

التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز جودة الخدمة المصرفية

(دراسة استطلاعية لمصرفي التجارة العراقي وبغداد التجاري)

The Impact of The Financial technology on the  
Quality of the Bank Service – A Survey on the Trade  
Bank of Iraq and Trad Bank of Baghdad

م. مصطفى سلام عبد الرضا<sup>(١)</sup>

Lect. Mostafa Salam Abdulredha

### الخلاصة

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي الى إيضاح دور ابتكارات التكنولوجيا المالية وأهميتها كفكرة جديدة في التعامل المصرفي بوصفها خدمات مصرفية إلكترونية ساهمت بشكل أساسي في تمكين القطاع المصرفي من تقديم خدمات مصرفية جديدة امتازت بالجودة العالية بالشكل الذي مكن مختلف الفئات الاجتماعية من الحصول على خدمات مصرفية في الزمان والمكان المناسبين وملبية لرغباتها، إذ اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الجوانب المختلفة للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية واختبار فرضية البحث من خلال عمل استبانة من ٢٤ فقرة وقد تم تحليلها على وفق البرنامج الاحصائي (SPSS)) فضلا عن قياس صدق الاستبانة وثباتها من خلال اختبار درجة المصدقية بمعامل الفاكرونباخ وذلك لغرض اختبار درجة المصدقية (الاعتمادية) وقياسها في الاستجابات الواردة عن أسئلة الاستبانة، إذ تكمن مشكلة البحث في بيان دور التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمة المصرفية، والتي

---

١- جامعة الفرات الأوسط التقنية / المعهد التقني المسيب

على أساسها تم قبول الفرضية البديلة وقد توصل البحث الى ان هناك دوراً كبيراً للتكنولوجيا المالية في تحقيق خدمات مصرفية إلكترونية ذات جودة عالية، كما توصل البحث الى جملة من التوصيات أهمها ان استخدام ابتكارات ووسائل التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية يساهم بشكل كبير في تحقيق خدمات مصرفية ذات جودة عالية

**الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا المالية، جودة الخدمة المصرفية، ابعاد جودة الخدمة

## Abstract

this study aimed mainly to clarify the role and importance of fintech innovations as a new idea in banking as electronic banking services that mainly contributed to enabling the banking sector to provide new banking services characterized by high quality in a way that enabled various social groups to obtain banking services in time and place The appropriate and fulfilling its desires, as the study relied on the descriptive analytical approach in studying the various aspects of fintech and the quality of the banking service and testing the research hypothesis by doing a questionnaire of 24 paragraphs and it was analyzed according to the last program Loyalty (spss), as well as measuring the validity and consistency of the questionnaire by testing the degree of reliability in the alpha Krumbach factor, for the purpose of testing and measuring the degree of credibility (reliability) in the responses to the questionnaire, as the research problem lies in explaining the role of fintech in enhancing the quality of the banking service, which On the basis of which the alternative hypothesis was accepted and the research has concluded that there is a large role for fintech in achieving electronic banking services of high quality. The research also reached a number of recommendations, the most important of which is that the use of fintech innovations and means in providing banking services contributes significantly to Achieving high quality banking services.

**Keywords:** Fintech, Quality of banking service, Dimensions of service quality

## المقدمة

يعد القطاع المصرفي الأداة الفاعلة في دعم الاقتصاد وتنميته ودفع عجلة الاستثمار والتنمية المستدامة نحو الامام من خلال ما تقوم به من دور في إعادة تدوير الأموال لتمويل مختلف القطاعات الاقتصادية فضلا عن سعيها في تقديم مختلف الخدمات المالية التي تسد حاجة الافراد المتعاملين معها من خدمات فتح الحسابات المصرفية المختلفة التي توظف لتسوية المدفوعات المالية وتمويل المشاريع الصغيرة والتحويلات الإلكترونية وغيرها من العمليات والخدمات المصرفية كل ذلك يعد من اهم اعمال المصارف التجارية ولأجل الاستمرار في تقديم هذه الخدمات وبوتيرة تصاعديّة فان المصارف تسعى بشكل كبير للتغلب على

مختلف التحديات التي تواجهها ومن اهم هذه التحديات هي اقناع الفئات الاجتماعية بالخدمة المصرفية المقدمة وقدرة هذه المصارف على تلبية حاجاتهم ورغباتهم المتزايدة ، فالتطور الحاصل وشدة المنافسة عوامل مهمة في بقاء المصرف من عدمه لذا ولحساسية الخدمة المصرفية لطريقة تقديمها فان المصارف تسعى جاهدة الى إيجاد افضل الوسائل لتقدم من خلال خدماتها المالية، فنتيجة للتحول السريع نحو التكنولوجيا ودخولها الحياة الاجتماعية فقد فرض ذلك على المصارف ان تقوم بتوظيف هذه التكنولوجيا في توصيل وتقديم الخدمة الى المستفيدين كما انها في الوقت نفسه توفر مرونة كبيرة للمصارف في التعامل مع مختلف القطاعات المالية وبالتالي المساهمة في تقديم خدمات بجودة عالية وبطريقة مختلفة عن سابقتها التقليدية، وقد جاء هذا البحث في أربعة مباحث خصص الأول لمنهجية البحث اما الثاني فأشتمل على الاطار النظري في حين احتوى الثالث على الجانب الاحصائي واما الأخير فكان للاستنتاجات والتوصيات.

## المبحث الأول : منهجية البحث

### أولا/ مشكلة البحث

في ظل حالة التنافس الشديدة التي تشهدها المؤسسات المالية وبالأخص المصرفية منها في تقديم افضل الخدمات المصرفية لتلبية احتياجات زبائنها فان المصارف العراقية وكغيرها من المؤسسات المالية تحاول ان تقدم خدمات مصرفية ذي جودة تلي طموح المتعاملين معها وتلائم واقع التطور الجديد في الخدمة المصرفية الا وهو توظيف وسائل التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مميزة والاستفادة من ابتكاراتها في تقديم خدمات مصرفية جديدة، وبالتالي فان العمل على توظيف مختلف الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية وبمستوى جودة عالية وتبسيط اجراءاتها بما يمكن مختلف الفئات الاجتماعية من الحصول عليها واستخدامها في تعاملاتهم المالية بما يعزز مبدأ التعاملات الإلكترونية، من خلال ما تقدم يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤل الاتي وهو هل ان التكنولوجيا المالية بمفهومها الحديث قادرة على تعزيز جودة الخدمة المصرفية وتقديم خدمات مصرفية بواقع جديد وجودة عالية؟

### ثانيا/ أهمية البحث

في ظل عمليات التحول التي تشهدها الساحات المصرفية سواء على المستوى الدولي والإقليمي نحو التعاملات الإلكترونية بدل التعاملات النقدية التقليدية فان ذلك القيد فرض على القطاع المصرفي ومنها المصارف العراقية خصوصا ان تسعى الى تقديم خدمات مصرفية تلائم واقع العمل المصرفي وتطوره ، ولأجل تحقيق ذلك سعت المصارف الى ادخال التكنولوجيا في عملياتها المصرفية وتعاملاتها المالية وهذا الامر ساعد بشكل كبير المصارف على إيصال خدماتها المالية الى شرائح اجتماعية مختلفة محققة بذلك

امرين مهمين الأول هو قدرة هذه المصارف على تطوير خدماتها المالية وتقديمها بالجودة المطلوبة والمقبولة والأخر هو قدرتها على الوصول الى فئات اجتماعية جديدة معززة بذلك رصيد الافراد المتعاملين معها، ونظرا لأهمية الخدمة المصرفية في التعاملات اليومية للأفراد فان جودة هذه الخدمة تعتمد على طريقة تقديمها وتقاس من خلالها وبالتالي فان التكنولوجيا وفرت كثيرا على المصارف ابتكار وسائل لتقديم الخدمة بما يتلاءم ورغبة الزبون اذ اصبح بإمكان الزبون الحصول على ما يحتاجه في المكان والزمان المناسبين وبجودة مصرفية افضل من الخدمات التقليدية.

### ثالثا/ اهداف البحث

١. بيان دور التكنولوجيا المالية واهميتها في التعاملات المصرفية
٢. بيان دور التكنولوجيا المالية واهميتها في تعزيز جودة الخدمة المصرفية.
٣. تحليل مدى استجابة مصرفي التجارة العراقي والرشد التجاري لفكرة التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير جودة الخدمة.

### رابعا/ فرضية البحث

يقوم البحث على فرضية عامة وهي:  
(لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية معنوية بين تطبيق التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية).

### خامسا / أدوات جمع البيانات والمعلومات.

١. أدوات الإطار النظري: لإغناء الجانب النظري اعتمد الباحثون على المجالات والدوريات العلمية والأبحاث والدراسات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة فضلا عن استعمال شبكة المعلومات وما تحتويه من أبحاث إلكترونية لتزويد ورفد الجانب النظري بالمعلومات الهادفة للدراسة.
٢. أدوات الجانب الميداني اعتمد الباحثون في إعداد الجانب الميداني للدراسة على الاستبانة التي تناولت قياس جاهزية التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، والتي كانت غايتها الوقوف على مدى إمكانية تطبيق ومعرفة هل إن المصارف العراقية لديها مفهوم واضح عن أهمية التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي.

## سادسا / حدود الدراسة

- الحدود المكانية: اختير مصرفا الرشيد التجاري والتجارة العراقي كعينة للدراسة لأسباب عدة: فهما مصرفان رائدان في العراق، وتوسع نشاط المصرفين وتعاملاتهما المالية من تاريخ تأسيسهما للآن، فضلاً عن رغبة العاملين في المصرفين بتطوير أدائهم والذي تجلّى عن طريق تعاونهم مع الباحثين في الإجابة عن تساؤلاتهم واستفسارات.
- الحدود الزمانية: تم إجراء البحث في سنة ٢٠٢١.

## المبحث الثاني : الجانب النظري

### أولا/ ماهية التكنولوجيا المالية

أصبحت أهمية الصناعة المالية ودورها الحافز في النمو الاقتصادي مصدر قلق عالمي بعد الأزمة المالية ٢٠٠٨ علاوة على ذلك، انتقلت هذه الأهمية إلى شركات التكنولوجيا المالية التي تؤدي إلى تقليل المخاطر والتكاليف في الصناعة المالية من خلال تطبيق ابتكارات تكنولوجيا المعلومات، ومن الواضح أن وظيفة شركات التكنولوجيا المالية هي تطوير مهمة النظام المالي والواقع أن زيادة أهمية شركات التكنولوجيا المالية في الاقتصاد ككل ترجع إلى التمويل الذي يشكل مدخلات لأنشطة الإنتاج ونشاط الاستهلاك، وكذلك تشجيع الادخار والاستثمار وقرارات الاستثمار المختلفة (Alterkawi,2019:11)، إذ لم تعد صناعة التكنولوجيا المالية اتجاهاً بعد الآن ولكنها أصبحت حقيقة وهذا ما جعل المئات من شركات التكنولوجيا المالية الناشئة تقدم خدمات مالية للزبائن الذين تغيرت عاداتهم بشكل جذري في عصر الإنترنت والاتصالات، وقد استغلت شركات التكنولوجيا المالية الهياكل المعقدة للمصارف التقليدية والنمطية المعقدة في تقديم الخدمات الى مختلف الفئات الاجتماعية هذا الامر دفع هذه الشركات الى تقديم خدمات مالية جديدة تحاكي تطلعات الزبائن بما ينسجم مع التطور التكنولوجي كون ان التكنولوجيا باتت احد مقومات الحياة وبالتالي أصبحت هذه الشركات تشكل احد مصادر المنافسة القوية للقطاع المصرفي في سوق المال والاعمال، والملاحظ ان عمل شركات التكنولوجيا المالية هي الاهتمام بالزبون المتعامل معها دون الاهتمام بطبيعية الخدمات المقدمة بالتالي فان هذه الشركات قادرة على تكييف الخدمات المالية بما يتناسب مع رغبة الزبون وحاجته للخدمة المالية وهذا خلاف المصارف التقليدية التي تقدم الخدمة المصرفية نفسها الى فئات اجتماعية مختلفة دون مراعاة رغبة او حاجة الزبون المتعامل معها (Bourdon,2017:4,13)، إذ شكلت التكنولوجيا المالية فرصة كبيرة للنظام المصرفي من خلال ما وفرته من أنظمة وبرامج الكترونية متطورة ساعدت هذه المصارف في تنمية وتطوير أدائها وزادت من كفاءتها في تقديم الخدمات والتعاملات

المالية وبالتالي فان هذه التكنولوجيا تشكل مفتاح نجاح وتميز لهذه المصارف مما جعلها ضرورة استراتيجية ملحة فرضت على المصارف لتحقيق مزيدا من النجاحات للنظام المصرفي (إيمن، بودراع، ٢٠١٨: ١٤٦) وفي اطار ما تقدم نستعرض جملة من المفاهيم الخاصة بالتكنولوجيا المالية اذ عرفت بانها صناعة اقتصادية تتكون من الشركات التي تستخدم التكنولوجيا لجعل النظم المالية أكثر كفاءة (Gibson, 2015: 20)، وعرفت أيضا بأنها الاختراع والابداع أي الاتيان بشيء جديد لم يكن موجودا من قبل وهي بمثابة محصلة مجموعة من البرامج والتصاميم وكذا البحوث المطورة (عبد الرحمن، بختي، ٢٠١٩: ٤١٠)، وعرفها اخرون بأنها عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع الاعمال فضلا عن مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للمصارف والتي من ضمنها التحويلات المالية وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والارباح وغيرها من العمليات المصرفية (عبد الرحيم، بن قدور، ٢٠١٨: ١٣)، وعرفت أيضا بأنها أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية وهذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة طورت تكنولوجيات جيدة تنافس الأسواق المالية التقليدية (حمدي، اوقاسم، ٢٠١٩: ٤٠١) وأشار إليها البعض بأنها الصناعة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والتي تركز على وسائل الاتصال المختلفة كأداة لتعزيز كفاءة النظام المالي (الموسوي، ٢٠١٨: ٢٤)، وفي ضوء ما تقدم يمكن ان تستنتج ان التكنولوجيا المالية هي عبارة عن استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وتوظيفها في تقديم خدمات مالية واجراء مختلف العمليات المصرفية من تحويل عمالات او تسديد مدفوعات والحصول على الائتمان وغيرها اذ اصبح بالإمكان لأي زبون ان يتعامل مع أي مصرف دون وجود حدود تذكر وبالتالي فقد سمحت هذه التكنولوجيا للمصارف الوصول الى فئات اجتماعية كان يصعب الوصول إليها في ظل الوسائل التقليدية.

### ثانيا/ خصائص التكنولوجيا المالية

تمتتع التكنولوجيا المالية بعدة خصائص أهمها: (علقمة، سائح، ٢٠١٨: ٩٢-٩٣)

١. الوصول لكل المستخدمين: في الخدمات المالية التقليدية يُقيم الزبون على أساس ملكيته لأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية بما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، أما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات والفئات وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشركات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للزبائن ذوي الدخل المحدود

٢. المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي أو أسبوعي أو حتى شهري.

٣. السرعة: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات وتعلم الآلة مقارنة بالمصارف التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة أيام قبل الموافقة على سياسة جديدة أو التصديق على قرض ويسري هذا في الافتراض وعند التحقق من الهوية الرقمية.

#### ثالثاً/ أثر التكنولوجيا المالية على المصارف

كثر الحديث عن اثر التكنولوجيا المالية على المصارف كونها منافسا لها وهناك من استهان من طرح هذا المشكل من أساسه بحجة ان الأشخاص يتمسكون دائما بعاداتهم القديمة، وعلى الاغلب قد تظل المصارف المسيطرة على القطاع المالي كحالها دائما وعلى المدى البعيد الا ان سلوكيات الفرد تتغير دائما ولا محال ان التكنولوجيا المالية ستحدث تغييراً وتحويلاً في القطاع المصرفي، فالمصارف تبقى ذات أهمية للاقتصاد فهي مؤسسات ذات رقابة عالية كما ان هذه المصارف تحتفظ باحتكار اصدار الائتمانات ومخاطرها وهي البوابة الأكبر للدفع في العالم، غير ان بعض الأمور تغيرت لأسباب منها التأثير السلبي للازمة المالية على القطاع المصرفي، والسبب الاخر هو انتشار الهواتف الذكية في كل مكان خفض من احتكار المصارف لمزايا التوزيع المادي التقليدي فهي تمكن من تقديم خدمة الدفع بطريقة شخصية للزبائن وتكلفة اقل ومثال على ذلك ما حدث من تحول ديمغرافي كبير في الولايات المتحدة لوحدها ٨٥ مليون فرد يتم تسميتهم بالمواطنين الرقميين فهم في سن مبكرة واكثر انفتاح بشكل كبير مما يشكلون قاعدة خصبة لشركات التكنولوجيا المالية، فالتكنولوجيا المالية هي بالضبط إعطاء الزبائن ما يريدونه من خدمات جذابة ومنخفضة الكلفة ومثال على ذلك اذ تسمح التكنولوجيا المالية للزبائن الوصول الى أسعار الصرف الحقيقية في سوق العملات الأجنبية دون إضافة أي رسوم كذلك إمكانية تحويل الأموال دون دفع الرسوم(عبد الرحيم، بن قدور، ٢٠١٨: ٢٧-٢٨)

#### رابعاً/ ماهية جودة الخدمة المصرفية

ان مفهوم جودة الخدمة يدور حول فكرة ان الزبون سيحكم على تقييم الخدمة كما انها بشكل عام تمثل تصورات الزبون لتجربة الخدمة اذ أكدت معظم الدراسات السابقة على اعتبار ان الزبائن يمثلون المشاركين الأفضل في تقييم جودة الخدمة، فالمصارف تعمل على تحقيق مستوى عال من الجودة لكي تبقى في سوق المنافسة واذا ما ارادت هذه المصارف ان تعتمد على اسبقية الجودة بوصفها أداة

للمنافسة فان عليها ان تنظر الى الجودة على انها فرصة لإرضاء الزبون وليس انها طريقة لمعالجة المشاكل التشغيلية اليومية، كما ان الجودة المدركة في الخدمة المصرفية هي غير الجودة المدركة في السلعة الملموسة وعلى هذا الأساس فان الزبون تكون احكامه بشأن جودة الخدمة المصرفية أي ان الزبون هو محور عملية التقييم (حمد، حماد، ٢٠١٨: ١٥٠-١٥١)، كما يمكن تصور جودة الخدمة المصرفية بانها الدرجة التي يرقى اليها مستوى الخدمة المقدمة للزبائن ليقابل توقعاتهم او التفوق عليها في بعض الأحيان ولذلك فان طبيعية جودة الخدمة المصرفية تكمن في طبيعة توقعات الزبائن لأبعاد الخدمة المصرفية ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الابعاد بالفعل في الجودة التي تتضمنها الخدمات المصرفية المقدمة لجمهور الزبائن(شبل، ٢٠١٩: ٣٢)، وفي اطار ما تقدم نستعرض بعض المفاهيم التي تخص جودة الخدمة المصرفية اذ عرفت بانها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة أو أنها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها(سعيدة، ٢٠١٨: ١٤٣)، وعرفت أيضا بانها عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر للمصرف(زقاي، امين، ٢٠١٩: ١٠٠)، وعرفها اخرون بانها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر غير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملاحظها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين (السحاتي، ٢٠١٩: ٤٧)، وفي اطار ما تقدم يمكن تعريف جودة الخدمة المصرفية والتي تعين مدى إمكانية المصرف على تهيئة الأدوات والمستلزمات الضرورية لإيصال الخدمة المصرفية الى جمهور الزبائن بذات المواصفات المطلوبة وفي الزمان والمكان المناسبين.

#### خامسا/ ابعاد جودة الخدمة المصرفية

لقد تناولت معظم الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية الأبعاد التي يبني عليها الزبائن توقعاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمات المقدمة من قبل المصارف إلا إن المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة هي تلك التي يحددها المستفيد من المصرف وان من الصعب وضع معايير موحدة لجودة الخدمات لما لها من خصائص تميزها عن المنتجات المادية الملموسة، لذلك تعددت أبعاد جودة الخدمات المصرفية (ساجت واخرون، ٢٠٢٠: ٢٢٠) وهي كالآتي:



١. اللاملموسية: ان اهم ما يميز الخدمات المصرفية على اختلاف أنواعها هو انها مصممة بالأساس لإشباع حاجات ورغبات موجودة لدى جمهور الزبائن وبطبيعة الحال فان الخدمات المصرفية هي غير ملموسة وليس لها كيان مادي معين لذا فان الحكم على مدى جودتها لا يمكن ان يتم الا بعد استخدامها من قبل الزبون علما انها تنتج وتستهلك في ان واحد ولا يمكن الحكم على مواصفاتها لمعايير مطلقة وثابته فالحكم النهائي عليها مرتبط بما يطلبه الزبون ويتوقعه من هذه الخدمة فكل زبون هو موضع اهتمام خاص كما ان هيمنة اللاملموسية على المنتجات المصرفية قد ينتج عنها مشاكل تسويقية أكثر صعوبة من تسويق السلع المادية، وبالتالي فان اللاملموسية هي الصفة الخاصة التي تميز الخدمات المصرفية (إبراهيم، عكاب، ٢٠١٩: ١٤١)

٢. الاعتمادية: تشير الاعتمادية (الموثوقية) في الصناعة المصرفية إلى دقة مقدمي الخدمة وتوقيتهم المناسب في التعامل مع مشاكل الزبائن والوفاء بوعودهم لهم، ويمكن ان تؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة المدركة وتعد من اهم الخصائص التي تشكل توقعات الزبائن حول الاخيرة، وتعد ايضا المحرك الاساسي لجودة الخدمة، والذي يتعلق بقدرة القطاع المصرفي على تنفيذ الخدمة كما وعدت بطريقة دقيقة ويمكن الاعتماد عليها (مسفوني، ٢٠١٨: ٦٨).

٣. الاستجابة: تشير الى سرعة استجابة مقدمي الخدمة في التقديم المتميز للخدمات الى الزبون وتعزز هذه العملية عن طريق الملاءمة والتعاطف والاحتراف في الخدمات المصرفية وبالتالي فهي تشير الى رغبة واستعداد العاملين في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على استفساراتهم.

٤. التعاطف: امتلاك العاملين بالمصرف للمهارات والمعارف المطلوبة لإنجاز الخدمة وتكوينهم على روح الاتصال كاحترام والادب وتفهم الزبائن والرد على شكاويهم ومشاكلهم بشكل مناسب.

٥. الثقة والامان: تعني تخفيض درجة المخاطرة والشك في المعاملات المصرفية وسرية المعلومات الخاصة بالزبائن المتعلقة بحساباتهم ودرجة تعاملهم مع المصرف (سالمي، ٢٠١٩: ١٨)

#### سادسا/ أهمية جودة الخدمة المصرفية

يُنظر إلى جودة الخدمة المصرفية على أنها ذات قيمة استراتيجية وأن دراستها تساعد المصرف على الاحتفاظ بزبائنه وموظفيه وجعلهم راضين فضلا عن زيادة فرص تقديم الخدمات المصرفية وجذب عملاء جدد وتطوير العلاقات بين الزبون والمصرف وتعزيز السمعة وتحسين الأداء المصرفي وفقا لتوقعات الزبون وبناء عليه نالت جودة الخدمة اهتماما بالغا من الإدارة والأكاديميين وبشكل خاص المسوقين المصرفيين الذين ركزوا على فهم ما تعنيه جودة الخدمة وما هي أبعادها وفوائدها وكيفية قياسها، فضلا عن ذلك ان تعزيز جودة الخدمات المصرفية يحقق ميزة تنافسية فريدة عن بقية المؤسسات المالية التي تقدم الخدمات

المالية نفسها وبالتالي تتمكن من مواجهة ضغط المنافسين في السوق، وفي الوقت نفسه ان تقديم خدمات مالية متميزة يزيد من قدرة المصرف على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد(الحلي، ٢٠١٧: ٦١).

### المبحث الثالث/ الجانب العملي(التطبيقي)

يركز الجانب التطبيقي من هذا المبحث التعرف على اجابات العينة المبحوثة واختبار فرضيات الدراسة من خلال اجراء العديد من الاساليب الاحصائية التي تختبر بيانات الاجابات وتحليلها بشكل مبدئي للتعرف على مستوى ابعاد وفقرات الدراسة ومتغيراتها بالتحديد استخدام الاساليب الاحصائية المتمثلة بالوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية، وجودة ثبات المقياس لكل بعد ومتغير بالدراسة، ثم الكشف عن نوع علاقات التأثير ومقدارها ومدى قبولها او رفضها بين متغيرات وابعاد الدراسة الرئيسية، ولأغراض البحث فقد قمنا تفرغ وتحليل البيانات من خلال برنامج (SPSS) للقيام بعملية التحليل وتحقيق الأهداف الموضوعية في إطار البحث ومن ثم تم استعمال مستوى المعنوية (٥٠%)، ويعد مقبولاً ويقابله مستوى ثقة يساوي (٩٥%) لتفسير نتائج الدراسة التي أجريت على مصرفي بغداد التجاري والوطني الإسلامي

أولاً/ صدق الاستبانة وثباتها: تم اختبار درجة المصدقية بمعامل الفا كرونباخ وذلك لغرض اختبار وقياس درجة المصدقية (الاعتمادية) في الاستجابات الواردة عن أسئلة الاستبانة، إذ يعتمد هذا الاختبار على مدى الثبات الداخلي ودرجة الاعتمادية لأسئلة الاستبانة، فقد اشارت النتائج المستخرجة وفق معامل الفا كرونباخ ان متغيرات البحث قد حققت نسباً ثابتة مقبولة فقد حصل المتغير المستقل على (٠,٨٤٢)، في حين حصل المتغير الاخر على (٠,٨٩٧) مما يعني ان قيم الفا للمتغيرين مقبولة من الناحية الإحصائية.

الجدول رقم (١) معامل ثبات المتغيرين (التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية)

معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)		
المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ للثبات
التكنولوجيا المالية	١٣	0.842
جودة الخدمة المصرفية	١١	0.897

ثانياً/ التحليل الاولي للنتائج الإحصائية الخاصة بمتغيرات الدراسة/ فقرات الاستبانة

الجدول رقم (٢) تحليل النتائج الإحصائية للفقرات الخاصة بالمتغير الاول

ت	الفقرات	الوسط	الانحراف	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
١	ان التحول نحو الامتة الالكترونية للعمليات والخدمات المصرفية يحتاج الى تشريعات مالية تضمن عملها	4.32	0.647	14.97%	86.40%
٢	تتمتع المصارف بتوفير الملائكات المتخصصة في العمل الالكتروني بما يسمح تقديم افضل الخدمات المصرفية	4.46	0.608	13.64%	89.20%
٣	ان امتلاك المصارف أنظمة تكنولوجيا متطورة تمكن من تقديم الخدمات المصرفية بأفضل جودة ممكنة	4.63	0.652	14.09%	92.60%
٤	يهتم المصرف بتوظيف الافراد ذوي الخبرات العالية في العمل الالكتروني لمواجهة مخاطر القرصنة الالكترونية	4.2	0.632	15.05%	84.00%
٥	ان تطبيق التكنولوجيا المالية يحتاج الى توفر رغبة لدى الزبائن باقتناء الخدمات المصرفية الالكترونية	4.36	0.614	14.08%	87.20%
٦	ان تطبيق التكنولوجيا المالية يحقق للسوق المصرفي إمكانية تطوير خدماته المصرفية بسرعة كبيرة	4.72	0.669	14.18%	94.40%
٧	ان سرعة تطور النظام التكنولوجي حول العالم يسمح للمصارف بتطوير وابتكار خدمات مالية جديدة	4.86	0.698	14.36%	97.20%
٨	تسمح التكنولوجيا المالية للزبائن بالحصول على الخدمات المصرفية باي مكان واي زمان	4.48	0.650	14.50%	89.60%
٩	اثبتت التكنولوجيا المالية انها قادرة على تقديم افضل الخدمات والابتكارات المالية القادرة على تلبية رغبات الزبائن	4.26	0.630	14.79%	85.20%

١٠	تمكن قواعد البيانات الي توفرها التكنولوجيا المالية المصارف من تطوير خدماتها بسهولة تامة	4.26	0.668	15.69%	85.20%
١١	ان عملية التحول نحو اتمتة النظام المصرفي يحتاج الى تطوير وسائل الرقابة المصرفية من قبل البنك المركزي	4.36	0.625	14.33%	87.20%
١٢	يتمكن زبائن المصارف من تسديد جميع مستحقاتهم المالية بسهولة تامة من خلال التكنولوجيا المالية	4.5	0.652	14.48%	90.00%
١٣	ان الاعتماد على التكنولوجيا المالية في التعامل المصرفي يمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد	4.12	0.607	14.74%	82.40%
المعدل العام		٤,٤٢	٠,٦٤٢	14.53%	88.51%

يلخص الجدول رقم (٢) مؤشرات الوصف الاحصائي الخاصة بفقرات المتغير الأول (التكنولوجيا المالية) اذ يتضح ان المعدل العام لجميع فقرات محور التكنولوجيا المالية قد بلغ (٤,٤٢) مما يعني شيوع استخدام هذا البعد فيما يخص المصارف العراقية عينة البحث، في حين بلغ الانحراف المعياري العام لجميع فقرات الاستبانة (٠,٦٤٢)، وبمعامل اختلاف قدره (١٤,٥٣%) وهذا المقدار يعبر بشكل واضح عن تشتت ضئيل في اجابات العينة كما ان الوزن النسبي المئوي قد بلغ (٨٨,٥١%)، وهذا الامر يدل بشكل واضح ان هناك رغبة كبيرة من قبل المصرف في توظيف واستخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية وابتكار خدمات جديدة تتلاءم ورغبات الزبائن وقد يعود سبب تبني المصارف للتكنولوجيا المالية في عملياتها المصرفية الى الدور البارز الذي تؤديه التكنولوجيا في تقديم وتوصيل مختلف الخدمات المصرفية الى مستخدميها من خلال جملة من الابتكارات المصرفية التي بدأت تحظى باهتمام مختلف الزبائن المتعاملين مع المصارف، وهذا الامر واضح جدا من خلال اجابات افراد العينة.

ومن خلال الجدول اعلاه ايضاً، يتضح ان جميع فقرات المتغير الأول قد حققت تقدماً واضحاً باتجاه ان عملية استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية قد تساهم بشكل كبير في تعزيز الاداء المصرفي وجعله كفوء ومميز مقابل المصارف الأخرى التي لا تزال تعتمد الأسلوب التقليدي في تقديم الخدمات، نتيجة تجاوز الاوساط الحسابية الموزونة لجميع الفقرات الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣)، من جانب آخر يتضح بأن افراد العينة متفقون بشكل كبير حول جميع فقرات التكنولوجيا المالية وتعد

الفقرة (٥) من أكثر الفقرات انسجاماً على مستوى اجابات العينة لحصولها على اقل معامل اختلاف بلغ (١٤,٠٨%).

الجدول رقم (٣) تحليل النتائج الإحصائية للفقرات الخاصة بالمتغير التابع

ت	الفقرات	الوسط	الانحراف	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
١	ان التحول نحو الاتمة الالكترونية للعمليات والخدمات المصرفية يحتاج الى تشريعات مالية تضمن عملها	4.32	0.647	14.97%	86.40%
٢	تتمت المصارف بتوفير الملاكات المتخصصة في العمل الالكتروني بما يسمح تقديم افضل الخدمات المصرفية	4.46	0.608	13.64%	89.20%
٣	ان امتلاك المصارف أنظمة تكنولوجية متطورة تمكن من تقديم الخدمات المصرفية بأفضل جودة ممكنة	4.63	0.652	14.09%	92.60%
٤	يهتم المصرف بتوظيف الافراد ذوي الخبرات العالية في العمل الالكتروني لمواجهة مخاطر القرصنة الالكترونية	4.2	0.632	15.05%	84.00%
٥	ان تطبيق التكنولوجيا المالية يحتاج الى توفر رغبة لدى الزبائن باقتناء الخدمات المصرفية الالكترونية	4.36	0.614	14.08%	87.20%
٦	ان تطبيق التكنولوجيا المالية يحقق للسوق المصرفي إمكانية تطوير خدماته المصرفية بسرعة كبيرة	4.72	0.669	14.18%	94.40%
٧	ان سرعة تطور النظام التكنولوجي حول العالم يسمح للمصارف بتطوير وابتكار خدمات مالية جديدة	4.86	0.698	14.36%	97.20%
٨	تسمح التكنولوجيا المالية للزبائن بالحصول على الخدمات المصرفية باي مكان واي زمان	4.48	0.650	14.50%	89.60%
٩	اثبتت التكنولوجيا المالية انما قادرة على تقديم افضل الخدمات والابتكارات المالية القادرة على تلبية رغبات الزبائن	4.26	0.630	14.79%	85.20%
١٠	تمكن قواعد البيانات الي توفرها التكنولوجيا المالية المصارف من تطوير خدماتها بسهولة تامة	4.26	0.668	15.69%	85.20%
١١	ان عملية التحول نحو اتمتة النظام المصرفي يحتاج الى تطوير وسائل الرقابة المصرفية من قبل البنك المركزي	4.36	0.625	14.33%	87.20%
١٢	يتمكن زبائن المصارف من تسديد جميع مستحقاتهم المالية بسهولة تامة من خلال التكنولوجيا المالية	4.5	0.652	14.48%	90.00%
١٣	ان الاعتماد على التكنولوجيا المالية في التعامل المصرفي يمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد	4.12	0.607	14.74%	82.40%
	المعدل العام	٤,٤٢	٠,٦٤٢	14.53%	88.51%

يلخص الجدول رقم (٣) مؤشرات الوصف الاحصائي الخاصة بفقرات المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) اذ يتضح ان المعدل العام لجميع فقرات محور التكنولوجيا المالية قد بلغ (٤,٣٨) مما يعني شيوع استخدام هذا البعد فيما يخص المصارف العراقية عينة البحث، في حين بلغ الانحراف المعياري العام لجميع فقرات الاستبانة (٠,٦٧٥)، وبمعامل اختلاف قدره (١٥,٤٣%) وهذا المقدار يعبر بشكل واضح عن تشتت ضئيل في اجابات العينة كما ان الوزن النسبي المئوي قد بلغ (٨٧,٦٩%)، وهذا الامر يدل بشكل واضح ان توظيف واستخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية يسهم بشكل واضح في تعزيز العمليات المصرفية وامتلاكها جودة فنية تفوق الجودة التي كانت تقدم بها الخدمات التقليدية، وهذا الامر واضح جدا من خلال اجابات افراد العينة.

ومن خلال الجدول اعلاه ايضاً، يتضح ان جميع فقرات المتغير الأول قد حققت تقدماً واضحاً باتجاه ان عملية استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية قد يمكن المصرف من تقديم خدمات ذات جودة عالية تلائم حاجات جميع الفئات الاجتماعية قبالة المصارف الأخرى التي لا تزال تعتمد الأسلوب التقليدي في تقديم الخدمات، نتيجة تجاوز الاوساط الحسابية الموزونة لجميع الفقرات الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣)، من جانب آخر يتضح بأن افراد العينة متفقون بشكل كبير حول جميع فقرات جودة الخدمة المصرفية في ظل استخدام التكنولوجيا المالية وتعد الفقرة (١٤) من أكثر الفقرات انسجاماً على مستوى اجابات العينة لحصولها على اقل معامل اختلاف بلغ (١٤,٤٣%).

في اطار ما تقدم يتضح من خلال اجابات افراد العينة ان هناك دوراً مميزاً للتكنولوجيا المالية في العمل المصرفي بشكل عام من خلال تقديم خدمات مصرفية تمتاز بدرجة من الحداثة والابتكار كما ان الانفتاح العالمي وسرعة التطور التي شهدتها الساحة المصرفية من خلال توظيف التكنولوجيا في تقديم الخدمات ساهم كثيراً في تطوير الخدمات وتقديم خدمات جديدة ومميزة تقدم بالوقت والمكان المناسبين وعند الحاجة اليها دون ان يتحمل الزبون عناء الوصول الى الفروع التقليدية وهذا الامر ساعد المصارف في الوصول الى أسواق مختلفة لتقديم خدماتها وخدمة فئات اجتماعية مختلفة.

### ثالثاً/ اختبار فرضية البحث

لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وتعزيز جودة الخدمة المصرفية. توضح نتائج الجدول (٤) طبيعة الارتباط بين المتغير المستقل الأول المتمثل بالتكنولوجيا المالية والمتغير التابع المتمثل بجودة الخدمة المصرفية اذ استخدمت الدراسة مستوى معنوية (٠,٠٥) ووفقاً للنتائج المستخرجة بحسب نموذج الانحدار الخطي فكان معامل الارتباط (٠,٨٩٧) ومعامل التحديد (٠,٨٠٤) وهذا يعني بطبيعة الحال ان سعي المصارف العراقية الى استخدام التكنولوجيا المالية يمكن ان يسهم بشكل

واضح في تحسين وتعزيز جودة الخدمات المصرفية المقدمة وهذا الامر بحسب ما يراه افراد العينة لهذه المصارف ونظرا لان معامل الارتباط إيجابي يمكن الاستنتاج ان العلاقة ذات دلالة إحصائية معنوية كون ان قيمة (P) اقل من مستوى المعنوية (0,05)، إضافة الى ان قيمة (F) المحسوبة كانت أكبر من القيمة الجدولية البالغة (4,2793) مما يؤكد ان هناك تأثيراً لاستخدام التكنولوجيا المالية في تطوير وتعزيز جودة الخدمات المصرفية بالتالي نرفض فرضية العدم.

الجدول رقم (٤) الارتباط والاثـر بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية

المتغير التابع	R	R2	$\beta$	F	Sig
جودة الخدمة المصرفية	0,897	0.804	0.912	18.03	0.000

يتضح مما سبق ومن خلال النتائج الإحصائية المستخرجة ان هناك تأثيراً واضحاً للتكنولوجيا المالية على تعزيز جودة الخدمة المصرفية بما يوهل المصارف العراقية ان تسعى ان تضع في حساباتها ان العالم مقبل على تطور هائل في تقنيات المعلومات واستخدام التكنولوجيا وبالتالي هذا الامر يفرض على مصارفنا التحول من العمل التقليدي الى العمل الإلكتروني في تقديم الخدمات المصرفية وابتكار خدمات جديدة تلائم الواقع الحالي فاستخدام النقود الورقية يكاد ينحسر يوم بعد يوم بسبب ظهور عمليات التسديد الإلكتروني وتسديد جميع المدفوعات عن طريق عملية التحويلات الإلكترونية او بطاقات الدفع المسبق وهذا الامر كله بفضل ابتكارات التكنولوجيا المالية وهناك خدمات كثيرة ومتنوعة لا يسع المجال لذكرها توفرها التكنولوجيا للمصارف وبالتالي يستطيع المصرف ان يقدم خدمة بجودة عالية اذا وظف ابتكارات هذه التكنولوجيا في تقديم الخدمات وهذا واضح من خلال إجابات افراد العينة المبحوثة.

## المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

### أولاً/ الاستنتاجات

1. افتقار البيئة المصرفية العراقية الى التشريعات المنظمة للوسائل التكنولوجية وتوفير الحماية لمستخدميها من عمليات الهكر والاختراق الإلكتروني وهذا بدوره يحتاج الى توفير أجهزة الكترونية ذات تقنية فائقة تحم من هذا الامر.
2. لا يزال المجتمع المصرفي مفتقر الى الثقافة المصرفية الالكترونية واستخدام الخدمات التي توفرها التكنولوجيا المالية وهذا يعود الى قلة الوعي المصرفي في التعامل مع هكذا خدمات مصرفية.
3. اثبتت النتائج ان توظيف ابتكارات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية للأفراد المتعاملين تعطي جودة جيدة للخدمة المقدمة وهذا الامر يعزز الجانب التنافسي للمصرف.

٤. ان استخدام التكنولوجيا المالية اثبت انها تمكن مستخدمي الخدمات المصرفية من الحصول على مختلف الخدمات في المكان والزمان المناسبين فطبيعة هذه التكنولوجيا تمنح من خلال الخدمات على مدار الساعة وفي أي مكان.
٥. اثبتت النتائج الإحصائية ان جميع فقرات الاستبانة ولكلا المتغيرين قد حققت متوسطات حسابية اعلى من الوسط الفرضي
٦. اثبتت النتائج الإحصائية وجود علاقة تأثير وارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة مما دعا الى رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية الوجودية.

### ثانيا/ التوصيات

١. ضرورة العمل على إقامة الورش والندوات العلمية التي من شأنها ان تضع التشريعات اللازمة لتنظيم عمل الوسائل التكنولوجية حتى يشعر المتعاملون بحماية أموالهم وعملياتهم المصرفية فضلا عن عمل البرامج الترويجية اللازمة لتعريف جمهور الزبائن بجملة الخدمات الالكترونية المعتمدة على عمليات التكنولوجيا المالية.
٢. العمل على اقتناء افضل الوسائل التكنولوجية التي تمكن المصارف من تقديم أنواع من الخدمات المصرفية الالكترونية وكذلك البرامج التي توفر الحماية اللازمة لمعلومات الزبائن وإشاعة ثقافة ان المصارف مسؤولة عن حماية أموال الزبائن وبياناتهم.
٣. العمل على زيادة المنافذ التوزيعية لتقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية بما يمكن المتعاملون من الحصول عليها في الزمان والمكان المناسبين واهمها منافذ الصرف الإلكتروني الصراف الآلي الذي لا يزال موجوداً في أبواب المصرف.
٤. العمل بصورة مستمرة على تقييم جودة الخدمات المقدمة من قبل المصارف من خلال اجراء عمليات التغذية العكسية والاستماع الى المستخدمين كون ان تقييم جودة الخدمة تعتمد بشكل أساسي على مستخدميها.

### المصادر

١. ابراهيم، بشرى عبد، عكاب، محمد مهدي(٢٠١٩)، " دور ابعاد التمكين في تحسين جودة الخدمة المصرفية"، مجلة كلية المامون، مجلد ٢، عدد ٣٣.
٢. يمن، زيد، امنية، بودراع(٢٠١٨)، " التكنولوجيا المالية الإسلامية والحاجة الى الابتكار"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد ٧، العدد ٣.



٣. الحلبي، جود ماجد(٢٠١٧)، "دراسة ابعاد جودة الخدمة المصرفية وتأثيرها في ولاء العملاء للمصارف السورية"، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الاقتصاد، جامعة حماة، سوريا.
٤. حمد، عامر علي، حماد، احمد جدعان(٢٠١٨)، " دور خصائص المنظمة المتعلمة في تعزيز جودة الخدمة المصرفية"، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد٨، عدد١.
٥. حمدي، زينب، اوقاسم، الزهراء(٢٠١٩)، " مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد٨، العدد١.
٦. حميدي، زقاي، امين، رماس محمد(٢٠١٩)، " دور الوسيط للتسويق بالعلاقات في العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمة المصرفية ورضا العميل"، مجلة الاستراتيجية والتنمية، مجلد٩، عدد٣.
٧. ساجت، كاظم عبد الحسين، عليوي، عبد الناصر، عباس، ليلي جميل(٢٠٢٠)، " اثر جودة الخدمات المصرفية في تعزيز رضا الزبون"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد ١٦ , عدد٤٩.
٨. سالمى، نصيرة(٢٠١٩)، " جودة الخدمات المصرفية كالية لتحقيق الميزة التنافسية"، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوصناف، الجزائر.
٩. السحاتي، وفاء علي(٢٠١٩)، " تمكين العاملين واثره على جودة الخدمات المصرفية"، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، ليبيا.
١٠. سعيدة، قاسم شاوش(٢٠١٨)، " تقييم جودة الخدمة المصرفية بالبنوك الجزائرية باستخدام نموذج الفجوات"، مجلة الابداع، مجلد٨، عدد١.
١١. شبل، يحي احمد خليفة(٢٠١٩)، " استراتيجيات تحسين جودة الخدمات المصرفية لكسب رضا العملاء"، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الدراسات العليا، جامعة مالك إبراهيم، ليبيا.
١٢. عبد الرحيم، وهيبه، بن قدور، اشواق(٢٠١٨)، " توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مجلد ٧، عدد٣.
١٣. علقمة، مليكة، سائحي، يوسف(٢٠١٨)، " دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المالية المصرفية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مجلد٧. العدد٣.
١٤. مسفوني، منى، عماني، لمياء، نباتي، رزيقة(٢٠١٨)، " قياس الوزن النسبي لادارة علاقات الزبون وتأثيرها على مستوى ابعاد جودة الخدمة المصرفية وفق نموذج الأداء الفعلي"، مجلة رؤى اقتصادية، مجلد٢، عدد٨.

١٥. الموسوي، امير علي خليل(٢٠١٨)، " مساهمة شركات التكنولوجيا المالية في دعم الودائع المصرفية وانعكاسها في تعزيز السياسة النقدية"، أطروحة دكتوراه مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء.

- 16- .Alterkawi, Moayad Almoustafa(2019),”The Impact of FinTech Companies on Financial Institutions in Sweden” Masters of Business Administration, Umea Business School .
- 17- .Gibson, John(2015),” The impact that financial technology known as FinTech is having on the financial services industry in Ireland”, Masters of Business Administration, Dublin Business School.
- 18- .Bourdon, Clément (2017),” Analysis of the FinTech ecosystem”, Master’s thesis, Tilburg University.