

تأثير التكنولوجيا المالية على تلبية متطلبات العمل المصرفي

بحث ميداني وتحليلي لعينة من المصارف الاهلية العراقية

The impact of financial technology on meeting the requirements of banking work - field research and analysis of a sample of Iraqi private banks

م. نور قصي عبد الرزاق

كلية النسر الجامعة - قسم ادارة الاعمال

م.م. زهراء حسين حسان

كلية النسر الجامعة - قسم ادارة الاعمال

م.م. آمنة خالد غانم

كلية النسر الجامعة - قسم ادارة الاعمال

المستخلص

هدف البحث الى تحديد مدى تأثير التكنولوجيا المالية على تلبية متطلبات العمل المصرفي وقياس مدى استخدام المصارف المبحوثة للتكنولوجيا المالية في اعمالها، اذ تجسدت مشكلة البحث مدى قدرة المصارف المبحوثة على تلبية ممارسها اعمالها بطريقة تتمكن من مواكبة التغيرات التكنولوجية والاستجابة لها لكي تكون على قدر التقدم التكنولوجي السائد والعمل على تقديم خدماتها المصرفية بطريقة مرضية وبسرعة عالية وبكلفة اقل، وتم أعداد مخطط فرضي وصياغة فرضيات رئيسية وفرعية واختبارها عن طريق استخدام برنامج (SPSS (V.21، وفرض الحصول على البيانات استخدم الباحثون استمارة الاستبيان وزعت على (31) من المدراء العاملين في المصارف المبحوثة ومعاونيهم، وبالاغتماد على المنهج الوصفي والتحليلي لعرض البيانات وتحليلها، وباستخدام الاساليب الاحصائية منها (معامل الارتباط (Pearson)، اسلوب تحليل الانحدار البسيط، واختبار (F, t). وان من اهم الاستنتاجات التي توصل اليها البحث: تبني التكنولوجيا المالية من قبل المصارف المبحوثة يمكنها من تلبية متطلبات عملها بكفاءة وسرعة وبأقل كلفة، وهذا يثبت وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية ما بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي ومن اهم التوصيات التي يقدمها البحث: توجيه اهتمام المصارف نحو تغيير هيكلها التنظيمي لمواكبة التغيرات في البيئة الخارجية في محاولة للدخول إلى الأسواق الدولية والمؤسسات المالية الدولية

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا المالية ، متطلبات العمل المصرفي

Abstract

The research aimed to determine the extent of the impact of financial technology on meeting the requirements of banking and measuring the extent to which the researched banks use financial technology in their business, as the problem of the research was the extent to which the researched banks are able to meet their business practices in a way that can keep pace with technological changes and respond to them in order to be up to the prevailing technological progress and work to provide their banking services in a satisfactory way, high speed and at a lower cost. A hypothetical diagram was prepared and main and sub-hypotheses were formulated and tested by using the program (21SPSS (V.), and for the purpose of obtaining the data, the researcher used the questionnaire form distributed to (31) managers working in the researched banks and their assistants. Based on the descriptive and analytical approach to data presentation and analysis, to analyze the data and statistical methods (Pearson coefficient, simple regression analysis method, F, t test). One of the most important conclusions reached by the research :The adoption of financial technology by the researched banks enables them to meet the requirements of their work efficiently, quickly and at the lowest cost, and this proves the existence of a correlation and impact of moral significance between financial technology and the requirements of banking work Either the most important recommendations provided by the research: directing the attention of banks towards changing their organizational structure to keep pace with changes in the external environment in an attempt to enter international markets and international financial institutions

Keywords: Fin Tech, Banking Requirements

مقدمة البحث

تعد التكنولوجيا المالية العامل الأهم لنجاح ومستقبل النمو في إدارات المؤسسات الإدارية عموماً، والمصرفية على وجه الخصوص، فلقد أدت التطورات الاقتصادية العالمية في مجال التكنولوجيا إلى توجه غالبية القطاعات المصرفية في دول العالم إلى إصلاحات عميقة وتغييرات جذرية في كيان نظامها وآلياتها لمواجهة المنافسة ومواكبة التغييرات التي تحصل. إذ تغيرت وتنوعت معها مفهوم الخدمات المصرفية لأن القطاع المصرفي يشغل مركزاً حيوياً وأساسياً في النظم الاقتصادية والمالية، وإن المصارف في مجموعها حلقة تتفاعل داخلها شتى مجالات النشاط الاقتصادي، وبالتالي تتضح أهمية دورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي تتأثر بالتطورات الاقتصادية العالمية، والتقدم التكنولوجي المتسارع في نظم الاتصالات والمعلومات. إذ أصبحت الساحة المالية والمصرفية تحفل بالمستجدات والمبتكرات من حيث ابتكار أدوات مالية متطورة أو الدخول في مجالات وأنشطة جديدة لمواجهة طموحات التنمية في ظل الوضع الراهن.

المبحث الاول

منهجية البحث العلمي

يتناول هذا المبحث عرضاً لمنهجية البحث والتي تتضمن: مشكلة البحث، وأهميته، والأهداف التي يسعى لتحقيقها، والمخطط الفرضي له، وفرضياته، وحدوده (المكانية، الزمانية)، مع وصف لمجتمع البحث وعيّنته ، ، وأخيراً أهم الأساليب الإحصائية للبحث

1. مشكلة البحث

شهد القطاع المصرفي في الآونة الاخيرة تغييرات جوهرية في طبيعة عمله والتحول من الأعمال التقليدية الى الأعمال الإلكترونية نتيجة الانفتاح التكنولوجي وتغيير توجهات الزبائن واحتياجاتهم والوسيلة المطلوبة من قبلهم في تلبية هذه الاحتياجات الأمر الذي تطلب من المصارف مواكبة تلك التغييرات والاستجابة لها لكي تكون على قدر التقدم التكنولوجي السائد والعمل على تقديم خدماتها المصرفية بطريقة مرضية

وبسرعه عالية وبكلفه اقل من الطرق التقليديه السابقة ، ومن هنا يمكن طرح تساؤلات البحث بالنقاط الآتية :

- أ- هل لدى المصارف المبحوثة الامكانيات الكافية في استخدام التكنولوجيا المالية في عملياتها المصرفية؟
- ب- مدى اهتمام ادارة المصارف مواكبة التطور التكنولوجي واعتماد التكنولوجيا المالية بتعاملاتها؟
- ت- هل لدى المصارف المبحوثة القدرة على تلبية كافية الخدمات المصرفية المطلوبة من قبل زبائنهم؟
- ث- محاولة التعرف على ماهية علاقات الارتباط ودرجة تأثير التكنولوجيا المالية على تلبية متطلبات العمل المصرفي؟

2. اهمية البحث

تنبع أهمية البحث في تحديد الدور الذي تؤديه التكنولوجيا المالية في تلبية متطلبات العمل المصرفي ، فالمصارف تسعى دائما للتميز والتفوق لتحقيق اهدافها المختلفة، لضمان الاستمرار بالعمل المصرفي في ظل الظروف التي يمر بها الاقتصاد العالمي، الأمر الذي ي تحتم عليها مواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية في عمله المصرفي للمحافظة على زبائنهم الحاليين ولكسب زبائن جدد لذلك تكمن أهمية البحث في الآتي:

- أ- معرفة الدور الذي تؤديه المصارف في تقديم الخدمات المصرفية بشكل الكتروني .
- ب- معرفة كيف يمكن للتكنولوجيا المالية ان تحقق للمصارف التفوق في اعمالها.
- ت- بحث لتغيرين البحث والمتمثلة التكنولوجيا المالية و متطلبات العمل المصرفي.

3. اهداف البحث

يسعى البحث لتحقيق الاهداف الآتية :

- أ- بحث مدى اهتمام مجتمع البحث بمتغيرات البحث المدروسة.
- ب- معرفة اثر استخدام التكنولوجيا المالية في عملياتها المصرفية.
- ت- قياس مدى استخدام المصارف المبحوثة التكنولوجيا المالية في عملياتها التي تقوم بها .
- ث- تأثير التكنولوجيا المالية في تلبية متطلبات العمل المصرفي .

4. فرضيات البحث: تبع من مشكلة البحث الفرضيتين الرئيسيتين:

أ- الفرضية الرئيسة الاولى (H1) (هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي) وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

➤ هناك علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وهيكلية المصرف.

➤ هناك علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وثقة المستثمرين.

➤ هناك علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية والاتصالات ونظم المعلومات.

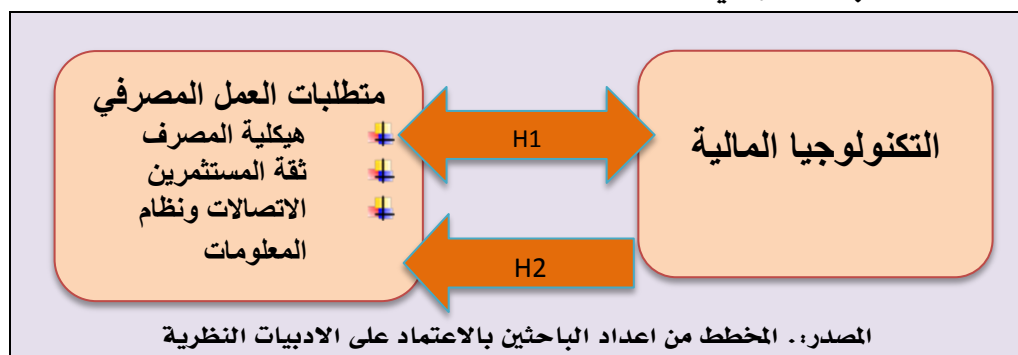
ب- الفرضية الرئيسة الثانية (H2) (هناك تأثير ذو دلالة معنوية التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي)، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

➤ هناك تأثير معنوي ذو دلالة احصائية التكنولوجيا المالية على هيكلية المصرف.

➤ هناك تأثير ذو معنوي ذات دلالة احصائية معنوية التكنولوجيا المالية على ثقة المستثمرين.

➤ هناك تأثير معنوي ذات دلالة احصائية للتكنولوجيا المالية على الاتصالات ونظم المعلومات.

5. مخطط البحث الفرضي:



6. حدود البحث

أ- الحدود المكانية: تمثل مجتمع البحث عينة من المصارف الاهلية العراقية عددهم 13 مصرف اهلي وهم (مصرف الناسك الاسلامي، مصرف سومر التجاري، المصرف الدولي

الاسلامي ، مصرف المتحد للاستثمار ، المشرق العربي الإسلامي للاستثمار، مصرف الثقة الدولي، ابو ظبي الاسلامي، مصرف الهدى، بنك ملي ايران، مصرف العالم الاسلامي، ايلاف الاسلامي، مصرف الاستثمار العراقي، مصرف عودة).

ب- الحدود البشرية: تمثلت عينة البحث من المدراء المستويات الثلاثة في المصارف المبحوثة اذ تم توزيع (31) استبانة .

ت- الحدود الزمانية: طبق البحث في العام (2022_2023).

المبحث الثاني

الجانب النظري

أولاً: التكنولوجيا المالية

1. مفهوم التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية من المفاهيم الحديثة نسبياً. اذ تعد من أكبر الابتكارات في الصناعة المالية هي إنشاء أجهزة الصراف الآلي، بينما كانت في عام 1838 المعاملات المالية تتم باستخدام التلغراف. اذ طورت الصناعة المصرفية تكنولوجيا المعلومات لتحسين عملياتها. وبدأ تاريخ الابتكار التكنولوجي في القطاع المالي مع ظهور الشيكات كوسيلة للدفع (1945) بعد ذلك ، أنتج بنك أوف أمريكا أول بطاقة ائتمان (1958)، وبدأ استخدام أجهزة الصراف الآلي في معالجة المعاملات المالية في عام 1967، تلاها إصدار بطاقة خصم كأداة للمعاملات في التسعينيات وبدعم مع تقدم الإنترنت تم إطلاق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وفي العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، تم إدخال تطورات التكنولوجيا المالية للمدفوعات عبر الهاتف المحمول والتمويل الجماعي. يظهر هذا أن التكنولوجيا المالية صناعة سريعة النمو، (Suryono et al.,2020: 2,4).

يتكون مصطلح التكنولوجيا المالية (FinTech) من مصطلحين هو التكنولوجيا (Technology) والثاني هو التمويل (finance) (قويجل وقرزيز،2021:249). وتعد ظاهرة واسعة ومعقدة وغنية، اذ يركز البعض على جوانب الابتكار في التكنولوجيا المالية، بينما يركز البعض الآخر على السوق الجديدة ومنطقة تطوير المنتجات والتنظيم

والامتثال والبعض الآخر يركز على الجوانب الفنية والتكنولوجية (Iman,2020:6) مقالته 8. وتشير التكنولوجيا المالية إلى استخدام الكمبيوتر والتقنيات الرقمية ذات الصلة في الخدمات المالية. إذ أنها تمثل الدمج بين التمويل وتكنولوجيا المعلومات. ويعد FinTech مصطلحاً شائعاً يصف التقنيات الجديدة التي تتبناها مؤسسات الخدمات المالية (Sangwan el at.,2020:72).

التكنولوجيا المالية (Fin-tech) هي منتج وخدمات مالية من خلال مزيج من منصة التكنولوجيا ونموذج الأعمال المبتكر. تعتمد Fin-tech على مبدأ LASIC الخاص بخمس سمات رئيسية لنموذج الأعمال والتي تتحكم بنجاح التكنولوجيا المالية لتعزيز هدف إنشاء أعمال اجتماعية مستدامة للتمويل الشامل. إذ أن السمات الخمس هي الهامش المنخفض، والأصول الخفيفة، والقابلة للتطوير، والابتكار، والامتثال السهل (Abubakar& Handayani,2018:1).

تشير التكنولوجيا المالية إلى صناعة مكونة من شركات تعمل على تسخير التكنولوجيا لخدمة قطاع المدفوعات، وشركات التكنولوجيا المالية هي شركات ناشئة في العموم تتحدى الشركات التقليدية التي هي أقل اعتماداً على البرمجيات (ربيع وآخرون، 2019 : 209). وبصورة عامة هو أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية، وهذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة وطورت تكنولوجيات جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية (بوسباطة، 2020 : 15). إذ يعد مبادرات في القطاع المالي تتحدى الأدوار الراسخة ونماذج الأعمال وعروض الخدمات من خلال إدخال ابتكارات قائمة على التكنولوجيا (Iman,2020:5). فضلاً عن أن استخدام التكنولوجيا في النظام المالي الذي ينتج منتجات وخدمات وتقنيات ونماذج أعمال جديدة ويمكن أن يكون لها تأثير على الاستقرار النقدي واستقرار النظام المالي والكفاءة، الطلاقة والأمان وموثوقية نظام الدفع.

ويتم تصنيف التكنولوجيا المالية إلى عدة أنواع وهي (Candraningrata el at.,2021:226-227):

أ- نظام الدفع: الذي يغطي التفويض والمقاصة والتسوية النهائية والدفع والتنفيذ، على سبيل المثال التحويل الإلكتروني والمدفوعات عبر الهاتف المحمول.

ب-داعمي السوق: . تستخدم لتسهيل توصيل المعلومات بشكل أسرع وأرخص فيما يتعلق بالمنتجات و الخدمات المالية، على سبيل المثال توفير بيانات مقارنة حول معلومات المنتج أو الخدمة المالية.

ج-الاستثمار وإدارة المخاطر: تستخدم لتوفير منتجات الاستثمار عبر الإنترنت على سبيل المثال التأمين عبر الإنترنت.

د-إقراض والتمويل وجمع رأس المال: هو توفير خدمات الإقراض والاقتراض القائمة على تكنولوجيا المعلومات (الإقراض من نظير إلى نظير) على سبيل المثال التمويل أو جمع الأموال على أساس تكنولوجيا المعلومات (الحشد - التمويل).

هـ-الخدمات المالية الأخرى: تعمل التقنيات المالية الجديدة على تغيير طريقة التسوق والادخار والاقتراض واتخاذ القرارات المالية الأخرى بشكل سريع وتقنيات الدفع مثل بطاقات الخصم وأموال الهاتف المحمول التي تمكن المستهلكين من إجراء مدفوعات التجزئة والتحويلات من خلال حساب مصرفي أو الهاتف المحمول يمكن أن تفيد المستهلكين وشركات البيع بالتجزئة (Higgins,2019:1). لذلك هي صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا لتحسين الأنشطة المالية، يمكن أيضاً اعتبار التكنولوجيا المالية "أي أفكار مبتكرة تعمل على تحسين عمليات الخدمات المالية من خلال اقتراح حلول تقنية وفقاً لمواقف العمل المختلفة. تعد Fintech واحدة من أهم الابتكارات في صناعة الخدمات المالية وهي مدفوعة بالمشاركة الاقتصادية والتنظيم والسياسة وتكنولوجيا المعلومات، ويركز نموذج الأعمال الخاص بالتكنولوجيا المالية أيضاً على خدمات الدفع والقروض فضلاً عن الخدمات الاستشارات المالية الشخصية والتمويل الجماعي والعملات الافتراضية والأمن السيبراني (Suryono et al.,2020:1-2).

هناك ستة نماذج للأعمال في مجال التكنولوجيا المالية يتمثل بخدمات التأمين والتمويل الجماعي والدفع والإقراض وإدارة الثروات، وأسواق رأس المال. من الواضح أنه كلما زاد مستوى تطوير خدمات التكنولوجيا المالية زادت التحديات التي تواجه الأعمال (Suryono et al.,2020: 2). فضلاً عن ذلك ان التكنولوجيا المالية تسهل العمل المصرفي كخدمة (Broby,2021:9).

ان FinTech أحدثت "تغييرات أساسية" في جميع الجوانب، من الطريقة التي تعمل بها المصارف، إلى الطريقة التي يتم بها رفع رأس المال، وحتى شكل المال نفسه. إذ يتألف النظام البيئي للتكنولوجيا المالية من ابتكارات في الخدمات الأساسية والبنية التحتية للأعمال ومكوناتها، والتي تخلق آلية إضافة قيمة من خلال التعاون ومن خلال إعادة تصميم وإعادة تنظيم وإعادة توجيه تدفق الخدمات المالية المصرفية بين أصحاب المصلحة الرئيسيين في السوق (Sangwan et al., 2020:72). فضلاً عن ذلك هناك خمسة عناصر مختلفة لأنظمة التكنولوجيا المالية وهي الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية ومطورو التكنولوجيا والحكومة والزبائن المليون والمؤسسات المالية التقليدية (Iman, 2020:5).

2. دور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

ان ظهور التكنولوجيا المالية أدى إلى ظهور "إلغاء الوساطة في الخدمات المالية" وكذلك الحاجة إلى شكل جديد من الحماية للمستهلكين والمستثمرين. إذ ان الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قادرة على تجنب تكاليف الوساطة والحد الأدنى من متطلبات رأس المال المرتبطة عادة بالخدمات المصرفية التقليدية (Iman, 2020:5).

ان التكنولوجيا المالية تتضمن قطاعين رئيسيين يسهمان في تعزيز العمل المصرفي وهما (حسين واخرون، 2020: 49-50) و (سهير ونجود، 2020 : 52-56)؛

أ- قطاعات الموجة الاولى: هي القطاعات التي تنتمي الى البيئة الحاضنة الناشئة والتي يتميز معظم زبائنها بامتلاك الوسائل التكنولوجية البسيطة مثل الهواتف الذكية والتطبيقات التي تمكنهم من اجراء معاملاتهم المالية البسيطة كالدفع والحصول على الائتمان فضلاً عن التنظيمات القانونية والتشريعات التي توفر لهم بيئة عمل امنة ومستقرة ، وتمثل الانشطة الرئيسة لذلك القطاع في الخدمات التي تقدمها المصارف عن طريق الانترنت او التي تقدمها الشركات الناشئة بالاشتراك مع المصارف بشكل مباشر.

ب- قطاعات الموجة الثانية: تركز هذه القطاعات على التقنية عالية الدقة والتكنولوجيا المتقدمة في المجال المالي عن طريق توفير بيئة اكثر حداثة واسواق اكثر زخماً رقمياً وحركة استثمارية اوسع من القطاع الموجة الاولى وتتضمن التحويل المالي للأموال، والتأمين، سلسلة البلوكشين.

هناك عوامل تدعم التكنولوجيا المالية بقطاعاتها المختلفة و تتمثل: البنية التحتية (انتشار شبكة كهرباء، وانتشار الهواتف الذكية، تدفقات شبكة الانترنت، وانتشار

أجهزة الصراف الآلي). العوامل الثقافية (تأهيل العامل البشري في مجال تكنولوجيا المالية من خلال نشر الثقافة المالية، والمعرفة، الابتكار، وتوفير المؤسسات التعليمية الرائدة). التشريعات (تطوير القوانين والتشريعات التنظيمية واضفاء المزيد من المرونة عليها لتواكب التحولات التقنية الكبيرة والحالية والمتوقعة والتي تخص توثيق وتوقيع الكتروني، وحماية المستهلك عبر الانترنت، والجرائم الالكترونية، وتخفيض الرسوم الخاصة بالمعاملات الالكترونية، وتشجيع الدفع الالكتروني، وانشاء الشركات، وتشجيع الشركات على استخدام تكنولوجيا المالية) (حواو ومعيرش، 2021، 17-18).

ثانياً: متطلبات العمل المصرفي

1- مفهوم العمل المصرفي

لقد شهدت الساحة المصرفية العالمية في نهاية القرن العشرين العديد من التطورات العالمية والتي كان لها بالغ الأثر على أداء المنظومة المصرفية. منها اتفاقيات تحرير التجارة العالمية والاهتمام بمعايير كفاية رأسمال في البنوك وإصدار لجنة بازل⁽¹⁾ والتطور والتقدم التكنولوجي المذهل فضلاً عن المنافسة الدولية اثر بإعادة هيكلة متطلبات العمل المصرفي الذي كان يعتمد على الطرق التقليدية في الخدمات التي يقدمها لزيائنه (محمد، نورالدين، 2010: 5). كما شهدت المصارف تطورات متسارعة وكبيرة وتغيرات ملحوظة من خلال تحديث أعمالها وإداراتها مما جعلها تتأثر في اقتصادات الدول، وان هذه التطورات تتمحور حول التكنولوجيا الجديدة (Ganieva & Mirzaeva, 2022: 2). وامكانية توظيفها في الخدمات المصرفية. ان هذا التطور المتلاحق ادى الى تصاعد حدة المنافسة بين المصارف التي في نفس المجال (Hryckiewicz&Kozłowski, 2017: 20). واستجابة لمثل هذه المتغيرات المتلاحقة التي تمر بها الصناعة المصرفية وجب القيام بتحديث وتطوير الخدمات المصرفية الأمر الذي جعل المصارف تقوم بتغيير استراتيجياتها المصرفية (Centeredon, 2022: 393). وأساليب عملها المصرفي من خلال تبني الأساليب الحديثة لإدارة الأموال والقائمة على التنوع والانتشار وعدم التقيد بالنظم التقليدية، وتعزيز دور التسويق المصرفي في مجال تطوير الخدمات المصرفية، كما وقامت المصارف بتحديث

¹ - لجنة بازل، هي لجنة استشارية فنية ال تستند إلى أية اتفاقية دولية، ولكنها استطاعت أن تساهم بقدر كبير في إعطاء إطار دولي للرقابة المصرفية وإيجاد فكر مشترك بين البنوك المركزية في دول العالم المختلفة (أحمد . زبير. 2007 . 164).

انظمتها من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأهيل المورد البشري، بهدف خلق تنمية شاملة ومتكاملة لهذه المصارف (محمد، نور الدين، 2010:4).

يمكن تعريف العمليات المصرفية بأنها الأعمال التي تشمل استلام ودائع مالية أو غيرها من الأموال القابلة للتحصيل من الجمهور بهدف فتح اعتمادات أو القيام باستثمارات لحسابهم، وتعرف أيضاً بأنها جميع الخدمات المصرفية المتمثلة بقبول الودائع واستعمالها مع الموارد الأخرى للبنك في الاستثمار والإقراض بشكل كلي أو جزئي، ومن ذلك يمكن القول بأن المصرف هو المؤسسة التي تقوم بالأعمال المصرفية (سعيد، 2012:14).

ويعرف العمل المصرفي أيضاً بأنه إجراء المعاملات والخدمات المالية والمصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال وسائط إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها المصارف (Niteşcu, 2016:151). وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة وهو وسيلة لاتصال الزبائن بهدف إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها المصرف وحصول الزبائن على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم هذا فضلاً عن تنفيذ عمليات مصرفية أخرى مثل تحويل الأموال وغيرها (قبال، 2013:21-20). وتقسم الاعمال المصرفية إلى أربعة أنواع رئيسية هي قبول الودائع ومنح الائتمان والاستثمار وتقديم الخدمات المالية الأخرى لكل من هذه الأعمال تقسيمات وأنواع متعددة تختلف في حجم وطبيعة كل منها من مصرف الى اخر (Hryckiewicz&Kozłowski, 2017:15).

2- ابعاد متطلبات العمل المصرفي

نشأت الخدمات المصرفية الرقمية⁽¹⁾ من زيادة طلب المستهلكين على طرق أكثر فعالية للوصول إلى السجلات المصرفية وإجراء المعاملات المالية خارج الفروع المحلية، إذ تتيح هذه الخدمة للزبائن الوصول إلى المنتجات والخدمات المصرفية من خلال منصة إلكترونية عبر الإنترنت وتمثل أتمته الخدمات المصرفية التقليدية (Ganieva & Mirzaeva, 2022:2). إذ تعمل المصارف في بيئة ديناميكية مع ضغط مستمر من الزبائن وأصحاب المصلحة فضلاً عن الخدمات التي تقدمها للبقاء على اطلاع وجذب الزبائن بغض

¹ - تعني الخدمات المصرفية الرقمية، هي رقمنة جميع المعاملات المصرفية واستبدال التواجد المادي للبنك بحضور دائم على الإنترنت، مما يلغي الحاجة إلى زيارة العميل لأي فرع من فروع البنك (Ganieva & Mirzaeva, 2022:2).

النظر عما إذا كان الحساب المصرفي الأول قد تم فتحه أو إدارته لسنوات عديدة فإنه يساعد في التعرف على الأنواع المختلفة للخدمات المصرفية المتاحة، وان تلبية متطلبات العمل المصرفي باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة (Gomber & Pujol, 2008:8-10). يعمل على تعزيز ارتباط المصرف مع جميع أصحاب المصلحة بسرعة بما في ذلك الزبائن والموظفين والموردين لأنها تبسط الإجراءات المصرفية (Romi, 2015:2-5). ويؤدي ذلك الى تقديم الخدمات المصرفية بأفضل صورة ممكنة. لأنها تعمل على إسعاد الزبائن وزيادة الاحتفاظ بالزبائن الحاليين عن طريق تخفيض نفقات تشغيل وتقديم خدمة أفضل وهوامش ربح أكبر، وتحليلات رقمية ونماذج تنبؤيه محسنة. كل ذلك يساهم في تحسين تعامل الزبائن تجاه المصرف بشكل عام- Hanafizadeh & Amin, 2022:2 (10). سيتم تناول متطلبات العمل المصرفي من خلال ثلاثة ابعاد وهي(هيكلية المصرف وثقة المستثمرين والاتصالات ونظام المعلومات)(حسن, 2010:14) (2021:16, Broby).

أ-هيكلية المصرف

يعتبر المصرف وسيط مالي يقوم بتحويل الموارد من المدخرين النهائيين إلى المستخدمين النهائيين للأموال وهذا يشجع على انشاء المشاريع الاستثمارية الحقيقية في البلد وهو نوع من الخدمات المصرفية التي يقدمها (Krainer, 2002:424). وهو بهذا يشجع على الفرص الاستثمارية والمالية. كما ويعمل على تحفيز المدخرات والاستثمار لتحقيق النمو الاقتصادي لتحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي في البلد (10:2021, Pierri & Timmer). وان التنظيم الهيكلي يزيد القدرة المالية للمصارف ويساهم في دعم مركزها المالي ويقلل من المتغيرات المحفوفة بالمخاطر(Torres-García, 2020:15).

كما ويعمل المصرف على تنوع هيكل المدخرات وارتفاع معدلات الادخار المودعين والمستثمرين وتوفير البيئة التنظيمية الحالية جنباً إلى جنب مع تأمين الودائع منخفضة التكلفة الهدف منها تقديم الدعم لزبائننا وضمان حقوق المودعين لديه من خلال امتلاك رأس مال مرتفع (Krainer, 2002:424). وهذا يعتمد على القدرات التأسيسية وهي مجموعة من السلوكيات والمهارات التي يجب على المصارف صقلها من أجل بناء قاعدة صلبة (Martinet al., 2014:149). قادرة على استيعاب الخدمات المصرفية الرقمية

وتحديد أولوياتها وتقييم برامج التقييم الأمني وتصميمها وتنفيذها وإدارة جودة البيانات وأنظمة الدفع والمعاملات في عملياتها المصرفية (Ganieva&Mirzaeva,2022:2). لأن المصارف هي المستفيد الرئيسي من الرقمنة لأنها تساعد على خفض التكاليف وتتبع البيانات لجعل وعملياتها أكثر كفاءة وفعالية (Nițescu,2016:144-146). أي استخدام إطار عمل شامل ومنظم لجودة البيانات للحد من المخاطر الفنية، وإنتاج بيانات صحيحة لدعم الأعمال التجارية لمواءمة تكنولوجيا المعلومات فضلاً عن تفريق القدرات هو مصطلح يستخدم لوصف القدرة على تمييز نفسه عن الآخرين، كما وتعمل المصارف على توظيف موظفين يتمتعون بقدرات رقمية عالية، وتنفيذ منصة رقمية متعددة، واستخدام تحليلات الزبائن المتقدمة لفهم سلوك المستهلك (Siska,2022:125).

ب- ثقة المستثمرين

يشير مصطلح "الثقة" إلى ثقة الفرد الكاملة في أن الميزة أو النظام سيعمل كما هو متوقع من حيث الجودة والموثوقية. يمكن تعريف الثقة أيضاً على أنها تفضيل للاعتماد على طرف آخر يعتقد المرء أنه جدير بالثقة بناءً على الخبرة السابقة والتي تكتسب عبر الزمن وتعد الثقة جانباً مهماً في تطوير الخدمات المصرفية (Siska,2022:128). نظراً لطبيعة العمل المصرفي المبني على الثقة المتبادلة بينه وبين زبائنه، ونظراً لحساسية البيانات المالية الخاصة بزبائن المصرف وخطورة الإفصاح عنها للآخرين منافسين أو غير منافسين، فإن من مبادئ العمل المصرفي هو الامن السرية (Horn & Rudolf, 2011:4). وعدم الإفصاح عن أية بيانات عن زبائنه حتى للعاملين في المصرف الذين ليس لهم علاقة عملية بالزبون فتحاط البيانات المقدمة من قبلهم بالكتمان، فالمصرف مؤتمن على تلك البيانات وليس له الصلاحية في الإفصاح عنها (سعيد، 2012:19). كما ويؤكد المصرف على قواعد لنموذج العمل المصرفي الجديد والذي يتميز بالشفافية والأصالة والسرعة والتسليم من خلال التكنولوجيا المبتكرة (Elia et al,2020:234).

ج- الاتصالات ونظام المعلومات

أن تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وبطاقة الاتصال وأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع هو تغيير استراتيجي مهم يحدث في المصارف في السنوات الأخيرة إذ تستفيد المصارف من ابتكارات الخدمة التفاعلية التي يمكن أن تخلق قيمة

للعلماء الأفراد والشركات في مجال التسويق بحيث يمكن توجيه الموارد التسويقية (Ganieva & Mirzaeva, 2022:3). لتعظيم محركات الأداء المالي (مثل الولاء والرضا وحصة المحفضة). سيكون هؤلاء على اتصال بالعمل مع واجهات وفي جودة الخدمة وهي مجالات بحث مهمة تشير هذه إلى أنه يجب على المديرين دمج سمات قواعد البيانات المختلفة للتفاعل بشكل فعال مع الزبائن وخلق تجربة مميزة (Mbama et al, 2018:3-6). وتعرف تقنية المعلومات على أنها جميع مصادر التكنولوجيا التي تستخدم لإنشاء المعلومات وتخزينها ونشرها وتبادلها واستخدامها بما في ذلك الأجهزة والبرامج والاتصالات. كما ويمكن للعميل الوصول إلى حسابه وإجراء العديد من المعاملات باستخدام جهاز الكمبيوتر أو الهاتف المحمول الخاص كما ويمكن لعملاء المؤسسات المالية إجراء المعاملات المالية على موقع إلكتروني تديره المؤسسة (Romi, 2015:4).

كما وتم استخدام الإنترنت لدعم العديد من الخدمات المصرفية التقليدية مثل إدارة الحساب وتحويل الأموال بين الحسابات المختلفة وتتيح بعض الخدمات الجديدة، مثل دفع الفواتير الإلكترونية والاستثمار عبر الإنترنت. أن نطاقات الخدمات التي تقدمها الخدمات المصرفية هي الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (Martin et al, 2014:140)، وصندوق التحويل الإلكترونية (ETF) والخدمات المصرفية، وخدمات المقاصة الإلكترونية (ECS) والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وتبادل البيانات الإلكترونية (EDI) وآلة الصرف الآلي (ATM) لأنها تقل بشكل كبير من تكاليف المعاملات والتسليم ومشاكل الأمن والتوثيق والإدارة والتنظيم التي تؤثر على القطاع المصرفي (Rajasulochana, 2022:4586). فضلاً عن نموذج المصارف الجديد التي ظهرت المتمثلة بالمصارف الافتراضية التي لديها نموذج عمل يوفر خدمات عبر الإنترنت بتكاليف تشغيل أقل (Romi, 2015:1-2).

المبحث الثالث

الجانِب العملي

أولاً : وصف ومناقشة متغيرات البحث

يتضمن توضيح لنتائج البحث وتحليلها وتفسيرها، وذلك باستخدام الوسط الحسابي لتشخيص اجابات افراد العينة، والانحراف المعياري لتقدير مدى التشتت في

الاجابات، ومعامل الاختلاف لتحديد التشتت النسبي في الاجابات فضلاً عن تقييم مستوى الاهتمام لدى افراد عينة البحث، وادناه عرض وتحليل وتفسير لمتغيرات البحث :

أ- وصف ومناقشة الأبعاد الخاصة بالتكنولوجيا المالية :

سيتمّ عرض وتحليل النتائج التي أظهرتها الاستبانة لاستجابات أفراد عينة البحث فيما يخص متغير التكنولوجيا المالية وهي: ،ومن ثم إعداد جداول الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف واعتمادها لأغراض عملية وعرض وتحليل النتائج، وكما موضّح في الجدول (1)

يوضح الجدول (1) مستوى اجابات افراد عينة البحث عن متغير التكنولوجيا

المالية الشركة المبحوثة.

ت	ابعاد متغير التكنولوجيا المالية	الوسط الحسابي	مقياس الاجابة	مستوى الاجابة	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
1	ان مصرفنا لديه صورة واضحة عن التكنولوجيا المالية والية تطبيقها في تقديم الخدمات المصرفية.	4.0323	اتفق	جيد	0.9826	0.2436	11
2	يملك مصرفنا الأجهزة والمعدات اللازمة لتطبيق التكنولوجيا المالية بشكل فاعل وكفوء.	4.129	اتفق	جيد	0.8058	0.19515	7
3	ان تطبيق التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي مقترن برغبة المصرف في التحول نحو الاتمة الالكترونية للخدمات المقدمة.	4.290	اتفق تماماً	جيد جداً	0.9378	0.21860	10
4	ان بعض زبائن مصرفنا ليست لديهم الثقافة الكاملة بما يمكنهم من استخدام التكنولوجيا المالية.	3.903	اتفق	جيد	0.8308	0.21286	8
5	يعتقد مصرفنا ان استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية.	3.967	أتفق	جيد	1.1100	0.27980	12
6	تحقق التكنولوجيا المالية سهولة وصول الزبائن الى الخدمات المصرفية.	4.645	أتفق تماماً	جيد جداً	0.4863	0.10469	1
7	يمكن زبائن مصرفنا من تسديد جميع مستحقاتهم المالية بسهولة تامة من خلال التكنولوجيا المالية.	3.483	أتفق	جيد	1.2615	0.36218	17
8	يمكن مصرفنا زبائنه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال	3.129	اتفق	جيد	0.9913	0.31681	14

الترتيب	البيان	الدرجة	البيان	الدرجة	البيان	البيان
9	ان الاعتماد على التكنولوجيا المالية في التعامل المصرفي يمكن من إيجاد أسواق إلكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد.	4.129	أنتفق	جيد	0.7634	0.18488
10	ان رفع الكفاءة التشغيلية وتنمية المعرفة الرقمية وزيادة الإنتاجية للعاملين تتحقق من خلال الاعتماد على التكنولوجيا المالية.	4.193	أنتفق	جيد	0.7032	0.16770
11	ان تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية التي تساهم في سد حاجة المستهلكين.	4.322	أنتفق تماماً	جيد جداً	0.5992	0.13863
12	تحتاج عملية تنمية التجارة الخارجية الى تطبيق عمليات التحويل المالي الالكتروني.	4.290	أنتفق تماماً	جيد جداً	0.7828	0.18247
13	يقوم مصرفنا بإدخال تغييرات على عملياته والاعتماد أكثر على التكنولوجيا المالية.	3.871	أنتفق	جيد	0.8462	0.21859
14	يملك مصرفنا نظام الامن السيبراني للكشف المبكر عن الاحتيال.	3.709	أنتفق	جيد	1.1070	0.29846
15	ترتفع ارباح مصرفنا من خلال تقديم مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية للزبائن عبر الإنترنت.	3.258	غير متأكد	متوسط	1.0635	0.32642
16	تحتاج عملية تنمية التجارة الخارجية الى تطبيق عمليات التمويل المالي الالكتروني.	4.161	أنتفق	جيد	0.6878	0.16529
17	يمكن مصرفنا من الحصول على التسهيلات الائتمانية والمصرفية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية.	3.258	غير متأكد	متوسط	1.1245	0.34515
	اجمالي التسويق الشمولي	4.7142			7.7662	1.64740

[المصدر: أعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss.v.21]

من خلال الجدول (1) يتضح أن الفقرة السادسة احتلت المرتبة الاولى تبعد التكنولوجيا المالية حققت وسط حسابي بلغ (4.645) وبمستوى تقييم جيد جداً وبانحراف معياري مقدراه (0.4863). إذ بلغ معامل الاختلاف (0.10469). إذ كانت أغلب إجابات العينة متفقة حول هذا البعد قياساً بالأبعاد الأخرى، وهو يشير الى انسجام وتناغم إجابات افراد العينة، وهذا مايؤكد المقابلات التي اكدها الباحثين والفقرة السابعة احتلت المرتبة الاخيرة بوسط حسابي (3.483) وبمستوى تقييم جيد وبانحراف معياري (1.2615)، ومعامل اختلاف (0.36218) وهذا يدل على ان اجابات افراد العينة حول هذا البعد كانت الاكثر انحرافاً مما جعله الاقل اهمية.

ب. وصف ومناقشة الابعاد الخاصة بمتطلبات العمل المصرفي :

سيتم عرض وتحليل النتائج التي أظهرتها الاستبانة لاستجابات أفراد عينة البحث فيما يخص متطلبات العمل المصرفي وهي: (هيكلية المصرف، ثقة المستثمرين، الاتصالات ونظام المعلومات)، ومن ثم إعداد جداول الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف واعتمادها لأغراض عملية وعرض وتحليل النتائج، وكما موضَّح في الجدول (2).

جدول (2) مستوى اجابات عينة البحث عن ابعاد الخاصة بمتطلبات العمل المصرفي

ت	ايعاد متغير متطلبات العمل المصرفي	الوسط الحسابي	مقياس الاجابة	مستوى الاجابة	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
1	يعمل مصرفنا على زيادة قدرته المالية بما يساهم بدعم مركزه المالي لمواكبة العولة.	3.9355	غير متأكد	متوسط	0.81386	0.2067	6
2	تغيير هيكلية مصرفنا في محاولة للدخول إلى الأسواق الدولية والمؤسسات المالية الدولية.	3.5484	اتفق	جيد	0.9941	0.2801	12
3	ارتفاع حجم التحويلات لرأس المال الداخلة والخارجة	3.6452	اتفق	جيد	0.98483	0.2701	11
4	نعمل على تنويع هيكل المدخرات وارتفاع معدلات الادخار المدعمن والمستثمرين	3.7419	اتفق	جيد	1.06357	0.2700	10
5	تنظيم هيكلية مصرفنا بما يساهم بتقديم خدمات شاملة لزيائننا.	3.7742	اتفق	جيد	0.990	0.2623	9
6	يعمل مصرفنا على ضمان حقوق المدعمن لديه من خلال امتلاك رأس مال مرتفع	4.0645	اتفق	جيد	0.813	0.2002	4
	هيكلية المصرف	3.1075	غير متأكد	متوسط	4.24695	1.36667	الثالث
7	يسعى مصرفنا إلى زيادة ثقة المستثمرين لديه من خلال سرعة تسوية معاملاتهم وانجازها بشفافية.	4.1290	اتفق	جيد	0.8462	0.2049	5
8	تحسين خدماتنا المصرفية بشكل مستمر وانجاز الصفقات بشكل مباشر دون وسطاء.	4.4194	اتفق تماما	جيد جداً	0.8072	0.1826	2
9	يستخدم مصرفنا شبكة الإنترنت للتواصل وبناء الثقة مع المصارف الأخرى والمستثمرين وزيائننا الحاليين.	3.9677	اتفق	جيد	0.7635	0.1924	3

10	تشكل إجراءات الأمن والسرية في مصرفنا جزء مهم في آلية عمله مع المستثمرين.	3.8387	اتفق	جيد	0.9694	0.2525	9
	ثقة المستثمرين	4.06452	جيد	اتفق	3.14523	0.77382	الاول
11	يعمل مصرفنا على توفير بيئة ملائمة لإنجاز العمليات المصرفية بأقل جهد من خلال استخدام الإنترنت.	3.967	اتفق	جيد	0.8749	0.2205	8
12	يواكب مصرفنا التطور في نظم الاتصالات وأنظمة الدفع والتعامل على المستوى الدولي عبر الانترنت.	4.000	اتفق	جيد	0.8563	0.2140	7
13	يملك مصرفنا وسائل اتصال إلكترونية مع زبائنه كالبريد الإلكتروني.	3.8710	اتفق	جيد	1.2039	0.3110	13
14	يتعامل مصرفنا مع النقود الإلكترونية كوسيلة للدفع والسداد.	2.4839	لاتفق	جيد	1.3631	0.5487	15
15	استخدام بطاقة الصرف الإلكترونية كوسيلة أولى في البيع والشراء.	3.3548	غير متأكد	متوسط	1.1985	0.3572	14
16	يستخدم مصرفنا المقاصة الإلكترونية للشيكات لتحقيق الفائدة له ولزبائنه.	4.5804	اتفق تماماً	جيد جداً	0.6204	0.1354	1
	الاتصالات ونظام المعلومات	3.70968	جيد	اتفق	4.32795	1.16663	الثاني
	التكنولوجيا المالية اجمالاً	3.62723	جيد	اتفق	3.90671	1.07705	

المصدر: أعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss.v.21.

من خلال الجدول (2) يبين ان بعد ثقة المستثمرين لبعد متطلبات العمل المصرفي احتل المرتبة الاولى حققت وسط حسابي بلغ (4.06452) وبمستوى تقييم جيد جداً وبانحراف معياري مقداره (3.14523). إذ بلغ معامل الاختلاف (0.77382). إذ كانت أغلب إجابات العينة متفقة حول هذا البعد قياساً بالأبعاد الأخرى، وهو يشير الى انسجام وتناغم إجابات افراد العينة، وهذا ما يؤكد المقابلات الميدانية للباحثين، أن المصارف المبحوثة تستخدم شبكة الإنترنت للتواصل وبناء الثقة مع المصارف الأخرى والمستثمرين وزبائنها الحاليين وزيادة ثقة المستثمرين لديها من خلال سرعة تسوية معاملاتهم وانجازها بشفافية.

واحتل بعد هيكلية المصرف المرتبة الاخيرة بوسط حسابي (3.1075) وبمستوى تقييم جيد وبانحراف معياري (4.24695)، ومعامل اختلاف (1.36667) وهذا يدل على

ان اجابات افراد العينة حول هذا البعد كانت الاكثر انحرافاً مما جعله الاقل اهمية، مما يعزز من ضعف الهيكل التنظيمي للمصارف المبحوثة عند محاولتها للدخول إلى الأسواق الدولية والمؤسسات المالية الدولية. ثانياً : اختبار فرضيات البحث:

1- الارتباط بين متغيرات البحث (H1):

بلغ معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي (0.591) عند مستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) كما موضَّح في الجدول (3). وهذه النتيجة توافر دعماً كافياً لقبول الفرضية الرئيسة للبحث والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي). مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي والجدول (3) يبين نتائج قيم معامل الارتباط (Pearson) بين متغيرات البحث.

جدول (3) قيم الارتباط بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي

جدول (3) قيم الارتباط بين أبعاد التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي			
المتغير المستقل	قيمة الارتباط ومستوى الدلالة		أبعاد المتغير التابع
التكنولوجيا المالية	قيمة الارتباط	0.685**	هيكلية المصرف
	Sig	0.000	
	قيمة الارتباط	0.676**	ثقة المستثمرين
	Sig	0.000	
	قيمة الارتباط	0.546**	الاتصالات ونظام المعلومات
	Sig	0.000	
	قيمة الارتباط	0.721**	متطلبات العمل المصرفي
	Sig	0.000	
عدد الفرضيات المقبولة	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**		عدد الفرضيات المقبولة
النسبة المئوية			%100

المصدر: اعداد الباحثين اعتماداً على نتائج برنامج spss.v.21.

✧ الارتباط ذو دلالة معنوية عند مستوى (0.05)

✧✧ الارتباط ذو دلالة معنوية عند مستوى (0.01)

يوضح الجدول (3) الآتي :

- أ- اختبار فرضية البحث الفرعية الأولى: والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وبعد هيكلية المصرف).
بلغ معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي $\diamond\diamond 0.685$ عند مستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذه النتيجة توافر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي).
- ب- اختبار فرضية البحث الفرعية الثانية: والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وبعد ثقة المستثمرين).
بلغ معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية وثقة المستثمرين $\diamond\diamond 0.676$ عند مستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). وهذه النتيجة توافر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي). وهذا يشير على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي.
- ج- اختبار فرضية البحث الفرعية الثالثة: والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والاتصالات ونظام المعلومات).
بلغ معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية والاتصالات ونظام المعلومات $\diamond\diamond 0.546$ عند مستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذه النتيجة توافر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي). وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين التكنولوجيا المالية والاتصالات ونظام المعلومات بلغ معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي $\diamond\diamond 0.721$ عند مستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبناءً عليه تقبل الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على (توجد علاقة

ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية ما بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي). وهذا يشير على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي وبمستوى قوي. أي إن امتلاك التكنولوجيا المالية من المصارف المبحوثة سيعطيها القدرة على القيام باعمالها بسرعة وباقل كلفة .

2- اختبار التأثير بين متغيرات البحث (H2):

يعكس الجدول (4) قيم معامل (β) ، قيم معامل التحديد (R^2) ، قيم (F) المحسوبة، قيم (t) المحسوبة ومستوى الدلالة لكل أنموذج انحدار لغرض اختبار الفرضية الثانية والتي تنص على (ان التكنولوجيا المالية تؤثر وبدلالة معنوية في متطلبات العمل المصرفي).

جدول (4) نتائج تأثير متغير التكنولوجيا المالية في متطلبات العمل المصرفي باستعمال

تحليل الانحدار الخطي البسيط

جدول (4) تحليل تأثير التكنولوجيا المالية في ابعاد متطلبات العمل المصرفي								
أبعاد متغير التسويق المستدام	المتغير المعتمد	قيمة الحد الثابت (α)	قيمة معامل الميل الحدي (β)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (t) المحسوبة	Sig	الدلالة
التكنولوجيا المالية	هيكلية المصرف	0.3744	0.685	0.469	25.598	9.184	0.000	معنوي
	ثقة المستثمرين	0.2737	0.676	0.457	24.384	4.430	0.000	معنوي
	الاتصالات ونظام المعلومات	0.3044	0.546	0.298	12.333	7.108	0.000	معنوي
	متطلبات العمل المصرفي	1.3546	0.721	0.520	31.473	5.692	0.000	معنوي
قيمة (F) الجدولية = 3.34								
قيمة (t) الجدولية = 2.920								
حجم العينة = 31								

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.V.21.

يُوضَّح الجدول (4) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى والفرضيات الفرعية، إذ سيتمَّ التحليل على وفق نموذج الانحدار الخطي البسيط. واستخدمت المؤشرات الإحصائية المبينة في الجدول (26) لإظهار النتائج وكما يلي:

أ- الفرضية الفرعية الأولى : تنصُّ على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية

للتكنولوجيا المالية في متطلبات العمل المصرفي من خلال هيكلية المصرف)

هيكلية المصرف = 0.3744 = التكنولوجيا المالية -6.3577

بلغت قيمة (F) المحسوبة للتكنولوجيا المالية في هيكلية المصارف (25.598) . وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.34) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%). وهذا ما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في هيكلية المصارف المبحوثة. أي إن للتكنولوجيا المالية علاقة قوية في تحديد الهيكل التنظيمي للمصارف المبحوثة. وعن طريق قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.469) يتضح بأن التكنولوجيا المالية تفسر ما نسبته (46%) من المتغيرات التي تطرأ على الهيكل التنظيمي للمصارف المبحوثة. إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي لهيكلية المصرف (9.184) وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (9.920) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير إلى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي لبعد هيكلية المصرف، ويتضح عن طريق قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغة (0.685) تبين أن زيادة التكنولوجيا المالية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة هيكلية المصرف بنسبة (72%). كما وبلغت قيمة الثابت (α) في المعادلة (0.807)، بمعنى عندما تكون المالية المالية مساوياً للصفر فإن هيكلية المصرف لن تقل عن هذه القيمة.

ت- الفرضية الفرعية الثانية: التي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في ثقة المستثمرين)

$$\text{ثقة المستثمرين} = 0.2737 + 2.0457 \times \text{المالية}$$

بلغت قيمة (F) المحسوبة للتكنولوجيا المالية في ثقة المستثمرين (24.384) . وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.34) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءً عليه تقبل الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في ثقة المستثمرين) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%). وهذا ما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في ثقة المستثمرين في المصارف المبحوثة. وعن طريق قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.457) يتضح بأن التكنولوجيا المالية تفسر ما نسبته (45%) من المتغيرات التي تطرأ على ثقة المستثمرين. إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي لثقة المستثمرين (4.430) وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (2.920) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير إلى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي لثقة المستثمرين. ويتضح عن طريق قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغة (0.676) بأن زيادة التكنولوجيا المالية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى

زيادة ثقة المستثمرين بنسبة (67%). كما وبلغت قيمة الثابت (α) في المعادلة (0.2737)، بمعنى عندما تكون التكنولوجيا المالية مساوية للصفر فإن ثقة المستثمرين لن تقل عن هذه القيمة.

ج- الفرضية الفرعية الثانية: التي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في الاتصالات ونظام المعلومات)

$$\text{الاتصالات ونظام المعلومات} = 0.3044 = \text{التكنولوجيا المالية} + 1.9313$$

بلغت قيمة (F) المحسوبة للتكنولوجيا المالية في الاتصالات ونظام المعلومات (12.333). وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.34) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءً عليه تقبل الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في الاتصالات ونظام المعلومات) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%). وهذا ما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في الاتصالات ونظام المعلومات في المصارف المبحوثة وعن طريق قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.298) يتضح بأن التكنولوجيا المالية تفسر ما نسبته (29%) من المتغيرات التي تطرأ على الاتصالات ونظام المعلومات إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي للاتصالات ونظام المعلومات (7.108) وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (2.920) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير إلى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي للاتصالات ونظام المعلومات. ويتضح عن طريق قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغة (0.546) بأن زيادة التكنولوجيا المالية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الاتصالات ونظام المعلومات بنسبة (54%). كما وبلغت قيمة الثابت (α) في المعادلة (0.3044)، بمعنى عندما تكون التكنولوجيا المالية مساوية للصفر فإن الاتصالات ونظام المعلومات لن تقل عن هذه القيمة.

الفرضية الرئيسية الأولى: التي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في متطلبات العمل المصرفي)

$$\text{متطلبات العمل المصرفي} = 1.3546 = \text{التكنولوجيا المالية} + 12.127$$

بلغت قيمة (F) المحسوبة للتكنولوجيا المالية في متطلبات العمل المصرفي (31.473). وهي أكبر من القيمة (F) الجدولية البالغة (3.34) عند مستوى دلالة (0.05) وبناءً عليه تقبل الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على (يوجد تأثير معنوي

ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية في متطلبات العمل المصرفي عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%). وهذا ما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية في متطلبات العمل المصرفي في المصارف المبحوثة وعن طريق قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.520) يتضح بأن التكنولوجيا المالية تفسر ما نسبته (52%) من المتغيرات التي تطرأ على متطلبات العمل المصرفي إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الميل الحدي لمتطلبات العمل المصرفي (5.692) وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (2.920) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير إلى ثبوت معنوية معامل الميل الحدي لمتطلبات العمل المصرفي. ويُتضح عن طريق قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغة (0.721). بأن زيادة التكنولوجيا المالية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة متطلبات العمل المصرفي بنسبة (72%). كما وبلغت قيمة الثابت (α) في المعادلة (1.3546)، بمعنى عندما تكون التكنولوجيا المالية مساوية للصفر فإن متطلبات العمل المصرفي لن تقل عن هذه القيمة، وهذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الرئيسية الثانية (H2).

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- أن تبني التكنولوجيا المالية من قبل المصارف المبحوثة يمكنها من تلبية متطلبات عملها بكفاءة وسرعة وباقل كلفة، وهذا يثبت وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية ما بين التكنولوجيا المالية ومتطلبات العمل المصرفي وبمستوى قوي.
- 2- ضعف الهيكل التنظيمي للمصارف المبحوثة واعتمادها على الهيكل التنظيمي الهرمي التقليدي المركزي مما جعلها تواجه صعوبة عند محاولتها للدخول إلى الأسواق الدولية والمؤسسات المالية الدولية.
- 3- تعمل المصارف على تعزيز من الثقة المتبادلة للمستثمرين من خلال العمل على سرعة تسوية معاملاتهم وانجازها بشفافية، وتشكل إجراءات الأمن والسرية في جزء مهم الحفاظ على آلية عملهم مع المستثمرين.

4- حققت التكنولوجيا المالية للعاملين في المصارف سرعة انجاز الاعمال مما مكنها من تقديم الخدمات المالية وعملياتها المصرفية بوقت وكلفة اقل وبدقة عالية وبمورد بشري اقل وزيادة رغبة الموظفين للتعامل مع هذه الوسائل لسهولة استخدامها وهذا ينعكس على تقديم خدمة افضل للزبون.

5- أكدت النتائج وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية أجمالاً في أبعاد متطلبات العمل المصرفي حيث كان التأثير الاقوى لبعد (هيكلية المصرف) ويفسر ذلك أن ادارة المصرف تسعى الى الاعتماد في عملها على التكنولوجيا المالية التي غيرت من تنظيم هيكلها التنظيمي .

6- أظهرت نتائج خصائص عينة البحث أن أغلب افراد العينة من المدراء العاملين في المصارف المبحوثة بنسبة (23.1%) في الشركة المبحوثة هم من حملة شهادة البكالوريوس، إذ بلغت بنسبة (80.8%) مما يعني أن عينة البحث تمتلك المؤهل العلمي الذي يتلاءم مع طبيعة وظائفهم.

ثانياً: التوصيات

1- توجه اهتمام المصارف للعمل على تطوير نظام للاتصالات وتشارك المعلومات للاستفادة من المصارف التي تمتلك خبرة ومعرفة في مجال التكنولوجيا المالية وكيف حقق نجاح في تطوير خدماتها وعملياتها المصرفية للاستفادة منها .

2- توفير الدعم المال الكافي لتوفير البنى التحتية والادوات والوسائل للعاملين في المصارف لدعم التكنولوجيا المالية في المصارف العراقية .

3- العمل على توفير دورات تدريبية للعاملين في المصارف المبحوثة التي تمكن العاملين من ربط القطاع المصرفي مع المصارف العالمية لتطبيق التقدم التكنولوجي في المصارف العراقية .

4- ضرورة دعم الادارة العليا العاملين في المصارف للقيام بالدراسات والبحوث لتحسين وتطوير التقدم التكنولوجي في المجال المالي لتحسين وتطوير من العمل المصرفي .

5- توجيه اهتمام المصارف نحو تغيير هيكلها التنظيمي لمواكبة التغيرات في البيئة الخارجية في محاولة للدخول إلى الأسواق الدولية والمؤسسات المالية الدولية.

المصادر

❖ المصادر العربية

1. حسين ،ابتسام علي، جبر،شذى عبد الحسين. &كسارة ، وفاء أيوب، (2020)، "دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة، بحث استطلاعية في مصرف النهرين الإسلامي". Journal of Administration and Economics, (124), 45-61.
2. أحمد . زبير بوراس . عياش . (2007)، "المعايير الدولية للرقابة المصرفية وتطبيقاتها على الانظمة المصرفية للدول النامية". مجلة العلوم الانسانية. عدد 72 - جوان ، <https://www.researchgate.net/profile/Zoubeir>.
3. بن الساسي. بوطبخ. نجود. عريس. & عمار (مشرف)، (2020). "دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية" (Doctoral dissertation, جامعة جيجل). لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية ، تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي.
4. بن حواو، كريمة. & معيرش، شهرزاد. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية (Doctoral dissertation). جامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعريريج كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير).
5. بوسباطة، ريان. خالدي. & فراح. (2020). دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية. متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم: علوم التسيير، تخصص: إدارة مالية.
6. حسن. انور مصطفى. اثر متغيرات العولة في متطلبات العمل المصرفي. مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد26، 2010. <https://www.iasj.net/iasj/article/35259>.
7. ربيع، بوصبيح العايش وسليم، جابو و مصعب، رويبة، (2019)، آفاق التجارة الالكترونية في ظل ثورة التكنولوجيا المالية وسلسلة الكتل، ملتقى الدولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية 02 03 ديسمبر 2019.
8. سعد عبد السلام لفته . إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي . دار الكتب الوثائق الوطنية في بغداد . الطبعة الثالثة. 2012.
9. عبد الرضا، مصطفى سلام و كريم، حيدر محمد و حرجان، سنان عبدالله، (2020)، مجلة جامعة جيهان- اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، 4(2) : 127-135.

10. قبال. أشرف السيد حامد، المعاملات المصرفية والمدفوعات الالكترونية وأثرهما في ضوء السياسات النقدية والائتمانية للبنك المركزي، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2013.
11. قوجيل، محمد وقرزیز، نبیل، (2021)، استخدامات التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الاسلامية - تجربة المصارف السعودية، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 04، العدد 01، 2021، صفحات (247-266).
12. محمد. نور الدين. شيخي تمجدين. متطلبات العمل المصرفي في ظل أنشطة الاندماج والصيرفة الشاملة-بحث حالة الجزائر مكتبة عين الجامعة . الاقتصاد والبحوث الاقتصادية. 2010 <http://iefpedia.com/arab/wp>

❖ المصادر الانكليزية :

- 1- Abubakar, L., & Handayani, T. (2018, July). Financial technology: Legal challenges for Indonesia financial sector. In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science (Vol. 175, No. 1, p. 012204). IOP Publishing.
- 2- Broby, D. (2021). Financial technology and the future of banking. Financial Innovation, 7(1), 1-19.
- 3- Broby, D. (2021). Financial technology and the future of banking. Financial Innovation, 7(1), 1-19.
- 4- Candraningrat, I., Abundanti, N., Mujiati, N., & Erlangga, R. (2021). The role of financial technology on development of MSMEs. Accounting, 7(1), 225-230.
- 5- Centeredon, I. L. S. (2022). Designing the Internationalization Model of Banking Business Case Study: Bank Melli Iran, the Largest Bank in the World Islam. Health, 5(4), 383-396.
- 6- Elian, S., Paramitha, C. D., Gunawan, H., & Maharani, A. (2020). The impact of career development, Work-Family conflict, and job satisfaction on millennials' turnover intention in banking industry. *Journal of Business and Management Review*, 1(4), 223-247.
- 7- Ganieva, U. A., & Mirzaeva, M. G. K. (2022). Types of Digital Banking Services and Increasing Their Popularity. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 9(6), 1-5.

- 8- Gomber, P., & Pujol, G. (2008). Best execution in electronic banking and brokerage: an analysis of business and technical requirements. *International Journal of Electronic Banking*, 1(1), 1-15.
- 9- Hanafizadeh, P., & Amin, M. G. (2022). The transformative potential of banking service domains with the emergence of FinTechs. *Journal of Financial Services Marketing*, 1-37.
- 10- Higgins, S. (2019). Financial technology adoption. Northwestern University: Kellogg School of Management.
- 11- Horn, C., & Rudolf, M. (2011). Service quality in the private banking business. *Financial Markets and Portfolio Management*, 25(2), 173-195.
- 12- Hryckiewicz, A., & Kozłowski, Ł. (2017). Banking business models and the nature of financial crisis. *Journal of International Money and Finance*, 71, 1-24.
- 13- Iman, N. (2020). The rise and rise of financial technology: The good, the bad, and the verdict. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1725309.
- 14- Krainer, R. E. (2002). Banking in a theory of the business cycle: a model and critique of the Basle Accord on risk-based capital requirements for banks. *International Review of Law and Economics*, 21(4), 413-433.
- 15- Martin, A., Lakshmi, T. M., & Venkatesan, V. P. (2014). An information delivery model for banking business. *International Journal of Information Management*, 34(2), 139-150.
- 16- Mbama, C. I., Ezepue, P., Alboul, L., & Beer, M. (2018). Digital banking, customer experience and financial performance: UK bank managers' perceptions. *Journal of Research in Interactive Marketing*.
- 17- Nițescu, D. C. (2016). New pillars of the banking business model or a new model of doing banking?. *Theoretical & Applied Economics*, 23(4).
- 18- Pierri, N., & Timmer, Y. (2022). The importance of technology in banking during a crisis. *Journal of Monetary Economics*, 128, 88-104.
- 19- Rajasulochana, D., & Khizerulla, M. (2022). Service Quality In SBI: An Assessment Of Customer Satisfaction On E-Banking Services. *Journal of Positive School Psychology*, 4585-4590.
- 20- Romi, I. M. (2015). Mapping e-banking models to new technologies.
- 21- Sangwan, V., Prakash, P., & Singh, S. (2019). Financial technology: a review of extant literature. *Studies in Economics and Finance*.

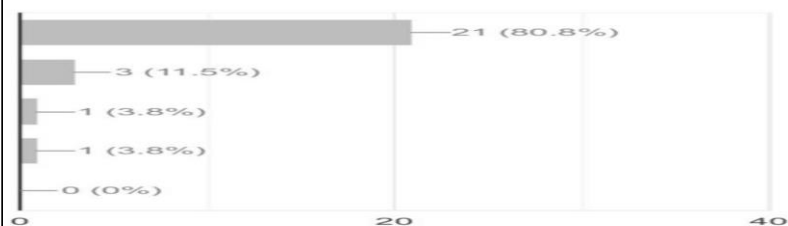
- 22- Siska, E. (2022). Exploring the Essential Factors on Digital Islamic Banking Adoption in Indonesia: A Literature Review. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 124-130.
- 23- Suryono, R. R., Budi, I., & Purwandari, B. (2020). Challenges and trends of financial technology (Fintech): a systematic literature review. *Information*, 11(12), 590.
- 24- Torres-García, A., Ballesteros-Ruiz, C. A., & Villca-Condori, A. (2020). Bank procyclicality, business cycles and capital requirements. *Journal of banking Regulation*, 21(2), 152-169.

[illegible]

26 رَدِّا



0 / 26 ردًا صحيحًا



سنوات الخدمة

26 / 0 رذا صحیفہ

