

**(Impact of information technology on the efficiency of banking service)
applied research in private commercial banks**

(أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الخدمة المصرفية بحث تطبيقي في المصارف التجارية الخاصة)

اعداد الباحثان

**اكتفاء رحيم محسن
البنك المركزي العراقي
جامعة بغداد
المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية
قسم الدراسات المالية**

**زينب حميد
معهد الادارة رصافة
جامعة بغداد
المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية
قسم الدراسات المالية**

المستخلص:

استهدف هذه البحث التعرف على بعض خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات (الخصائص الإدارية، خصائص الملاءمة، خصائص الأمن والسلامة) وقياس مدى كفاءة الخدمة المصرفية في المصارف التجارية الخاصة، ولتحقيق اهداف البحث واختبار فرضياتها تم إعداد استمارة الاستبيان والتي شملت مجموعة من الأسئلة تتلاءم مع فرضية البحث، وجرى توزيعها على عينة البحث والبالغ عددها (20) استمارة، وقد قامت الباحثة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

كما توصل البحث إلى جملة من الاستنتاجات، أهمها:

وجود ضوابط رقابية تهدف إلى حماية موجودات المصرف عينة البحث وضمان دقة البيانات والمعلومات التي تساعد على تقليل وقوع الأخطاء والالتزام باللوائح والضوابط المقررة وتعزيز الإحساس بوجود المتابعة والمسائلة لتحقيق أهداف المؤسسة المصرف عينة البحث.

والكلمات المفتاحية هي: (تكنولوجيا، المعلومات، الخصائص الإدارية، خصائص الملاءمة، خصائص الأمن والسلامة، الخدمة المصرفية).

Abstract

This research aimed to identify some of the characteristics of the technical environment and information technology (administrative characteristics, convenience characteristics, security and safety characteristics) and measure the efficiency of the banking service in private commercial banks. And they were distributed on the research sample, which numbered (20) forms, and the researcher used the statistical analysis program (SPSS) to analyze the data and test the hypotheses.

The research also reached a number of conclusions, the most important of which are:

Existence of controls aimed at protecting the assets of the research sample bank and ensuring the accuracy of data and information that help reduce the occurrence of errors and adherence to the established regulations and controls and enhance the sense of follow-up and accountability to achieve the objectives of the institution of the research sample bank.

The key words are: (technology, information, administrative characteristics, convenience characteristics, security and safety characteristics, banking service).

مقدمة

لقد أصبح التطور التقني ضرورة ملحة في كافة العمليات المصرفية لاستفادة القسوى من هذه التقنيات في تنفيذ العمليات المصرفية ولكافة مجالات الصيرفة والاستغناء عن الحاسبات والطابعات اليدوية واستخدام الاجهزة المتطورة في عمليات الطباعة والمراسلات فيما بين البنوك وكذلك لا نجاز المهام الإدارية، وتكنولوجيا المعلومات تنفيذا كافة القيود الخاصة في الانظمة المصرفية ، بالإضافة الى فحص الإجراءات وتشمل الاجراءات المالية والإدارية والتشغيلية المستخدمة لحماية موجودات المؤسسة من السرقة والضياع ولغرض تطوير إجراءات العمل المتبعة في أعمال المصارف التجارية الخاصة.

المبحث الأول

منهجية البحث ودراسات سابقة

المحور الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

يعد تشخيص أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الخدمة المصرفية بحث تطبيقي في المصارف التجارية الخاصة وللوقوف عليها بشكل أكثر تفصيلاً لابد من الإجابة على الأسئلة الآتية:

1. ما هو مستوى تكنولوجيا المعلومات في الخدمة المصرفية المتمثلة في المصارف

التجارية عينة البحث؟

2. ما هو تكنولوجيا المعلومات الخصائص الادارية والملاءمة والامن والسلامة في الخدمة

المصرفية المتمثلة في المصارف التجارية عينة البحث؟

3. ما هو مستوى تكنولوجيا المعلومات وابعاد الخدمة المصرفية المتمثلة في المصارف

التجارية عينة البحث؟

ثانياً: أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في تسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على كفاءة الخدمة المصرفية من اجل منع من وقوع الأخطاء تبعاً لتقييم وتحليل العمل المصرفي تكنولوجيا المعلومات.

ثالثاً: أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق مايلي :

1. التعرف على الاطار المفاهيمي تكنولوجيا المعلومات.

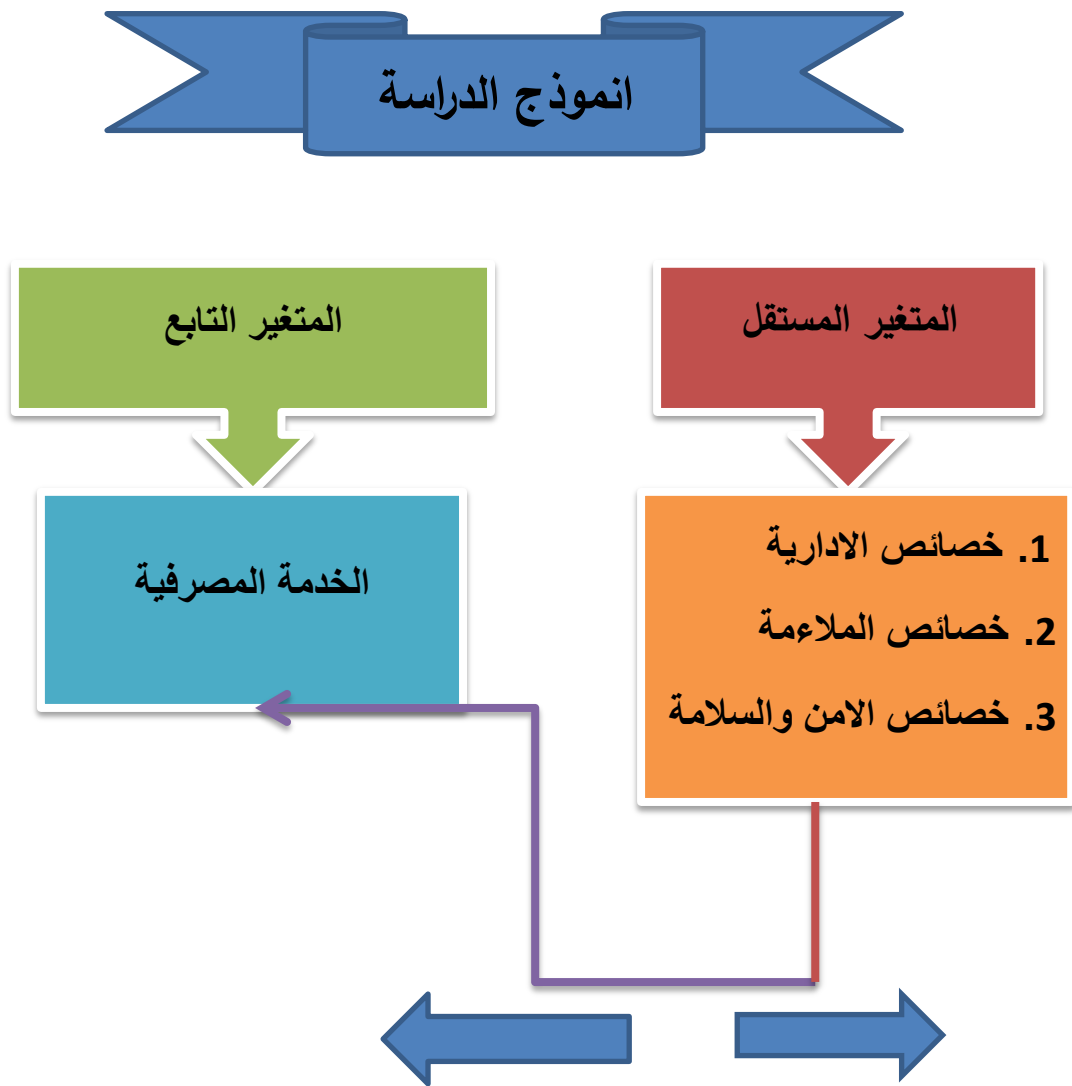
2. التعرف على مكونات وخصائص تكنولوجيا المعلومات.

3. التعرف على الاطار العام لمفهوم كفاءة الخدمة المصرفية.

رابعاً: فرضية البحث:

يقوم البحث على الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وبين كفاءة الخدمة المصرفية في المصارف التجارية عينة البحث وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

المجلد : 4 العدد : 2 لسنة : 2022	مجلة العلوم الإدارية العراقية.....مجلة فصلية متخصصة محكمة	
	1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات في الخدمة المصرفية المتمثلة في المصارف التجارية عينة البحث. 2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات الخصائص الادارية والملاءمة والامن والسلامة في الخدمة المصرفية المتمثلة في المصارف التجارية عينة البحث. 3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وابعاد الخدمة المصرفية المتمثلة في المصارف التجارية عينة البحث. <u>خامساً:منهج البحث:</u> اعتمد البحث على المنهج الاستقرائي(الوصفي) في تناول مشكلة البحث واثبات فرضيته في الجانب النظري، كما سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الجانب العملي (استمارة الاستبانة). <u>سادساً: الحدود البحث:</u> 1. الحدود الزمانية: الحدود الزمانية للبحث سنة واحدة (2013-2016). 2. الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للبحث في مصرف سومر التجاري. سابعا / أنموذج الفرضي متغيرات الدراسة: بناءً على ما ورد في فرضيات البحث المذكور آنفاً، فإن الباحث سعى إلى ترتيب المخطط وعلى النحو الآتي:	
	4	



ثامناً: مجتمع وخصائص عينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث مصرف سومر التجاري بينما تتكون عينة البحث من العاملين مصرف سومر وشعبة امن المعلومات، ولقد جرى إتباع أسلوب العينة العشوائية البسيطة الموجودة في مجتمع مصرف سومر التجاري، ووزعت استمارة الاستبانة والبالغ عددها (20) استمارة ، وتبين جداول نسب الإجابة الاستبان ضمن خصائص عينة البحث كالآتي:

1. توزيع بيانات العينة بحسب المؤهل العلمي: أظهرت نتائج الاستبانة أن أغلبية الذين شملهم الاستبيان كانوا من حملة شهادة البكالوريوس ثم يليها الدبلوم العالي، ثم دكتوراه ، وشخص واحد فقط من حملة شهادة ماجستير، وكما موضح في الجدول الآتي:

المؤهل العلمي جدول (1)

النسب المئوية من العينة	العدد	المؤهل العلمي
70%	14	بكالوريوس
15%	3	دبلوم العالي
5%	1	ماجستير
10%	2	دكتوراه
100%	20	المجموع

2. توزيع بيانات العينة بحسب التخصص العلمي: أظهرت نتائج الاستبانة أن أغلبية الذين شملهم الاستبيان كانوا من الاختصاصات المحاسبة ثم تليها الاختصاصات إدارة الاعمال والأخرى وأخيراً مالية والمصرفية، وكما موضح في الجدول الآتي:

حسب التخصص العلمي جدول (2)

النسب المئوية من العينة	العدد	التخصص العلمي
55%	11	محاسبة
20%	4	إدارة اعمال
5%	1	مالية ومصرفية
20%	4	أخرى
100%	20	المجموع

3. **حسب عدد سنوات الخبرة:** أظهرت نتائج الاستبانة أن أغلبية الذين شملهم الاستبيان كانوا ضمن فئة سنوات الخبرة من (11-15) سنوات ثم يليها سنوات الخبرة من (5) إلى (10) سنة وكما موضح في الجدول الآتي:

عدد سنوات الخبرة جدول (3)

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسب المئوية من العينة
من 5 - 10 سنوات	5	25%
من 11 إلى 15 سنة	15	75%
المجموع	20	100%

4. **حسب المشاركة الدورات:** أظهرت نتائج الاستبانة أن أغلبية الذين شملهم الاستبيان قد شاركوا من (5) إلى (10) دورات ثم يليهم الذين شاركوا من (11) إلى (20) دورة ثم شاركوا أكثر من (21) دورة، وأخيرا الذين شاركوا أقل من 5 دورات، وكما موضح في الجدول كالاتي:

المشاركة بالدورات جدول (4)

المشاركة بالدورات	العدد	النسب المئوية من العينة
أقل من 5 دورات	3	15%
من 5 إلى 10 دورات	7	35%
من 11 إلى 20 دورة	6	30%
أكثر من 21 دورة	4	20%
المجموع	20	100%

5. **بحسب نوع الدورة:** أظهرت نتائج الاستبانة أن أغلبية الذين شملهم الاستبانة قد شاركوا في دورات المحاسبة ثم يليهم الذين شاركوا في دورات رقابة وتدقيق ثم الذين شاركوا في دورات الإدارة وأخيرا الذين شاركوا في دورات أخرى، وكما موضح في الجدول الآتي:

حسب نوع الدورة جدول (5)

نوع الدورة	العدد	النسب المئوية من العينة
محاسبة	7	35%
رقابة وتدقيق	6	30%
إدارة	4	20%
أخرى	3	15%

محاسبة	20	%100
--------	----	------

5ثامناً: أساليب جمع البيانات والمعلومات:

1. الجانب النظري:

- أ. الكتب والبحوث العربية والأجنبية والدوريات ذات الصلة بموضوع البحث.
- ب. الأطاريح والرسائل الجامعية العربية والأجنبية ذات صلة بموضوع البحث.

2. الجانب العملي:

استمارة الاستبانة للتعرف على مدى تطبيق معايير حداثة تكنولوجيا المعلومات في الخدمة المصرفية في المصارف التجارية الخاصة.

تاسعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة بالبحث :

استخدم البرنامج الإحصائي الجاهز SPSS في الحصول على النتائج الإحصائية من تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال استمارة الاستبيان حيث تم تحليل الاستبيان وفق فرضيات البحث لغرض من معرفة مدى تحقق فرضيات البحث من عدمها، والمتمثلة في الآتي :

1. **الوسط الحسابي:** يشير إلى معدل القيم أو متوسطها ويستخرج بقسمة مجموع القيم على عددها، ويرتبط دائماً بقيمه الانحراف المعياري للقيم.

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

إذ إن x = القيم

$\bar{X}$ = الوسط الحسابي

n = عدد القيم

2. **الانحراف المعياري:** لقياس درجة التشتت المطلق في إجابات عينة البحث إذ كلما قلت قيمته زادت درجة تركيز الإجابات حول الوسط الحسابي.

3. النسب المئوية :

استخدمت النسب المئوية على وفق المعادلة الآتية :-

عدد القيم الجزئي

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{عدد القيم الجزئي}}{100 \times \text{عدد القيم الكلي}}$$

عدد القيم الكلي

2. معامل الارتباط r : ويستخدم لقياس قوة العلاقة الارتباط بين متغيرين أو أكثر.

المحور الثاني دراسات سابقة: تم الاطلاع على بعض الدراسات سابقة ذات الصلة بموضوع البحث والتي اغنت هذا البحث في الجانب النظري والعملي ولقد قسمت إلى دراسات عراقية ودراسات عربية.

1. (جمعة، 2018):

عنوان الدراسة	تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجية: دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة جمهورية العراق
طبيعة الدراسة	بحث منشور في مجلة
هدف الدراسة	التعرف على مستوى تكنولوجيا المعلومات في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة إجمالاً وعلى مستوى كل بعد من أبعاده تحديد مستوى الأداء الاستراتيجي في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة إجمالاً وعلى مستوى كل بعد من أبعاده.
أهم نتائج الدراسة	- تبين أن حقل تكنولوجيا المعلومات قد شهد تطوراً مضطرباً، وإن زيادة العناية بهذا الحق نابع من تعاظم دور المعلوماتية وتأثيرها وترابطها مع أغلب مرفأ الحياة سواء كانت العامة أو الخاصة، وتحمل تكنولوجيا المعلومات صفتين أساسيتين الأولى كونها ميداناً للممارسة والتطبيق والثانية إنها أصبحت حقلاً أكاديمياً ومعرفياً، وهذا ناتج من زيادة التوجه نحو العناية بحافات العلوم والتي تعد تكنولوجيا المعلومات إحدى ركائزها البنيوية.
أهم التوصيات	ضرورة أن تجري الوزارة مسحاً دقيقاً لردتها وإمكاناتها لتحديد الفجوة بينها وبين المنظمات التي طبقت تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال اعتماد مقاييس موضوعية تشخص نقاط القوة والضعف لديها، وبما أشارت إليه المرتكزات النظرية للبحث الحالي وباعتماد وظائف تكنولوجيا المعلومات ومقاييس البحث.

2. دراسة (صالح/2013):

عنوان الدراسة	متطلبات الرقابة المصرفية الداخلية واثرا في تطوير نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة
طبيعة الدراسة	دبلوم عالي معادل للماجستير في المصارف/ المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية / جامعة بغداد
هدف الدراسة	استكشاف الوضع الحالي لأنظمة الرقابة الداخلية في المصارف العراقية وتقييم درجة متانة وفاعلية الاجراءات والضوابط الرقابية المصممة في أنظمة المعلومات المحاسبية في بيئة نظم معلومات تستخدم الحاسوب
أهم نتائج الدراسة	إن إجراءات تطوير وصيانة نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية بطريقة مرخصة وكفؤة في المصارف التي تستخدم النظام الالكتروني غير كافية مما يعرضها إلى عدد من المخاطر.
أهم التوصيات	العمل على تحسين مستوى الإجراءات المستخدمة لضبط الدخول إلى غرفة الحاسوب واستخدام الخصائص الفيزيائية لتمييز الأشخاص المخولين بالدخول وتعريفهم . ووضع سياسات مضبوطة للحد من إعداد الزائرين لإدارة نظم المعلومات وتفعيل استخدام سجل توثيق الزائرين .

3. عاصم وابراهيم (2013):

عنوان الدراسة	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية
طبيعة الدراسة	مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية
هدف الدراسة	لتعريف بمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جودة المعلومات المحاسبية وبيان انعكاسات جودة المعلومات في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق التنمية الاقتصادية.
أهم نتائج الدراسة	تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اساليب وطرق جديدة ذات كفاءة عالية تؤدي الى ترابط الحواسيب لتكون قادرة على معالجة وتوصيل المعلومات الكترونيا وشبكات الاتصال (الانترنت) معا وتؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الى زيادة معرفة الافراد والوحدات الاقتصادية من خلال تبادل المعلومات بين مختلف المستخدمين وبالتالي تحقق تنمية بشرية مستدامة.
أهم التوصيات	توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظم المعلومات بشكل عام والنظام المحاسبي بشكل خاص لمعالجة وتوصيل المعلومات الى متخذي القرارات بالوقت المناسب لترشيد القرارات الاستثمارية وتعليم وتدريب كافة العاملين في القطاع العام والخاص على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالأخص الحاسوب والانترنت والبرمجيات وبما يتلاءم مع التطورات الحالية.

4. (علاوي، 2008):

عنوان الدراسة	التقنيات المصرفية واثرها على جودة الخدمة المصرفية
طبيعة الدراسة	معهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي
هدف الدراسة	يتمثل بدراسة العلاقات الارتباطية والتأثيرية بين متغيري الدراسة (وسائل التقنيات المصرفية و جودة الخدمات المصرفية).
أهم نتائج الدراسة	وجود حالة ضعف في جانب البرمجيات لدى مصارف البصرة / 2 والمعقل وذلك بسبب انتهاجهما المنحى التقليدي وعدم مكنة العمل بما يوازي التطورات الحديثة في تقانة المصرفية فيما كان واقع الحال في مصرف الجنيينة.
هم التوصيات	سي الباحث بمعالجة حالة الضعف في جانب البرمجيات لدى مصرفي البصرة / 2 والمعقل من خلال أنتهاج مصرفين المذكورين لمنحى العمل المصرفي الحديث في مكنة العمل وتحديث جوانب التقانة المصرفية .

5. دراسة (القطناني / 2004):

عنوان الدراسة	أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية "دراسة تحليلية في المصارف الأردنية"
طبيعة الدراسة	بحث منشور
هدف الدراسة	التعرف على أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية في المصارف الأردنية من وجهة نظر العاملين في دوائر الرقابة والتدقيق الداخلي في المصارف الأردنية والمدققين الخارجيين لهذه المصارف.
أهم نتائج الدراسة	عدم توافر الخصائص الإدارية المتعلقة بتمتع الأقسام والإدارات الداخلية باستقلالية كافية والتزام الإدارة العليا بالصلاحيات الممنوحة لها والمرونة في إنجاز المهام الناتجة عن البيروقراطية.
أهم التوصيات	ضرورة الالتزام بمبدأ تقسيم العمل وعدم تركيز المهام والصلاحيات لدى أشخاص معينين في المصرف لتجاوز مشكلات البيروقراطية.

المبحث الثاني

الاطار النظري

المحور الأول تكنولوجيا المعلومات وماهيتها:

أولاً: مفهوم وتعريف تكنولوجيا المعلومات:

لقد ابرز مصطلح تكنولوجيا المعلومات Technology Information في بداية الخمسينات إشارة إلى استخدام الحاسبات الالكترونية في ميدان الأعمال الحكومية والخاصة على حد سواء . وتتضمن تكنولوجيا المعلومات كافة (التقنيات والحاسبات والبرمجيات والاتصالات) المستخدمة من قبل المنظمة وعناصرها البشرية في جمع المعلومات اللازمة لانجاز أنشطتها المختلفة وتنفيذها، بهدف رفع كفاءتها وفعاليتها وإبداعها وصولاً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والنمو والتطور . ويعد تكنو لوجيا المعلومات صالح استراتيجي يمكن أن يساعد في بناء وقدرات المنظمة من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات وبما يعزز عالقة المنظمة بالزبائن والمنظمات الاخرى . وقد وصفت بأنها المقدرة التكنولوجية للحصول على البيانات ومعالجتها وتبادلها بهدف إتخاذ القرارات الفعالة في المنظمة عرفها كل من (بأنها كل التقنيات المستخدمة في جمع وتخزين ومعالجة وتناقل نتائج عمليات التحليل والتصنيف والاستخلاص للمعلومات وتوجيه الاستفادة منها من قبل المستفيدين بأيسر الطرائق مع ضمان الإنجاز بالدقة والسرعة والوقت المناسب (جمعة، 2018: 44)، في حين تعرف تكنولوجيا المعلومات على انها مجموعة من الحواسيب والمعدات المنظمة والبرامج والخدمات والموارد المتصلة والمطبقة لتعزيز مراحل العمل، التي تجعل المعلومات الرقمية التي تم توليدها وتخزينها من السهل الحصول عليها انها اساليب و طرائق جديدة ذات كفاءة فعالة استخدامها والمشاركة فيها بشكل جيد (Mcnabb 283:2006)

1. تكنولوجيا:

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف أنواع المؤسسات الهادفة وغير

الهادفة إلى الربح في عملياتها المختلفة سواء كان ذلك في عمليات التخطيط والإشراف أو التوثيق أو الشؤون الإدارية أو المالية أو غيرها من أوجه النشاط ،بالإضافة إلى أنها تحل كثيرا

من المشاكل العمل وتؤدي قدرة الموارد الأخرى للمنظمة، كما أنها تعتبر مصدرا لخلق القيمة، التكنولوجيا التي تعرف بأنها "التنظيم والاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية، وتوجيه الاكتشاف والقوى الكامنة بغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل للتكنولوجيا أنها: "التطبيق المنهجي المنظم للعلوم والمعارف الأخرى للمنظمة في (Galbraith)" ويعرف إطار عملي معين بهدف الوصول إلى الحلول العلمية ويمثل "تطبيق تقنية معينة في تصميم وإنتاج منتج معين إن تكنولوجيا المعلومات هي "التقنية التي تسمح بإنتاج المعلومة، إنتاج المعلومة يعني جمعها، معالجتها، تخزينها وتوزيعها (ياسين، 2006، 307).

2. المعلومات:

للمعلومات دور كبير في حركة الانسان والمجتمع وتطورهما، إذ تعد اليوم أساس نجاح المنظمات في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها وقد اختلفت آراء الباحثين والمختصين بشأن مفهوم المعلومات فقد عرف المعلومات بأنها مجموع من الحقائق والمفاهيم التي تخص أي الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الانسان ويمكن من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو ما شابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومات والحصول عليها، ويبين بأن المعلومات هي بيانات يتم تنظيمها ومعالجتها بأن تكون ذات معنى تفيد في عملية اتخاذ قرار معين، إذ إن المعلومات التي أجريت عليها عمليات المعالجة الفنية من تحليل وتكشيف وتصنيف واستخلاص تشكل مدخلات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، في الوقت الذي كانت فيه مخرجات في مجال الحاسوب وعليه يمكن القول أن مخرجات الحاسوب يمكن اعتبارها في مرحلة من مراحل استرجاعها، مدخلات في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات (الخفاجي، 2012: 48).

ثانياً: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها مظلة واسعة تشمل كلا من نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصال وغيرها وفيما يلي توضيح لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال (يعقوب، 2013: 6):

1- الأجهزة: Hardware: وتعرف على بأنه الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات المتمثل بالحواسيب والأجهزة الملحقة بالتنفيذ المهام المطلوبة .

2- البرمجيات Softwar: هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل ولغات برمجة وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال.

3- الشبكات Networks: وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها، وهناك عدة أنواع من الشبكات منها:

ثالثا: خصائص الاساسية لتكنولوجيا المعلومات:

ويتضمن المعنى الجوهرى لمصطلح تكنولوجيا المعلومات استخدام برمجيات الحاسوب وشبكاته لإنتاج معطيات الخبرة والمعرفة والذكاء، كما يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات مجموعة من الخصائص التي يجب فهمها وتحليلها وقد اعتمدها الباحث كمتغيرات رئيسية وهي: الخصائص الإدارية، الملاءمة، السلامة(القطناني، 2004: 20):

1.الخصائص الإدارية:

وتتمثل الخصائص الإدارية لنظم تكنولوجيا المعلومات في كافة السياسات والإجراءات الإدارية والتنظيمية التي يتم تصميمها واعتمادها في دائرة الحاسوب أو إدارة نظم المعلومات لضمان تحقيق الأهداف باستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية. ويمثل الهيكل التنظيمي لإدارة نظم المعلومات الإطار الذي يتم بموجبه ترتيب وتنسيق جهود كافة الأفراد والعاملين لتنفيذ الأنشطة المصرفية اللازمة لتحقيق الأهداف، كما يتضمن خريطة الوظائف والتقسيمات التنظيمية للوحدات الإدارية التي تقوم بهذه الأنشطة الأعمال .

ويمكن قياس مدى تأثير العوامل التنظيمية على نظام المعلومات من خلال الاختبارات التالية(نشأت، 2014: 43):

1. قياس درجة الرسمية في المصرف والتي تشير إلى مدى وجود وصف وظيفي مكتوب يحدد

3. قياس درجة المركزية أو اللامركزية والتي تشير إلى مدى تدخل الإدارة العليا ودرجة تفويض

5. قياس درجة تحقيق التكامل بين الأقسام والإدارات المختلفة في المصرف وذلك لضمان اكتمال العمل وتجنب التعارض بين الأنشطة في الأقسام المختلفة.

7. قياس درجة البيروقراطية ومدى تركيز العمل في أيدي أفراد محددين ودرجة تعقد أداء الأعمال وتنفيذ الأنشطة المصرفية.

وتعتبر أحد أهم المقاييس والمؤشرات التي تستخدم في تقييم الأداء بوجه عام. وتشير إلى مدى توافق خصائص نظم تقنية المعلومات مع الاحتياجات المتنوعة للمستخدم النهائي End User. ولكي تتمكن الإدارة المصرفية من تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية فإنه لا بد من بناء وتطوير أنظمتها المعلوماتية بصورة ملائمة بحيث تكون قادرة على تحقيق الخصائص الفرعية الآتية(مصدر سابق،21):

الحدثة ومواكبة التطورات المتسارعة التي يحدثها الإبداع التكنولوجي المتواصل في مجال تقنية وتكنولوجيا المعلومات واستخداماتها المصرفية وما تنتجه من فرص وإمكانيات تساعد على إنجاز الأنشطة والعمليات المصرفية بصورة كفوة وتسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمصرف.

الكفاية والقدرة على استيعاب الاحتياجات المختلفة وتلبيتها والتأكد من أن تطبيقات نظم تقنية المعلومات شاملة لكافة العمليات المصرفية.

القدرة على تحقيق التكامل بين أنشطة وفعاليات الأنظمة الفرعية وتجنب التعارض بين الوظائف المختلفة.

سهولة الاستخدام والسرعة في إنجاز العمليات.

القدرة على تحقيق درجة عالية من الدقة والموثوقية في المعلومات التي ينتجها، على الرغم من تنوع وضخامة حجم العمليات.

3. خصائص الأمن والسلامة:

ويشير مفهوم السلامة إلى تحقيق الأمن والحماية للمكونات التقنية لتكنولوجيا المعلومات وتوفير إجراءات الأمن المادي والمنطقي لحماية الأجهزة والمعدات Hardware، البرمجيات Software، الشبكات Nets، قواعد البيانات Data Base، ومنع حالات الوصول غير المصرح(مصدر سابق:21).

المحور الثاني: الخدمة المصرفية ودوره في المصارف التجارية الخاصة:

أولاً: تعريف الخدمة المصرفية:

يمثل التقدم التكنولوجي أحد القوى الرئيسية التي لها دور مهم في تحديد وصياغة نمط عمل المنظمات، وتعد المصارف واحدة من القطاعات الرئيسية المتأثرة بالإنجازات العلمية، لما تتطوي عليه هذه الإنجازات من ابتكارات تؤثر في تحسين وتطوير العمل المصرفي وابتكار خدمات مصرفية جديدة لتحقيق مستويات أعلى من إشباع حاجات الزبائن ورغباتهم، من أجل ذلك أدركت المصارف المعاصرة الترابط الوثيق بين نجاح المصرف وبين توجهه الإبداعي في مجال توظيف التكنولوجيا واستثمارها في تطوير قدرات ومهارات العاملين وخدمة الزبائن عن طريق التعرف على رغباتهم وحاجاتهم بما يحقق للمصرف ميزة تنافسية والمحافظة عليها (علاوي، 2008: 36).

وتعرف عملية تقديم الخدمة المصرفية بأنها (الكيفية التي يتم تقديم عن طريقها الخدمة للزبائن والقرارات الفعلية) (Mudie & Pirrie: 2006: 5).

يعرف الخدمة المصرفية بأنها مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها النفعية، نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة التي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن أو مع خاصية الحياة (الامتلاك) وليس نتيجة لانقائها للمالك، وبهذا أشتمل تعريف الخدمة بعدين أساسيين هما (سعيد، 2012: 55):-

أ - البعد النفعي: وهي مجموعة المنافع التي يسعى الزبون إلى تحقيقها من استخدامه للخدمة المصرفية .

ب - البعد الخصائصي : تتمثل بمجموعة الخصائص التي تتصف بها الخدمة المصرفية .

يوضح الخدمة المصرفية على أنها " وصف لمتطلبات الزبائن وكيفية أرضائهم وفهم احتياجاتهم وكيفية فهم الأولويات التنافسية للمنظمة بين (Davis & Heinek,2003:149).

ثانياً: ابعاد الخدمات المصرفية:

تقوم المصارف بتقديم خدمات عديدة الى عملاءها منها نقدية ومنها غير نقدية، ويمكن تقسيم هذه الخدمات الى الخدمات التقليدية / الكلاسيكية واخرى حديثة (عبد الله، 2006: 40) (Firestorm & Rose, 2005: 458):

أ. الخدمات التقليدية:

1. فتح الحسابات الجارية والودائع على مختلف أنواعها.
 2. منح القروض والسلف المختلفة وفتح الحسابات الجارية المدينة .
 3. تحصيل الأوراق التجارية وخصمها والتسليف بضمانها .
 4. التعامل بالأوراق المالية (اسهم وسندات) لمصلحة عملائها
 5. فتح الاعتمادات المستندية.
 6. تقديم الكفالات وخطابات الضمان للعملاء
 7. بيع وشراء العملات الأجنبية والشيكات السياحية والحوالات الداخلية منها والخارجية
 8. المساهمة في إصدار أسهم وسندات الشركات المساهمة .
 9. تأجير الخزائن الآمنة لعملائها.
- ب. الخدمات المصرفية الحديثة: لقد تغيرت نظرة المصرف إلى نفسه من مجرد (دكان) لتجميع الأموال وإقراضها إلى منظمة تهدف أولاً وقبل كل شيء إلى تأدية خدمات نافعة للمجتمع لتضمن لنفسها البقاء والنمو والحصول على الأرباح ، ووسيلتها إلى تأدية هذه الخدمة هي محاولة اغراء المتعاملين بشتى الوسائل على الولوج أبوابها ، باعتبار ان اجتذاب متعامل جيد للمصرف يُعد ربحاً في حد ذاته، وبعض هذه الخدمات ناشئ بالضرورة عما تقتضيه طرق الائتمان المختلفة التي تستخدمها المشروعات التجارية والصناعية (سعيد، 2012: 56)، وانطلاقاً مما سبق فإن المصرف يسعى جاهداً الى ابتداع خدمات جديدة يؤديها للمتعاملين معه ومن ابرزها:
1. تقديم خدمات استشارية للمتعاملين معه.

3. تمويل الأسكان الشخصي .

5. خدمات الكومبيوتر.

العدد : 2

للسنة: 2022

المبحث الثالث

الجانب العملي

استخدمت استمارة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات اللازمة، وتم اختيار مقاييس جاهزة تستخدم في استبانات تكنولوجيا المعلومات ابعادها والخدمة المصرفية، وتم اختيار الأسئلة بما يتناسب مع طبيعة عمل هذا الموضوع ، كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس العبارات الخاصة بمحاور الأسئلة، حيث وضع مقابل كل عبارة من عبارات المحاور قائمة تحمل العبارات الآتية: (موافق بشدة، موافق ، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً ليأخذ الأرقام على برنامج SPSS الإحصائي (1,2,3,4,5) على التوالي.

وتم استخدام برنامج (spss) لمعالجة وتحليل بيانات الاستبانة، واشتمل التحليل الإحصائي على الوسط الحسابي والنسبة المئوية والانحراف المعياري لكل للإجابات التي يجب التركيز عليها لكل سؤال.

أولاً: تحليل النتائج:

تعرض نتائج البحث ضمن التحليل الوصفي وجرى تحليل وتفسير نتائج الوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاصة لأسئلة الاستبانة وتمثل التحليل باستخدام الأساليب الإحصائية لكل محور من محاور أسئلة

الاستبانة وكالاتي:

جدول(6)

الخصائص الإدارية

البعد الاول: الخصائص الادارية:											
ت	الاسئلة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
1	الأخذ في الحسبان توجيهات الإدارة العليا ومجلس الإدارة عند إعداد خطة وتنفيذها بشكل صحيح.	5	25	6	30	9	45	-	-	-	-
2	تقوم إدارة المصرف بتوفير دورات تدريبية للموظفين من أجل تطوير العمل.	1	5	4	20	10	50	5	25	-	-
3	يوضع دليل عمل للموظفين يتضمن كافة المهام	2	10	4	20	6	30	8	40	4.01	-

												والواجبات يتم مراجعة دليل العمل دورياً من أجل تطويره وسد الثغرات الموجودة نتيجة تطوير العمل أو ظهور أعمال جديدة
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

يبين الجدول (6) ، البعد الأول: الخصائص الإدارية إن عينة البحث ركزت على الفقرة (1) وقد تحقق أعلى وسط حسابي بواقع 4.20 وانحراف معياري 0.83 وهذا يشير إلى استجابة واضحة لعينة البحث مع نتائج الاستبانة وإلى تشتت ضعيف في الاجابات حول هذه الفقرة (الأخذ في الحسبان توجيهات الإدارة العليا ومجلس الإدارة عند إعداد خطة وتنفيذها بشكل صحيح.)، فقد حصلت الفقرة (2) (تقوم إدارة المصرف بتوفير دورات تدريبية للموظفين من أجل تطوير العمل) على أقل وسط حسابي بواقع (3.95) وبانحراف معياري (0.82) ويشير إلى تشتت ضعيف لآراء عينة البحث.

جدول (7)

الملاءمة

البعد الثاني: الملاءمة													
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		الاسئلة	ت
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.72	4.25	—	—	—	—	40	8	45	9	15	3	وجود حادثة بالأساليب والأدوات والتقنيات المستخدمة من قبل إدارة المصرف.	4
0.95	3,80	—	—	20	4	50	10	25	5	5	1	تساعد نظم تقنية المعلومات المطبقة في المصرف على تحسين كفاءة طبيعة الخدمة المصرفية..	5
1.02	3.75	20	4	50	10	20	4	5	1	5	1	أن نظم تقنية المعلومات المطبقة في المصرف تسهل عملية تبادل المعلومات بالجودة العالية	6

يبين الجدول (7) البعد الثاني الملاءمة إن عينة البحث ركزت على الفقرة (4) وقد تحقق أعلى وسط حسابي بواقع 4.25 وانحراف معياري 0.72 وهذا يشير إلى استجابة واضحة لعينة البحث

مع نتائج الاستبانة وإلى تشتت ضعيف في الاجابات حول هذه الفقرة (وجود حادثة بالأساليب والأدوات والتقنيات المستخدمة من قبل إدارة المصرف)، فقد حصلت الفقرة (6) (أن نظم تقنية المعلومات المطبقة في المصرف تسهل عملية تبادل المعلومات بالجودة العالية) على أقل وسط حسابي بواقع (3.75) وبانحراف معياري (1.02) ويشير إلى تشتت عالي لآراء عينة البحث.

جدول (8)

خصائص الامن والسلامة

البعد الثالث الامن والسلامة											
ت	الاسئلة	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
7	توجد ضوابط رقابية لحماية البيانات من السرقة وتزيف التي تخص نظم المعلومات	2	10	1	5	4	20	7	35	6	30
8	توجد ضوابط رقابية لمنع حالة الوصول الى الارقام السرية الخاصة بالحاسوب	2	10	6	30	6	30	6	30	-	-
9	توجد ضوابط رقابية لمنع حالة الوصول البرامج الخاصة بعمليات المصرف .	5	25	4	20	7	35	4	20	-	-

يبين الجدول (8) البعد الثالث الامن والسلامة ، إن عينة البحث ركزت على الفقرة (8) وقد تحقق أعلى وسط حسابي بواقع 3.80 وانحراف معياري 1.01 وهذا يشير إلى استجابة واضحة لعينة البحث مع نتائج الاستبانة وإلى تشتت عالي في الاجابات حول هذه الفقرة (توجد ضوابط رقابية لمنع حالة الوصول الى الارقام السرية الخاصة بالحاسوب)، فقد حصلت الفقرة (9) (توجد ضوابط رقابية لمنع حالة الوصول البرامج الخاصة بعمليات المصرف.) على أقل وسط حسابي بواقع (3.50) وبانحراف معياري (1.10) ويشير إلى تشتت عالي لآراء عينة البحث.

المحور الثاني: الخدمة المصرفية

جدول (9)

الخدمة المصرفية

البعد الاول الخدمة المصرفية											
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
1.47	3.20	25	5	20	4	25	5	10	2	20	4
0.67	4.35	—	—	—	—	45	9	45	9	10	2
0.94	3.95	—	—	35	7	30	6	30	6	5	1

يبين الجدول (9) البعد الاول الخدمة المصرفية ، إن عينة البحث ركزت على الفقرة (11) وقد تحقق أعلى وسط حسابي بواقع (4.35) وانحراف معياري (0.67) وهذا يشير إلى استجابة واضحة لعينة البحث مع نتائج الاستبانة وإلى تشتت ضعيف في الاجابات حول هذه الفقرة (يحرص موظفو المصرف على تلافي وقوع الاخطاء عند تقديم الخدمة)، فقد حصلت الفقرة (10) (تسعى ادارة المصرف الى مواكبة التطورات الحديثة للخدمة المصرفية) على أقل وسط حسابي بواقع (3.20) وبانحراف معياري (1.47) ويشير إلى تشتت عالي لآراء عينة البحث.

ثانياً: اختبار الفرضيات البحث:

تتمثل درجة الارتباط بين متغيرات البحث كالاتي:

1. توجد علاقة ارتباط قوية بين متغيرات البحث ، إذ تدل نتائج التحليل إلى ارتباط قوي بين اجابات (السؤال 1، والسؤال 3) من اسئلة الاستبانة حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين بنسبة (0.49*) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يشير على قوة الارتباط بين المتغيرين، اعداد خطة صحيحة ضمن واقع العمل، ووضع دليل عمل للموظفين يتضمن كافة المهام والصلاحيات وتأخذ الادارة على عاتقها ، وهذا التحليل يدعم قبول الفرضية الخصائص الادارية المتمثلة في المصارف التجارية عينة البحث.

جدول (10)

درجة الارتباط بين المتغيرات الرئيسة

	C1a1q1	C1a1q3
C1a1q3 pearson correlation	1	0.49*
Sig.(2-tailed)		0.27
N	20	20
C1a1q4 pearson correlation	0.49*	1
Sig.(2-tailed)	0.27	
N	20	20

1. توجد علاقة ارتباط بين متغيرات البحث، إذ تدل نتائج التحليل إلى ارتباط بين اجابات (السؤال 1، والسؤال 4) من اسئلة الاستبانة حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.02) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يشير على وجود ارتباط بين المتغيرين، وجود حادثة بالأساليب والأدوات والتقنيات ويتم تحديثها، وهذا التحليل يدعم قبول الفرضية الثانية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الامن والسلامة والملاءمة المتمثلة في المصارف التجارية عينة البحث.

جدول(11)

قياس درجة الارتباط بين المتغيرات الرئيسة

	C1a1q1	C1a1q4
C1a1q3 pearson correlation	1	0.08
Sig.(2-tailed)		0.71
N	20	20
C1a1q4 pearson correlation	0.08	1
Sig.(2-tailed)	0.71	
N	20	20

1. توجد علاقة ارتباط قوية بين متغيرات البحث ،إذا تدل نتائج التحليل ان ارتباط قوي بين اجابات (السؤال 10، والسؤال 11) من اسئلة الاستبانة حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (*0.54) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يشير على وجود ارتباط قوي بين المتغيرين، ويدل أن وجود تعاون بمتابعة الاخطاء واستخدام الاساليب الحديثة الخاصة بالخدمة المصرفية، وهذا التحليل يدعم

قبول الفرضية الثالثة أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وابعادها والخدمة المصرفية المتمثلة في المصارف التجارية عينة البحث.

جدول (12)

قياس درجة الارتباط بين المتغيرات الرئيسية

	C1a1q10	C1a1q11
C1a1q3 pearson correlation	1	0.54*
Sig.(2-tailed)		0.25
N	20	20
C1a1q4 pearson correlation	0.50*	1
Sig.(2-tailed)	0.25	
N	20	20

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

توصل البحث إلى جملة من الاستنتاجات بناءً على ما تم طرحه في الاستبانة ومنها:

1. وجود ضوابط رقابية تهدف إلى حماية موجودات المصرف عينة البحث وضمان دقة البيانات والمعلومات التي تساعد على تقليل وقوع الأخطاء والالتزام باللوائح والضوابط المقررة وتعزيز الإحساس بوجود المتابعة والمسائلة لتحقيق أهداف المؤسسة المصرف عينة البحث.
2. توصل البحث إلى إثبات الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية التابعة لها أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الادارية وذلك بنسبة (0.49*) مما يؤدي إلى رفع الخدمة المصرفية في المصارف التجارية لعينة البحث، مما تعكس أهمية كبيرة على هذا المتغير.
3. أثبتت إجابات عينة البحث في البعد الثالث هناك دور كبير وقوي بين الخصائص الامن والسلامة والخدمة المصرفية بنسبة (0.54*) من خلال ما تم توصل اليه تحليل إجابات عينة البحث.
4. يرى البعض من عينة البحث هناك اختلاف الآراء في الفرضية الفرعية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات في المحور الثاني من الالتزام في الخدمة المصرفية في سومر التجاري المتمثلة في المصارف التجارية لعينة البحث ولقد اثبتت ذلك بنسبة (0.07) من إجابات عينة البحث.

ثانياً: التوصيات:

توصل البحث مجموعة من التوصيات تتعلق بالاستنتاجات السابقة وكما يأتي:

1. تأكيد على وجود نظام رقابة الداخلية فعالة لتقليل الأخطاء وتقليص حجم المخاطر واستمرار لمتابعة أداء منتسبي المصرف عينة البحث والتزامهم باللوائح والضوابط المقررة والأخذ بكافة التوصيات والملاحظات.
2. ضرورة وضع مؤشرات لتقسيم العمل لتحديد واجبات ومهام لكل موظف، و رسم سياسات واجراءات وفق برامج كفاءة وفعالة ، و إعداد كوادر مميزة ومؤهلة من خلال دورات

تدريبية لتحسين مستوى العاملين ضمن عملهم في ضوء العمل المصرفي، وفق تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

3. ضرورة تركيز ادارة المصرف في تطبيق كافة المعلومات والضوابط الرقابية الفعالة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات، وهذا سينعكس ايجابيا على كفاءة الخدمة المصرفية في المصرف عينة البحث.

4. ضرورة أن يكون لدى ادارة المصرف تعليمات وتشريعات صادرة من البنك المركزي وعدم مخالفتها، والالمام الكامل بالمهام والصلاحيات من أجل سيطرة على الجوانب السلبية، وهذا سيرفع من كفاءة الخدمة المصرفية في المصرف عينة البحث.

المصادر:

1. الخفاجي ، عباس خضير ، " الادارة الاستراتيجية المدخل والمفاهيم والعمليات " ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، الاصدار الاول ، عمان ، الاردن : 2004 .
2. سعيد ،رشا قاسم محمد، أثر العوامل التنظيمية 7S's في الخدمة المصرفية بحث استطلاعي تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية / المصارف، جامعة بغداد، 2012.
3. جمعة، محمود حسن، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة في العراق، المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 11، 2018.
4. صالح، بشرى مهدي، متطلبات الرقابة المصرفية الداخلية واثرها في تطوير نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية / المصارف، جامعة بغداد، 2013.

5. عبدالله ، خالد امين ، علم تدقيق الحسابات الناحية النظرية ، عمان ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثانية ، 2004.

6. القطناني ، خالد محمود ، أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية "دراسة تحليلية في المصارف الأردنية"، المنارة، المجلد 13، العدد 2، 2007.

7. نشأت، مجيد نشأت، دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف التجارية بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية / المصارف، جامعة بغداد، 2014.

8. عاصم،خلود ،محمد ابراهيم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.

9. علاوي ،احمد رسن، التقنيات المصرفية واثرها على جودة الخدمة المصرفية دراسة استطلاعية في فروع مصرف الرافدين في البصرة، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي، 2008 .

10.

اسين ، سعد غالب ، تحليل وتصميم نظم المعلومات ، دار المناهج ، عمان ، ط 1 ، 2007.

11.

عقوب، توامي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (P.T.N.E -) خلال الفترة 2010 -2012 ،رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2013.

12.Davis ,F (2003), "Strategic Management" 8th ed., ,Prentice-Hall Inc., North America.

13. Rose, Peter, & Hudgins, Sylvia (2005). **Bank management and 21 financial Services** (6th ed.). U.S.A: Library of congress cataloging In **Publication Data.** 14. McNabb, Divad , " Knowledge Management in the **Public Sector**
M.,E.,Sharpe, United States of America, 2006.
15. Selected Merchant Banks in Nigeria " , Pakistan Economic and Social Review , Volume XLIII, No.2 . 2005.