



كلية التجارة

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

**الباحثة/ نور جمال فاضل**

**أ.د/ أحمد عبد الرحيم زردق**  
أستاذ الاقتصاد وعميد الكلية السابق

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

٢٠٢٠

Email: [noorjamaal89@gmail.com](mailto:noorjamaal89@gmail.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 برامج 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 وضياح 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 إجمامه 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 الآخر، 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 فققدم 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 تتناسب 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 الأساسية 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 وفق النظرية والادبيات الاقتصادية، وكذا رصد 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 - الأبعاد - الأهمية:

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 و خزنها 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 التكنولوجية تتحسن شيئاً فشيئاً 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 يتزايد الى ان اصبح اعتقاد بعض العلماء والمفكرين بان تكنولوجيا المعلومات هو مورد اساس ومهم للصناعات والمنشآت، وبفضل ظهور عناصر جديدة اضيفت الى تكنولوجيا المعلومات وايضاً بفضل ما تضمنه 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 الانترنت والايمل 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 الادارية الى كونها الداعم المهم والرئيسي في المنشآت 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 (اليحيوي، 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 المرحلة 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 التكنولوجية في اهميتها ومميزاتها قد تعدت الثورة الصناعية، وقد اسهمت الثورة التكنولوجية بشكل مباشر في تحقيق رخاء المجتمع والافراد وذلك من خلال ما تقدمه من خدمات بمختلف انواعها واشكالها مثل خدمات الاتصال (الانترنت) وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص عبر مواقع التواصل الاجتماعي (Face book , Google) 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 .

٢/١ القدرة التنافسية: مفهوم واهمية:

١/٢/١ مفهوم 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 ومنطورة 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 المؤسسات 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 بالحدثة 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 وايضا 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 الليات 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 والاداع 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 بالانترنت ويشترط المصرف على العميل لتوفير هذه الخدمة ان يكون يمتلك بطاقة الفيزا (Visa Card) لمن يريد ربطها بالانترنت.

## المبحث الثاني

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

(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 مدى التطور التكنولوجي في الاقتصاد العراقي، هناك مجموعة من المؤشرات، يمكن الاستعانة 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 أجهزة الصراف الآلي على ارتفاع مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الاقتصادية العراقية وأهمها المصارف العراقية (الحكومية والأهلية)، ويوضح الجدول رقم (١/٢) تطور ماكينات الصراف الآلي (لكل ١٠٠ ألف بالغ) خلال الفترة (٢٠٠٨-٢٠١٨).

جدول (١/٢) 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 ألف بالغ) 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 مستوى تكنولوجيا المعلومات في العراق.



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

تمثل كل من اشتراكات الهاتف الثابت و اشتراكات 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 و اشتراكات الهاتف المحمول في العراق والعالم للفترة (٢٠٠٤-٢٠١٨).

### جدول رقم(٢/٢)

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

اشترابات الهاتف المحمول (لكل ١٠٠ شخص)		اشترابات الهاتف الثابتة (بالمليون مشترك)		السنوات
العراق	العالم	العراق	العالم	
٢٧.٢٩	٢.١٨	١٢٠٠	١.٠٣	٢٠٠٤
٣٣.٧٦	٥.٦٩	١٢٤٠	١.١٢	٢٠٠٥
٤١.٥٦	٣٤.٠٥	١٢٦٠	١.٢٥	٢٠٠٦
٥٠.٢٥	٥٠.٢٤	١٢٥٠	١.٣٦	٢٠٠٧
٥٩.٣٦	٦١.٧٥	١٢٥٠	١.٠٨	٢٠٠٨
٦٧.٤٨	٦٩.٤٣	١٢٥٠	١.٦٥	٢٠٠٩
٧٦.١٤	٧٨.٢٢	١٢٣٠	١.٧٢	٢٠١٠
٨٣.٧٠	٨٣.٠٦	١٢٠٠	١.٧٢	٢٠١١
٨٧.٩١	٨٣.٩١	١١٨٠	١.٨٧	٢٠١٢
٩٢.٤٤	٩٧.٨٦	١١٤٠	١.٩٠	٢٠١٣
٩٦.٠٣	٩٥.٩٠	١٠٩٠	١.٩٥	٢٠١٤
٩٧.٣٩	٩٤.٣٤	١٠٥٠	١.٩٩	٢٠١٥
١٠٠.٦٩	٩١.٣٦	١٠١٠	٢.٠٣	٢٠١٦
١٠٢.٧٦	٨٨.٩٨	٩٧٠	٣.٢٤	٢٠١٧
١٠٦.٤٤	٩٥.٠٤	٩٤٠	٢.٧١	٢٠١٨
٤٠٦.٥٣	٦٨.٨٠	١١٥١	١.٧٧	المتوسط

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

بالنظر إلى الجدول رقم(٣/٢)، يلاحظ تطور كل من اشتراكات الهاتف الثابتة و اشتراكات الهاتف المحمول بشكل ملحوظ، في العراق وعلى مستوي العالم خلال الفترة(٢٠٠٤ - ٢٠١٨)، فبالنسبة لأشترابات 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 ١٢٠٠ مليون مشترك عام ٢٠٠٤ إلى ٩٤٠ مليون 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 الثابتة على مستوي العالم، اتضح أن المعدلات اقل من معدلات التطور في العراق.

فبالنسبة لأشتركات الهاتف المحمول، فنجد أنه خلال الفترة (٢٠٠٤-٢٠١٨)، ارتفعت من ٢٠١٨ مشترك لكل (١٠٠ شخص) عام ٢٠٠٤ إلى ٩٥٠٠٤ مشترك عام ٢٠١٨، وبالمقارنة مع نفس الفترة، نجد أن اشتركات 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 اشتركات 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 الاختراع:

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 يعكس إيجابياً على النمو الاقتصادي للدولة، ومن خلال الجدول رقم (٤/٢)، يتضح تطور إعداد براءات الاختراع الممنوحة إلى العراقيين وغير العراقيين للفترة (٢٠٠٤-٢٠١٨).

#### جدول رقم (٣/٢)

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

براءات الاختراع الممنوحة			السنوات
الإجمالي	لغير العراقيين	للعراقيين	
١٤	١	١٣	٢٠٠٤
-	-	-	٢٠٠٥
١٤	صفر	١٤	٢٠٠٦
١٦	٢	١٤	٢٠٠٧
٢٩	١	٢٨	٢٠٠٨
٢٩	٣	٢٦	٢٠٠٩
١٤	١	١٣	٢٠١٠
٥٧	٥	٥٢	٢٠١١
١٣٦	٥٦	٨٠	٢٠١٢
٢٤٠	١٤٠	١٠٠	٢٠١٣
٢٧٥	١٤٥	١٣٠	٢٠١٤
٢٥٠	١٠٠	١٥٠	٢٠١٥
١٦٥	٢٠	١٤٥	٢٠١٦
١٨٤	٥٧	١٢٧	٢٠١٧
٢٢٤	٩٠	١٣٤	٢٠١٨

المصدر/ إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات وزارة التخطيط والتعاون الأثمائي، 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 اختراع 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 والأمنية، حيث لم يسجل أي اهتمام للبنية الأساسية بل بالعكس في هذه الفترة هدمت البنية الأساسية مثل (شبكات 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 بالإنفاق 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 الإلكتروني:

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 الإلكتروني وفي عام ٢٠٠٦ قام البنك المركزي العراقي بتفعيل هذا النظام ، وتم هذا بمساعدة من الخزينة الأمريكية، وتعد هذه خطوة مهمة نحو تطوير النظام المصرفي العراقي، وأهمها نظام المقاصة الآلية، ونظام التسوية الإجمالية الآنية، نظام إيداع وتسجيل السندات الحكومية، ونظام مقاصة الصكوك الإلكترونية، 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 الإلكتروني

ويوضح الجدول رقم (٦/٢) عدد المصارف، والبطاقات الإلكترونية المصدرة لها، وعدد أجهزة POS في العراق خلال الفترة (٢٠١٠-٢٠١٨).

#### الجدول رقم (٤/٢)

عدد البطاقات الإلكترونية المصارف المصدرة لها، وعدد أجهزة POS للفترة (٢٠١٠-٢٠١٨)

السنة	عدد المصارف المصدرة للبطاقات	عدد البطاقات المصدرة	عدد أجهزة POS
-------	------------------------------	----------------------	---------------

٢٠١٠	٩	٢٠٠٠٠٠	١٩٠
٢٠١٢	١٣	٢٢٥٠٣٨٢	١٣٣٤
٢٠١٤	٢٦	٢٣٢٦٥٢٩	٢١٥٨
٢٠١٦	٣٦	٤٦٨٨٢٦٨	٤٤٦٠
٢٠١٨	٣٧	٦٦٨٥٥٤٦	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 (٧/٢) تطور اتجاهات مؤشر الحصة السوقية (الودائع المصرفية) للمصارف التجارية (الحكومية والأهلية) في العراق خلال الفترة (٢٠٠٤ - ٢٠١٨).

##### جدول رقم (٥/٢)

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

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

المتوسط	%٨٧	%١٣
---------	-----	-----

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

بالنظر إلى الجدول رقم (٧/٢)، 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 اقصى 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 إدى نسبة للمؤشر الحصة السوقية للودائع المصرفية في المصارف الحكومية ٨٦% في الأعوام ٢٠١٢، ٢٠١٣، ٢٠١٥، ٢٠١٦، ٢٠١٨. وذلك، مقارنة بإدى نسبة لهذا المؤشر في المصارف الأهلية والتي بلغت ١١% في العامين ٢٠١٠، ٢٠١١. ويلاحظ من الجدول المذكور، أن الفارق بين القيم الاقصى والقيمة الإدى 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 الإئتمانية) للمصارف التجارية (الحكومية والأهلية) في العراق خلال الفترة (٢٠٠٤ - ٢٠١٨).

### جدول رقم (٦/٢)

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

(٢٠١٨)

السنوات	الحصة السوقية للتسهيلات الإئتمانية للمصارف العراقية	
	المصارف الأهلية %	المصارف الحكومية %
٢٠٠٤	٢٠	٨٠
٢٠٠٥	٢٠	٨٠
٢٠٠٦	٢٠	٨٠
٢٠٠٧	٢٠	٨٠
٢٠٠٨	٢٠	٨٠
٢٠٠٩	٢٠	٨٠
٢٠١٠	٢٥	٧٥
٢٠١١	١٩	٨١

٢٠١٢	٨٢	١٨
٢٠١٣	٧٨	٢٢
٢٠١٤	٧٩	٢١
٢٠١٥	٧٩	٢١
٢٠١٦	٨٠	٢٠
٢٠١٧	٨١	١٩
٢٠١٨	٨١	١٩
المتوسط	%٨٠	%٢٠

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

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

كما بلغت إدى نسبة للمؤشر الحصة السوقية للانتماء النقدي المباشر في المصارف الحكومية ٧٥% في عام ٢٠١٠. وذلك، مقارنة بإدى نسبة لهذا المؤشر في المصارف الأهلية والتي بلغت ١٨% في عام ٢٠١٢ ويلاحظ من الجدول المذكور أعلاه، أن الفارق بين القيم الاقصى والقيمة الإدى 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 بالاستقرار شبه النسبي، في صالح المصارف الحكومية.

## المبحث الرابع

### تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي للمصارف العراقية

#### ١/٣ / تكنولوجيا 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 الالكترونية 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 الالكترونية، 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. ويظل البنك المركزي العراقي هو المالك للنظام، حيث بلغ عدد المصارف المشاركة في النظام (٧٤) مصرفاً بالإضافة 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)، بالإضافة 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 بالإضافة 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 لا تمتلك نظام مصرفي شامل حيث يمكن الادارة العام للمصرف في مراقبة التحويلات بدقة وكفاءة وشفافية

#### رابعاً، نظام الحفظ المركزي للأوراق 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) بالإضافة إلى هيئة التقاعد الوطنية ودائرة رعاية القاصرين.

وبالإضافة إلى ذلك، فقد سعت المصارف العراقية إلى اعتماد الوسائل التقنية في إنجاز أعمالها وتقديم خدماتها بالسرعة والكفاءة لتحقيق أفضل الخدمات لزيائنها وللحصول على تقييم أفضل في نظام تقييم المصارف (Camel)، وتستخدم المصارف العراقية (الأهلية والحكومية) أنظمة

مصرفية في عملها وتختص بالصراف الآلي والبطاقة الالكترونية ولا تطبق بشكل فعلي في كل المصارف ومن الأنظمة المستخدمة ما يلي

### الجدول رقم (١/٣)

#### الأنظمة التقنية المستخدمة في المصارف (الحكومية والأهلية) العراقية

م	النظام المستخدم	اسم المصرف
١	Misys Equation	العراقي للتجارة - التجاري العراقي - المنصور - انتركونتيننتال
٢	Banks	بغداد - العراقي الإسلامي - الاستثمار - الوركاء - المتحد - الخليج - اشور - الهدي - ملي ايران - وقطر الزراءات التركي.
٣	Orion	الشرق الأوسط - بابل - الشمال - عبر العراق
٤	Kapiti NBK	الانتمان العراقي
٥	Hub universal banking	دار السلام
٦	(I.C . B. S)	الأهلي العراقي - الموصل - الاتحاد العراقي .
٧	FOXPRO UNDER Dos	سومر
٨	Phoenix	- التعاون الاقليمي - أبو ظبي الاسلامي - دجلة والفرات.
٩	Temenos Globes	- الوطني الاسلامي - بيبيلوس
١٠	EBA Equation banking Application	- بيروت - البلاد.
١١	Flexy Enterprise Solutions	- البلاد الإسلامي

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

٢/١/٣ 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 (٢/٣)، 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 دراسة الأداء المصرفي للمصارف التجارية العراقية، باعتبارها وكيل عن الأداء المصرفي للمصارف العراقية بأكملها.

### جدول (٢/٣)

يوضح الأهمية النسبية للمصارف التجارية في العراق عام ٢٠١٧

طبيعة عمل المصارف	المصارف الحكومية	المصارف الأهلية	الأهمية النسبية	
			العدد	%
المصارف التجارية	٣	٣٩	٤٢	٠.٦١
المصارف المتخصصة	٣	-	٣	٤
المصارف الإسلامية	١	٢٢	٢٤	٣٥
إجمالي المصارف	٧	٦٢	٦٩	١٠٠

المصدر/ البنك المركزي العراقي، دائرة الأبحاث والإحصاء.



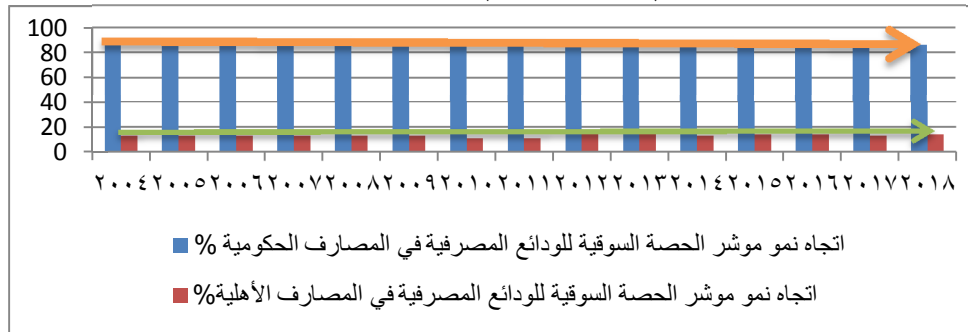
### ٢/٣ انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على تحسين مؤشرات التنافسية للمصارف العراقية: ١/٢/٣ العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتنافسية المصارف العراقية (الحكومية والأهلية)

قبل الدخول في التعرف على اتجاه مؤشرات التنافسية للمصارف العراقية ومدى علاقتها بتكنولوجيا المعلومات، يجب التنويه 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 الاتجاه الثاني، بهدف تماثل سنوات التحليل الواردة في المبحثين. وهناك العديد من المؤشرات المستخدمة لقياس القدرة التنافسية للمصارف العراقية، أهمها مؤشر الحصة السوقية للودائع المصرفية، ومؤشر الحصة السوقية للانتماء المصرفي كما بيينا في الفصل الثاني من هذه الدراسة.

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

يهتم هذا الجزء بالتحرف 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 والاشتركاكات 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 اتجاه تطور مؤشرات تكنولوجيا المعلومات في العراق ممثله، في تطور نسبة مكينات الصراف الآلي(X1)، ونسبة مستخدمي الإنترنت إلى إجمالي السكان(X2)، واشتركاكات الهاتف الثابتة(X3)، واشتركاكات 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).

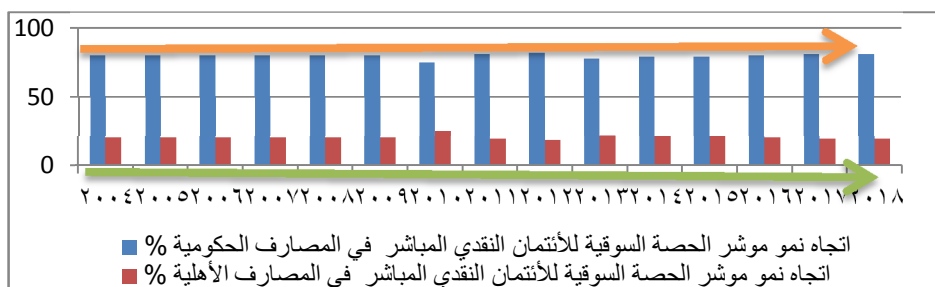


### ثانياً: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتنافسية المصرفية للمصارف العراقية مقاسه بمؤشر الحصة السوقية للتسهيلات الائتمانية:

يهتم هذا الجزء بالتحرف 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 والاشتركاكات الخلوية

المتقلة (X3)، والتنافسية المصرفية للمصارف العراقية مقاسة بمؤشر الحصة السوقية للتسهيلات الائتمانية للمصارف الحكومية (Y6)، والتسهيلات الائتمانية للمصارف الخاصة (Y7)، وتحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والقدرة التنافسية للمصارف التجارية في العراق مقاساً بتطور مؤشر الحصة السوقية للأئتمان المصرف خلال الفترة (٢٠٠٤-٢٠١٨) ومنهما نجد أنه في ظل اتجاه 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 الائتمانية) 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، ولا يمكن 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 تتواءم مع البيئة المصرفية العراقية من حيث القدرات والأمكانات التكنولوجية 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:-

#### ١/٤/١ آلية 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 إيجاد 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 اللوائح وقوانين من قبل الحكومة والبنك المركزي والمؤسسات المشرفة على القطاع المصرفي تعمل على تسهيل عملية استقطاب وتوظيف الكفاءات والمواهب المتميزة في مجال التكنولوجيا.

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 تكنولوجيا المعلومات في العمليات المصرفية، وتحديد المعايير في نوعية وجودة الخدمة والمنتجات والمصرفية المقدمة الى العميل.

#### ١/٤/٢ آلية 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 وأمنة تسهل من التعاملات المصرفية اليومية، ومن هذه الآليات أو الاستراتيجيات 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 انخفاض 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 الاعتبار الكثافة السكانية والزيادة الحاصلة بعدد السكان في كل محافظات العراق ونواحيها من اجل اعداد دراسات لغرض التوزيع المصرفي الصحيح في ذلك وتجهيزها بكل الوسائل التكنولوجية المتاحة لديها.
- ٢- فتح فروع مصارف جديدة في الأفضية الخالية من وجودها مع الأخذ بنظر الاعتبار الزيادة الحاصلة بعدد السكان لغرض زيادة اعداد فروع المصارف وهذا يؤدي الى زيادة استخدام الوسائل التكنولوجية المتاحة لدى المصارف.

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

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

- ١- إنشاء 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 واحداث الخدمات المقدمة من قبله.

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

- ٤- تعريف المجتمع بجميع انواع الخدمات المصرفية الحديثة والجديدة وتوعية العملاء بميزات هذه الخدمات وكيفية استخدامها والاستفادة منها بالطرق الصحيحة التي تؤدي الى جذب العملاء وتقبلهم لها.
- ٥- الأعتداع 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 المركزي بأنجاز العديد من الانجازات التي ساهمت في تطوير القطاع المصرفي، وهذه القنوات وآليات تتمثل بما يلي:

#### ١/٢/٤ آلية 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 الآلية (C-ACH)

#### ٤- نظام ايداع وتسجيل السندات الحكومية

#### ٢/٢/٤ آلية تفعيل خدمات الدفع الألكتروني:

قامت المصارف العراقية بدخول افاق التكنولوجيا الحديثة ونظم الدفع وادوات الأئتمان مثل/ إصدار 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 اليها البحث الى مجموعة من النتائج، وأهمها:

- مازال هيكل القطاع المصرفي العراقي متواضعاً من حيث مساهمته في الناتج المحلي الاجمالي، وعلى الرغم من الإصلاحات التي شهدتها 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 التكنولوجية 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 والاقتصادي وضعف الوسائل التكنولوجية المتبعة في المصارف العراقية.
- يفقر العراق للمراكز البحثية المتخصصة في مجال تكنولوجيا العلوم، 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 أجهزة (POS) في نقاط البيع ، وتطور ونسب مستخدمي الانترنت، وتطور كل من اشتراكات الهاتف الثابت واشتراكات الهاتف المحمول تعد من المؤشرات المهمة لقياس درجة التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويوجد مؤشرات أخرى أيضاً 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 انخفاض مؤشرات التنافسية للمصارف الخاصة، إلا أن المصارف الخاصة في العراق أقدمت بعد عام ٢٠٠٣، تماشياً للأحق بالتطورات التقنية العالمية بضمنها المصارف المشاركة على إدخال النظم المصرفية الاحترافية في عملها لضمان سرية التحويل وتجنب القرصنة العالمية.
- يلاحظ أن انخفاض تنافسية المصارف الخاصة في الاقتصاد العراقي، يرجع إلى استمرار رصيد الموجودات للمصارف الحكومية محافظاً على صدراته 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 تدليل القيود والعقبات أمام المستثمرين في هذا المجال وتسهيل حصولهم على رخص العمل، وتوظيف الكفاءات والمهارات البشرية المتميزة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من خبراتها لتحسين واقع القطاع المصرفي وزيادة قدرته التنافسية، وزيادة فاعلية دور البنك المركزي في مراقبة ومتابعة استخدام تكنولوجيا 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 استخدام الحاسبات الألكترونية المتطورة وتدريبهم على الأستخدام الأمثل للأنظمة المحملة على الحاسبات داخل المصارف بما يساهم في تقديم خدمات مصرفية حديثة وأمنة 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 التكنولوجيا المصرفية الحديثة التي تساعد الأفراد في ادارة اموالهم ومدخراتهم بشكل آمن وسليم وبدون مخاوف.
- العمل على وضع خطط وسياسات تعمل على نشر الثقافة التكنولوجية 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 والاجتماعية التي يمثلها المجتمع.

## أولاً، المراجع العربية:

- ١- ابراهيم، مصطفى محمد & شياع، عبدالامير عبدالحسين، ٢٠١٥، نظام المدفوعات الإلكتروني في العراق والتحديات التي تواجهه (دراسة تطبيقية في البنك المركزي العراقي)، المجلد ١٧، العدد ٣، العراق.
- ٢- ابو فارة، يوسف، ٢٠٠١، تسويق الخدمات المصرفية عبر شبكات الأنترنت في ظل: الواقع والتحديات، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد ٣.
- ٣- اتحاد المصارف العربية، ٢٠٠٠، التجارة الإلكترونية والخدمات لمصرفية والمالية عبر الأنترنت، المصارف العربية، بيروت.
- ٤- ارشيد، عقلة نواش محمد، ٢٠١٧، أثر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مجلد ٣٧، العدد ١، 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 التكنولوجية 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 الإلكترونية دراسة تحليلية لآراء عينة من المتعاملين مع البنوك القطرية، رسالة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد، الاكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك.
- ٨- اودينة، زكريا، ٢٠١٥، النمو الاقتصادي في ظل تكنولوجيا المعلومات دراسة قياسية حالة الجزائر ١٩٩٥-٢٠٠٩، 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 لونييسي على البليلة ٢، العدد ٧، الجزائر، - الحسن، ٢٠١٥، التكنولوجيا مرتكز أساسي في تحقيق التنمية المستدامة دراسة تحليلية لعينة من المصارف الأهلية العراقية، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد ٧، العدد ١٣، العراق.
- ١٠- البنك المركزي العراقي، التقرير السنوي للاستقرار المالي لعام ٢٠١٨، المرجع سابق ذكره.
- 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 للإحصاء والابحاث، التقرير السنوي للاستقرار المالي في العراق لعام ٢٠١١، العراق .
- ١٤- البنك المركزي العراقي، المديرية العامة للإحصاء والابحاث، التقرير السنوي للاستقرار المالي لعام ٢٠١٥ ، [www.cbi.iq](http://www.cbi.iq).
- ١٥- البنك المركزي العراقي، إنجازات الخطة الاستراتيجية ٢٠١٨، المرجع سابق ذكره.
- ١٦- البنك المركزي العراقي، تقرير إنجازات الخطة الاستراتيجية لعام ٢٠١٨.
- ١٧- البنك المركزي العراقي، دائرة الإحصاء والابحاث، ٢٠١٥، التقرير السنوي للاستقرار المالي في العراق لعام ٢٠١٥، البنك المركزي العراقي، دائرة الإحصاء والابحاث، العراق.
- ١٨- بومنجل، فوزي، ٢٠١٦، تكنولوجيا المعلومات: دلالات وأبعاد، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسطينية، العدد ٤٦ الجزائر.
- ١٩- التكريتي، سعد غالب & العلق، 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، الإصلاح المصرفي في العراق: الأسس والعناصر، مجلة الكوت الاقتصادية والأدارية، كلية الادارة 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، المجلد ٨، العدد ٢، 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، ص ٢٣
- 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 التكنولوجية اداة فعالة في عملية التنمية الاقتصادية اقتصاديات الاسكوا حالة دراسية، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة واسط، العدد ٢٣، 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