



RESEARCH ARTICLE - MANAGEMENT

The Impact of Financial Control Technology in the Banking Business Environment: A Field Study in a Sample of Iraqi Banks

Riam Khalil Khudair^{1*}, Ibtisam Ali Hussein¹, Bader S. S. Hamdan²

¹ Technical College of Management - Baghdad, Middle Technical University, Baghdad, Iraq

² Faculty of Business and Management, University of Palestine, Gaza Strip, Palestine

* Corresponding author E-mail: dcc0027@mtu.edu.iq

Article Info.	Abstract
<p><i>Article history:</i></p> <p>Received 05 July 2022</p> <p>Accepted 24 September 2022</p> <p>Publishing 30 September 2023</p>	<p>The research aims to determine the level of application of financial control techniques in the Iraqi banking sector and the importance of their application to ensure the proper functioning of banking operations and provide security for customer accounts and the impact of these techniques on the development of the banking environment. The research problem was embodied in the banks' need to develop control techniques in them in addition to developing the adopted work strategies and directing Iraqi financial institutions to these techniques to be supportive of administrative methods and keeping pace with automation in order to benefit from their services to achieve a competitive advantage in a rapidly changing world especially within the banking business environment. To achieve the objectives of the research the descriptive analytical approach was adopted and the questionnaire was used as a tool for data collection as it included 42 items. 7 banks including two government banks and 5 private banks relying on a sample of managers heads of departments officials of the divisions units and employees and the number reached 147 employees in those banks. The research suggests developing the banking business environment by introducing financial control techniques that contribute to the advancement of banks and the development of financial performance By reducing effort and time and providing safety and thus its reflection on customer satisfaction and achieving a competitive advantage the study reached a set of results using the statistical program SPSS.v.24 And statistical methods (arithmetic mean standard deviation, coefficient of variation Spearman correlation coefficient simple linear regression) the most important of which was the existence of a significant correlation between banking supervision technology and the banking business environment as well as the existence of an impact relationship for financial control technology In the banking business environment the most important recommendations were the need to develop existing technologies including It is commensurate with the technological development in the world as well as the need to provide electronic control systems and techniques on all banking activities and operations to ensure the achievement of protection safety and control for all operations and for all bank branches.</p>

This is an open-access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Publisher: Middle Technical University

Keywords: Financial Control Technology; The Banking Business Environment.

تأثير تقانة الرقابة المالية في بيئة الأعمال المصرفية: دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية

ريام خليل خضير^{1*}، إبتسام علي حسين¹، بدر شحداة سعيد حمدان²

¹ الكلية التقنية الإدارية - بغداد، الجامعة التقنية الوسطى، بغداد، العراق

² كلية إدارة المال والاعمال، جامعة فلسطين، غزة، فلسطين

* البريد الإلكتروني: dcc0027@mtu.edu.iq

معلومات المقالة	الخلاصة
تاريخ الاستلام 05 تموز 2022	يهدف البحث الى تحديد مستوى تطبيق تقنيات الرقابة المالية في القطاع المصرفي العراقي وأهمية تطبيقها لضمان سير العمليات المصرفية بالشكل الصحيح وتوفير الأمان لحسابات الزبائن وتأثير هذه التقنيات في تطوير البيئة المصرفية، تجسدت مشكلة البحث في حاجة المصارف الى تطوير تقنيات الرقابة الموجودة فيها الى جانب تطوير استراتيجيات العمل المتبعة وتوجيه المؤسسات المالية العراقية الى هذه التقنيات لتكون داعمة للأساليب الإدارية ومواكبة الأتمتة بغية الاستفادة من خدماتها لتحقيق ميزة تنافسية في عالم سريع التغيير وعلى الأخص داخل بيئة الأعمال المصرفية ولتحقيق اهداف البحث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، إذ تضمنت 42 فقرة، وقد شملت الدراسة 7 مصارف منها مصرفين حكوميين و5 مصارف خاصة وذلك بالاعتماد على عينة من المديرين ورؤساء الاقسام ومسؤولي الشعب والوحدات والموظفين في الاقسام المستهدفة في الدراسة وبلغ عددها 147 من العاملين في تلك المصارف، إذ يقترح البحث تطوير بيئة الأعمال المصرفية عن طريق ادخال تقنيات رقابة مالية تساهم في النهوض بواقع المصارف وتطوير الاداء المالي عن طريق تقليل الجهد والوقت وتوفير الأمان ومن ثم انعكاسها على رضا
تاريخ النشر 30 ايلول 2023	

الزبان وتحقيق ميزة تنافسية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.v.24 والاساليب الإحصائية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، معامل الارتباط سبيرمان، الانحدار الخطي البسيط) كان أهمها وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقانة الرقابة المصرفية وبينة الأعمال المصرفية، وكذلك وجود علاقة تأثير لتقانة الرقابة المالية في بيئة الأعمال المصرفية، أما أهم التوصيات فكانت ضرورة توفير أنظمة وتقنيات رقابية إلكترونية على الأنشطة والعمليات المصرفية جميعاً بما يضمن تحقيق الحماية والأمان والسيطرة للعمليات جميعاً وعلى فروع المصارف كلها.

الكلمات المفتاحية: تقانة الرقابة المالية؛ بيئة الأعمال المصرفية.

1. المقدمة

تعد تقانة الرقابة المالية أحد الركائز الأساسية لتمكين المؤسسات المالية من القيام بأعمالها بالشكل الصحيح بعدها ركناً رئيساً من أركان الإدارة المالية الحديثة، وأحد أهم التقنيات الفاعلة في حماية الانظمة والانشطة المصرفية، ودورها البارز في المساعدة في اتخاذ القرارات والتخطيط وتقويم الأداء، وقد تطور مفهوم وأهمية تقانة الرقابة المالية مع تطور الاقتصاد المالي العالمي حيث انتقلت من مفهوم مرتبط بالنشاط المالي فقط إلى مفهوم أشمل يتناول النشاطات كافة في القطاع المصرفي، وعليه فإنها تمثل خط الدفاع الأول ضد المخاطر التي تتعرض لها المصارف، فقد أشارت دراسة (Vishik, 2016) إلى أن الرقابة المالية الإلكترونية تلعب دوراً في حماية أنظمة المعلومات والاتصالات والدفاع ضد الضرر أو الاستخدام غير المصرح به أو التعديل أو الاستغلال [1].

فيما إضافة دراسة (Mehrban et al, 2020) بأن تقنيات الرقابة المالية تمثل خياراً جيداً لمؤسسات الخدمات المالية للتخفيف من مخاطر الأحداث التي تزيد من معدل نجاح الدفاع عن الهجمات [2] وبما أن المصارف تعمل في بيئة أعمال متغيرة ومتطورة بشكل مستمر كما أشار (Santoso et al, 2020) إلى أن المصارف تميل إلى الاستجابة إلى التغيرات التي تطرأ على بيئتها الداخلية والخارجية فإذا فشلت في الاستجابة بسرعة وبشكل مناسب للتغيرات السريعة والديناميكية في بيئة أعمالها لن تكون قادرة على التنافس مع منافسيها [3]، كما وأضافت دراسة (Kinange & Patil; 2020) أن طبيعة وظروف بيئة الأعمال يمكن أن يكون لها تأثير كبير على العمليات المصرفية بأكملها ومن ثم على الأداء لذا فإن بيئة الأعمال يجب أن تكون نقطة البداية لأي تخطيط عمل، ولأن طبيعة وحالة وظروف أي مؤسسة تعتمد بيئتها ومدى قابليتها للاستجابة للتغيرات [4] ومن ثم فإن أي تطور في التكنولوجيا المستخدمة سوف يلقي بظلاله على بيئة الأعمال المصرفية فتعمل تقنيات الرقابة المالية على التأكد من صحة المعلومات وحماية الأنشطة المصرفية ورفع كفاءة الموظفين وتشجيعهم على الأداء المتميز. ونظراً للمهام والمسؤوليات الملقاة على عاتق وحدات الرقابة الإلكترونية في المصارف فإن وجود عوائق وضعف في تطوير هذه التقنيات سوف تحول دون أداء هذه الوحدات لأعمالها بالشكل المطلوب وأن تأثير ذلك سوف يكون واضحاً على بيئة أعمالها ومن ثم عدم القدرة على المنافسة مع المصارف الأخرى.

2. منهجية الدراسة

يواجه القطاع المصرفي العراقي الكثير من العوامل والمتغيرات التي تدفع المصارف إلى تبني أنظمة رقابية حديثة وتقنيات متطورة لمواكبة التغييرات وضمان تفعيل أنظمة الاشراف والرقابة على المخاطر المصرفية وضرورة تطوير تقنيات الرقابة الموجودة في تلك المؤسسات إلى جانب تطوير استراتيجيات العمل المتبعة وتوجيه المؤسسات المالية العراقية إلى هذه التقنيات لتكون داعمة للأساليب الإدارية ومواكبة الأتمتة بغية الاستفادة من خدماتها لتحقيق ميزة تنافسية في عالم سريع التغيير وعلى الإخص داخل بيئة الأعمال المصرفية وعليه يمكن بلورة مشكلة البحث في السؤال الرئيس وهو هل لتقانة الرقابة المالية تأثير في تطوير ورفع مستوى أداء بيئة الأعمال المصرفية وتعزيزها لنقاط القوة فيها؟ وتفرغ منه تساؤلات فرعية وهي:

- ما هو مستوى توفر وتطور تقنيات الرقابة المالية في المصارف المبحوثة؟
- ما هو واقع بيئة الأعمال في المصارف المبحوثة؟
- هل هناك علاقة بين تقانة الرقابة المالية وبيئة الأعمال المصرفية؟
- هل هناك تأثير لتقانة الرقابة المالية في بيئة الأعمال المصرفية؟

ويهدف البحث إلى تحديد مدى توفر وتطور تقنيات الرقابة المالية في المصارف المبحوثة وتحديد مستوى أداء بيئة الأعمال في تلك المصارف وكذلك اختبار علاقة الارتباط بين تقانة الرقابة المالية وبيئة الأعمال المصرفية فضلاً عن قياس تأثير تقانة الرقابة المالية في بيئة الأعمال المصرفية في المصارف المبحوثة، واعتمدت الدراسة على فرضيتين رئيسيتين الأولى توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية بين تقانة الرقابة المالية وبيئة الأعمال المصرفية والثانية يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتقانة الرقابة المالية في بيئة الأعمال المصرفية، حدد مجتمع البحث بالقطاع المصرفي العراقي متمثل بالمصارف الحكومية والخاصة لغرض شمول القطاع المصرفي بشكل كامل في الدراسة وللمنافسة الواضحة للمصارف الحكومية مع المصارف الخاصة في تقديم خدمات حديثة واستخدام اساليب متطورة إذ تعمل هذه المصارف جميعاً على وفق اجراءات وقوانين البنك المركزي العراقي، وتم اختيار عينة من (7) مصارف وهي (مصرف الرافدين، مصرف الرشيد، مصرف التنمية الدولي، مصرف الخليج التجاري، مصرف آشور الدولي، مصرف الاتحاد العراقي، مصرف المنصور للاستثمار) وذلك لاستيفاء هذه المصارف لمتطلبات البحث وابداء تعاونهم مع الباحثة وتمثلت الفئة المستهدفة في البحث مديري ومسؤولي الاقسام ومسؤولي الشعب والوحدات والموظفين في الاقسام ذات العلاقة، وقد تم تعين حجم عينة الدراسة على وفق معادلة ستيفن تامبسون، وصيغتها كالاتي $N = NP (1-P) / (N-1) (d^2/z^2) + p (1-p)$ (Steven K Thompson; 2012) [5]، إذ بلغت قيمة (n) 158.8 قربت إلى 159 استبانة تم توزيعها على المصارف عينة الدراسة وتم استرجاع 150 استبانة منها واستبعاد 3 لعدم صلاحيتها لتكون العينة 147 استبانة تم تحليل نتائجها احصائياً وبثلاثة محاور المحور الأول التعرف على المتغيرات الديموغرافية للعينة المدروسة اما المحور الثاني فتضمن فقرة لمتغير تقانة الرقابة المالية والمحور الثالث تضمن فقرة لمتغير بيئة الأعمال المصرفية، استخدمت عدد من الاساليب والمقاييس الإحصائية منها (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، التوزيع الطبيعي) التفاضل والالتواء)، معامل الفا كرونباخ، معامل الارتباط سبيرمان، الانحدار الخطي البسيط) وتم من خلالها تحليل بيانات متغيرات البحث والاجابة عن تساؤلات البحث بواسطة استخدام برنامج (SPSS V.24).

3. الجانب النظري

3.1. تقانة الرقابة المالية

3.1.1. مفهوم تقانة الرقابة المالية

أشارت دراسة (جاد الرب، 2020: 66) إلى تقانة الرقابة المالية بأنها استخدام الأجهزة الإلكترونية الحديثة مثل أجهزة الكمبيوتر والكاميرات وأجهزة الاتصال الحديثة، وتوفير المعلومات لإدارات المنظمة المختلفة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية فور خروج الأداء الفعلي عن الخط، أدى الانتقال من استخدام الوسائل القديمة إلى الوسائل الحديثة إلى تغييرات في أداء البيانات التنظيمية التي بدأت في تطبيق الأنظمة والإجراءات الحديثة للرقابة على الأشخاص والموجودات والمعدات التابعة للمؤسسة [6].

3.1.2. اهداف تقانة الرقابة المالية

أشارت دراسة (كاظم، 2020: 5) إلى اهداف الرقابة بالآتي:

- الحفاظ على الاستقرار المالي من خلال الرقابة على الأعمال وتجنب المخاطر المصرفية والحفاظ على سلامة الجهاز المصرفي.
- ضمان كفاءة العمل المصرفي إذ يتمكن البنك المركزي بموجب السلطات الممنوحة له توفير الحماية لزبائن المصرف والمساهمين عن طريق الرقابة على الوضع المالي المصرفي.
- معرفة أداء وكفاءة الموارد البشرية ومدى ملائمة المؤهلات مع التخصصات والتقنيات الموجودة.
- التحقق من تنفيذ القوانين والإجراءات الصادرة من البنك المركزي وبما يضمن الأداء السليم للعمليات في المصارف جميعاً [7].

وأشارت دراسة (الامام والشمري، 2011:359) بأن ثقافة الرقابة ستؤدي الى توفير الأمان وحماية أموال الزبائن وقيام المصارف بلعب دور مهم في تنمية وتطوير القطاع الاقتصادي المصرفي وبذلك فإن الهدف الأساس الذي يسعى البنك المركزي الى تحقيقه من خلال وظائفه هو الأمان المصرفي [8].

وأشار (مشجل، 2006:5) الى ان ثقافة الرقابة المالية تهدف الى حماية الأموال من التلاعب وتفادي الخسائر وكذلك العمل على زيادة كفاءة الأداء من خلال تقديم الاستشارات الفنية لمعالجة الأخطاء وانجاز الأعمال بدون تأخير [9].

3.1.3.1. أنواع ثقافة الرقابة المالية

أشارت دراسة (الطائي ومحمد، 2017) الى أنواع ثقافة الرقابة المالية بالآتي:

3.1.3.1.1. الرقابة على أمن وحماية البيانات:

تشمل الإجراءات والتقنيات كافة المستخدمة لحماية أجهزة الحاسوب والمعلومات من المخاطر إذ تتعرض نظم المعلومات للعديد من المخاطر الناتجة عن الوصول غير المصرح به (قرصنة الحاسوب) والمخاطر الناتجة عن فشل النظام وعدم قدرته على إتاحتها للمستخدمين، ولمواجهة هذه المخاطر يمكن استخدام اساليب عدة بهدف تحقيق الأمان والحماية منها النسخ الاحتياطي للملفات والمعلومات، حفظ الملفات والمعلومات في مواقع آمنة ومناسبة، وضع خطة لمواجهة المخاطر المحتملة من قرصنة الحاسوب.

3.1.3.1.2. الرقابة على المدخلات

هي اساليب واجراءات الكترونية يقوم بها قسم معالجة البيانات، وتهدف إلى تحقيق السلامة الأمان لاكتمال عملية معالجة البيانات والتقارير المصرفية.

3.1.3.1.3. الرقابة على معالجة البيانات

تمثل الضوابط المتبعة في معالجة وتخزين البيانات بعد التيقن من اجراءات إدخالها إلى النظام، كما وتهدف الى منع عمليات المعالجة غير الصحيحة وتوفير أسلوب سليم لتتبع المشاكل والاطفاء التي يمكن ان تظهر في مرحلة معالجة البيانات ومعرفة مصدرها.

3.1.3.1.4. الرقابة على المخرجات

هي الاساليب والتقنيات التي تستخدم للتأكد من صحة البيانات التي تم التوصل إليها، وتبرز أهمية الرقابة على المخرجات في احتوائها على المعلومات والتقارير المحاسبية المهمة في اتخاذ القرارات لذا من الضروري تدقيقها بشكل تام للتأكد من سلامة المعلومات ومن ثم تحقيق الرقابة الفعالة للعمليات المصرفية [10].

3.2. بيئة الأعمال المصرفية

3.2.1. مفهوم بيئة الأعمال المصرفية

أشارت دراسة (Hans; 2018) التي تعرف بيئة الأعمال المصرفية على أنها مزيج من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على حالة عمل المصرف، بما في ذلك الموظفين والزبائن والإدارة والعرض والطلب وأنظمة الأعمال، اي أن بيئة الأعمال تشمل عوامل مثل الزبائن والمنافسون، تحسينات في التكنولوجيا، القوانين والأنشطة الحكومية، واتجاهات السوق الاجتماعية والاقتصادية [11]، فيما اشارت دراسة (رشيد وجلاب، 2008:100)، الى أن بيئة الأعمال المصرفية تتكون من العديد من العوامل التي لها تأثير على العمل، مثل نقاط القوة والضعف وعلاقات القوة الداخلية وتوجهات المصارف ولكي تحقق المصارف أهدافها لا بد ان تطلع على التغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة بالمصارف لاغتنام الفرص ومواجهة التهديدات [12].

3.2.2. أنواع بيئة الأعمال المصرفية

وتتكون بيئة الأعمال المصرفية من نوعين رئيسيين من بيئة الأعمال وهما:

3.2.2.1. بيئة الأعمال الداخلية Internal Business Environment

أشارت دراسة (Syntia & Mulya; 2020)، وهي المؤثرات أو العوامل الموجودة في المؤسسة التي لها آثار مباشرة في سلوكها وتدار على وفق عقلية المؤسسة الخاصة، فهي عبارة عن أنواع مختلفة من الموارد والقدرات والكفاءات التي سيتم استخدامها لإنشاء سمعة ومركز مرموق في السوق [13].

3.2.2.2. بيئة الأعمال الخارجية External Business Environment

أشارت دراسة (Tegek ; 2018)، الى بيئة الأعمال الخارجية بأنها التأثيرات الخارجية جميعاً التي تؤثر على قرارات المؤسسة وأدائها ويمكن وصفها بأنها العالم المحيط بالمؤسسة، وتشير إلى القوى أو العوامل الخارجية التي تؤثر على العمليات الداخلية لها [14].

3.2.3. أبعاد بيئة الأعمال المصرفية

3.2.3.1. الموارد البشرية HR

أشارت دراسة (Boxall; 2015)، الى تعريف الموارد البشرية بشكل دقيق على أنها جوهر الموارد، التي يمكن تطبيقها على مهام الحياة المختلفة، سواء في أماكن العمل أم في الأنشطة مثل بناء العلاقات، والترفيه وخدمة المجتمع ومن الواضح أن الموارد البشرية تشمل المعرفة والمهارات والشبكات والطاقات التي قد يستخدمها الأشخاص في أدوارهم المختلفة من ناحية اخرى، تشمل الموارد البشرية الأسس والسمات الديناميكية للأشخاص، بما في ذلك صحتهم الجسدية والعاطفية وقدراتهم الفكرية وشخصياتهم ودوافعهم [15].

3.2.3.2. الثقافة التنظيمية

أشارت دراسة (Boyle; 2008:4)، على أنها المناخ والممارسات التي طورها المؤسسات حول تعاملها مع الآخرين، أو القيم المعززة وبيان معتقداتها [16]، فيما اكدت دراسة David (2011:98) بان الثقافة التنظيمية تؤثر بشكل كبير على قرارات العمل، ومن ثم يجب تقييمها أثناء تدقيق الإدارة الإستراتيجية الداخلية، إذا تمكنت الاستراتيجيات من الاستفادة من نقاط القوة الثقافية مثل أخلاقيات العمل أو المعتقدات الأخلاقية العالية، فيمكن للإدارة في كثير من الأحيان تنفيذ التغييرات بسرعة وسهولة [17].

3.2.3.3. الانظمة والإجراءات

أشارت دراسة (Ciurea; 2010) بانها الجزء الرئيس لأنظمة المصارف وتضم مجموعة من المعلومات التي تشمل معلومات عن الزبائن والحسابات المصرفية مما ساعد في التخلص من البيانات الورقية العديدة وتميز هذه الانظمة والإجراءات بالتعاون لأنها تمثل التعاون والتنسيق بين تطبيقات الحاسوب المختلفة لتحقيق الهدف الأساس [18].

3.2.3.4. رضا الزبائن

أشارت دراسة (Gilanina et al; 2013)، بأنها شعور وموقف الزبون من السلع والخدمات المقدمة بعد استخدامها ويأتي نتيجة مقارنة الخدمات المتوقعة من الزبون مع الخدمات الفعلية المقدمة وكذلك توقعات السعر وغيرها إذ يعد فهم رضا الزبون من القضايا الرئيسية في المؤسسة وهو جزء من استراتيجيتها ومن ثم يعد مصدر ربح لها لما يوفره من فوائد في تحقيق الولاء للمؤسسة من الزبون [19].

3.2.3.5. المنافسة

أشارت دراسة (Deb&Murthy; 2017)، على انها عملية استثمار موارد المصارف المتاحة واستخدامها بشكل مناسب من خلال آليات تنافسية معينة كالسعر والجودة لتحقيق الغاية التي ترغب المصارف في الوصول اليها، أو هي القدرة المصرفية على تقديم خدمات توابك خدمات المصارف الاخرى وتتفوق عليها وتساهم ايضاً في تعزيز اقتصاد الدولة المحلي [20].

3.2.4. العلاقة بين ثقافة الرقابة المالية وبيئة الأعمال المصرفية

تدفع التقنيات المستخدمة في القطاع المصرفي السياسات المالية الى توفير تسهيلات لتحفيز نمو بيئة الأعمال من خلال توفير معلومات مناسبة واسباسية عن مدى تأثير هذه التقنيات في بيئة الأعمال المصرفية من خلال الفرص التي تقدمها في كيفية التعامل مع العمليات المصرفية وكيفية توفير الحماية والأمان لحسابات الزبائن وبالنتيجة تحقيق ميزة تنافسية.

فقد أشار (Hutapea; 2020)، الى أن خدمة الانترنت أبرز وسيلة او منتج من منتجات التكنولوجيا التي سهلت المعاملات المصرفية بشكل كبير شاملة ايضاً عمليات الدفع والاستثمار الالكتروني ومن ثم فإن رقمته العملية المصرفية ومنها ثقافة الرقابة المالية ادت الى زيادة ولاء ورضا الزبائن للمصرف عن طريق توفير الأمان والحماية ومن ثم زيادة الثقة لدى الزبائن بالمصرف [21]. وازافت دراسة (Carmona et al.; 2018)، انه على المؤسسات المالية دراسة وتحليل العوامل التي تؤثر في المنافسة المصرفية من خلال دراسة الواقع التقني للمصارف الاخرى وكيفية تحقيق ميزة تنافسية تكنولوجية متقدمة ومتطورة تلبي حاجة الزبائن وتطور العمل المصرفي [22].

واشارت دراسة (Haried; 2021)، الى أن وجود التقنيات المالية تؤدي الى حدوث تأثير في الأعمال اذ يتم استخدام التكنولوجيا الجديدة التي تسعى الى تحسين وأتمتة تقديم الخدمات المالية ومن ثم ادخال تقنيات تساعد نظم المعلومات في تسهيل الأعمال وتقليص الوقت اللازم لإتمامها [23].

واضافت دراسة (Suganthiya & Yuvaraj; 2021)، ايضاً إن التغيير التكنولوجي السريع يساعد أصحاب المصلحة الرئيسيين في نمو وكفاءة المؤسسات على المدى الطويل، فقد غيرت التكنولوجيا بشكل كبير سير العمليات لذا أصبح هناك حاجة لاستخدام التكنولوجيا في كل قسم من الاقسام المصرفية [24].

ومن ثم فإن وجود التقنيات الرقمية ومنها ثقافة الرقابة المالية يؤثر في الأعمال المصرفية مما يؤدي الى رفع مستوى اداء بيئة الأعمال فيه.

4. الجانب العملي

4.1. تحليل خصائص عينة الدراسة

الغرض من التحليل هو لتلخيص الخصائص التي تتصف بها عينة الدراسة للاحظ جدول (1).

جدول (1) تشخيص خصائص عينة الدراسة

المتغيرات الديموغرافية	الفئات	العدد	النسبة %
الفئة العمرية (سنة)	20 – 30	25	17
	31 – 40	47	32
	41 – 50	33	22.4
	51 فأكثر	42	28.6
	المجموع	147	100
المؤهل العلمي	دبلوم تقني	27	18.4
	بكالوريوس	92	62.5
	دبلوم عالي	12	8.2
	ماجستير	14	9.5
	دكتوراه	2	1.4
سنوات الخدمة الوظيفية (سنة)	المجموع	147	100
	5 او اقل	19	12.9
	6 – 10	32	21.8
	11 – 15	34	23.1
	16 – 20	23	15.6
التخصص	أكثر من 20	39	26.5
	المجموع	147	100
	مالية ومصرفية	25	17
	اقتصاد	7	4.8
	إدارة اعمال	45	30.6
المنصب الوظيفي	محاسبية	27	18.4
	أخرى	43	29.2
	المجموع	147	100
	موظف	54	36.7
	مسؤول وحدة	39	26.5
المنصب الوظيفي	مدير شعبة	25	17
	مدير قسم	28	19.1
	مدير فرع	1	0.7
المجموع	147	100	

يتضح من الجدول ما يأتي:

- بلغت نسبة أعمار المبحوثين ضمن عينة البحث بين 31 الى 40 سنة 32% وهي اعلى من باقي فئات الأعمار الأخرى تليها نسبة الذين أعمارهم 51 سنة فأكثر بنسبة 28.6% وتأتي بعدها الذين أعمارهم من 41-50 بنسبة 22.4% وفي المرتبة الاخيرة الذين أعمارهم من 20-30 بنسبة 17% ويؤشر ذلك ان العينة شملت الفئات العمرية جميعها.
- ان اغلب افراد العينة من حملت شهادة البكالوريوس بنسبة 62.5% يليهم حملة شهادة دبلوم تقني بنسبة 18.4% بعدها حملة شهادة الماجستير بنسبة 9.5% فيما جاء بعدها حملة شهادة دبلوم عالي بنسبة 8.2% واخيراً حملة شهادة الدكتوراه بنسبة 1.4%. ويؤشر هذا الى قدرة افراد العينة للإجابة بعلمية ودقة على فقرات الاستبانة جميعاً اذ ان اغلب افراد العينة هم من حملة شهادة البكالوريوس واعلى وما نسبته 80.4% من حجم العينة.
- يتضح من خلال فئات سنوات الخبرة ان اغلبهم من الذين لديه خبره عالية تجاوزت 20 سنة اذ بلغ عددهم 39 بنسبة 26.5% يليهم الذين لديهم خدمة 11 – 15 سنة بنسبة 23.2% وجاء بعدها من لديهم خبرة من 6- 10 بنسبة 21.8% ويليه من خبرتهم من 15-20 بنسبة 15.6% فيما جاء اخيراً من خبرتهم 5 سنوات او اقل بنسبة 12.9%. ويؤشر هذا الى ان اغلب افراد العينة يمتلكون خبرة ومعرفة في طبيعة العمل المصرفي تمكنهم من الاجابة بشكل علمي ودقيق عن فقرات الاستبانة.

- ان اعلى نسبة ضمن التخصص بلغ 30.6% ضمن تخصص إدارة الأعمال يليه تخصصات اخرى غير إدارية (هندسية) بنسبة 29.2% ويأتي بعدها تخصص المحاسبة بنسبة 18.4% ويليه تخصص مالية ومصرفية بنسبة 17% واخيراً تخصص الاقتصاد بنسبة 4.8% ويشير الى ان اغلب افراد عينة الدراسة ضمن التخصصات الإدارية ويعود ذلك الى طبيعة عمل المصرف الذي يتطلب هذه التخصصات.
- ان اغلب افراد العينة كانوا من الموظفين بنسبة 36.7% تليهم مسؤولي الوحدات بنسبة 26.5% ومدراء الاقسام بنسبة 19.1% وبعدها مديري الشعب بنسبة 17% واخيراً مديري الفروع بنسبة 0.7% ويؤشر ذلك الى التنوع في المراكز الوظيفية لتوفير دقة أكبر في الإجابات.

4.2.4. اختبارات بيانات الاستبانة

4.2.1. الصدق الظاهري

تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين وعددهم 20 محكم من الاختصاصات المختلفة الإدارة المالية والاقتصاد وإدارة الأعمال وتم الاخذ بالملاحظات والتغيرات بما يتوافق مع متغيرات الدراسة اذ شملت الدراسة على 42 فقرة بعد تعديلها.

4.2.2. مقياس الثبات للاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ

أن معامل الفا كرونباخ (Cronbach's alpha) هو أحد مقاييس الثبات الأكثر شيوعاً في الدراسات السابقة، ويتم استخدامه لتقييم ثبات الاتساق الداخلي لإجابات أفراد العينة من حيث فقرات الاستبانة، وأن قيمة الفا كرونباخ تكون موجبة إذ تتراوح من 0 إلى 1، وهناك إجماعاً من الكتاب بأن القيمة المقبولة تكون أكبر أو يساوي (0.60)، من خلال نتائج الاستبانة وضحت صدقها وثباتها في متغير تقانة الرقابة المالية وبيئة الأعمال المصرفية.

تبين من النتائج المتحصلة في الجدول رقم (2) أن نتائج قيم الفا كرونباخ جميعاً هي قيم مقبولة وذلك لأنها أكبر من (0.60)، إذ تراوحت بين (0.749-0.801) لمتغيرات تقانة الرقابة المالية وبيئة الأعمال المصرفية، وأن القيمة الإجمالية لهذا المقياس هي (0.831)، وعلى وفق هذه القيمة العالية يتضح لنا أن الاستبانة صادقة وثابتة المقياس في متغيراتها.

جدول (2) معامل الفا كرونباخ لثبات وصدق مقياس الاستبانة

عدد الفقرات	معامل الثبات = $\sqrt{\alpha}$	قيمة الفا كرونباخ α	المتغيرات
7	0.928	0.861	تقانة الرقابة المالية
7	0.886	0.786	الموارد البشرية
7	0.865	0.749	الثقافة التنظيمية
7	0.886	0.786	الأنظمة والإجراءات
7	0.869	0.756	رضا الزبون
7	0.888	0.788	المنافسة
35	0.895	0.801	بيئة الأعمال المصرفية
42	0.902	0.831	الإجمالي

4.2.3. اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام قيم الالتواء Skewness والتفرطح Kurtosis

أن اختبار التوزيع الطبيعي يحدد توزيع البيانات، ويتم إجرائه باستخدام الأساليب الإحصائية وهي: قيمة الالتواء (Skewness) التفرطح (Kurtosis).

وتظهر النتائج في الجدول رقم (3) بان نتائج قيم التفرطح (Kurtosis) جميعاً والإلتواء (Skewness) لبيانات الدراسة ضمن قيم الحد المعياري وهو (1.96±)، وهذا يؤكد أن توزيع البيانات لكافة أبعاد متغيرات الدراسة موزعة بشكل طبيعي.

جدول (3) اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة باستخدام التفرطح والالتواء

الالتواء Skewness	التفرطح Kurtosis	الأبعاد	متغيرات الدراسة
1.223	-1.032	تقانة الرقابة المالية	المتغير المستقل
0.826	-1.012	الأنظمة والإجراءات	المتغير التابع بيئة الأعمال المصرفية
1.077	-0.065	الثقافة التنظيمية	
0.869	-1.056	الأنظمة والإجراءات	
0.769	-0.898	رضا الزبون	
1.407	-1.037	المنافسة	

4.3. التحليل الوصفي الإحصائي لمتغيرات الدراسة

4.3.1. التحليل الوصفي لإجابات افراد العينة عن المتغير المستقل تقانة الرقابة المالية

يشير الجدول (4) أن قيمة المتوسط العام لبعدها تقانة الرقابة المالية بالغ (3.85)، وكان الاتفاق العام عن الإجابات بمستوى جيد، وتراوحت فقرات هذا البعد للمتوسط بين (3.65-3.97)، في حين تراوحت فقرات هذا المتغير للانحراف المعياري (1.097-0.895)، وهذا يبين وجود تشتت قليل في الإجابات، ومعامل الاختلاف تراوحت فقراته بين (23.07%-30.05%)، والنسب المتفاوتة تشير الى أن الاختلافات في إجابات العينة كانت نوعاً ما قليلة إذ حصل في المرتبة الأولى أقل معامل اختلاف (23.07%) للفقرة الأولى، وقيمة متوسط (3.88) وانحراف المعياري (0.895)، أي ان اغلب افراد العينة يؤكدون ان قسم الرقابة في المصرف ملتزم بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد مما يساهم في السرعة بالإنجاز وعدم اهدار الوقت، في حين بلغ أعلى قيمة لمعامل الاختلاف بين إجابات أفراد العينة للدراسة 30.05% للفقرة السابعة، إذ بلغت قيمة المتوسط (3.65)، وانحراف معياري (1.097)، أي ان بعض افراد العينة لا يؤيدون ان المصرف يمتلك أنشطة رقابة على العمليات التجارية جميعاً التي من خلالها يتم السيطرة على الأنشطة والعمليات المصرفية مما يعني عدم اكتمال نظام الرقابة بشكل تام مما يسمح له بالسيطرة على العمليات جميعاً في الفروع كلها.

الجدول رقم (4) تحليل إجابات أفراد العينة عن بُعد تقانة الرقابة المالية

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية
1	Q1	3.88	0.895	23.07	الأول
2	Q2	3.95	0.931	23.57	الثالث

الرابع	24.91	0.954	3.83	Q3	3
الثاني	23.40	0.929	3.97	Q4	4
الخامس	25.18	0.982	3.90	Q5	5
السادس	27.53	1.046	3.80	Q6	6
السابع	30.05	1.097	3.65	Q7	7
n=147	25.35	0.976	3.85	تقانة الرقابة المالية	X

4.3.2. التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة عن المتغير التابع بيئة الأعمال المصرفية

ويلخص الجدول رقم (5) ترتيب مستوى الاهتمام لأبعاد المتغير التابع (بيئة الأعمال المالية)، إذ بلغ المتوسط العام (3.82) وهو أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغ (3)، ويدل أن غالبية أفراد عينة الدراسة لهذا المتغير اتجهت بأن بيئة الأعمال المالية بأبعادها كانت واضحة ومفهومة بالنسبة لعينة الدراسة في (موقع الدراسة)، وتعمل على ضمان انسيابية سير الأعمال المالية بشكل متميز بأبعاد (الموارد البشرية، الثقافة التنظيمية، الأنظمة والإجراءات، رضا الزبون، والمنافسة) وجاء بُعد المنافسة في الترتيب الأول بين أبعاد بيئة الأعمال المصرفية بأقل انحراف معياري إذ بلغ 24.25% مما يؤكد اتفاق أغلب أفراد العينة على فقرات بعد المنافسة إذ اكثروا على أن زيادة عدد المنافسين في السوق يقلل من فرص النجاح للمصرف لذلك يسعى المصرف إلى امتلاك تقنيات حديثة ومتطورة مقارنة بمنافسيه مما يسمح له بتحقيق ميزة تنافسية يستطيع من خلالها المنافسة بقوة في السوق المصرفية في حين جاء بالمرتبة الثانية بعد الثقافة التنظيمية لأهمية هذا البعد في خلق ثقافة الإبداع والابتكار وأهمية اشاعة روح التعاون بين العاملين فيما جاء في المرتبة الثالثة بعد الأنظمة والإجراءات إذ أثبتت الدراسة بأن إدارة المصرف تستخدم نظام معالجة البيانات عند تجميعها البيانات المتعلقة بالأداء المصرفي مما يضيف للمصرف سرعة ودقة في العمل وجاء بعد رضا الزبون في المرتبة الرابعة مؤكداً أنه كلما كانت هناك خدمات جديدة ومتطورة سوف يحقق رضا الزبون ورغبته في التعامل مع المصرف وبضرورة الاهتمام برضا الزبون وحماية حساباتهم المصرفية فيما جاء في المرتبة الأخيرة بعد الموارد البشرية بحسب آراء عينة الدراسة إذ أثبتت الإجابات بأنه كلما زادت خبرة الموظف زادت قدرته على مواكبة متطلبات التحول الرقمي والتأقلم مع الأنشطة التكنولوجية وبضرورة توفير ظروف عمل مشجعة للعاملين كإلزام التدرج الوظيفي والحوافز والمكافآت للوصول إلى الأداء المتميز.

الجدول (5) المتوسط والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمتغير التابع وأبعاده

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

4.4. اختبار فرضيات علاقة الارتباط والتأثير لمتغيرات الدراسة

4.4.1. اختبار فرضيات علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة

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

وأوضحت النتائج في الجدول (6) وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين تقانة الرقابة المالية والموارد البشرية إذا بلغ معامل الارتباط 0.725 مما يؤكد وجود ارتباط بين تقانة الرقابة المالية وكفاءة العاملين ومستوى اداءهم، وكذلك وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين تقانة الرقابة المالية والثقافة التنظيمية إذ بلغ معامل الارتباط 0.718 مما يؤكد وجود ارتباط بين تقانة الرقابة المالية المستخدمة في المصرف والثقافة وطبيعة التعاون السائدة فيه، فيما أكدت وجود علاقة طردية قوية بين تقانة الرقابة المالية والأنظمة والإجراءات المتبعة في المصرف إذ بلغ معامل الارتباط 0.737 مما يؤكد وجود ارتباط بين تقانة الرقابة المالية والأنظمة المصرفية وطرق عملها وإجراءاتها، وإيضاً وجود علاقة طردية قوية بين تقانة الرقابة المالية ورضا الزبون مما يؤكد وجود ارتباط بين تقانة الرقابة المالية وتحقيق رضا الزبون في توفير الحماية والأمان لحساباتهم، وأثبت أيضاً وجود علاقة طردية قوية بين تقانة الرقابة المالية والمنافسة المصرفية مما يؤكد وجود ارتباط بين تقنيات الرقابة المالية وطبيعة المنافسة مع المصارف الأخرى، ومن ثم فقد أثبتت النتائج أن العلاقة بين (تقانة الرقابة المالية) وأبعاد المتغير التابع تفرعا وإجمالاً هي علاقة ارتباط طردية قوية بدلالة معنوية عالية وبلغ معامل الارتباط الإجمالي مع بيئة الأعمال المصرفية (0.787)، ومستوى ثقة (99%)، مما يؤكد صحة الفرضية الأولى، التي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين تقانة الرقابة المالية وبيئة الأعمال المصرفية.

الجدول (6) علاقة الارتباط بين تقانة الرقابة المالية وبيئة الأعمال المصرفية

المتغير	المتغير التابع	الموارد البشرية	الثقافة التنظيمية	الأنظمة والإجراءات	رضا الزبون	المنافسة	بيئة الأعمال المصرفية
المستقل	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y	Y
تقانة الرقابة المالية	**0.725	**0.718	**0.737	**0.712	**0.719	**0.787	X

**تمثل القيمة معنوية عالية بثقة (99%)

4.4.2. اختبار فرضيات تأثير المتغير المستقل (تقانة الرقابة المالية) في المتغير التابع (بيئة الأعمال المصرفية)

يتطلب اختبار فرضيات التأثير الرئيسية والفرعية لتحديد قوة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع، وذلك عن طريق تطبيق بعض الأساليب الإحصائية تتمثل بمعامل الانحدار (التأثير) (B)، ومعامل التحديد (R²) إذ يفسر نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع، ومقارنة قيمة (F) المحسوبة مع قيمتها الجدولية لبيان قبول أو عدم قبول الفرضية.

4.4.3. تأثير تقانة الرقابة المالية في بيئة الأعمال المصرفية وأبعاده

يبين الجدول (7) اختبار تأثير تقانة الرقابة المالية في بيئة الأعمال المصرفية وأبعاده، توضح النتائج قيمة معامل التحديد (R²) البالغة (0.619) وهذه دلالة على نسبة مساهمة تقانة الرقابة المالية بنسبة (61.9%) في تغييرات مستوى اداء بيئة الأعمال المصرفية، وإما النسبة المتبقية (38.1%) فترجع إلى عوامل غير معروفة ولم تظهر في النموذج وإن اية زيادة في قيمة

توظيف تقانة الرقابة المالية بوحدة واحدة في المصارف يؤدي إلى زيادة مستوى أداء بيئة الأعمال المصرفية فيها مما يعزز من أداء المصرف ويحقق ميزة تنافسية على منافسيه التي تمثلت بمعامل الانحدار (β) بمقدار (0.526)، وان قيمة (t) المحسوبة (9.702) كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (2.326)، عند مستوى معنوية (0.01)، وتشير قيمة (F) المحسوبة (94.128) بأنها أكبر من القيمة الجدولية التي بلغت (6.63) عند مستوى معنوية (0.01) بمستوى ثقة (99%)، كما ينضح أيضاً ان تقانة الرقابة المالية ذات تأثير معنوي عالٍ في ابعاد بيئة الأعمال المصرفية جميعاً كما هو واضح في نتائج الجدول السابق. اذ اثبتت النتائج تأثير تقانة الرقابة المالية بنسبة 52.6% في الموارد البشرية في المصارف المبحوثة، وتأثير تقانة الرقابة المالية في الثقافة التنظيمية بنسبة 51.6%، فيما كان التأثير للرقابة المالية في الانظمة والاجراءات المصرفية بنسبة 54.3%، وكان تأثير الرقابة المالية في رضا الزبون بنسبة 50.7%، وياً كان مستوى تأثير تقانة الرقابة المالية في المنافسة المصرفية بنسبة 51.7%.

وبذلك يتم قبول الفرضية الثانية التي هي (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتقانة الرقابة المالية في بيئة الأعمال المصرفية).

جدول (7) تأثير تقانة الرقابة المالية في بيئة الأعمال المصرفية وابعادها

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار (التأثير) β	الحد الثابت α	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
	Y1 الموارد البشرية	0.526	0.597	1.427	**7.434	**55.260	0.000	معنوية عالية
	Y2 الثقافة التنظيمية	0.516	0.503	1.919	**7.186	**51.637	0.000	معنوية عالية
	Y3 الأنظمة والإجراءات	0.543	0.554	1.735	**8.041	**64.663	0.000	معنوية عالية
	Y4 رضا الزبون	0.507	0.588	1.516	**7.052	**49.737	0.000	معنوية عالية
	Y5 المنافسة	0.517	0.387	2.366	**5.467	**29.892	0.000	معنوية عالية
	Y بيئة الأعمال المصرفية	0.619	0.526	1.793	**9.702	**94.128	0.000	معنوية عالية

صحة الفرضية الفرعية الثانية بمعنوية عالية عند مستوى ثقة 99%

**تمثل القيمة المعنوية بثقة (99%)

5. الاستنتاجات والتوصيات

5.1. الاستنتاجات

كانت أهم الاستنتاجات التي توصل اليها البحث

- وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية معنوية بين تقانة الرقابة المالية وبيئة الأعمال المصرفية، اي ان المصرف كلما زاد اهتمامه بالتقنيات المصرفية سيؤدي ذلك الى تحسين بيئة الأعمال المصرفية.
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية لتقانة الرقابة المالية في بيئة الأعمال المصرفية، مما يشير الى التأثير الايجابي لتقانة الرقابة المالية في تطوير بيئة الأعمال المصرفية.
- يعد قسم الرقابة الالكترونية مكملاً لقسم الرقابة الداخلية وليس مستقلاً عنه اذ يلتزم هذا القسم بالوقت المحدد والسرعة في اتمام الأعمال المطلوبة منه مما يساهم في حماية المعاملات المصرفية، الا ان بعض المصارف تفتقر في بعض الاحيان للتقنيات اللازمة لتحقيق الرقابة على الانشطة المصرفية جميعاً في الفروع المصرفية كافة ومن ثم عدم السيطرة الكاملة على هذه الانشطة والعمليات جميعاً.
- أكدت الدراسة بانه كلما زادت خبرة الموظف في العمل وحصوله على دورات تدريبية كافية زادت قدرته على مواكبة التغير التكنولوجي والتأقلم مع التقنيات الجديدة ومن ثم تحقيق غايات المؤسسة والموظف وزيادة الكفاءة في أداء الأعمال المصرفية.
- ساهمت الثقافة التنظيمية في خلق المناخ التنظيمي الملائم الذي يعمل على تحسين وتطوير الأداء بشكل ملائم وفاعل مما يساعد على تحقيق الأهداف الفردية والجماعية والتنظيمية وتتضمن المصارف مجموعة من القيم التي تحكم الطريقة التي يؤدي بها الموظفون اعمالهم، على الرغم من ذلك هناك ضعف في العلاقة والتعاون بين العاملين والمصرف وبين العاملين انفسهم في الاقسام المختلفة وكذلك عدم التزام بعض العاملين بالسلوكيات الايجابية التي تمثل القوانين المفروضة من المصرف مما يؤدي الى ضعف بالأداء وعدم التنسيق في العمل في المصارف.
- ان المصارف تمتلك نظام إعداد وتصميم ومراجعة البيانات التي تم تجميعها من الاداء المالي للتأكد من صحتها وتدقيقها بشكل كامل قبل اجراء عملية المعالجة عليها ومن ثم ادخالها في نظام معالجة البيانات لأجراء الازم عليها.
- ان المصارف تحرص على تقديم الخدمات التي تلبى رغبات الزبائن وبناء علاقات جيدة معهم للاحتفاظ بالزبائن الحاليين واستقطاب زبائن جدد ومن ثم فإن تقديم خدمات متطورة وجديدة ومناسبة يؤدي الى تحقيق رضا الزبائن، بينما تبين ان المصارف لا تعتمد على تخفيض اسعار الخدمات المالية في تحقيق الميزة التنافسية على الرغم من اهمية تخفيض كلف الخدمات في تحقيق رضا الزبائن وزيادة الاستثمارات.

5.2. التوصيات

- ضرورة توفير أنظمة وتقنيات رقابية إلكترونية على الانشطة والعمليات المصرفية جميعاً بما يضمن تحقيق الحماية والأمان والسيطرة للعمليات جميعاً وعلى فروع المصارف كافة.
- ضرورة تشجيع وتحفيز العاملين على الاداء المتميز من خلال الحوافز والمكافآت وخضوعهم لدورات تدريبية تساعد في تطوير قدراتهم وخبراتهم لمواجهة التطور التقني مما يزيد من كفاءتهم في العمل.
- إيلاء أهمية أكبر للعلاقات بين الإدارة والموظفين وبين الموظفين انفسهم في الاقسام المختلفة من خلال اتباع اساليب العمل الجماعي والتحفيز على العمل كفريق واحد دون تسلط من الإدارات العليا وأشرك الإدارات الدنيا جميعاً في اتخاذ القرارات التي تخص المصرف ومن ثم تعزيز السلوكيات الايجابية للعاملين والتزامهم بها مع وضع بعض القوانين التي تحكم العمل.
- ما ان رضا الزبائن هو العنصر الاساس الذي تسعى المصارف لتحقيقه لذا على المصارف تقديم خدمات تلبى احتياجاته مع وجود بعض التحفيز والتميز في هذا الخدمات كتقديم هدايا عينية او مادية مع ضرورة توفير الامان الكامل لحساباتهم المصرفية لان الامان والثقة هو أبرز ما يبحث عنه الزبون.
- ان تقليل كلف الخدمات من المزايا التنافسية التي يبحث عنها عدد كبير من الزبائن فالزبون يريد خدمة ذات جودة مناسبة وسعر مناسب لذلك على المصارف تقليل تكلفة الخدمات لتحقيق ميزة تنافسية مع وجود خدمات ذات جودة اعلى وسعر اعلى ومن ثم استهداف شرائح المجتمع جميعاً.

Reference

- [1] Vishik C, Matsubara M and A. Plonk, "Key Concepts in Cyber Security: Towards a Common Policy and Technology Context for Cyber Security Norms" International Cyber Norms: Legal, Policy & Industry Perspective, A. Osula and H. Rõigas, NATO CCD COE Publications, Tallinn, 2016, pp. 221–242..
- [2] Mehrban S. et al., "Towards secure FinTech: A survey, taxonomy, and open research challenges," IEEE Access, vol. 8, no. February, pp. 23391–23406, 2020.
- [3] Santoso R, Purwoko B, Umar and J. M. J. Renwarin, "The Effect of Business Environment on the Corporate Performance Through Business Strategies in the Construction Service Industry in DKI Jakarta, Indonesia," International Journal of Managerial Studies and

- Research, vol. 8, no. 4, pp. 1–12, 2020
- [4] Kinange, U and N. Patil, "BUSINESS ENVIRONMENT : The Concept and A Literature Review," 11th International Conference on Shifting Paradigm in Business Economy and Society: Vision 2050, no. September 2020, pp. 1–10, 2020
- [5] Steven K. Thompson, "Sampling, Third Edition", John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 2012
- [6] Jad Alrabi, Saeid, "Impact Of Using Electronic Control Supplies On The Performance Of The Employees In Sudanese Commercial Banks", Ph.D. Thesis In Business Administration, Faculty Of Business Studies, Sudan University Of Science And Technology, Sudan, 2017.
- [7] Kazem, Ahmed Youssef, "Strengthening the function of the central bank' guardianship over private banks", Journal of Monetary and Financial Studies, no. 7, 2020.
- [8] S. al-Imam, and S. Al Shammari, "Activating and developing banking supervision systems in line with international standards model RAFTE system", Journal of Management and Economics, vol. 34, no. 90, pp. 354-371, 2011.
- [9] Mashjal, H., "The relationship between strengthening financial control systems and addressing aspects of administrative and financial corruption", Journal of Accounting and Financial Studies, vol. 1, no. 3, 2006.
- [10] Al-Taie, B. and Muhammad, A., "The requirements of internal banking control and their impact on the development of electronic accounting information systems", Journal of Accounting and Financial Studies, Volume 12, Issue 40, 2017.
- [11] Hans, V., "Business Environment – Conceptual Framework And Polices Business Environment – Conceptual Framework And Policies", International Educational Scientific Research Journal, vol. 14, no. 3, 2018.
- [12] Rashid, S., and Jallab, I., Strategic Management: An Integrative Approach, first edition, Dar al-Manaraj for Publishing and Distribution, Jordan, 2008.
- [13] Syntia, R. and Mulya, M.N., (2020), "The Effects of Internal and External Environment on SMEs Empowerment-based Environmental Management", Proceedings of the 7th International Conference on Multidisciplinary Research, SCITEPRESS- Science and Technology Publications, pp. 603–608.
- [14] Tegek, G., "Effect Of Strategy Implementation And External Environment On Performance Of Commercial Banks In Kenya", Master's Thesis Of Business Administration, School Of Business, University Of Nairobi, Kenya, 2018.
- [15] Boxall, P., "Mutuality in the management of human resources : assessing the relationships", Human Resource Management Journal, Vol. 23, no. 1, p. 3–17, 2015.
- [16] Boyle, Richard, "Understanding and Managing Organisational Culture", Institute of Public Administration, Ireland, 2008.
- [17] David, Fred, "Strategic Management", Thirteenth Edition, Integra Software Services, Ltd, New Jersey, 2011.
- [18] Ciurea, C., "The Informatics Audit - A Collaborative Process", Informatica Economică, vol. 14, no. 1, 2010.
- [19] Gilaninia, S., Taleghani, M. Reza, M. And K. Talemi, "The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction", Journal Of Research And Development, Vol. 1, No. 4, Pp. 1–7, 2013.
- [20] Murthy, K.V.B. and Deb, A.T., "Theoretical Framework of Competition as Applied to Banking Industry", SSRN Electronic Journal, 2011.
- [21] Hutapea, R.S., "The Effect of Financial Technology (Fin-Tech) on Customer Satisfaction Level", International Seminar of Science and Applied Technology (ISSAT 2020), Advances in Engineering Research, vol 198, pp. 668–674, 2020.
- [22] Carmona, A.F. et al., "Competition issues in the area of Financial Technology (FinTech)", the European Parliament's Committee on Economic and Monetary Affairs, 2018.
- [23] Haried, P., "FinTech in Information Systems Research", Journal of International Technology and Information Management, 30(2), pp. 1-29, 2021.
- [24] Yuvaraj, D.S. and Suganthiya, M.S., "Impact of disruptive technology on human resource management practices", International Journal of Business Continuity and Risk Management, 9(4), pp. 350–361, 2019.

الملاحق

ملحق (1)

الاستبانة

السادة المحكمين المحترمون...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته. ..

نضع بين أيديكم استبانة الاستبانة وهي جزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال الموسومة بتأثير التكنولوجيا المالية في بيئة الأعمال المصرفية، وانطلاقاً من ثقافتنا بتعاونكم معنا إنجاز هذا البحث العلمي من خلال اسهامكم بملء الاستبانة وفق الفقرات المثبتة فيها، حيث أن نجاح الدراسة مرهون بدقة اجابتهكم، لذا يرجى اعتماد الدقة والموضوعية في تأشير الاجابة المعبرة فعلاً عن قناعاتكم التي تعبر عن الواقع العملي لمصرفكم، علماً أن البيانات المستحصلة ستستخدم لأغراض الدراسة حصراً مع المحافظة على سريتها، وأن الباحث مستعد للإجابة عن أية تساؤلات تواجهكم، على أمل أن تخرج هذه الدراسة بنتائج تخدم البحث العلمي في هذا القطاع الحيوي. شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا ونضحيبتكم بوقتكم الثمين لتدعيم البحث العلمي، متمنين لكم دوام الموفيقية والنجاح.

1. ستجد امام كل فقرة (5) بدائل تتراوح بين (اتفق تماماً، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق تماماً) لذا نرجو من حضراتكم الإشارة بعلامة ✓ تحت الاجابة التي يتم اختيارها.
2. ان اجابتهكم سوف لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

الباحثة

ريام خليل خضير

المشرف

أ.م.د. أبتسام على حسين

المحور الأول: البيانات الشخصية

ملاحظة:- يرجى تأشير علامة (√) في مقياس الإجابة الصحيحة:-

1- العمر

	30-20	40-31	50-41	51 وأكثر
--	-------	-------	-------	----------

2- المؤهل العلمي

دبلوم	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير أو ما يعادله	الدكتوراه أو ما يعادله

3- التخصص العلمي

العلوم المالية والمصرفية	الاقتصاد	إدارة أعمال	محاسبة	أخرى تذكر

4- المنصب الوظيفي

موظف	مسؤول وحدة	مدير شعبة	مدير قسم	مدير فرع

5- سنوات الخدمة

5 وأقل	10-6	15-11	20-16	20 فأكثر

المحور الثاني

المتغير المستقل

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

ت	الأسئلة	تتفق تماماً	تتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
1	يلتزم القسم المختص بالرقابة الإلكترونية بما يعد به في الوقت المحدد ويساهم في السرعة بالإنجاز					
2	يتكامل نظام الرقابة الإلكترونية مع نظام الرقابة الداخلية ويعد جزء منه وليس مستقلاً عنه.					
3	تناسب الشبكات المتاحة بالمصرف مع احتياجات الرقابة الإلكترونية المستخدمة بالمصرف					
4	توفر نظم الرقابة الداخلية في حالة استخدام وسائل رقابة إلكترونية معلومات تتصف بالمصادقية					
5	توجد نظم رقابة إلكترونية لحماية البرامج المستخدمة في المصرف ولضمان سلامة التشغيل الإلكتروني					
6	استخدام وسائل الرقابة الإلكترونية في المصرف أفضل من استخدام وسائل الرقابة التقليدية في حماية موارد المصرف					
7	يمتلك المصرف أنشطة الرقابة الإلكترونية على جميعاً العمليات التجارية ويتم بواسطتها السيطرة على الأنشطة والمعلومات المصرفية					

المحور الثالث

المتغير التابع: بيئة الأعمال المصرفية

وهي مزيج من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في حالة المصرف بما في ذلك الموظفين والزبون والإدارة والعرض والطلب والمنظمة والأعمال

أولاً: الموارد البشرية: مجموعة من الأفراد الذين يشكلون القوى العاملة في قطاع الأعمال، ويعدون ومن العمل كونهم أصلاً من أصول المؤسسة التي يعملون فيها الذي يسعى إدارته بفاعلية

ت	الاسئلة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1	تناسب مؤهلات وخبرات الموظفين في المصرف مع الوظائف والمهام الموكلة اليهم					
2	يشعر العاملون بالرضا الوظيفي مما يجعلهم يعملون بكفاءة عالية.					
3	يقوم المصرف باستقطاب وتعيين وتطوير العاملين ذوي الكفاءة والجدارة المناسبة لمواكبة تطورات التحول الرقمي					
4	يؤدي التدريب المستمر على التقنيات واساليب العمل الحديثة الى زيادة قدرة وكفاءة العاملين وتحسين جودة الخدمة.					
5	يوفر المصرف ظروف العمل المشجعة للعاملين على الأداء المتميز كالبرامج التدريبية والحوافز والمكافآت.					
6	يهتم المصرف بقياس رضا العاملين بتلبية حاجاتهم بما يتناسب مع قدراتهم ومؤهلاتهم					
7	كلما تزيد خبرة الموظف تزيد قدرته على مواكبة متطلبات التحول الرقمي والتأقلم مع الأنشطة التكنولوجية					
ثانياً: الثقافة التنظيمية: وهي مجموعة من القيم والمعتقدات المشتركة التي يتحدد من خلالها سلوك اعضاء المؤسسة وتتحكم في خيرايم التي بدورها تؤثر على طريقة عملهم وكفاءتهم						
8	أن القيم السائدة بالمصرف تنظر إلى العاملين كمورد هام له قيمه					
9	يلتزم العاملون بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها نظم وقوانين العمل داخل المصرف					
10	يقوم المصرف بتنظيم العلاقات بين العاملين والإدارة على أساس الحقوق والواجبات وتسود روح التعاون بين الموظفين في الأقسام المختلفة					
11	يتمتع العامل في المصرف بحرية إبداء رأيه بالعمل وتحترم آراء كل فرد من الأفراد العاملين					
12	إن القوانين الواضحة في المصرف تعد وسيلة جيدة لضمان الأداء الجيد					
13	هناك مجموعة واضحة ومتسقة من القيم التي تحكم الطريقة التي تؤدي بها العاملون في المصرف أعمالهم					
14	تساهم الثقافة التنظيمية في خلق المناخ التنظيمي الملائم، الذي يعمل على تحسين وتطوير الأداء بشكل ملائم وفعال، مما يساعد على تحقيق الأهداف الفردية والجماعية والتنظيمية.					
ثالثاً: الانظمة والإجراءات: وهي الإجراءات التي تبين كيفية أداء العمل داخل المؤسسة لمختلف العمليات ومن ضمنها انظمة المعلومات الإدارية وانظمة قياس الاداء والقواعد والإجراءات في سير العمل.						
15	تتولى إدارة المصرف استخدام نظام معالجة البيانات عند تجميعاً البيانات الداخلية المتعلقة بالأداء المالي للمصرف					
16	يهتم المصرف بتصميم نظم يتم فيها تجميعاً البيانات وتخزينها من مصادرها الداخلية والخارجية وتسجيل أنشطة وتعاملات المصرف في سجلات مصممة لهذا الغرض					
17	يملك المصرف نظام أعداد وتصميم ومراجعة البيانات وترميزها للتأكد من صحتها قبل إجراء عمليات المعالجة اللازمة لها					
18	يعتمد المصرف على نظام للمعلومات والاتصالات بما يسمح بتدفق المعلومات أولاً بأول وإتاحتها لجميع الفروع					
19	يفصح المصرف عن المعلومات الحديثة وآخر المستجدات عن طريق شبكة الأنترنت مثل التقارير المالية والاقتصادية للمصرف					
20	يهتم المصرف بنظم القواعد الإلكترونية للبيانات المالية التي تحتوي على البيانات الاقتصادية والمالية عن الأسواق المالية فضلاً عن التقارير المالية					
21	لدى المصرف نظام معلومات مالي محكم ودقيق وأمن يساهم في تحسين إجراءات الرقابة الداخلية					
رابعاً: رضا الزبون: وهي شعور وموقف الزبون من الخدمة المقدمة ويأتي ذلك عن طريق مقارنة الخدمات التي من يتوقعها الزبون مع الخدمات الفعلية المقدمة له وكذلك كلفة الخدمة وغيرها						
22	يحرص المصرف على متابعة زبائنه بحصوله على أرائهم حول الخدمات المقدمة ويأخذ بعين الاعتبار اقتراحات الزبائن					
23	يحرص المصرف على بناء ثقة الزبائن وضمان ولائهم بواسطة حماية معلومات حساباتهم					
24	تساعد الخدمات المقدمة في المصرف على استقطاب الزبائن الجدد وبناء علاقات متجددة معهم.					
25	تحرص إدارة المصرف عند تقديم خدماتها على استخدام أحدث الأساليب الإلكترونية					
26	يملك المصرف تصورات ومعلومات واضحة عن درجة رضا الزبون عن خدماته المقدمة					
27	يعمل المصرف على كسب درجة الرضا المناسبة للزبائن عن طريق تقديم حوافز مادية ومعنوية لهم.					
28	يستهدف مقياس الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد إيجاد خدمات تلبى حاجات الزبائن المادية والمعنوية.					
خامساً: المنافسة: ويقصد بها درجة المنافسة الحاصلة بين المنافسين النشطين في تقديم الخدمات المصرفية للقطاعات المختلفة وتزداد بفعل عدد من العوامل كإدخال تقنيات جديدة او تعديل الاسعار وغيرها						
29	أن وجود المنافسة في السوق قد عدّ عامل تحفيز أو فرصة لتعديل الخطط الاستراتيجية للمصرف					
30	زيادة عدد المنافسين في السوق يقلل من فرص النجاح للمصرف لذلك يسعى المصرف إلى امتلاك تكنولوجيا حديثة ومنظورة مقارنة بمنافسيها					
31	يتابع المصرف باستمرار موقفه التنافسي عن طريق المقارنة المرجعية مع أقوى منافسيه والدراسة المستمرة لاستراتيجيات المصارف					
32	المنافسة مع المصارف التقليدية مؤثرة إيجاباً في استقطاب الزبائن					
33	ابتكار قنوات جديدة تناسب الزبائن وتجذب زبائن جدد يعزز من منافسة المصرف في القطاع المصرفي					
34	توجيه الائتمان المصرفي الى المشروعات المدروسة والاكثر ربحية لضمان البقاء ضمن محور المنافسة.					
35	يقوم المصرف بتخفيض اسعار الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن وتحسين جودتها قياسها بالخدمات التي يقدمها المنافسين.					

ملحق (2)

أسماء السادة المحكمين لاستمارة الاستبانة *

مكان العمل	التخصص	اللقب العلمي والاسم الكامل	ت
جامعة الكوفة / كلية ادارة والاقتصاد	تمويل واستثمار دولي	أ.د. حسن كريم حمزة	1
الجامعة التقنية الوسطى /الكلية التقنية الإدارية	تحليل اقتصادي كلي	أ.د. محمد علي المعموري	2
الجامعة المستنصرية / كلية الإدارة والاقتصاد	اقتصاد كلي	أ.د. مصطفى كامل رشيد	3
الجامعة التقنية الوسطى /الكلية التقنية الإدارية	تقييم مشاريع ودراسات حديث	أ.م.د. احمد صبحي جميل قنود	4
الجامعة المستنصرية / كلية الإدارة والاقتصاد	مالية عامة	أ.م.د. اسراء سعيد صالح	5
جامعة النهرين /كلية اقتصاديات الأعمال	ادارة مالية ومصارف	أ.م.د. بلال نوري سعيد	6
جامعة شقراء /السعودية	اقتصاد ومصارف	أ.م.د. ثامر علي النويران	7
كلية الامام الكاظم (ع) للعلوم الاسلامية الجامعة	تنمية اقتصادية واقتصاد كلي	أ.م.د. حسين علي مهدي	8
الجامعة التقنية الوسطى /الكلية التقنية الإدارية	ادارة اعمال / ادارة مالية	أ.م.د. شذى عبد الحسين جبر	9
الجامعة التقنية الوسطى /الكلية التقنية الإدارية	أدارة اعمال / ادارة مصارف وتمويل	أ.م.د. صلاح الدين محمد امين الامام	10
جامعة الكوفة / كلية ادارة والاقتصاد	ادارة اعمال/ ادارة مالية	أ.م.د. علي عبد الامير فليفل	11
كلية الامام الكاظم (ع) للعلوم الاسلامية الجامعة	أدارة اعمال / ادارة مالية	أ.م.د. علي عبيدي نعمة	12
جامعة عجلون الوطنية /السعودية	الاقتصاد والمصارف الاسلامية	أ.م.د. محمد حسين الزغول	13
الجامعة المستنصرية / كلية الإدارة والاقتصاد	اسواق مالية	أ.م.د. يوسف عبد الله عبد	14
جامعة بغداد/ كلية الإدارة والاقتصاد	اقتصاد كلي	م.د. بلال كاظم الجوادي	15
الجامعة التقنية الوسطى /الكلية التقنية الإدارية	أدارة عمليات	م.د. حسين حسن علي	16
قسم البرمجيات /البنك المركزي العراقي	علوم حاسبات	م.م. أحمد عبد الشكور محمود	17
قسم التخطيط والتطوير /البنك المركزي العراقي	ادارة هندسية	م.م. سكينه علي شكر	18
قسم التخطيط والتطوير /البنك المركزي العراقي	ادارة اعمال	م.م. هدى عادل عبد الغفور	19

* جرى ترتيب الأسماء وفق اللقب العلمي والترتيب الهجائي.