تكنولوجيا المعلومات و اثرها في تطوير العمل في المصارف العراقية – بحث تطبيقي في عينة من المصارف الخاصة

م.م ابراهيم خليل ابراهيم
الجامعة المستنصرية

ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE STUDIES JOURNAL (EASJ)

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: http://doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

تكنولوجيا المعلومات و اثرها في تطوير العمل في المصارف العراقية – بحث تطبيقي في عينة من المصارف الخاصة

Information technology and its impact on developing work in Iraqi banks - Applied research on a sample of private Banks

م.م. إبراهيم خليل ابراهيم *
الجامعة المستنصرية

Assistant teacher Ibrahim Khalil Ibrahim *
Mustansiriya University

تاريخ الاستلام: 2023/11/01 تاريخ القبول: 2023/11/28 تاريخ النشر: 2024/06/01

Published: 01/06/2024 Accepted: 28/11/2023 Received: 01/11/2023

المستخلص:

يهدف هذا البحث إلى معرفة اثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المصارف العراقية الخاصة, وما هي أهم المعوقات التي من الممكن أن تحد من اثرها في تطوير العمل في المصارف العراقية الخاصة واقتراح الحلول المناسبة لمعالجتها , فضلاً عن معرفة ما إذا كان هنالك توافق بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة و التطورات الحاصلة في العمل المصرفي على الصعيد المحلي والعالمي. وقد تبين بعد القيام بالتحليل الاحصائي أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتطور العمل في المصارف العراقية الخاصة , حيث أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في زيادة مرونة العمليات المصرفية و تسرع من عمليات أنجازها وتجعلها أكثر سهولة من ذي قبل , كما انها تسهم في تقديم خدمات جديدة للزبائن فضلاً عن اسهامها في التقليص من الأخطاء التي يرتكبها البشر , أما اهم توصياته فأنه ينبغي على المصارف الاهتمام بشكل اكبر في تكنولوجيا المعلومات وزيادة اعتمادها عليها لما لها من أثر كبير في تطوير العمل لديها و تحسين ادائها وبالتالي تعزيز قدرتها على البقاء والمنافسة في السوق المصرفي .

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات– العمل المصرفي - الخدمات المصرفية – المصارف العراقية.

Abstract:

This research aims to know the impact of information technology in developing work in private Iraqi banks, and what are the most important obstacles that can limit its impact in developing work in Iraqi private banks and suggest appropriate solutions to address them, as well as knowing whether there is compatibility between information technology Used in private Iraqi banks and developments taking place in banking at the local and global levels. After conducting statistical analysis, it became clear that there is a statistically significant relationship between information technology and the development of work in private Iraqi banks, as information technology contributes to increasing the flexibility of banking operations, speeds up their completion processes, and makes them easier than before. It also contributes to providing services. new to customers, in addition to its contribution to reducing the errors committed by humans, As for his most important recommendations, banks should pay greater attention to information technology and increase their reliance on it because it has a significant impact on developing their work and improving their performance, thus enhancing their ability to survive and compete in the banking market.

Corresponding Author: Ibrahim Khalil Ibrahim

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

Keywords: information technology - Banking work - banking services - Iraqi banks.

المقدمة

شهدت السنوات الاخيرة من القرن الماضي و بداية القرن الحالي تطورات هائلة في مختلف المجالات سواءً الاقتصادية ام العلمية ام التكنولوجية ..الخ , إذ أصبحت السمة الغالبة على بيئة العمل هي التقلب و التغير السريع , وأصبح تقدم الأمم و رقيها يحسب وفقاً لما تمتلكه من خزين علمي و تكنولوجي متطور ومنها تكنولوجيا المعلومات لغرض تحقيق ميزات تنافسية , ولم تكن القطاعات الخدمية بشكل عام و القطاع المصرفي بشكل خاص بمعزل عن التطورات الحاصلة في محيطها , حيث شهدت هي الأخرى تسارعاً هائلاً في السنوات الأخيرة في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة , فقامت بوضع التكنولوجيا المتطورة و المتجددة باستمرار نصب عينيها كرهان حقيقي في قدرتها على رفع التحدي عبر تطوير خدماتها و تنويعها بالشكل الذي يلبي حاجات و رغبات الزبائن و متطلباتهم المتطورة و المتغيرة باستمرار, كما أصبح لزاماً عليها متابعة أخر المستجدات التي تطرأ في عالم التكنولوجيا المصرفية و استخدامها و تطويرها لغرض زيادة قدرتها على التنافس في الأسواق العالمية , وهذا الأمر دفعها إلى زيادة أنفاقها على التكنولوجيا والمعلومات فضلاً عن تبني المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات واستخدام الأدوات و الوسائل اللازمة لغرض الابتعاد عن الصيغ التقليدية في العمل المصرفي وذلك لتحقيق أقصى العوائد وجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن الجدد.

ويلاحظ عند الرجوع إلى الدراسات الدولية و الاقليمية إن دراسة اثر تكنولوجيا المعلومات في تطور العمل المصرفي قد لقيت اهتمام ورعاية كبيرة , في حين أن الواقع العراقي قد تناولها بشكل مبسط , الامر الذي يؤكد على اهمية اجراء مثل هذا البحث بشكل تفصيلي .

مشكلة البحث :

نتيجة للتطورات الحاصلة في القطاعات بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص وما احدثته من تغيرات جوهرية في طبيعة العمل المصرفي , تحتم على المصارف العراقية الخاصة تطوير اجراءات عملها و تحديث انظمتها عبر استخدام تكنولوجيا المعلومات في مقدمة الاستراتيجيات التي ينبغي أن تتبناها من اجل تعزيز كفاءة ادائها المصرفي لغرض الاستمرار و البقاء في السوق المصرفي و القدرة على منافسة الاخرين , لكونها اصبحت المعيار الذي يستخدم لنيل اكبر قدر ممكن من الحصة السوقية نظراً لما توفره من مزايا عديدة , إلا إن هنالك بعض الصعوبات مثل الخوف من الاختراق وغيرها والتي من الممكن أن تحد من اثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرة المصارف على البقاء والمنافسة , وبناءً على ما تقدم يمكن أن تتمثل مشكلة البحث في التساؤلات التالية :

1- ما هو اثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المصارف العراقية الخاصة ؟

2- ما هي المعوقات التي تحد من اثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المصارف العراقية الخاصة ؟ .

3- هل هنالك توافق بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة مع التطورات الحاصلة في العمل المصرفي على الصعيد المحلي و العالمي؟ .

أهمية البحث :

تكمن اهمية هذا البحث في النقاط التالية :

1- تناوله قطاع مهم و حيوي و هو قطاع المصارف و الذي يعتبر من أهم القطاعات الاقتصادية في العراق , إذ يعمل على وضع أسس علمية و استراتيجية لارتقاء به عن طريق تحسين أدائه المالي وصول إلى تحقيق موقع تنافسي له , خاصة أن البلد يعيش عصر الانفتاح على المصارف العالمية والتي تشكل تحديا تنافسيا كبيرا له.

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

2- تناوله لاحد المواضيع الحيوية و الحديثة وذات دور بالغ الاهمية في مجال العمل المصرفي في الوقت الحاضر وهو استخدام تكنولوجيا المعلومات , لكونها اصبحت المعيار الذي يستخدم لنيل اكبر قدر من ممكن من الحصة السوقية نظراً لما توفره من مزايا عديدة ,كما وتزداد اهمية هذا البحث عندما يتم تناوله في بيئة مصرفية تبدو بأمس الحاجة إلى تطوير ادائها المصرفي وهي البيئة العراقية .

3- تسليط الضوء على المعوقات التي تحد من أثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المصارف العراقية الخاصة فضلا عن وضع الحلول اللازمة لمعالجتها .

أهداف البحث :

يتناول البحث العديد من الاهداف اهمها :

1- معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المصارف العراقية الخاصة .

2- تقويم واقع نظم العمليات في المصارف العراقية الخاصة من خلال دراسة مدى تأثير نظم معلومات مصرفية متطور في زيادة فعالية و كفاءة أنظمة المعلومات في المصارف .

3- معرفة أهم المعوقات التي تحد من اثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المصارف العراقية الخاصة واقتراح الحلول المناسبة لمعالجتها .

4- معرفة ما إذا كان هنالك توافق بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة و التطورات الحاصلة في العمل المصرفي على الصعيد المحلي والعالمي .

فرضيات البحث :

يرتكز هذا البحث على الفروض التالية :

1- ليست هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و تطور العمل في المصارف العراقية الخاصة .

2- ليست هنالك عوائق تحد من اثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المصارف العراقية الخاصة .

3- ليس هنالك توافق بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة و التطورات الحاصلة في العمل المصرفي على الصعيد المحلي و العالمي .

منهج البحث :

أستخدم الباحث الأسلوب الوصفي إلى جانب المنهج الاستنباطي ، وقد أستُخدِم في القسم النظري المنهج الاستنباطي في تحديد تأثيرات تطور تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات على أنظمة العمليات في المصارف العراقية الخاصة ، أما في القسم العملي فقد أستُخدِم الأسلوب الوصفي في تحديد مدى فعالية نظم المعلومات ودورها في تصميم أنظمة العمليات من خلال الاستبيان القائم على اختبار الفروض واستخدام النتائج في وضع حلول للمشكلات العملية التي تواجه نظم العمليات في المصارف العراقية الخاصة .

المحور الاول / الاطار النظري :

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

اولا : نظم العمليات في المصارف:

تعرف نظم العمليات بأنها النشاطات والفعاليات المرتبطة بأداء الوظائف الأساسية للمنظمة، وذلك بهدف ضمان استمراريتها (قاسم , 2004 :18) . ويلاحظ من هذا التعريف أن نظم العمليات يتضمن مجموعة من إجراءات العمل اللازمة لأداء وظائف المصرف الأساسية مثل منح القروض وقبول الودائع ، وخصم الأوراق التجارية..الخ . أما الوظائف الاساسية التي تقوم بها المصارف فتشمل(الشمري , 2015 : 31) :

1- تحصيل الأوراق التجارية لصالح الزبائن .

2- شراء و بيع الأوراق المالية لحساب الزبائن .

3- تمويل و دعم المشروعات التنموية و التي تؤدي خدمة كبيرة لصالح المجتمع و تطويره .

4- تقديم الخدمة الاستشارية للزبائن من دراسات جدوى او لتطوير المشاريع الخاصة بهم .

5- الدفع نيابة عن الغير .

6- اصدار خطابات الضمان .

7- تأجير الخزائن الحديدية .

8- القيام بفتح الاعتمادات المستندية .

9- شراء و بيع العملات الأجنبية .

10- خدمات البطاقة الائتمانية .

11- تحويل العملات للخارج .

12- ادخار المناسبات .

13- دفع الحوالات البرقية و البريدية .

14- خدمات الصراف الألي .

15- تمويل الأسكان الشخصي .

16- أدارة أعمال و ممتلكات الزبائن .

و يلاحظ مما ذكر أنَ نظم العمليات في المصارف تشكل في معظمها عملاً معلوماتياً بالدرجة الأولى قائماً على تجميع البيانات ومعالجتها و تبادلها وتقديم المعلومات لأنها في النهاية عبارة عن عمل خدمي ، أما فيما يتعلق بعدم فعالية نظم العمليات في المصارف فيمكن أنْ تعود للأسباب الأتية (خضر , 2012 : 201) :

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

1- عدم استغلال وقت العمل بشكل فعلي .

2- طول الاجراءات اللازمة لتنفيذ الأعمال وتعقيدها.

3- تكرار تنفيذ بعض إجراءات العمل.

4- البعد المكاني بين مراكز العمل اللازمة لتنفيذ بعض العمليات.

5- تعدد الجهات الاشرافية على تنفيذ عملية معينة.

6- الاعتماد على النظم اليدوية في تبادل المعلومات اللازمة لإنجاز العمليات.

، هذا ويمكن تحديد اتجاهات تطور العمل المصرفي على الصعيد العالمي بالاتجاهات الأتية (Rose & Hudgins , 2005 : 4) :

1- زيادة أهمية إدارة الجودة الشاملة كفلسفة في قطاع الخدمات ، ومن ضمنها قطاع المصارف .

2- تزايد أهمية الزبائن وضرورة تلبية حاجاتهم ورغباتهم على أساس المفهوم الحديث للتسويق .

3- تقديم أنواع الخدمات المالية والمصرفية كلّها .

4- تخفيض أسعار الخدمات المقدمة للزبائن .

5- اعتماد استراتيجية التميز المصرفي؛ وذلك لضمان جذب أكبر عدد من المتعاملين .

6- المنافسة من خلال الكلف الخاصة بالعمليات المصرفية .

ثانيا : مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

يتكون مصطلح تكنولوجيا المعلومات من شقين الأول هو التكنولوجيا , أما الشق الثاني فهو المعلومات وهي كلمة مشتقة من الأصل اللاتيني و الذي يعني تعليم المعرفة (الدليمي , 2006 : 30) .

التكنولوجيا : هي تعريف لكلمة Technology التي اشتقتْ من الكلمة اليونانية Techne وتعني فناً او مهارة , اما الجزء الثاني من كلمة Logy فهي مأخوذة من Loges والتي تعني علماً او دراسة , ويترجم البعض كلمة تكنولوجيا إلى العربية تقنية او تقنيات بينما يراها البعض الأخر تقانة او تقانات (قنديلجي و السامرائي , 2002 : 35) .

المعلومات : هي بيانات عولجت و نظمت و دمجت للتزود بتصور أكبر (Post & Anderson , 2000 : 7) . وعليه يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها : الاستخدام و الاستثمار المفيد و الأمثل لمختلف أنواع المعرفة , و البحث عن أفضل الوسائل و السبل التي تسهل الحصول على المعلومات التي تقودنا إلى المعرفة , وجعلها متاحة للمستفيدين منها , وتبادلها و ايصالها بسرعة و فاعلية و دقة أعلى (قنديلجي و السامرائي , مصدر سابق : 29) , كما عرفت أيضاً بأنها سلاح استراتيجي يمكن أنْ يساعد في بناء و تعزيز قدرات المؤسسة الاستراتيجية من خلال توفير أفضل البيانات و المعلومات سواءً للجهات الخارجية ام الداخلية و بما يوطد علاقة المؤسسة المصرفية بالمجهزين و الزبائن (Daft 2000 : 240) , ومن التعاريف السابقة التي تطرق اليها الباحث يمكن ان نجد ان

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

تكنولوجي المعلومات هي عبارة عن مجموعة من المكونات المادية كالحواسيب و شبكات الاتصال و غيرها من الاجهزة اللازمة للقيام بمعالجة وتخزين و تنظيم و عرض وارسال و استرجاع المعلومات بشكل كفوء وسريع وبالدقة المطلوبة .

ثالثا : أهمية تكنولوجيا المعلومات :

تتضح أهمية تكنولوجيا المعلومات في مساهمتها الجادة في تعزيز عناصر الميزة التنافسية لمؤسسات المصرفية مثل توسيع أعمالها , تخفيض التكاليف التي تتحملها , تحقيق وفورات كثيرة في الوقت و الجهد , توفير مرونة عالية لتحديث و تطوير الأداء و تحقيق عوائد و موارد جديدة لها , تحسين سرعة استجابتها للزبائن , تحسين جودة الخدمات التي تقدمها بشكل مستمر فضلاً عن تكوين قاعدة تقنية لبناء نظم أدارة المعرفة فيها (العبادي و العارضي , 2012 : 27) , كما وتعد تكنولوجيا المعلومات العصب الحيوي لنشاط المؤسسات المصرفية , و أن عدم وجودها يؤدي إلى ضعف أتخاذ القرارات الصائبة (التميمي , 2007 : 46) , و تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات في النقاط الأتية :

1- تعمل تكنولوجيا المعلومات على أحداث تغيرات جذرية في كل مفاصل المؤسسات المصرفية و أعمالها (الحيالي , 2005 : 10) .

2- تدفع بالمؤسسة المصرفية للاستجابة و التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة بها , حيث أن تطبيق مفهوم و أساليب تكنولوجيا المعلومات فيها يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة و التخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية (ابو غنيم , 2007 : 97) .

3- تساهم بتقليل حدوث الأزمات في المؤسسات المصرفية نتيجة لتوفيرها قاعدة معلوماتية عن المستقبل (اللوزي , 1999 : 201) .

4- تحسن من عملية أتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات بالدقة و الوقت المناسب لمتخذ القرار فضلاً عن توفيرها لقنوات أتصال فعالة تساعد في زيادة تدفق و تبادل المعلومات (الحيالي , مصدر سابق : 11) .

رابعا : أهداف تكنولوجيا المعلومات :

تعد تكنولوجيا المعلومات بمثابة ثورة علمية دخلت في جميع جوانب الحياة وخصوصاً الاقتصادية مكرسة أغراضها الأساسية لتحقيق الاستفادة الكاملة منها في حل جميع المشاكل المستعصية , مما يمنح الوحدات الادارية فعالية كبيرة في تحسين قدرتها على القيام بالوظائف الادارية على أتم وجه , فهي تعتبر اليوم أحدى أدوات الادارة الحديثة الناجحة (السالمي , 2000 : 436) .

أنَ أهداف تكنولوجيا المعلومات تبرز في أمكانية الغائها لمراحل العمل الروتيني , وهناك مجموعة من الأهداف الكامنة وراء استخدام تكنولوجيا المعلومات تبرز في تحقيق الآتي (السلمي , 2001 : 43) :

1- تيسير أعمال التخطيط و الرقابة و التنسيق و اتخاذ القرارات , حيث تمكن الإدارة من ممارسة تلك الوظائف الحيوية بسرعة أكبر و دقة وشمول أكثر , و من ثم تحقيق نتائج أفضل .

2- تُعدل من أساليب ممارسة الموارد البشرية لأعمالهم بفضل استخدام آليات و أدوات معلوماتية و اتصالية مبتكرة تزيد ارتباطهم و تواصلهم مع بعضهم البعض , كما تزيد من تعرضهم للمعلومات .

3- تساعد في تخفيض حجم الجهاز الاداري و تقليل النفقات التي تتكبدها المؤسسة المصرفية .

4- تزيد من قدرة الإدارة على بناء و تفعيل استراتيجيات و برامج عمل تعتمد الترابط و التواصل مع التغيير و سرعة الاستجابة للسوق و المنافسة .

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

وهنالك من يرى أن الأهداف الكامنة وراء استخدام تكنولوجيا المعلومات تتمثل بالآتي (همشري , 2001 : 403) :

أ- الدقة : و هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات المنتجة خلال فترة زمنية , إذ تعد الدقة أهم سمة ناتجة عن استخدام الحاسبات الإلكترونية و تعوض عن الأخطاء و الهفوات التي يقع فيها العنصر البشري .

ب- التوقيت السليم : لكي تحقق تكنولوجيا المعلومات غايتها الأساسية في تسهيل جميع مجريات العمل اليومية و توفيرها عند الحاجة الفعلية , فأنها ينبغي أن تصل إلى المستفيدين منها بالسرعة الممكنة , إذ أن قيمة المعلومات تقاس بدرجة وصولها إلى المستفيدين منها .

ت- الاقتصاد : أن أساس وجود تكنولوجيا المعلومات هو توفيرها الوقت الملائم و الدقة المطلوبة , إلا أنَ منفعتها الحقيقية تتحقق عندما تكون كلفة الحصول عليها أقل من قيمتها .

ث- الشمولية : أي احتواء تكنولوجيا المعلومات على المعلومات الكافية لتلبية احتياجات المستفيدين منها و مساندة متخذي القرارات لاتخاذ قرارات سليمة لا ينقصها الاحاطة الكاملة للموضوع من جميع جوانبه , الأ أنه يجب مراعاة أنَ كثافة المعلومات في بعض الأحيان تؤدي إلى تقليل من أهميتها , وهذا يستدعي أن ترافق خاصية الشمولية خاصية الايجاز بفضل ما توفره من اجابة سريعة و مكثفة عن استفسارات جميع مستخدميها .

ج- الملاءمة او المطابقة : أن من أهم الأهداف التي تطمح تكنولوجيا المعلومات تحقيقها هي درجة ملائمة المعلومات و مطابقتها لاحتياجات المستفيدين وهو العامل الأكثر تشخيصاً لقيمة المعلومات المنتجة , إذ يبرز هنا دور الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال و بأمدادهم بالمعلومات اللازمة كلاً حسب احتياجاته .

خامسا : متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات :

هنالك عدد من المتطلبات المختلفة التي ينبغي توفرها لغرض تحقيق النجاح في تطبيق هذه التكنولوجية وهي :

1- المتطلبات الفنية : تتحقق بتوفير الآتي (Turban & Mclean, 1999 : 50) :

أ- تحسين البنى التحتية و الارتكازية من اتصالات الكترونية و غيرها .

ب- تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءة .

ت- توفير معدات مناسبة للتشغيل بكفاءة و تحديثها باستمرار .

ث- بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة محلياً و اقليمياً و دولياً .

2- المتطلبات الاقتصادية : تتحقق بتوفير الآتي (بلقاسم وطوباش , 2003 : 73) :

أ- تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث و التطوير في مجال تكنولوجية المعلومات .

ب- دعم الصناعة المعلوماتية وأساسياتها .

ت- تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات .

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

3- المتطلبات الاجتماعية : تتحق بتوفير الآتي (العلاق و التكريتي , 2002 : 151) :

أ- خلق أنماط العمل الاجتماعي و نشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة .

ب- تبني اليات التشجيع للأفراد على تقبل التغير الفني .

ت- العمل على تغير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة بما يتلائم مع الثقافة المعلوماتية .

4- المتطلبات الادارية : تتحقق بتوفير الآتي (عبد الوهاب , 1996 : 443) :

أ- تعيين قيادات ادارية قادرة على التغير .

ب- اعتماد الهياكل اللامركزية و المرنة .

ت- أنشاء وحدات تنظيمية تتولى أدارة و تطوير مستلزمات تقنية المعلومات .

ث- أعادة هندسة الأعمال و العمليات داخل المنظمة .

5- متطلبات اخرى : (الغالبي و العسكري , 2002 : 185) :

أ- اصدار قوانين و تشريعات تنظم عملية التبادل عبر قنوات تقنية المعلومات و تحمي مصالح الأطراف .

ب- توفير مقومات الأمن و الخصوصية على الشبكات .

ث- توفير مبادىء حماية حقوق الملكية الفكرية و احترام الخصوصية .

سادسا : تكنولوجيا المعلومات في المصارف :

أدى تقدم التكنولوجيا وأدوات جمع المعلومات والأنظمة إلى ثورة في مجال إدارة الخدمات المصرفية ، فالتكنولوجيا لا تقوم فقط بتحسين الخدمات المصرفية الحالية ولكنها أيضاً مصدر لكثير من الخدمات المصرفية الجديدة، وقد فتحت أنظمة المعلومات وأنظمة قواعد البيانات المجال لقطاع كامل وجديد من الخدمات منها الخدمات المصرفية والتكنولوجيا الجديدة المتطورة ، وخصوصاً في مجال المعلومات التي بدورها أضافت الجديد بمفاهيم تسويق الخدمة الجديدة ، الأمر الذي يحتاج إلى إيصال تلك المفاهيم الجديدة إلى الزبائن وتدريبهم وتعليمهم على كيفية استخدام تلك الخدمات، كخدمة الصراف الألي والبنك الناطق وغيره من الخدمات (عاشور , 2000 : 34) .

هناك فرق واسع بين تنفيذ مختلف العمليات باستخدام الورق إذ ما قورن باستخدام الوسائل الالكترونية ، وكذلك وجود فرق كبير في التكاليف، فعلى سبيل المثال نجد أنَ استخدام الوسائل الالكترونية في تنفيذ مختلف مراحل صرف الشيكات، يخفض التكاليف الخاصة بهذه العملية إلى أدنى حد ممكن، مقارنة باستخدام الطرائق التقليدية التي تعتمد على استخدام الورق ، فضلاً عن ذلك فأنَ التكنولوجيا تعمل على تطوير الخدمات المصرفية ورفع كفاءتها نتيجة استخدام أنظمة الحاسوب المتطورة و التي يمكن من خلالها إيجاد خدمة أو مجموعة من الخدمات المصرفية الجديدة ، أضافة إلى ذلك فأن استخدام أنظمة اتصالات متطورة

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

بين المصارف بمختلف فروعها من جهة ، ونقاط توزيع تلك الخدمات من جهة اخرى من شأنه أن يعمل على تخفيض تكاليف هذه الخدمات المصرفية المتطورة (عاشور , مصدر سابق : 34) .

وعليه يمكن القول بأن استخدام التكنولوجيا الحديثة يوفر للمصارف الفرص لتحقيق الميزات الأتية(المصدر السابق نفسه : 35) :

1- تستطيع المصارف من خلال استخدام التكنولوجيا تطوير خدمات مصرفية جديدة لأسواقها الحالية و المستقبلية.

2- تستطيع المصارف أنْ تقوم بتطوير تطبيقات جديدة للخدمات المصرفية الحالية التي تقدمها لزبائنها .

3- تساعد التكنولوجيا الحديثة على تحسين نوعية الخدمات المصرفية المقدمة.

4- تساعد التكنولوجيا الحديثة على تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية المقدمة .

5- تعمل التكنولوجيا الحديثة على تذليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم خدمات مصرفية إضافية.

6- تعمل التكنولوجيا على تحسين علاقات الزبون مع المصرف .

كما تهدف المصارف من وراء استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق غايتين رئيسيتين هما: كسب أعداد جديدة من الزبائن بشكل مستمر ، و تخفيض تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة بشكل مستمر أيضاً . فالمصارف لا تكبر الا بإضافة زبائن ومتعاملين جدد، وهذا التوسع لا يحصل عادةً الا بأنفاق تكاليف إضافية , لذا حلّت تقنيات الحاسبة الالكترونية المستخدمة والمطورة دائماً هذه المشكلة (المصدر السابق نفسه : 36) , وقد دّلت الدراسات المنجزة في السنوات الأخيرة أنَ تكنولوجيا المعلومات المطبقة لدى المصارف المستخدمة لها ، قد أدت إلى جذب متواصل لزبائن جدد فضلاً عن خفض في تكاليف الخدمة المصرفية إلى حد بعيد ، حتى أصبح الأنفاق المتواصل على التكنولوجيا لدى المصارف الكبيرة يؤدي إلى جني متزايد للأرباح . وبات على المصارف الأخرى لكي تبقى في دائرة التنافس أنْ تنتهج السبل نفسها، فضلاً عن أنها مطالبة دائماً بإرضاء زبائنها و مطالبة أيضاً ضمن ظروف السوق بأن تحتفظ بعلاقات مالية مع مراسليها من المصارف داخل بلدانها وخارجها ، وبفضل جهود المصرفيين ومهندسي التكنولوجيا أصبحت الكثير من المصارف العالمية تمتلك وسائل وأدوات تكنولوجية متطورة تستخدمها لتجميع المعلومات ومعالجتها وتيسير نقلها بين المتعاملين عبر العالم (سالم وبدر , 2004 : 645) .

و الجدير بالذكر أنَ التكنولوجيا لم تغير من الوظائف التقليدية للمصارف كقبول الودائع و منح القروض والتحويل والاعتمادات... الخ، لكن الذي تغير هو أسلوب ممارسة هذه الوظائف وكيفية إيصال الخدمة إلى الزبائن في جو من التنافس والمخاطرة (المصدر السابق نفسه : 645) .

وبقدر تعلق الأمر بتجربة المصارف الخاصة في العراق تعد تجربة استخدام تكنولوجيا المعلومات فيها تجربة حديثة العهد نسبياً وتشوبها العديد من السلبيات في التطبيق العملي ، ويمكن توضيح أهم العوائق التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي في العراق تتمثل بالآتي (عاشور , مصدر سابق : 38) :

أ- عدم الثبات في التعليمات والأنظمة التي تحكم عمليات المصارف، مما يستوجب التعديل المستمر للحزم البرمجية الجاهزة التي تحكم أنظمة العمليات.

ب- الحلول الألية التي وضِعت هي حلول طُورت على مراحل ، وقد أستخدم في تطويرها أنماط مختلفة من برمجيات النظم ، مما جعل عملية تبادل البيانات بين هذه النظم عملية معقدة أو شبه مستحيلة.

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

ت- مثلما هو الحال بالنسبة إلى الحزم البرامجية ، تواجه المكونات المادية للنظم المشكلة نفسها فالحواسب المستخدمة وطرائق الربط بين هذه الحواسب هي على درجة كبيرة من التنوع والاختلاف ، بحيث يصعب بناء منظومة متكاملة ضمن هذه الأجهزة الموجودة والمتاحة ضمن المصرف الواحد.

ث- طول المدة الفاصلة بين فكرة أنشاء النظام و بين استثماره وادخاله حيز الاستخدام , مما يجعل جزءاً من الحزم البرمجية عند الاستخدام متقادمة ، نتيجة اختلاف التعليمات والتجهيزات متقادمة فنياً بسبب مرور الزمن في مجال تحكمه تطورات سريعة.

ج- غياب الأطر الفنية المتخصصة ضمن عمل المصارف الذي يمكن أن تشكل حلقة الوصل بين بيئة الأعمال وبيئة الفنين المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات .

سابعا : دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أنظمة العمليات المصرفية :

تُصمم أنظمة العمليات بحسب نماذج العمليات فهناك إجراءات لعملية الايداع وإجراءات عمليات السحب وإجراءات منح القروض الخ . و يتطلب تنفيذ أنظمة العمليات مجموعة من المستندات كما ينجم عن تنفيذ الاجراءات أنتاج مجموعة من المستندات ، تُوصفُ المستندات من خلال خرائط تدفق المستندات ويتم توصيف الاجراءات من خلال خطة العمل اللازمة لتنفيذ عمل معين . ومن ثم ينبغي تصميم أنظمة العمليات بما ينسجم مع أفضل الحالات العملية المطبقة أو انسجاماً مع معايير الجودة الشاملة والنوعية الجيدة للخدمة (Scheer , 1988 : 54) .

هذا ويتم الانطلاق في تصميم أنظمة العمليات من التخطيط الاستراتيجي للمصرف ، إذ تُوضع وضع تشكيلة الخدمات الرئيسة للمصرف وتحدد بذلك العمليات الجوهرية للمصرف . ولأن أداء الخدمات يتم من خلال العمليات فأن تشكيلة الخدمات هي التي تحدد عمليات المصرف , هذا أنَ العلاقة بين مخطط الخدمة أو مخطط المنتج ومخطط العمليات توصف من خلال قائمة العمليات الرئيسة , ومن خلال التوصيف المستقل من مخططات العمليات ومخططات المنتجات والخدمات يمكن الوصول إلى إدارة بيانات خالية من التكرار والاسهاب(نشأت , 2023 : 190) .

وبناءً على ذلك يمكن توضيح أن نظام المعلومات ليس مجرد وسيلة للحصول على المعلومات، وانما تصميم نظام المعلومات ينبغي أن يتضمن الأدوات والتقنيات التي تسهم في (Scheer , مصدر سابق : 54) :

1- إعادة تصميم أنظمة العمليات في المنظمة بشكل يضمن تدفق أنظمة العمليات من دون عوائق فضلاً عن وجود ضوابط تكفل نوعية جيدة من أنظمة العمليات والخدمات المقدمة.

2- تخطيط النشاطات والفعاليات في المنظمة والسيطرة عليها، لذلك ينبغي وجود تقنيات ووسائل لتخطيط الزمن وحساب تكاليف العمليات والرقابة عليها.

3- تسجيل المستندات المرافقة للعمليات بشكل الكتروني وحفظها، وضمان تداول هذه المستندات بين مراكز العمل المتعلقة بتنفيذ العمليات Workflow .

4- إمكانية المعالجة الالكترونية للعمليات مثل معالجة طلبات الزبائن والتحويل الالكتروني للنقود.

وعليه تغدو تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات أداة مهمة في مساعدة إدارة المصرف تسهم وبشكل جذري في الوصول إلى نظم عمليات تتسم بالسرعة والمرونة والشفافية من خلال مساهمتها في (سلامة , 2007 : 116-117) :

أ- التزود ببرامج المساعدة الآلية المرتبطة بنظم المعلومات لمساعدة الزبائن في الحصول على خدمات جديدة مثل خدمة البنك النقال.

ب- المساعدة في تحقيق التكامل والاندماج بين أجزاء العمل ومراحله لتكوين نظم عمليات فعالة وذات كفاءة عالية.

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

ت- تسهيل العلاقات المتشابكة مع زبائن المصرف والبنك المركزي والمصارف المراسلة.

ج- التحديث المستمر للمعلومات عن طريق البريد الالكتروني وقواعد البيانات العامة.

ح- التخلص من الأنماط الادارية الجامدة والقديمة .

المحور الثاني / الاطار العملي :

اولا : مجتمع وعينة البحث :

يتكون مجتمع البحث من المصارف العراقية الخاصة فقط بشقيها التجارية و الاسلامية لأنها الوحيدة التي تبدي اهتماماً كبيراً لتكنولوجيا المعلومات وشرعت باستخدامها مقارنة بالمصارف الحكومية , أما عينة الدراسة فتتكون من أربعة مصارف تم اختيارها بالاستناد إلى التأصيل التاريخي للمصرف ومدى نشاطهُ وتأثيرهُ في الاقتصاد والعديد من المتطلبات الأخرى التي تم أخذها بنظر الاعتبار من أجل إعداد هذا البحث وهي (الجنوب الاسلامي , بغداد , التنمية الدولي , الخليج التجاري) .

ثانيا : أداة البحث :

لغرض تنفيذ البحث قام الباحث بأعداد الاستبانة والتي تهدف إلى جمع البيانات من أفراد العينة ، حيث تكونت الاستبانة بصورتها الأولية من45 فقرة فعلية موزعة على ثلاثة محاور أساسية , المحور الأول يتعلق بالعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و نظم العمليات , المحور الثاني يتعلق بالعوائق التي يمكن أنً تواجه بناء نظم معلومات فعالة و متطورة في المصارف العراقية الخاصة , المحور الثالث يتعلق بالتوافق بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة و التطورات الحاصلة العالم , وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة على موظفي المصارف الأربعة عينة البحث (150) استمارة ، وقد تم استرجاع (130) استمارة مستوفية لشروط التحليل والدراسة وقد بلغت نسبتها 87% وهي تشكل نسبة عالية , أما اجراءات معالجة الاستبانة (تحليل اجابات الافراد عينة البحث) فقد تمت وفق مقياس ليكرت الخماسي وكما موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (1) يوضح مقياس اداة البحث و درجة كل مقياس

المقياس	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
درجة الاستجابة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا
النسبة المئوية	%20 - %36	%37 - %52	%53 - %68	%69 - %84	%85 - %100
الوسط الحسابي	1 – 1.8	1.81 – 2.6	2.61 – 3.4	3.41 – 4.2	4.21 - 5

المصدر من اعداد الباحث بالاستناد الى مخرجات برنامج SPSS .

والجدير بالذكر ان الوسط الحسابي الوارد ذكره في الجدول رقم (1) قد تم حسابه بناء على عدد الخيارات , حيث تم حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات (الخيارات) وكالتالي : 5-1 / 5 = 0.8 , فتكون الفئة الاولى لقيم الوسط الحسابي هي من 1 الى 1.8 و هكذا بالنسبة لباقي قيم المتوسطات الحسابية (ابراهيم , 2020 : 318) .

ثالثا : صدق أداة البحث :

لقد قام الباحث بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين الاكاديميين و المهنيين المتخصصين في مجال البحث ، حيث طلب منهم إبداء آرائهم وإصدار أحكامهم على الأداة من حيث : مدى أتساق الفقرات مع المجالات التي صنفت فيها، ومدى وضوح الصياغة اللغوية لها ، وأخيرًا وضع أية ملاحظات يرونها مناسبة في ضوء آرائهم و خبراتهم ، وقد استقرت الأداة على (39) فقرة موزعة على المحاور الثلاث التي تم ذكرها سابقاً .

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

رابعا : ثبات أداة البحث :

للتحقق من ثبات أداة البحث ، تم حساب معامل الثبات ألفا كورنباخ باعتباره مؤشراً على التجانس الداخلي والذي يستخدم لغرض التحقق من ما إذا كانت أسئلة الاستبانة تقيس بدرجة مفيدة المتغيرات المستخدمة في البحث ، كما يستخدم أيضاً لقياس نسبة تباين الاجابات ومدى الثبات والترابط الداخلي لأسئلة الاستبانة ، بحيث تكّون مع بعضها بعضاً مجموعة واحدة ؛ مما يساعد على مقدرتها في إعطاء نتائج متوافقة لرد المستجيبين تجاه أسئلة الاستبانة . وقد بلغت قيمة الفا كرونباخ (0.996) هذا يعني أن الاستبانة تشكل أداة مقبولة من الناحية الاحصائية لقياس متغيرات البحث إذ أن قيمة ألفا كرونباخ تجاوزت الحد الأدنى المقبول والبالغة 60% (Ebel - 1972 : 90) .

خامسا : المعالجات الاحصائية المتبعة :

أستخدم الباحث الحزمة الاحصائية للعلوم المجتمعة SPSS لاستخراج المؤشرات الرقمية التي تفيد بالتحليل , وذلك عن طريق استخدام مجموعة من الاختبارات الاحصائية الملائمة وهي :

1- النسبة المئوية : تمّ استخراجها من جداول التكرارات عن طريق القانون الآتي :

(الجزء / الكل) * 100 %

وذلك لغرض اعطاء فكرة عن وجهات نظر الزبائن عينة البحث وبيان اتجاه اجاباتهم وإعطاء مؤشر عن أتفاقهم من عدمه(المشهداني و الشمري , 2011 : 15) .

2- الوسط الحسابي : تمّ استخراجه من جداول التكرارات عن طريق القانون الآتي :

$$\overline{X} = \frac{\sum Fi\ Xi}{\sum Fi}$$

حيث :

Xi = تمثل مراكز الفئات , Fi = تمثل التكرارات المقابلة لها .

و قد تم استخدامه في هذا البحث لغرض تحديد مدى أتفاق اجابات الزبائن عينة البحث مع حركة المقياس الذي أستخدم في البحث , فكلما كأن الوسط الحسابي أكبر من الوسط الفرضي الذي قيمته (3) دل ذلك على أتفاق اجابات الزبائن عينة البحث مع حركة المقياس و العكس صحيح(المشهداني و الشمري , مصدر سابق : 15).

3- الوسط الفرضي : هو وسط قام الباحث بفرضه لغرض مقارنته بالوسط الحسابي لإجابات الأفراد عينة البحث , ويتم حسابه كالآتي : (1+2+3+4+5) / 5 = 3 , فكلما كأنت قيمة الوسط الحسابي اكبر من قيمة الوسط الفرضي دل ذلك على أتفاق إجابات الأفراد عينة البحث مع حركة المقياس والعكس صحيح(Sekaran & Bougie , 2016 : 55) .

4- الانحراف المعياري: يبين انحرافات القيم عن الوسط الحسابي لها وكلما كانت قيمته صغيرة فهذا دليل على وجود التجانس في اجابات عينة البحث ويكون افضل متغير هو الذي يحقق اعلى قيمة للوسط الحسابي واقل قيمة للانحراف المعياري. وكما في المعادلة الاتية:

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

$$S=\sqrt{\frac{\sum fi(xi-\bar{X})^2}{n}}$$

حيث :

N = عدد العينات , Xi = تمثل مراكز الفئات , Fi = تمثل التكرارات المقابلة لها(المشهداني و الشمري , مصدر سابق : 25) .

سادسا : قاعدة القرار لاختبار الفرضيات:

ان الطريقة المستخدمة في تفسير نتائج الاختبارات تعتمد على القيمة الاحتمالية p-value او ((Sig.(2-tailed والتي تتميز بكونها لا تحتاج لاستخدام جداول توزيعات لرفض او قبول الفرضية, ويتم احتسابها مباشرة من قبل البرنامج الاحصائي spss , والتي تعرف بأنها أقل قيمة لـ α (α = مستوى الدلالة) التي ترفض عندها فرضية العدم او تقبل, فإذا كانت قيمتها أقل من α نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والعكس صحيح .

سابعا : خصائص الأفراد عينة البحث :

لقد تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع البحث فأصبحت العينة مكونة من 130 موظفاً ممن يعملون لدي المصارف التي تم ذكرها سابقاً مثلوا عينة البحث , وقد أستُخدِم الاحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات المئوية و النسب وحسب الجداول الأتية :

الجدول رقم (2) يوضح توزيع المستجيبين بحسب المصارف التي يعملون لديها

اسم المصرف	التكرارات	النسبة المئوية
مصرف بغداد	30	%23.3
مصرف الجنوب الاسلامي	35	%26.7
مصرف الخليج التجاري	22	%16.7
مصرف التنمية الدولي	43	%33.3
المجموع	130	%100

المصدر من اعداد الباحث بالاستناد الى مخرجات برنامج SPSS .

الجدول رقم (3) يوضح التحصيل الدراسي لعينة البحث

التحصيل الدراسي	التكرارات	النسبة المئوية
ماجستير	17	%13.3
بكالوريوس	91	%70
دبلوم	22	%16.7
المجموع	130	%100

المصدر : الجدول من أعداد الباحث بالاستناد الى مخرجات برنامج SPSS .

الجدول رقم (4) يوضح نوع التخصص الوظيفي لعينة البحث

نوع التخصص الوظيفي	التكرارات	النسبة المئوية
مدير فرع	13	%10
مساعد مدير	22	%16.7
رئيس قسم	17	%13.3
مساعد رئيس قسم	26	%20
موظف	52	%40
المجموع	130	%100

المصدر : الجدول من أعداد الباحث بالاستناد الى مخرجات برنامج SPSS .

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

ثامنا : اختبار فرضيات البحث :

1- اختبار الفرضية الأولى :

لغرض اختبار الفرضية الأولى التي تنص (ليست هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و تطور العمل في المصارف العراقية الخاصة) تم جمع الأسئلة التي تخص هذه الفرضية وعرضها في الجدول أدناه فضلاً عن عرض اجاباتها أيضاً .

الجدول رقم (5) يوضح اجابات الأفراد عينة البحث حول أسئلة الفرضية الأولى

الأسئلة المتعلقة بالفرضية الأولى	الوسط الحسابي	الأنحراف المعياري
تسهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة مرونة العمليات المصرفية	4.43	0.504
تسهم تكنولوجيا المعلومات في جعل العمل المصرفي أكثر سهولة	4.50	0.509
تسهم تكنولوجيا المعلومات في تبسيط العمليات المصرفية	4.47	0.507
تسهم تكنولوجيا المعلومات في تسريع أنجاز العمليات	4.40	0.498
تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض عدد المستندات اللازمة للعمليات	4.43	0.504
تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض الأخطاء المرتكبة في أثناء تنفيذ الأعمال	4.50	0.509
تسهم تكنولوجيا المعلومات في أنجاز مراحل العملية كلها في مكان عمل واحد	4.43	0.504
تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض تكلفة الأتصالات مع الفروع الأخرى	4.60	0.498
تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض عدد العاملين في المصرف	4.47	0.507
تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض وقت أنتظار الزبون للخدمة	4.43	0.504
تسهم تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات جديدة للزبائن	4.33	0.479
نتيجة الفرضية الأولى	4.45	0.499

المصدر : الجدول من أعداد الباحث بالاستناد الى مخرجات برنامج SPSS .

يتضح من إجابات الأفراد عينة البحث حول أسئلة هذه الفرضية و المبينة في الجدول اعلاه أن الوسط الحسابي العام بلغ (4.45) و يلاحظ أنه أعلى من الوسط الفرضي و البالغ مقداره (3) وهذا يدل على أتفاق إجابات الأفراد عينة البحث مع حركة المقياس , ويلاحظ أيضاً أن قيمة الانحراف المعياري العام والبالغة (0.499) كانت منخفضة وهذا يدل على وجود تجانس كبير في اجاباتهم على هذه الأسئلة ,كما لوحظ أيضاً أن السؤال الثامن و الذي كأن نصه (تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض تكلفة الاتصالات مع الفروع الأخرى) قد حقق أعلى وسط حسابي مقارنة بالأسئلة الأخرى , حيث بلغت قيمته (4.60) وبانحراف معياري (0.498) , اما السؤال الحادي عشر و الذي كأن نصه (تسهم تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات جديدة للزبائن) قد حقق أقل وسط حسابي مقارنة بالأسئلة الأخرى , حيث بلغت قيمته (4.33) وبانحراف معياري (0.479) , كما نلاحظ أيضاً أن الوسط الحسابي لجميع الأسئلة كان أعلى من الوسط الفرضي وهذا يدل على أتفاق اجابات الأفراد عينة البحث مع حركة المقياس , وهذا يشير إلى موافقة المستجيبين على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تحسين فعالية نظم العمليات في المصارف .

ولغرض التأكد من صحة الفرضيات التي قام الباحث بوضعها في بداية بحثه تم استخدام اختبار T لغرض فحص الدلالة الاحصائية لهذا المتغير فضلاً عن قياس الفروق المعنوية لهذه المتوسطات . حيث أتضح من الجدول رقم (6) أن قيمة T المحسوبة والبالغة (48.595)كأنت أعلى من قيمة T الجدولية والبالغة (1.699) , وهذا يعني أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و تطور العمل في المصارف العراقية الخاصة , وهذا ما يؤكده مستوى دلالة t البالغة (0.000) حيث أنه أقل من المستوى المعتمد في هذا البحث والبالغ (0.05) , وبناء على ما سبق فأننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و تطور العمل في المصارف العراقية الخاصة) .

الجدول رقم (6) يوضح نتائج اختبار T لعينة واحدة لإجابات الأفراد عينة البحث حول هذا المجال

قيمة T المحسوبة	درجة الحرية D.F.	القيمة الاحتمالية Sig. (2-tailed)	مستوى الثقة 95%	
			الحد الأدنى	الحد الأعلى
48.595	29	0.000	4.268	4.643

المصدر : الجدول من أعداد الباحث بالاستناد الى مخرجات برنامج SPSS .

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

2- اختبار الفرضية الثانية :

لغرض اختبار الفرضية الثانية التي تنص (ليست هنالك عوائق تحد من اثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المصارف العراقية الخاصة) تم جمع الأسئلة التي تخص هذه الفرضية وعرضها في الجدول أدناه فضلاً عن عرض اجاباتها أيضاً .

يتضح من اجابات الأفراد عينة البحث حول أسئلة هذه الفرضية و المبينة في الجدول ادناه أن الوسط الحسابي العام بلغ (4.42) و يلاحظ أنه أعلى من الوسط الفرضي و البالغ مقداره (3) و هذا يدل على أتفاق اجابات الأفراد عينة البحث مع حركة المقياس , ويلاحظ أيضاً أن قيمة الانحراف المعياري العام والبالغة (0.495) كأن أقل من قيمة الانحراف المعياري للفرضية السابقة والذي كأنت قيمته (0.499) وهذا يدل على وجود تجانس كبير في إجاباتهم على هذه الأسئلة , كما لوحظ أيضاً أن السؤال الثامن و الذي كأن نصه (عدم وجود التدريب الكافي والمناسب للعاملين في المصرف) قد حقق أعلى وسط حسابي مقارنة بالأسئلة الأخرى , حيث بلغت قيمته (4.50) وبانحراف معياري (0.509) , اما السؤال الخامس و الذي كأن نصه (عدم وجود توافق بين الأجهزة المستخدمة بحيث لا يمكن نقل البيانات من جهاز إلى اخر) قد حقق أقل وسط حسابي مقارنة بالأسئلة الأخرى , حيث بلغت قيمته (4.27) وبانحراف معياري (0.450) , كما نلاحظ أيضاً أن الوسط الحسابي لجميع الأسئلة كان أعلى من الوسط الفرضي وهذا يدل على أتفاق إجابات الأفراد عينة البحث مع حركة المقياس , وهذا يشير إلى موافقة المستجيبين بوجود العديد من العوائق التي تحد من اثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المصارف العراقية الخاصة .

الجدول رقم (7) يوضح إجابات الأفراد عينة البحث حول أسئلة الفرضية الثانية

الأسئلة المتعلقة بالفرضية الثانية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عدم توفر الاعتمادات المالية الكافية	4.47	0.507
عدم وجود تصور كامل للحلول النهائية	4.47	0.507
عدم وجود توافق بين البرامج المستخدمة	4.40	0.498
عدم وجود تكامل بين البرامج المستخدمة	4.37	0.490
عدم وجود توافق بين الأجهزة المستخدمة بحيث لا يمكن نقل البيانات من جهاز إلى اخر	4.27	0.450
عدم ثبات التشريعات والقوانين المنظمة للعمل المصرفي	4.40	0.498
عدم وجود الأطر المؤهلة ضمن المصرف التي تتعامل مع النظام بشكل سليم	4.47	0.507
عدم وجود التدريب الكافي والمناسب للعاملين في المصرف	4.50	0.509
عدم وجود خطة استراتيجية لدى إدارة المصرف لإدخال تكنولوجيا المعلومات	4.47	0.507
عدم توفر البنية الأساسية لإدخال التكنولوجيا مثل شبكات الاتصال	4.40	0.498
عدم توفر الأجهزة الكافية لدى المصرف لتطوير حلول شاملة لجميع نواحي العمل المصرفي	4.47	0.507
عدم تلائم النظم اليدوية المستخدمة في بعض أجزائها مع حلول تكنولوجيا المعلومات	4.43	0.504
عدم إدراك إدارة المصرف لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات.	4.43	0.504
عدم تعاون العاملين في المصرف لأن الأنسان عدو ما يجهل.	4.40	0.498
نتيجة الفرضية الثانية	4.42	0.495

المصدر : الجدول من أعداد الباحث بالاستناد الى مخرجات برنامج SPSS .

على الرغم من أهمية المؤشرات الوصفية التي أُشير إليها إلا أنه لا يمكن الاعتماد عليها بشكل كامل في قبول الفرضية أو رفضها , لذا تم استخدام اختبار T لغرض فحص الدلالة الاحصائية لهذا المتغير فضلاً عن قياس الفروق المعنوية لهذه المتوسطات . حيث أتضح من الجدول ادناه أن قيمة T المحسوبة والبالغة (48.58) كأنت أعلى من قيمة T الجدولية والبالغة (1.699) , وهذا يعني أن هناك عوائق تحد من اثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المصارف العراقية الخاصة , وهذا ما يؤكده مستوى دلالة t البالغة (0.000) حيث أنه أقل من المستوى المعتمد في هذا البحث والبالغ (0.05) , وبناء على ما سبق فأننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص (هناك عوائق تحد من اثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المصارف العراقية الخاصة) .

الجدول رقم (8) يوضح نتائج اختبار T لعينة واحدة لإجابات الأفراد عينة البحث حول هذا المجال

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

مستوى الثقة 95%		القيمة الاحتمالية Sig. (2-tailed)	درجة الحرية D.F.	قيمة T المحسوبة
الحد الأعلى	الحد الأدنى			
4.6121	4.2379	0.000	29	48.58

المصدر : الجدول من أعداد الباحث بالاستناد الى مخرجات برنامج SPSS .

3- اختبار الفرضية الثالثة :

لغرض اختبار الفرضية الثالثة التي تنص (ليس هنالك توافق بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة و التطورات الحاصلة في العمل المصرفي على الصعيد المحلي و العالمي) تم جمع الأسئلة التي تخص هذه الفرضية وعرضها في الجدول أدناه فضلاً عن عرض اجاباتها أيضاً .

الجدول رقم (9) يوضح اجابات الأفراد عينة البحث حول أسئلة الفرضية الثالثة

الأسئلة المتعلقة بالفرضية الثالثة	الوسط الحسابي	الأنحراف المعياري
التطبيقات المستخدمة تشمل عمليات المصرف كلها	4.37	0.490
التطبيقات المستخدمة تشمل عمليات الصراف الألي	4.50	0.509
التطبيقات المستخدمة تسمح باستخدام الأنترنت بوصفها وسيلة للتعامل مع المصرف	4.50	0.509
تسمح التطبيقات المستخدم بالتحويل الالكتروني للأموال بين فروع المصرف	4.53	0.507
تسمح التطبيقات المستخدمة بتسديد فواتير الزبائن	4.57	0.504
تسمح التطبيقات المستخدمة باستخدام بطاقات الائتمان	4.47	0.507
تسمح التطبيقات المستخدمة بتخزين بيانات عن أوضاع زبائن المصرف	4.50	0.509
تسمح التطبيقات المستخدمة بتخزين بيانات عن ربحية نشاطات المصرف	4.53	0.507
النظام المستخدم يحلل البيانات المتاحة	4.50	0.509
النظام المستخدم يقدم المعلومات على شكل تمثيل بياني	4.40	0.498
النظام المستخدم يقدم المعلومات اللازمة لعمليات اتخاذ القرارات	4.50	0.509
يقوم النظام المستخدم بتقديم معلومات عن مخاطر القروض	4.50	0.509
يقدم النظام المستخدم تقارير عن مخاطر السيولة	4.47	0.507
يقدم النظام المستخدم تقارير عن مخاطر أسعار الفائدة	4.50	0.509
نتيجة الفرضية الثالثة	4.49	0.500

المصدر : الجدول من أعداد الباحث بالاستناد الى مخرجات برنامج SPSS . .

يتضح من اجابات الأفراد عينة البحث حول أسئلة هذه الفرضية و المبينة في الجدول اعلاه ، أن الوسط الحسابي العام بلغ (4.49) و يلاحظ أنه أعلى من الوسط الفرضي و البالغ مقداره (3) وهذا يدل على أتفاق إجابات الأفراد عينة البحث مع حركة المقياس , ويلاحظ أيضاً أن قيمة الانحراف المعياري العام والبالغة (0.500) كأن أعلى من قيمة الانحراف المعياري للفرضيتين السابقتين والذي كأنت قيمته (0.499 - 0.495) على التوالي الا أنه كأن جيداً , حيث يدل ذلك على وجود تجانس كبير في اجاباتهم على هذه الأسئلة ,كما لوحظ أيضاً أن السؤال الخامس و الذي كأن نصه (تسمح التطبيقات المستخدمة بتسديد فواتير الزبائن) قد حقق أعلى وسط حسابي مقارنة بالأسئلة الأخرى , حيث بلغت قيمته (4.57) وبانحراف معياري (0.504) , اما السؤال الأول و الذي كأن نصه (التطبيقات المستخدمة تشمل عمليات المصرف كلها) قد حقق أقل وسط حسابي مقارنة بالأسئلة الأخرى , حيث بلغت قيمته (4.37) وبانحراف معياري (0.490) , كما نلاحظ أيضاً أن الوسط الحسابي لجميع الأسئلة كانَ أعلى من الوسط الفرضي وهذا يدل على أتفاق اجابات الأفراد عينة البحث مع حركة المقياس , وهذا يشير إلى موافقة المستجيبين بوجود توافق بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة و التطورات الحاصلة في العمل المصرفي على الصعيد المحلي و العالمي .

على الرغم من أهمية المؤشرات الوصفية التي أُشير إليها إلا أنه لا يمكن الاعتماد عليها بشكل كامل في قبول الفرضية أو رفضها , لذا تم استخدام اختبار T لغرض فحص الدلالة الاحصائية لهذا المتغير فضلاً عن قياس الفروق المعنوية لهذه المتوسطات . حيث أتضح من الجدول رقم ادناه أن قيمة T المحسوبة والبالغة (48.5966) كأنت أعلى من قيمة T الجدولية والبالغة (1.699) , وهذا يعني أن هنالك توافق بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة و التطورات الحاصلة في العمل المصرفي على الصعيد المحلي و العالمي , وهذا ما يؤكده مستوى دلالة t البالغة (0.000) حيث أنه أقل من المستوى

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

المعتمد في هذا البحث والبالغ (0.05) , وبناء على ما سبق فأننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص (هنالك توافق بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة و التطورات الحاصلة في العمل المصرفي على الصعيد المحلي و العالمي) .

الجدول رقم (10) يوضح نتائج اختبار T لعينة واحدة لإجابات الأفراد عينة البحث حول هذا المجال

قيمة T المحسوبة	درجة الحرية D.F.	القيمة الاحتمالية Sig. (2-tailed)	مستوى الثقة 95%	
			الحد الأدنى	الحد الأعلى
48.5966	29	0.000	4.2986	4.6771

المصدر : الجدول من أعداد الباحث بالاستناد الى مخرجات برنامج SPSS .

الاستنتاجات و التوصيات :

اولا : الاستنتاجات :

بناءً على نتائج اختبار الفرضيات الواردة أعلاه يمكن إيجاز نتائج البحث في النقاط الرئيسية الأتية :

1- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتطور العمل في المصارف العراقية الخاصة , حيث أنَ تكنولوجيا المعلومات تسهم في زيادة مرونة العمليات المصرفية و تسرع من عمليات أنجازها وتجعلها أكثر سهولة من ذي قبل ,كما انها تسهم في تقديم خدمات جديدة للزبائن فضلاً عن اسهامها في التقليص من الأخطاء التي يرتكبها البشر .

2- هناك العديد من العوائق والتحديات التي تحد من اثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل في المصارف العراقية الخاصة منها غياب القوانين و التشريعات الداعمة لذلك .

3- هناك توافق بين تكن0ولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة و التطورات الحاصلة في العمل المصرفي على الصعيد المحلي و العالمي .

4- افتقار الموظفين في المصارف الى الخبرات و المهارات الكافية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات .

5- لا تعتمد المصارف على خبرات العاملين لديها في اعداد البرمجيات المصرفية المطلوبة لعدم امتلاكهم الخبرات المطلوبة , بل تعتمد على الخبرات الخارجية في القيام بذلك .

ثانيا : التوصيات :

يمكن أيجاز أهم التوصيات التي توصل اليها البحث بالآتي :

1- ينبغي على المصارف الاهتمام بشكل اكبر في تكنولوجيا المعلومات وزيادة اعتمادها عليها لما لها من اثر كبير في تطوير العمل لديها وتحسين ادائها وبالتالي تعزيز قدرتها على البقاء والمنافسة في السوق المصرفي .

2- ينبغي على المصارف الاعتماد بشكل اوسع على الاعمال الالكترونية بما يؤمن السرعة و الجودة في تقديم الخدمات المصرفية للزبون , لأنها تؤدي الى رفع مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة اليه وبالتالي الانعكاس بشكل ايجابي على الاداء المالي لها .

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

3- ينبغي على البنك المركزي تشريع المزيد من القوانين والتشريعات التي تلزم المصارف على استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمليات التي تقوم بها .

4- ضرورة قيام المصارف بتأهيل الكوادر العاملة لديها عن طرق ادخالهم في الدورات اللازمة بشكل يجعلها قادرة على استخدام انظمة تكنولوجيا المعلومات بشكلٍ سليم و كفؤ .

5- ينبغي على المصارف تدريب بعض العاملين لديها على اعداد البرمجيات الخاصة بها من خلال اشراكهم في الدورات التدريبية المطلوبة مع الاستعانة بالخبرات الخارجية .

Funding

None

Acknowledgement

None

Conflicts of Interest

The author declares no conflict of interest

English References

Abdel-Wahhab, Sabah Nouri, 1996, Office Automation, Dar Haneen for Publishing and Distribution, Sultanate of Oman, 200 pages.

Abu Ghoneim, Azhar Nima Abdel Zahra, 2007, Marketing knowledge and information technology and their impact on marketing management, a doctoral thesis in business administration submitted to the Council of the College of Administration and Economics, Al-Mustansiriya University, 250 pages.

Al-Abadi, Hashim Fawzi & Jalil Kadhim Al-Aridi, 2012, Information Management Systems: A Strategic Perspective, first edition, Safaa Publishing and Distribution House, Amman, Jordan, 330 pages.

Al-Alaq, Bashir & Saad Ghaleb Al-Takriti, 2002, Electronic Works, Dar Al-Manhaj for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 330 pages.

Al-Dulaimi, Ihsan Alawi Hussein, 2006, Analysis of the relationship of information technology to the effectiveness of human resources management and its impact on building core competencies - a field study in a selected sample of colleges at the University of Baghdad, doctoral thesis in public administration, College of Administration and Economics, University of Baghdad, 210 pages.

Al-Ghalabi, Kamel Mohsen & Ahmed Shaker Al-Askari 2002, Challenges of E-Commerce and Globalization, Information Technology and its Role in Economic Development, Wael Publishing House, Amman, Jordan, 310 pages.

Al-Hayali, Sondos Marwan Sultan, 2005, Mastering correct information and its implications for job satisfaction, Master's thesis in administration submitted to the Council of the College of Administration and Economics, University of Mosul, 220 pages.

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

Al-Lawzi, Musa, 1999, Administrative Development: Concepts, Foundations, and Applications, Wael House for Printing and Publishing, Amman, Jordan, 310 pages.

Al-Mashhadani, Kamal Alwan Khalaf and Nazir Abbas Ibrahim Al-Shammari, 2011, Finance and Business Statistics, first edition, Al-Jazeera Printing and Publishing Office, Baghdad, Iraq, 210 pages.

Al-Salmi, Alaa Abdel-Razzaq, 2000, Information Technology, second edition, Dar Al-Manhaj for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 509 pages.

Al-Shammari, Sadiq Rashid, 2015, Bank Management - Reality and Practical Applications, second edition, Al-Kitab Press, Baghdad, 432 pages.

Al-Sulami, Ali, 2001, Thoughts on Contemporary Management, Dar Gharib for Printing and Publishing, Cairo, Egypt, 387 pages.

Al-Tamimi, Wissam Khaled, 2007, The relationship between cultural values and information technology and its impact on making and making decisions, Master's thesis in Business Administration submitted to the College of Administration and Economics, University of Baghdad, 210 pages.

Ashour, Kazem Muhammad, 2000, Banking Technology, first edition, Al-Rasheed Press, Amman, Jordan, 320 pages.

Belkacem, Zaizi & Ali Tobash, 2003. The nature of electronic commerce and its multiple applications, Center for Arab Unity Studies, Volume 25, Issue 288, p. 69-86.

Daft , Richard l. , 2000 , Management , 5th edition , The Dryden Press , New York , U.S.A205 pages.

Ebel , Robert L. , 1972 ،Essentials of Education Measurement، Englewood Cliffs ،Prentice-Hall Inc. ،New York ،U.S.A , 622 pages

Hamshari, Omar Ahmed, 2001, Modern Administrative Information Centers for Libraries, Sana'a Publishing and Distribution House, Amman, Jordan, 230 pages.

Ibrahim, Ibrahim Khalil & Muhammad Abdel Saleh, 2020. The impact of electronic banking service on competitive advantage in a sample of private Iraqi banks - an analytical study, Journal of Economic and Administrative Studies, Volume 1, Issue 18, p. 299-334.

Khader, Ali, 2012. Obstacles to public sector reform in Syria, Damascus University Research Journal for Economic and Legal Sciences, Volume 28, First Issue, p. 201-220 .

Nashat, Nashat Majeed, 2023. The role of information technology in developing banking technologies to enhance the sustainable development of the Iraqi banking sector, Journal of Economic and Administrative Studies, Volume 2, Issue 3, p. 187-202.

Post , Gerald & Anderson , David L. , 2000 , Management Information System Solving Business problems With I.T. , 2th ed. , Mc Graw Hill Irwin , Boston , U.S.A , 340 pages .

Qandilji, Amer Ibrahim & Iman Fadel Al-Samarrai, 2002, Information Technology and Its Applications, first edition, Dar Al-Warraq for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 310 pages.

Qasim, Abdel Razzaq, 2004, Analysis and Design of Accounting Information Systems, first edition, Dar Al-Thaqafa Publications, Amman, Jordan, 230 pages.

Rose , peter s. & Hudgins , Syliva c. , 2005 , Bank Management and Financial service, sixth ed. , Mc GRAW-Hill , Irwin , Boston , U.S.A , 260 pages.

Salama, Hussein, 2007, The Re-Engineering Revolution, New University Printing and Publishing House, Alexandria, Egypt, 260 pages.

EISSN: 3005-3625, PISSN: 2790-2560, DOI: doi.org/10.58564/EASJ/3.2.2024.14

Salem, Fouad Al-Sheikh & Fadi Badr, 2004. The relationship between information systems and competitive advantage in the Jordanian pharmaceutical sector, Journal of Public Administration, Volume 44, Issue 3, p. 627 -. 668.

Scheer, August W. , 1988 , Wirtschaftsinformatik (Informationssysteme im Industriebetrieb) , Springer-Verlag, Berlin, Heidelbereg , Germany , 280 pages .

Sekaran, Uma & Roger Bougie ، 2016، Research Methods For Business : A Skill Building Approach ،7th Edition ،John Wiley and Sons Inc ،U.K, 448 pages .

Turban ,Eraim & Mclean , Ephrahim , 1999 , Information Technology in Management : Marking Connections For Strategic Advantegy , 2nd ed. , John Wiley & Sons , New York , U.S.A , 420 pages .