا الاستثمار) وفي الترتيب الأخير (تكنولوجيا التمويل والاقتراض).

جدول (٤) المتوسط والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمتغير المستقل وأبعاده

ت	المتغير المستقل وأبعاده	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية
X1	تكنولوجيا المدفوعات	3.89	0.983	25.27	الثاني
X2	تكنولوجيا الرقابة المالية	3.85	0.976	25.35	الثالث
X3	تكنولوجيا التمويل والاقتراض	3.74	1.008	26.95	الرابع
X4	تكنولوجيا الاستثمار	3.89	0.881	22.65	الأول
X	تكنولوجيا المالية	3.84	0.933	24.30	n=147

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS-24.

ب- تحليل إجابات عينة البحث للمتغير التابع (بيئة الأعمال المصرفية)

ويخلص الجدول (٥) ترتيب مستوى الأهتمام لأبعاد المتغير التابع (بيئة الأعمال المالية)، إذ بلغ المتوسط العام (٣.٨٢) وهو أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغ (٣)، ويدل أن غالبية أفراد عينة البحث لهذا المتغير اتجهت بأن بيئة الأعمال المصرفية بأبعادها كانت واضحة ومفهومة بالنسبة لعينة البحث في (موقع البحث)، وتعمل على ضمان انسيابية سير الأعمال بشكل متميز بأبعاد (الموارد البشرية ، الثقافة التنظيمية ، الأنظمة والإجراءات ، رضا الزبون ، والمنافسة) وجاء بُعد المنافسة في الترتيب الأول بين أبعاد بيئة الأعمال المصرفية

في حين جاء بالمرتبة الأخيرة بعد الموارد البشرية حسب إراء عينة البحث وباقي الأبعاد حسب الترتيب من حيث الأهمية كما في الجدول إدناه:

جدول (٥) المتوسط والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمتغير التابع وأبعاده

ت	المتغير التابع وأبعاده	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى الاهتمام
Y1	الموارد البشرية	3.73	1.073	28.77	الخامس
Y2	الثقافة التنظيمية	3.86	0.945	24.48	الثاني
Y3	الأنظمة والإجراءات	3.87	0.954	24.65	الثالث
Y4	رضا الزبون	3.78	1.029	27.22	الرابع
Y5	المنافسة	3.86	0.986	24.25	الأول
Y	بيئة الأعمال المصرفية	3.82	0.987	25.84	n=147

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS-24.

٤- اختبار فرضيات علاقة الارتباط والتأثير لمتغيرات البحث

أ- اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات البحث

وهو تحديد نوع وقوة العلاقة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (بيئة الأعمال المصرفية) من خلال قيمة معامل الارتباط (r) (Correlation Coefficient) ، ويوجد نوعان للارتباط هما: (الطردي) وهو سير المتغيرين بالاتجاه نفسه ، والارتباط (العكسي) يمثل سير المتغيرين بالاتجاه المعاكس، مع العلم ان قيمة معامل الارتباط تتراوح بين $(1 \pm)$ لمعرفة درجة قوة الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتمثل القيمة الموجبة القريبة من $(1+)$ وجود علاقة طردية قوية بمعنى أن درجة الارتباط قوي، أما القيمة السالبة القريبة من $(1-)$ فتعني وجود علاقة عكسية سالبة قوية بمعنى أن درجة الارتباط قوي، أما القيمة التي تقترب من (الصفر) فهذا يعني عدم وجود ارتباط بين المتغيرين، وهناك مستويان لقبول معامل الارتباط وقبول الفرضية المستوى الأول عند مستوى ثقة (95%) ومستوى معنوية (0.05) والمستوى الثاني عند مستوى ثقة (99%) ومستوى معنوية (0.01) ، أما إذا كانت أكبر من مستوى 0.05 أو أقل من مستوى ثقة 95% تكون العلاقة ضعيفة بمعنى الفرضية سوف يتم رفضها لعدم وجود علاقة بين المتغيرين، واستعملت معامل الارتباط الرتبى وهو (Spearman's Rho)، هو مؤشر إحصائي هدفه قياس علاقة الارتباط (الرتب) بين متغيرين وصفيين، لإختبار الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المالية وأبعادها في بيئة الأعمال المصرفية) ، وتتفرع منها فرضيات فرعية . وفيما يلي نتائج معامل الارتباط بصيغة سبيرمان.

ويوضح الجدول (٦) علاقة الارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المالية وأبعاد بيئة الأعمال المصرفية

على النحو الآتي: جدول (٦) معاملات الارتباط بين متغيرات البحث

بيئة الأعمال المصرفية Y	المنافسة Y5	رضا الزبون Y4	الأنظمة والاجراءات Y3	الثقافة التنظيمية Y2	الموارد البشرية Y1	المتغير التابع المتغير المستقل
**0.739	**0.714	**0.756	**0.711	**0.710	**0.711	تكنولوجيا المدفوعات X1
**0.787	**0.719	**0.712	**0.737	**0.718	**0.725	تكنولوجيا الرقابة المالية X2
**0.774	**0.715	**0.712	**0.719	**0.724	**0.718	تكنولوجيا التمويل

والاقرض X3						
تكنولوجيا الاستثمار X4	**0.798	**0.743	**0.713	**0.715	**0.709	**0.787
التكنولوجيا المالية X	**0.800	**0.757	**0.799	**0.732	**0.748	**0.804

** تمثل القيمة معنوية عالية بثقة (99%)

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS-24.

ومن خلال النتائج المعروضة في جدول (٦) هنالك علاقة ارتباط طردية قوية بدلالة معنوية عالية بين (تكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (بيئة الأعمال المصرفية) بمعامل الارتباط (0.804) ، عند مستوى ثقة (99%)، مما يشير إلى صحة الفرضية الرئيسية الأولى التي مفادها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المالية وبيئة الأعمال المصرفية).

وأشارت النتائج في الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط طردية قوية بدلالة معنوية بين (تكنولوجيا المدفوعات) وجميع ابعاد المتغير التابع تفرعا واجمالا بمعامل الارتباط (0.739) مع بيئة الأعمال المصرفية اجمالاً عند مستوى ثقة (99%).

وأوضحت النتائج في الجدول أعلاه أن العلاقة بين (تكنولوجيا الرقابة المالية) وابعاد المتغير التابع تفرعا واجمالا هي علاقة ارتباط طردية قوية بدلالة معنوية عالية وبلغ معامل الارتباط الإجمالي مع بيئة الأعمال المصرفية (0.787)، ومستوى ثقة (99%).

وعرضت النتائج في الجدول أعلاه هنالك علاقة ارتباط قوية بدلالة معنوية عالية بين تكنولوجيا التمويل والاقرض وابعاد المتغير التابع تفرعا واجمالاً وبلغ معامل الارتباط الإجمالي مع بيئة الأعمال المصرفية (٠.٧٧٤)، عند مستوى ثقة (99%).

وبينت النتائج في الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط طردية قوية بدلالة معنوية عالية بين (تكنولوجيا الاستثمار) وابعاد المتغير التابع ، وبلغ معامل الارتباط الإجمالي مع بيئة الأعمال المصرفية (٠.٧٨٧)، بمستوى ثقة (99%).

ب- اختبار فرضيات تأثير المتغير المستقل (تكنولوجيا المالية) وأبعاده في المتغير التابع (بيئة الأعمال المصرفية)

جدول (٧) تأثير تكنولوجيا المالية في بيئة الأعمال المصرفية وأبعادها

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار (التأثير) B	الحد الثابت α	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
تكنولوجيا المالية X	الموارد البشرية Y1	0.640	0.857	0.437	**9.166	**84.023	0.000	معنوية عالية
	الثقافة التنظيمية Y2	0.573	0.737	1.025	**9.115	**83.084	0.000	معنوية عالية
	الأنظمة والإجراءات Y3	0.638	0.779	0.878	**9.710	**94.285	0.000	معنوية عالية
	رضا الزبون Y4	0.536	0.805	0.690	**8.053	**64.856	0.000	معنوية عالية
	المنافسة Y5	0.560	0.599	1.557	**7.215	**52.063	0.000	معنوية عالية
	بيئة الأعمال المصرفية Y	0.646	0.755	0.917	**12.049	**160.0	0.000	معنوية عالية
علاقة التأثير								صحة الفرضية الرئيسة الثانية بمعنوية عالية عند مستوى ثقة 99%

**تمثل القيمة المعنوية بثقة (99%)

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS-24.

يبين الجدول (٧) اختبار تأثير تكنولوجيا المالية إجمالاً في بيئة الأعمال المصرفية وأبعادها، وتوضح النتائج قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (٠.٦٤٦) وهذه دلالة على نسبة مساهمة تكنولوجيا المالية بنسبة (٦٤.٦%) في متغيرات بيئة الأعمال المصرفية، وإما النسبة المتبقية (٣٥.٤%) فترجع إلى عوامل غير معروفة ولم تظهر في النموذج وإن اية زيادة في قيمة تكنولوجيا المالية بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة مستوى بيئة الأعمال المصرفية التي تمثلت بمعامل الانحدار (β) بمقدار (٠.٩١٧)، وأن قيمة (t) المحسوبة (١٢.٠٤٩) كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (2.326) عند مستوى معنوية (0.01)، وتشير قيمة (F) المحسوبة (١٦٠.٠) بأنها أكبر من القيمة الجدولية التي بلغت (6.63) عند مستوى معنوية (0.01) بمستوى ثقة (99%)، كما يتضح أيضاً أن المتغير المستقل

اجمالاً ذو تأثير معنوي عالي في جميع ابعاد بيئة الاعمال المصرفية كما هو واضح في نتائج الجدول السابق.

وبذلك يتم قبول الفرضية الرئيسة الثانية التي هي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية عالية للتكنولوجيا المالية في بيئة الاعمال المصرفي
رابعاً: الاستنتاجات والتوصيات
الاستنتاجات

١. المجالات الرئيسة للتكنولوجيا المالية مكملة لبعضها البعض فللحصول على الأداء المتميز ينبغي على المصارف الجمع بين هذه المجالات فيعمل قسم المدفوعات إلى جانب قسم الرقابة وقسم الائتمان وقسم التوعية على التعاون فيما بينهم للوصول إلى المستوى المطلوب .

٢. يعد قسم الرقابة الإلكترونية مكماً لقسم الرقابة الداخلية وليس مستقلاً عنه إذ يلتزم هذا القسم بالوقت المحدد والسرعة في اتمام الاعمال المطلوبه منه مما يسهم في حماية المعاملات المصرفية لانها مازالت تفقر إلى بعض التقنيات التي توفر الرقابة على جميع الانشطة المصرفية مع جميع الفروع.

٣. تساعد القروض الالكترونية الممنوحة إلى تخفيض الكلف التي يتحملها الزبون في القروض التقليدية مثل كلف النقل والمعاملات الورقية، اثبتت مصادر التمويل الحديثة قدرتها في الحد من المخاطر المصرفية مثل المخاطر القانونية ومخاطر الائتمان الا ان المصارف عينة البحث لاتعتمد بشكل كامل في منحها القروض على الوسائل الالكترونية إذ هناك بعض العمليات التي لاتزال تتم بصورة تقليدية وبشكل مباشر مع الزبون.

٤. عدم توفر ظروف عمل تشجع العاملين في المصارف عينة البحث على الأداء المتميز مثل الحوافز والمكافئات وعدم تلائم مؤهلاتهم وخبراتهم مع طبيعة الاعمال الموكلة إليهم مما أنعكس سلباً على ادائهم الوظيفي ، كلما زادت خبرة الموظف في العمل وحصوله على دورات تدريبية كافية زادت قدرته على مواكبة التغير التكنولوجي والتأقلم مع التقنيات الجديدة ومن ثم تحقيق غايات المؤسسة والموظف وزيادة الكفاءة في أداء الاعمال المصرفية .

٥. على الرغم حرص المصارف على تقديم الخدمات التي تلبي رغبات الزبائن وبناء علاقات جيدة معهم للاحتفاظ بالزبائن الحاليين واستقطاب زبائن جدد من خلال تقديم خدمات متطورة وجديدة ومناسبة عن طريق تبني تطبيقات التكنولوجيا المالية الا انها تحتاج الى منح ثقة اكبر للزبون عن طريق توفير الحماية لحساباتهم ونشاطاتهم المصرفية .

٦. اثبتت نتائج تحليل البيانات وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة أحصائية معنوية بين التكنولوجيا المالية بأبعادها (تكنولوجيا المدفوعات، تكنولوجيا التمويل والاقراض ، تكنولوجيا الرقابة المالية ، تكنولوجيا الاستثمار) وبيئة الاعمال المصرفية ، أي أن المصرف كلما زاد اهتمامه بالتكنولوجيا المالية سيؤدي ذلك إلى تحسين بيئة الاعمال المصرفية.

٧. اثبتت نتائج تحليل البيانات وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية بأبعادها (تكنولوجيا المدفوعات، تكنولوجيا التمويل والاقراض ، تكنولوجيا الرقابة المالية ، تكنولوجيا الاستثمار) في بيئة الاعمال المصرفية ، مما يشير إلى التأثير الايجابي للتكنولوجيا المالية في تطوير بيئة الاعمال المصرفية .

التوصيات

١. تطوير التقنيات الموجودة حالياً في المصارف بما يتناسب مع التطور التكنولوجي في العالم وضرورة اعتماد أغلب العمليات المصرفية على التقنيات الالكترونية في تسهيل المعاملات المصرفية .

٢. ضرورة توفير أنظمة وتقنيات رقابية الكترونية على جميع الأنشطة والعمليات المصرفية بما يضمن تحقيق الحماية والامان والسيطرة على جميع العمليات المالية وعلى جميع الفروع المصرفية في العراق.

٣. على المصارف التحول إلى التقنيات الإلكترونية في منح القروض بشكل كامل مما يوفر للمصرف والزبون الجهد والوقت والكلفة .

٤. ضرورة تشجيع وتحفيز العاملين على الأداء المتميز من خلال الحوافز والمكافآت وخضوعهم لدورات تدريبية تساعد في تطوير قدراتهم وخبراتهم لمواجهة التطور التقني مما يزيد من كفاءتهم في العمل .

٥. بما ان رضا الزبون هو العنصر الاساس الذي تسعى المصارف لتحقيقه لذا على المصارف تقديم خدمات تلبي احتياجاته مع وجود بعض التحفيز والتميز في هذا الخدمات كتقديم هدايا عينية أو مادية مع ضرورة توفير الامان الكامل لحساباتهم المصرفية لان الامان والثقة هو ابرز ما يبحث عنه الزبون .

٦. ان الحصول على خدمات منخفضة الكلفة من المزايا التنافسية التي يبحث عنها عدد كبير من الزبائن فالزبون يريد خدمة ذات جودة مناسبة وسعر مناسب لذلك على المصارف تقليل تكلفة الخدمات لتحقيق ميزة تنافسية مع وجود خدمات أخرى ذات جودة أعلى وسعر أعلى ومن ثم استهداف جميع شرائح المجتمع .

المصادر

أ- المصادر العربية

١. أسكندر، زهراء جار الله حمو، (٢٠٢٠) ، " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز فاعلية الشمول المالي " ، مجلة الادارة والاقتصاد ، المجلد ٩ ، العدد ٣ ، صفحة ٩٢-١٢٤ .
٢. الديراوي ، أيمن حسن وقاسم ، اسماعيل عبد الله ، (٢٠٢١) ، "دور التخطيط الاستراتيجي في أداء الموارد البشرية في البنوك الفلسطينية " ، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد ١٧ ، العدد ٥٤ ، صفحة ٤٤٢-٤٦١ .
٣. عاتي ، محمد بن حسين بن راجحي ، (٢٠١٩) ، "أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي" ، المجلة العربية للنشر العلمي ، العدد العاشر ، صفحة ١-٥٠ .
٤. عبد الله ، محمد محمود ، (٢٠١٩) ، "أثر مكونات نظم المعلومات المصرفية في تسهيل عملية متابعة القروض المصرفية" ، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد ١٥ ، العدد ٤٥ ، صفحة ٩٣-١٠٥ .

ب- المصادر الاجنبية

1. Arouche,P., and Balaj,B., ,(2020), **"Fintech, An Emerging Industry An Explorative Study Of Business Model Innovation On Fintech Companies In Sweden"**, Master's Thesis Of Social Sciences, Södertörn University ,Sweden.
2. David, Fred,(2011), **"Strategic Management"**, Thirteenth Edition, Integra Software Services, Ltd, New Jersey.
3. Fatolah, S., Yulandari, A. and Wibowo, F.W., (2018), **"A Review Of E-Payment System In E-Commerce"**, Journal Of Physics: Conference Series, 1140(1), Pp. 0-7.
4. Joshi ,V.C.,(2010), **" E-finance The future is here"** , Second Edition, SAGE Response Business books , New Delhi.
5. Junadi and Sfenrianto,(2015),**"A Model Of Factors Influencing Unleashing The Unleashing The Consumer's Intention To Use E-Payment System In Indonesia"**, *Procedia Computer Science*, 59(March), Pp. 214-220.



6. Kinange, U. and Patil, N. ,(2020), "**Business Environment : The Concept And A Literature Review**", *11th international Conference On Shifting Paradigm In Business Economy And Society: Vision 2050*, (September), Pp. 1–10.
7. Metzler, D.R., Neuss, N. And Torno, A. (2022) "**The Digitization Of Investment Management-An Analysis Of Robo-Advisor Business Models**", *17th International Conference On Wirtschaftsinformatik*, (February), Nürnberg, Germany.
8. Pathiranage, Y.L., Jayatilake, L.V.K. and Abeysekera, R. ,(2020), "**A literature review on organizational culture towards corporate performance**", *International Journal of Management, Accounting & Economics*, 7(9), pp. 522–544.
9. Sharmin,W. ,(2012)," **Customer Satisfaction In Business A Case Study Of Moon Travel LTD Finland**", Master's Thesis Of Business Management, Laurea University Of Applied Sciences , Finland.
10. Vishik, C., Matsubara, M. And Plonk, A., (2016),"**Key Concepts In Cyber Security: Towards A Common Policy And Technology Context For Cyber Security Norms**", *International Cyber Norms: Legal, Policy & Industry Perspective*, Pp. 221–242.
11. Yaskal, I.,(2014),"**Theoretical Approaches To Concept Of Competition And Competitiveness**", *Ecoforum Journal*,2(2), pp.1-12.
12. Zelga, K. ,(2017), "**The importance of competition and enterprise competitiveness**", *World Scientific News*, NO.72 , pp. 301–306

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة التقنية الوسطى

الكلية التقنية الادارية / بغداد

ماجستير تقنيات إدارة الأعمال

م/ استمارة استبيان

السيدات والسادة المحترمون ...

نضع بين أيديكم استمارة الأستبانة وهي جزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في تقنيات ادارة الاعمال الموسومة بـ تأثير التكنولوجيا المالية في بيئة الأعمال المصرفية ، وانطلاقاً من ثقتنا بتعاونكم معنا انجاز هذا البحث العلمي من خلال اسهامكم بملء الاستمارة وفق الفقرات المثبتة فيها، حيث أن نجاح البحث مرهون بدقة اجابتم، لذا يرجى اعتماد الدقة والموضوعية في تأشير الاجابة المعبرة فعلاً عن قناعاتكم والتي تعبر عن الواقع العملي لمصرفكم، علماً أن البيانات المستحصلة ستستخدم لأغراض البحث حصراً مع المحافظة على سريتها، وأن الباحث مستعد للإجابة عن أية تساؤلات تواجهكم، على أمل أن تخرج هذه البحث بنتائج تخدم البحث العلمي في هذا القطاع الحيوي. شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا وتضحياتكم بوقتكم الثمين لتدعيم البحث العلمي، متمنين لكم دوام الموفقية والنجاح .

ملاحظات عامة :

١. ستجد امام كل فقرة (٥) بدائل تتراوح بين (اتفق تماماً ، اتفق ، محايد ، لا اتفق ، لا اتفق تماماً) لذا نرجو من حضراتكم الاشارة بعلامة (✓) تحت الاجابة التي يتم اختيارها.
٢. ان اجاباتكم سوف لن تستخدم الا لاغراض البحث العلمي.

المشرف

أ.م.د. أبتسام علي حسين

الباحثة

ريام خليل خضير

أولاً-البيانات الشخصية



ملاحظة :- يرجى تأشير علامة (✓) في مقياس الأجوبة الصحيحة :-

١- الجنس ذكر ☐ انثى ☐

٢- العمر

	٣٠-٢٠		٤٠-٣١		٥٠-٤١		٥١ وأكثر	
--	-------	--	-------	--	-------	--	----------	--

٣- المؤهل العلمي

دبلوم	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير أو مايعادله	الدكتوراه أو ما يعادله

٤- التخصص العلمي.

العلوم المالية والمصرفية	الاقتصاد	إدارة أعمال	محاسبة	أخرى تذكر

٥- المنصب الوظيفي .

موظف	مسؤول وحدة	مدير شعبة	مدير قسم	مدير فرع

٦- سنوات الخدمة

٥ او اقل	١٠-٦	١٥-١١	٢٠-١٦	٢٠ فأكثر	
----------	------	-------	-------	----------	--

ثانياً-محاور الاستبانة

المتغير الأول- التكنولوجيا المالية : وهي الابتكارات الحديثة التي تشتمل على البرامج والتطبيقات والتقنيات التي استخدمت لتحسين القطاع المالي وامتدة العمليات المصرفية ومن ثم تقليل الوقت والجهد وتوفير الامان وسهول الوصول الى الخدمات المالية .

أولاً- تكنولوجيا المدفوعات: وهي عملية سداد الأموال واستلامها بشكل الكتروني وليس بالطرائق التقليدية بحيث يتم تحويلها من حساب إلى آخر اعتمادا على شفرات رقمية لا يعرفها سوى الزبون.

ت	الفقرات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
١	اسهمت المدفوعات الإلكترونية في تيسير التعاملات المالية لتلبية احتياجات السوق الحالية والمستقبلية في العراق					
٢	يسهم الدفع الالكتروني في انخفاض مخاطر الائتمان والسيولة والتداول قياسا بالطرائق التقليدية الاخرى للسداد و التداول					
٣	يوفر الدفع الالكتروني الوقت والجهد لكل من الزبون والمصرف وكذلك انخفاض قيمة التداول المصرفي					
٤	يعد نظام المدفوعات الإلكترونية العراقي من النظم الذي تتسم بالسرعة والكفاءة في أتمام التسويات بين الأطراف المشاركة في النظام					
٥	تسهم المدفوعات الإلكترونية بدفع قيم السلع والخدمات بصورة سلسلة وأمنة					
٦	بطاقات الدفع الإلكترونية من أبرز وسائل جذب الزبائن وزيادة حجم ودائع المصرف					



٧	يسهم نظام المدفوعات الإلكتروني إلى تحسين كفاءة الأداء المالي للمصرف				
---	---	--	--	--	--

ثانياً – تكنولوجيا الرقابة المالية : وهي عملية ضمان فاعلية الوظائف التقنية المالية وتوجيه الاداء وفقاً للقوانين والانظمة ومن ثم معرفة نقاط الضعف والاختفاء في الأداء المالي والعمل على معالجتها.

ت	الاسئلة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
٨	يلتزم القسم المختص بالرقابة الإلكترونية بما يعد به في الوقت المحدد ويسهم في السرعة بالإنجاز					
٩	يتكامل نظام الرقابة الالكترونية مع نظام الرقابة الداخلية ويعد جزء منه وليس مستقلاً عنه.					
١٠	تتناسب الشبكات المتاحة بالمصرف مع احتياجات الرقابة الإلكترونية المستخدمة فيه.					
١١	توفر نظم الرقابة الداخلية في حالة استخدام وسائل رقابة إلكترونية معلومات تتصف بالمصادقية					
١٢	توجد نظم رقابة الكترونية لحماية البرامج المستخدمة في المصرف ولضمان سلامة التشغيل الإلكتروني					
١٣	استخدام وسائل الرقابة الإلكترونية في المصرف أنسب من استخدام وسائل الرقابة التقليدية في حماية العمليات المصرفية وحماية حسابات الزبون					



١٤	يمتلك المصرف أنشطة الرقابة الإلكترونية على جميع العمليات التجارية ويتم بواسطتها السيطرة على الأنشطة والمعلومات المصرفية				
----	---	--	--	--	--

ثالثاً - تكنولوجيا التمويل والإقراض : وتعني الحصول على الأموال من مصادر تقنية للانخراط في أنشطة متعددة ،أما الإقراض فهو عملية تقديم الائتمان للراغبين بالحصول عليها من خلال القنوات الرقمية إذ يستخدم المقرضون القنوات الرقمية لبناء مشاركة ذكية مع الزبون.

ت	الاستئلة	أنفق تماماً	أنفق	محايد	لا أنفق	لا أنفق تماماً
١٥	يعتمد المصرف على الوسائل الإلكترونية في منح القروض المصرفية للزبائن					
١٦	يسمح المصرف للمقترضين بسادد القروض التي عليهم عن طريق الوسائل الإلكترونية					
١٧	يطور المصرف الوسائل التكنولوجية المستخدمة في منح القروض					
١٨	يسهم الإقراض الإلكتروني في خفض تكلفة القروض وتقليل الوقت والجهد					
١٩	أدى الإقراض الإلكتروني إلى زيادة حجم المشاريع الاستثمارية المقدمة من المستثمرين لتعزيز مواردهم المالية وتطوير الاقتصاد المحلي					
٢٠	يسهم الإقراض الإلكتروني في فهم افضل للوسائل الالكترونية الإقراضية ولا سيما كيفية منح القروض					
٢١	تسهم مصادر التمويل الإلكترونية في تحسين أداء الهيكل المالي للمصرف عن طريق					



					الاستغلال المناسب لها	
					يتلقى المصرف الأموال من مصادر التمويل إلكترونيا باستخدام الأنظمة التي تدعم التمويل الإلكتروني	٢٢
					مصادر التمويل الحديثة أثبتت قدرتها في الحد من المخاطر المصرفية	٢٣

رابعاً- تكنولوجيا الاستثمار: وهي اجراءات مؤتمتة تقدم المشورة والنصح المالي بطريقة الكترونية في مجالات الاستثمار وتوفير كافة المعلومات التي تعيد المستثمر للقيام بعملية الاستثمار.

ت	الاسئلة	أنفق تماماً	أنفق	محايد	لا أنفق	لا أنفق تماماً
٢٤	يستند المصرف إلى تكنولوجيا تساعد في تقديم النصح والأرشادات المالية للزبائن					
٢٥	تقانة الاستثمار قادرة على إزالة التحديات المالية عبر ترويج سلسلة من الخدمات الذكية و الحلول لاستقطاب المستثمرين					
٢٦	تقانة الاستثمار تشجع على الاستثمار وجذب المستثمرين عن طريق التغلب على العقبات التي تواجههم					
٢٧	توفر تقانة الاستثمار كافة المعلومات الهامة التي تهتم المستثمرين قبل عملية الاستثمار مما يؤثر على قراراتهم الاستثمارية					
٢٨	تساعد تقانة الاستثمار المصرف على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من الزبائن والمستثمرين					

المتغير الثاني - بيئة الاعمال المصرفية : وهي مزيج من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في حالة المصرف بما في ذلك الموظفين والزبون والادارة والعرض والطلب والمنظمة الاعمال.

أولاً: الموارد البشرية:- مجموعة من الأفراد الذين يشكلون القوى العاملة في قطاع الأعمال، ويعدون جزء من العمل كونهم أصلاً من أصول المؤسسة التي يعملون فيها والذي ينبغي إدارته بفاعلية.

ت	الاسئلة	أُتفق تماماً	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق تماماً
١	تتناسب مؤهلات وخبرات الموظفين في المصرف مع الوظائف والمهام الموكلة اليهم					
٢	يشعر العاملون بالرضا الوظيفي مما يجعلهم يعملون بكفاءة عالية.					
٣	يقوم المصرف باستقطاب وتعيين وتطوير العاملين ذوي الكفاءة والجدارة المناسبة لمواكبة تطورات التحول الرقمي .					
٤	يؤدي التدريب المستمر على التقنيات واساليب العمل الحديثة الى زيادة قدرة وكفاءة العاملين وتحسين جودة الخدمة .					
٥	يوفر المصرف ظروف العمل المشجعة للعاملين على الأداء المتميز كالبرامج التدريبية والحوافز والمكافآت .					
6	يهتم المصرف بقياس رضا العاملين بتلبية حاجاتهم بما يتناسب مع قدراتهم ومؤهلاتهم					
٧	كلما تزيد خبرة الموظف تزيد قدرته على مواكبة متطلبات التحول الرقمي والتأقلم مع الأنشطة التكنولوجية					

ثانياً: الثقافة التنظيمية : وهي مجموعة من القيم والمعتقدات المشتركة والتي يتحدد من خلالها سلوك أعضاء المؤسسة وتتحكم في خبراتهم التي بدورها تؤثر على طريقة عملهم وكفاءتهم.



ت	الاسئلة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
٨	أن القيم السائدة بالمصرف تنظر إلى العاملين كمورد هام له قيمه					
٩	يلتزم العاملون بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها نظم وقوانين العمل داخل المصرف					
١٠	يقوم المصرف بتنظيم العلاقات بين العاملين والادارة على أساس الحقوق والواجبات وتسود روح التعاون بين الموظفين في الأقسام المختلفة					
١١	يتمتع العامل في المصرف بحرية إبداء رأيه بالعمل وتحترم آراء كل فرد من الأفراد العاملين					
١٢	إن القوانين الواضحة في المصرف تعد وسيلة جيدة لضمان الأداء الجيد					
١٣	هناك مجموعة واضحة ومتسقة من القيم الذي تحكم الطريقة التي نؤدي بها العاملون في المصرف أعمالهم					
١٤	تسهم الثقافة التنظيمية في خلق المناخ التنظيمي الملائم، الذي يعمل على تحسين وتطوير الأداء بشكل ملائم وفعال، مما يساعد على تحقيق الأهداف الفردية والجماعية والتنظيمية .					

ثالثاً: الانظمة والأجراءات : وهي الاجراءات التي تبين كيفية اداء العمل داخل المؤسسة لمختلف العمليات ومن ضمنها انظمة المعلومات الادارية وانظمة قياس الاداء والقواعد والاجراءات المتبعة في سير العمل .



ت	الأسئلة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
١٥	تتولى إدارة المصرف استخدام نظام معالجة البيانات عند تجميع البيانات الداخلية المتعلقة بالأداء المالي للمصرف					
١٦	يهتم المصرف بتصميم نظم يتم فيها تجميع البيانات وتخزينها من مصادرها الداخلية و الخارجية وتسجيل أنشطة و تعاملات المصرف في سجلات مصممة لهذا الغرض					
١٧	يمتلك المصرف نظام أعداد وتصميم و مراجعة البيانات و ترميزها للتأكد من صحتها قبل إجراء عمليات المعالجة اللازمة لها					
١٨	يعتمد المصرف على نظام للمعلومات والاتصالات بما يسمح بتدفق المعلومات أولاً بأول وإتاحتها لجميع الفروع					
١٩	يفصح المصرف عن المعلومات الحديثة وآخر المستجدات عن طريق شبكة الأنترنت مثل التقارير المالية والاقتصادية للمصرف					
٢٠	يهتم المصرف بنظم القواعد الإلكترونية للبيانات المالية التي تحتوي على البيانات الاقتصادية و المالية عن الأسواق المالية فضلاً عن التقارير المالية					
٢١	لدى المصرف نظام معلومات مالي محكم ودقيق وأمن يساهم في تحسين إجراءات الرقابة الداخلية					

رابعاً: رضا الزبون : وهي شعور وموقف الزبون من الخدمة المقدمة ويأتي ذلك عن طريق مقارنة الخدمات التي يتوقعها الزبون مع الخدمات الفعلية المقدمة له وكذلك كلفة الخدمة وغيرها.

ت	الأسئلة	أتفق	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق
---	---------	------	------	-------	---------	---------

تماماً				تماماً	
					٢٢ يحرص المصرف على متابعة زبائنه بحصوله على آرائهم حول الخدمات المقدمة ويأخذ بعين الاعتبار اقتراحات الزبائن
					٢٣ يحرص المصرف على بناء ثقة الزبائن وضمان ولائهم بواسطة حماية معلومات حساباتهم
					٢٤ تساعد الخدمات المقدمة في المصرف على استقطاب الزبائن الجدد وبناء علاقات متجددة معهم.
					٢٥ تحرص إدارة المصرف عند تقديم خدماتها على استخدام أحدث الأساليب الإلكترونية
					٢٦ يمتلك المصرف تصورات ومعلومات واضحة عن درجة رضا الزبائن عن خدماته المقدمة
					٢٧ يعمل المصرف على كسب درجة الرضا المناسبة للزبائن عن طريق تقديم خدمات ذات جودة عالية وسعر مناسب.
					٢٨ يستهدف مقياس الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد إيجاد خدمات تلبي حاجات الزبائن المادية والمعنوية.

خامساً- المنافسة : ويقصد بها درجة المنافسة الحاصلة بين المنافسين النشطين في تقديم الخدمات المصرفية للقطاعات المختلفة وتزداد بفعل عدد من العوامل كادخال تقنيات جديدة او تعديل الاسعار وغيرها

ت	الأسئلة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
٢٩	أن وجود المنافسة في السوق قد عدّ عامل تحفيز أو فرصة لتعديل الخطط الاستراتيجية للمصرف					



٣٠	زيادة عدد المنافسين في السوق يقلل من فرص النجاح للمصرف لذلك يسعى المصرف إلى امتلاك تكنولوجيا حديثة ومتطورة مقارنة بمنافسيها				
٣١	يتابع المصرف باستمرار موقفه التنافسي عن طريق المقارنة المرجعية مع أقوى منافسيه والبحث المستمرة لاستراتيجية المصارف				
٣٢	المنافسة مع المصارف التقليدية مؤثرة إيجاباً في استقطاب الزبائن				
٣٣	ابتكار قنوات جديدة تناسب الزبائن وتجذب زبائن جدد يعزز من منافسة المصرف في القطاع المصرفي				
٣٤	توجيه الائتمان المصرفي الى المشروعات المدروسة والاكثر ربحية لضمان البقاء ضمن محور المنافسة.				
٣٥	يقوم المصرف بتخفيض اسعار الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن وتحسين جودتها قياسها بالخدمات التي يقدمها المنافسين.				