

مدى تطبيق التقنيات المصرفية في المصارف

بحث استطلاعي عن المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل

أ.م.د. راميار رزكار احمد

الباحثة: فيان مهدي بنيامين

الجامعة اللبنانية الفرنسية-اربيل

جامعة نيرايست - قبرص

Ramear.walzy12@gmail.comVian.bnyamen1986@gmail.com

The extent of application of banking techniques in banks

Exploratory research for private commercial banks in Erbil Governorate

Asst Prof.

Dr. Ramyar Rizgar Ahmed

Researcher

Viyan Mahdi Binyamin

2025/ 10 / 1	تاريخ النشر	2025/6/16	تاريخ قبول النشر	2025/3/10	تاريخ استلام البحث
--------------	-------------	-----------	------------------	-----------	--------------------

المستخلص

تناول البحث أهمية التقنيات المصرفية في المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل. و قد هدف البحث الوصول الى متغيرات التقنيات المصرفية التي يمكن استخدامها لقياس مدى تطبيقها في المصارف التجارية الخاصة بمحافظة اربيل، و ركزت مشكلة البحث على السؤال الرئيسي ما مدى تطبيق التقنيات المصرفية في المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل؟، وافترض البحث على ان المصارف التجارية الخاصة العاملة في محافظة اربيل لا تطبق التقنيات المصرفية. و قد اختار البحث المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل، و شملت عينة الدراسة (68) مستجيباً من العاملين في تلك المصارف. استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي لقياس متطلباتها، و استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات والتي تم تحليلها من خلال البرنامج الاحصائي (SPSS.25). لقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن 70.77 % من تلك المصارف تطبق التقنيات المصرفية، كما تبين أن الفئة العمرية الأكثر استخداماً لتلك التقنيات هي التي تقع بين 31 الى 40 سنة، ووجد البحث علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد التقنيات وأبعاد جودة خدمته المصرفية، وكذلك استنبط البحث معادلات تنبؤية، حيث وجد أثراً معنوياً لأبعاد التقنيات المصرفية على أبعاد جودة الخدمات المصرفية، واستنتج البحث افتقار المصارف المدروسة لحاملي درجتي الماجستير و الدكتوراه. و يقترح البحث: توعية افراد مجتمع البحث حول آلية استخدام التقنيات المصرفية من خلال الإعلانات و الندوات التثقيفية و نشرات التعليمية والايادات الخارجية لموظفيهم. و كذا اهتمام الحكومة بتشجيع استخدام تكنولوجيا الخدمات المصرفية من قبل الجمهور وذلك بعد توفير الامان للخدمات المقدمة ومنها الحفاظ على سرية ودائع الزبائن لدى المصارف.

الكلمات المفتاحية: التقنيات المصرفية ، المصارف التجارية ، المصارف الاهلية ، اربيل

Abstract

The research addressed the importance of banking technologies in private commercial banks in Erbil Governorate. The research aimed to reach the variables of banking technologies that can be used to measure the extent of their application in private commercial banks in Erbil Governorate. The research problem focused on the main question: What is the extent of application of banking technologies in private commercial banks in Erbil Governorate? The research assumed that private commercial banks operating in Erbil Governorate do not apply banking technologies. Private commercial banks in Erbil Governorate were selected for study, and the study sample included (68) respondents working in those banks. Descriptive analytical approach was used to measure its requirements, and the questionnaire was used as the main tool in collecting data, which was analyzed through the statistical program (SPSS.25). The results showed that 70.77% of these banks apply banking technologies, and it was also shown that the age group that uses these technologies the most is between 31 and 40 years old. The research found a significant correlation between the dimensions of technologies and the dimensions of banking service quality, and the research also derived a prediction equation, due to the significant effect of the dimensions of banking technologies on the dimensions of banking service quality. The research concluded that the studied banks lack holders of master's and doctoral degrees. The research suggests: Raising awareness among members of the research community about the mechanism of using banking technologies through advertisements, educational seminars, educational bulletins, and external delegations for their employees. As well as the government's interest in encouraging the use of banking services technology by the public after providing security for the services provided, including maintaining the confidentiality of customer deposits in banks.

Keywords: banking technologies, electronic banking, electronic banking services, bank

1. المقدمة:

كثرت في الآونة الأخيرة استعمال الاجهزة النقالة للخدمات الحكومية والخدمات التسويقية ونشاطات تحويل الأموال. مما جعلت المصارف تندفع نحو تحسين و تطوير جميع خدماتها، مستخدمة طرقاً جديدة من الخدمة تتلائم و التقنيات الحديثة، بحيث تسمح لزبائنها إكمال الكثير من المعاملات المصرفية التي يرغبون بها دون الحاجة إلى زيارة المصرف وتحمل عناء ومشقة الزيارة، عدا عن الوقت الذي سوف يخسره العميل مقابل إتمام عملية بسيطة يمكن حلها عن طريق هذه الخدمة خلال دقائق معدودة. هذه الخدمات على عكس الخدمات التقليدية متوفرة على مدار الساعة وفي كل أيام الأسبوع من خلال شبكة الأنترنت وأحياناً دون الحاجة للاتصال بالشبكة.

2.1 مشكلة الدراسة:

يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي الاتي (هل المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل تستخدم التقنيات المصرفية ؟).

3.1 اهداف الدراسة:-

- 1- يهدف البحث الى التعرف عن مدى استخدام المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل التقنيات المصرفية الحديثة.
- 2- معرفة نسب استخدام التقنيات المصرفية من قبل زبائن المصارف التجارية الاهلية واعطاء مفهوم شامل لمستخدمي التقنيات المصرفية.

4.1 اهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة فيما يأتي:

- 1- معرفة مستوى تطور التقنيات المصرفية بأنواعها في المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل.
- 2- حداثة الموضوع في عالم التكنولوجيا المالية والمصرفية.
- 3- تسهيل العمليات المصرفية للزبائن من قبل المصارف.
- 4- اضافة مرجع على المراجع القليلة في موضوع التقنيات المصرفية.

5.1 فرضيات الدراسة:

- 1- مدى استخدام التقنيات المصرفية في المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل.
- 2- الفرضية الرئيسية: المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل لا تطبق التقنيات المصرفية و تنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:
- 3- المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل لا تطبق الإقراض التكنولوجي.
- 4- المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل لا تطبق المدفوعات التكنولوجية.
- 5- المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل لا تطبق التمويل التكنولوجي.

6.1 منهج الدراسة:

استند البحث على المنهج الوصفي التحليلي و الاستقرار في اتمام مضامينها و معالجة مشكلاتها و التأكد من فرضياتها و تحقيق أهدافها.

7.1 اساليب جمع البيانات:

استند البحث على الاساليب التالية في جمع البيانات و المعلومات :

1. وسائل المحور النظري : لإثراء المحور النظري للبحث اتخذت من الوسائل التحليلية و الوصفية والاستقرائية أسلوبا في استكشاف المراجع الأجنبية و العربية و الدراسات العلمية و مواقع الشبكة العالمية (الانترنت) ذات الصلة المباشرة بالبحث لإتمام هذا المحور.
2. وسائل المحور التطبيقي: لإثراء هذا المحور من البحث تم الاعتماد على استمارة الاستبانة باعتبارها أداة اساسية في جمع البيانات و المعلومات الخاصة بالبحث لأنها تنسجم مع مشكلة البحث و تلائم فرضياتها، و وفقا لأهدافها قسمت الاستمارة الى جزئين: الجزء الاول و تضمن المعلومات الشخصية لعينة البحث وذلك لتوضيح خصائص تلك العينة و شمل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، في حين تضمن الجزء الثاني عناصر التكنولوجيا، و أستخدم مقياس ليكرت الخماسي في تحديد الاجابة على استمارة الاستبانة.

8.1 اختبارات صحة أداة البحث:

أجريت الاختبارات التالية لتحقيق من صحة أداة البحث :

1. الاختبار الظاهري: خضعت الاستبانة لاختبار الاتساق الخارجي للتحقق من صحة محتواها وإمكانية قياسها لعينة البحث، حيث تم اخذ آراء بعض الأساتذة المختصين في مجال التحكيم على الاستبانة.
2. اختبار صحة ثبات الاستبانة: خضعت الاستبانة لاختبار Alpha – Cronbach للتحقق من صحة ثباتها و التحقق من الاتساق الداخلي، و لوحظ بان قيمة معامل (ألفا كرونباخ Alpha-Cronbach) على المستوى الكلي لأبعاد البحث هي (0.827) وفق الجدول (1) و تؤكد هذه القيم صحة ثبات الاستبانة .

الجدول (1) اختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث

ت	متغيرات البحث	عدد العبارات	Alpha – Cronbach
1	الاقراض التكنولوجي	4	0.80
2	المدفوعات الالكترونية	4	0.812
3	التمويل التكنولوجي	3	0.870
4	اجمالي متغير التقنيات المصرفية	11	0.827

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

9.1 أساليب المعالجة الإحصائية:

لغرض الوصول الى النتائج المطلوبة من البحث استخدم البرنامج الاحصائي (SPSS, Ver.25) بوصفه أداة أساسية في التحليل الاحصائي للبحث، ونُفذت الأساليب الإحصائية الآتية:

1. التكرارات و النسب المئوية و الانحرافات المعيارية و المتوسطات الحسابية لاستخدامها في وصف و تشخيص متغيرات البحث.
2. تحليل الانحدار الخطي البسيط لإيجاد مدى تأثير التقنيات المصرفية في المصارف المبحوثة.
3. تحليل الاتساق الداخلي والذي استخدم لقياس العلاقة بين محتوى الاستبانة.
4. أداة ألفا كرونباخ والتي استخدمت لقياس ثبات ومصدقية الاستبانة.

10.1 هيكل الدراسة:

يتمثل هيكل هذا البحث في سرد مباحث الدراسة بشكل متسلسل، حيث يتكون البحث من أربعة مباحث، المبحث الأول: منهجية البحث، و المبحث الثاني: الاطار النظري للبحث، والمبحث الثالث: الاطار العملي للبحث، أما المبحث الرابع: فيتكون من الاستنتاجات و المقترحات التي توصلت اليها الدراسة.

11.1 حدود الدراسة:

1. الحدود البشرية: تشمل العاملين في المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل.
2. الحدود العلمية: تنحصر في البحث في التقنيات المصرفية.
3. الحدود المكانية: اجري البحث في محافظة اربيل على المصارف التجارية الاهلية.
4. الحدود الزمانية: من 2022/09/01 الى 2023/01/05.

12.1 مجتمع الدراسة و عينتها:

تمثلت عينة البحث في المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل، حيث مثلت المستجيبين مجموعة من العاملين المختصين في المجال المصرفي في تلك المصارف، و بلغ عدد المصارف المحددة عشرة فروع للمصارف التجارية الخاصة في العراق، وقد تم توزيع استمارات الاستبانة والتي بلغ عددها (90) استمارة، و تم إعادة (68) استمارة للباحث صالحة للتحليل والتي شكلت نسبة (75.5%).

الجدول (2) وصف عينة البحث و المتمثلة بالمصارف التجارية الخاصة العاملة في محافظة اربيل (المبالغ بالدينار العراقي)

ت	اسم المصرف	المصرف (ع)	تاريخ التأسيس	رأس المال	تاريخ مشاركة المحافظة	نوع المساهمة	نوع النشاط
1	مصرف كردستان الدولي	BKUI	2005/5/29	400 مليار	2007/5/1	شركة مساهمة خاصة	تجاري استثماري
2	مصرف أربيل للاستثمار و التمويل	BERI	2009/2/20	268 مليار	2013/12/12	شركة مساهمة خاصة	تجاري استثماري
3	مصرف جيهان الاسلامي	BCIH	2009/4/1	255 مليار	2013/11/27	شركة مساهمة خاصة	تجاري استثماري
4	مصرف بغداد	BBOB	1992/2/18	250 مليار	2009/5/1	شركة مساهمة خاصة	تجاري استثماري
5	مصرف الشرق الأوسط العراقي	BIME	1993/9/28	250 مليار	2012/8/26	شركة مساهمة خاصة	تجاري استثماري
6	مصرف الإقليم التجاري	BRTB	2007/3/1	250 مليار	2001/10/22	شركة مساهمة خاصة	تجاري

المصدر: البنك المركزي العراقي فرع اقليم كردستان العراق أربيل .

2. الدراسات السابقة:

2.1. بحث (جداح وآخرون، 2018): دور تقنيات المعلومات في تعزيز جودة الخدمة المصرفية: دراسة تحليلية على بعض المصارف العراقية في بابل.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة خدمة المصارف ، وكان سؤال البحث هو قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة خدمة مصرف التنمية. استخدمت الاستبانة على عملاء وموظفي المصارف في محافظة بابل. وأظهرت نتائج بحثهم أن خبرة الموارد البشرية وشبكات الاتصال وقواعد البيانات والبرمجيات لها أثر واضح على تطوير نوعية الخدمات البنكية. واقترح البحث ضرورة ادخال تكنولوجيا المعلومات لزيادة فعالية الخدمات المصرفية. ألقت هذه الدراسة الضوء على تكنولوجيا المعلومات و أوضحت تأثيرها في زيادة جودة الخدمات المصرفية وبالتالي زيادة ولاء الزبائن للمصرف.

3. بحث (الحياي، 2020): دور تقنيات المعلومات المصرفية في تعزيز ابعاد قيمة المصرف: دراسة مقارنة

لعينة من المصارف الخاصة الحكومية الخاصة في محافظة كربلاء المقدسة مدة 2020-2019.

تركزت مشكلة الدراسة على (عدم وعي المصارف العراقية عينة البحث بأهمية تكنولوجيا المعلومات المصرفية ودورها في تعظيم قيمة المصرف) من خلال التعامل مع العملاء، أستخدم للبحث استمارة الاستبيان و تم توزيعها على الموظفين من مدراء الأقسام و الشعب في المصارف. و تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات المصرفية و قيمة المصرف على المستوى الفرعي والكلي، و من اهم التوصيات كانت ضرورة القيام ببناء استراتيجيات مصرفية قائمة على اجراء دراسات ميدانية من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و بناء قاعدة عريضة للعملاء.

4. دراسة (تومي ومصطفى، 2021): الصيرفة الإلكترونية كآلية لعصرنة البنوك الجزائرية وضمان جودة

الخدمة المصرفية: دراسة استطلاعية لعينة من عملاء وكالات المصارف الخاصة بمدينة المدية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في عصرنة القطاع المصرفي الجزائري وضمان جودة الخدمة المصرفية، ومن أجل الوصول إلى هذا الهدف، تم استخدام استبانة لعملاء وكالات المصارف الخاصة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية (عند المستوى 0.05) لتطبيق الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من منظور العملاء في وكالات المصارف الخاصة، فقد أدت إلى تحسين الأنظمة المصرفية، وخفض تكاليف العمليات الخاصة بالعملاء، وساعدت المصارف على الربط والتنسيق بين فروعها المختلفة كما سهلت على العملاء القيام بمختلف الأعمال المصرفية بالطريقة التي توفر لهم الراحة والأمان. وختمت الدراسة توصيتها بتطوير الصيرفة الإلكترونية.

3. الاطار النظري للبحث:

3.1 التقنيات المصرفية:

يتمركز التطور الالكتروني في الصيرفة على التغييرات التي تحصل في توزيع قنوات المؤسسات المالية وانتشارها. وأن ظهور قنوات التوزيع والانتشار الإلكتروني الحديثة يعدّ الأساس في تطوير مفهوم المال. وقديما كانت التجارة بالمبادلة والمعروفة ب(المقايضة) حيث كان يستبدل الدفع بالمبادلة، ثم ظهرت النقود المعدنية ومن ثم الورقية، واليوم يستطيع أي فرد دفع المال لشراء البضائع عن طريق حسابه البنكي، بحيث يكون المال واسطة سهلة النقل إلكترونياً. إن الخطوة الأولى في هذا الانقلاب الإلكتروني الحاصل هو تخزين المعلومات في المؤسسات المالية بواسطة استخدام الكمبيوتر.

المكونات المادية Hardware:

مصطلح الكيان الصلب يشير إلى نظام تقنية معلومات يعتمد على مكونات الأجهزة ، بما في ذلك المدخلات ووسائلها، ووحدة المعالجة المركزية ، ووسائل الإخراج والتخزين المختلفة والاتصالات.

أن الحواسيب من الممكن أن تكون على أنواع ثلاثة، الأول هي الحاسوب الرئيسي الذي يتولى عملية المعالجة بينما يعمل المستخدمون على طرفيات سلبية والتي كانت سائدة حتى منتصف الثمانينات، ثم استبدلت بحواسيب شخصية كطرفيات ذكية مع الحاسوب الرئيسي. والثاني هو الحاسوب الشخصي (PC)، والذي يكون في حالته الطبيعية هو الحالة الصلبة والوحدة المتصلة بالشبكة الإلكترونية الشائعة في البنوك الصغيرة والمتوسطة الحجم. أما الحالة الثالثة فهي الجمع بين الحالتين بحيث يتم توزيع المعالجة على عدة أجهزة كمبيوتر إما من النوع الأول أو الثاني أو مزيج منهما مما يعطي مرونة أكبر. يتم استخدام هذه الأنواع عادة من قبل المنظمات المتوسطة والكبيرة. و المفترض أن الكيان الصلب المعاصر يتكون من ستة مكونات: وحدة المعالجة المركزية (CPU) ، التي تعالج البيانات وتتحكم في باقي أجهزة الكمبيوتر، والذاكرة الأولية التي تخزن البيانات والتعليمات والبرامج أثناء المعالجة، والتخزين الثانوي الذي يخزن البيانات والبرامج عند عدم معالجتها، وأجهزة الإدخال التي تدخل وتحول البيانات والتعليمات للمعالجة في الكمبيوتر، وأجهزة الإخراج التي تقدم البيانات بتنسيقات يفهمها البشر. وهناك وسائل الاتصال التي تتحكم في تدفق المعلومات. يذهب Faisfan في نفس الاتجاه إلى الوحدة الصلبة مع المكونات المادية لنظام تكنولوجيا المعلومات، والتي تشمل أدوات الإدخال وأدوات الإخراج وأدوات التخزين ووحدة المعالجة المركزية وأدوات الاتصال. ويرأها (Boddy et al,2002:10) عبارة عن خمسة مكونات هي :

- أ. وسائل الإدخال (input devices) وتتضمن لوحة المفاتيح، الفأرة، لاقطة الصوت، الكاميرا، وغيرها من الأدوات.
- ب. وحدة المعالجة المركزية (Central Processing Unit CPU) حيث تعالج البيانات وتسيطر على نظام الحاسوب.
- ت. وسائل التخزين (Storage devices) مثل التخزين الأولي الداخلي، التخزين الثانوي كالأقراص والأشرطة المغنطة، الأقراص الضوئية.
- ث. وسائل الإخراج (output devices) مثل الطابعات، الشاشات، وسائل الإخراج الصوتي.
- ج. وسائل الاتصالات (Communication devices) وتستخدم لربط الحواسيب مع بعضها البعض.

1. البرمجيات Software

هي الإرشادات والتعليمات المكتوبة بلغة خاصة يفهما الحاسوب، وتتضمن نوعين رئيسيين من البرامج هما برامج النظام اللازمة لتشغيل الكيان الصلب، وبرامج التطبيقات التي يتعامل معها المستخدم النهائي.

يراه (Boddy et al,2002:10) بأنها مجموعة التعليمات المكتوبة بلغة خاصة التي تسيطر على عمل الحاسوب. في حين يعرفها (Haag&Keen,1996:36) بأنها مجموعة التعليمات التي تنفذها وحدة المعالجة المركزية لإنجاز مهام فكرية خاصة للمستخدم، فهي مجموعة إجراءات يتبعها الحاسوب في عمله. وتتضمن نوعين من البرامج التطبيقية .

ويعتقد البعض أن دور البرمجيات في دعم وتنسيق الوظائف والمعرفة والأنشطة الداخلية يعتمد على قدرة المنظومة على تحسين تكامل الآليات التي تنظم تدفق نقل المعرفة محلياً وعالمياً ومستوى الأنشطة باعتبارها عنصراً لاغنى عنه في ممارسات إدارة المعرفة (Cortada,1996:209) والذي يشير أيضاً إلى التصور المتزايد للبرامج كاستثمار ذي قيمة مضافة يعود للشركات لعدة سنوات ولفترة أطول من عمر أجهزة الكمبيوتر، ويمثل استثماراً رئيسياً وهاماً يعود بالفوائد عاماً بعد عام .

2. شبكات الاتصال Communication Networks

شبكات الاتصال هي الوسيلة التي يمكن بواسطتها تبادل البيانات، المعلومات، المعرفة، والبرمجيات بين الأفراد، من خلال وسائل معينة لتقانة المعلومات وضمن شبكات مختلفة بعضها يعمل على نطاق محدود والبعض الآخر يغطي مساحات جغرافية واسعة، كما يمكن حصر تبادل البيانات والمعلومات على نطاق محدود بين الأفراد أو جعلها في متناول الجميع.

يرى كل من (Haag&Keen,1996:10,170) أن شبكات الاتصال هي مجموعة منسقة من مكونات تكنولوجيا المعلومات التي تدعم مجموعة من الأفراد يعملون معاً، بما في ذلك مشاركة البرامج وأجهزة الكمبيوتر والمعلومات والتواصل مع بعضهم البعض.

ويمكن ربط الإكسترنات مع أعمال الأنترانت حيث يمكن الوصول للمعلومات من خلال كلمة سر في النظام.

ويذكر (O'Brien, 2000:147) أنواع أخرى من الشبكات تستخدمها المنظمات :

- الشبكة الخاصة الحيوية Virtual Private Network (VPN): هذه شبكة آمنة تستخدم الإنترنت كشبكة الأساسية وتعتمد على جدران النار (Fire Walls) وأشكال الحماية الأخرى عند الاتصال بالإنترنت، وبالتالي فإن الإنترنت آمنة بين المؤسسة وعملائها ومورديها .
- شبكات الزبون – الخادم Client/Server Networks: في هذه الشبكة، يكون كمبيوتر المستخدم (PC) هو العميل، نظراً لأنه متصل بشبكات المنطقة المحلية (LAN) ويشارك تطبيقات المعالجة مع خادم الشبكة (Server).

● الشبكة التنظيمية الداخلية (Interorganizational Networks):

وهي عبارة عن ربط الأنترنيت الإكسترنات، والشبكات الأخرى مع بعضها . فيتم ربط مركز إدارة المنظمة ومواقع أخرى إلى شبكات الزبائن والمجهزين والمنظمات الأخرى . ومنها استخدام التبادل الإلكتروني (EDI) أو تطبيقات التجارة الإلكترونية التي تعتمد على الشبكة العنكبوتية العالمية (WWW)، الأنترنيت، الأنترانت، الإكسترنات، والشبكات التنظيمية المتداخلة مع المصارف، الزبائن، والمجهزين. ويقول (Rockart&Treacy, 1982:85) من خلال بحثهم الذي شمل عدة مدراء تنفيذيين، إن الطرفيات المرتبطة بشبكات الاتصال مكنت هؤلاء من الحصول على معلومات أعطتهم القابلية على فهم أعمالهم بتفاصيلها الدقيقة، وإن ذلك زاد من كفاءتهم الإدارية والرقابية في شركاتهم. وقد احتلت المصارف الصدارة في مجال شبكات الاتصال بسبب كونها سبابة في

مجال تقانة المعلومات بسبب احتياجها لهذه التقانة التي تعتمد عليها في عملها اليومي. وفي هذا الصدد ووفقا لرأي (Zorkoczy,1982:29-30) فإن عمل الشبكات في القطاع المصرفي يحتاج إلى خطوات ثلاث متسلسلة هي:

الخطوة الاولى: ربط الحاسبات داخل المصرف الواحد لنقل البيانات والمعلومات المتعلقة بمعالجة الحسابات والمدفوعات وغيرها ، ليتم بعدها الربط مع فروع المصرف بجعل الطرفيات في الفروع ويتم الدخول إليها بواسطة أرقام خاصة مشفرة.

الخطوة الثانية : يتم الربط بين شبكة المصرف وبين بعض المصارف والمنظمات التي تتعامل بشكل كبير مع المصرف.

الخطوة الثالثة : توسيع إستخدام الطرفيات لتشمل الاستخدام العام ،كمكائن السحب الفوري للنقود على سبيل المثال .

3. قاعدة البيانات Database

عبارة عن المستودع لمجموعة البيانات والمواضيع والملفات المنظمة والمتراصة مع بعضها، التي تصف عمليات المنظمة الحالية والسابقة ،والتي يمكن الرجوع إليها بسرعة عن طريق الحواسيب المرتبطة بها بواسطة البرامج المختلفة .ويمكن إضافة وتعديل وتحديث قاعدة البيانات باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة، ليتمكن المدراء من عمل قراراتهم الاستراتيجية وفق أسس صحيحة وليتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية .

تتضمن قاعدة البيانات مفردات بيانات مخزونة ومنظمة لأجل استرجاعها (Boddetal,2002:6). ويراهـا (O`Brien,2000:171) بأنها مجموعة متكاملة من المواضيع أو البيانات المرتبطة مع بعضها بصورة منطقية و يرى أن هناك أنواع لقواعد البيانات توجد في المنظمات التي تعتمد في عملها على الحاسوب ، ومن تلك الأنواع ما يأتي:

أ. قواعد بيانات العمليات التي تدعم عمليات المنظمة بأكملها، ومن أمثلتها، قواعد عمليات المبادلات، وقواعد بيانات الإنتاج.

ب. مخازن البيانات التي تخزن البيانات الحالية والسابقة الناتجة من قواعد بيانات العمليات، والتي يستفاد منها المدراء والمستخدمون النهائيين من الاختصاصين بصيغ مختلفة بتحليلات الأعمال، بحوث السوق ،ودعم القرار. وتقسم كذلك الى البيانات التجارية التي تهتم كل واحد بنوع خاص من بيانات كالمالية، التسوق، المبيعات ،الحسابات، تقارير الادارة الهندسة و الموارد البشرية .

ت. تنقيب البيانات وهي عملية البحث في قواعد البيانات عن النماذج التي تصف العلاقات في البيانات وتنبأ بقيم وسلوك المستقبل . حيث يتم هنا معالجة بيانات مخزن البيانات لتحديد العوامل الرئيسة والاتجاهات بنمط تاريخي لفعاليات الأعمال ،وتساعد المدراء بعمل قرارات حول التغييرات الاستراتيجية للعمليات للحصول على الميزة التنافسية .

ث. قواعد البيانات الموزعة، حيث تعتمد بعض المنظمات لتوزيع قسم أو بعض من قواعد بياناتها على شبكة الخدمة في مواقع مختلفة في الشبكة العالمية العنكبوتية أو الانترنت، أو الشبكة الداخلية للمنظمة، وذلك لتحسين كفاءة قاعدة البيانات.

ج. قواعد البيانات الخارجية، حيث يمكن الحصول على البيانات من الشبكة العالمية العنكبوتية مجاناً أو مقابل أجر.

4. الأفراد People

الأفراد هم أهم العناصر الهيكلية في نظم تكنولوجيا المعلومات. يمكن تقسيمها إلى فئتين ، الفئة الأولى التي تشكل الأغلبية ، تسمى المستخدمين النهائيين ، الذين يتعاملون مع التطبيق كمستخدمين منهم وتطبيقهم دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات البرمجة الخاصة بهم. أما الفئة الثانية فهم خبراء في مجال الحاسبات يقومون بتصميم الحاسبات

وتطوير البرامج المختلفة سواء كانت برامج تطبيقية أو برامج أنظمة. (Haag & Keen، 1996: 299-301) و ذكر إن هناك العديد من التخصصات في مجال الكمبيوتر، لكنه ذكر سبع تخصصات يعتقد أنها أهمها:

أ. مشغلو الحاسوب Computer Operators: حيث يشغلون الاجهزة المادية لنظام تقانة المعلومات (الكيان الصلب).

ب. الفنيون والمصممون للكيان الصلب Hardware Designers & Technician: هم من يصمم ويحافظ على الكيان الصلب . ومدى وظيفتهم تصميم الحواسيب (PC) ووحدة المعالجة المركزية (CPU) وإصلاح الطابعات عند الضرورة.

ت. مبرمجو التطبيقات Application Programmers : يكتبون الرموز للبرامج التطبيقية مثل برمجيات الحاسبة وبرامج لمبادلات المصارف مثل ATM وهكذا.

ث. مبرمجو برامج النظام System Programmers: وهم المتعاملون مع البرامج التي تشغل الحاسبة مثل برامج Window ,DOS , وانظمة عمل الحاسوب الرئيسي (mainframe) وهكذا.

ج. محللو النظام System Analysts: مسؤولون عن تحديد ما يعمل النظام . فهم يعملون مع المستخدمين (end user) لتحديد متطلبات العمل ويكتبون المواصفات الرسمية التي على المبرمجين إتباعها في كتابة الرموز(cods).

ح. اختصاصيو قواعد البيانات Data Specialists: يعمل هؤلاء الاختصاصيين على تطوير ، مراقبة ، وصيانة قواعد البيانات وانظمة إدارة قواعد البيانات . ويحددون اية معلومات يجب تخزينها في قواعد البيانات ، ونوع قواعد البيانات التي تنفذ، والبرمجيات المطلوبة لأنظمة إدارة قواعد البيانات .

ويرى (O'Brien,2000:24) ان الافراد هم العنصر المهم لتشغيل أنظمة المعلومات .وهؤلاء على نوعين: المستخدمين النهائيون end users: الذين يستخدمون انظمة المعلومات او المعلومات التي ينتجها النظام. كالمحاسبين ،رجال البيع ،المهندسين ، الزبائن، المدراء . واغلبنا مستخدمين نهائيين.

اختصاصيو نظام المعلومات IS.Specialists: وهم الذين يطورون ويشغلون نظام المعلومات كمحلي النظم والمبرمجين ومشغلي الحاسوب وغيرهم من الاختصاصيين في هذا المضمار.

وبما ان الدراسة تنصب على المصارف ، نرى ان من الضروري إعطاء اهمية ودور رئيس لأفراد المصرف لكونهم العاملين والمشغلين لتقانة المعلومات ، والتي تنعكس على عمليات وتطبيقات إدارة المعرفة.

3.3 خصائص التقنيات المصرفية:

للتقنيات المصرفية خصائص عديدة، ومن هذه الخصائص ما يأتي (علقمة وسائحي ، 2018 ، 7-8):

1. الوصول لكل المستخدمين: في الخدمات المالية التقليدية ، يعيش العملاء على أساس امتلاك أصول كبيرة أو تلقي دخل كبير بشكل منتظم ، مما يجعل هذه الخدمات مقصورة على طبقات اجتماعية معينة ، بينما تستهدف الشركات الناشئة جميع الطبقات والفئات وتستمر من خلال الشركة تعزيز قدراتهم أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المنخفض.

2. المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: لدى المصارف عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي أو أسبوعي أو حتى شهري.

3. تصميم محورة العميل: تقوم المصارف بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة سهلة.

4. **السرعة:** تسمح التحليلات القوية للمصارف بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق ما تفيد من البيانات الضخمة والخوارزميات وتعلم الآلة، ومقارنة بشركات التأمين التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة أيام قبل الموافقة على سياسة جديدة أو التصديق على قرض، يسري هذا في الإقراض وعند التحقق من الهوية الرقمية.

5. **سياسة البيانات أولا أو الهواتف المحمولة أولا:** تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم ولا شك أن التحليلات القوية تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.

3.4 مفهوم الخدمة:

إن ازدياد الاهتمام بالخدمة أدى إلى ظهور العديد من المفاهيم، والتعريفات الخاصة بها والتي عكف عليها العديد من الباحثين، والأكاديميين الذين يتفقوا على تعريف واحد خاص بها على الرغم من أن تعريفاتهم تلتقي في نقاط عدة مشتركة.

إن المحاولة الأولى لتعريف الخدمة كانت تقوم على أساس التفريق بين الخدمات، والسلع عندما عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق، عام 1964 بأنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة (أبو زنيد والشريف، 2009).

أيضا عرفها بأنها "مبادلة سوقية تقوم بها مؤسسة أي يكون موضوع التبادل هو شيء آخر غير نقل ملكية سلعة ملموسة". وقد عرفها (Lovelock) عام 1983 على أنها "عملية أداء أكثر منها شيء"، وقد أكمل (Lovelock) هذا التعريف عام 1999 حيث عرف الخدمة بأنها "فعل وأداء يقدمه طرف لطرف آخر، رغم أنها يمكن أن تكون مرتبطة بمنتج مادي، وتكوف بالضرورة غير ملموسة ولا ينتج عنها ملكية أحد عوامل الإنتاج. ثم عرفها عام 2004 بأنها "تطبيق قدرات متخصصة عبر أفعال وعمليات وأداءات لفائدة كيان آخر أو الكيان نفسه". وعرفها بأنها "عمليات تتألف من مجموعة أنشطة، والتي تحدث عن طريق التفاعل بين العميل، الأفراد، السلع والمواارد المادية الأخرى، الأنظمة و الهياكل الأساسية ممثلة بمورد الخدمة، و التي من الممكن أن تشترك عملاء آخريين هدفها حل مشاكل العميل وانها نشاط أو أداء يخضع للتبادل، بالضرورة غير ملموس ولا يسمح بأي تحويل للملكية و الخدمة يمكن أن تكون مرتبطة أولا بمنتج مادي.

3.5 أنواع الخدمات:

تقسم الخدمات الى أربعة أنواع أساسية وهي كالآتي (نور الدين، 2007، 21-22):

1. **الخدمة الباردة:** تمتاز هذه الطريقة بتقديم الخدمة بشكل سيئ، لا يتقبلها العملاء بشكل جيد فهي من الناحية الإجرائية يكون تقديم الخدمة فيها بطيء وغير منظم وغير متناسق وغير مريح للعميل، أما بالنسبة للجانِب الشخصي فالإجراءات الواجب إتباعها لتقديم الخدمة تكون غير واضحة وغير مفهومة وبعيدة عن أجواء الود والفرح لذلك فإنها تكون غير مرغوبة من طرف العميل.
2. **طريقة المصنع:** تتميز هذه الطريقة بالاهتمام الكبير بالجانِب الاجرائي، وانخفاض الاهتمام بالجانِب الشخصي فهي من الناحية الإجرائية تقدم في الوقت المناسب، وتكون موحدة لجميع العملاء وتبتعد عن الفوضى ومن الناحية الشخصية فاترة لذلك فهي غير مرغوبة من قبل العملاء.
3. **طريقة الحديقة الوردية:** وهي عكس طريقة المصنع تتميز بالاهتمام بالجانِب الشخصي، ولا تهتم بالجانِب الإجرائي فمن الناحية الإجرائية تكون الخدمة بطيئة، وغير منتظمة وغير موحدة لجميع العملاء، أما من الناحية الشخصية فهي تمتاز بالود والمحبة في تقديم الخدمة وتكون عملية تقديم الخدمة متقنة وبارعة وجذابة.

4. **طريقة جودة خدمة العميل:** تهتم هذه الطريقة بالجانبين الإجرائي والشخصي من الناحية الإجرائية، تتسم بتقديم الخدمة في الوقت المناسب وتكون الخدمة متناسقة وموحدة لجميع العملاء، ومن الناحية الشخصية تتميز بالود والمحبة وتكون طريقة تقديم الخدمة بارعة وجذابة لذلك فهي تكون مرغوبة من قبل العملاء.

3.6 جودة الخدمات:

إن التطور الذي شهده قطاع الخدمات، وازدياد حدة المنافسة جعل جودة الخدمة المقدمة، ورضا العملاء محور اهتمام المؤسسات العاملة في هذا القطاع لما في ذلك من أهمية، في منح هذه المؤسسات قدرة تنافسية وقدرة على كسب ولاء العملاء (نورالدين، 2007، 63).

ويعرّفها جوران على أنها "راحة" بينما يعرفها جونسون بأنها "القدرة على إشباع رغبات المستهلك بطريقة تلي توقعاته وتحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة المقدمة". تعرف جمعية جودة القوالب الأمريكية أيضًا التحكم على أنه "مجموعة ميزات المنتج وخصائصه". أو خدمة قادرة على تلبية احتياجات المستهلك (الزامل وآخرون، 2012، 64)

3.7 أهمية جودة الخدمات:

تلعب جودة الخدمات دور كبير في المؤسسات لدورها في تحقيق الأرباح والحصول، على رضا العملاء، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، أما في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون معاً من أجل إيجاد الخدمة، وتقديمها بأعلى مستوى.

لذلك فإن أهمية جودة الخدمة تكلف في الأمور التالية (بودية وفندوز، 2016، 27):

1. نمو مجال الخدمة حيث أن عدد المؤسسات التي تقدم الخدمات، قد ازداد في الآونة الأخيرة، ففي الولايات المتحدة مثلاً مؤسسات فيها هي مؤسسات خدمائية تقوم بتقديم الخدمات، وما زال عدد هذه المؤسسات في ازدياد.
 2. ازدياد المنافسة حيث أن عدد المؤسسات التي تقدم الخدمات، في ازدياد مما دفع بهذه المؤسسات إلى الاهتمام بجودة الخدمة من أجل الحصول على ميزة تنافسية.
 3. فهم العملاء، فالعملاء قد زاد وعيهم وأصبحوا لا يريدون مجرد خدمة بسعر معقول بل يريدون أيضاً أكبر لاحتياجاتهم.
- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة فالمؤسسات الخدمية لم تعد تهتم فقط باجتذاب عملاء، جدد لزيادة حصتها السوقية بل تسعى أيضاً إلى المحافظة على عملائها الحاليين ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

4. الأطار العملي للبحث:

4.1 ابعاد التقنيات المصرفية:

1- **الإفراض التكنولوجي:** هي عملية توفير الأموال وتوفيرها للأفراد دون اللجوء الى الوسائل التقليدية في المصرف. توفر التقنيات المصرفية الفرص والابتكارات الكبرى للقروض. هذه الابتكارات متاحة فقط للمصارف، ولتمكين الزبائن من الاقتراض، يجب عليهم استيفاء جميع متطلبات القرض لإثبات قدرته على سداد القرض في المستقبل، ستكون هذه العملية صعبة للغاية وسيكون معدل الفائدة مرتفعاً، وهو ما يختلف عن قروض التكنولوجيا ذات التكاليف المنخفضة ومعدلات الفائدة المناسبة، ويمكنها تلبية طلب الزبائن في أسرع وقت ممكن (Truong, 2016, 10).

2- **المدفوعات التكنولوجية:** حلول الدفع الإلكتروني تحل محل عمليات الدفع التقليدية، مع التركيز على كيفية تحسين عملية الدفع من حيث الكفاءة والأمان والسرعة وراحة المستفيدين. أطلقت التقنيات المصرفية سلسلة من التطبيقات لطرق الدفع المتعددة وفقاً لأهداف واحتياجات الزبائن البرامج والخدمات المالية الإلكترونية، وتزويد الزبائن بكافة

طرق الدفع في أي وقت وفي أي مكان بأقل تكلفة إلكترونياً (17, 2016, Truong) مثل الشركة الأردنية (MADFOO3AT) التي تأسست عام 2011 عالجت لغاية عام 2016 اربع آلاف عملية دفع للفواتير كل يوم (علاش، 2019، 17)

3- التمويل التكنولوجي: عملية الحصول على أموال من مصارف التكنولوجيا للانخراط في أنشطة متعددة المصادر. وهو شكل من أشكال جمع الأموال عبر الإنترنت. يتيح للزبائن جمع الأموال من مختلف الأشخاص والعائلة والأصدقاء عبر مواقع التواصل الاجتماعي والشبكات الاجتماعية، مثل شراء المشاريع أو الشركات من خلال المشاركة والمقارنة مع المصارف التقليدية، يمكنهم تسويق منتجاتهم بسهولة أكبر وبتكلفة أقل من المصارف التقليدية والحصول على ملاحظات وخبرات حول المشروع، بما في ذلك التمويل الجماعي والتمويل الشخصي وتمويل التقنيات المصرفية والدفع عبر الهواتف المحمولة. (Saksonava, 2017, 966)

4.2 الفرضيات الاحصائية للبحث

H0: الفرضية الصفرية، تنص على عدم وجود تطبيق التقنيات المصرفية في المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل.

H0-1 المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل لا تطبق الإقراض التكنولوجي.

H0-2 المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل لا تطبق المدفوعات التكنولوجي.

H0-3 المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل لا تطبق التمويل التكنولوجي.

H1: الفرضية البديلة، تنص على وجود تطبيق التقنيات المصرفية في المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل.

H1-1 المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل تطبق الإقراض التكنولوجي.

H1-2 المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل تطبق المدفوعات التكنولوجي.

H1-3 المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل تطبق التمويل التكنولوجي.

4.3 وصف افراد المبحوثين حسب خصائصهم

تم اعداد سبع فقرات التي تخص المعلومات الشخصية و المعلومات التي تخص العمل المصرفي للمستجيب على استمارة الاستبانة و تم الإجابة على الفقرات السبعة من قبل المستجيبين (الجدول 3)، و من ثم الإجابة على أسئلة الاستبانة التي تهتم بقياس البحث، و الفقرات السبعة هي :

1. **العمر:** يتضح من الجدول (3) ان الفئة العمرية (31-40) شكلت اعلى نسبة و البالغة (47.1%) من افراد العينة المأخوذة أرائهم و بلغ عددهم (32) شخصاً، و كذلك حققت الفئة العمرية (20-30) نسبة (36.8%) اذ بلغ عددهم (25) شخصاً، في حين ان الفئة العمرية (41-50) بلغت (11.7%) عددهم (8) شخصاً، و في المرتبة الأخيرة حققت الفئة العمرية الأكثر من 50 سنة نسبة (4.4%) و كان عددهم (3) شخصاً، نستنتج من الجدول المذكور ان الفئة العمرية (31-40 سنة) حققت اعلى نسبة و هذا يدل على ان المصرف يهتم للطاقات الشبابية لتحسين كفاءة أعمالها المصرفية و التوجه نحو تحقيق الأهداف المرسومة.

الجدول (3) توزيع الأشخاص المستجيبين وفق الفقرات السبعة

العمر (سنة)	التكرار	النسبة (%)
30-20	25	36.80
40-31	32	47.10
50-41	8	11.70
أكثر من 50 سنة	3	4.40
المجموع	68	100.00

النسبة (%)	التكرار	الجنس
60.30	41	ذكر
39.70	27	أنثى
100.00	68	المجموع
النسبة (%)	التكرار	التحصيل الدراسي
5.90	4	اعدادية فما دون
23.50	16	معهد
69.10	43	بكالوريوس
1.50	1	ماجستير
-	0	دكتوراه
100.00	68	المجموع
النسبة (%)	التكرار	العنوان الوظيفي
14.70	10	مدير الفرع
85.30	58	موظف
100.00	68	المجموع
النسبة (%)	التكرار	عدد سنوات الخبرة بالعمل المصرفي
42.60	29	5_1
30.90	21	10_6
19.10	13	15_11
7.40	5	أكثر من 15 سنة
100.00	68	المجموع
النسبة (%)	التكرار	عدد الدورات التدريبية في مجال استخدام الحاسوب و الانترنت
29.40	20	لا يوجد أي دورة
61.80	42	5_1
7.40	5	10_6
1.45	1	أكثر من 10 دورات
100.00	68	المجموع
النسبة (%)	التكرار	الفئات المستخدمة لخدمات التقنيات المصرفية حسب اراء المستجيبين
22.60	15	30-20
66.20	45	40-31
8.80	6	50-41
2.40	2	أكثر من 50 سنة
100.00	68	المجموع

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسوب.

2. **الجنس:** يتضح من الجدول السابق (3) ان عدد الذكور من المستجيبين على استمارة الاستبانة (41) اي نسبة (60.3%) ، و بلغ عدد الإناث من المستجيبين (27) اي نسبة (39.7%) ، و نستنتج من هذا ان المصارف التجارية العاملة في محافظة اربيل تفضل الذكور أكثر من الإناث في العمل ، و من الواضح ان طبيعة عمل المصرفي يحتاج الى القدرات و المؤهلات الوظيفية لتعزيز أداء العمل نحو الأفضل ، و يتوجب على المصرف المساواة بين الجنسين في التوظيف .

3. **التحصيل الدراسي:** يتبين من الجدول نفسه (3) ان النتائج التي توصل اليها البحث من إجابات الاستبانة ان عدد حملة شهادة البكالوريوس (47) شخصاً و بنسبة (69.1%) و هي اعلى نسبة مقارنة بالفقرات الأخرى ، اذ بلغ عدد حملة شهادة المعهد (16) شخصاً أي بنسبة (23.5%) ، و بلغ عدد حملة شهادة الإعدادية فما دون (4) شخصاً بنسبة (5.9%) ، و عدد حملة شهادة الماجستير (1) شخص بنسبة (1.5%) ، و لا يوجد أي شخص من حملة شهادة الدكتوراه ، نستنتج من البحث ان المصارف بحاجة الى حملة شهادتي الماجستير و الدكتوراه و من الأفضل الاهتمام بهذا الجانب الذي يتمثل بشهادات العليا و ذلك من اجل الاستفادة من مؤهلاتهم العلمية في عمل المصرفي و تعزيز النجاح و قدرة تنافسية .

4. **العنوان الوظيفي:** يتضح من ذات الجدول (3) ان العنوان الوظيفي للمستجيبين على الاستبانة بلغ 10 لعدد مدراء الأفرع (10 أشخاص) بنسبة (14.7%) ، بينما بلغ عدد الموظفين بكل العناوين الوظيفية (58) شخصاً بنسبة (85.3%) ، و بذلك نستنتج ان المصرف يعتمد بنسبة كبيرة على الكادر الوظيفي في انجاز العمل المصرفي ، و يتبين من النتائج ان الكادر الإداري للمصرف يشكل نسبة قليلة، لذا ينبغي على المصرف الاخذ بعين الاعتبار الزيادة في الكادر الإداري في العمل المصرفي ذلك من اجل رسم الخطط و السياسات للعمل المصرفي و الوصول الى الأهداف المرسومة .

5. **عدد سنوات الخبرة بالعمل المصرفي:** يبين الجدول (3) أيضاً عدد سنوات الخبرة المصرفية، حيث أن الفئة (1-5 سنوات) بلغت نسبتها (42.6%) أي بعدد (29) شخصاً ، والفئة (6-10 سنوات) نسبة (30.9%) بعدد (21) شخصاً ، و الفئة (11-15 سنوات) نسبة (19.1%) بعدد (13) شخصاً ، و أخيراً الفئة (أكثر من 15 سنة) بلغت نسبة (7.4%) و بعدد (5) شخصاً ، نستنتج من ذلك ان الخبرة في عمل المصرفي يتراوح النسبة الأكثر بين (1-10 سنوات) بشكل عام و ذلك لان قطاع المصرفي الخاص ازدهر بشكل ملحوظ ما بين سنوات 2010 الى 2020 في محافظة اربيل ، و لذا تبين إجابات المستجيبين للاستبانة وفقاً لهذه الفقرة .

6. **عدد الدورات التدريبية في مجال استخدام الحاسوب و الانترنت:** يتضح من الجدول (3) ان نسبة (61.8%) هي الأعلى للفئة الذين اخذوا (1-5) دورات في مجال الحاسوب و الانترنت بعدد بلغ (42) شخصاً ، و نسبة (29.4%) للفئة الذين لم يأخذوا أي دورة في مجال الحاسوب و الانترنت و بلغ عددهم (20) شخصاً ، و نسبة (7.4%) لفئة الأشخاص الذين اخذوا (6-10 دورة) بعدد (5) شخصاً ، و أخيراً الفئة (أكثر من 10 دورة) بلغت نسبة (1.5%) بعدد (1) شخص ، نستنتج من ذلك ان العاملين في قطاع المصرفي الخاص تنقصهم الدورات التدريبية في مجال الحاسوب و الانترنت بشكل ملحوظ و ذلك احد النقاط التي تساعد في استخدام التقنيات المصرفية في العمل المصرفي.

7. **ما هي الفئات المستخدمة لخدمات التقنيات المصرفية حسب اراء المستجيبين:** يوضح الجدول السابق نفسه (3) ان نسبة (66.2%) هم من الفئة العمرية التي تقع بين 31-40 سنوات والذين يستخدمون التقنيات المصرفية المقدمة من قبل المصارف المبحوثة ، و تليها نسبة (22.6%) من الفئة العمرية التي تقع بين 20 الى 30 سنوات يستخدمون هذه الخدمات، و أيضاً نسبة (8.8%) للفئة العمرية من 41-50 سنوات الذين يستخدمون هذه الخدمات، و أخيراً الفئة العمرية التي أكثر من 50 سنوات يستخدمون خدمات التقنيات المصرفية بنسبة (2.4%) فقط، و ذلك نستنتج ان الفئات العمرية التي تتجاوز الـ 40 سنوات يفتخرون الى استخدام خدمات التقنيات المصرفية و ذلك لعدة أسباب اهمهم قلة الوعي المصرفي لدى الجمهور و أيضاً عدم ثقة الزبائن بالمصارف.

4.4 توزيع الأشخاص المستجيبين حسب متغير التقنيات المصرفية

وفقاً لمتغير التقنيات المصرفية تم اعداد ستة فقرات التي من خلالها نقيس البحث و من هذه الفقرات (الإقراض التكنولوجي ، المدفوعات التكنولوجية، التمويل التكنولوجي)، و أيضاً كل من الفقرات اتبعها بعض المؤشرات التي يمكن من خلالها قياس البحث ، و ذلك حسب الجداول الآتية ، وصف و تشخيص متغير التقنيات المصرفية :

نستنتج من الجدول (4) ان مستوى توافر التقنيات المصرفية للمصارف المبحوثة على المستوى الكلي بلغ (70.77%) للاتفاق العام (اتفق تماماً و اتفق)، و هي نسبة اتفق عليها المصارف المبحوثة حسب اراء العاملين في تلك المصارف في محافظة اربيل ، و هذه النسبة تدل على توافر مؤشرات متغير التقنيات المصرفية في تلك المصارف

على المستوى الكلي و بوسط حسابي (3.79) و انحراف معياري بلغ (0.84)، و هذه النتائج تدل على ان المصارف المبحوثة تعتمد على التقنيات المصرفية في العمليات المصرفية و ان مستوى توافرها و اعتمادها هو جيد و ان العمليات المالية في تلك المصارف تتطلب مستوى اعلى من المستوى المتوفر حاليا لكي تتمكن من تحسين جودة خدماتهم المقدمة، و هذا يدل على رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تطبيق التقنيات المصرفية في المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل.

الجدول (4) وصف اجابات المبحوثين تجاه متغير التقنيات المصرفية على المستوى الكلي

متغير المستقل	المتغيرات الفرعية	حركة المقياس												المتغيرات الفرعية	متغير المستقل
		اتفق تماما 5		اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق تماما 1					
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
التقنيات المصرفية	الإقراض التكنولوجي	8.75	12.9	34.25	50.4	12.75	18.75	11.25	16.6	1	1.35	3.57	0.91	5	34.3
	المدفوعات التكنولوجية	13	19.13	37.75	55.5	10	14.7	7.25	10.7	-	-	3.82	0.85	7.25	37.8
	التمويل التكنولوجي	7.66	11.27	29	42.6	14.66	22.57	16.66	24.5	-	-	3.41	0.97	7.67	29.67
	المؤشر الكلي	20.21	50.56	17.67	11.85	-	3.79	0.84	5.17	35.23					

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسوب .

و فيما يلي وصف و تشخيص ابعاد التقنيات المصرفية:

1. **الإقراض التكنولوجي:** يشير الجدول (5) الى ان (12.9%) من المستجيبين قد اتفقوا تماما مع مؤشرات هذا المتغير ، و نسبة (50.4%) منهم اتفقوا ، بينما (18.75%) منهم محايدين ، و ان (16.6%) منهم غير متفقين ، و ذلك بوسط حسابي بلغ (3.57) و انحراف معياري (0.91) و حيث بلغ ادنى قيمة (5) و اعلى قيمة (34.3)، و من ابرز المؤشرات التي أسهمت في بناء هذا المتغير هو X4 لدى المصرف وسائل و قاعدة بيانات الكترونية واسعة لغرض جمع المعلومات عن المقترضين مثل معايير منح الائتمان المصرفي (5Cs) و باتفاق (79.4%) من المستجيبين ، و بوسط حسابي (3.91) و انحراف معياري (0.89) ، و هذه النتائج تدل على ان المصارف المبحوثة تعتمد على الإقراض التكنولوجي بمستوى جيد في عملياتهم المصرفية و ينبغي عليهم زيادة استخدام الوسائل الالكترونية في منح القروض و السماح للمقترضين بسداد قروضهم من خلال الوسائل الالكترونية بشكل واسع ، و من وجهة نظر الباحثة ان المؤشر X3 الذي يتكون من (يسعى المصرف الى تطوير أدوات التكنولوجيا المستخدمة في منح القروض) هو الأكثر شيوعا في هذه الفقرة لان أهميته الأكبر لتحقيق استخدام التقنيات المصرفية في المصارف المبحوثة، و هذا يدل على رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تطبيق الإقراض التكنولوجي في المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل.

الجدول (5) توزيع الأشخاص المستجيبين حسب متغير الإقراض التكنولوجي

المتغير الفرعي	المؤشرات	حركة المقياس										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ادنى قيمة	اعلى قيمة
		اتفق تماما 5		اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق تماما 1					
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%				

35	4	0.89	3.43	-	-	20.6	14	22.1	15	51.5	35	5.9	4	X1: يعتمد المصرف على الوسائل الالكترونية في منح القرض	الفرع الفرعي التكنولوجي
22	4	1.05	3.11	5.9	4	25	17	29.4	20	32.4	22	7.4	5	X2: يسمح المصرف للمقرضين بسداد القروض التي عليهم عبر الوسائل الالكترونية	
42	6	0.79	3.82	-	-	8.8	6	14.7	10	61.8	42	14.7	10	X3: يسعى المصرف الى تطوير أدوات التكنولوجيا المستخدمة في منح القروض	
38	6	0.89	3.91	-	-	11.8	8	8.8	6	55.9	38	23.5	16	X4: لدى المصرف وسائل و قاعدة بيانات الكترونية واسعة لغرض جمع المعلومات عن المقرضين مثل معايير منح الائتمان المصرفي (5Cs)	
34.3	5	0.91	3.57	1.35		16.6		18.75		50.4		12.9		المعدل	

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسوب .

2. المدفوعات التكنولوجية: نستنتج من الجدول (6) ان اراء المستجيبين على الاستبانة كان نسبة (19.13%) متفقين تماما مع مؤشرات هذا المتغير ، و نسبة (55.5%) متفقين ، بينما (14.7%) كانوا محايدين ، و ان نسبة (10.7%) غير متفقين مع تلك المؤشرات ، و ذلك بوسط حسابي (3.82) و انحراف معياري (0.85) و حيث بلغ ادنى قيمة (7.25) و اعلى قيمة (37.8)، و من المؤشرات الأكثر تأثيرا على هذا المتغير هو X5 و باتفاق (86.8%) من المستجيبين و بوسط حسابي (4.03) و انحراف معياري (0.73) ، و تدل النتائج على ان المصارف المبحوثة تعتمد على المدفوعات التكنولوجية في العمليات المصرفية بمستوى عالي و ينبغي على المصارف العمل على زيادة هذا الاعتماد لتسهيل عمليات تبادل المالي و الاهتمام بالدفع الالكتروني بدلا من الدفع التقليدي و زيادة تنوع أشكال الدفع الالكتروني التي تناسب الزبائن و اتاحة الفرص للزبائن لأجراء كافة مدفوعاتهم الكترونيا ، و من وجهة نظر الباحثة ان المؤشر x8 الذي يتكون من (يبتكر المصرف أدوات جديدة لخلق طلب فعال باتجاه التفاعل الالكتروني) هو الأكثر شيوعا في هذه الفقرة لان أهميته الأكبر لتحقيق استخدام التقنيات المصرفية في المصارف المبحوثة، و هذا يدل على رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تطبيق المدفوعات التكنولوجية في المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل.

الجدول (6) توزيع الأشخاص المستجيبين حسب متغير المدفوعات التكنولوجية

المتغير الفرعي	المؤشرات	حركة المقياس												الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتي قيمة	اعلى قيمة
		اتفق تماما 5				اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق تماما 1					
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت						
المدفوعات التكنولوجية	X5: يعتمد المصرف على الدفع الالكتروني بجانب الدفع التقليدي .	15	22.1	44	64.7	5	7.4	4	5.9	-	-	4.03	0.73	4	44		
	X6: يوفر المصرف قنوات متنوعة للدفع الالكتروني تناسب مع احتياجات المستفيدين.	12	17.6	37	54.4	10	14.7	9	13.2	-	-	3.73	0.9	9	37		
	X7: يتيح المصرف للزبائن اجراء جميع مدفوعاتهم الكترونيا في اي وقت و على نحو امن.	10	14.7	33	48.5	15	22.1	10	14.7	-	-	3.63	0.91	10	33		

37	6	0.85	3.9	-	-	8.8	6	14.7	10	54.4	37	22.1	15	X8: يتكرر المصرف أدوات جديدة لخلق طلب فعال باتجاه التفاعل الالكتروني
37.8	7.25	0.85	3.82	-	-	10.7		14.7		55.5		19.13		المعدل

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسوب .

3. التمويل التكنولوجي: يبين من الجدول (7) ان نسبة (11.27%) من المستجيبين متفقين تماما مع مؤشرات هذا المتغير ، و نسبة (42.6%) من المستجيبين متفقين ، بينما (22.57%) منهم كانوا محايدين ، و ان نسبة (24.5%) منهم غير متفقين مع تلك المؤشرات ، و ذلك بوسط حسابي (3.41) و انحراف معياري (0.97) و حيث بلغ ادنى قيمة (7.67) و اعلى قيمة (29.67)، و من المؤشرات الأكثر اسهاما في تعزيز هذا المتغير هو X18 و باتفاق (64.7%) من المستجيبين و بوسط حسابي (3.53) و انحراف معياري (0.92) ، و يبين من النتائج ان المصارف المبحوثة تهتم بالتمويل التكنولوجي بمستوى متوسط و عليهم الاعتماد بشكل اكبر على التمويل التكنولوجي و ذلك لتشجيع الزبائن على التوجه نحو التمويل تكنولوجيا بدلا من التمويل التقليدي التي ذو شروط صعبة و ذلك اتاحة الفرصة لهم في تحويل و استلام الأموال من الآخرين بشكل الكتروني و ذلك لسهولة الوقت و اقل جهد ، يرى الباحثة ان المؤشر x19 الذي يتكون من (يشجع المصرف زبائنه لاستلام أموالهم من الآخرين الكترونيا) لان هذا المؤشر يودي الى استخدام زبائن المصارف للتكنولوجيا المالية في تعاملاتهم المالية، و هذا يدل على رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تطبيق التمويل التكنولوجي في المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل.

الجدول (7) توزيع الأشخاص المستجيبين حسب متغير التمويل التكنولوجي

المتغير الفرعي	المؤشرات	حركة المقياس													
		اتفق تماما 5				اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق تماما 1			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
التمويل التكنولوجي	X17: يحصل المصرف على الأموال من مصادر التمويل الالكتروني مثل استخدام الانظمة التي تقوم بعملية التمويل الالكتروني.	7	10.3	20	29.4	19	27.9	22	32.4	-	-	3.18	1.01	7	22
	X18: تتوفر في المصرف تكنولوجيا يمكن بها تمويل زبائنه الكترونيا	6	8.8	38	55.9	10	14.7	14	20.6	-	-	3.53	0.92	6	38
	X19: يشجع المصرف زبائنه لاستلام أموالهم من الاخرين الكترونيا	10	14.7	29	42.6	15	22.1	14	20.6	-	-	3.51	0.98	10	29
	المعدل		11.27		42.6		22.57		24.5			3.41	0.97	7.67	29.67

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسوب .

4.5. اختبار فرضيات الدراسة

تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، على النحو الآتي:

1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: تنص هذه الفرضية على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين التقنيات المصرفية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية على المستوى الكلي. تبين هذه الفرضية أن توفير جميع متطلبات التقنيات المصرفية بالمصارف التجارية المختارة بمحافظه اربيل والمتمثلة بـ (الإقراض التكنولوجي، المدفوعات التكنولوجية، والتمويل التكنولوجي) له علاقة بفاعلية جميع متطلبات جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف والمتمثلة بـ (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان والثقة). لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل ارتباط الرتب لـ سبيرمان Spearman، حيث كانت نتائج الاختبار كما في الجدول أدناه.

الجدول (8) نتائج الارتباط بين التقنيات المصرفية معاً وأبعاد جودة الخدمات المصرفية

المتغيرين	معامل ارتباط سبيرمان	مستوى المعنوية (Sig.)
التقنيات المصرفية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية	0.577**	0.0001

**P ≤ 0.01 *P ≤ 0.05

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج SPSS-25

يتبين من الجدول (8) أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان بلغت (0.577) ولأن مستوى المعنوية لها والبالغ (10.000) وهو أقل من (0.01) فهذا يشير إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين التقنيات المصرفية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، بمعنى آخر أن السعي المتزايد نحو توفير جميع متطلبات تطبيق التقنيات المصرفية بالمصارف التجارية الخاصة يؤدي إلى توفير جميع متطلبات تطبيق جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف والعكس صحيح. مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الرئيسية الأولى والتي نصت على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين التقنيات المصرفية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية على المستوى الكلي" قد تحققت.

كما وتم اختبار الفرضيات الفرعية المتفرعة من الفرضية الرئيسية الأولى على النحو الآتي:

أ. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تنص هذه الفرضية على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين الإقراض التكنولوجي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية. تبين هذه الفرضية أن عمليات الإقراض التكنولوجي التي تتم بالمصارف التجارية المختارة بمحافظه اربيل له علاقة بأبعاد جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف.

يتبين من الجدول (9) أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان بلغت (0.339) ولأن مستوى المعنوية لها والبالغ (0.005) وهو أقل من (0.01) فهذا يشير إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين الإقراض التكنولوجي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، بمعنى آخر أن زيادة عمليات الإقراض التكنولوجي بالمصارف التجارية الخاصة يؤدي إلى توفير جميع متطلبات تطبيق جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف والعكس صحيح. مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى والتي نصت على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين الإقراض التكنولوجي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية" قد تحققت.

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تنص هذه الفرضية على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين المدفوعات التكنولوجية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية. تبين هذه الفرضية أن عمليات المدفوعات التكنولوجية التي تتم بالمصارف التجارية المختارة بمحافظه اربيل له علاقة بأبعاد جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف. ويتبين من الجدول (9) أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان بلغت (0.385) ولأن مستوى المعنوية لها والبالغ (0.001) وهو أقل من (0.01) فهذا يشير إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين المدفوعات التكنولوجية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، بمعنى آخر أن زيادة عمليات المدفوعات التكنولوجية بالمصارف التجارية الخاصة يؤدي إلى توفير جميع متطلبات تطبيق

جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف والعكس صحيح. مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى والتي نصت على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين المدفوعات التكنولوجية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية" قد تحققت.

ج. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تنص هذه الفرضية على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين التمويل التكنولوجي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية. تبين هذه الفرضية أن عمليات التمويل التكنولوجي التي تتم بالمصارف التجارية المختارة بمحاظرة اربيل له علاقة بأبعاد جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف. و يتبين من الجدول (9) أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان بلغت (0.282) ولأن مستوى المعنوية لها والبالغ (0.020) وهو أقل من (0.05) فهذا يشير إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين التمويل التكنولوجي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، بمعنى آخر أن زيادة عمليات التمويل التكنولوجي بالمصارف التجارية الخاصة يؤدي إلى توفير جميع متطلبات تطبيق جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف والعكس صحيح. مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الأولى والتي نصت على "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين التمويل التكنولوجي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية" قد تحققت.

الجدول (9) نتائج الارتباط بين كل بُعد من أبعاد التقنيات المصرفية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية

المتغيرين	معامل ارتباط سبيرمان	مستوى المعنوية (Sig.)
الإقراض التكنولوجي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية	0.339**	0.005
المدفوعات التكنولوجية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية	0.385**	0.001
التمويل التكنولوجي وأبعاد جودة الخدمات المصرفية	0.282*	0.020

**P ≤ 0.01

*P ≤ 0.05

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج SPSS-25

2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: تنص هذه الفرضية على أن التقنيات المصرفية تؤثر معنوياً في أبعاد جودة الخدمات المصرفية على المستوى الكلي. تبين هذه الفرضية أن توفير جميع متطلبات التقنيات المصرفية بالمصارف التجارية المختارة بمحاظرة اربيل والمتمثلة بـ (الإقراض التكنولوجي، المدفوعات التكنولوجية، والتمويل التكنولوجي) يؤثر معنوياً في جميع متطلبات جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف والمتمثلة بـ (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان والثقة). لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد بطريقة الحذف المتدرج (Stepwise)، فكانت النتيجة اسبعاد كل من المدفوعات التكنولوجية و التمويل التكنولوجي كعاملين مستقلين مؤثرين، من معادلة التحليل التنبؤيه بسبب عدم معنويتهما ($p > 0.05$) معاً في المعادلة، و الإكتفاء بتأثير بُعد الإقراض التكنولوجي فقط، حيث كان تأثيره معنوياً في النموذج التنبؤي ($p < 0.01$).

لذا تم اللجوء الى تحليل الانحدار البسيط لتبيان اثر كل بُعد من ابعاد التقنيات المصرفية في أبعاد جودة الخدمات المصرفية. وهنا سيكون لكل بُعد مذكور ثابت معادله خاص بها. وهذا ما يدعى باختبار الفرضيات الفرعية المتفرعه من الرئيسي، و كانت نتائج هذا الاختبار كالآتي:

أ. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تنص هذه الفرضية على أن الإقراض التكنولوجي يؤثر معنوياً في أبعاد جودة الخدمات المصرفية. تبين هذه الفرضية عمليات الإقراض التكنولوجي التي تتم بالمصارف التجارية المختارة بمحافظة أربيل تؤثر معنوياً في متطلبات جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف. يتبين من الجدول (10) أن معادلة انحدار (تأثير) الإقراض التكنولوجي كمتغير مستقل على أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمتغير معتمد تأخذ الشكل الآتي (معادله تنبؤ 1):

$$\text{أبعاد جودة الخدمات المصرفية} = 3.079 + 0.310 \times \text{الإقراض التكنولوجي}$$

وتبين النتائج أعلاه أن الإقراض التكنولوجي له تأثير معنوي موجب عند مستوى دلالة (0.01) في أبعاد جودة الخدمات المصرفية، وذلك بناءً على اختبائي (t) و (F) والبالغة قيمهما على التوالي (4.092) و (16.740)، ومستوى المعنوية (Sig.) المقابل لهما والبالغة قيمتها (0.000) والذي هو أقل من (0.01). وتشير قيمة معامل الانحدار (β_1) والبالغة (0.310) إلى أنه كلما زادت عمليات الإقراض التكنولوجي للمصارف التجارية درجة واحدة فإن ذلك يؤدي إلى زيادة فاعلية تطبيق جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف بـ (6%) (0.310 درجة من 5 درجات). كما يشير الثابت أو المقطع (β_0) والبالغة قيمته (3.079) إلى أن أبعاد جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية تقدر تقريباً بـ (62%) (3.079 درجة من 5 درجات) في حالة عدم تنفيذ أي عملية إقراض تكنولوجي في هذه المصارف. ومن نتائج التحليل أعلاه فإن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.20) وهذه تشير إلى أن ما نسبته (20%) من التغيرات التي تحصل في أبعاد جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية سببها عمليات الإقراض التكنولوجي في هذه المصارف، وأن ما نسبته (80%) من التغيرات التي تحصل في أبعاد جودة الخدمات المصرفية تعزى إلى أبعاد وعوامل أخرى غير عمليات الإقراض التكنولوجي. مما تقدم فإن فرضية الدراسة الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية والتي نصت على "الإقراض التكنولوجي يؤثر معنوياً في أبعاد جودة الخدمات المصرفية" قد تحققت.

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تنص هذه الفرضية على أن المدفوعات التكنولوجية تؤثر معنوياً في أبعاد جودة الخدمات المصرفية. تبين هذه الفرضية عمليات المدفوعات التكنولوجية التي تتم بالمصارف التجارية المختارة بمحافظة أربيل تؤثر معنوياً في متطلبات جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف.

يتبين من الجدول (10) أن معادلة انحدار (تأثير) المدفوعات التكنولوجية كمتغير مستقل على أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمتغير معتمد تأخذ الشكل الآتي (معادله تنبؤ 2):

$$\text{أبعاد جودة الخدمات المصرفية} = 2.706 + 0.387 \times \text{المدفوعات التكنولوجية}$$

وتبين النتائج أعلاه أن المدفوعات التكنولوجية لها تأثير معنوي موجب عند مستوى دلالة (0.01) في تطبيق أبعاد جودة الخدمات المصرفية، وذلك بناءً على اختبائي (t) و (F) والبالغة قيمهما على التوالي (5.075) و (25.753) ومستوى المعنوية (Sig.) المقابل لهما والبالغة قيمته (0.000) والذي هو أقل من (0.01). وتشير قيمة معامل الانحدار (β_1) والبالغة (0.387) إلى أنه كلما زادت عمليات المدفوعات التكنولوجية للمصارف التجارية درجة واحدة فإن ذلك يؤدي إلى زيادة فاعلية تطبيق جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف بـ (8%) (0.387 درجة من 5 درجات). كما يشير الثابت أو المقطع (β_0) والبالغة قيمته (2.706) إلى أن تطبيق أبعاد جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية تقدر تقريباً بـ (54%) (2.706 درجة من 5 درجات) في حالة عدم تنفيذ أي عملية مدفوعات تكنولوجية في هذه المصارف. ومن نتائج التحليل أعلاه فإن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.28) وهذه تشير إلى أن ما نسبته (28%) من التغيرات التي تحصل في أبعاد جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية سببها

عمليات المدفوعات التكنولوجية في هذه المصارف، وأن ما نسبته (78%) من التغيرات التي تحصل في تطبيق أبعاد جودة الخدمات المصرفية تعزى إلى أبعاد وعوامل أخرى غير عمليات المدفوعات التكنولوجية. مما تقدم فإن فرضية الدراسة الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية والتي نصت على "المدفوعات التكنولوجية تؤثر معنوياً في أبعاد جودة الخدمات المصرفية" قد تحققت.

ح. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تنص هذه الفرضية على أن التمويل التكنولوجي يؤثر معنوياً في أبعاد جودة الخدمات المصرفية. تبين هذه الفرضية عمليات التمويل التكنولوجي التي تتم بالمصارف التجارية المختارة بمحاظنة اربيل تؤثر معنوياً في متطلبات جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف. يتبين من الجدول (10) أن معادلة انحدار (تأثير) التمويل التكنولوجي كمتغير مستقل على أبعاد جودة الخدمات المصرفية كمتغير معتمد تأخذ الشكل الآتي (معادله تنبؤ 3):

$$\text{أبعاد جودة الخدمات المصرفية} = 0.233 \times \text{التمويل التكنولوجي} + 3.361$$

وتبين النتائج أعلاه أن التمويل التكنولوجي له تأثير معنوي موجب عند مستوى دلالة (0.01) في تطبيق أبعاد جودة الخدمات المصرفية، وذلك بناءً على اختباري (t) و (F) والبالغة قيمهما على التوالي (2.886) و (8.330) ومستوى المعنوية (Sig.) المقابل لهما والبالغة قيمته (0.005) والذي هو أقل من (0.01). وتشير قيمة معامل الانحدار (β_1) والبالغة (0.233) إلى أنه كلما زادت عمليات التمويل التكنولوجي للمصارف التجارية درجة واحدة فإن ذلك يؤدي إلى زيادة فاعلية تطبيق جودة الخدمات المصرفية لهذه المصارف بـ (5%) فقط (0.233 درجة من 5 درجات). كما يشير الثابت أو المقطع (β_0) والبالغة قيمته (3.361) إلى أن فاعلية تطبيق جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية تقدر تقريباً بـ (67%) (3.361 درجة من 5 درجات) في حالة عدم تنفيذ أي عملية تمويل تكنولوجي في هذه المصارف. ومن نتائج التحليل أعلاه فإن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0.11) وهذه تشير إلى أن ما نسبته (11%) من التغيرات التي تحصل في أبعاد جودة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية سببها عمليات التمويل التكنولوجي في هذه المصارف، وأن ما نسبته (89%) من التغيرات التي تحصل في تطبيق أبعاد جودة الخدمات المصرفية تعزى إلى أبعاد وعوامل أخرى غير عمليات التمويل التكنولوجي. مما تقدم فإن فرضية الدراسة الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية والتي نصت على "التمويل التكنولوجي يؤثر معنوياً في أبعاد جودة الخدمات المصرفية" قد تحققت نسبياً.

الجدول (10) نتائج تأثير كل بُعد من أبعاد التقنيات المصرفية في أبعاد جودة الخدمات المصرفية

أبعاد جودة الخدمات المصرفية						المتغير المعتمد
Sig.	F	t	β_1	β_0	R^2	المتغير المستقل
0.000	16.740	4.092	0.310	3.079	0.20	الإقراض التكنولوجي
0.000	25.753	5.075	0.387	2.706	0.28	المدفوعات التكنولوجية
0.005	8.330	2.886	0.233	3.361	0.11	التمويل التكنولوجي

**P ≤ 0.01

*P ≤ 0.05

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج SPSS-25

5. الاستنتاجات والمقترحات:

5.1 الاستنتاجات

1. تبين أن مستوى تطبيق التقنيات المصرفية في المصارف المبحوثة كانت (70.77%)، و هذه نسبة جيدة بالنسبة للمصارف.
2. التقنيات المصرفية تسرع عملية تحويل و استلام الأموال من حساباتهم الى حسابات أخرى دون اللجوء الى مقر المصرف المتعامل معه .
3. تبين ان استخدام مؤشرات التقنيات المصرفية (التمويل التكنولوجي) هو الأقل استخداما في المصارف المبحوثة و ذلك بمستوى استخدام ما يصل الى 70% و هذه النسبة جيدة للمؤشرين لكن بمستوى اقل من المؤشرات الأخرى و ينبغي زيادة استخدام هذين المؤشرين لأنهما من المؤشرات الضرورية بالنسبة للمصرف من اجل تقديم الخدمات للزبائن و تحقيق الأرباح.
4. تبين ان مستخدمي التقنيات المصرفية في المصارف التجارية الاهلية في محافظة اربيل هم الفئة العمرية التي تقع بين 31 الى 40 سنوات وهم الأكثر استخداما لهذه الخدمات من وجهة نظر العاملين في تلك المصارف، و ذلك لعدة أسباب منها عدم ثقة الجمهور بالمصارف و ذلك للعديد من الأسباب، وأيضا قلة الوعي المصرفي لدى الجمهور في مجتمع عينة البحث.
5. تبين أن المصارف المدروسة تفتقر لحاملي درجتي الماجستير والدكتوراه من بين موظفي هذه المصارف مما يؤدي إلى ضياع فرص التطوير لهؤلاء الموظفين و المصرف ايضاً.
6. تبين وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد التقنيات المصرفية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية.
7. استنبط هذا البحث 3 معادلات تنبؤ مستقبلية، لتوقع جودة الخدمات المصرفية عند استخدام التقنيات المصرفية.

5.2 المقترحات والتوصيات

1. يقترح هذا البحث على المصارف المزيد من الاهتمام بالتقنية المصرفية و تطبيقاتها، لما لها من أهمية في سهولة تقديم الخدمات المصرفية.
2. يُفضل تعيين أو زيادة عدد الموظفين الحاصلين على درجتي الماجستير والدكتوراه في المصارف من أجل الاستفادة من مؤهلاتهم الأكاديمية لتحسين العمليات المالية وتحسين الأداء وتحقيق النجاح.
3. يوصي هذا البحث بزيادة مستوى ونطاق تطبيق التقنيات المصرفية من أجل المساهمة في تقديم الخدمات المالية بسهولة وسرعة وبأقل تكلفة وتحسين جودة خدماتها المالية ودعم مزاياها التنافسية مع المصارف الأخرى.
4. توعية افراد المجتمع عن الية استخدام التقنيات المصرفية من خلال الإعلانات و الندوات التثقيفية و النشرات التعليمية و الايفادات الخارجية لموظفيهم.
5. فتح دورات تدريبية عن الخدمات المالية الالكترونية وكيفية استخدامها و العمل من اجل تعزيز قدرات الموظفين في المصارف المبحوثة لانه تبين من النتائج ان اغلب الموظفين لم يأخذوا أي دورة عن الحاسوب و التكنولوجيا.
6. نشر ثقافة استخدام الخدمات المالية التكنولوجية من قبل الجمهور و ذلك من خلال توفير الأمان لودائع الزبائن لدى المصارف، و أيضا العمل على رفع التوعية المالية و المصرفية من قبل الحكومة للجمهور.

المصادر:**المصادر العربية :****أولاً: الوثائق و التقارير الرسمية :**

1. البنك المركزي العراقي فرع إقليم كردستان العراق.

ثانياً: الرسائل و الإطاريح:

1. بن علقمة مليكة . سائحي يوسف . الملخص. الملخص أصبح المصطلح الجديد (Fintech) يتداول في مجال الأعمال والبنوك 2018.

2. د. سمير أبو زنيد أ. شادي الشريف، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، يناير 2019.

3. نور الدين، بوعنان. 2007. (. بعنوان. "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء" بحث مقدم لنيل درجة الماجستير. - فرع التسيير، كمية العموم الاقتصادية وعموم التسيير.

4. الزامل وآخرون 2012 وجرى اعتماد ابعاد القيمة المستدامة للزبون (اكتساب الزبون، التوسع بالزبون، الاحتفاظ بالزبون) واستناداً إلى (Cuptaetal,2006) وقد تم..

5. بودية بشير ، قندوز طارق 2016. أ. صول ومضامين تسويق الخدمات. صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

6. احمد علاش، دور التقنيات المصرفية في دعم النشاط المالي و الابتكار تجربة البحرين، مجلة الابداع ، مجلد 3، عدد1، 2019.

ثالثاً: المجلات و الدوريات:

1. زواويد زهاري و نفيسة حجاج ، 2018، التقنيات المصرفية ثورة الدفع المالي الواقع و الافاق ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، الجزائر ، المجلد 7 ، العدد 3.

2. سعيدة حروفش ، 2019، التقنيات المصرفية صناعة واعدة في الوطن العربي ، مجلة افاق علمية.

3. وهبة عبدالرحيم و الزهراء اوقاسم ، 2019، التقنيات المصرفية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب ، مجلة الاجتهاد للدراسات الاقتصادية ، الجزائر، العدد 38.

4. زهراء أسكندر ، دور التقنيات المصرفية في تعزيز فاعلية الشمول المالي (دراسة قياسية لأراء عينة من العاملين في مصرف موصل للتنمية و الاستثمار محافظة نينوى)، مجلة الادارة و الاقتصاد ، العراق ، المجلد 9 ، العدد 33 ، 2020

5. حامد محسن جداح، نور هاشم محمد و ختام جاتم حمود، 2018. دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمة المصرفية: دراسة تحليلية على بعض المصارف العراقية في بابل، بحث مقدم لمجلة العلمية العراقية، العراق.

6. حمزه جيلالي تومي و ساره مولاي مصطفى، 2021. الصيرفة الالكترونية كآلية لعصرنة المصارف الجزائرية وضمان جودة الخدمة المصرفية: دراسة استطلاعية لعينه من عملاء و كالات المصارف الخاصة بمدينة المدييه، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 7، العدد 1، الجزائر.

7. علي سليمان الحياي، 2020. دور تكنولوجيا المعلومات المصرفية في تعزيز ابعاد قيمة المصرف: دراسته مقارنة لعينه من المصارف الخاصة الحكوميه و الأهليه في محافظة كربلاء المقدسة مدة 2019-2020، بحث دبلوم عالي، جامعة كربلاء، كربلاء، العراق.

رابعا: المواقع الالكترونية :

1. تقرير في منصة شركة سيسكو ، 2019 ، www.netacad.com.

2. حسين الحافظ ، 2017 ، ما هي التقنيات المصرفية؟ المشروع العراقي للترجمة ، مقالة منشورة ، على موقع الالكتروني www.iqtp.org .

3. صندوق مشاريع المرأة العربية ، 2020، انجاح التمويل الرقمي للمرأة في منطقة الشرق الاوسط و شمال افريقيا ، www.findevgateway.org .
4. مجموعة العمل المالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ، 2017، تقرير التطبيقات حول غسل الأموال والفساد ، البحرين.
5. الموقع الالكتروني مجموعة البنك الدولي ، 2020 ، www.albankaldawli.org .

لقواس، أحمد خروبي، والأحسن، مفيدة، والأحسن، رفيق، التكنولوجيا المالية كآلية لترقية الخدمات المصرفية بالبنوك الإسلامية -البنوك الإسلامية العاملة في الأردن نموذجاً-، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مجلد 14، العدد 1، ص 328- 348، 2023م.

المصادر الاجنبية :

1. Haag. H., & Keen, P., (1996), "Information Technology", 1st Ed, McGraw-Hill Companies, Inc., U.S.A.
2. Rockart and Treacy, 1982. J.F. Rockart, M.E. Treacy. The CEO goes on-line.
3. Boddy, D., Boonstra, A., & Kennedy, G., "Management Information Systems: An Organization Perspective", 1st ed., Prentice-Hall, Inc., U.K., 2002.
4. Zorkocy, Peter. Information Technology: An Introduction. White Plains, New York: Knowledge Industries Publications, 1982.
5. O'Brien, Mary. 2000. "What Does the Average Joe Know About Science? An Exchange," The Networker September, vol. 5, no. 4-B.
6. Judd Robert C. (1964), "The Case for Redefining Services," *Journal of Marketing*, 28 (January), 59.
7. Lovelock Christopher H. (1981), "Why Marketing Management Needs to Be Different for Services," in Marketing of Services, Donnelly J. H., and George W. R., eds., Chicago, IL: American Marketing Association.
8. Kotler, P. and Keller, K. (2006) Marketing Management. 12th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.
9. Grönroos (1984) service quality, formulated an early multidimensional framework for assessing service ...
10. Svetlana Saksonova 2017 ، Fintech as Financial Innovation – The Possibilities and Problems of Implementation ، European Research Studies Journal Volume XX ، Issue 3A ، 2017 .
11. (Truong, 2016). the focus of the study was to test the financial technology for professionals and its influence on the financial system .