



دور تكنولوجيا المعلومات المصرفية في تعزيز الوصول للخدمات المصرفية

The role of banking information technology in enhancing access to banking services

أ.د. حسن كريم الذبحاوي

الباحثة آمال حسين شاكر

كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة الكوفة

Prof Dr.Hassan Karim Al-Dhabhawi

Researcher Amal Hussein Shaker

Faculty of Administration and Economics/University of Kuf

DOI: [https://doi.org/10.36322/jksc.175\(D\).18689](https://doi.org/10.36322/jksc.175(D).18689)

المخلص:

يمثل القطاع المصرفي عصب الحياة الاقتصادي في أي دولة من دول العالم كونه يؤدي الدور الاساسي في تمويل التنمية الاقتصادية, فلا تنمية اليوم بدون قطاع مصرفي فاعل ومتطور في مجال الاداء والارتقاء بالخدمات المصرفية مع أصحاب المصالح معه, كما أن أهم ما يميز العمل المصرفي هو التطور المتزايد للتكنولوجيا المصرفية من أجل تحديث نظم ووسائل تقديم العمليات المصرفية وابتكار تقنيات حديثة للخدمة المصرفية وكل ذلك يؤدي إلى توسع الحصة السوقية من العملاء وزيادة الثقة معهم, لقد هدفت الدراسة الى دراسة وتحليل علاقة الارتباط و الاثر بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات المصرفية وأبعاد الشمول المالي, كما تمثل المجتمع الاحصائي لها بالقطاع المصرفي التجاري العراقي (الحكومي والأهلي), وتم أخذ عينة متمثلة بالمصارف التجارية الموجودة في منطقة الفرات الاوسط, تم أعداد استمارة استبانة للتأكد من وجود علاقة بين متغيرات الدراسة (تكنولوجيا المعلومات المصرفية) متغيراً مستقلاً, و(الوصول للخدمات المصرفية) متغيراً تابعاً.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات المصرفية, الأجهزة والمعدات, البرمجيات, الاتصالات, قواعد البيانات, الموارد البشرية, الوصول للخدمات المصرفية.





Abstract:

The banking sector represents the economic lives in any country in the world as it leads the key role in financing economic development, there is no development today without an active and evolving banking sector and upgrading banking with stakeholders, and is the most important thing The banking is an increasing development of banking technology to update the regimes and means of providing morphology and innovation of modern banking techniques and all leads to the expansion of the market share of customers and increasing confidence with them. The study has been aimed at studying and analyzing the link relationship and analysis The impact between the dimensions of banking technology and the dimensions of financial inclusion. The statistical community is also represented by the Iraqi Commercial Bank (Government and Ahli), and a sample of commercial banks in the Middle Euphrates area has been taken. To ensure that there is a relationship between the study variables (banking technology) is an independent variable, and (access to banking). Keywords (key): Banking technology, hardware and equipment, Software, communication, databases, HR, access to banking.





Keywords: Banking IT, Hardware & Equipment, Software, Communications, Databases, Human Resources, Access to Banking Services

المقدمة:

يعد القطاع المصرفي من أحد أهم القطاعات الرئيسية في الاقتصاد العراقي، يمثل القطاع المصرفي عصب الحياة الاقتصادي في أي دولة من دول العالم كونه يؤدي الدور الاساسي في تمويل التنمية الاقتصادية، فلا تنمية اليوم بدون قطاع مصرفي فاعل ومتطور في مجال الاداء والارتقاء بالخدمات المصرفية مع أصحاب المصالح معه، كما أن أهم ما يميز العمل المصرفي هو التطور المتزايد للتكنولوجيا المصرفية من أجل تحديث نظم ووسائل تقديم العمليات المصرفية وابتكار تقنيات حديثة للخدمة المصرفية وكل ذلك يؤدي إلى توسع الحصة السوقية من العملاء وزيادة الثقة معهم، إضافة الى تمكين أكثر الشرائح الاجتماعية من الحصول على الخدمة المصرفية بما فيهم أصحاب الدخل المنخفضة، تكنولوجيا المعلومات أصبحت القاسم المشترك لبيئة أعمال المؤسسات لاسيما الصناعة المصرفية الحديثة التي استطاعت ان توظف مخرجات تكنولوجيا المعلومات في عملياتها ولتساهم في تطوير اقتصاداتها، وأصبح نظام تكنولوجيا المعلومات المصرفية أحد الأجزاء الرئيسية لنظم المصرف والذي يتكون من عدة أجزاء تعمل لتحقيق أهداف المصرف عن طريق تقديم معلومات بخصائص متميزة تمكن الادارة التنفيذية في اتخاذ القرارات المناسبة ضمن البيئة الداخلية والخارجية التي تعمل بها، ولأهمية المعلومات اليوم دفعت منظمات الأعمال لا سيما المصارف منها الى الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات المصرفية وزيادة انتاجيتها من خلال توفيرها المعلومات التي تساعد الموظفين فيها في تنفيذ مهامهم بأتم وجه. لقد تزايد الاهتمام بالتكنولوجيا في القطاع المصرفي لا سيما مع النمو الواضح بأبعادها والخدمات المرتبطة بها، إذ اتاحت الفرصة أمام الزبائن في زيادة الاستخدام والوصول للخدمات التي تقدمها المصارف، وتحسين جودة





تلك الخدمات، فضلاً من أنها يمكن أن تساهم في تعزيز الشمول المالي لا سيما للفئات الفقيرة والصغيرة من الزبائن وتحسين الحصول على فرص التمويل وبمعدل فائدة منخفض لاسيما للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فضلاً عن ذلك مساهمته في دمج الاقتصاد الرسمي بالاقتصاد غير الرسمي من خلال مساهمته في الوصول للطبقة المهمشة لاسيما في المناطق النائية والمناطق الريفية

المبحث الأول: منهجية الدراسة:

أولاً: مشكلة الدراسة:

إن مواكبة التطورات الحديثة ومتطلبات بيئة العمل في القطاع المصرفي، يحتم على العمليات استخدام تكنولوجيا المعلومات كمتطلب أساسي للتطور الكبير الحاصل في القطاع المصرفي، ومن هنا يمكن طرح السؤال الرئيسي الآتي:

❁ ما هو دور تكنولوجيا المعلومات المصرفية في تعزيز الوصول للخدمات المصرفية ؟

ومن خلال التساؤل الرئيس تتفرع منه التساؤلات الفرعية الآتية:

١. هل يؤثر بعد الاجهزة والمعدات في فروع المصارف المبحوثة ؟
٢. ما مدى تأثير بعد البرمجيات في فروع المصارف المبحوثة ؟
٣. إلى اي مدى يؤثر بعد الاتصالات في فروع المصارف المبحوثة ؟
٤. هل من تأثير لبعده قواعد البيانات في فروع المصارف المبحوثة ؟
٥. ما مدى تأثير بعد الموارد البشرية في فروع المصارف المبحوثة ؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال كون إحدى مقومات الإدارة الحديثة في الصناعة المصرفية هو تكنولوجيا المعلومات المصرفية وتعد مصدر اساسيا في استمراريه العمليات المصرفية وبجوده متميزة ، وتطلق أهمية الدراسة من الآتي:





ب- مستوى التحصيل العلمي: وتشير النتائج في جدول (٢) التكرارات ونسبتها لمستوى التحصيل العلمي

جدول (٢): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي						
دكتوراه	ماجستير	دبلوم عالي	بكالوريوس	دبلوم	من إعدادية فأقل	
٥	٢٠	١٥	٨٨	٥٧	١٥	التكرار
٢,٥	١٠	٧,٥	٤٤	٢٨,٥	٧,٥	النسبة %

المصدر: من إعداد الباحثة على وفق نتائج الدراسة

من خلال جدول (٢) يتبين من الدراسة ان نسبة العاملين الذين مستوى التحصيل العلمي لديهم (بكالوريوس) هي النسبة الأعلى والتي بلغت (٤٤%)، أما أقل نسبة فقد كانت عند مستوى التعليم الدكتوراه إذ بلغت (٢,٥%) ويتبين من النسب أعلاه الفئة الأكبر من العاملين هم من حملة البكالوريوس .

جدول (٣): توزيع أفراد العينة حسب الخدمة الوظيفية

مدة الخدمة					
أقل . ٥	١٠ . ٦	١٥ . ١١	٢٠ . ١٦	أكثر . ٢١	
٤٦	٦٨	٦٣	١٣	١٠	التكرار
٢٣%	٣٤%	٣١,٥%	٦,٥%	٥%	النسبة %

المصدر: من إعداد الباحثة على وفق نتائج الدراسة

من خلال جدول (٣) يتبين من الدراسة ان نسبة العاملين الذين مستوى الخدمة لديهم (٦ . ١٠ سنة) هي النسبة الأعلى والتي بلغت (٣٤%)، اما اقل نسبة فقد كانت عند الذين خدمتهم (٢١ . فأكثر سنة) إذ بلغت





(٥%)، ويتبين من النسب أعلاه ان العاملين الذين تتراوح خدمتهم أقل من (٥ سنوات) وصولاً الى (١٠ سنوات) هم الأكثر وجوداً في المصارف مقارنة مع باقي افراد العينة.

المبحث الثاني: الجانب النظري:

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات المصرفية

تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات المصرفية، ولكن قبل توضيح ذلك لا بد من اعطاء فكره مبسطة عن التكنولوجيا فنجد أن كلمة (Technology) هي كلمة مشتقة من اللغة الإغريقية والمؤلفة من مقطعين الأول (Techno) والذي يعني الفن أو الحرفة، أما الجزء الثاني من الكلمة (Logy) فهي مأخوذة من logos والتي تعني مجالات الدراسة والعلم، إذ تشمل التكنولوجيا على مدى واسع من خدمات وتطبيقات وتكنولوجيا الاتصال والإعلام مثل الحواسيب الشخصية والفيديو والأقراص المدمجة والهواتف النقالة والانترنت (قنديجي والسامرائي، ٢٠٠٩: ٣٥)، في حين يعود أصول كلمة المعلومات إلى الأصل اللاتيني للعناصر التي يتألف منها، فكلمة (Forma) تعني مظهراً ، أو رقما ، أو صورة ، أو إشارة ، أو قاعدة ، أو نهجا، أما كلمة (Formatio) فتعني إبداعاً ، أو تشكيلا ، أو تمثيلاً وصفيًا ، ويأتي الفعل اللاتيني ، فيستخدم لوصف فعل يمارسه المرء بقصد صياغة ، أو تشكيل ، أو تصور ، أو تمثيل ، بغرض تعليم الغير ، أو تثقيفه ، وإرشاده وتوجيهه أو ترسيخ المفهوم (مسلم، ٢٠١٥: ١٠١)، في حين يرى (Adeniran, ٢٠١٦: ٦٧) تعني مجموعه متنوعه من أجهزة الكمبيوتر والمعدات الإضافية والبرامج والأجهزة والإجراءات والخدمات (بما في ذلك خدمات الدعم) والموارد ذات الصلة. ويشمل أيضًا أي معدات أو نظام مترابط أو نظام فرعي للمعدات، يتم استخدامه في الاستحواذ التلقائي أو التخزين أو التلاعب أو الإدارة أو الحركة أو التحكم أو العرض أو التبديل أو التبادل أو الإرسال أو الاستقبال للبيانات أو المعلومات، وشاطره الرأي ٣ (Abdullah and et, ٢٠١٩) هي مجموعة من الوسائل الآلية والإلكترونية اللازمة لأداء الأعمال الأساسية باستخدام الكمبيوتر ومن خلال عمليات التخزين





والمعالجة والاسترجاع التي يتم إجراؤها على البيانات ونشر المعلومات لغرض الاستفادة منها في اتخاذ قرارات محددة، لذا تم توضيح تكنولوجيا المعلومات المصرفية من قبل (الظالمي، ٢٠١٣ : ٢٣) عبارة عن مجموعة من الأجهزة المتصلة بالحاسوب وما يتصل به من معدات الاتصال وبرمجيات تمكنه من التخابر في إطار شبكي مع أجهزة أخرى، وايضاً تم توضيح تكنولوجيا المصرفية وهي أداة فاعلة يتم من خلالها إدارة العمليات وتطويرها والعمليات الإدارية في جميع المصارف، وتتضمن من خلالها مجموعة من الأجهزة والمعدات والبرمجيات والاتصالات والبعد البشري والتي يترتب عليه اعتماد جمع البيانات الخاصة بنشاطات المصارف ومعالجتها وخرن المعلومات وتجهيزها واسترجاعها وتحديثها بمرونة عالية وسرعة كبيرة (قاسم، ٢٠١٥ : ١١٥) .

ثانياً: اهمية التكنولوجيا في العمل المصرفي

هناك كتاب وباحثون عديدون تناولوا موضوع التكنولوجيا في العمل المصرفي نظراً لأهميتها الاستراتيجية فيما يتصل بالمنظمات المصرفية في العصر الحالي (الدحيحاوي ، ٢٠١٣ ، ٢٢) والتي يمكن إجمالها بما يأتي :

١. سهولة الحصول على المعلومة ونقلها بين المصارف.

٢. تقليص حجم المسافة بين البلدان.

٣. توفير الوقت والجهد والمال فيما يتصل بالعمليات المصرفية

٤. ابتكار خدمات جديدة تؤدي الى كسب رضا الزبائن.

٥. الحصول على الخدمات بأقل الكلف.

ثالثاً: أبعاد تكنولوجيا المعلومات المصرفية:

تركزت التوضيحات الاولى لأبعاد مصطلح تكنولوجيا المعلومات المصرفية، في أواخر الثمانينيات على مكونات تكنولوجيا المعلومات (الأصول المادية) ولم يتم التركيز على العنصر البشري حتى منتصف





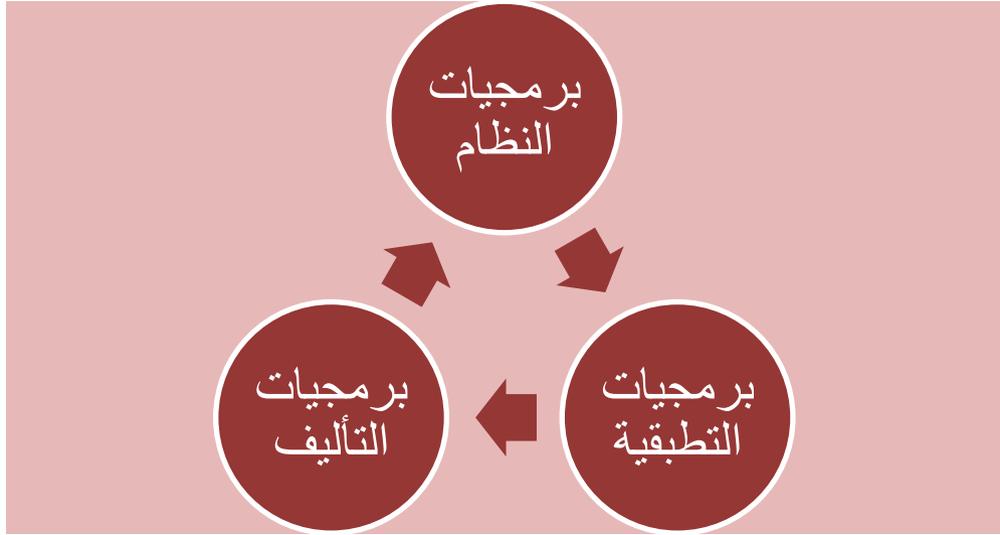
المعلومات وتحقق ثلاث وظائف رئيسية: إدارة موارد الكمبيوتر في الشركة، وتزويد العاملين بمزايا هذه الموارد ، والتوسط بين الشركة والمخزن (Al-Hawamdeh, ٢٠١٥:٧٨)، ونظراً لأهميتها أصبحت تكنولوجيا تشغيل الحاسوب وأيضا تساهم البرمجيات في تسجيل ومعالجة المعلومات وتقديمها كمخرجات وتسهم في إدارة العمليات واداء العمل، وتنقسم برمجيات الحاسوب إلى (البرواري والطائي، ٢٠٢١ :٢٠٨-٢٠٩).

١. برمجيات النظام: تعد البرمجيات أمراً ضرورياً لتشغيل الحاسوب وتنظيم العلاقة بين وحداته، ويضم برامج التشغيل سلسلة برامج تعد من قبل الشركات المصنعة للحاسوب وتخزن فيها، وتعد جزءاً لا يتجزأ من الحاسوب ذاته. ويشير (القواسمي , ٢٠١٥ :٢١) إلى البرمجيات الكفوة تتميز بالخصائص التالية:
 - أ- أن يكون لبرمجيات النظام القدرة العالية على التخزين .
 - ب- أن تعمل برمجيات النظام على تحليل البيانات وتبويبها وتخليص المعلومات التي يطلبها صانعو القرار
 - ت- أن تتوفر برمجيات النظام لأكثر من مستفيد أو مستخدم للاتصال معا في آن واحد .
٢. البرمجيات التطبيقية: هي برامج معدة لتشغيل عمليات ذات طبيعة نمطية يمكن تطبيقها مع تغييرات بسيطة ، تشمل جميع التعليمات التي تحدد على شكل سلسلة العمليات المعالجة اللازمة للبيانات وطريقة تنفيذها، توفر البرمجيات التطبيقية البرمجيات الخاصة بالعمليات الإحصائية والرقابية ، وطرق التنبؤ بالطلب ، واساليب الترتيب الداخلي للمصنع والمحاكاة ، والبرمجة الخطية واختيار موقع المصنع ... الخ
٣. برمجيات التأليف: هي مجموعة من البرامج المهمة بترجمة التعليمات المكتوبة ذات المستوى العالمي والإيعازات من إحدى لغات البرمجة الى لغة الآلة (حرنان, ٢٠١٨ :١٨) .





شكل (١) تقسيمات البرمجيات



المصدر : من اعداد الباحثة

(٣) الاتصالات

تعدّ الاتصالات من العملية التي تهتم بنقل وتبادل الأفكار بين الاطراف مما يؤدي إلى تحقيق الهدف المرجو منها ، أو يمكن وصفها بأنها العملية التي يحاول من خلالها الأفراد بناء أشياء مشتركة عن طريق الرسائل و الرمزية ، حيث يكون أهداف تطبيق نظم الاتصالات الحديثة في المصارف من أجل تسهيل تدفق البيانات في قنواتها المختلفة على النحو الذي يسمح بوصولها إلى أماكن معالجتها في الوقت المناسب واستخدام الدقة المناسبة (تيناوي، ٢٠١٩ : ٣٩) وأيضا تشمل شبكة الاتصال كما يراها (زباله ، ٢٠١٧ : ٤٠)

١. الانترنت: يشار إلى شبكة الإنترنت على أنها نظام يربط بين اجهزة الكمبيوتر بالشبكة، ويسمح بتبادل المعلومات بين مستخدمي الشبكة. وايضا يمكن توضيحها على أنها شبكة الشبكات الذي تعمل





على مجموعة من البروتوكولات التقنية، التي تمكن الناس في جميع أنحاء العالم من الوصول من خلالها الى المعلومات باستخدام شبكة web العالمية والبريد الالكتروني E – mail .

٢. الانترنت: هو عبارة عن شبكة داخلية تستخدم داخل المؤسسة وهي تقنية متطورة تستخدم تكنولوجيا المعلومات علي اساس شبكة الكمبيوتر خاصة مع عدد محدود من المستخدمين ، وهم أفراد المؤسسة فقط .

٣. الاكسترنت: هو شبكة خاصة تستخدم الانترنت ونظام الاتصالات السلكية واللاسلكية إذ تربط المصارف بعضها مع بعض بواسطة الإنترنت والعامة لتبادل المعلومات أو العمليات ، مع الموردين المعتمدين والشركاء ، والبنوك وهو يعد امتدادا للإنترنت ، اي شبكة خاصة موجودة داخل المنظمة للمستخدمين من خارج المنظمة ، وايضا يعرف بانه عبارة عن شبكة خارجية لمكتب تسمح لزبائن المكتب الاطلاع على بعض المعلومات الخاصة بهم ويتم ذلك من خلال تحديد كلمة المرور لكل زبون (رضا، ٢٠٠٦: ٢٠٩) .

(٤) قواعد البيانات

عبارة عن مجموعة من البيانات أو المعلومات المترابطة والمخزنة في أجهزة تخزين البيانات، حيث تكون مخزن لسجلات الشركة ومعيار لمختلف عمليات الشركة و بيانات الكلفة أو معلومات تخص طلب الزبون، وكذلك إضافة بعض تعديل وتحديث قاعدة البيانات باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة و لمساعدة المدراء في اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية على وفق أسس صحيحة ، لكي يتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية عالية ، لأن بناء قاعدة معلومات مترابطة محلياً وإقليمياً ودولياً إحدى مستلزمات تطبيق تقانة المعلومات، واستخدام قواعد البيانات يؤدي إلى توفير الوقت والدقة في المعلومات بسهولة (اللامي، ٢٠١٣: ١٣) .





(٥) الموارد البشرية

بأنه الكوادر المؤهلة و المدربة لتنفيذ مختلف النشاطات لذلك فإن العنصر البشري يجب ان يكون على مستويات مختلفة حسب وظائف وطبيعة النظام, وان تدريب القوى العاملة في المصارف اصبح حاجة ملحة, بالرغم من عدم توفر التسهيلات الكبيرة التي تتطلب دعم (الحسبان, ٢٠٠٩: ٩١) وايضا يوجد نوعان من الموارد البشرية التي تتعامل مع تكنولوجيا المعلومات موضحه وكما يلي : (الظالمي, ٢٠١٣ : ٣٥)

١. المستخدمون النهائيون: وهم الاشخاص الذين يستعملون النظام بطريقه مباشرة, ويستخدمون مخرجاته المجهزة وبواسطة الآخرين ويعتمد معظم المستعملين النهائيين على عمال المعرفة اي الأفراد الذين يقضون أكثر وقتهم في الاتصالات والتعاون من أجل خلق واستعمال وتوزيع المعرفة .
٢. الفنيون والمتخصصون: يعد خبير تكنولوجيا المعلومات هو الشخص الحاصل على التعليم الرسمي في احد استخدامات نظام الحاسوب والاتصالات (كالمبدعين) وكذلك محللو النظم ومطوري البرامج ومشغلي الحواسيب .

فيما تم تصنيف أصحاب التخصصات في تكنولوجيا المعلومات المصرفية من قبل (الحيالي, ٢٠٢٠ : ٣٠) إلى الآتي :

أ- مشغل الحاسوب: هم اشخاص مسؤولين عن تشغيل الأجهزة المادية لنظام, و تقنية المعلومات او المكونات المادية للحاسوب .

ب- مبرمجو التطبيقات: إذ يتم كتابة الرموز البرامج التطبيقية وبرمجيات الحاسوب.

ت- مبرمجو برامج النظام: إذ يوجد عدة أشخاص يتعاملون مع البرامج التشغيلية للحاسوب مثل windows.





٣. البطاقات البلاستيكية: أو البطاقات البنكية، وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف ومع إدخال المصارف للحاسوب والاختذ بنظام تحويل الودائع إلكترونياً أو ما يسمى بالمصارف الإلكترونية، فضلاً عن قيام المصارف بربط أجهزتها بأنظمة الشبكات العالمية مثل فيزا وماستر كارد وغيرها (كافي، ٢٠١١: ١٥٢)

٤. الانترنت المصرفي: بعد ان تمكنت المصارف من تقديم خدمات المصرف المنزلي فانها توجهت نحو إنشاء مواقع لها على الانترنت كي يستطيع العميل من الوصول إلى الفرع الإلكتروني للمصرف بطريقة أسهل.

٥. الأمن السيبراني: يعمل البنك المركزي على تحقيق متطلبات من خلال تطوير أدوات وتقنيات أمن المعلومات فيما يخص بناء البنية التحتية التقنية والمعلوماتية للقطاع المصرفي بصورة عامة، والحفاظ على سرية البيانات والمعلومات وحمايتها من الاختراق، وقد تم العمل بجد أثناء السنوات الأخيرة على تطوير البنية التحتية لأمن البيانات والمعلومات والأمن السيبراني وتطبيق الإجراءات والسياسات بما يتوافق مع التطورات التقنية والتكنولوجية، لذا يعمل البنك المركزي بالتعاون مع المؤسسات المالية والمصارف على تنفيذ استراتيجية هذا الأمن السيبراني عن طريق إصدار مجموعة من التوجيهات، وإقامة الندوات، ونتيجة لهذه المتابعة أصبحت بعض المصارف والمؤسسات المالية تمتلك أدوات للأمن السيبراني تتماشى مع الاستراتيجية المعتمدة من البنك المركزي العراقي، أما البعض الآخر من المصارف فيعمل على تطوير قدراتهم في هذا المجال من طريق الدورات التي يقيمها البنك المركزي أو الدورات الخارجية لتطوير أداء الموظفين بهذا الشأن (تقرير الاستقرار، ٢٠٢٠: ١٣٢).

خامساً: مبررات الاهتمام وللجوء لتكنولوجيا المعلومات المصرفية

هنالك مبررات عديدة من للجوء لتكنولوجيا المعلومات المصرفية ومنها (الحيالي، ٢٠٢٠: ٣١)





١. تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تغيير الطبيعة الاساسية للمعرفة والمعلومات في المجتمع .
 ٢. وجود نقص في المعلومات حول المستويات الحالية لثقافة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في معظم دول العالم .
 ٣. ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع و اجيالها المتعاقبة لها القدرة على تطوير أنماط الحياة و التعلم و العمل .
 ٤. يعد الحاسوب أفضل أداة تمكن الإدارة من الاحساس بالتغيرات والاستجابة لها, في حالة وجود ظروف دائمة التغير مما تتطلب انماطاً محددة من الاعمال.
 ٥. حاجة المصارف الى معالجة البيانات بسرعة فائقة لضرورات اتخاذ القرارات .
 ٦. حجم الاعمال الروتينية المتكررة والتي تتطلب نفقات عالية لإنجازها .
 ٧. العوامل الاقتصادية وما رافقها من كسر للحواجز التقليدية, اضافة إلى التطور في بيئة الاعمال الحالية مما ادى إلى تغير مهم في بنية الأنشطة الاقتصادية.
- سادساً: الوصول للخدمات المصرفية
- تعددت مفاهيم الوصول للخدمات المصرفية بحسب الكتاب والباحثين لأنه يوضح حالة يتمتع فيها جميع الأفراد والمجتمع بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية عالية الجودة، إذ وضح كل (Fungáčová & Weill, ٢٠١٤ : ١٩٦) العملية الذي يتم من خلالها الوصول للخدمات المصرفية المناسبة ، وهو يحدد التنمية الاقتصادية بشكل مناسب للأفراد والقدرة على الاستثمار في الأعمال التجارية ، وهذا يساهم في الحد من الفقر والنمو الاقتصادي وأيضا يوفر الشمول المالي للأفراد إمكانية الحصول على مكان آمن للادخار للمستقبل فضلا عن ذلك يساهم في إنشاء قاعدة ودائع أكثر استقراراً للبنوك في الأوقات العصيبة.





خ- منافذ وكلاء الأموال المتنقلة لكل ١٠٠,٠٠٠ بالغ .

د- منافذ وكلاء الأموال المتنقلة لكل ١٠٠٠ كم ٢ .

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة:

اختبار أداة الدراسة (تقييم انموذج القياس)

أولاً: معايير تقييم أنموذج القياس

يعد تقييم انموذج القياس الخطوة الأولى في التحليل بأسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM)، ويستعرض الجدول (٤) معايير تقييم انموذج القياس.

جدول (٤) معايير تقييم انموذج القياس

أوجه القياس	المعايير والحدود المقبولة
ثبات الاتساق الداخلي <i>Internal Consistency Reliability</i>	الثبات المركب <i>Composite Reliability</i> $\geq 0,60$ كرونباخ الفا <i>Cronbach's Alpha</i> $\geq 0,70$
ثبات المؤشر <i>Indicator Reliability</i>	التشبع الخارجي <i>Outer Loading</i> $\geq 0,70$ *
الصدق التقاربي <i>Convergent Validity</i>	متوسط التباين المستخلص (AVE) $\geq 0,50$
الصدق التمييزي <i>Discriminant Validity</i>	نسبة HTMT $> 0,90$

* وفقاً لـ (Hair et al., ٢٠١٧) فإنه يتم: (١) الإبقاء على الفقرة إذا كان التشبع اعلى من ٠,٧؛ (٢) حذف الفقرة إذا كان التشبع اقل من ٠,٤؛ (٣) إذا كان التشبع بين ٠,٧ و ٠,٤ فإنه يتم اختبار تأثير حذف الفقرة على رفع بقية معايير انموذج القياس وفي ضوء ذلك يتم الإبقاء او حذف الفقرة.

Source: Hair, J., Hult., Ringle, C. & Sarstedt, M. (٢٠١٧). A primer on partial .least squares structural equation modeling (PLS-SEM. Los Angeles: Sage



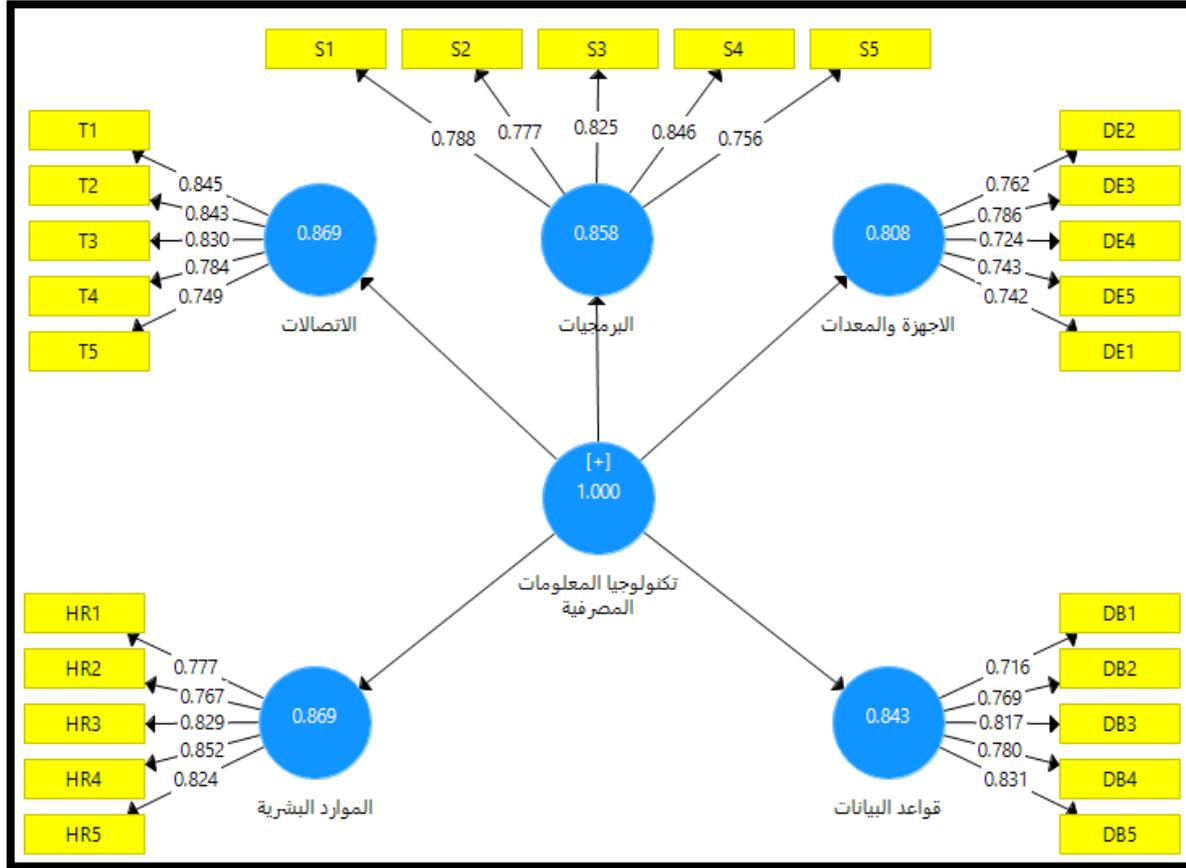


			٠,٧٤٩	T٥
٠,٦١٤	٠,٨٨٨	٠,٨٤٣	٠,٧١٦	DB١
			٠,٧٦٩	DB٢
			٠,٨١٧	DB٣
			٠,٧٨	DB٤
			٠,٨٣١	DB٥
٠,٦٥٧	٠,٩٠٥	٠,٨٦٩	٠,٧٧٧	HR١
			٠,٧٦٧	HR٢
			٠,٨٢٩	HR٣
			٠,٨٥٢	HR٤
			٠,٨٢٤	HR٥

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SmartPLS v.٣,٣,٢



شكل (١) التشعبات وكرونباخ الفا لمتغير تكنولوجيا المعلومات المصرفية



من خلال النتائج التي عرضها الجدول (٥) والشكل (١) يتضح تحقيق كافة المتغيرات والفقرات للمعايير الخاصة بتقييم نموذج القياس. ولغرض التحقق مع الصدق التمييزي فقد تم اجراء اختبار HTMT باستخدام برنامج SmartPLS وكما يظهر في الجدول (٥).



ثالثاً: التحليل الوصفي لمتغير تكنولوجيا المعلومات المصرفية باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) تم الحصول على تحليل المتوسط الحسابي كمؤشر للنزعة المركزية للبيانات، كما تم تحليل الانحراف المعياري كمؤشر لمدى تشتت البيانات ويستعرض الجدول (٦) ادناه النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (٦) التحليل الوصفي لمتغير تكنولوجيا المعلومات المصرفية

Std. Deviation	Mean	الفقرة	البعد
.٩٢١٢٠	٣,٧٧٥٠	DE١	الاجهزة والمعدات
.٨٣١٧٨	٤,٠٤٠٠	DE٢	
.٩٤٣٠٩	٣,٩٩٥٠	DE٣	
.٩٧٦٥٠	٣,٧٨٥٠	DE٤	
.٩٢٨٣٤	٤,٠٥٠٠	DE٥	
.٩٢٠١٨٢	٣,٩٢٩	DE	
.٩٦٦٤٦	٣,٧٢٥٠	S١	البرمجيات
٥١٤٤٦.	٣,٦٠٠٠	S٢	
.٩٩٨٢٩	٣,٧٨٠٠	S٣	
.٩١٣٢٧	٤,٠١٠٠	S٤	
.٩٥٠٧٣	٤,١٢٥٠	S٥	
.٨٩٦٠٣٨	٣,٨٤٨	S	
٥٨٣٠٨.	٣,٦٦٠٠	T١	الاتصالات





١٧٦٣٧.	٣,٦٤٠٠	T٢	
٢٨٤٤٧.	٣,٧٦٠٠	T٣	
٨٧٦٦٨.	٣,٧٧٠٠	T٤	
٢٧٨٠٨.	٣,٦٧٠٠	T٥	
.٨٠٣٩٦٦	٣,٧٠٠	T	
.٨٩٧٥٧	٣,٧٢٠٠	DB١	قواعد البيانات
.٩٣٧٦٤	٣,٧٣٥٠	DB٢	
.٩٧٨٣٦	٣,٧٦٠٠	DB٣	
.٩٧٩٣٧	٣,٨٢٥٠	DB٤	
.٩٣٦٧٤	٣,٨٧٠٠	DB٥	
.٩٤٥٩٣٦	٣,٧٨٢	DB	
٥٨٤٨٥.	٣,٧٣٥٠	HR١	
٥٧٥٣٦.	٣,٥٨٥٠	HR٢	
٠٧٧١٦.	٣,٦٤٠٠	HR٣	
٨٥٦٦٨.	٣,٦٦٥٠	HR٤	
٣٠١٥٧.	٣,٧١٠٠	HR٥	
.٦٨٧٩٠٦	٣,٦٦٧	HR	
.٨٥٠٨٠٦	٣,٧٨٥٢	BIT	تكنولوجيا المعلومات المصرفية

المصدر: من اعداد بالاعتماد على نتائج برنامج الباحث SPSS v.٢٦





المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

يتناول هذا المبحث الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة في المجالين: النظري والتطبيقي فكانت الاستنتاجات التطبيقية ذات صلة بالمعطيات والحقائق، التي جاءت بها الاختبارات الاحصائية للمخطط الفرضي المعتمد في الدراسة والاستنتاجات هي:

(١) تعد تكنولوجيا المعلومات المصرفية إحدى الاسباب الرئيسية في الوصول للمناطق الذي يصعب الوصول اليها سابقاً، مثلما أسهمت في بروز عدد من المفاهيم والظواهر الاقتصادية التي تشكل عالم اليوم مثل العولمة والبنوك الإلكترونية والمصارف الرقمية وغيرها.

(٢) اظهرت نتائج البحث محدودية الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات المصرفية وقلة المشاركة في الدورات التي تتعلق في جوانب التقنية والبرامج الإلكترونية التي تساعد على النهوض بمستوى المصارف.

(٣) كشفت نتائج الانحدار عن وجود علاقة تأثير معنوية لتكنولوجيا المعلومات المصرفية والشمول المالي على المستوى الكلي في حين تم رفض علاقة التأثير بين الأجهزة والمعدات في الشمول المالي، البرمجيات والشمول المالي، الموارد البشرية والشمول المالي على المستوى الجزئي.

(٤) كانت قيم ألفا كرونباخ لجميع متغيرات الدراسة أعلى من (٠,٧٠) مما يعني كل مقاييس الدراسة تتسم بالثبات الداخلي لتكنولوجيا المعلومات المصرفية في القطاع المصرفي .

(٥) يضمن الوصول للخدمات المصرفية تحسين القدرة المالية والمصرفية لكافة فئات المجتمع وتلبية احتياجاتها وكذلك فئة أصحاب الدخل المحدود وأصحاب المشروعات الصغيرة، كما أن حصولهم على منتجات مصرفية سيؤدي فيما بعد إلى إرتفاع دخولهم وخفض مستوى البطالة.





ثانياً: التوصيات:

توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات الجوهرية للإدارات في المصارف قيد الدراسة والتي تسهم في تدعيم قدرتها التنافسية على مواجهة أو تجنب الفشل المصرفي والتوصيات هي:

(١) ضرورة إلتزام الإدارة العليا في القطاع المصرفي العراقي بتطوير تكنولوجيا المعلومات المصرفية فضلاً عن مواكبة التطورات التقنية الحديثة واعطاء الموضوع اهمية كبيرة, فهذا يؤدي إلى الجودة والسرعة في انجاز المهام اليومية لموظفي المصارف.

(٢) توفير الأجهزة المناسبة مثل أجهزة الحاسوب وما يتعلق بها من طابعات ووسائط نقل البيانات والمعلومات وغيرها بوصفات حديثة ونشرها بين الاقسام المصارف.

(٣) القيام بدورات تطويرية وتدريبية للعنصر البشري الذي يعد عنصراً فعالاً ومحوري في تقديم الخدمات للمصارف المختلفة.

(٤) توفير شبكات الاتصالات (الأنترنت) بمواصفات عالية في المصارف بما يتفق مع المكونات الرئيسية والمهمة لإنجاز الأعمال المصرفية والالكترونية, وكذلك للحصول على المعلومات اللازمة والاشراف على آخر المستجدات والتطورات .

(٥) القيام بالربط الشبكي (الأنترنت) بين المصارف كافة والانتقال من الاعمال التقليدية الى الاعمال الالكترونية لسهولة وسرعة تبادل وتدفق المعلومات بينها دون الاضطرار للتعقل بين الاقسام المختلفة .

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. تيناوي، عمار محمد زهير، " دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN & Syriatel)"، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، ٢٠١٩ .
٢. الحسان، عطاء الله احمد سويلم، " الرقابة الداخلية في بيئة تكنولوجيا المعلومات"، دار الراجحة للنشر والتوزيع و عمان، ٢٠٠٩ .





٩. Malvern Chinaka, Blockchain technology applications in improving financial inclusion in Developing economies, Master of science in management studies at the Massachusetts Institute of technology, USA, Cambridge, ٢٠١٦ .
١٠. MOHI DIN SANGM (Head Department of Business & Financial Studies, University of Kashmir), financial inclusion Strategies in developing countries with special reference to India, Journal of Public Administration, Finance and Law, ٢٠١٣, Volume: ٢, Issue: ٤ .



