كليـــــة التجـــــارة

دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل القدرة التنافسية في المصارف العراقية خلال الفترة (٢٠٠٤-٢٠١٨)

الباحثة/ نـور جمال فـاضـل

أ.د/ حسني حسن مهران
أستاذ الاقتصاد وعميد الكلية السابق

أ.د/ أحمد عبدالرحيم زردق
أستاذ الاقتصاد وعميد الكلية السابق

٢٠٢٠

Email: noorjamaal89@gmial.com-Mobil: 01147313880

ملخص الدراسة

استهدفت الدراسة تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل القدرة التنافسية للمصارف العراقية في الفترة من (٢٠٠٤-٢٠١٨) وتحديد المتطلبات اللازمة لزيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف العراقية، واستخدمت هذه الدراسة منهج التحليل الوصفي، وقد توصلت الدراسة الى ان استخدام التكنولوجيا الحديثة اصبح عنصراً ملازماً للعمل المصرفي الكفوء لما توفره من فعالية في العمل وسرعة الانجاز وزيادة كفاءته وتفعيل دوره في تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي في العراق من خلال التعامل المالي والمصرفي بالوسائل الإلكترونية، وتقليل الاعتماد على التداول التقليدي. وقد اقترحت الدراسة الى ضرورة اتخاذ سياسات هادفة تسعى الى زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المصرفية لتعزيز القدرة التنافسية للمصارف العراقية ولزيادة المساهمة الفاعلة للقطاع المصرفي في النمو الاقتصادي.

مقدمة البحث:

قد أصبحت لتكنولوجيا المعلومات صدى واسعاً في جميع المجالات، والتي أولت برنامج المعلومات أهمية خاصة من أجل إدارة المؤسسات في القطاع العام والخاص، بالصورة المطلوبة للوصول إلى الإدارة المثلى وتحقيق الكفاءة والجودة في الخدمات والإجراءات المتبعة، للحد من هدر وضياع وسوء الخدمات المقدمة تأثرت النظم الاقتصادية والمالية على مستوى العالم بالتطورات التكنولوجية المستمرة التي يشهدها العالم منذ نهايات القرن العشرين وبدايات القرن الحالي، وهنا تبرز مشكلة العالم العربي الذي يعاني من قلة الموارد وعوامل الضعف وسوء التخطيط، وبالتالي إحجامه عن صناعة هذه التكنولوجيا التي تعتبر عاملاً أساسياً في الحياة العلمية والاقتصادية والاجتماعية لأي مجتمع معاصر .كما إن التطور السريع والمذهل في تكنولوجيا المعلومات من شأنها أن تتحدى العقل الإنساني لكي يفكر بطريقة أفضل وأسرع، لكي يصبح أكثر معرفة وفعالية وإنتاجية للمؤسسات داخل الاقتصاديات، الجانب الأخر، فقد احتل القطاع المصرفي منذ فترات طويلة أهمية بالغة في مختلف النظم الاقتصادية، وتزايدت أهميته من يوم إلى آخر مع التطورات المتسارعة التي تطرأ على كافة الاقتصادات، ويعتبر الجهاز المصرفي الركيزة الأساسية لاقتصاد أي دولة فتقدم الاقتصاد مرهون بتطوره واستقراره، فهو المحرك والدافع الأساسي لمختلف الاقتصادات، وتسعى المصارف باعتبارها تمارس الأنشطة المالية والمصرفية لتحقيق الميزة التنافسية الأمر الذي يتطلب إتباع اساليب مستحدثة تناسب التطور التكنولوجي لكي تتمكن من خلق ميزة تنافسية فلابد من اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات.

مشكلة البحث:

يمكن بلورة المشكلة الأساسية للدراسة في الاجابة على السؤال الرئيسي التالي: كيف يمكن تحليل إبراز دور آليات تكنولوجيا المعلومات في تحسين القدرة التنافسية في المصارف العراقية في الفترة ٢٠٠٤- ٢٠١٨ ؟، وماهي المتطلبات اللازمة لزيادة فاعلية تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية للمصارف العراقية في المستقبل؟

أهمية البحث:

تستمد الدراسة أهميتها على المستوي النظري من خلال أهمية الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في مجال الصناعة المصرفية وضرورة امتلاك وتطوير القدرة التنافسية في ظل التحديات التنافسية، الأمر الذي يستدعي من البنوك والمؤسسات المالية إدارة عنصر التكنولوجيا، باعتباره مدخلا هام لتعزيز وتحسين تنافسية البنوك في حقل العمل المصرفي الالكتروني، وتستمد الدراسة أهميتها على المستوي التطبيقي، من خلال تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل القدرة التنافسية للمصارف العراقية خلال الفترة (٢٠٠٤-٢٠١٨).

أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي في "**إبراز دور آليات تكنولوجيا المعلومات في تحسين القدرة التنافسية للمصارف العراقية خلال الفترة(٢٠٠٤ – ٢٠١٨)**.

فرضيات البحث:

يسعى البحث الى اختبار الفرضيات الإساسية التالية:

١- يرجع تدني مؤشرات القدرة التنافسية للمصارف العراقية في العراق بشكل جزئي إلى ضعف استخدام تكنولوجيا المعلومات.

٢- يسهم التطوير والاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية للمصارف العراقية في ظل التطور التكنولوجي.

منهج البحث:

يعتمد البحث على **المنهج الوصفي التحليلي**، وذلك عند بحث دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية للمصارف وفق النظرية والادبيات الاقتصادية، وكذلك رصد تطور تكنولوجيا المعلومات، وتشخيص واقع القدرة التنافسية للمصارف العراقية، فضلاً عن، تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية للمصارف العراقية.

خطة البحث:

تم تقسيم البحث إلى اربعة مباحث، بخلاف النتائج والتوصيات يختص المبحث الاول، بتقديم إطاراً نظرياً لتكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية للمصارف ويختص المبحث الثاني؛ برصد تطور تكنولوجيا المعلومات، وواقع القدرة التنافسية للمصارف العراقية خلال الفترة (٢٠٠٤- ٢٠١٨)، أما المبحث الثالث؛ فخصص بتحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين القدرة التنافسية للمصارف العراقية خلال فترة الدراسة. بينما يهتم المبحث الرابع، بتحديد المتطلبات اللازمة لزيادة فاعلية آليات تكنولوجيا المعلومات في دعم القدرة التنافسية للمصارف العراقية

المبحث الأول

تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية للمصارف (إطار نظري)

١/١ تكنولوجيا المعلومات: المفهوم والتطور – الابعاد – الاهمية:

١/١/١ مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

يعرف (**معجم تكنولوجيا المعلومات Information Dictionary Of Technology**) على انها مجموعة من الاجراءات التي تقوم بعملية انتاج وتخزين واعداد وتداول المعلومات عن طريق الاجهزة الالكترونية مثل (التلفاز والراديو والحاسبات الالكترونية والتلفون ...الخ) . في حين يعرف (**معجم ماكميلان لتكنولوجيا المعلومات**) مجموعة من المعلومات التي يعبر عنها لفضياً او رقمياً او نصياً وخزنها وتجهيزها ويكون بثها عن طريق الالكترونيات، ويذهب البعض الى تعريف مفهوم تكنولوجيا المعلومات على انها الاجهزة والآلات الحديثة المبتكرة ومنها اجهزة الحواسيب بمختلف انواعها واشكالها المستخدمة في تجميع البيانات والقيام بطرق معالجتها.

٢/١/١ تطور تكنولوجيا المعلومات:

شهد العالم منذ القرن الخامس عشر تطورات هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتزامن هذا مع بداية اختراع الطباعة وانتشار الكتب والمقالات الادبية والعلمية نحو العالم، وعند دخول القرن التاسع عشر بدأت التطورات التكنولوجيا تتحسن شيءً فشيء حيث اخذت الخدمات البريدية تتحسن وايضاً مع الاهتمام المتزايد بالكهرباء التي كان لها اهمية كبيرة في اختراع التلغراف الكهربائي، ومع دخول القرن العشرين والواحد والعشرين بدأ الاهتمام باستراتيجية تكنولوجيا المعلومات بتزايد الى ان اصبح اعتقاد بعض العلماء والمفكرين بان تكنولوجيا المعلومات هو مورد اساس ومهم للصناعات والمنشاءات، وبفضل ظهور عناصر جديدة اضيفت الى تكنولوجيا المعلومات وايضاً بفضل ما تضمه من عناصر ومكونات حديثة ومتطورة والتي تتمثل في كلاً من (اجهزة الحواسيب والبرمجيات) وبالإضافة الى ما تشمله تكنولوجيا المعلومات من شبكات اتصالات كالهواتف النقالة الذكية الانترنيت والايميل وغيرها واصبحت تكنولوجيا المعلومات تدخل في مختلف ميادين الاعمال والصناعات، حيث اصبحت هذه العناصر او المكونات المذكورة اعلاه ذات اهمية ولها دور اساس في عالم الاعمال فقد تحول دورها من كونها ذات اهمية ثانوية في الوظائف الإدارية الى كونها الداعم المهم والرئيسي في المنشاءات والمنظمات.

٣/١/١ ابعاد تكنولوجيا المعلومات:

ان تكنولوجيا المعلومات اصبحت اداة تستخدم لتنمية الشعوب التي تفتقر الى الثروات الطبيعية ومثال على ذلك / سنغافورة وماليزيا واليابان وكوريا الجنوبية حيث اصبحت هذه الدول بمثابة مثال يقتدى به لتحقيق التقدم والتطور فهذه الدول وصلت الى مرحلة الاقتناع بان من خلال امتلاكها للمعلومات والمعرفة يعتبر بمثابة امتلاكها للسلاح العصر (**اليحياوي، ٢٠٠١**).

واتى على ذكر (القنديلجي والسامرائي) المراحل التي مرت بها تكنولوجيا المعلومات والتي تمثلت بخمس ثورات مهمة وسنقوم **بذكر هذه المراحل** :

١- **المرحلة الاولى:** المرحلة التي اكتشف بها الكتابة المسمارية في بلاد وادي الرافدين (العراق) ومن بعدها بدأ باختراع باقي انواع الكتابة .

٢- **المرحلة الثانية:** المرحلة التي اخترع فيها الطباعة وبكل المراحل التي مرت بها الطباعة من اول اختراع الطباعة الحجرية ثم تلتها الحروف المعدنية الثابتة ومن بعدها الطباعة المعدنية المتحركة.

٣- **المرحلة الثالثة:** وهي مرحلة اختراع كافة انواع المصادر المسموعة والمرئية المتمثلة بالهواتف والتلفاز والراديو واللاسلكي والفاكس وغيرها .

٤- **المرحلة الرابعة:** وتعتبر هذه المر-لة من المراحل المهمة حيث اكتشف بها الحاسب الالكتروني او ما يسمى ب (الكمبيوتر) وبعدها تم تطويره عبر الاجيال .

٥- **المرحلة الخامسة:** وهي المرحلة التي دمجت فيها تكنولوجيا الحاسبات وتكنولوجيا الاتصالات بجميع انواعها.

٤/١/١ أهمية تكنولوجيا المعلومات:

ان اهمية تكنولوجيا المعلومات تكمن في التحول الكبير الحاصل في حياة الانسان وذلك من خلال ابتكار انواع جديدة ومختلفة من الاشياء المهمة في حياتنا، فكثير من المفكرين يعتقدون ان الثورة التكنولوجيا في اهميتها ومميزاتها قد تعدت الثورة الصناعية، وقد اسهمت الثورة التكنولوجيا بشكل مباشر في تحقيق رخاء المجتمع والافراد وذلك من خلال ما تقدمه من خدمات بمختلف انواعها واشكالها مثل خدمات الاتصال (الانترنيت) وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص عبر مواقع التواصل الاجتماعي (Google , Face book) وغيرها من الخدمات التي تقدمها الى الافراد والمنظمات . وان هذه المزايا والخدمات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات جعلت من العالم قرية مصغرة ساعدت الافراد على تسهيل عملية الاتصال وتبادل المعلومات والتقارب فيما بينهم في اي وقت او زمان او مكان .

٢/١القدرة التنافسية: مفهوم واهمية:

١/٢/١مفهوم القدرة التنافسية:

عرف (Porter,1993) القدرة التنافسية على انها المميزات التي تمتلكها المؤسسة او البنك والتي تكون بمقدورها ان توصلها الى استحداث طرق جديدة تكون اكثر فاعلية وتطوير من تلك التي يستخدمها المنافسون، كما يعرفها البعض على انها مجموعة من القدرات والمهارات التي من خلالها تستطيع المؤسسات او المصارف من الوصول الى تقديم خدمات متميزة ومتطورة الى عملائها افضل من مما يقدمونه باقي المنافسين (مرعي ،٢٠١٢: ٣١)، بينما عرف (Pitts &Lie, 1996:68) القدرة التنافسية على انها الطريقة التي يتم فيها استغلال منظمات الاعمال نقاط القوة التي تمتلكها ومن خلالها تتولد قيمة لا يمكن لباقي المنافسون من تحقيقها في اداء نشاطاتهم.

٢/٢/١ اهمية القدرة التنافسية :

يرى كلاً من (**المرهضي**، ٢٠٠١) و (**العاني**، ٢٠٠٤: ٨٢) ان من الممكن تحديد اهمية القدرة التنافسية كما يلي :-

١- ان المؤسسات التي تمتلك القدرة التنافسية تكون بمقدورها تلبية جميع احتياجات الزبائن من خلال خلق التقنيات وتطوير مهارتها الانتاجية وتعتبر القدرة التنافسية بمثابة السلاح الهام في مواجهة تحديات السوق والمؤسسات التنافسية .

٢- القدرة التنافسية لا تعود بالفائدة والربح فقط على المؤسسة او المستثمر فقط بل على الزبون او العميل ايضاً.

٣- القدرة التنافسية تمثل معياراً مهماً لقياس مدى نجاح المؤسسة من عدمه لان المؤسسة الناجحة تكون لديها القدرة على اختراع نماذج او ما يسمى (Logo) خاص بها يصعب على باقي الشركات او المؤسسات تقليدها .

تعتبر القدرة التنافسية مؤشر مهم لقياس مدى احتلال المؤسسة مكانه كبيرة في السوق والتي يكون لها حصة الاسد من الارباح في السوق

٣/١ العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية للمصارف:

في ظل التطورات التي يشهدها العالم وتوجه معظم المؤسسات الى استخدام تكنولوجيا المعلومات كعامل مساعد للحفاظ على مركزها التنافسي وخاصة وانه لم تعد تكنولوجيا المعلومات فقط تعمل على تقليل التكاليف التي تتحملها والمؤسسات او بتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة الى العملاء فلذا على الادارة العليا ان تدرك مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على البيئة التنافسية للمؤسسات ويمكن توضيح هذه العلاقة على النحو التالي:

١/٣/١ اثار التكنولوجيا المصرفية والثورة المعلوماتية على أداء المصارف:-

لتكنولوجيا المعلومات تأثير كبير على قطاع الاعمال وبالأخص القطاع المصرفي حيث تأثر الاخير بشكل كبير بثورة التكنولوجيا والمعلوماتية وما انطوى عليه من تحقيق الكثير من الانجازات من تجديد وتطوير وابتكار وساعد هذا على تحسين مستوى نوعية الخدمات المقدمة الى الافراد واشباع العديد من رغبات المجتمعات لذا استوعبت المصارف اهمية الترابط بين نجاح المصارف وبين توجهها الابداعي في توظيف واستثمار تكنولوجيا المعلومات بشكل الذي يطور من قدرات وامكانيات العاملين في هذا القطاع بما يحقق للمصرف القدرة التنافسية.

وهناك الكثير من الاثار التي تتركها التكنولوجيا المصرفية وسنقوم باستعراض اهم هذه الاثار للتكنولوجيا المصرفية

١- تساعد التكنولوجيا المصرفية القطاع المصرفي على زيادة القيمة المضافة لدى البنوك من خلال توسع انشطتها ومجال عملها وذلك من خلال توفر البيانات المعلومات والقدرة على تخزينها واستيعابها .

٢- تعمل على الربط بين فروع المصارف المنتشرة بين مختلف العالم وتقديم خدمات متنوعة ومختلفة مما يؤدي الى رفع مستوى الكفاءة التشغيلية للمصارف ويعمل هذا الى زيادة قدرتها التنافسية على المستوى العالمي .

٣- تعمل على مد الادارة العليا للمصارف بتقارير اليومية والاسبوعية والشهرية ويساعد هذا الادارة باتخاذ القرارات الصحيحة والصائبة التي تساعد بزيادة نشاطات المصارف.

٤- من خلال ما تساهم به التكنولوجيا المصرفية من تدويل النشاط المالي والمصرفي وتوسيع السوق المالية وتطويرها هذا بدوره ساعد على ازالة الحواجز والعقبات التي تقف امام التحرير المالي والمصرفي في اطار جولات المنظمة العالمية للتجارة.

٢/٣/١ عوامل استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف:-

هناك تباين واختلاف بين قدرات المصارف في استخدام تكنولوجيا المعلومات او في نقل تكنولوجيا تمتاز بالحداثة والتطور تستخدم في مصارف اخرى وهذا الاختلاف يعود الى عوامل كثيرة من اهمها:

١- مدى توافر التخصيصات المالية لدى البنوك التي تمكنهم من شراء تكنولوجيا حديثة او قدرتها على تمويل الدورات او البرامج التطويرية وايضاً مدى قدرتها على تطوير مهارات العاملين لديها في استخدام هذه التكنولوجيا المتطورة.

٢- ان تكنولوجيا المعلومات تمثل الداعم الاقوى للاقتصاد القومي لأي دولة حيث ان كلما تطورت الدولة تكنولوجيا كلما زاد قوة اقتصادها اي ان هناك علاقة قوية بين معدل النمو الاقتصادي وبين التطور التكنولوجي.

٣- يتأثر القطاع المصرفي بنتائج القوى التكنولوجية المتاحة والتي من نتائجها تحسين مستوى ونوعية الخدمة المصرفية المقدمة الى الزبون او العميل.

٣/٣/١ تأثير آليات تكنولوجيا المعلومات على القدرة التنافسية للمصارف:

أن استخدام آليات التكنولوجيا الحديثة في القطاع المصرفي تعد بمثابة فرصة للحصول على القدرة التنافسية فهي تساعد في تحسين العلاقة بين المصرف والعميل وذلك من خلال ما تقوم به هذه الاليات من عملية تسهيل وتسريع كافة الخدمات المصرفية.

حيث ان على المصارف الاعتماد على آليات تكنولوجيا مناسبة لطبيعة عملها والتي تضمن لها قدرة تنافسية تفوق قدرات المصارف الاخرى المنافسة لها فعندما تمتلك المصارف تكنولوجيا حديثة تعتبر بمثابة امتلاك مصدر قوة يمكنها من البقاء والاستمرار في السوق.

ومن هذا المنطلق سوف نقوم بعرض اليات او قنوات تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على القدرة التنافسية للمصارف:

١- **البطاقات (Cards):** تعد البطاقات من اهم آليات التكنولوجيا الحديثة التي تعتبر من وسائل الدفع الغير تقليدية ويستطيع العميل او الزبون بالقيام بعملية الدفع او الاستلام من بيته او مكان عمله او اي مكان اخر دون حاجة الذهاب الى المصرف والقيام بعملية تسديد نقدية.

٢- **الهاتف المصرفي:** يعتبر من القنوات المهمة لما يقدمه من تفاعل بين العميل والمصرف من خلال تقديمه من خدمات بسيطة للعملاء كالاستفسارات او لمعرفة الحسابات الشخصية وعن البطاقات الالكترونية، ويقوم بالرد على جميع الاستفسارات التي تخص اسعار البورصة والعملات والفائدة وتسديد الفواتير او بما يخص تجميد او ايقاف البطاقات والشيكات وغيرها من العمليات التي يقوم بها.

٣- **الموزعات الالية للأوراق النقدية واجهزة الصراف الآلي {Automatic (C.D & A.T.M) teller machine}:** تعد من القنوات الغير تقليدية لتقديم الخدمات لمصرفية وهي وسائل حديثة يستطيع المصرف من خلالها ان يقوم بتقديم خدماته على مدار ٢٤ ساعة في اليوم من دون توقف حيث تمكن العملاء من الحصول على بعض الخدمات خارج نطاق وقت العمل الرسمي للمصرف فهي تسهل الكثير من الخدمات على العملاء كالسحب والايداع ومعرفة الرصيد.

٤- **الخدمات المصرفية عبر الهاتف المرئي (Service bancaire par videophone):** يعتمد هذا النوع من التكنولوجيا الحديثة على اضافة المصارف الشاشة المرئية الى الهاتف الارضي وتستخدم هذه التكنولوجيا المتطورة في العديد من الدول المتقدمة ومنها فرنسا وامريكا، حيث يستطيع العميل الحصول على العديد من الخدمات المصرفية في المكان الذي تواجد فيه سواء في المنزل او مكان عمله ومن هذه الخدمات التي يوفرها الهاتف المرئي هي تحويل الاموال ، الاستعلام عن الرصيد ، دفع الفواتير ، عمليات الائتمان.

٥- **الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال:** بدأ هذا النوع من الخدمات عن طريق ارسال رسالة قصيرة من المصرف الى العميل تبين الحركات التي تمت على الحساب ويطلق عليها تسمية الخدمات الخلوية وفي سنوات لاحقة تم ربط النقال بالأنترنيت ويشترط المصرف على العميل لتوفير هذه الخدمة ان يكون يمتلك بطاقة الفيزا (Visa Card) لمن يريد ربطها بالأنترنيت.

المبحث الثاني

تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية للمصارف العراقية خلال الفترة(٢٠٠٤-٢٠١٨)

١/٢ تطور تكنولوجيا المعلومات في العراق خلال الفترة(٢٠٠٤-٢٠١٨):

بالرغم من أن الاقتصاد العراقي عانى لأكثر من ثلاث عقود متتالية في فترة الحصار الاقتصادي الذي كان مفروض على العراق في فترة ما قبل عام (٢٠٠٣) إلا أن العراق شهد بعد عام (٢٠٠٤) تقدماً ملحوظاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولمعرفة مدي التطور التكنولوجي في الاقتصاد العراقي، هناك مجموعة من المؤشرات، يمكن الاستعانه بها لتحليل لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذه المؤشرات تتمثل فيما يلي:

١/١/٢ تطور ماكينات الصراف الآلي (لكل ١٠٠ ألف بالغ) في العراق:

يدل ارتفاع إعداد إجهزة الصراف الآلي على ارتفاع مستوي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الاقتصادية العراقية وأهمها المصارف العراقية(الحكومية والأهلية)، ويوضح الجدول رقم(٢/ ١) تطور ماكينات الصراف الآلي (لكل ١٠٠ ألف بالغ) خلال الفترة (٢٠٠٨-٢٠١٨).

جدول (٢/١) ماكينات الصراف الآلي (لكل ١٠٠ ألف بالغ) في العراق خلال الفترة (٢٠٠٨-٢٠١٨)

السنة	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠	٢٠١١	٢٠١٢	٢٠١٣
ماكينات الصراف الآلي	٠.٧	١.٢	٢.٢٢	٢.١٨	٢.١٩	٢.٠٩
السنة	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨	المتوسط
ماكينات الصراف الآلي	١.٦٤	١.٩	٢.٤٤	٢.٧٣	٣.٩٥	٢.٠٢٢

المصدر: https://data.albankaldawli.org/indicator

وبالنظر إلى الجدول رقم(١/٢)، يتضح ارتفاع ماكينات الصراف الآلي (لكل ١٠٠ ألفبالغ) في العراق من ٠.٧ عام ٢٠٠٨، إلى ١.٠٩ في عام ٢٠١٣، واستمر هذا الارتفاع ليسجل في عام ٢٠١٨ نحو ٣.٩٥ مكينة صراف آلي لكل ١٠٠ ألف بالغ، في حين بلغ عدد ماكينات الصراف الآلي في المتوسط ٢.٠٢٢ خلال فترة الدراسة، ويؤكد ذلك الشكل

رقم(١/٢)، والذي يدل على ارتفاع مستوي تكنولوجيا المعلومات في العراق.

٢/١/٢ تطور اشتراكات الهاتف الثابتة والاشتراكات الخلوية المتنقلة في العراق:

تمثل كل من اشتراكات الهاتف الثابت واشتراكات الهاتف المحمول، من أحد أهم المؤشرات المستخدمة في قياس التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أي دولة. ويوضح الجدول رقم(٣/٢)، تطور اشتراكات الهاتف الثابتة واشتراكات الهاتف المحمول في العراق والعالم للفترة (٢٠٠٤-٢٠١٨).

جدول رقم(٢/٢)

تطور اشتراكات الهاتف الثابتة والاشتراكات الخلوية المتنقلة في العراق للفترة(٢٠٠٤-٢٠١٨)

السنوات	اشتراكات الهاتف الثابتة (بالمليون مشترك)		اشتراكات الهاتف المحمول (لكل ١٠٠ شخص)	
	العراق	العالم	العراق	العالم
٢٠٠٤	١.٠٣			

المصدر: https://data.albankaldawli.org/indicator

بالنظر إلى الجدول رقم(٣/٢)، يلاحظ تطور كل من اشتراكات الهاتف الثابتة واشتراكات الهاتف المحمول بشكل ملحوظ، في العراق وعلى مستوي العالم خلال الفترة(٢٠٠٤- ٢٠١٨)، فبالنسبة لأشتراكات الهاتف الثابتة، فنجد أنه خلال الفترة (٢٠٠٤- ٢٠١٨)، ارتفعت من ١.٠٣ مليون مشترك عام ٢٠٠٤ إلى ٢.٧١ مليون مشترك عام ٢٠١٨، ،وبالمقارنة مع التطور في العالم نجد أن اشتراكات الهاتف الثابتة على مستوي العالم قد ارتفعت من ١٢٠٠مليون مشترك عام ٢٠٠٤ إلى ٩٤٠مليون مشترك عام ٢٠١٨

وبناء على سبق، يلاحظ وجود انخفاض عام لتطور نسب اشتراكات الهاتف الثابتة على مستوي العراق، بالزيادة، ويدل ذلك على وجود انخفاض عام لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العراق خلال الفترة(٢٠٠٤-٢٠١٨)، وبمقارنة مع تطور اشتراكات الهاتف الثابته على مستوي العالم، اتضح أن المعدلات اقل من معدلات التطور في العراق.

فبالنسبة لأشتراكات الهاتف المحمول، فنجد أنه خلال الفترة (٢٠٠٤- ٢٠١٨)، ارتفعت من ٢.١٨ مشترك لكل (١٠٠شخص) عام ٢٠٠٤ إلى ٩٥.٠٤ مشترك عام ٢٠١٨، وبالمقارنة مع نفس الفترة، نجد أن اشتراكات الهاتف المحمول على مستوي العالم قد ارتفعت من ٢٧.٢٩ مشترك عام ٢٠٠٤ إلى ١٠٦.٤٤ مشترك عام ٢٠١٨.

وبناء على سبق، يلاحظ وجود انخفاض عام لتطور معدلات اشتراكات الهاتف المحمول على مستوي العراق وعلى مستوي العالم، بالزيادة، فقد سجلت معظم الفترات الجزئية معدلات موجبة، ويدل ذلك على وجود ارتفاع عام لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العراق خلال الفترة(٢٠٠٤-٢٠١٨)، وفي العالم ايضاً، ولكن كان اتجاه التطور في صالح الاقتصاد العراقي.

٤/١/١/٢ تطور عدد براءات الأختراع:

تعتبر براءة الاختراع هي احدى مخرجات ونتاج البحث والتطوير العلمي والتكنولوجي ، وذلك لأنها لها دور مهم ف تطوير السلع والخدمات بمختلف أشكالها وانواعها وهذا التطو ينعكس إيجابياً على النمو الاقتصادي للدولة، ومن خلال الجدول رقم(٤/٢)، يتضح تطور إعداد براءات الاختراع الممنوحه إلى العراقيين وغير العراقيين للفترة(٢٠٠٤- ٢٠١٨).

جدول رقم(٣/٢)

براءات الأختراع الممنوحة للعراقيين وغير العراقيين خلال الفترة(٢٠٠٤-٢٠١٨)

السنوات			

المصدر/ إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات وزارة التخطيط والتعاون الأنمائي، الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية.

يلاحظ من الجدول اعلاه أن براءات الاختراع الممنوحة للعراقية لعام ٢٠٠٤ بلغت نحو ١٣ براءة اختراع، ويعود هذا السبب إلى تدهور الأوضاع الأمنية والسياسية والاقتصادية بسبب الاحتلال الأمريكي للعراق عام ٢٠٠٣، والتي أنعكست سلباً على جانب التطور التكنولوجي والعلمي، وفي عام ٢٠٠٥ لم يسجل أي براءة اختراع بسبب الأوضاع الأمنية المذكورة أعلاه، أما في عامي ٢٠٠٦ – ٢٠٠٧ فسجلت ١٤ براءة اختراع، أما الفترة ٢٠٠٨- ٢٠١٠ فكان الوضع متذبذباً، وخلال الفترة(٢٠١١- ٢٠١٨) فقد سجلت إعداد براءات أختراع مرتفعة، ولكن هذه الأعداد لا تعني وصول العراق إلى المستوى المطلوب وهذا بسبب ضعف الإنفاق المالي على هذا الجانب.

٢/١/ ٢ واقع تكنولوجيا المعلومات في المصارف العراقية(الحكومية والخاصة):

نشأ القطاع المصرفي العراقي منذ القرن التاسع عشر، وبسبب التغيرات الاقتصادية والسياسية التي أتخذتها السلطة النقدية المتمثلة بالبنك المركزي العديد من الإجراءات والخطط للنهوض بواقع القطاع المصرفي ولتعزيز القدرة التنافسي، لهذا القطاع وخاصة بعد صدور قانون البنك المركزي في عام ٢٠٠٤، وتحرير الجهاز المصرفي وأدى هذا التحرير إلى إجراء إصلاحات وتغيرات في القطاع

المصرفي وإتاحة المجال إلى دخول مصارف جديدة، وقد قسمت الدراسة الفترات الزمنية بحسب التطور التكنولوجي التي شهدتها فترة الدراسة إلى ما يلي:

أولاً: الفترة الزمنية(٢٠٠٤- ٢٠٠٥):

لم تشهد الفترة التي تلت عام ٢٠٠٣ الكثير من التطورات التكنولوجية على صعيد القطاعات بمختلف مجالاتها ومنها القطاع المصرفي وذلك لعدة أسباب ومنها أن الفترة المذكورة أعلاه هي الاحتلال الأمريكي على العراق، وتدهور الأوضاع السياسية والاقتصادية والامنية، حيث لم يسجل أي اهتمام للبنية الأساسية بل بالعكس في هذه الفترة هدمت البنية الأساسية مثل (وشبكات الاتصالات والمعلومات والمراكز التجارية الحيوية ومؤسسات الدولة)، حيث بلغ متوسط نسبة الإنفاق الاستثماري على البنية التحتية خلال الفترة ما يقارب (١١.٥%) وهذه نسبة متدنية جداً إذا ما قورنت بالأنفاق الاستثماري في باقي الدول العربية.

ثانياً، الفترة الزمنية من(٢٠٠٦- ٢٠١٨):

شهدت هذه الحقبة الزمنية الكثير من التطورات التكنولوجية في القطاع المصرفي العراقي، وهذه التطورات تتمثل فيما يلي:

١ - تفعيل نظام المدفوعات الألكتروني:

كان العراق قبل عام ٢٠٠٣ يستخدم الأنظمة التقليدية في تسوية المعاملات المالية، وبعد استقلالية البنك المركزي عام ٢٠٠٤، وتمتعه بالكثير من الصلاحيات فقد عمل البنك المركزي على استحداث نظام المدفوعات الالكتروني وفي عام ٢٠٠٦ قام البنك المركزي العراقي بتفعيل هذا النظام ، وتم هذا بمساعدة من الخزينة الأمريكية، وتعد هذه خطوة مهمة نحوتطوير النظام المصرفي العراقي، وأهمها نظام المقاصة الألية، ونظام التسوية الإجمالية الآنية، نظام إيداع وتسجيل السندات الحكومية، ونظام مقاصة الصكوك الالكترونية، ونظام ربط المصارف العراقية

٢ - إصدار البطاقات الذكية البلاستيكية:

تم إدخال هذه الخدمة المصرفية الحديثة إلى المصارف العراقية في عام ٢٠١٠ عن طريق الشركة العالمية لبطاقة الذكية المختلطة، بالمساهمة مع مصرفي(الرافدين، الرشيد) مع المنظومة العراقية للدفع الألكتروني

ويوضح الجدول رقم(٦/٢) عدد المصارف، والبطاقات الالكترونية المصدرة لها، وعدد إجهزة POSفي العراق خلال الفترة (٢٠١٠-٢٠١٨).

الجدول رقم(٤/٢)

عدد البطاقات الالكترونية المصارف المصدرة لها، وعدد إجهزة POS للفترة (٢٠١٠-٢٠١٨)

٢٠١٠	٩	٢٠٠٠٠٠٠	POS
٢٠١٢	١٢	٢٢٥٠٣٨٢	١٩٠
٢٠١٤	٢٦	٢٣٢٦٥٢٩	١٣٣٤
٢٠١٦	٣٦	٤٦٨٨٢٦٨	٢١٥٨
٢٠١٨	٣٧	٦٦٨٥٥٤٦	٤٤٦٠
			٦٣٦٠

المصدر، إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات البنك المركزي العراقي، تقرير الاستقرار المالي السنوي للأعوام من (٢٠١٠- ٢٠١٨)، دائرة الأحصاء والأبحاث.

المبحث الثالث

تشخيص وضع القدرة التنافسية في المصارف العراقية

٢/٢ القدرة التنافسية للمصارف العراقية

١/٢/٢ تطور مؤشرات القدرة التنافسية للمصارف العراقية:

هناك العديد من المؤشرات يمكن استخدامها، لرصد تطور التنافسية في القطاع المصرفي العراقي خلال الفترة(٢٠٠٤-٢٠١٨)، أهمها كما يلي:

١- مؤشر الحصة السوقية للودائع المصرفية:

يعتبر مؤشر الحصة السوقية للودائع المصرفية، من أهم المؤشرات المعبرة عن تنافسية المصارف سواء الحكومية أو الأهلية المكونة للجهاز المصرفي، في جذب المدخرين والمودعين من الحكومة المركزية أو المؤسسات العامة، أو القطاع الخاص، وكلما ارتفعت هذه النسبة كان ذلك دليلاً على المركز التنافسي القوي للمصارف، ويوضح الجدول رقم(٢/٧) تطور اتجاهات مؤشر الحصة السوقية(الودائع المصرفية) للمصارف التجارية (الحكومية والأهلية) في العراق خلال الفترة(٢٠٠٤- ٢٠١٨).

جدول رقم(٢/٥)

مؤشر الحصة السوقية(الودائع المصرفية) للمصارف التجارية في العراق للتفرة(٢٠٠٤-٢٠١٨)

السنوات	الحصة السوقية(للودائع المصرفية) للمصارف العراقية	
	المصارف الحكومية٪	المصارف الأهلية٪
٢٠٠٤	٨٧	١٣
٢٠٠٥	٨٧	١٣
٢٠٠٦	٧٨	١٣
٢٠٠٧	٧٨	١٣
٢٠٠٨	٧٨	١٣
٢٠٠٩	٧٨	١٣
٢٠١٠	٨٩	١١
٢٠١١	٨٩	١١
٢٠١٢	٨٦	١٤
٢٠١٣	٨٦	١٤
٢٠١٤	٨٧	١٣
٢٠١٥	٨٦	١٤
٢٠١٦	٨٦	١٤
٢٠١٧	٨٧	١٣
٢٠١٨	٨٦	١٤
المتوسط	٪٨٧	٪١٣

المصدر :إعداد الباحث، بالرجوع إلى البنك المركزي العراقي، النشرة الأحصائية السنوية، للسنوات(٢٠١٠-٢٠١٨).

بالنظر إلى الجدول رقم(٢/ ٧)، يتضح ارتفاع القيمة الرقمية لمؤشر الحصة السوقية للودائع المصرفية في المصارف الحكومية، خلال فترة الدراسة(٢٠٠٤-٢٠١٨) مقارنة بالمصارف الأهلية لنفس الفترة. إذ بلغت اقصى نسبة للمؤشر الحصة السوقية للودائع المصرفية في المصارف

الحكومية ٨٩% في العامين ٢٠١٠، ٢٠١١، بينما بلغت اقصي قيمة لهذا المؤشر في المصارف الأهلية ما يعادل ١٤% في الأعوام ٢٠١٢، ٢٠١٣، ٢٠١٥، ٢٠١٦، ٢٠١٨. ويدل هذا الفرق، على سيطرة المصارف الحكومية العراقية على في جذب المدخرين والمودعين كما إذ بلغت إدنى نسبة للمؤشر الحصة السوقية للودائع المصرفية في المصارف الحكومية ٨٦% في الأعوام ٢٠١٢، ٢٠١٣، ٢٠١٥، ٢٠١٦، ٢٠١٨. وذلك، مقارنة بإدنى نسبة لهذا المؤشر في المصارف الأهلية والتي بلغت ١١% في العامين ٢٠١٠، ٢٠١١. ويلاحظ من الجدول المذكور، أن الفارق بين القيم الاقصي والقيمة الإدني لهذا المؤشر لم تتجاوز ٢% في كل من المصارف الحكومية، المصارف الأهلية.

٢- مؤشر الحصة السوقية(التسهيلات الإئتمانية):

تتنافس معظم المصارف(الحكومية أو الأهلية) على تقديم الخدمات المصرفية، وأهمها منح الأئتمان إلى الحكومة المركزية أو المؤسسات العامة أو القطاع الخاص، ، وكلما ارتفعت هذه النسبة كان ذلك دليلاً على المركز التنافسي القوي للمصارف المختارة، ويوضح الجدول رقم(٨/٢) تطور اتجاهات مؤشر الحصة السوقية(التسهيلات الأئتمانية) للمصارف التجارية (الحكومية والأهلية) في العراق خلال الفترة(٢٠٠٤- ٢٠١٨).

جدول رقم(٦/٢)

مؤشر الحصة السوقية(التسهيلات الائتمانية) للمصارف التجارية في العراق للفترة(٢٠٠٤-٢٠١٨)

السنوات		

المصدر: إعداد الباحث، بالرجوع إلى البنك المركزي العراقي، النشرة الإحصائية السنوية، إعداد متفرقة.

بالنظر إلى الجدول رقم(٢/ ٨)، يتضح ارتفاع القيمة الرقمية لمؤشر الحصة السوقية للائتمان النقدي المباشر في المصارف الحكومية، خلال فترة الدراسة(٢٠٠٤-٢٠١٨) مقارنة بالمصارف الأهلية، كما هو الحال في مؤشر الحصة السوقية للودائع المصرفية- المبين سابقاً. إذ بلغت اقصي نسبة للمؤشر الحصة السوقية للائتمان النقدي المباشر في المصارف الحكومية ٨٢% في عام ٢٠١٢، بينما بلغت اقصي قيمة لهذا المؤشر في المصارف الأهلية ما يعادل ٢٥% في عام ٢٠١٠. ويدل هذا الفرق، على سيطرة المصارف الحكومية العراقية على منح الأئتمان إلى الحكومة المركزية أو المؤسسات العامة، أو القطاع الخاص، بصورة المختلفة. ويدل ذلك، على ارتفاع المركز التنافسي للمصارف الحكومية مقارنة بالمصارف الأهلية في الاقتصاد العراقي.

كما بلغت إدنى نسبة للمؤشر الحصة السوقية للأئتمان النقدي المباشر في المصارف الحكومية ٧٥% في عام ٢٠١٠. وذلك، مقارنة بإدنى نسبة لهذا المؤشر في المصارف الأهلية والتي بلغت ١٨% في عام ٢٠١٢ ويلاحظ من الجدول المذكور أعلاه، أن الفارق بين القيم الاقصي والقيمة الإدني لهذا المؤشر لم تتجاوز ٧% في كل من المصارف الحكومية، والمصارف الأهلية، خلال الفترة(٢٠٠٤-٢٠١٨)ويدل ذلك على اتصاف المركز التنافسي لكل من المصارف الحكومية والمصارف الأهلية بالستقرار شبه النسبي، في صالح المصارف الحكومية.

المبحث الرابع

تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي للمصارف العراقية

٣/١/ ١تكنولوجيا المعلومات في المصارف (الحكومية والأهلية) العراقية:

لقد أصبح استعمال التكنولوجيا الحديثة عنصراً ملازماً للعمل المصرفي لما توفره من فعالية في العمل وسرعة الانجاز، القدرة على تطوير نظام المدفوعات الالكتروني منذ عام ٢٠٠٦، بمساعدة الخزينة الأمريكية كخطوة أساسية لتطوير النظام المصرفي العراقي، وزيادة كفاءته وتفعيل دوره في تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي في العراق من خلال التعامل المالي والمصرفي بالوسائل الألكترونية، وتقليل الاعتماد على التداول التقليدي.

وقد تم الاعتماد على مجموعة من الأنظمة التكنولوجية، والتي تظهر بشكل أساسي في نظام المدفوعات العراقي، ويتكون هذا النظام من الأنظمة التالية:

أولاً، نظام التسوية الاجمالية الانية (RTGS) Real Time Grosse Settlement System :

وقد بدأ العمل بهذا النظام في بغداد في عام ٢٠٠٦، وهذا النظام يربط البنك المركزي العراقي مع الفروع الرئيسية للبنوك ووزارة المالية لتبادل أوامر الدفع ذات القيمة العالية داخل العراق. ويمثل البنك المركزي العراقي هو المالك للنظام، حيث بلغ عدد المصارف المشاركة في النظام (٧٤) مصرفاً بالأضافة إلى وزارة المالية وهيئة التقاعد الوطنية ودائرة رعاية القاصرين وفروع هذا البنك.

ثانياً، نظام مقاصة الصكوك الإلكترونية(C-ACH) Check Automated Clearing House System

وقد تم تشغيل هذا النظام بصورة فعلية في عام ٢٠٠٦ للفروع الرئيسية للمصارف (الرافدين، الرشيد، بغداد، التجاري العراقي، الشرق الأوسط)، بالاضافة الى فرعين آخرين لكل مصرف مشارك. ويمكن هذا النظام المصارف المشاركة وفروعها من تبادل أوامر الدفع فيما بينهم بطريقة آلية، وفي الوقت الراهن بلغ عدد المصارف المشاركة في النظام (٧١) مصرفاً بالأضافة إلى البنك المركزي.

ثالثاً، نظام المقاصة الداخلية بين فروع المصرف الواحد(IBCS) Inter Bank Clearing System :

وقد تم التشغيل الفعلي لهذا النظام في عام ٢٠١٦ حيث بلغ عدد المصارف المشاركة (٥) مصرفاً بالإضافة الى الفروع التابعة لها. ويعنى هذا النظام من بأنه نظام لتبادل المقاصة الداخلية للمصارف الحكومية والتي لاتمتلك نظام مصرفي شامل حيث يمكن الادارة العام للمصرف في مراقبة التحويلات بدقة وكفاءة وشفافية

رابعاً، نظام الحفظ المركزي للاوراق المالية(CSD) Central Securities Depository System :

بدأ العمل بهذا النظام في عام ٢٠٠٨، وهو نظام يدير الأوراق المالية الحكومية التي يصدرها البنك المركزي العراقي ووزارة المالية، ومن خلال هذا النظام يقوم البنك المركزي بالسيطرة على السيولة من موقعه. ويقوم النظام بإدارة عملية المزاد العلني للأوراق المالية الحكومية الصادرة – السوق الأولية، وقد بلغ عدد المصارف المشاركة في النظام (٦٥) بالأضافة إلى هيئة التقاعد الوطنية ودائرة رعاية القاصرين.

وبالإضافة إلى ذلك، فقد سعت المصارف العراقية إلى اعتماد الوسائل التقنية في إنجاز إعمالها وتقديم خدماتها بالسرعة والكفاءة لتحقيق أفضل الخدمات لزبائنها وللحصول على تقييم أفضل في نظام تقييم المصارف (Camel)، وتستخدم المصارف العراقية (الأهلية والحكومية) انظمة مصرفية في عملها وتختص بالصراف الآلي والبطاقة الالكترونية ولاتطبق بشكل فعلي في كل المصارف ومن الأنظمة المستخدمة ما يلي

الجدول رقم(٣/١)

الأنظمة التقنية المسخدمة في المصارف(الحكومية والأهلية) العراقية

١	Misys Equation	
٢	Banks	الخليج - اشور - الهدي - ملي ايران - وقفلر الزراءات التركي.
	Orion	
	Kapiti NBK	
	Hub universal banking	
	(I.C . B. S)	
	FOXPRO UNDER Dos	
٨	Phoenix	- التعاون الاقليمي - أبو ظبي الاسلامي - دجلة والفرات.
٩	Temenos Globes	- الوطني الاسلامي - بيبلوس
١٠	EBA Equation banking Application	- بيروت - البلاد.
..	Flexy Enterprise Solutions	- البلاد الإسلامي

المصدر: البنك المركزي العراقي، التقرير السنوي للاستقرار المالي في العراق لعام ٢٠١١.

٣/١/٢ دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء المصرفي للمصارف العراقية(الحكومية والأهلية):

شهد الجهاز المصرفي العراقي بشكل عام، المصارف التجارية بشكل خاص بعد عام ٢٠٠٣ تطورات واسعة، وأهمها، صدور قانون البنك المركزي والمصارف التجارية عام ٢٠٠٤ ونظراً لأهمية المصارف التجارية (الحكومية والأهلية) في الاقتصاد العراقي، كما يوضحها الجدول رقم(٣/٢)، والتي بلغت ٦١% من إجمالي المصارف العراقية وعدم توافر البيانات المفصلة للمصارف الحكومية على حدة والمصارف الأهلية على حدة للمعظم سنوات الدراسة ، فسوف يعتمد الباحث على دارسة الأداء المصرفي للمصارف التجارية العراقية، باعتبارها وكيل عن الأداء المصرفي للمصارف العراقية بأكملها.

جدول(٣/٢)

يوضح الأهمية النسبية للمصارف التجارية في العراق عام ٢٠١٧

المصدر/ البنك المركزي العراقي، دائرة الإبحاث والاحصاء.

٣/٢انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تحسين مؤشرات التنافسية للمصارف العراقية:

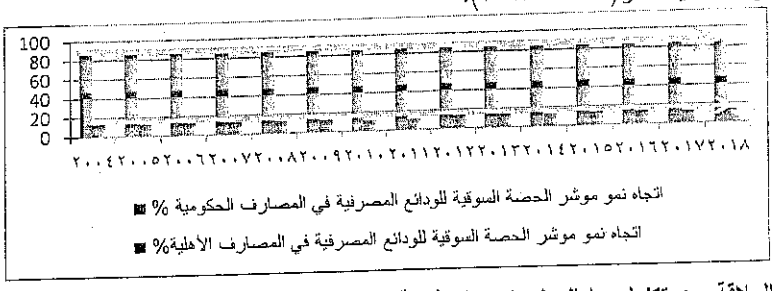
١/٢/٣ العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتنافسية المصارف العراقية(الحكومية والأهلية)

قبل الدخول في التعرف على اتجاه مؤشرات التنافسية للمصارف العراقية ومدي علاقتها بتكنولوجيا المعلومات، يجب التنوية إلى أنه ليس هناك بيانات تفصيلية عن المصارف الحكومية والأهلية في العراق قبل عام ٢٠١٠ ، ولتلافي مشكلة عدم توافر البيانات، فكان هناك اتجاهان: الأول، تجاهل الفترة(٢٠٠٤-٢٠٠٩) من التحليل، والثاني، التعويض عن السنوات من(٢٠٠٤-٢٠٠٩)، بمتوسط القيم للفترة (٢٠١٠-٢٠١٨)، في معظم البيانات المفقودة قبل عام ٢٠١٠، وتم تبني الأتجاه الثاني، بهدف تماثل سنوات التحليل الواردة في المبحثين. وهناك العديد من المؤشرات المستخدم لقياس القدرة التنافسية للمصارف العراقية، أهمها مؤشر الحصة السوقية للودائع المصرفية، ومؤشر الحصة السوقية للائتمان المصرفي كما بينا في الفصل الثاني من هذه الدراسة.

أولاً: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتنافسية المصرفية للمصارف العراقية مقاسه بمؤشر الحصة السوقية للودائع المصرفية:

يهتم هذا الجزء بالتعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات مقاسة بثلاثة مؤشرات أساسية وهي((تطور ماكينات الصراف الآلي (لكل ١٠٠ ألف بالغ)(X1)، تطور نسبة مستخدمي الانترنت في العراق كنسبة من السكان(X2)، تطور اشتراكات الهاتف الثابتة والاشتراكات الخلوية المتنقلة(X3)، والتنافسية المصرفية للمصارف العراقية مقاسة بمؤشر الحصة السوقية للودائع المصرفية للمصارف الحكومية (Y4)، والحصة السوقية للودائع المصرفية للمصارف الخاصة(Y5)،ومنهما نجد أنه في ظل أتجاه تطور مؤشرات تكنولوجيا المعلومات في العراق ممثله، في تطور نسبة مكينات الصراف الالي(X1)، ونسبة مستخدمي الإنترنت إلى إجمالي السكان(X2)، واشتراكات الهاتف الثابتة(X3)، واشتراكات الهاتف المحمول(X4)، معظمها بالزيادة، فإنه يوجد استقرار نسبي في تطور مؤشر الحصة السوقية للودائع المصرفية للمصارف الحكومية(Y4)، كذلك تطور مؤشر الحصة السوقية للودائع المصرفية للمصارف الأهلية(Y5)

الشكل رقم(١/٣)اتجاه نمو مؤشر الحصة السوقية(الودائع المصرفية) في المصارف الحكومية والمصارف الأهلية للفترة(٢٠٠٤-٢٠١٨).

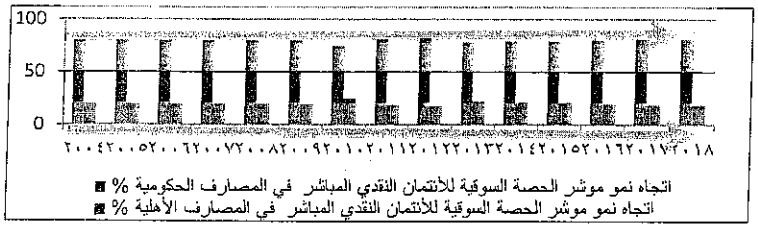


ثانياً: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتنافسية المصرفية للمصارف العراقية مقاسه بمؤشر الحصة السوقية للتسهيلات الائتمانية:

يهتم هذا الجزء بالتعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات مقاسة بثلاثة مؤشرات أساسية وهي((تطور ماكينات الصراف الآلي (لكل ١٠٠ ألف بالغ)(X1)، تطور نسبة مستخدمي الانترنت في العراق كنسبة من السكان(X2)، تطور اشتراكات الهاتف الثابتة والاشتراكات الخلوية

المتنقلة(X3)، والتنافسية المصرفية للمصارف العراقية مقاسة بمؤشر الحصة السوقية للتسهيلات الأئتمانية للمصارف الحكومية (Y6)، والتسهيلات الأئتمانية للمصارف الخاصة(Y7)، ولتحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية للمصارف التجارية في العراق مقاساً بتطور بمؤشر الحصة السوقية للأئتمان المصرف خلال الفترة(٢٠٠٤-٢٠١٨) ومنهما نجد أنه في ظل أتجاه تطور مؤشرات تكنولوجيا المعلومات في العراق ممثله، في تطور نسبة مكينات الصراف الالي(X1)، ونسبة مستخدمي الإنترنت إلى إجمالي السكان(X2)، واشتراكات الهاتف الثابتة(X3)، واشتراكات الهاتف المحمول(X4)، معظمها بالزيادة، فإنه يوجد استقرار شبة نسبي في تطور مؤشر الحصة السوقية للأئتمان المصرفي للمصارف الحكومية(Y6)، كذلك تطور مؤشر الحصة السوقية للودائع المصرفية للمصارف الأهلية(Y7).

الشكل رقم(٢/٣) اتجاه نمو مؤشر الحصة السوقية(التسهيلات الإئتمانية) في المصارف الحكومية والمصارف الأهلية للفترة(٢٠٠٤-٢٠١٨).



وبالاستعانة بمصوفة الارتباط بين مؤشرات تكنولوجيا المعلومات ومؤشر الحصة السوقية للأئتمان النقدي المباشر لكل من المصارف الحكومية(Y6) والمصارف الأهلية(Y7)، يمكن توضيح مدي الارتباط بين مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية للمصارف التجارية الحكومية والأهلية، والمقارنة بينهما خلال الفترة(٢٠٠٤-٢٠١٨).

المبحث الخامس

المتطلبات اللازمة لتعزيز القدرة التنافسية في المصارف العراقية

١/٤ المتطلبات اللازمة لزيادة فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف العراقية:

أن عملية التحول الى استخدام نظم تكنولوجيا متطورة تعتبر إحدى التحديات الكبيرة التي يمكن ان يواجهها القطاع المصرفي العراقي، ولايمكن التحول من نظام مصرفي تقليدي روتيني قائم على العمل الورقي الى نظام يعتمد على التكنولوجيا المتطورة في تقديم خدماته المصرفية من دون وضع خطط وسياسات قائمة على أسس صحيحة تتوائم مع البيئة المصرفية العراقية من حيث القدرات والأمكانيات التكنولوجيا والجهات المشرفة المتمثلة بالبنك المركزي العراقي، وهذه الأفكار او المقترحات تتمثل في مجموعة من السياسات والآليات التي يقوم بها القطاع المصرفي من أجل الوصول الى أهدافه، وهي:-

١/١/٤آلية تشريع قوانين تعمل على زيادة استخدام التكنولوجيا في المصارف:

تسببت التشريعات والقوانين غير المناسبة التي شرعت في السابق الى تأخر وتخلف القطاع المصرفي في العراق عن مثيلاتها من دول العالم المتقدمة او حتى دول الجوار، ، لذلك يتوجب على البنك المركزي العمل على أيجاد بيئة تشريعية ملائمة واصدار قوانين وتعليمات الغرض منها منح القطاع المصرفي حرية العمل والتطوير بما ينسجم مع التطورات التكنولوجية الحاصلة في دول العالم، ومن اجل نجاح التكنولوجيا في النشاط المصرفي على الدولة ومؤسساتها المختصة في تشريع القوانين والتي تتمثل بما يلي:-

١- تشريع وتعديل القوانين التي تسهل للمستثمرين في هذا المجال حصولهم على رخص العمل وتذليل العقبات أمامهم.

٢- تشريع للوائح وقوانين من قبل الحكومة والبنك المركزي والمؤسسات المشرفة على القطاع المصرفي تعمل على تسهيل عملية استقطاب وتوظيف الكفاءات والمواهب المتميزة في مجال التكنلوجيا.

٣- سن القوانين والتعليمات الخاصة بالمراقبة على العمليات المصرفية على كافة المصارف العاملة في العراق وبما يتناسب مع المعطيات الجديدة التي تفرزها تكنولوجيا المعلومات.

٤- تشريع قوانين تعمل على زيادة فاعلية دور البنك المركزي في مراقبة ومتابعة مدى استخدام تكنوجيا المعلومات في العمليات المصرفية، وتحديد المعايير في نوعية وجودة الخدمة والمنتجات والمصرفية المقدمة الى العميل.

٢/١/٤آلية توفير بنية تحتية تقنية في القطاع المصرفي ودورها في زيادة فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات:

وبالرغم من ان التكنولوجيا لم تغير في وضائف المصرف التقليدية كخلق الودائع والقروض والتحويلات المالية إلا انها غيرت في كيفية ممارسة هذه العمليات والطريقة التي يتم فيها ايصالها الى العميل او الزبون ومن أجل استخدام أمثل للتكنولوجيا فعلى البنك المركزي والجهات المشرفة على هذا القطاع القيام بالأتي:-

١- اقتناء التكنولوجيا المصرفية لخدمة جميع فروع المصرف الواحد.

٢- تجهيز المصارف بمجموعة من البرمجيات الجاهز.

٣- تحديث الحواسيب المستخدمة في العمل المصرفي

٣/١/٤ آلية تطوير الرأس المالي البشري (الموارد البشرية) في القطاع المصرفي:

ويمثل النهوض بواقع الكوادر العاملة ضروري لتطوير المستوى العلمي والمعلوماتي للكوادر المصرفية بما يساهم في تقديم خدمات مصرفية حديثة وآمنة تسهل من التعاملات المصرفية اليومية، ومن هذه الآليات او الأستراتيجيات التي تعمل على تطوير رأس المال البشري هي كما يلي:

١- زيادة كفاءة العاملين في القطاع المصرفي

٢- زيادة استخدام الحاسبات الألكترونية المتطورة

٣- تطوير مراكز الدراسات المصرفية

٤/١/٤ آلية زيادة الكثافة المصرفية وتجهيزها تكنولوجيا:

يعاني القطاع المصرفي العراقي من أنخفاض نسبة الكثافة المصرفية وهذا بسبب تخلف الآليات والتقنيات في المصارف، وعدم وضع خطط مصرفية رصينة لتوسيع شبكة الفروع المصرفية ونشر الخدمات المصرفية الحديثة في اوسع رقعة جغرافية في العراق، وهناك مجموعة من الآليات التي يتمكن من خلالها القطاع المصرفي زيادة الكثافة المصرفية في عموم انحاء العراق وهي كالآتي:

١- على البنك المركزي والجهات الاخرى المشرفة على عمل القطاع المصرفي ان تأخذ بعين الأعتبار الكثافة السكانية والزيادة الحاصلة بعدد السكان في كل محافظات العراق ونواحيها من اجل اعداد دراسات لغرض التوزيع المصرفي الصحيح في ذلك وتجهيزها بكل الوسائل التكنولوجيا المتاحة لديها.

٢- فتح فروع مصارف جديدة في الأقضية الخالية من وجودها مع الأخذ بنظر الاعتبار الزيادة الحاصلة بعدد السكان لغرض زيادة اعداد فروع المصارف وهذا يؤدي الى زيادة استخدام الوسائل التكنولوجيا المتاحة لدى المصارف.

٥/١/٤ آلية زيادة الوعي المصرفي لدى الافراد:

تعد العادات والتقاليد المتبعة في المجتمع ومقدار الوعي المصرفي من العوامل المهمة التي تساعد في زيادة أستخدام التكنولوجيا المتطورة في القطاع المصرفي، ومن اجل زيادة الوعي المصرفي لدى المجتمع العراقي يجب على المصرف ان يقوم بالآتي:

١- أنشاء موقع الكتروني نشط وفعال ويحتوي على نافذة خاصة، وتعمل هذه النافذة على تعريف الجمهور على الخدمات المالية والمصرفية المقدمة من قبل المصرف.

٢- العمل على زيادة آليات الدعاية والأعلان لرفع درجة الوعي المصرفي لدى المواطنين وهذا يتم من خلال عمل للقاءات صحفية لغرض تعريف الافراد على اهم واحدث الخدمات المقدمة من قبله.

٣- دراسة عادات وتقاليد المجتمع وتصنيفها الى الى اساسية وثانوية وكذلك الى تلك التي تتقبل وتدعم التطبيقات التكنولوجيا الحديثة ومحاولة تعزيزها وبين تلك التي تحاول الوقوف بوجهها وعدم تقبلها.

٤- تعريف المجتمع بجميع انواع الخدمات المصرفية الحديثة والجديدة وتوعية العملاء بمزات هذه الخدمات وكيفية استخدامها والأستفادة منها بالطرق الصحيحة التي تؤدي الى جذب العملاء وتقبلهم لها.

٥- الأعتماد على خطط وسياسات يقوم بوضعها اشخاص متخصصين في هذا المجال، تعمل على نشر الثقافة التكنولوجيا بين الأفراد بأوسع نطاق في المجتمع.

٤- تعريف المجتمع بجميع انواع الخدمات المصرفية الحديثة والجديدة وتوعية العملاء بمزات هذه الخدمات وكيفية استخدامها والأستفادة منها بالطرق الصحيحة التي تؤدي الى جذب العملاء وتقبلهم لها.

٥- الأعتماد على خطط وسياسات يقوم بوضعها اشخاص متخصصين في هذا المجال، تعمل على نشر الثقافة التكنولوجيا بين الأفراد بأوسع نطاق في المجتمع.

٢/٤ آليات تفعيل تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية للمصارف العراقية

تعتبر تكنولوجيا المعلومات مؤشر لقياس مدى تطور القطاعات الاقتصادية بصورة عامة وللقطاع المصرفي بصورة خاصة، وبدأ البنك المركزي العراقي في عام ٢٠٠٤ بالعمل على أصلاح وتطوير البنية التحتية التكنولوجية، حيث قام البنك المركي بأنجاز العديد من الانجازات التي ساهمت في تطوير القطاع المصرفي، وهذه القنوات وآليات تتمثل بما يلي:

١/٢/٤آلية تحديث نظام المدفوعات العراقي لمواكبة التطورات التكنولوجية:-

قام بالبنك المركزي بوضع مجموعة من الآليات والقنوات لتحديث نظام المدفوعات العراقي، وهذه الآليات او القنوات تتمثل فيما يلي:

١- شبكة ربط المصارف

٢- نظام التسوية الأجمالية والآنية (RIGS)

٣- نظام المقاصة الالية (C-ACH)

٤- نظام ايداع وتسجيل السندات الحكومية

٢/٢/٤ آلية تفعيل خدمات الدفع الألكتروني:

قامت المصارف العراقية بدخول افاق التكنولوجيا الحدثية ونظم الدفع وادوات الأئتمان مثل/ أصدار البطاقات الذكية، وايضاً سعي المصارف الى انشاء شركة (أموال) للخدمات الألكترونية، وزيادة أنتشار مكائن الصراف الآلي وغيرها من قنوات الخدمة المصرفية الحديثة، وكانت للبنك المركزي العديد من الآليات والقنوات لتفعيلها والعمل على أنتشار استخدامها في عموم العراق، والتي تتمثل فيما يلي.

١- تفعيل البطاقات الذكية (Smart Cards)

٢- تفعيل مكائن الصراف الآلي (ATM)

٣- أنتشار خدمات الدفع عبر الموبايل

أولاً: النتائج توصل البحث الى مجموعة من النتائج، وأهمها:

- مازال هيكل القطاع المصرفي العراقي متواضعاً من حيث مساهمته في الناتج المحلي الاجمالي، وعلى الرغم من الأصلاحات التي شهدها القطاع المصرفي بعد عام ٢٠٠٤ من تحديث وتطوير الا انه مازال يعاني من نقاط ضعف كثيرة وأحد هذه النقاط هي التأخر التكنولوجي وعدم مواكبته للتطورات التكنلوجية الحاصلة في اغلب دول العالم.
- ان نسبة الاكتناز وصلت الى ٧٧% بحسب بيان لمحافظ البنك المركزي العراقي لعام ٢٠١٨، اي أن الافراد يحتفظون بأموالهم على شكل نقود سائلة ويرجع السبب الى عدة امور ومنها تدهور الوضع الأمني والأقتصادي وضعف الوسائل التكنولوجية المتبعة في المصارف العراقية.
- يفتقر العراق للمراكز البحثية المتخصصة في مجال تكنولوجيا العلومات، كما انه يعاني من قلة الاجهزة والمعدات الفنية المتطورة مما ادى الى تراجع العراق في هذا المجال بالرغم من امتلاك العراق الأموال والكفاءات العلمية وبراءات الاختراع.
- ان استقلالية البنك المركزي في عام ٢٠٠٤ وتمتعه بالكثير من الصلاحيات ساعد على استحداث نظام المدفوعات الالكتروني في عام (٢٠٠٦)، حيث ان تحول نظام المدفوعات العراقي من نظام ورقي الى نظام الكتروني ساهم في توفير ملايين الدولارات لميزانية الدولة العراقية من خلال تسهيل عملية الدفع وتحصيل الاموال وسرعة تداول النقود في المجتمع.
- أن تطور ماكينات الصراف الآلي، والزيادة في اعداد بطاقات الائتمان الالكترونية الذكية وعدد إجهزة (POS) في نقاط البيع ، وتطور ونسب مستخدمي الانترنت، وتطوركل من اشتراكات الهاتف الثابت واشتراكات الهاتف المحمول تعد من المؤشرات المهمة لقياس درجة التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويوجد مؤشرات أخرى ايضاً يمكن من خلالها قياس تطور التكنولوجي وأهمها، معدلات الانفاق على البحث والتطوير العلمي كنسبة من إجمالي الناتج المحلي الإجمالي، وتطور عدد براءات الاختراع.
- يلاحظ أنه رغم أنخفاض مؤشرات التنافسية للمصارف الخاصة، إلا أن المصارف الخاصة في العراق أقدمت بعد عام ٢٠٠٣، تماشياً للألحاق بالتطورات التقنية العالمية بضمنها المصارف المشاركة على إدخال النظم المصرفية الاحترافية في عملها لضمان سرية التحويل وتجنب القرصنة العالمية.
- يلاحظ أن أنخفاض تنافسية المصارف الخاصة في الاقتصاد العراقي، يرجع إلى استمرار رصيد الموجودات للمصارف الحكومية محافظاً على صدارته بنسبة(٩٠%) من إجمالي الموجودات للمصارف كافة، إذ بلغت الأهمية النسبية للمصارف الخاصة (١٠)، في عام ٢٠١٥، وعلى العكس إذ بلغت نسبة رؤوس أموال المصارف المساهمة(المصارف الخاصة) إلى الناتج المحلي الإجمالي(٤.١%) وهي نسبة ضئيلة.

ثانياً: التوصيات:

- ضرورة تطوير القطاع المصرفي حيث يتجاوز حدود وضائفة التقليدية الروتينية، بما يتلائم مع الحداثة والتطور التي تشهدها المصارف في العالم، ولتعزيز قدرته التنافسية والمساهمة الفاعلة في النمو الأقتصادي.
- ضرورة منح القطاع المصرفي حرية العمل والتطوير بما ينسجم مع التطورات التكنولوجية الحاصلة في دول العالم، ومنها تشريع قوانين هادفة تساهم في تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين القدرة التنافسية، من خلال تذليل القيود والعقبات أمام المستثمرين في هذا المجال وتسهيل حصولهم على رخص العمل، وتوظيف الكفاءات والمهارات البشرية المتميزة في مجال تكنلوجيا المعلومات والأستفادة من خبراتها لتحسين واقع القطاع المصرفي وزيادة قدرته التنافسية، وزيادة فاعلية دور البنك المركزي في مراقبة ومتابعة استخدام تكنوجيا المعلومات في العمليات المصرفية
- تطوير الكوادر الفنية العاملة في القطاع المصرفي (الموارد البشرية)، وذلك من خلال زيادة كفاءة العاملين في القطاع المصرفي وتدريب المنتسبين على أستخدام الحاسبات الألكترونية المتطورة وتدريبهم على الأستخدام الأمثل للأنظمة المحملة على الحاسبات داخل المصارف بما يساهم في تقديم خدمات مصرفية حديثة وآمنة تعمل على تسهيل المعاملات المصرفية.
- التشجيع على الأنتشار المصرفي، حيث ان زيادة فروع المصارف وأنتشارها في جميع أنحاء العراق يساهم في زيادة استخدام واعتماد القطاع المصرفي على تكنولوجيا المعلومات الحديثة، ويتيح الأنتشار المصرفي لجميع الأفراد الحصول على الخدمات المصرفية في كل مكان وزمان ومن خلال استخدام التكنولوجية المصرفية الحديثة التي تساعد الأفراد في ادارة اموالهم ومدخراتهم بشكل آمن وسليم وبدون مخاوف.
- العمل على وضع خطط وسياسات تعمل على نشر الثقافة التكنولوجيا بين الأفراد بأوسع نطاق في المجتمع فكلما كان المجتمع يمتلك درجة عالية من الوعي المصرفي كان ذلك دافعاً قويا للمصارف نحو تطوير خدماتها وتقديم انواع من الخدمة المصرفية بما يتلائم مع البيئة الثقافية والأجتماعية التي يمثلها المجتمع.

أولاً، المراجع العربية:

١- ابراهيم، مصطفى محمد& شياع، عبدالامير عبدالحسين، ٢٠١٥، نظام المدفوعات الألكتروني في العراق والتحيات التي تواجهه(دراسة تطبيقية في البنك المركزي العراقي)، المجلد ١٧، العدد٣، العراق.

٢- ابو فارة، يوسف، ٢٠٠١، تسويق الخدمات المصرفية عبر شبكات الأنترنيت في ظل: الواقع والتحديات، مجلة الأدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد ٣.

٣- اتحاد المصارف العربية، ٢٠٠٠، التجارة الألكترونية والخدمات لمصرفية والمالية عبر الأنترنيت، المصارف العربية، بيروت.

٤- ارشيد، عقلة نواش محمد، ٢٠١٧، أثر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية،المجلة العربية للإدارة، المجلة العربية للإدارية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مجلد ٣٧،العدد١، السعودية.

٥- الاسرج،حسين عبدالمطلب، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كآلية لتعزيز الديمقراطية وحرية التعبير، مركز المشروعات الدولية الخاصة CIPE حرية تدول المعلومات، مصر.

٦- اسماء، كرغلي، ٢٠١٤، اليقظة التكنولوجيا كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بمقر ولاية البويرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر.

٧- الأعرج، طارق محمد خليل، ٢٠١٣، العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الالكترونية دراسة تحليلية لآراء عينة من المتعاملين مع البنوك القطرية، رسالة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد، الاكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك.

٨- اوذينة، زكريا، ٢٠١٥، النمو الاقتصادي في ظل تكنولوجيا المعلومات دراسة قياسية حالة الجزائر١٩٩٥-٢٠٠٩، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بو ضياف--المسيلة، الجزائر.

٩- بشير ، عامر، ٢٠١٣، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمصارف الجزائرية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية، جامعة لونيسي على البليدة٢، العدد٧، الجزائر، - الحسن، ٢٠١٥، التكنولوجيا مرتكز أساسي في تحقيق التنمية المستدامة دراسة تحليلية لعينة من المصارف الأهليةالعراقية، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد٧، العدد١٣، العراق.

١٠- البنك المركزي العراقي، التقرير السنوي للأستقرار المالي لعام ٢٠١٨، المرجع سابقذكره.

١١- البنك المركزي العراقي، المديرية العامة للأحصاء والابحاث تقرير الاستقرار المالي لعام ٢٠١٧.

١٢- البنك المركزي العراقي، المديرية العامة للأحصاء والابحاث تقرير الاستقرار المالي لعام ٢٠١٨.

١٣- البنك المركزي العراقي، المديرية العامة للاحصاء والابحاث، التقرير السنوي للاستقرار المالي في العراق لعام ٢٠١١، العراق .
١٤- البنك المركزي العراقي، المديرية العامة للأحصاء والأبحاث، التقرير السنوي للأستقرار الماللي لعام ٢٠١٥ ، www.cbi.iq.
١٥- البنك المركزي العراقي، إنجازات الخطة الأستراتيجية ٢٠١٨، المرجع سابق ذكره.
١٦- البنك المركزي العراقي، تقرير إنجازات الخطة الستراتيجية لعام ٢٠١٨.
١٧- البنك المركزي العراقي، دائرة الإحصاء والابحاث، ٢٠١٥، التقرير السنوي للاستقرار المالي في العراقي لعام ٢٠١٥، البنك المركزي العراقي، دائرة الإحصاء والابحاث، العراق.
١٨- بومنجل، فوزي، ٢٠١٦، تكنولوجيا المعلومات: دلالات وأبعاد، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسيطينية، العدد ٤٦الجزائر.
١٩- التكريتي، سعد غالب& العلاق، بشير عباس، ٢٠٠٠، الأعمال الألكترونية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
٢٠- ثابت، ثابت حسان، واخرون، الاستراتيجيات التنافسية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، الجزائر.
٢١- الجاسم، جعفر، ٢٠٠٥، تكنولوجيا المعلومات، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن.
٢٢- جبار، ابراهيم جاسم، ٢٠١٥، الأصلاح المصرفي في العراق: الأسس والعناصر، مجلة الكوت الأقتصادية والأدارية، كلية الادراة والاقتصاد، جامعة واسط، العدد ١٩،العراق.
٢٣- الجبوري، إحسان على مبارك، ٢٠١٦، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي بحث في عينة من المصارف الخاصة العراقية، مجلة كلية مدينة العلم الجامعية، المجلد٨، العدد٢، العراق.
٢٤- جسام، فرج علي، ٢٠١٦، تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة المصرفية
دراسة تحليلية على بعض المصارف الخاصة العراقية في بغداد، مجلة دنانير، الجامعة العراقية المجلد ١، العدد ٨، العراق.
٢٥- جواد، بان قاسم، ٢٠١٧، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الحوكمة دراسة تطبيقية في الهياكل العامة للضرائب، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، المجلد(٧)، العدد(٤)، العراق، ص٢٣
٢٦- الحجرف، ٢٠١١، حجرف مبارك سعود، اثر الاستراتيجية المنظمة في تحسين القدرة التنافسية لدى المصارف التجارية الكويتية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، الكويت.
٢٧- حسن، احمد ابراهيم، ٢٠١٧، اثر ممارسة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركات الادوية الاردنية حسب حجم الشركات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.

٢٨- حسن، جمال حسن،٢٠١٦، المعرفة التكنلوجية اداة فعالة في عملية التنمية الاقتصادية اقتصاديات الاسكوا حالة دراسية، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة واسط، العدد٢٣، العراق.

٢٩- حمادة، أكرم جلال، ٢٠١٠، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء في البنوك- دراسة تطبيقية على البنوك الأردنية، مؤتمر الشرق الأوسط عن نظم المعلومات كلية المال والاعمال، الجامعة الأهلية، المنامة، البحرين.

٣٠- حمدان، خولة حسين، ٢٠١٧، برنامج تدقيق مقترح لنظام مقاصة الصكوك الألكترونية(ACH)، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثاني عشر، العدد ٤١، جامعة بغداد، العراق

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1- Agboola, A. (2007). Information and communication evaluation of recent experiences. African Journal of Public technology (ICT) in banking operations in Nigeria–An Administration and Management, 18(1).

2- Aliyu, A. A., & Tasmin, R. B. H. J. (2012). The impact of information and communication technology on banks' performance and customer service delivery in the banking industry. International Journal of Latest Trends Finance and Economy).

3- Banque De France , Latam3000, Revue Banque Strategie N18, Janvier/ favrier2003.

4- Casolaro, L., & Gobbi, G. (2007). Information technology and productivity changes in the banking industry. Economic Notes, 36(1).

5- Chan, Y. E. and Reich, B. H, 2007, It Alignment: What Have We Learned, Journal Of Information Technology, Vol 22