

التكنولوجيا المالية وأثرها في تحقيق جودة الخدمات المصرفية (دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في المصرف الأهلي العراقي)

م.د. كرار حسين رزاق عون¹ ، أ. احمد ميري احمد² ، م.د. طالب لهماود الزامل³

انتساب الباحثين

¹ الهيئة العامة للكمارك، مركز كمرك
مطار النجف الاشرف الدولي، وزارة
المالية، العراق، النجف الاشرف،
54003

² قسم اقتصاديات النفط و الغاز، كلية
العلوم الإدارية و المالية، جامعة الامام
جعفر الصادق (ع) فرع النجف
الاشرف، العراق، النجف الاشرف،
54003

³ وزارة التجارة، العراق، بغداد،
10001

¹ dr.karrar.razzaq@gmail.com

² Ahmed_miri1@sadiq.edu.iq

³ Tl.6060@gmail.com

المؤلف المراسل

معلومات البحث
تاريخ النشر: آب 2026

Affiliation of Authors

¹ General Authority of
Customs, Najaf Al-Ashraf
International Airport Customs
Center, Ministry of Finance,
Iraq, Najaf, 54003

² Department of Oil and Gas
Economics, College of
Administrative and Financial
Sciences, Imam Ja'afar Al-
Sadiq University (PBUH),
Najaf Al-Ashraf Branch, Iraq,
Najaf, 54003

³ Ministry of Trade, Iraq,
Baghdad, 10001

¹ dr.karrar.razzaq@gmail.com

² Ahmed_miri1@sadiq.edu.iq

³ Tl.6060@gmail.com

¹ Corresponding Author

Paper Info.

Published: Aug. 2026

المستخلص

الهدف من هذه الدراسة الكشف عن تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية، حيث أحدثت تطورات رقمية مبتكرة نقلة نوعية في القطاع المصرفي من خلال تحسين سرعة المعاملات، وزيادة دقة العمليات المالية، وتعزيز تجربة العملاء عبر حلول مصرفية مخصصة. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام استبيان لجمع البيانات من 65 موظفًا في المصرف الأهلي العراقي، وشمل مختلف الإدارات لضمان فهم شامل للعمليات المصرفية. تم تحليل البيانات بواسطة برنامج Smart PLS V.4 - SPSS v.26، وكشفت النتائج أن التكنولوجيا المالية ساهمت بشكل كبير في تحسين كفاءة سير العمل، وتقليل الأخطاء، وتعزيز ثقة العملاء، كما مكنت المنصات الرقمية من توسيع نطاق الخدمات ليشمل العملاء في المناطق النائية. ورغم الفوائد الكبيرة، حددت الدراسة تحديات مثل الحاجة إلى تدريب مستمر للموظفين، وتعزيز تدابير الأمن السيبراني لمواجهة المخاطر الرقمية. وأوصت بضرورة الاستثمار في التكنولوجيا والتطوير المستمر لضمان استدامة وتحسين جودة الخدمات المصرفية في عصر الرقمنة.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، جودة الخدمات المصرفية، الجودة، المصرف الأهلي العراقي

Financial Technology and Its Impact on Achieving Banking Service Quality (An Analytical Study of the Opinions of a Sample of Employees at the National Bank of Iraq)

Dr. Karrar Hussein Razzaq¹, Prof. Ahmed Miri Ahmed², Dr. Talib Lahmoud Al-Zamili³

Abstract

The aim of this study is to examine the impact of financial technology on the quality of banking services. Innovative digital developments have brought about a qualitative transformation in the banking sector by improving transaction speed, increasing the accuracy of financial operations, and enhancing customer experience through customized banking solutions. The study adopted a quantitative approach, using a questionnaire to collect data from 65 employees at the Iraqi National Bank, covering various departments to ensure a comprehensive understanding of banking operations. The data were analyzed using Smart PLS v.4 and SPSS v.26. The results reveal that financial technology has significantly contributed to improving workflow efficiency, reducing errors, and enhancing customer trust. In addition, digital platforms have enabled the expansion of services to reach customers in remote areas. Despite these substantial benefits, the study identified several challenges, including the need for continuous employee training and the strengthening of cybersecurity measures to address digital risks. Accordingly, the study recommends sustained investment in technology and continuous development to ensure the sustainability and improvement of banking service quality in the digital era.

Keywords: financial technology, quality of banking services, quality, National Bank of Iraq

المقدمة

تمثل التكنولوجيا المالية (FinTech) تكاملاً بين القطاع المالي والتقنيات الحديثة، مما أحدث تحولات جوهرية في أساليب تقديم الخدمات المصرفية. فقد أسهم هذا التكامل في تطوير حلول مبتكرة تعزز الكفاءة التشغيلية، وتيسر الوصول إلى الخدمات المالية، وترتقي بمستوى رضا العملاء. وتشمل هذه التكنولوجيا مجموعة واسعة من التطبيقات، مثل الخدمات المصرفية الرقمية، وأنظمة الدفع الإلكتروني والمحمول، وتقنيات سلاسل الكتل (Blockchain)، والذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة، وغيرها من الأدوات الداعمة للعمل المصرفي. حيث يكتسب تأثير التكنولوجيا المالية على المصارف التجارية أهمية كبيرة، لما توفره من فرص لتحسين جودة الخدمات، وتبسيط الإجراءات، وخفض التكاليف، إضافة إلى تعزيز القدرة التنافسية في بيئة مصرفية تتسم بسرعة التغير وارتفاع توقعات العملاء. كما تدعم هذه التقنيات التحول الرقمي للمصارف بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية والمعايير المصرفية المحلية والدولية. وفي هذا الإطار، يعد المصرف الأهلي العراقي نموذجاً بارزاً للمؤسسات المصرفية التي تسعى إلى توظيف هذه التقنيات لتطوير خدماتها وتحسين أدائها المؤسسي، بما يعكس حرصه على رفع جودة الخدمة وتعزيز تجربة العملاء.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر التكنولوجيا المالية في جودة الخدمات المصرفية بالمصرف الأهلي العراقي، من خلال تحليل آراء الموظفين الذين يمثلون عنصراً محورياً في تطبيق الحلول التقنية، وتحديد الفوائد والتحديات المرتبطة بها، بما يساهم في تقديم رؤية علمية واضحة لتحسين ممارسات تبني التكنولوجيا. لتحقيق ذلك، سيعتمد المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبانة موجهة للموظفين، إضافة إلى مقابلات مع بعض المسؤولين، للحصول على بيانات كمية ونوعية تعكس واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المصرف.

تتمثل أهمية الدراسة في إثرائها للأدبيات العلمية حول التكنولوجيا المالية في المصارف التجارية، وتسليط الضوء على دورها في تحسين جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين

المبحث الأول

الإطار المنهجية للمبحث

أولاً: مشكلة المبحث

لقد دخل استخدام الإنترنت في جميع جوانب الحياة في المجتمع العالمي وتمثل التكنولوجيا المالية تطبيق التقنية على الصناعة

المالية، حيث تعمل باستخدام التكنولوجيا الرقمية المتصلة بالإنترنت وأن التقارب بين الخدمات المالية وتكنولوجيا المعلومات [1]. قد أدى إلى حدوث تغيير في الصناعة المالية الحالية المعروفة باسم التكنولوجيا المالية. ظاهرة الأعمال غير المالية هي ممارسة التكنولوجيا المالية كمقدم للخدمات، مثل المدفوعات والاستثمارات دون الحاجة إلى التعاون مع البنوك والتحويلات المالية. يتم تضمين هذه الخدمات غير المالية في الصناعة المالية غير المصرفية. تم تحويل نظام المعاملات اليدوية الحالي من نظام المعاملات عبر الإنترنت. نتيجة لذلك حدث التطور السريع في التكنولوجيا المالية مما أدى إلى إعادة تشكيل المشهد المصرفي بشكل أساسي، مما أثر ليس فقط على تقديم الخدمات ولكن أيضاً على تعريف "الجودة" في الخدمات المصرفية. [2]. إن أثر التكنولوجيا المالية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية هو موضوع بحث ومناقشة مستمرة. وفي حين أن هناك اعترافاً بإمكانات التكنولوجيا المالية لتحسين الخدمات المصرفية التجارية، إلا أن التأثير المحدد قد يختلف اعتماداً على عوامل مختلفة. هناك حاجة إلى مزيد من البحوث والدراسات لإجراء تقييم شامل لتأثير التكنولوجيا المالية على أداء واستقرار وجودة الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية لذا يمكن تلخيص مشكلة الدراسة بإثارة التساؤل الاتي **كيف يؤثر اعتماد التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصرف الأهلي العراقي؟**

ثانياً: أهمية البحث

تعد جودة الخدمة جانباً مهماً من الخدمات المصرفية التجارية، حيث أنها تؤدي دوراً مهماً في رضا الزبائن وولائهم. ينبغي على المصارف التجارية توفير منتجات وخدمات عالية الجودة بشكل استراتيجي لتلبية توقعات الزبائن والمنافسة بفعالية وتتمثل أهمية الدراسة بالآتي:

1. يؤدي الاعتماد السريع لحلول التكنولوجيا المالية إلى إعادة تشكيل المشهد المصرفي، مع زيادة الكفاءة والراحة وسهولة الوصول للزبائن.
2. يعد فهم وجهات نظر الموظفين حول التكنولوجيا المالية أمراً بالغ الأهمية، حيث أنهم في طليعة تنفيذ واستخدام هذه التقنيات.
3. إن استكشاف تجارب الموظفين يمكن أن يوفر رؤية قيمة حول كيفية الاستفادة من التكنولوجيا المالية لتعزيز جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف الأهلي العراقي.

ثالثاً: اهداف البحث**تسعى هذه الدراسة إلى:**

1. تقديم رؤى قيمة للمصرف الأهلي العراقي لتحسين تكامل التكنولوجيا المالية وتقديم خدمات مصرفية عالية الجودة في المشهد المالي المتطور.
2. استقصاء تصورات موظفي المصرف الأهلي العراقي فيما يتعلق بتأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة.

رابعاً: تطوير فرضيات الدراسة

عند وضع فرضيات الدراسة حول تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية، وخاصة التركيز على المصرف الأهلي العراقي، من المهم النظر في كل من الإطار النظري والملاحظات التجريبية. فيما يلي بعض الفرضيات المحتملة التي يمكنك مراعاتها في الدراسة التحليلية بناءً على آراء الموظفين: لذا تتمثل فرضيات الدراسة الحالية بالآتي:

1. إن دمج التكنولوجيا المالية في المصرف الأهلي العراقي يرتبط ارتباطاً إيجابياً بتحقيق جودة الخدمات المصرفية.
2. إن دمج التكنولوجيا المالية في المصرف الأهلي العراقي له تأثير إيجابي على جودة الخدمات المصرفية.

خامساً: مجتمع وعينة الدراسة

1. يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المصرف الأهلي العراقي والبالغ عددهم 198 في عدد من الفروع (بغداد، أربيل، النجف).
2. تم توزيع 75 استبانة على العاملين في فروع المصرف الأهلي العراقي ضمن مجتمع الدراسة، حيث تم الحصول على 65 إجابة صالحة للتحليل الاحصائي.

المبحث الثاني**الجانب النظري للدراسة****اولاً: مفهوم التكنولوجيا المالية**

تعد التكنولوجيا المالية مظهراً ملموساً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات التي تربطها بمجال الخدمات المالية، على مستوى الشمول المالي بالإضافة إلى انخفاض الثقافة المالية وهي حركة

صناعية ضخمة وسريعة التطور مع مجموعة واسعة من نماذج الأعمال. حيث تمثل التكنولوجيا المالية النهوض بابتكار تكنولوجيا المعلومات من خلال إنشاء نموذج جديد للخدمات المالية [2]. وإن الجمع بين التمويل الإلكتروني والشبكات الاجتماعية وتحليلات البيانات الضخمة وتكنولوجيا الإنترنت والذكاء الاصطناعي ووسائل التواصل الاجتماعي يدفع التقدم المالي لخلق الابتكارات، وتحديدًا التكنولوجيا المالية. تشمل التكنولوجيا المالية خدمات الاستشارات المالية الشخصية، وتكنولوجيا التأمين، والبيانات الكبيرة، والعملية الافتراضية، والتمويل الجماعي، والأمن السيبراني تركز خدمات التكنولوجيا المالية على خدمات الدفع والقروض مثل البنوك [1].

تشير التكنولوجيا المالية إلى استخدام التكنولوجيا لتقديم الخدمات والحلول المالية وإن أوائل مستخدمي أجهزة الكمبيوتر هم من الصناعة المصرفية حيث تم بناء أول حاسب مركزي مستخدم تجارياً لصالح أحد البنوك. يعد إدخال ماكينة الصراف الآلي (ATM) في عام 1967 من قبل بنك باركليز أحد الأمثلة على التكنولوجيا المالية. وإن أهم ابتكار مالي في العشرين عامًا الماضية هو ماكينة الصراف الآلي ('ATM')، التي تساعد الناس حقاً وتمنع الزيارات إلى البنك، وهي راحة حقيقية. " منذ ذلك الحين، تقدمت التقنيات المالية والمصرفية للأمام مع أنواع مختلفة من الابتكارات مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والعملات المشفرة وسلسلة الكتل [3].

ثانياً: مراحل تطور التكنولوجيا المالية

وفقاً لـ [4] تم اختراع أول تلوغراف في القرن التاسع عشر، وهو ما يمثل بداية تاريخ التكنولوجيا المالية. ومنذ ذلك الحين، استمر القطاع المالي في التطور نتيجة لتقدم التقنيات المتاحة في ذلك الوقت. واستمرت التكنولوجيا المالية في التقدم والتغيير حتى يومنا هذا. يقسم [3] . مراحل لتطور التكنولوجيا المالية الى خمسة مراحل يلخصها الجدول (1) على سبيل المثال، ظهر الجيل الأول من التكنولوجيا المالية FinTech 1.0 منذ عام 1866، حيث تم في ذلك الوقت إنشاء الكابل عبر المحيط الأطلسي بنجاح للاتصال بين أوروبا والأميركتين منذ ذلك الحين تم تقديم العديد من الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية، وهي تتضج من وقت لآخر بالتوازي مع تطور التكنولوجيا.

الجدول (1) مراحل تطور التكنولوجيا المالية

الحقبة	المدة	تطور التكنولوجيا	بعض الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية
الجيل الأول من التكنولوجيا المالية FinTech 1.0	1967-1866	التكنولوجيا التناظرية Analog technology	1866: الكابل عبر الأطلسي 1918: خدمة أموال Fedwire 1934: ماكينة صرف النقود البنكية IBM®801 1945: الشيكات 1950: داينرز كلوب 1958: بطاقة الائتمان 1966: تللكس
التكنولوجيا المالية 2.0	2008-1967	الرقمنة والعولمة	1967: أجهزة الصراف الآلي 1971: اخترعت بورصة ناسداك التداول الإلكتروني والاكنتاب العام 1973: جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (سويفت) 1981: بلومبرج - حلول السوق المبتكرة (IMS) 1982: توريد بلس التسعينيات: الخدمات المصرفية عبر الإنترنت 1993: قامت سيتي كورب بإنشاء اتحاد تكنولوجيا الخدمات المالية 1995: الحساب الجاري عبر الإنترنت 1995: أول بنك افتراضي - بنك الشبكة الأمنية الأول 1997: أول دفعة عبر الهاتف المحمول 1998: باي بال 2000: التمويل الجماعي 2006: أمازون ويب سيرفيسز (الحوسبة السحابية)
التكنولوجيا المالية 3.0	2014-2008	لقد بشرت الأزمة المالية العالمية بعصر جديد من البنوك الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي السريع والثورة في مجال التكنولوجيا المالية	2009: العملات المشفرة (البيتكوين) 2011: محفظة جوجل 2013: Apple Pay (المحفظة الرقمية/الدفع عبر الهاتف المحمول)
التكنولوجيا المالية 3.5	2017-2014	إعادة تشكيل (إصلاح) السوق Market Reform	2014: تم تشكيل تقنية سلاسل الكتل Blockchain 2015: هايبرليدجر 2016: أول برنامج بكالوريوس في مجال التكنولوجيا المالية 2017: كريبتمينا - Coinbase
التكنولوجيا المالية 4.0	2018- والى الان	ثورة الصناعة 4.0.	

Source: [3]. & [4].

والبيانات الضخمة والتحليلات، والتي تنطوي أيضًا بشكل غير مباشر على التكنولوجيا المالية، هناك العديد من الأكاديميون والباحثون يبحثون في مختلف القضايا المتعلقة به [3].

غالباً ما يُنظر إلى التكنولوجيا المالية في الوقت الحاضر على أنها زواج بين الخدمات المالية وتكنولوجيا المعلومات. وإن التقدم في مجال التمويل والتكنولوجيا وخاصة مع التطورات الأخيرة في ثورة الصناعة 4.0، مثل إنترنت الأشياء (IoT)، والأمن السيبراني، والحوسبة السحابية، وسلاسل الكتل blockchain،

ثالثاً: ابعاد التكنولوجيا المالية

المتصور[6].

لقد نشرت تكنولوجيا المعلومات جناحيها في جميع القطاعات التجارية الممكنة وخاصة في مجال الخدمات المصرفية، حيث توفر العديد من القنوات خدمات عالية الجودة لعملائها وتعزز مستوى رضاهم. وقد أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تحويل الصناعة المصرفية وجعل العالم قرية عالمية. ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية، غيرت وأعدت تعريف الطريقة التي تعمل بها البنوك. تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً حاسماً في العمليات المصرفية في القرن الحادي والعشرين، عندما أصبح العمل المصرفي أكثر تعقيداً وتنافسية يتم إصلاح الصناعة المصرفية من خلال العولمة والمنافسة والابتكار واحتياجات الزبائن. بسبب ظهور اقتصاد ومجتمع قائمين على المعرفة مع تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات شهدت الخدمات المصرفية تغييرات عميقة خلال السنوات العشر الماضية [7].

اذ تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أهم القوى التي أثرت على المعاملات التجارية للبنوك في جميع أنحاء العالم. ونتيجة لذلك، فقد تغير مستوى جودة الخدمات المصرفية ومستوى رضا الزبائن في معظم البنوك بسبب ثورة تقنيات الإنترنت [8].

تحاول كل منظمة تقديم أفضل جودة لزيائها. تتميز جودة الخدمة بسمات مثل عدم الملموسية، وعدم التجانس، وعدم الانفصال [9]. علاوة على ذلك، تعد جودة الخدمة مجاًلاً مهماً نظراً لارتباطها بشركات الخدمة في مجال الخدمات المصرفية، الجودة لا تعني مجرد تلبية توقعات الزبائن، بل تجاوزها. ولهذا السبب، تعد جودة الخدمة جانباً مهماً في الصناعة المصرفية. علاوة على ذلك، فمن الواضح أنه على مر السنين، تغير تصور زبائن البنوك لجودة الخدمة بشكل كبير يمكن للبنك أن يميز نفسه عن المنافسين من خلال تقديم خدمات عالية الجودة [6].

أصبحت جودة الخدمات موضوعاً رئيسياً تم بحثه في العديد من الأبحاث، وقد تم تعريفها في عدد من الدراسات بأنها تشير إلى توقعات الزبائن لخدمات معينة تقدمها البنك كما يتم تعريفها على أنها توقع الزبون للخدمة المدركة وتؤدي التعريفات إلى شيء واحد وهو تلبية توقعات الزبائن، لذلك فإن الجودة العالية في الخدمات المالية تعد مهمة للغاية في الوقت الحاضر، فهي تخلق المنافسة التمايزية بين البنوك على الخدمات المقدمة للزبائن [10]. لذا ينبغي ان تقوم البنوك بإدراج التقدم الفعال في تكنولوجيا الخدمات لتحسين الجودة. يعرف العديد من الباحثين جودة الخدمات بطرق عديدة، إن

التكنولوجيا المالية هي أحد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المتعلقة بالتمويل وقد تم تحديد أربعة ابعاد للتكنولوجيا المالية على النحو التالي: [5].

1. التمويل الجماعي والإقراض من نظير إلى نظير (P2P)

Crowdfunding and peer-to-peer ويعتمد هذا التصنيف على وظيفة المنصة كوسيلة للقاء الباحثين عن رأس المال (المقترضين) والمستثمرين في مجال القروض. تستخدم هذه المنصة تكنولوجيا المعلومات، وخاصة الإنترنت، لتوفير خدمات القروض التي يمكن الوصول إليها. يقدم مقدمو رأس المال رأس المال فقط، ويقوم المقترض بعملية القرض من خلال منصة عبر الإنترنت. تتضمن فئة التكنولوجيا المالية هذه خدمات الإقراض والاقتراض القائمة على تكنولوجيا المعلومات التي تنظمها وتشرف عليها هيئة الخدمات المالية.

2. دليل السوق Market aggregator

هذه الفئة عبارة عن وسيلة تقوم بجمع وتنظيم البيانات المالية من مختلف مقدمي البيانات لتقديمها للمستخدمين. ويمكن بعد ذلك استخدام هذه البيانات المالية لتسهيل على المستخدمين مقارنة واختيار أفضل المنتجات المالية.

3. إدارة المخاطر والاستثمار Risk and investment

management الفئات التالية هي تصنيفات لخدمات التكنولوجيا المالية التي تعمل كمخططين ماليين في شكل رقمي. لذلك، يمكن للمستخدمين التخطيط ومعرفة الوضع المالي في أي وقت وفي جميع الظروف.

4. الدفع والتسوية والمقاصة Payment, settlement, and clearing

تعمل خدمات التكنولوجيا المالية في هذه الفئة على تسهيل قيام المستخدمين بإجراء الدفع عبر الإنترنت بسرعة.

رابعاً: مفهوم جودة الخدمات المالية

بدأت دراسة جودة الخدمة في عام 1980 عندما طور غرونروس أول نموذج لقياس جودة الخدمة اذ يتم تعريف الخدمات على أنها تلك الأنشطة الاقتصادية التي تنتج عادة منتجاً غير ملموس مثل التعليم والترفيه والغذاء والسكن والنقل والتأمين والتجارة والحكومة والمالية والعقارية والطبية والإصلاح والصيانة مثل المهن يُنظر إلى جودة الخدمة بشكل عام على أنها قيمة أو موقف عالمي جودة الخدمة هي الفرق بين توقعات الزبائن وأدائهم الخدمة

جميع التعاريف تدور حول رضا الزبائن عن الجودة، وأن جودة الخدمة يمكن قياسها من خلال إدراك الزبائن للجودة والنتيجة المقدمة، فضلاً عن تحسين عملية تقديم النتيجة [11].

خامساً: أبعاد جودة الخدمة المالية

أشار كل من [11]. [7] إلى خمسة أبعاد لجودة الخدمات المالية يمكن قياسها من خلال:

1. **الموثوقية:** هي مدى دقة البنك في تقديم الخدمة في الوقت الموعود، إذا لم يتمكن الموظفون من الإيفاء بالوعد، فسيكون الزبائن غير راضين وينتج عن ذلك كلام شفهي سلبي. وفي المقابل، عندما يكون البنك قادر على الوفاء بوعده، فإن ذلك يزيد من ثقة الزبائن في الموظفين ويخلق رضا الزبائن.
2. **الاستجابة:** تشير إلى الاستعداد للاستجابة للخدمات المطلوبة وان البنك لديه القدرة على حل مشاكل الزبائن أثناء عملية تقديم الخدمة. علاوة على ذلك، فهي تشمل مهارات الموظفين وعمليات البنوك؛ يمكن للاستجابة العالية أن تحل مشاكل الزبائن بشكل فعال ويمكن أن تجعل الزبائن يشعرون أن البنوك لديها مسؤولية وكفاءة عالية.
3. **الضمان (الأمان):** يعتمد على معرفة الموظفين وقدرتهم على ضمان الثقة والانتماء. إنها القدرة على حماية الزبائن لأنهم يحتاجون إلى بيئة أمان ونظام ضمان عالي في عملية الخدمة.
4. **التعاطف:** يشير إلى الاهتمام والرعاية التي يتلقاها الزبائن من الموظفين خلال حصولهم على خدمتهم. الأمر كله يتعلق بترفيه الزبائن من حيث المكان والتواصل الأفضل والوقت. إنه يركز على أهمية الزبون حتى أن الشكاوى من الزبائن مهمة حقاً.

5. **الملموسية (البنى التحتية التكنولوجية):** تشير إلى المعدات والعناصر المادية والمواد الشخصية، وبما أن الخدمات غير ملموسة فإن الزبائن يستمدون تصورهم لجودة الخدمة من خلال مقارنة البنى التحتية الملموسة المرتبطة بهذه الخدمات المقدمة.

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي للدراسة

يختص هذا القسم في اختبار فرضيات الدراسة من خلال الكشف عن علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة الرئيسة والفرعية:

أولاً: اختبار فرضيات الارتباط

سيتم اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات الدراسة الرئيسة والفرعية وكالاتي:

الفرضية الرئيسة الاولى: يرتبط متغير التكنولوجيا المالية ارتباطاً معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية على المستوى الكلي لمتغيري الدراسة، واشتقت عنها الفرضيات الاتية:

1. يرتبط التمويل والاقتراض ارتباطاً معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية.
 2. يرتبط دليل السوق ارتباطاً معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية.
 3. يرتبط ادارة المخاطر والاستثمار ارتباطاً معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية.
 4. يرتبط الدفع والتسوية والمقاصة ارتباطاً معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية.
- وقد تم اختبار هذه الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS v.26)، وتبين نتائج معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة وأبعادها كما هو موضح في الجدول (2).

الجدول (2) اختبار علاقات الارتباط

		Y	X	X1	X2	X3	X4
Y	Pearson Correlation	1	.685**	.587**	.561**	.593**	.538**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي SPSS V. 26

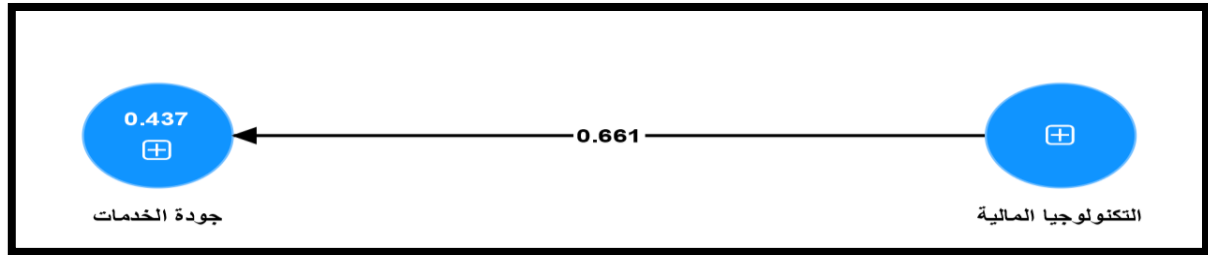
التابع (جودة الخدمات المالية) على المستوى الكلي لمتغيري الدراسة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.985) وبدلالة

تشير النتائج الواضحة في جدول (2) إلى ان المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) له علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بالمتغير

معنوية (0.000)، وباعتماد هذه النتائج تقبل فرضية الارتباط الرئيسية الاولى بين متغيرات الدراسة، فضلاً عن ذلك، وبالأخذ بنتائج جدول (2) تقبل كل فرضيات الارتباط الفرعية، لأنها جاءت اقل من مستوى المعنوية (0.05).

ثانياً: اختبار فرضيات التأثير

سيتم اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية وكالاتي:



شكل (1) نموذج اختبار فرضية التأثير الرئيسية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2

في متغير جودة الخدمات المالية وهي قيمة معامل التفسير ($R^2=0.43$)، وعند اعتماد هذه النتائج يتم قبول فرضية التأثير الرئيسية التي مفادها (تؤثر التكنولوجيا المالية تأثيراً معنوياً في المتغير المعتمد جودة الخدمات المالية على المستوى الكلي لمتغيري الدراسة).

يتبين من خلال النتائج الظاهرة في الشكل (1) والجدول (3) بوجود تأثير معنوي للمتغير المستقل التكنولوجيا المالية في المتغير المعتمد جودة الخدمات المالية بمقدار (0.661) وبحدود معنوية (0.000)، بمعنى ان متغير جودة الخدمات المالية يزداد بمقدار (63.9%) بزيادة متغير التكنولوجيا المالية وحدة واحدة، أيضاً ان متغير التكنولوجيا المالية يفسر (43%) من التغيرات التي تحصل

الجدول (3) نتائج فرضية التأثير الرئيسية

مسار الفرضية	معامل التأثير β	قيمة R^2	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية	نتيجة الفرضية
التكنولوجيا المالية -> جودة الخدمات المالية	0.661	0.41	0.067	11.308	0.000	مقبولة

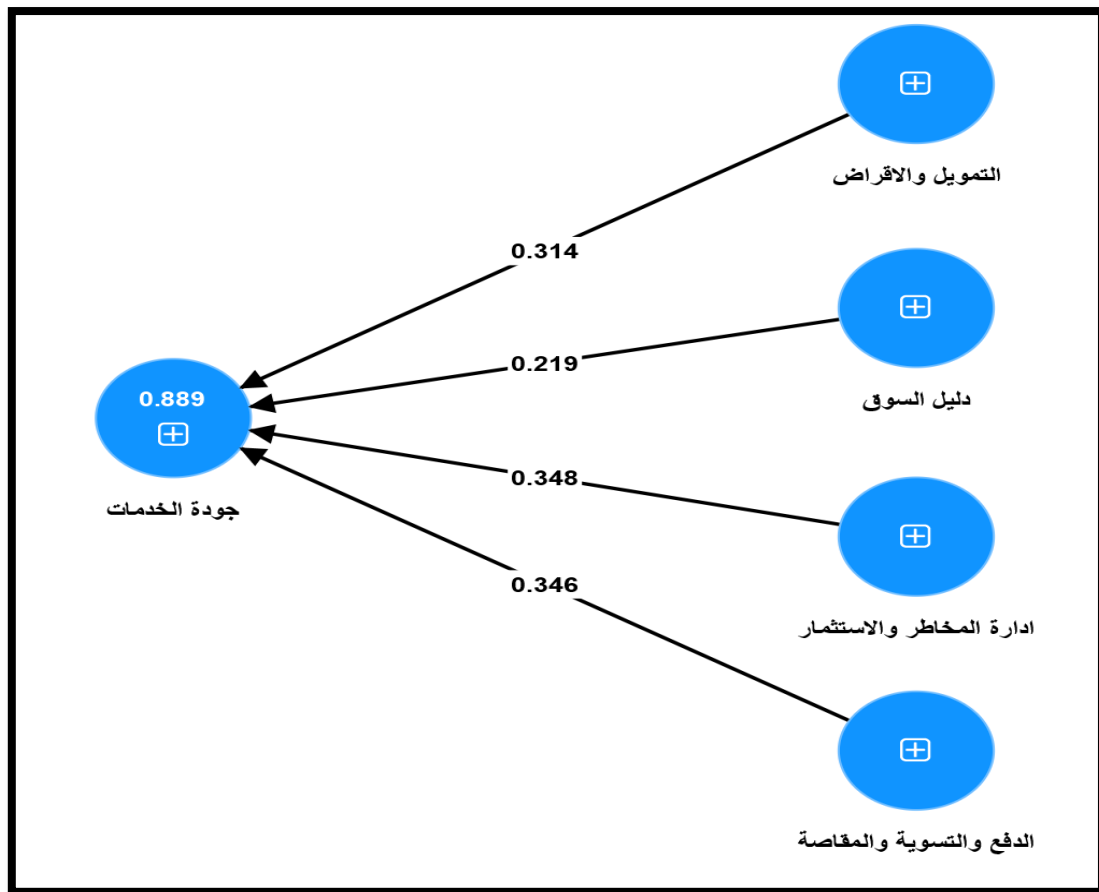
المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2

3 تؤثر ادارة المخاطر والاستثمار معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية.

4 يؤثر الدفع والتسوية والمقاصة معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية، ولأجل ذلك قام الباحثين بتصميم نموذج هيكلي كما في الشكل (2):

اما الفرضيات الفرعية المنبثقة عن فرضية التأثير الرئيسية والتي نصت على:

1 يؤثر التمويل والاقرض معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية.
2 يؤثر دليل السوق معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية.



الشكل (2) نموذج اختبار تأثير أبعاد التكنولوجيا المالية في جودة الخدمات المالية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2

بينهما (0.348)، وبمستوى معنوية (0.001)، وهي اقل من حدود المعنوية المقبولة والمحددة (0.05)، وعلى اساس هذه المعطيات تقبل هذه الفرضية.

4. اتضح ان الدفع والتسوية والمقاصة يؤثر تأثيرا معنويا في متغير جودة الخدمات المالية، إذ بلغت قيمة معامل التأثير بينهما (0.346)، وبمستوى معنوية (0.003)، وهي اعلى بكثير من حدود المعنوية المقبولة (0.05)، وعلى اساس هذه المعطيات ترفض هذه الفرضية.

فضلا عن ذلك ان أبعاد متغير التكنولوجيا المالية مجتمعة تفسر (88%) من مجمل التغيرات الحاصلة في متغير جودة الخدمات المالية، اما النسبة المتبقية فهي راجعة لمتغيرات اخرى لم يتناولها نموذج اختبار الدراسة الحالية.

تشير النتائج الظاهرة في الشكل (2) والجدول (4) إلى الآتي:

1. تبين ان التمويل والاقرض يؤثر تأثيرا معنويا في متغير جودة الخدمات المالية، إذ جاءت قيمة معامل التأثير بينهما (0.314)، وبمستوى معنوية (0.003)، وهي اقل من حدود المعنوية المقبولة والمحددة (0.05)، وعلى اساس هذه المعطيات تقبل هذه الفرضية.
2. اتضح ان دليل السوق يؤثر تأثيرا معنويا في متغير جودة الخدمات المالية، إذ بلغت قيمة معامل التأثير بينهما (0.219)، وبمستوى معنوية (0.000)، وهي اقل من حدود المعنوية المقبولة والمحددة (0.05)، وعلى اساس هذه المعطيات تقبل هذه الفرضية.
3. اتضح ان ادارة المخاطر والاستثمار يؤثر تأثيرا معنويا في متغير جودة الخدمات المالية، إذ بلغت قيمة معامل التأثير

الجدول (4) نتائج اختبار فرضيات التأثير الفرعية

مسار الفرضية	معامل التأثير β	قيمة R^2	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى	نتيجة الفرضية
--------------	-----------------------	------------	-------------------	--------	-------	---------------

المعنى ية						
مقبولة	0.003	5.936	0.185	0.88	0.314	التمويل والاقرض -> جودة الخدمات المالية
مقبولة	0.000	4.119	0.093		0.219	دليل السوق -> جودة الخدمات المالية
مقبولة	0.001	6.889	0.167		0.348	ادارة المخاطر والاستثمار -> جودة الخدمات المالية
مقبولة	0.003	6.285	0.212		0.346	الدفع والتسوية والمقاصة -> جودة الخدمات المالية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2

المبحث الرابع

التقدم التكنولوجي يضعه في موقع جيد لتحقيق النمو المستقبلي والنجاح في مشهد الخدمات المالية الديناميكي.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

توصلت الدراسة الحالية الى مجموعة من الاستنتاجات وهي على النحو الاتي:

1. تتمتع أدوات التكنولوجيا المالية بقدرات محسنة لإدارة البيانات، مما يسمح بتحليل البيانات وإعداد التقارير بشكل أكثر دقة. وقد مكن ذلك البنك من فهم احتياجات الزبائن بشكل أفضل، وتصميم الخدمات، وتحسين عمليات صنع القرار. وسلط الموظفون الضوء على قيمة الرؤى المبنية على البيانات في تطوير استراتيجيات تسويقية أكثر استهدافاً وحلولاً مصرفية مخصصة.
2. أدى تطبيق التكنولوجيا المالية في المصرف الأهلي العراقي إلى زيادة كفاءة وإنتاجية العمليات المصرفية بشكل كبير. أفاد الموظفون أن العمليات الآلية والبرمجيات المتقدمة قللت من الوقت اللازم للمهام الروتينية، مما سمح للموظفين بالتركيز على الأنشطة الأكثر استراتيجية.
3. أدت حلول التكنولوجيا المالية إلى تحسن ملحوظ في تجربة الزبائن. لقد جعلت المنصات الرقمية، مثل تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والبوابات الإلكترونية، الخدمات المصرفية أكثر سهولة وملاءمة. يقدر الزبائن القدرة على إجراء المعاملات والتحقق من الأرصدة وإدارة الحسابات من أي مكان وفي أي وقت.
4. للتكنولوجيا المالية أثر عميق على جودة الخدمات المصرفية في المصرف الأهلي العراقي. على الرغم من وجود تحديات يجب معالجتها، إلا أن الشعور العام بين الموظفين إيجابي، حيث يُنظر إلى التكنولوجيا المالية على أنها عامل تمكين رئيسي للكفاءة والأمن ورضا الزبائن. إن التزام البنك بتبني

ثانياً: التوصيات

بناءً على ما تقدم يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. **معالجة الفجوة الرقمية:** اعتماد استراتيجيات فاعلة لتعزيز الوعي الرقمي لدى الزبائن، وتوفير قنوات وصول بديلة للخدمات المصرفية للفئات الأقل حظاً، بما يضمن الشمول المالي ويحد من الإقصاء الرقمي.
2. **تعزيز الأمن السيبراني:** الاستثمار في بنية تحتية متقدمة للأمن السيبراني، إلى جانب تنفيذ برامج تدريب مستمرة للموظفين حول سياسات حماية البيانات وإدارة المخاطر الإلكترونية، بما يعزز ثقة الزبائن بالخدمات المصرفية الرقمية.
3. **تدريب وتطوير الموظفين:** تصميم وتنفيذ برامج تدريبية شاملة تهدف إلى تنمية المهارات الرقمية والتقنية للموظفين، وتمكينهم من الاستخدام الأمثل لتطبيقات التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الأداء المصرفي.
4. **الامتثال للمتطلبات التنظيمية والمعايير المصرفية:** التركيز على تطوير حلول التكنولوجيا المالية بما ينسجم مع تعليمات البنك المركزي العراقي والمعايير المصرفية المحلية والدولية، وبما يضمن سلامة العمليات والالتزام بالقوانين النافذة.
5. **تعزيز الابتكار والتعاون المستمر:** دعم ثقافة الابتكار المؤسسي، وتوسيع مجالات التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية (FinTech)، بهدف تبني التقنيات الحديثة والاستجابة بمرونة لاحتياجات الزبائن المتغيرة وتعزيز القدرة التنافسية للمصرف.

المصادر

- Advances in Engineering and Management*. 2022;4(5):2679–2690.
- [8] Alawneh AM. The relationship between e-banking services quality and customers' satisfaction: a field study on the Arab Bank. In: *Proceedings of the Fourth International Conference on Advances in Social Science, Economics and Management Study (SEM 2016)*; 2016.
- [9] Saraei S, Amini AM. A study of service quality in rural ICT renters of Iran by SERVQUAL. *Telecommunications Policy*. 2012;36(7):571–578.
- [10] Siddiqi KO. Interrelations between service quality attributes, customer satisfaction and customer loyalty in the retail banking sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*. 2011;6(3):12.
- [11] النهار د م. أثر إنترنت الأشياء على جودة الخدمات المالية: دراسة ميدانية على البنوك الأردنية التجارية [أطروحة دكتوراه]. عمان: جامعة الشرق الأوسط؛ 2019.
- [1] Al Syahrani AL, Sujianto AE, Latifah NA, Sulaiman SH. Financial technology, transaction efficiency and financial satisfaction: the mediating role of financial achievement. *Indonesian Economic Review*. 2022;2(1):8–15.
- [2] Sari DE, Selviana EA, Asila NF, Jannah M. The effect of financial literacy and financial technology on financial inclusion among accounting students. *International Journal of Social Science and Business*. 2022;6(3):310–315.
- [3] Ahmi A, Tapa A, Hamzah AH. Mapping of financial technology (FinTech) research: a bibliometric analysis. *Globalization*. 2020;2:2008.
- [4] Manawar A, Lukita C, Meria L. The evolution of financial technology in Indonesia. *Startupreneur Business Digital (SABDA Journal)*. 2023;2(2):192–206.
- [5] Noor M, Fourqoniah F, Aransyah MF. The investigation of financial inclusion, financial literacy, and financial technology in Indonesia. *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*. 2020;8(3):257–268.
- [6] Mousavi SA, Nosratabadi S, Saeidi MR. Effects of banking services quality on the customer word of mouth advertising. *International Journal of Economics, Commerce and Management*. 2015;3(9):679–690.
- [7] Burodo MS, Adeniran AM, Ibrahim F. Assessing the effect of electronic banking services quality on customer satisfaction: empirical study from selected deposit money banks in Katsina. *International Journal of*