تأثير التقنية المصرفية في تعزيز المقدرة الاستراتيجية_ بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية الخاصة

The impact of banking technology in enhancing the strategic capacity- an applied research on a sample of Iraqi private commercial banks

Athraa Khalil Ibrahim[1] | **Dr . Khlood Hadi Abood**[2]

Received 13/9/2023
Accepted 8/10/2023
Published 30/12/2023

Abstract :

This research demonstrates the importance of banking technology in enhancing the strategic ability to achieve serious knowledge work in economic growth by identifying the role of banking technology represented by (hardware components, software, communication networks, human resources, database) in enhancing the strategic ability in a sample of private commercial banks. In the city of Baghdad .

In the theoretical aspect of the research, the researcher addressed the research problem of what is the impact of banking technology in enhancing strategic capabilities.

The research hypothesis was formulated: Can banking technology be used to enhance strategic? capabilities? Is there a relationship between banking technology and strategic ability .

To achieve this goal, the researcher prepared a questionnaire and the researcher reached a set of conclusions, the most important of which are: The results showed that banking technology has an effective role in enhancing the strategic ability to develop and support aspects of economic activity, and that workers in the banking system possess high skills and experience using modern and different technologies and software in providing banking services with efficiency and quality High.

Keywords: banking technology ,Strategic ability .

المستخلص :

يوضح هذا البحث أهمية التقنية المصرفية في تعزيز المقدرة الاستراتيجية لتحقيق العمل المعرفي الجاد في نمو الاقتصاد من خلال تحديد دور التقنية المصرفية المتمثلة ب (المكونات المادية ، البرامجيات ، شبكات الاتصال ، الموارد البشرية ، قاعدة البيانات) في تعزيز المقدرة الاستراتيجية في عينة من المصارف التجارية الخاصة في مدينة بغداد .حيث تطرق الباحث في الجانب النظري من البحث الى مشكلة البحث المتمثلة ما تأثير التقنية المصرفية في تعزيز المقدرة الاستراتيجية . وتم صياغة فرضية البحث هل يمكن استخدام التقنية المصرفية في تعزيز المقدرة الاستراتيجية ؟ ، هل توجد علاقة بين التقنية المصرفية والمقدرة الاستراتيجية .ولتحقيق هذا الهدف أعدت الباحثة استبانة وتوصلت الباحثة الى مجموعة من الاستنتاجات وأهمها : أظهرت النتائج أن للتقنية المصرفية دور فعال في تعزيز المقدرة الاستراتيجية لتطوير ودعم أوجه النشاط الاقتصادي وأن العاملين في

1-Postgraduate Student, Federal board of supreme audit,Azraa.khaleel1202m @pgiafs. Baghdad. edu.iq
2- Associate Professor, Post Graduate Institute for Accounting and Financial Studies, University of Baghdad, Khlood@Pgiafs . uoBaghdad. edu.iq

الجهاز المصـرفي يمتلكون مهارات وخبرات عالية باسـتخدام التقنيات والبرامجيات الحديثة والمختلفة في تقديم الخدمات المصـرفية بكفاءة وجودة عالية .

الكلمات المفتاحية : التقنية المصرفية ، المقدرة الاستراتيجية

المقدمة :

أصـبحت التقنيـات المصـرفية مـن المفـاهيم الإداريـة الحديثـة المهمـة ذات العلاقـة بتحديـد مسـتقبل منظمـات الاعمـال كونهـا تعبـر عـن فهـم واقعـي لمـا يـدور فـي البيئـة الداخليـة للمنظمـة ، حيـث يتسـم عالمنـا المعاصـر بـالتغيير المسـتمر الـذي اصـبح ظـاهرة شـاملة عمـت مختلـف المجتمعـات ، ولقـد كـان للتطـورات العلميـة والتكنلوجيـة المتلاحقـة اثـر كبيـر فـي تعميـق اسـتعمال نظـم حديثـة وتقنيـات انعكسـت فـي تنـامي روح المنافسـة التـي قامـت باسـتثمار تلـك التقنيـات وتوظيفهـا فـي خدمـة المنظمـة مـن أجـل تحقيـق اهـدافها ، وقـد أمسـت التقنيـة أداة رئيسـية لتـوفير وتقـديم ميـزة تنافسـية للمصارف والبنوك الدولية وكذلك لتقديم خدمات مصرفية حديثة ومختلفة للزبائن والمستثمرين .

المبحث الاول: منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

1-مشكلة البحث: ادت شدة المنافسة والتطورات في العقود الاخيرة الى ان تركز المنظمات على تعزيز التقنيات الحديثة بدلاً من التقنيات التقليدية المستخدمة لذلك يحاول البحث الحالي عكس دور التقنية المصرفية في تعزيز المقدرة الاستراتيجية ، حيث بات الارتقاء بمستوى التقنيات المصرفية امراً ضرورياً اكثر من كونها اشياء اساسية مكملة للمؤسسات واساس تطورها ، اذ ترتقي التقنيات المصرفية من الدور التقليدي لأغلب المؤسسات الى دور متقدم في صياغة وتنفيذ ومتابعة وتقييم ادائها المالي لذلك تجسدت المشكلة من خلال طرح التساؤل الاتي :

ما تأثير التقنية المصرفية في تعزيز المقدرة الريادية .

2-اهمية البحث:تأتي أهمية هذا البحث من الاهمية التي تحتلها هذه التقنيات في جميع مجالات الحياة بما في ذلك القطاع المصـرفي وذلك للارتقاء والرفع من مسـتوى اداء الجهاز المصـرفي ولمواكبة التطورات الحديثة والمختلفة والتنوع المسـتمر في هذا القطاع .

2-1- يستمد البحث أهميته من كونه يمثل إطاراً شموليا" لاختبار تأثير التقنية المصرفية في تعزيز المقدرة الاستراتيجية ، وبعبارة أخرى يسعى البحث إلى الإسهام في إغناء الجانبين العلمي والعملي .

2-2- سيسهم البحث على وضع أُسس علمية واستراتيجية للارتقاء بالقطاع المصرفي بصورة عامة والمصارف عينه البحث بصورة خاصة عن طريق تطوير وتحسين وتعديل استراتيجياتها، والى تطوير خدماتها، واستخدام أدوات ووسائل متجددة تساهم في نجاحها وتحقيق اهدافها واهداف اصحاب المصالح فيها وصولاً الى تحقيق افضل اداء للمصارف الخاصة .

2-3 -تتمثل اهمية البحث من خلال محاولته تقديم مجموعة من المعالجات والمقترحات للمصارف العراقية بوضعها موضع التنفيذ ، من خلال تحسين اداء العاملين فيها، لما لذلك من اثر في تحقيق الوفورات المالية الاقتصادية في المصارف عينة البحث ، لأجل الارتقاء بأدائها.

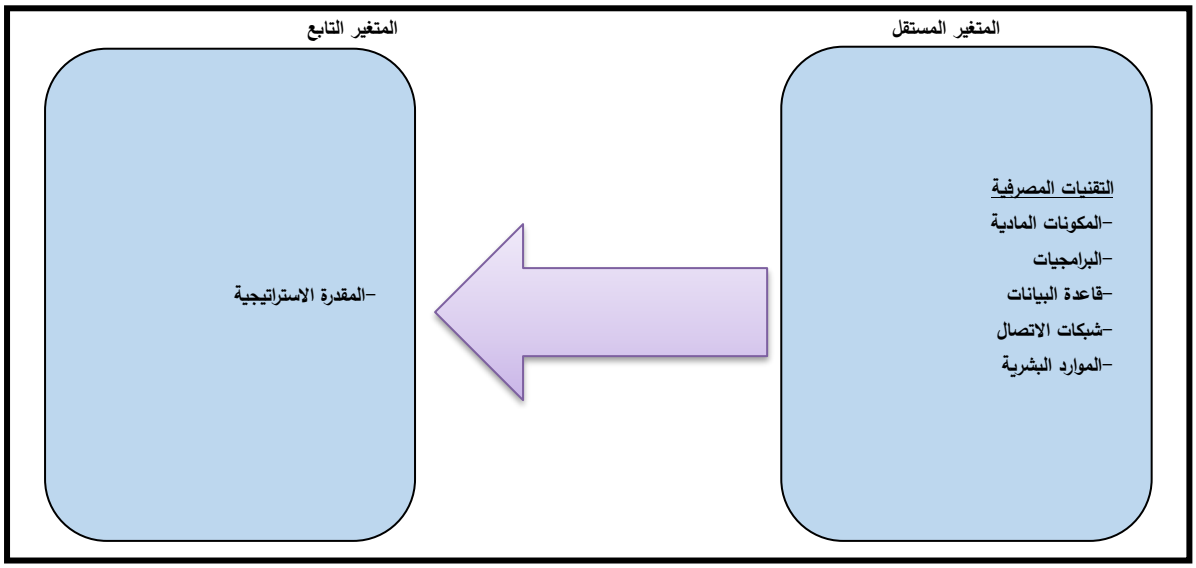
3-اهداف البحث:يهدف البحث الى تحقيق الاهداف الاتية :-

3-1- تشخيص علاقات التأثير والارتباط بين التقنية المصرفية والمقدرة الاستراتيجية.

3-2-تحديد مستوى التقنيات المصرفية في المصرف .

3-3-تحديد مستوى المقدرات الاستراتيجية في المصرف

4-مخطط البحث الافتراضي



شكل (1) مخطط البحث الفرضي

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الادبيات ذات الصلة بمتغيرات البحث .

5-فرضيات البحث: ينطلق البحث لأثبات الفرضية الاساسية الاتية أن التقنية المصرفية لها تأثير في تعزيز المقدرة الاستراتيجية .

6-منهج البحث: تعتمد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في الجانبين النظري والعملي للبحث واستخدام الاستبانة في جمع البيانات الخاصة بالجانب العملي .

7-حدود البحث:-

7-1-الحدود البشـرية : تضـمنت عينة البحث كافة القيادات الادارية والعاملين من مختلف العناوين الوظيفية والمؤهلات العلمية ومستوياتهم الادارية.

7-2-الحدود الزمانية : سوف تتمثل الحدود الزمانية للمدة من (2023/3/28) الى (2023/7/24) فضلاً عن الحصول على البيانات والمعلومات من خلال المقابلات الشخصية وكذلك توزيع الاستبيان على الافراد المبحوثين .

7-3-الحدود المكانية: وقع اختيار الباحث لإكمال الجانب التطبيقي للبحث في عينة من المصارف العراقية التجارية الخاصة المتمثلة ب (مصرف الخليج العراقي، مصرف المتحد للاستثمار ،مصرف أشور الدولي، مصرف الشرق الأوسط للاستثمار، مصرف المنصور للاستثمار ، مصرف سومر التجاري ، مصرف الاستثمار العراقي) . في محافظة بغداد لإجراء البحث .

8-وصـف عينة البحث: تم اعتماد مجتمع القيادات و الموظفين في المصـارف الخاصـة، وتم تحديد حجم المجتمع البالغ عدده (1844) شـخص، حيث تمت عملية الاختيار للمجتمع من خلال الرؤية الخاصـة بتحقيق اهداف البحث . وتمت عملية اختيار العينة وفق العينة الطبقية العشوائية، باعتماد خطأ معاينة قدره (5%)، اصبحت العينة الواجب استطلاع آرائها كما في الجدول (1) كما يلي:

ت	مجتمع البحث	عدد الموظفين	الموزع	المسترجع	نسبة الاسترجاع
1	مصرف المنصور	179	15	15	%100
2	مصرف اشور	225	16	16	%100
3	مصرف الاستثمار	207	20	15	%75
4	مصرف الشرق الأوسط	318	35	30	%85.7

5	مصرف الخليج	293	35	27	%77.1
6	مصرف المتحد	391	20	15	%75
7	مصرف سومر	231	15	13	%86.7
	المجموع	1844	156	131	131
	النسبة	%100	%8.5	%83.9	%83.9

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنا مج SPSS V.2 8

9-البرامج والأساليب الإحصائية المعتمدة:- تم تحليل الاجابات بالاعتماد على البرنامج الاحصائي البرنامج الاحصائي (Spss v.28)، وبرنامج (AMOS V.24)، في احتساب (الوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الاختلاف ومعامل الانحدار ومعامل الارتباط بيرسون و الانحدار البسيط والمتعدد وطريقة الوزن المئوي واختبار كروسكال واختبار مان- وتني والتحليل العاملي التوكيدي واختبار (R^2,F,t) .

ثانياً : الدراسات السابقة

الدراسة الاولى	**(نجاة عابدين احمد ، 2013)**
عنوان الدراسة	تأثير التقنية المصرفية على كفاءة اداء المصارف في السودان
نوع الدراسة	دراسة وصفية تحليلية
مشكلة الدراسة	حسب بيانات الاستطلاع التي اجرتها الباحثة تبين ان المشكلة تكمن في عملية اتخاذ القرار تستند الى التوجهات والاجتهادات الشخصية ، وان التعامل مع المشاكل يكون بشكل سريع دون توفير المعلومات ، فضلاً عن المشاكل البيئية المحيطة تعطل عملية اتخاذ القرارات .
أهمية الدراسة	تنبع اهمية البحث من خلال الدور الذي تلعبه التقنية في زيادة كفاءة أداء المصارف السودانية .
أهداف الدراسة	بيان اثر التقنية المصرفية على كفاءة اداء المصارف السودانية ومدى تهيئة المصارف لمواكبة التطورات في الساحة المصرفية الشاملة
ابرز الاستنتاجات	هناك علاقة بين تطبيق التقنية المصرفية وزيادة كفاءة أداء المصارف السودانية وزيادة أرباح المصارف
اهم التوصيات	تقديم الخدمات المصرفية والتمويلية بمستوى يتميز بالجودة والكفاءة المهنية ، وضرورة السعي لزيادة الايرادات وزيادة الارباح بنسبة اكبر وتجنب حدوث الانخفاض ، مقارنة الاداء بمؤسسات ذات مستوى عالمي والتعلم من ادائهم .
الدراسة الثانية	**(محمد عثمان علي بابكر،2015)**
عنوان الدراسة	التقنيات الحديثة ودورها في ادارة انشطة العلاقات العامة
منهج الدراسة	اعتمدت الدراسة منهج دراسة الحالة والمنهج التحليلي الوصفي في تحديد المشكلات ومعالجتها .
هداف الدراسة	إختبار دور التقنيات الحديثة على اداء انشطة هذه الادارة ومعرفة مدى مساهمتها في احداث الارتقاء والتقدم في هذه الادارة بصفة خاصة والشركة بصفة عامة .
ابرز الاستنتاجات	1-ادخال التقنيات الحديثة ساهم في زيادة فعالية أنشطة ادارة العلاقات العامة بالشركة السودانية للاتصالات وتأثير هذه الانشطة على جماهير الشركة .

	2–ادخال التقنية ادى الى تغيير النظرة العامة للجمهور بل وادى الى تحسين الصورة الذهنية عن الشركة وخدماتها لدى الجمهور الخارجي . 3–الاهتمام بالتقنية الحديثة جعل الشـــركة في مركز الريادة في مجال الاتصـــالات المحلية والاقليمية والدولية .
الدراسة الثالثة	(احمد الامين المبارك ، 2016)
عنوان الدراسة	التقنيات المصرفية الحديثة ودورها في تطوير العمل المصرفي
منهج الدراسة	اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي وكذلك المنهج الاستنباطي
أهداف الدراسة	تقويم واقع نظم المعلومات في المصـــارف ، دراســـة أهم المعوقات التي تعترض نظم المصـــارف واقتراح الحلول المناسبة لها
ابرز الاستنتاجات	ان استخدام نظم تقنية المعلومات في المصارف يعتبر من الايجابيات في اللحاق بركب العولمة المصرفية وتعتبر حل لمشـــكلة التخلف التكنولوجي ، ان اســـتخدام نظم تقنية المعلومات بالقدر المطلوب يؤدي الى ربط المصـــرف مع الفروع الاخرى في الولاية وبقية الولايات مما يســـاعد المصـــرف في عمليات المقاصـــة اليومية مع البنوك الاخرى ، ان استخدام التقنية المصرفية تعمل على زيادة حدة المنافسين للمصارف مما يضـــطرها الى معرفة ومواكبة المزيد من التقنية المصـــرفية وتطبيقاتها في اقل زمن قبل انتشـــارها على بقية المصارف
الدراسة الرابعة	(محمد عبد الله جبير ،2020)
عنوان الدراسة	أثر التقنية المصرفية في الاداء المالي
منهج الدراسة	اعتمدت الدراسة منهج دراسة الحالة والمنهج التحليلي الوصفي في تحديد ومعالجة المشكلات.
هداف الدراسة	تقييم واقع تطبيقات التقنيات المصرفية والتعرف عليها ومدى الاستفادة منها في مجال الاداء المالي .
ابرز الاستنتاجات	ســاهمت التقنيات المصـــرفية برفد الاداء المالي المصـــرفي من خلال التســـهيلات التي تقدمها تلك التقنيات للزبائن ، وكذلك تقليل الوقت المستغرق في انجاز معاملات الزبائن وهذا ما أنعكس ايجاباً على زيادة عدد الزبائن وبالتالي زيادة في الاداء المالي نتيجة للدور الذي تلعبه التقنيات المصرفية .

المبحث الثاني : الاطار النظري

التقنية المصرفية : خصص هذا الفصل للجانب النظري والادبيات التي تتناول هذا المفهوم واهم المميزات التي تقدمها هذه التقنيات للمؤسسات المالية والمصرفية على اعتبار أن هذه التقنيات تجمع بين المكونات المادية المتمثلة ب (الاجهزة والمعدات) والمكونات غير المادية المتمثلة ب (بالبرامج والمهارات والخبرات) وللتعرف على المكونات الاساسية لهذه التقنيات .

اولاً : مفهوم التقنيات المصرفية وتعريفها: لقد رفع الانترنت والتطور التكنولوجي اللاحق توقعات المجتمعات البشرية إلى آفاق جديدة غير مسبوقة ، وهذا بدوره جعل الحكومات حول العالم تعمل في سباق لا نهاية له للتكيف مع التطور السريع والمتوالي للتكنولوجيا والممارسات في الثقافات والجوانب الاقتصادية والاجتماعية المختلفة ، في الواقع برزت الحكومات في أدوار أكبر على مدى العقدين الماضيين لأنها بحاجة الى توسيع نطاق مسؤولياتها والاستجابة لاحتياجات مجتمعاتها والعصر الرقمي. (الخوري، 2020 : 16) ، لذلك فليس بمستغرب أن تكون التقنيات المالية جزء من الثورة الصناعية الرابعة (الثورة التكنولوجية) وليتضح لنا ذلك لنلقي نظرة على قائمة فوربس التي تضم 100 علامة تجارية في عام 2019 سنلاحظ إن أول خمسة شركات تنتمي لقطاع التكنولوجيا. (قندوز،2019: 13) .

وتعرف التقنيات المصرفية : تلك الادوات والمعدات والاجهزة الحديثة والانظمة والبرامجيات التي لها دور كبير في تحسين العمليات .(ابو جليل وأخرين :2016 :8) .

عرف مجلس الاستقرار المالي(2017) أيضا التقنيات المالية على انها ابتكارات مدعومة بالتكنولوجيا في الخدمات المالية ، يمكن ان تؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها تأثير مادي يتعلق بتقديم الخدمات المالية ، ويمكن أن يكون لها أثر ملموس على توفير تلك الخدمات وتحسين جودتها بسبب خصائصها. (الخير،2020: 5) .

ثانياً : أهمية التقنيات المصرفية: ويمكن استعراضها من خلال النقاط الأتية: (شاهين، 2000: 20)

1- تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف لأجراء المعاملات

وتكون من خلال عدم احتياج الزبون للوصول إلى المصرف، وهذا يؤدي إلى عدم أنشاء فروع جديدة للمصارف ، خاصة في المناطق المعزولة ، بل يكتفي بالخدمات الإلكترونية التي يقدمها المصرف عن طريق الانترنت او الهاتف المحمول .

2- الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى

يمكن القيام بذلك من خلال تسويق الخدمات والمحافظة على كمية التسويق، ويمكن زيادتها بطرق مختلفة تساعد في تطوير خدمات مصرفية الكترونية مختلفة .

3- زيادة ارتباط العملاء بالمصارف

ان تقديم المصرف معاملاته من خلال الخدمات الإلكترونية يكون قد امتلك ميزة تنافسية، وتعزيز ارتباط العملاء بالمصرف.

4- إمكانية زيادة عملاء المصرف

ان أهم ما يميز الخدمة الإلكترونية هو الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء حول العالم ، دون التقيد بالزمان والمكان .

5-تقديم خدمات جديدة وكاملة

ثالثاً : متطلبات التقنيات الحديثة :هناك متطلبات للتقنيات الحديثة عديدة منها :

1- استخدام الاساليب والوسائل والمعدات الحديثة ، والتأكد من ان هذه الاستخدامات تعمل على التطوير المستمر للأعمال وتساعد على تقدم المجتمع .

2- مناخ يوجد فيه حد ادنى من الثقافة والتعليم والاساس بأهمية التقنية في الخط العام للتنمية على جميع المستويات .

3- ضرورة مراعاة الثورة العلمية والتقنية للانتقال من التطور البطيء الى التطور السريع على اساس تطوير التكنولوجيا والعمل الفني وزيادة عمليات الابتكار والابداع التي تعتبر قوى داعمة للتنمية **(Furst,2015,65)** .

فيما اضاف **(المقدادي ، 2013 :201) بإن المتطلبات الحديثة هي :**

1-أنشاء شبكات متكاملة متخصصة في التقنيات الحديثة وربطها بكافة المراكز البحثية لتزويدها بالمعلومات والحصول عليها .

2- تطوير وتدريب وتنمية الكوادر البشرية بشكل عام وعلى جميع المستويات التقنية والفنية .

3-استخدام الحاسوب الالكتروني وهو من اهم وسائل نقل المعلومات وايصالها الى الندوات والمؤتمرات لاعتماده على سرعة المعلوماتية ودقتها .

4-السرعة في انجاز الاعمال المصرفية نتيجة لإتساع الوسائل التقنية الحديثة ، وما احدثته من سرعة في انجاز الاعمال المصرفية ، وكذلك القيام بتنفيذ الاجراءات التي تنتهي في اختيار الخدمات والتقنيات ونوعيتها **(جاسم ، 2022 : 56)** .

رابعاً : مكونات التقنيات المصرفية

1- **المكونات المادية** Hardware : وشمل المعدات المستخدمة لأدخال المعلومات وخزنها ونقلها وتبادلها واسترجاعها واستقبالها وبثها الى المستفيدين ، كما أنها تتضمن ايضاً الحاسبة ومايربطها من أجهزة والتي تضم عدد من الاشياء (وحدة المعالجة المركزية Cpu ، واللوحة الاساسية ، وكذلك الشاشة) وغيرها والتي تسمى بالمكونات المادية ،حيث تعد سرعتها مجالاً واسعاً للتطورات التكنولوجية الحديثة ، ويعد العلماء والمهندسون وذوي الخبرة في شركات الاتصالات والحاسبات مصدراً اساسياً لهذه التطورات الهائلة **(محمد رضا ، 2013 : 93)** ، وكذلك ذكر **(Turban and at.al,2001,91)** ان لأجهزة الكمبيوتر اليوم ستة مكونات رئيسية وهي (وحدة المعالجة المركزية Central processing unit) ويرمز له بالرمز (Cpu) ، وحدة الخزن الاساسي (Primary storage) ، وحدة الخزن الثانوي (Storage secondary) ، تقنيات الادخال (Input Technologies) ، تقنيات الاخراج (Output Technologies) ، تقنيات الاتصال (Communications Technologies) ، وعرفت المنظمة العالمية للتقييس الحاسوب Computer : بأنه عبارة عن معالج بإمكانه اداء حوسبة مقادير ضخمة من ضمنها عمليات حسابية ومنطقية كثيرة دون الحاجة لتدخل الانسان القائم بتشغيله خلال عملية التنفيذ ، وذكر (**O`Brien,2004:70**) أن هناك العديد من الانواع لهذه الاجهزة نذكر منها (الحاسبات الشخصية ، الحاسبات المتوسطة ، الحاسبات الكبيرة ، الحاسبات العملاقة ، وشبكات الحاسوب والطرفيات) ، ويرى **(الشوابكة ، 2011 : 171)** ان الحاسوب وملحقاته يعتبر من اهم عناصر وتكنولوجيا المعلومات لما له من اهمية في اداء الاعمال الالكترونية داخل المنظمة وخارجها .

كما يمكن النظر الى المكونات المادية على انها جميع الاجهزة والمعدات وكافة ملحقاتها من اجزاء ملموسة والتي تتعلق بشكل او بأخر بطبيعة عملها بكيفية التعامل مع المعلومات ، وبما ان هذه الاجهزة تتعامل مع البيانات لذا فأن هذه الاجهزة تتضمن اجهزة خاصة لإدخال البيانات يطلق عليها وحدات الادخال ، وان هذه البيانات لكي تكون ذات فائدة ومنفعة يجب ان يتم معالجتها بالكثير من العمليات بالشكل الذي يراه القائمون وبهذا يتم اخراجها بالشكل المطلوب وبهذا تسمى بوحدات الاخراج وان هذه الاجهزة المتعلقة بالإدخال والمعالجة وكذلك الاخراج متنوعة وكثيرة حيث تشمل (اجهزة الخزن وكذلك الوسائط المتعلقة بربط هذه الاجهزة مع بعضها البعض) .

2- البرامجيات Software : مصطلح قديم ظهر في بدايات ظهور الحواسيب القديمة ، حيث يتضمن كل ماهو معني بالاوامر والاجراءات البرمجية ، وهذا يعني ان المفهوم البسيط للبرامجيات يعني مجموعة من الاوامر التي تكتب بواسطة المبرمج للتوافق بين الانسان والماكنة أو الحاسوب ، حيث ان هذا المفهوم البسيط للبرامج والبرامجيات بدأ بالتوسع شيئاً فشيئاً ليشمل مدى اوسع واشمل خصوصاً للتطور الذي رافق الحواسيب من حيث المعدات المادية والبرمجية ، لذا فأن الدمج بين المعدات المادية والبرمجية في جهاز الحاسوب جعله اكثر تميزاً مما سهل عليه طريق الانتشار السريع والاستخدامات الواسعة في مختلف المجالات .
(العاني ، 2009 : 125) .

كماعرفت البرامجيات بأنها مجموعة من التعليمات المكتوبة بلغة خاصة والتي تسيطر على عمل الحاسوب .
(Boddy et al,2002:10) .

فيما بين (Laulon&Laudon,2003:190) ان برامجيات الحاسوب تتألف من تفاصيل التعليمات مبرمجة تنسق وتسيطر مختويات عتاد الحاسوب في نظام المعلومات ، حيث يرى ان برامجيات النظام هي عبارة عن مجموعة من البرامج العامة التي

تدير موارد الحاسوب (المعالج المركزي ، ربط الاتصالات ، الادوات الخارجية الاخرى) ، وعلى هذا الاساس فأن البرامجيات تعتبر من المكونات غير الملموسة في نظم الحاسوب ، التي تقوم بمهمة تشغيل الحاسوب وتنفيذ المهام ، ولهذا تعتبر البرامجيات الجزء الاعلى كلفة مقارنة بالاجزاء الاخرى ، وذلك لانها تعتمد على المهارات البشرية بالدرجة الاولى والتي غالباً ماتكون مرتفعة الكلفة ، وان وضع هذه البرامجيات يحتاج الى مؤهلات فنية وخبرات تكون قادرة على تحليل وصياغة الانظمة وبرمجتها والتي تكون بمثابة تعليمات يفهمها الحاسوب لكي تنجز مهاماً متعددة ، حيث ان هذه التعليمات تدخل الى اجهزة الحاسوب الالي ويقوم بقراءتها بالشكل الصحيح لتقدم بالنتيجة النهائية النتائج المطلوبة الدقيقة ، وتقسم البرامجيات الى قسمين هما :

أ- **برامجيات النظام System software** : هي عبارة عن مجموعة من البرامج التي تدير العمليات في جهاز الحاسوب ، بما في ذلك (أجهزة الادخال ، أجهزة الاخراج ، أجهزة التخزين الثانوية) وتشمل :

- نظم التشغيل Operating Systems
- برامج ترجمة اللغات Language Translation Programs
- برامج المنفعة Utility Programs
- نظم ادارة قواعد البيانات Data base Management System

ب- **برامجيات التطبيقات Application Software** : وهي عبارة عن تعليمات توجه نظام الحاسوب لاداء انشطة محددة لمعالجة معلومات ذات فائدة للمستخدم وتشمل :

- الجداول الالكترونية Electronic tables
- برامجيات ادارة البيانات Data management software
- برامجيات النشر المكتبي Desktop publishing software
- برامجيات رسوم العرض Display graphics software
- برامجيات الاتصالات Communication software
- برامجيات الوسائط المتعددة Multimedia software .(الكساسبة ، 2014 : 64-62) .

3- **شبكات الاتصال Communication Net works** : تعتبر الشبكات والاتصالات جزءاً اساسياً من الموارد الاساسية في جميع انواع نظم المعلومات ، اما شبكات الاتصال والتي تتكون من الحاسوب والمحطات ومعالجة الاتصالات ومعدات اخرى تكون مربوطة بوسائل الاتصال المختلفة لتوفير قوة حاسباتية داخل المنظمة .(الطائي ، 2005 : 220) ، ويرى (القواسمي ، 2015 : 25) أن شبكات الاتصال هي من الوسائل الاكثر استخداماً لأرسال وتلقي البيانات والمعلومات ، حيث تتألف من مجموعة محطات متواجدة في عدة مواقع ترتبط مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين كعملية اجراء الارسال والتلقي ، وعلى المنظمة استخدام انواع الشبكة التي تلائم عملها (الانترنت ، الإكسترانت) لاكتساب الموظفين مهارات في تقانة المعلومات باستمرار وتحسين الاداء لديهم ، وتتكون شبكات الاتصال من (محمد رضا ، مصدر سابق : 96) :

أ- **الانترنت Internet** : وهي شبكة تربط اجهزة الحاسب مع بعضها البعض في الدول المختلفة ، حيث تسمح بتبادل المعلومات بين مستخدمي هذه الشبكة ، كما عرفها (Thorson) بأنها الشبكة التي تعمل على مجموعة من البروتوكولات التقنية التي ج- مبرمجو التطبيقات Application Programmers : الافراد الذين يكتبون الرموز للبرامج التطبيقية ، مثل (برامجيات الحاسبة ، برامج لمبادلات المصارف) مثل ATM وغيرها .

د- مبرمجين برامج النظام System Programmers : وهم الافراد الذين يتعاملون مع البرامج التي تشغل الحاسبة مثل برامج Dos,Window وكذلك أنظمة عمل الحاسوب الرئيسي (main frame) وغيرها .

هـ- محللو النظام Systam Analysts : الافراد المسؤولين عن تحديد ما يعمله النظام ، فهم يعملون مع المستخدمين (end user) لتحديد متطلبات العمل ، ويكتبون المواصفات الرسمية التي على المبرمجين اتباعها في كتابة الرموز .

و- اختصاصيو قواعد البيانات Data Specialists : حيث يعمل هؤلاء المختصين على تطوير ، مراقبة وكذلك صيانة قواعد وانظمة ادارة قواعد البيانات ، ويرى (منيرة ، 2013 : 36) ان الموارد البشرية تضم الافراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات سواء كانوا اداريين او متخصصين ، اذ ان اهمية الفرد الذي يقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات تفوق اهمية المستلزمات المادية اذ ان اغلب الحالات للفشل أوالنجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات يرجع الى العنصر البشري .

5-قاعدة البيانات Data : هي عبارة عن سلسلة غير مترابطة من الحقائق الموضوعية والتي يمكن الحصول عليها عن طريق البحث أو الملاحظة او التسجيل وبشكل عام فأن البيانات هي مجموعة من الحروف او الكلمات او الارقام او الرموز او الصور المتعلقة بموضوع معين ، مثال ذلك : بيانات الموظفين (الارقام الوظيفية ، الاسماء ، المهن ، الصور) ، بدوت ترتيب وبعد المعالجة ينتج عن هذه البيانات ما يطلق عليه مصطلح المعلومات ، وكذلك تعرف بأنها مجموعة من الحقائق والمشاهدات والقياسات التي تكون على شكل أرقام وحروف واشكال ورموز خاصة تختص بفكرة وموضوع معين ، والبيانات لا يكون لها معنى ولهذا يتم تجميعها حتى يتم بعد ذلك استخدامها . (عبود ، مصدر سابق : 37) ، كما تعرف بأنها عبارة عن مجموعة متكاملة من المواضيع أو البيانات المرتبطة مع بعضها البعض بصورة منطقية (O'Brien,2000:171) ، ويراها (توربان واخرون ، 2000 : 171) انها بيانات مرتبة بشكل معين بحيث يسهل استرجاعها عند الحاجة اليها ، وكذلك حددت من قبل اخرون وسميت بالمكونات المادية والبرامجيات وقواعد البيانات بالاضافة الى الاتصالات الاسلكية (كريم ، 2023 : 74) .

تمكن الاشخاص في جميع انحاء العالم من خلالها الى الوصول الى المعلومات وتناولها باستخدام شبكة الWeb العالمية والبريد الالكتروني E-mail .

ب-الانترانت Entrant : وهي شبكة داخلية تستخدم داخل المنظمة وتعتبر تقنية متطورة تستخدم تكنولوجيا المعلومات على اساس شبكة الحاسب خاصة مع عدد معين من المستخدمين ، وهم الافراد داخل المنظمة فقط .

ج-الاكسترانت Extranet : وهي عبارة عن شبكة خاصة تستخدم الانترنت ، ونظام الاتصالات السلكية واللاسلكية والعامة ، لتبادل المعلومات او العمليات او البيانات مع الموردين والمعتمدين والشركاء وكذلك البنوك ، وهو يعد امتداداً للأنترنت ، بمعنى شبكة خاصة تكون داخل المنظمة للمستخدمين من خارج المنظمة ، ويرى كل من (Laudon&Laudon,2003:251) بأنها مجموعة متناسقة من عتاد الحاسوب والبرمجيات مرتبة لنقل المعلومات من موقع الى أخر حيث يقوم بنقل (النصوص ، الصور ، الرسوم ، الصوت ، الفيديو) .

4- الموارد البشرية People : أن الافراد هم العنصرالمهم لتشغيل أنظمة المعلومات في تكنولوجيا المعلومات وهم على نوعين:-

المستخدمون النهائيون Enduser : اولئك الذين يستخدمون أنظمة المعلومات أو المعلومات التي ينتجها النظام كالمحاسبين ، المهندسون ، رجال البيع ، المدراء ، الزبائن ...الخ والاغلب مستخدمون نهائيون .

-**اختصاصيو نظام المعلومات Information system specialists** : وهم اولئك الذين يطورون ويشغلون نظام المعلومات كالمبرمجين ومحللي النظام ومشغلي الحاسوب وغيرهم من ذوي الاختصاص في هذا المجال .(العزاوي والخفاجي ، 2015 :208) ، ويشير (Haag&keen,1996 :299-301) الى ان هناك اختصاصات في مجال الحاسوب تعتبر أكثر اهمية وهي :

أ- مشغلوا الحاسوب Computer Oorators : وهم الافراد الذين يشغلون الاجهزة المادية لنظام المعلومات (الكيان الصلب) .

ب- الفنيون والمصممون للكيان الصلب Hardware Technician : وهم الافراد الذين يصممون ويحافظون على الكيان الصلب ، تصميم الحواسب (PC) ، ووحدة المعالجة المركزية (Cpu) وصيانة الحاسبات عند الضرورة .

ثانياً : المقدرة الاستراتيجية Strategic ability :هي المقدرات المتعلقة بوضع وتقييم وتطوير وتنفيذ استراتيجيات المنظمة (Draksler&Sires,مصدر سابق :26) ، كذلك تشير المقدرات الاستراتيجية الى ضمان الاداء والنمو الناجحين والمستدامين للأعمال في المستقبل ، من خلال تنفيذ وتطوير أهداف وخطط قصيرة وطويلة المدى (Bagheri, مصدر سابق:595) وبما أن المقدرات الاستراتيجية تتعامل مع وضع وتطوير وتقييم وتنفيذ استراتيجيات المنظمة ، لذلك يتطلب مجال المقدرات هذه من صاحب العمل أو المشروع تحديج الرؤية والاهداف وصياغة استراتيجيات للمنظمة بأكملها (Madatta,2011:24) .

تحدث بربطها بالرؤية الاستراتيجية (Kaur&Bain,2013:32) (Sarwoko et al , 2013:32) يتعلق بقدرة رواد الأعمال على تطوير رؤية لأعمالهم ، تطوير الرؤية والاستراتيجية ، والتخطيط للمستقبل ، وتحديد الأهداف والمعايير ، وبيع الأفكار ، ويراها الكاتب (Wickramaratne et al ,2014:52) وضع وتقييم وتنفيذ وتطوير استراتيجيات المنظمة ، هذه المقدرة قابلة للمقارنة مع الإدارة الاستراتيجية . ويعطيها (Tehseen & Ramayah,2015:55) مفهوما مختصر اذ يقول ترتبط هذه المقدرة بتأسيس وتقييم وتنفيذ وتطوير استراتيجيات المنظمة . و بين (Umar&Ngah,2016:63) هي المقدرة التي تتعلق بتخطيط وتنفيذ ورصد وتقييم استراتيجيات العمل المرسومة للمنظمة ، اما عن أهمية المقدرة الاستراتيجية فأنها توضح بالاتي : (Vartanova,2010:55)

أ- الرؤية وهي تحديد الاتجاه الاستراتيجي بعيد المدى .

ب- وضع الخطط قبل اتخاذ القرار .

ج- اجراءات تغييرات في استراتيجية المنظمة استجابة للتغييرات البيئية المختلفة .

د- استخدام تكتيكات لمواجهة البيئة .

بالنسبة للريادي فأنه يحتاج الى المقدرة الاستراتيجية للحصول على رؤية وعمل وأهداف واضحه وصياغة وتنفيذ وتطوير الاستراتيجيات ، لتحقيق هذه الرؤية والاهداف ، ومن ثم فإن هذه المقدرات تتعلق بوضع وتقييم وتنفيذ وتطوير استراتيجيات المنظمة ، مع المطالبة بالمهارات والقدرات من منظور اوسع طويل الامد ، (Hazarika,2019:119) ، ويصف (Man and Lau,2000) المقدرة الاستراتيجية ، على أنها امتلاك الرؤية ، وتحديد الاهداف وتقييمها ، واستخدام النطاق والقدرات والمهارات ، واجراء تغيير استراتيجي ، وكذلك استخدام التكتيك ، وما الى ذلك ، أضافة الى ذلك فأنه يشمل القدرة على تقدير الموارد المالية اللازمة للمنظمة لتنفيذ استراتيجية العمل (Suhaimi et al,2018:154) . و تحدث (Wickramaratne et al ,2014:52) على وفق (2013) David فان صياغة الاستراتيجية تتضمن :-

1- تحديد المهمة .

2- تحديد الأهداف بناءً على هذه المهمة ، ثم تحليل داخل المنظمة وخارجها .

3- إنشاء استراتيجية لتحقيق هذه الأهداف المطلوبة .

4- تنفيذ الاستراتيجية وتقييمها وتطويرها .

المبحث الثالث : الاطار التطبيقي

اولاً: اختبار التوزيع الطبيعي لمقياس التقنيات المصرفية:لأجل اختبار مدى توزع البيانات في مقياس التقنيات المصرفية طبيعيا يتم وضع الفرضيتين الاتيتين:

الفرضية الصفرية : تتوزع بيانات محور التقنيات المصرفية توزيعا طبيعيا

الفرضية البديلة : لا تتوزع بيانات محور التقنيات المصرفية توزيعا طبيعيا

ومن خلال استعمال البرنامج الجاهز (SPSS V.28) استحصلت النتائج الاتية

جدول (2) اختبار التوزيع الطبيعي لمحور التقنيات المصرفية

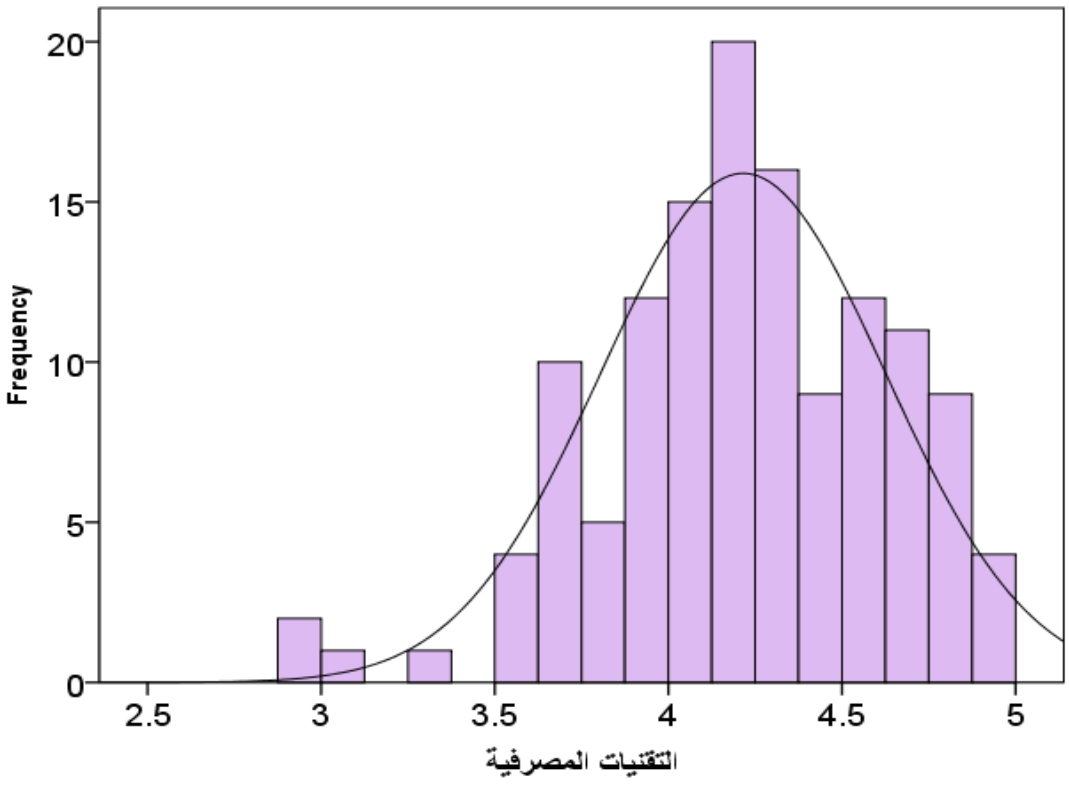
المتغير	اختبار كولموغروف – سميؤنوف		
	احصاءة الاختبار	حجم العينة	المعنوية Sig.
التقنيات المصرفية	0.748	131	0.631

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنا مج SPSS V.2 8

اظهرت نتائج الجدول (1) ان القيمة المحسوبة لاختبار(كولموغروف – سميرنوف) والبالغة (0.748) اصغر من القيمة الجدولية والبالغة (1.96)، كما ان قيمة المعنوية (Sig) في الاختبار كانت قد بلغت (0.631) وهي اكبر من قيمة مستوى المعنوية والبالغة (0.05)، وعليه هذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول الفرضـــية اي ان بيانات محور التقنيات المصـــرفية تتوزع تقريباً وفقا للتوزيع الطبيعي .

كما يظهر الشكل (1) مدى انسجام منحنى التوزيع الطبيعي على بيانات محور التقنيات المصرفية

شكل (2) منحنى التوزيع الطبيعي لبيانات محور التقنيات المصرفية



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنا مج SP SS V.2 8

ثانياً : اختبار مشكلة التعدد الخطي: تحدث مشكلة التعدد الخطي عندما يرتبط اثنان او اكثر من المتغيرات التوضيحية (المستقلة) بعلاقة خطية قوية، اذ يصعب فصل تأثير كل متغير مستقل عن متغير الاستجابة في الواقع التطبيقي، وللكشف عن مشكلة التعدد الخطي يتم استخدام الاختبار المقترح من (فراير – كلوبر) والمسمى اختبار عامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) والذي يرمز له اختصارا (VIF) اذ كلما كانت قيمة ذلك المعامل اكبر من (4) فذلك يدل على وجود مشكلة التعدد الخطي، في حين اذا فاقت قيمة ذلك المعامل (10) فذلك يعني ان المشكلة موجودة ومترسخة في النموذج المدروس، ولأجل اختبار وجود مشكلة التعدد الخطي بالنسبة لمحور او متغير (التقنيات المصرفية) تم استخدام البرنامج الجاهز (SPSS) وكانت النتائج كما في الجدول ادناه :

جدول (3) اختبار وجود مشكلة التعدد الخطي لمتغير التقنيات المصرفية

المتغير	احصاءات التعدد الخطي	
	VIF	Tolerance
المكونات المادية	2.094	0.478
البرامجيات	1.983	0.504
شبكات الاتصال	1.351	0.740
الموارد البشرية	1.739	0.575
قاعدة البيانات	1.763	0.567

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنا مج SP SS V.2 8

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان قيمة عامل تضخم التباين لكافة متغيرات محور التقنيات المصرفية اقل من (10) اذ انها اصلا لم تتعدى (4) وهذا مؤشر واضح على عدم وجود مشكلة التعدد الخطي، كما ان قيمة (Tolerance) لم تتجاوز (1)، وبالتالي يمكن القول بأن النموذج الخاص بالدراسة صالح للتحليل الاحصائي دون اية معالجات .

ثالثاً–المقدرة الاستراتيجية :– تميزت كافة فقرات هذا البعد بدرجات استجابة وتأييد مرتفعة في شدتها من قبل القيادات و الموظفين في المصارف الخاصة قيد البحث على النحو الآتي :–

أ– بينت نتائج الجدول (4) ان أفضل الفقرات من حيث الترتيب كانت الفقرة (1) والتي تنص على (قدرة ادارة المصرف على تحديد أهداف العمل على الفور)، اذ كانت تلك الفقرة ذات اقل معامل اختلاف مقارنة بالفقرات الاخرى فبلغ معامل اختلاف تلك الفقرة (19.56) ، كما بلغ الوسط الحسابي لها (4.10) والتي تشير إلى درجة تأييد مرتفعة في شدتها ابداها افراد العينة تجاه مضمون تلك الفقرة وبوزن مئوي بلغ (82)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري لها (0.802) والتي تشير إلى تشتت كبير في إجابات افراد العينة ، تعني هذه النتيجة ان ادارة المصرف قادرة على تحديد أهداف العمل على الفور.

ب– أما أدنى العبارات من حيث الترتيب فكانت من نصيب الفقرة (5) والتي جاءت بالترتيب الخامس والأخير، إذ كان مفادها (قدرة الادارة على تقييم النتائج والاهداف الاستراتيجية) فكانت ذات معامل اختلاف يعد الاكبر مقارنة بالفقرات الاخرى وبلغ (23.72)، وكان وسطها الحسابي مساويا إلى (3.98)، وبوزن مئوي (79.6) و تشير إلى تأييد ذي شدة مرتفعة من قبل المبحوثين تجاه هذه الفقرة كون تلك القيمة واقعة ضمن المدى (3.67 – 5)، كما كانت قيمة الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.944) والتي تشير إلى تشتت كبير جدا ، وبالتالي يرى من شملهم الاستبيان قدرة الادارة على تقييم النتائج والاهداف الاستراتيجية بعيدة المدى .

ج– إجمالا بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لكل فقرات بُعد المقدرة الاستراتيجية (4.03)، وبوزن مئوي عام بلغ (80.6) مما يدل على أن هذا البعد قد حقق تأييدا مرتفع الشدة أبدته القيادات و الموظفون قيد البحث، نظرا لاعتقادهم ان ادارات المصارف قادرة على تحديد أهداف العمل على الفور و تحديد القضايا والمشكلات والفرص بعيدة الامد اعتمادا على خبراتها في ادراك الاتجاهات

المتوقعة في قطاع المصـــارف وتأثيرها في الامد الطويل ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري العام للبعد (0.667) والتي اشـــارت الى تشتت ملحوظ في اراء المبحوثين وبالتالي تجانس في تصوراتهم تجاه مضمون فقرات البعد بالمجل الى حد ما .

الجدول (4) التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المئوي والترتيب لفقرات المقدرة الاستراتيجية

الفقرة	الإجابة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة				
1. قدرة ادارة المصرف على تحديد أهداف العمل على الفور .	43	64	18	6	0	4.10	0.802	19.56	1
2. قابلية أدارة المصرف على تحديد القضايا والمشكلات والفرص بعيدة الامد .	38	60	29	4	0	4.01	0.799	19.93	2
3. تمتلك أدارة المصرف الخبرة في ادراك الاتجاهات المتوقعة في قطاع المصارف وتأثيرها في الامد الطويل .	38	63	22	7	1	3.99	0.864	21.65	4
4. تعمل الادارة على تحقيق الانسجام بين الافعال الحالية للمصرف واهدافها الاستراتيجية.	40	67	18	4	2	4.06	0.839	20.67	3
5. قدرة الادارة على تقييم النتائج والاهداف الاستراتيجية .	38	67	17	4	5	3.98	0.944	23.72	5
الإجمالي						4.03	0.667	16.55	

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنا مج SP SS V.2 8

المبحـث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

اولاً : الاستنتاجات

1.أن المصارف قد تتوفر فيها بعض الاجهزة والمعدات والمظهر العام والسعي نحو تحقيق الخدمات لإرضاء الزبون ، ولكن مشكلة الوقت والاهتمام بمشاكل الزبون واجراء الدراسات الخاصة أقل من المستوى المطلوب .

2.تســهم اســتعانة المصــرف بكوادر متخصــصــة لتقيم أداء التقنيات المصــرفية في المحافظة على ســلامة أدائها والوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد منها .

3.تطبيق التقنيات المصرفية الحديثة له دور مهم لكافة منظمات الاعمال وبالأخص المصارف التي تسعى لزيادة ربحيتها .

4.تطور وتحسين المقدرات الاستراتيجية في تلك المصارف قيد البحث يأتى من خلال تطور البرامجيات نحو الأفضل فيها والعكس صحيح .

ثانياً : التوصيات

1.الاستفادة من التقنيات المصرفية بأبعادها وزيادة وعي المصارف عينة البحث بضرورة واهمية تطبيقها على وفق خطة استراتيجية للانتقال بشكل تدريجي الى منظمة ممكنة، وذلك لمواكبة التطور الحضاري ومواجهة التحديات .

2. ضــرورة قيام المصــارف بتطبيق التقنيات المصــرفية المتنوعة لتلبية احتياجات زبائنها من اجل اكتســاب قاعدة جماهيرية اكبر والمحافظة على مركزها المالي في السوق وبالتالي زيادة ربحيتها .

3. يوصـــي البحث باهتمام المصـــارف عينة البحث ببناء فرق العمل لتنفيذ المهام والواجبات وان تحرص على جذب ذوي الخبرات العالية للانخراط في فرق العمل.

4. على المصـــــارف عينة البحث الاهتمام بمتطلبات واحتياجات الزبائن والاخذ بآرائهم ومقترحاتهم بالشـــكل الذي يمكنها من الاحتفاظ بولاء الزبائن لها .

المصادر العربية

1-جاسم ، ليلى عبد ، (2022) ، "اثر تطبيق نظام الخدمات الالكترونية في عمل الصيرفة الالكترونية " ، مجلة دراسات محاسبية ومالية ،مجلد 17 ، العدد 58 ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد .

2- ابو جليل ، محمد منصور ، (2016) ، "ادارة علاقات الزبائن : المفاهيم ، الاصول ، التطبيقات " ، دار الغاية للنشر والتوزيع ، صويلح ، الاردن .

3- الخوري، علي محمد (2020)، الحكومة الرقمية "دائرة الاهتمام"، الإصدار الثاني، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بجامعة الدول العربية، جمهورية مصر العربية .

4- الخير، نفيسة (2020)، سلسلة كتيبات تعريفية، صندوق النقد العربي، دولة الامارات العربية المتحدة، العدد 4.

5- شاهين ، بهاء ، (2000) ،" العولمة والتجارة الالكترونية " ، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

6-الشوابكة ، عدنان عواد ، (2011) ، " دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة العربية ، عمان ، الاردن .

7-الطائي، محمد عبد حسين، (2005) ، "نظام المعلومات الإدارية"، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

8- العاني ، مزهر شعبان ، (2009) ، " نظم المعلومات الادارية " ، الطبعة الاولى ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

9- العزاوي ، فراس رحيم يوسف ، الخفاجي ، عثمان ابراهيم احمد ،(2015) " تشخيص قدرات تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحقيق التفوق التنافسي " ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، مجلد 21 ، العدد 81 ، كلية الادارة والاقتصاد – جامعة بغداد .

10- قندوز، عبد الكريم احمد (2019)، التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة الإسلامية، صندوق النقد العربي، دولة الامارات العربية المتحدة .

11-القواسمي ، سوزان عوني عبدالله ، (2015) ، "اثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة اداء العاملين : دراسة حالة البنك التجاري الدولي ، رسالة ماجستير في الاعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الاوسط .

12-كريم ، نوار كاظم ، (2023) ، " تكنولوجيا التحول الرقمي في الخدمة التأمينية " ، مجلة دراسات محاسبية ومالية ، مجلد 18 ، العدد 63 ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد .

13-الكساسبة ، مشعل عبد المجيد ، (2014) ، " أثر جودة الخدمات الحكومية الالكترونية في اداء العاملين : دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال الالكترونية ، جامعة الشرق الاوسط .

14-محمد رضا ، بشرى جواد ، (2013) ، " الايصال التسويقي وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في تحقيق رضا الزبون : دراسة استطلاعية لشركات الصناعة النسيجية في العراق ، رسالة ماجستير علوم في ادارة الاعمال ، جامعة كربلاء .

15-المقدادي ، خالد غسان يوسف ، (2013) ، " ثورة الشبكات الاجتماعية " ، الطبعة الاولى ، دار النفائس للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

16-منيرة ، سليماني ، (2013) ، " دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية " ، دراسة ميدانية مؤسسة قارورات الغاز ، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، الاستراتيجي للمنظمات ، جامعة محمد خضير – بسكرة .

المصادر الاجنبية

1- Aruni Wickramaratne , Akira Kiminami, Hironori Yagil , (2014) , Entrepreneurial competencies and Entrepreneurial Orientation of Tae Manufacturing Firms in Sri Lanka , Asian Social Science : Vol .10, No , 18 : 2014.

2- Boddy,D.,boonstra,A.,&Kennedy,G.,(2002),"ManagementInformationSystems:AnOrganizationPerspective",l/d.,prentice-Hall,Inc.,U.K .

3- Furst, M, (2015)," Explain The Reasons For The Expansion Of U.S. Banks In The Provision Of Services Via The Internet", International Journal Of Business And Management, Vol. 5, No. 10; Pp.

4- Jasy Hazarika, (2019)," Entrepreneurial Competencies for Business Development , The Business School, University of Jammu.

5-Jimmy, s. Madatta, (2011) , The role of Entrepreneurial Competencies on the success of the sme's in Tanzania : the case study of ilala and temeke municipaks , Master's Thesis of business administration area in open University of Tanzania .

6-Kaur,Hardeep,and Bains,Anupama,(2013), (Understanding the concept of entrepreneur competency), Journal of business management & social sciences research (JBM&SSR), Vol .(2), No.(11).

7-Laudon,K.C.& Laudon ,J.P.,(2003),"Essentials of Management lnformation Systems:Managing The Digital Firm",5/d.,Prentice-Hall lnc.,New Jersey,(2003).

8-Man, Thomas W. Y.& Lau, Theresa,(2000), " Entrepreneurial Competencies of SME Owner/Managers in the Hong Kong Services Sector: a Qualitative Analysis", Journal of Enterprising Culture Vol. 8, No. 3.

9-O'Brien,I.A,(2004)," Introduction of information System :Essential.

10-Sarwoko, Endi, Surachman, Armanu& Hadiwidjojo, Djumilah, (2013) ," Entrepreneurial Characteristics and Competency as Determinants of Business Performance in SMEs" Journal of Business and Management .

11-Suhaimi et al , (2018),"The Moderating Effect of a Supportive Environment Toward the Relationship of Entrepreneurial Competencies and the performance of lnformal Women Entrepreneurs in Kelantan , Malaysia ,January 2018, the Journal of Developing Areas ,52(1).

12-Tanja Zdolsek Draksler , Karin Sirec , (2018) , Conceptual Research Model for Studying Students entrepreneurial Competences , nase gospodarstvo / our economy , Vol , 64 No , 4 .

13-Tehseen, Shehnaz, & Ramayah, T.,(2015)," Entrepreneurial Competencies and SMEs Business Success : The Contingent Role of External Integration" Mediterranean Journal of Social Sciences, Vol. 6,No.1,PP: 50-61 .

14-Turban,E.and Aronson,J,(2001) , "Decision support Systems and Ihtelligent Systems " , Prentice Hall,Vpper saddle River .

15-Umar, Azmi& Ngah, Rohana,(2016), " The Relationship of Entrepreneurial Competencies and Business Success of Malaysian SMEs: The Mediating Role of Innovation and Brand Equity" , Advances in Business Research International Journal .