

**أثر الكفايات الوظيفية على الحد من مخاطر التكنولوجيا
المالية: قطاع البنوك الاردنية 2025**

د. نيفين يوسف كلبونة

أ.د. محمد عبد المحسن العفيف

كلية الاعمال / جامعة جرش

أ.د. ايسر ياسين فهد

الجامعة العراقية / كلية الادارة والاقتصاد

The Impact of Functional Competencies
on Reducing FinTech Risks: The Jordanian
Banking Sector 2025

أثر الكفايات الوظيفية على الحد من مخاطر التكنولوجيا
المالية: قطاع البنوك الأردنية 2025

Dr. Nevin Youssef Kalbouneh *

Prof. Dr. Mohammad Abdel Mohsen Al-Afeef

Jearsh University / Faculty of Business

Prof. Dr. Aysar Y. Fahad

College of Administration & Economics- Al-Iraqia
University

د. نيفين يوسف كلبونة *

أ.د. محمد عبد المحسن العفيف

جامعة جرش / كلية الأعمال

أ.د. أيسر ياسين فهد

الجامعة العراقية / كلية الإدارة والاقتصاد

تاريخ النشر: 2025/09/01

Received: 12/03/2025

تاريخ القبول: 2025/04/10

Accepted: 10/04/2025

تاريخ الاستلام: 2025/03/12

Published: 01/09/2025

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الكفايات الوظيفية للحد من المخاطر المالية المترتبة عن استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من البنوك الأردنية، وعددها (15) بنك، إذ استهدفت الدراسة مدراء ورؤساء أقسام المالية والرقابة والتدقيق الداخلي وتكنولوجيا المعلومات، فضلاً عن الإدارات الرئيسة في البنوك التجارية الأردنية، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتم استخدام برمجية (SPSS) لتحليل البيانات، وكانت أهم النتائج التي تم التوصل إليها، وجود أثر ذو دلالة إحصائية للكفايات الوظيفية على الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية، إذ ظهر الأثر المعنوي عند جميع أبعاد الكفايات الوظيفية، عند دراستها مجتمعة، وأوصى الباحث بضرورة التوجيه المستمر في البنوك الأردنية للعمل على تطوير الكفايات الوظيفية بما يتماشى مع التطورات المالية التكنولوجية على جميع المستويات.

الكلمات المفتاحية: الكفايات الوظيفية، التكنولوجيا المالية، المخاطر المالية، البنوك الأردنية.

Abstract:

This study aimed to analyze the impact of functional competencies on reducing the financial risks resulting from the use of financial technology in Jordanian banks. To achieve the study objectives, the descriptive analytical approach was used. The study population consisted of (15) Jordanian banks. The study targeted managers and heads of finance, control, internal audit and information technology departments, in addition to the main departments in the Jordanian commercial banks. The questionnaire was used as a study tool, and the (SPSS) software was used to analyze the data. The most important results reached were the presence of a statistically significant impact of functional competencies on reducing the risks of using financial technology in Jordanian banks, as the moral impact appeared in all dimensions of functional competencies, when studied together. The researcher recommended the need for continuous guidance in

Jordanian banks to work on developing functional competencies in line with financial technological developments at all levels.

Keywords: Functional competencies, financial technology, financial risks, Jordanian banks.

المقدمة

في ظل التسارع التكنولوجي الذي يشهده العالم في الآونة الأخيرة لا سيما التطور الرقمي الذي تخلل معظم القطاعات، لا يمكن غض النظر عن أهمية التكنولوجيا المالية كقوة تحويلية داخل الصناعات المالية وذلك من خلال القدرات الهائلة التي تتمتع بها التكنولوجيا المالية لجعل نموذج الخدمات المالية أكثر كفاءة وفعالية وأكثر تركيزاً على العملاء وقدرتها على سد الفجوة بين الأنظمة المالية التقليدية والمتطلبات المتطورة للمستهلكين الماليين. وتكمن أهمية التكنولوجيا المالية بدورها المحوري في دفع عجلة التطور والنمو الاقتصادي المستدام وتحقيق المرونة والازدهار للمجتمع الأردني بشكل عام، وتعزيز كفاءة الخدمات المالية مما يؤدي إلى الارتقاء بالخدمات المقدمة للعملاء.

كما أن تكنولوجيا المعلومات ذلت الصعاب ومازالت في عالم المال والأعمال بصفة خاصة، فنتيجة للتطور الذي المؤسسات الاقتصادية بشكل عام والبنوك بشكل خاص، بتنوع معاملتها والتوسع في أنشطتها وما يترتب عن ذلك من توليد كم هائل للبيانات، فقد نشأت الحاجة للاستفادة من القدرات الهائلة التي يمتاز بها الحاسوب وشبكات الاتصال، خاصة في الجوانب المحاسبية، من أجل تمكن معالجة البيانات المحاسبية، لتحضير معلومات موثوقة، وضمان الإفصاح عنها لكافة المستخدمين بشكل ملائم وفي توقيت مناسب. ولقد أفرز الاعتماد الكبير على تكنولوجيا المعلومات بنظم المعلومات المالية تغيرات كبيرة في هذا المجال، إذ تغير تصميم هذه النظم وتركيباتها، وافرزت العديد من المخاطر، وافترقت لمسار تدقيق مرئي، وتغير في طبيعة أدلة الإثبات، كتغير هيكل الرقابة الداخلية وتعقده التقني الذي يتلاءم البيئة الإلكترونية من رقابة عامة على بيئة النظم ورقابة خاصة على التطبيقات الإلكترونية المستخدمة بوظيفتي القياس والإفصاح المحاسبين (رشيد، 2012). ولأن تدقيق الداخلي مهنة ترتكز أساساً على إصدار رأي مدعم بأدلة حول عدالة ومصداقية المعلومة المحاسبية التي هي مخرجات النظم الإلكترونية، فلا شك أن ذلك سيتطلب الحصول على الفهم الوافي لطبيعة وخصائص الكفايات الوظيفية على الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية، والتأكد من أن المدخلات والمعالجات الإلكترونية لها والمخرجات الناتجة عن ذلك تقوم على ضوابط سليمة، وأن النظام الإلكتروني يساهم في حماية البيانات والمعلومات على حد سواء. لذلك كان على الداخلي كسب الكفاءات العلمية والعملية اللازمة للتحكم في هذه النظم وتدقيقها، فإن مجرد أداء العمل بواسطة الحاسوب لا يعني أنه تم على الوجه الصحيح، وبدون أخطاء أو مشاكل.

كما أن تطور القطاع المصرفي خلال العقود الماضية، زاد من حدة التنافس مع المصارف الأخرى، لذا تسعى البنوك التجارية لتحقيق ميزة تنافسية بين البنوك الأخرى، لاستقطاب عملاء جدد لتعزز من مكانتها في أسواق المصارف بشكل عام. في عصر التكنولوجيا الرقمية السريعة التطور، تعتبر البنوك الأردنية الإسلامية والتجارية في المقدمة في استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين الخدمات المصرفية وزيادة الكفاءة. إن الابتكارات الحديثة في هذا المجال تعد بفتح آفاق جديدة للنمو والتوسع، ولكن في الوقت نفسه، تخلق تحولات تقنية تتطلب انتباهاً مستمراً لمراقبة وإدارة المخاطر المالية. تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف أثر الكفايات الوظيفية في البنوك الأردنية على الحد من المخاطر المرتبطة باستخدام التكنولوجيا المالية. إن فهم هذه العلاقة يعتبر أمراً أساسياً لضمان استمرارية الأعمال والحفاظ على سمعة البنوك وثقة العملاء. ويشمل ذلك النظر في القدرة على التعرف على التهديدات الأمنية، والتحقق من صحة البيانات المالية، ومراقبة تنفيذ السياسات والإجراءات الخاصة بالتكنولوجيا المالية. وبالنظر كذلك إلى مجموعة التحديات المعقدة التي تواجه البنوك في ظل التكنولوجيا المالية المتطورة.

مشكلة البحث :

يعد التطور الرقمي من أهم ركائز مستقبل القطاع المالي والمصرفي إذ يتجه العملاء بشكل متزايد نحو تنفيذ معاملاتهم المصرفية من خلال التطبيقات الإلكترونية والحلول الذكية. وتتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية التقليدية، فالتكنولوجيا المالية بإمكانها أن تجعل الخدمات المالية أسرع، وأكثر أمناً وشفافية وإتاحة، خصوصاً للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع القطاع المصرفي. من جهة أخرى، إن سرعة التطور في خدمات التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة التي تقدم الحلول المالية المبتكرة التي تحاكي ما تقدمه القطاعات المصرفية وتقوم بتبسيط العمليات المصرفية، يشكل تهديداً يجب التحوط

منه واتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية التي تحقق سلامة ونزاهة واستقرار القطاع المصرفي والمالي، إذ تمثل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة فرصاً وتحديات في الوقت عينه للمصارف والمؤسسات المالية.

ويظهر الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية تحديات جديدة تتعلق بمخاطر الأمن المعلوماتي والتحكم الداخلي. على الرغم من الاستثمارات الكبيرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن تقارير المراجعة الداخلية لا تزال تشير إلى وجود ثغرات في النظم والتحكم الداخلي. لذا، تسعى هذه الدراسة إلى فهم كيفية تأثير مستوى الكفايات الوظيفية على تحديد وتقييم ومعالجة مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية. لذا ينبغي استكشاف كيفية تحسين الكفايات الوظيفية لتعزيز دورها في التصدي لمخاطر استخدام التكنولوجيا المالية وضمان الامتثال المالي والتنظيمي.

تحدد مشكلة البحث في السؤال: هل يوجد أثر للكفايات الوظيفية بأبعادها (الكفايات الجوهرية، الكفايات العامة، الكفايات الفنية) على الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية؟

اهمية البحث :

انطلاقاً من اعتبار موضوع مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية من أهم الغايات التي تسعى البنوك لتحديد والتحوط منها، يحدد البحث أهمية الكفايات الوظيفية في القطاع المصرفي، ودرجة تأثيرها في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية مما يساعد البنوك على الاستمرارية.

الهدف من البحث :

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق العديد من الأهداف النظرية والعملية، وهي على النحو الآتي :

1. قياس مستوى الكفايات الوظيفية في البنوك التجارية
2. قياس مستوى مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية
3. قياس تأثير كل بعد من أبعاد الكفايات الوظيفية على الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية
4. التوصل الى مجموعة من النتائج والتوصيات التي ترتبط بمدى تأثير الكفايات الوظيفية على الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية والعمل على نشر الوعي الإداري لأهمية الكفايات الوظيفية ودورها في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية.

فرضيات البحث:

لتحقيق أهداف البحث يتم الاعتماد على الفرضية الآتية:

الفرضية الرئيسية :

$H01$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ للكفايات بأبعادها، (الكفايات الجوهرية، الكفايات العامة، الكفايات الفنية) للحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية من وجهة نظر موظفي البنوك الأردنية.

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

$H01.1$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ للكفايات الجوهرية للحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية من وجهة نظر موظفي البنوك الأردنية.

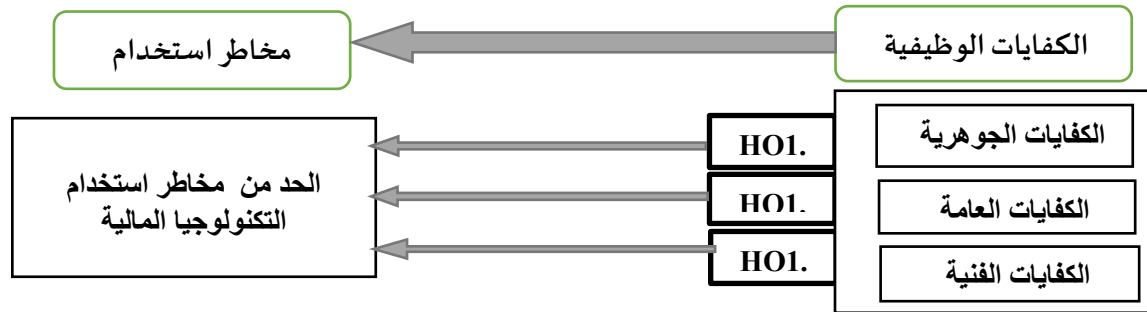
$H01.2$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ للكفايات العامة للحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية من وجهة نظر موظفي البنوك الأردنية.

$H01.3$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ للكفايات الفنية والحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية من وجهة نظر موظفي البنوك الأردنية.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة أعتمد الباحث على النموذج الآتي لتوضيح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع وفق ما يوضحه الشكل ذي الرقم (1).

الشكل (1)

أنموذج الدراسة الوصفي



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على متغيرات الدراسة

الاطار النظري والدراسات السابقة:

يتكون سوق الخدمات المصرفية من مجموعة واسعة ومتنوعة من المؤسسات، بدءاً من بنوك المقاصة الكبيرة والمرموقة، والبنوك الدولية، والمؤسسات التي توفر الخدمات المالية للأفراد. يوفر هذا التنوع لعملاء الخدمات المالية خيارات واسعة ومعقدة في كثير من الأحيان لمقدمي الخدمات. عوامل مثل التقدم التكنولوجي، والتغيرات التنظيمية، والعولمة تعني بيئة متغيرة باستمرار داخل الصناعة. لذلك، من أجل البقاء والازدهار في السوق، تحتاج المؤسسات إلى تجهيز نفسها بالقدرات الاستراتيجية لاستغلال إمكاناتها الكاملة. إن كفاءة القوى العاملة وطبيعة مواءمتها مع الاستراتيجية التنظيمية إذ تدعم الكفاءات الاستراتيجية تصبح قضايا حاسمة في تحقيق ذلك (Lai, 2020).

يمكن تعريف الكفاءة بأنها خاصية أساسية للموظف، والتي يمكن إظهارها للتنبؤ بالأداء المتوقع أو الفعّال في وظيفة معينة، أو منظمة محددة، أو قطاع تنظمي. قد تكون الكفاءة قائمة على المعرفة - تعكس ما يعرفه الشخص ويفهمه، سواء كان واقعياً أو إجرائياً أو تقنياً أو فكرياً أو قائماً على المهارات - ويظهر من خلال الأداء الفعّال (Claus et al. 2021)، وتعد الكفاءة الوظيفية مجموعة من المهارات والمعرفة والقدرات التي يتمتع بها الفرد وتؤهله لأداء واجبات ومهام وظيفته بكفاءة. تشمل الكفاءات الوظيفية الجوانب الجوهرية المتعلقة بالمعرفة الأساسية اللازمة لأداء المهام، فضلاً عن الكفاءات الفنية والعامة المكملة لها (Ismail, et al. 2023). وتعد الكفاءات الوظيفية عاملاً أساسياً في تحقيق النجاح الوظيفي والتميز في العمل، (العطيوي & وركان، 2023) (سليمان، 2023).

ويمكن القول، أنها مجموعة من المعارف والمهارات والقدرات والسلوكيات التي تُحدد الأداء الفعّال في وظيفة معينة. تُستخدم هذه الكفاءات كمعايير لتقييم وتطوير أداء الموظفين. (Nguyen, 2008)، (Crouse, Doyle, & Young, 2011).

تتضمن الكفاءات الوظيفية عدة أبعاد من الكفاءات التي تلعب دوراً هاماً في الأداء الوظيفي. وتهدف هذه الأبعاد إلى تعزيز قدرات الفرد في مجالات مختلفة. يمكن تقسيم الكفاءات الوظيفية إلى ثلاثة أبعاد رئيسية وهي الكفاءات الجوهرية والكفاءات الفنية والكفاءات العامة.

1- الكفاءات الجوهرية: تُعتبر الكفاءات الجوهرية أساسية وحجر الزاوية لأداء الوظائف بشكل فعال وقوي. فهي الصفات والمهارات الأساسية التي يحتاجها الشخص للقيام بالوظيفة بشكل محترف ومتميز. تشمل الكفاءات الجوهرية مثلاً قدرات التواصل الجيدة والفعّالة، والقدرة الفاعلة على العمل بفاعلية وكفاءة ضمن الفريق وتحقيق التناغم والتعاون الوثيق مع أفرادها، والقدرة على التحليل العميق والتفكير النقدي بطريقة إبداعية ومبتكرة. (العطيوي & وركان، 2023). الكفاءات الجوهرية في البنوك التجارية هي القدرات الأساسية التي يحتاجها الموظفون لأداء مهامهم بنجاح. تتضمن هذه الكفاءات القدرة الفعّالة على التواصل بواسطة استخدام المفردات الثرية وتقنيات التواصل الحديثة مما يزيد من فاعلية التواصل بشكل عال وفهم تفاصيل ومتطلبات العملاء. فضلاً عن ذلك، تتطلب الكفاءات الأساسية حلاً سلباً للمشكلات واتخاذ قرارات واعية ومدروسة تساهم في تحقيق أهداف القطاع المصرفي.

2- الكفاءات الفنية: تركز الكفاءات الفنية الأساسية على توسيع المعرفة وتطوير المهارات الفنية الخاصة بالعمليات المحددة بشكل كبير. ويتم استناداً في ذلك على المعرفة المتخصصة المكتسبة وتطبيقها العملي في الحقل المعين. (سليمان، 2023)، (الحليم، 2023). الكفاءات التقنية تمثل جوانب المعرفة والمهارات المتخصصة التي يحتاجها البنوك التجارية في تنفيذ أنشطتها المصرفية. تشمل هذه الكفاءات فهم الأنظمة والتكنولوجيا المصرفية، والقدرة على استخدام البرمجيات والأدوات المصرفية، ومعرفة التشريعات والقوانين المتعلقة بالعمل المصرفي. يعود الحصول على هذه الكفاءات إلى أهمية تطوير القدرات التقنية للموظفين لمواكبة التطورات السريعة في القطاع المصرفي وتلبية احتياجات العملاء بشكل فعال. فضلاً عن ذلك، يجب على الموظفين أن يكونوا على دراية بأحدث الابتكارات التقنية في

الجال المصرفي وأن يكونوا قادرين على تطبيقها في العمل اليومي. علاوة على ذلك، ينبغي لهم اكتساب المعرفة بالأمن السيبراني ومكافحة عمليات الاحتيال المصرفي، إذ يلعب التكنولوجيا دورًا حاسمًا في تأمين البيانات المصرفية وحماية العملاء من التهديدات الإلكترونية. ولا ينبغي نسيان تحسين مهارات التحليل والإبلاغ المصرفي، فهذا يساعد في فهم البيانات المالية واتخاذ القرارات الاستراتيجية الصحيحة. وبالتالي، فإن توسيع نطاق الكفايات التقنية يعد أمرًا حاسمًا لضمان نجاح البنوك في مواجهة التحديات المتزايدة والمواكبة للتطورات التكنولوجية في الجال المصرفي (السجيني وآخرين، 2023).

3- الكفايات العامة: الكفايات العامة هي القدرات والمهارات العامة المستخدمة في جميع المجالات المهنية. تشمل الكفايات العامة مثلًا مهارات الإدارة الزمنية، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات، والقدرة على الابتكار. (اليحمدي & المعمرى، 2023) (Muhammad et al. 2024). وهي تعد أحد العناصر المهمة جدًا في نجاح البنوك التجارية، إذ تتوجب على القادة والمشرفين في البنوك أن يتمتعوا بمهارات قيادية وإشرافية قوية وفعالة. فضلًا عن ذلك، يجب أن يكون لديهم قدرة على التخطيط الاستراتيجي وإدارة المشاريع بكفاءة عالية. فضلًا عن ذلك، يجب أن يكون لديهم معرفة متقدمة في التحليل المالي والقدرة على إدارة الوقت والموارد بفعالية. (Do et al., 2022).

يعتبر تطوير الكفايات الوظيفية أمرًا ذا أهمية بالغة للأفراد والمؤسسات من أجل تحسين الأداء الوظيفي وزيادة فرص الحصول على وظائف جديدة. تعمل هذه العملية أيضًا على تعزيز النمو الشخصي والمهني للأفراد، إذ يتم توسيع المعرفة وتحسين المهارات وبناء قدرات جديدة. فضلًا عن ذلك، يساهم تطوير الكفايات الوظيفية في تعزيز رضا الموظفين وتعزيز الانخراط في العمل، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحقيق النجاح والتميز في الجال المهني (Hijjawi, 2021). وتأتي هذه الأهمية لأنها تلعب دورًا حاسمًا في تطوير الكفايات الوظيفية دورًا فعالًا في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة فرص الحصول على وظائف جديدة وتعزيز النمو الشخصي والمهني. (Zhang et al., 2022). (Hijjawi, 2021). (Zhang et al., 2022). إن تطبيق استراتيجيات محددة لتطوير الكفايات الوظيفية، ينبغي أن تشمل هذه الاستراتيجيات إنشاء برامج تدريبية مخصصة، مع توفير فرص التعلم المستمر والتدريب المهني. يجب أيضًا تشجيع الموظفين للمشاركة في المشاريع والفرق العملية، إذ يمكنهم اكتساب الخبرات وتنمية مهاراتهم الوظيفية. فضلًا عن ذلك، يجب وضع خطط تطويرية مستقبلية للموظفين، وتقديم الموارد اللازمة والدعم الفني لتحقيق تطويرهم الوظيفي، (السجيني وآخرين، 2023)، (عبد السميع وآخرين، 2022).

الكفايات الوظيفية في البنوك التجارية: توفر البنوك التجارية خدمات التحويلات المالية السريعة والآمنة، وتسهل عمليات الدفع والتحويلات الدولية بكل يسر وسهولة، مما يعزز التجارة العالمية ويسهم في تطوير الاقتصاد العالمي بصورة إيجابية. وليس هذا فقط، بل تقدم البنوك التجارية أيضًا خدمات الاستثمار المتقدمة وإدارة الثروات لعملائها، إذ تقدم استشارات مالية متخصصة وحلول استثمارية مبتكرة لتحقيق أهداف المستثمرين وزيادة ثرواتهم (السجيني وآخرين، 2023). قبل أن يتم تطوير وتقييم الكفاءات الوظيفية للموظفين، يجب تحديد الكفاءات المطلوبة على المستويات المختلفة وفي المجالات الوظيفية المختلفة للبنك التجاري بوضوح. وهذا الوضوح في التعريف سيمكن الإدارة من تحديد فجوات الكفاءة (الفردية والتنظيمية على حد سواء) وتوفير التركيز والتوجيه المطلوب لمبادرات بناء الكفاءة. لقد تم توثيق أهمية تحديد الكفاءات المطلوبة بشكل جيد في أدبيات الموارد البشرية (Mohamed et al. 2023) ولكن تحديد الكفاءات، وخاصة في سياق البنوك، قد لا يكون بالمهمة السهلة. وما أن اصطلاحات الكفاءة وإطارها يرجع أصله إلى عالم الشركات، فقد لا يكون مفهومًا جيدًا من قبل العاملين في البنوك. قد يجد الأفراد في البنك صعوبة في التمييز بين الكفاءات والمهارات. ولذلك، يجب شرح إطار الكفاءة بشكل واضح لجميع الموظفين (Tien et al. 2021).

تعد الكفايات الوظيفية في البنوك التجارية أحد العوامل الأساسية لضمان النجاح والتميز في هذا القطاع المهم. وتعد كذلك أمرًا بالغ الأهمية في البنوك التجارية نظرًا للدور الحاسم الذي تلعبه في تحقيق النجاح والازدهار المستدام. فبفضل الكفايات الوظيفية القوية، تستطيع البنوك التجارية تحقيق التميز التنافسي وتقديم خدمات عالية الجودة لعملائها. تُساعد الكفايات الوظيفية أيضًا في تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. (Do et al., 2022) علاوة على ذلك، تساهم الكفايات الوظيفية في تعزيز الثقة بين العملاء والبنك، إذ يتم تفويض أموالهم ومعلوماتهم الحساسة للبنوك. بالمثل، يمكن القول إن الكفايات الوظيفية تعتبر ركيزة أساسية في بناء وتطوير البنوك التجارية وتحقيق أهدافها بنجاح. وعلى الرغم من الأهمية الكبيرة للكفايات الوظيفية، إلا أنها ليست العامل الوحيد الذي يؤثر في أداء البنوك التجارية. بل يجب أن يتحلى الموظفون أيضًا بالمهارات الشخصية والقدرة على التواصل الفعال والعمل الجماعي (Khan & Ullah, 2021).

في أيامنا هذه، لا يقتصر العمل المصرفي على الطرق التقليدية لقبول الدوائع ومنح القروض. لقد تطورت إلى عمل أكثر ديناميكية ومتعدد الأوجه يتطلب عصرًا من المهارة في مجالات أخرى مختلفة من الخدمات المالية والمنتجات المصرفية. أدت الديناميكية والطبيعة المعقدة لهذا العمل إلى زيادة الطلب على المهنين المهرة. لا ينبغي أن يمتلك هؤلاء المحترفون المعرفة الأساسية بالتمويل والخدمات المصرفية فحسب، بل يجب أن يتمتعوا أيضًا بفهم جيد لمجموعة واسعة من ديناميكيات الأعمال، وأن يكونوا قادرين على استخدام أحدث التقنيات، وإملاك التوجه نحو العملاء، وتلبية توقعات الخدمة الخاصة بهم، والأهم من ذلك، يجب أن يكون

لديهم فهم جيد للامتثال والقضايا القانونية في الخدمات المصرفية. كل هذه المتطلبات من قبل الصناعة المصرفية اليوم أدت إلى زيادة أهمية الكفاءات الوظيفية (Chen, You & Chang, 2021).

التحديات المالية التي تواجه البنوك التجارية الاردنية: تواجه البنوك التجارية تحديات مالية متنوعة، إحدى هذه التحديات هي تقلبات سوق المال والتغيرات في أسعار الصرف، إذ يمكن أن تؤثر بشكل كبير على أداء البنوك وربحيته، وليس ذلك فحسب، بل يمكن أيضاً أن تطرأ تحديات مالية أخرى نتيجة للتوجهات المتغيرة للمستهلكين والتغيرات في الاقتصاد العالمي وسياسات البنك المركزي. (خشبة وآخرون، 2022)؛ (الهنداوي وآخرون، 2022). لذا، يتعين على البنوك تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع هذه التحديات المالية، وأن يستنبط الفريق استنتاجات وتوصيات مفيدة للبنك للتعامل مع التحديات المالية المستقبلية (Papadakis et al. 2020)؛ (Chang et al. 2020)، فضلاً عن ذلك، يجب أن يكون لدى البنوك آليات مراقبة قوية وإجراءات وقائية للحد من المخاطر المالية. يجب على البنوك تطوير سياسات داخلية وإجراءات قوية لمراقبة الأنشطة المالية وتحليل الحسابات والتأكد من تطبيق معايير التدقيق الداخلي والشفافية في كل مستوى.

التكنولوجيا المالية : في السنوات الأخيرة، اكتسب استخدام التكنولوجيا المالية (FinTech) شعبية على نطاق عالمي، إذ أصبحت الأردن من بين الدول التي تتوسع فيها التكنولوجيا المالية بسرعة. ويشير اصطلاح "التكنولوجيا المالية" إلى تطبيق التكنولوجيا في توفير الخدمات والسلع المالية، ويتضمن عدداً من التطبيقات، بما في ذلك الإقراض من نظير إلى نظير، والتمويل الجماعي، والمدفوعات عبر الهاتف المحمول (Vives, 2017). وقد ساهم استخدام المتزايد للأجهزة المحمولة والإنترنت، فضلاً عن الطلب على خدمات مالية أكثر كفاءة وملاءمة، في توسيع صناعة التكنولوجيا المالية (Takeda & Ito, 2021). وقد تضمنت التكنولوجيا المالية عدداً من القضايا، بما في ذلك الشمول المالي، والوصول إلى رأس المال، وخفض التكاليف. واذ أن جزء كبير من السكان يفتقر إلى الخدمات المصرفية التقليدية أو لديهم قدرة محدودة على الوصول إليها، يعد الشمول المالي قضية بالغة الأهمية. يمكن للتكنولوجيا المالية أن تقدم لهذه المجموعات خدمات مالية بديلة يمكن الوصول إليها مثل التمويل الأصغر أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، مما يمكنها من المشاركة الكاملة في الاقتصاد والحصول على القروض والخدمات المالية الأخرى. علاوة على ذلك، يمكن للتكنولوجيا المالية أن تساعد في جهود القطاع المصرفي لتقليل التكاليف وتعزيز الكفاءة (شعيب ومقلاتي، 2021). على سبيل المثال، من الممكن أن تقدم منصات الإقراض من نظير إلى نظير للمقترضين أسعاراً فائدة أقل من البنوك التقليدية، في حين يمكن لخدمات الدفع والتحويلات عبر الإنترنت أن تقلل من تكلفة ووقت إرسال الأموال عبر الحدود الدولية. تتمتع التكنولوجيا المالية بالعديد من الفوائد، ولكن هناك أيضاً مخاطر تجعل اعتمادها أمراً صعباً. هذه المخاطر قد تكون أو لا تكون مالية. في حين أن المخاطر غير المالية تشمل المخاوف بشأن الأمن والخصوصية، والمخاطر القانونية والتنظيمية، وتصور المستخدم، فإن المخاطر المالية تشمل احتمال الاحتيال أو التقصير أو أي خسارة مالية أخرى. إحدى أكبر المشكلات التي تحول دون اعتماد التكنولوجيا المالية هي تصور المستخدم. (مولودي وآخرون، 2022)، على الرغم من حقيقة أن العديد من الأشخاص يجنّبون إلى سهولة الوصول إلى خدمات التكنولوجيا المالية وملاءمتها، إلا أن آخرين قد يترددون في استخدامها بسبب المخاوف المتعلقة بالأمن والخصوصية. قد يؤدي هذا إلى انخفاض معدلات التبني وانعدام الثقة في مقدمي خدمات التكنولوجيا المالية. يعد فهم المتغيرات التي تؤثر على نية اعتماد التكنولوجيا المالية أمراً ضرورياً لمعالجة هذه المشكلات (Chen, et al., 2021). (Al-Naimi, et al, 2021)، علاوة على ذلك، قد تختلف وجهات النظر الثقافية بشأن المال والخدمات المصرفية بشكل كبير في جميع أنحاء المنطقة، إذ تكون بعض المجتمعات أكثر انفتاحاً على استخدام الخدمات المالية الرقمية من غيرها (علبات وآخرون، 2023). في منطقة الشرق الأوسط، إذ يتسارع اعتماد التكنولوجيا المالية، من المهم فهم المتغيرات التي تؤثر على نوايا المستخدمين لاستخدام التكنولوجيا المالية. تم إجراء العديد من الدراسات في هذا المجال، لكن غالبيتها ركزت على عناصر معينة مثل الثقة أو الموقف أو الفائدة الملموسة مع تجاهل أهمية العناصر الأخرى مثل المخاطر وسهولة استخدام التكنولوجيا المالية.

ويمكن تعريف التكنولوجيا المالية على أنها، التطبيق الإبداعي للتكنولوجيا لتوفير الخدمات والسلع المالية. على الصعيد العالمي، تتوسع الأعمال بسرعة، ولم تتخلف دول الشرق الأوسط عن الركب. لقد تسارعت التكنولوجيا المالية بشكل كبير في الشرق الأوسط في السنوات الأخيرة، ومن المتوقع أن تحدث ثورة في قطاع الخدمات المالية في المنطقة (Hanna, 2017). وهي مجموعة من التقنيات والحلول الرقمية التي تستخدم في تقديم الخدمات المالية بشكل أكثر كفاءة وفعالية. تجمع التكنولوجيا المالية بين مجالات التكنولوجيا والخدمات المالية لتطوير حلول مبتكرة لتحسين العمليات المالية التقليدية وتوفير خدمات جديدة للمستهلكين والشركات وتقديم الابتكارات التقنية في تقديم الخدمات المالية وتحسين العمليات المالية. (الشواربة وآخرون، 2018) (بركات وآخرون، 2023). (الراجحي، 2021).

أن نجاح التكنولوجيا المالية يعزى إلى قدرتها على تحسين التجربة المالية للمستهلكين من خلال توفير خدمات مالية أكثر سهولة الوصول وأسرع وأرخص، فضلاً عن تقديم حلول مبتكرة لتحديات مثل التمويل الصغير والمتوسط والحاجة إلى تبسيط العمليات المصرفية.

أن التكنولوجيا المالية هي رحلة عبر عالم الابتكار التقني، إذ تتلاقى أساليب العلوم الحاسوبية والابتكارات المالية لتخلق تحولاً ثورياً في طريقة تقديم الخدمات المالية. إنها جسر يربط بين عالم التكنولوجيا الحديثة واحتياجات المستهلكين والمستثمرين، وتمثل التكنولوجيا المالية جواً مبتكراً للتحديات التقليدية في مجال الخدمات المالية، إذ تمكن الأفراد والشركات من الوصول السريع والآمن إلى الحلول المالية، مما يعزز الشفافية ويحد من التكاليف ويسهل التنقل في البيئة المالية المعقدة. (الشمراني، 2018)، (السراج، 2019)، (Bragg، 2019)، (World Bank، 2018).

كما اهتمت العديد من الدراسات بأهمية تطوير ابتكارات وحلول رقمية تتوافق مع الشريعة الإسلامية، لتجنب المعوقات الشرعية ولا سيما معاملات الفائدة لمواكبة تطورات الصناعة المالية وتأثير تلك العوامل على نية الاستخدام للتكنولوجيا المالية في التعاملات المتوافقة مع الشريعة Mitra & (Karathanasopoulos, 2020)

لذلك يجب تقديم خدمات أكثر كفاءة للمستخدمين، لأن رضا العملاء في النهاية إلى استقطاب المزيد منهم لاستخدام المعاملات الرقمية وسيساهم في تصعيد معاملات التكنولوجيا المالية، مما يؤدي إلى مزيد من الشمول المالي. (Salah، 2019) (علي، 2019)

وبين الأهداف الرئيسية للتكنولوجيا المالية، تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية، تحسين كفاءة العمليات المالية، تشجيع الابتكار وتطوير المنتجات المالية، تعزيز الشفافية والأمان، وتمكين الشمول المالي. (البنك الدولي، 2018)، (الخليفة، 2018)، (فيلاي، 2018) (الجمال، 2017)، (World Bank، 2020). وهناك العديد من المخاطر من المتوقع أن تحدث نتيجة استخدام التكنولوجيا المالية منها، الأمن السيبراني، التشريعات والتنظيمات، عدم الاستقرار السوقي، التبعية التكنولوجية عدم المساواة الرقمية. (الحسبان، 2009)، (Yang، et al، 2023)، (الأمير، 2022)، (حمدان، 2019).

الدراسات السابقة والعلاقة بين الكفايات الوظيفية وأثرها في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية:

تتمثل العلاقة الفكرية بين الكفايات الوظيفية في البنوك الأردنية وأثرها في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية بأن الكفايات الوظيفية في البنوك تتعلق بتقييم وتحليل العمليات والأنشطة المالية والتشغيلية للبنك، ويهدف ذلك إلى ضمان الامتثال للقوانين والتنظيمات، وتحسين العمليات وإدارة المخاطر، وتعزيز الكفاءة والفعالية. (Setyaningrum & Kuntadi، 2019)، (راضي، 2022).

أما مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية، تشمل الاختراقات السيبرانية، وسرقة البيانات، والتلاعب بالسوق، والتقلبات السوقية الناجمة عن التداول الآلي، قد تؤدي هذه المخاطر إلى خسائر مالية للبنك، وتضر بسمعته، وتؤثر سلباً على الثقة في النظام المالي (Al-Mahdi، 2022).

وتتمثل العلاقة بينها، بأن الكفايات الوظيفية، الجوهرية والفنية العامة والمتعلقة بمهارات تقييم المخاطر، والفحص التفصيلي، والرصد المستمر، أدوات حيوية للتعامل مع مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية. فهذه الكفاءات تعتبر أدوات حيوية للتعامل مع مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية، (حميد والعباس، 2022).

كما يساعد تقييم المخاطر في تحديد وتقييم الأخطار المحتملة المتعلقة بتكنولوجيا المالية، مثل الاختراقات السيبرانية، وسرقة البيانات، والتلاعب بالبيانات المالية (Al-Afeef el. Al.، 2023). (Nyakarimi، et. Al.، 2020) وفهم هذه المخاطر يمكن أن يساعد في تطوير استراتيجيات فحص داخلية للتعامل معها، كما ويتيح الفحص التفصيلي للمراجعين الداخليين فحص النظام المالي بشكل مفصل، ويتيح لهم اكتشاف النقاط الضعيفة والثغرات في أنظمة التكنولوجيا المالية، مما يمكنهم من اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيحها وتقويتها (إبراهيم وآخرين، 2019)، وهناك أيضاً ما يسمى بالرصد المستمر الذي يساعد في تحديد أي تغيرات غير متوقعة أو نشاط غير مألوف في أنظمة التكنولوجيا المالية، مما يمكن المراجعين الداخليين من اكتشاف الاختراقات أو الاستخدام غير القانوني للتكنولوجيا المالية بشكل سريع واتخاذ الإجراءات الضرورية بشكل فعال. (سمرة وآخرين، 2022)، (عقل وآخرين، 2023).

تلك الكفاءات لا تقتصر على القدرات الفنية فحسب، بل تشمل أيضاً فهماً عميقاً للسياق التشريعي والتنظيمي لقطاع التكنولوجيا المالية في الأردن، وهو ما يتطلب التعاون مع الجهات الرقابية والتنظيمية المعنية في البلاد. (البنك المركزي الأردني، 2021).

يمكن لتقييم الكفايات الوظيفية للبنوك الأردنية أن يساهم في تحسين الإدارة الداخلية للتكنولوجيا المالية وتطبيق السياسات والإجراءات الأمنية (Alawaqleh، 2021)، (كوين آخرين، 2022). تقييم كفاءات التدقيق الداخلي في البنوك الأردنية يمكن أن يلعب دوراً حاسماً في تحسين الإدارة الداخلية للتكنولوجيا المالية وتطبيق السياسات والإجراءات الأمنية. ويتحقق ذلك من خلال تحديد الاحتياجات للبنك من إدارة التكنولوجيا المالية والأمن السيبراني (Amoako et.al.، 2023). وتحديد المهارات والخبرات المطلوبة لفريق التدقيق الداخلي لمعالجة تلك الاحتياجات بشكل فعال، (ALBAWWAT et. Al.، 2021). إضافة

الى تطوير استراتيجيات التدقيق المتخصصة للتكنولوجيا المالية، تشمل التركيز على تقييم المخاطر والتحقق من الامتثال واكتشاف الاختلالات الأمنية. وكذلك تعزيز القدرات والتدريب لفريق العمل في مجال التكنولوجيا المالية من خلال توفير التدريب والتطوير المستمر. (ماسينيسا، 2017)، (دهش و فرحان، 2021). ويمكن لتحسين الكفايات الوظيفية أن يعزز من مستوى الثقة في أنظمة التكنولوجيا المالية وسلامتها. وتسهيل يسهل تطبيق السياسات والإجراءات الأمنية المطابقة للمعايير القومية والدولية، مما يعزز الامتثال ويحد من المخاطر القانونية. (الحوالة والجور، 2019).

منهج البحث

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من البنوك الأردنية التجارية والاسلامية، وعددها (15) بنك وذلك حسب دليل القطاع المصرفي / دليل البنوك في الأردن الصادر عن البنك المركزي الأردني (البنك المركزي الأردني، 2022). لذلك تم أسلوب المسح الشامل يعد الأنسب لاختيار عينة الدراسة، وتم استهداف مدراء ورؤساء أقسام المالية والرقابة والتدقيق الداخلي وتكنولوجيا المعلومات، فضلا عن المدققين الداخليين في الإدارات الرئيسية في جميع البنوك الأردنية. تم توزيع (225) استبانة تم تطويرها من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وبمعدل (15) استبانة في كل بنك بطريقة إلكترونية، واستعيدت بنفس الطريقة، إذ تم استعادة (205) استبانة جميعها صالحة للتحليل، والتي مثلت ما نسبته (91.1%) من العدد الكلي للاستبانة الموزعة.

اختبار ثبات أداة الدراسة: يهدف اختبار ثبات أداة الدراسة إلى قياس مدى دقة وموثوقية الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، واستقرار النتائج التي تقدمها عند تكرار استخدامها على مجموعة من الأفراد.

اختبار ثبات أداة الدراسة: يهدف اختبار ثبات أداة الدراسة إلى قياس مدى دقة وموثوقية الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، واستقرار النتائج التي تقدمها عند تكرار استخدامها على مجموعة من الأفراد.

الجدول (1)

نتائج اختبار (Cronbach Alpha Coefficient) لثبات أداة الدراسة

الرقم	البعد	معامل كرونباخ ألفا
1	الكفايات الجوهرية	0.847
2	الكفايات العامة	0.809
3	الكفايات الفنية	0.819
4	الكفايات الوظيفية	0.904
5	الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية	0.918
أداة الدراسة		0.946

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات التحليل

يتبين من الجدول (1) ارتفاع معاملات الثبات لأداة الدراسة، مما يدل على قدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، إذ ظهرت جميع قيم معامل كرونباخ ألفا أكبر من القيمة (0.70)، إذ تراوحت قيم المعامل لفقرات أداة الدراسة بين (0.809- 0.918)، وبلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا لإجمالي فقرات أداة الدراسة (0.946).

الجدول (2)

معامل الارتباط بيرسون بين ابعاد المتغير المستقل للدراسة

المتغير	الكفايات الجوهرية	الكفايات العامة	الكفايات الفنية
الكفايات الجوهرية	1.000		
الكفايات العامة	0.669**	1.000	
الكفايات الفنية	0.600**	0.592**	1.000

(**) عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات التحليل

يتبين من الجدول (2) خلو البيانات من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد، إذ ظهرت جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون أقل من (0.80)، والتي تراوحت بين (0.592-0.669).

اختبار فرضيات الدراسة: يتضمن هذا الجزء من الدراسة نتائج اختبار فرضيات الدراسة، من خلال تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات الرئيسية، وتحليل الانحدار الخطي البسيط Simple لاختبار الفرضيات المتفرعة عن الفرضية الرئيسية.

في هذه الدراسة تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد والمتدرج Multiple and Stepwise Linear Regression؛ لاختبار الفرضية الرئيسية، وتحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression؛ لاختبار الفرضيات المتفرعة عن الفرضية الرئيسية. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للكفايات الوظيفية بأبعادها (الكفايات الجوهرية، الكفايات العامة، الكفايات الفنية) في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية".

وقد تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد Multiple Linear Regression

الجدول (3)

ملخص النموذج وتحليل التباين للفرضية الرئيسية

ANOVA تحليل التباين			ملخص النموذج				المتغير التابع
(Sig F*)	قيمة F المحسوبة	(DF)	الخطأ المعياري للنموذج	(Adj.R ²)	(R ²)	(R)	
0.000	100.370	3	0.260	0.661	0.667	0.817	الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية

* التأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات التحليل

تظهر النتائج أعلاه على وجود أثر ذو دلالة احصائية للكفايات الوظيفية بأبعادها الثلاثة (الكفايات الجوهرية وكفايات العامة وكفايات الفنية) مجتمعة، في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية، اذ بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.667$)، مما يدل على ان الكفايات الوظيفية تفسر ما نسبته (66.7%) من التغير الحاصل في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية

من ناحية أخرى وكما تم ذكره سابقا ان فرضيات الدراسة تم توزيعها لتشمل ثلاث فرضيات فرعية على النحو التالي:

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للكفايات الجوهرية في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الاردنية".

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للكفايات العامة في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الاردنية".

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للكفايات الفنية في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الاردنية".

وقد تم اختبار هذه الفرضيات الفرعية باستخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Linear Regression، وظهرت النتائج كما يأتي:

الجدول (4)

ملخص النموذج وتحليل التباين

ANOVA تحليل التباين			ملخص النموذج				البعد
(Sig F*)	قيمة F المحسوبة	(DF)	الخطأ المعياري للنموذج	(Adj.R ²)	(R ²)	(R)	
مستوى الدلالة		درجات الحرية		معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	معامل الارتباط	
0.000	138.281	1	0.324	0.473	0.476	0.690	الكفايات الجوهرية
0.000	178.084	1	0.304	0.536	0.540	0.735	الكفايات العامة
0.000	136.751	1	0.325	0.470	0.474	0.688	الكفايات الفنية

* التأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات التحليل

أظهرت نتائج التحليل في الجدول (4) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكفايات الوظيفية بابعادها الثلاثة (الكفايات الجوهرية وكفايات العامة وكفايات الفنية) وبشكل منفرد، في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية، فضلاً عن ذلك تشير النتائج إلى أن الكفايات الجوهرية فسرت ما نسبته (47.6%)، والكفايات العامة فسرت ما نسبته (54.0%)، والكفايات الفنية فسرت ما نسبته (47.4%)، من التغير الحاصل في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية.

الجدول (5)

معاملات الانحدار للفرضيات

معاملات الانحدار					
الفرضية الفرعية الاولى					
البعد	(B) المعاملات	الخطأ المعياري	قيمة Beta	قيمة T المحسوبة	(Sig T*) مستوى الدلالة
الكفايات الجوهرية	0.629	0.053	0.690	11.759	0.000
الفرضية الفرعية الثانية					
ثابت الانحدار	0.891	0.265		3.359	0.001
الكفايات العامة	0.788	0.059	0.735	13.345	0.000
الفرضية الفرعية الثالثة					
ثابت الانحدار	1.276	0.270		4.729	0.000
الكفايات الفنية	0.700	0.060	0.688	11.694	0.000

* التأثير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات التحليل

يوضح الجدول في الأعلى قيم معاملات الانحدار للأبعاد (الكفايات الجوهرية، الكفايات العامة والكفايات الفنية). إذ يتبين أن مستوى الدلالة (SigT=0.000) في الفرضيات الفرعية الثلاث، وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى التالي وجود أثر معنوي إيجابي للكفايات الوظيفية بابعادها الثلاثة (الكفايات الجوهرية وكفايات العامة وكفايات الفنية) وبشكل منفرد، في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية.

النتائج: كشفت نتائج تحليل البيانات واختبار الفرضيات عن العديد من النتائج، والتي تمثلت بالآتي:

- 1- ارتفاع الأهمية النسبية للكفايات الوظيفية في البنوك الأردنية، وقد ظهرت جميع الأبعاد بأهمية نسبية مرتفعة وعلى التوالي: الكفايات الفنية، الكفايات العامة، والكفايات الجوهرية. كما تبين اتفاق أفراد العينة على التزام العاملين في البنوك الأردنية بالتشريعات المتعلقة بطبيعة عملهم بدقه، أن ارتفاع هذا الاهتمام يعكس وعي وإدراك البنوك الأردنية بأهمية ذلك ودوره الفاعل لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك وضمان فعالية العمليات وإدارة المخاطر بالشكل المناسب،
- 2- ارتفاع الأهمية النسبية للحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية. كما تبين اتفاق أفراد العينة على قيام البنوك الأردنية بتقديم الدعم للنظام الإلكتروني المالي للحد من مخاطر أمن المعلومات ومخاطر عدم اكتشاف الأخطاء، ومراجعة عمليات المعالجة المالية في الأنظمة الإلكترونية للحد من مخاطر المعالجات غير المرئية للعمليات المالية، والاستفادة من تطبيق التكنولوجيا المالية على تخفيض النفقات الرأسمالية في البنك. وهذا الاهتمام يعكس التزام البنوك الأردنية بتطوير بنية تحتية مالية تكنولوجية تتميز بالأمان والاستدامة، وتبني تقنيات مالية حديثة تحقق لها الابتكار التكنولوجي، والوعي بأهمية إدارة المخاطر

المصاحبة لها والتعامل معها للحفاظ على ثقة واستقرار النظام المالي المصرفي، كما يعكس التزامها وامتثالها للقوانين والتشريعات المنظمة لاستخدام التكنولوجيا المالية، وتحسين كفاءة وفعالية عملياتها من خلال الحد من المخاطر.

3- وجود أثر معنوي إيجابي للكفايات الوظيفية في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية، إذ ظهر الأثر المعنوي عند جميع أبعاد الكفايات الوظيفية، وذلك عند دراستها مجتمعاً. وهذا الأثر يدل على أهمية ودور الكفايات الوظيفية في تعزيز الأمان المصرفي وإدارة المخاطر التكنولوجية في البنوك الأردنية؛ مما يساهم في حماية الأنظمة المالية والمحافظة على ثقة العملاء.

4- تعتبر الكفايات العامة من أهم الكفايات وأكثرها تأثيراً في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية. وذلك يعود لدور الكفايات العامة في تعزيز القدرات التحليلية، والتخطيط الاستراتيجي لإدارة المخاطر، وتطوير الحلول للمشاكل الأمنية ومواجهة التهديدات التكنولوجية وقد توافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (السجيني وآخرون، 2023)، والتي توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لعمليات إطار (COBIT2019) في تحسين إدارة مخاطر عمليات تكنولوجيا المعلومات بالمصارف العراقية.

5- وجود أثر معنوي إيجابي للكفايات الجوهرية في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية. أن وجود هذا الأثر يدل على أهمية ودور الكفايات الجوهرية في تعزيز جودة وكفاءة وفعالية عمليات التدقيق وحماية الأنظمة المالية والمصرفية من التهديدات التكنولوجية، مما يضمن الالتزام بالمعايير الأخلاقية والنزاهة والموضوعية والاستقلالية في العمل وتطبيق القواعد القانونية والتنظيمية مما يساعد في الكشف بصدق وموثوقية عن المخاطر التكنولوجية، وقد توافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Nyakarimi et al., 2020)، والتي توصلت إلى وجود أثر دال احصائياً لتقييم المخاطر ومراقبة الأنشطة وتوصيل المعلومات لها على منع الاحتيال. وتوافقت مع نتيجة دراسة (إبراهيم وآخرون، 2019)، والتي توصلت إلى أن التدقيق الداخلي يساهم في تطبيق قواعد الحوكمة في التمثيل العادل والصادق للمعلومات المحاسبية من خلال دعم استقلالية المراجع الداخلي، وحرصها على اتباع معايير الجودة في الإفصاح المحاسبي.

6- وجود أثر معنوي إيجابي للكفايات العامة في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية. أن وجود هذا الأثر يدل على أهمية ودور الكفايات العامة في تعزيز القدرة على التعامل بفعالية مع المخاطر والتحديات التكنولوجية في البنوك الأردنية وتوفير الحماية للأنظمة المالية والمصرفية من التهديدات والمخاطر التكنولوجية، وتطوير حلول مبتكرة وفعالة لمواجهتها ومعالجتها، كما أن امتلاكهم لهذه الكفايات يعزز من قدرتهم على التكيف والتفاعل مع التغيرات التكنولوجية والتهديدات المصاحبة لها، واستحداث استراتيجيات تدقيق تواكب التطورات في التكنولوجيا المالية.

7- وجود أثر معنوي إيجابي للكفايات الفنية في الحد من مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية. ويرى الباحثون أن وجود هذا الأثر يدل على أهمية ودور الكفايات الفنية في الاسهام في حماية الأنظمة المالية من التهديدات والمخاطر السيبرانية، وتقليل مخاطر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية. وقد توافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Setyaningrum & Kuntadi, 2019)، والتي بينت أن الكفاءة والتواصل وعمل التدقيق لها تأثير إيجابي على فعالية التدقيق الداخلي.

التوصيات: بالاعتماد على ما تم التوصل إليه من نتائج، تقدم الدراسة التوصيات الآتية:

- 2- توفير البيئة الداعمة والمشجعة لموظفي البنوك على اتخاذ القرارات المناسبة وتقديم حلول ومقترحات جديدة تساهم في تطوير العمل.
- 3- التأكيد على أهمية التزام العاملين في القطاع المصرفي بالتشريعات المتعلقة بطبيعة عملهم بدقة، والعمل بشكل مستمر على تحسين مهاراتهم لتأدية مهامهم الوظيفية بكفاءة عالية.
- 4- إخضاع المصرفيين لبرامج تدريب وتطوير مهني متقدمة ومختصة في الأمان السيبراني والتكنولوجيا المالية، مما يساهم في تحسين مهاراتهم ومعرفتهم في إدارة وضبط المخاطر التكنولوجية.
- 5- تعزيز مهارات الموظفين في البنوك على إدارة المخاطر والتخطيط الاستراتيجي، وتطوير خطط تدقيق شاملة تأخذ في عين الاعتبار كافة المخاطر التكنولوجية المحتملة.
- 6- توفير البنوك الأردنية كافة أشكال الدعم للنظام الإلكتروني المالي للحد من مخاطر الاستعانة بأطراف خارجية في حال عدم توفر التكنولوجيا المطلوبة في البنك، ومخاطر عرض البيانات بشكل غير صحيح، ومخاطر تخزين البيانات لدى أطراف خارجية.

Funding

None

Acknowledgement

None

Conflicts of Interest

The author declares no conflict of interest.

Arabic References:

- أحمد علي الهنداوي، ح. ح. حمدي، أحمد مطر، محمد، إبراهيم اسماعيل، & أثير. (2022). قياس أثر محددات الطلب على الاحتياجات الأجنبية على الاستقرار النقدي في العراق. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*, 46(3), 101-150.
- البنك الدولي. (2018). "تقرير البنك الدولي حول التنمية العالمية 2018/2017: مستحوذون على البنوك." منشورات البنك الدولي.
- البنك المركزي الأردني. (2021). "التقرير السنوي لعمليات الرقابة الداخلية في البنوك الأردنية." تقرير عمليات الرقابة الداخلية.
- الجمال، محمد. (2017). "الشمول المالي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية." *مجلة البحوث الاقتصادية*, 8(2).
- حمدان علي العطوي، ر. و. & ركان. (2023). دور التخطيط الاستراتيجي في التعامل مع الأزمات التربوية التي تواجه مديري المدارس الحكومية في مديرية تربية لواء الاغوار الشمالية واثره على تعلم الطلبة. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*, 39(2), 1-28.
- حمدان، علي عبد الله. (2019). "التكنولوجيا الجديدة وتحديات النمو الاقتصادي في العالم العربي." مؤتمر علمي دولي حول الابتكار التكنولوجي وتحقيق التنمية المستدامة.
- الخليفة، عبد الله. (2018). "أثر الشمول المالي على التنمية الاقتصادية في دول مجلس التعاون الخليجي: دراسة تطبيقية." *مجلة الاقتصاد والتنمية*, 15(1).
- الحوالة، خالد، والجبور، محمد. (2019). "أهمية التدقيق الداخلي في تقييم مخاطر التكنولوجيا المالية: دراسة حالة للبنوك الأردنية." *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*, 35(1).
- الراجحي، عبد الله. (2021). "التكنولوجيا المالية: المفهوم والتطبيقات." *مجلة الاقتصاد والتجارة*, 27(2).
- السراج، عماد. (2019). "إدارة الأداء المالي: مفاهيم وتطبيقات." دار النشر: الدار العربية للعلوم ناشرون.
- سمرة، ي. و. عزازي، م. و. محمد، درويش، & سولاف. (2022). دور المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر الإلكترونية بالبنوك. *مجلة الدراسات والأبحاث البيئية*, 12(2), 204-226.
- السيد محمد سليمان، إ. (2023). متطلبات هيكل التحالف الاستراتيجي لتعزيز التميز التنظي لمؤسسات التعليم قبل الجامعي. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*, 39(1), 1-58.
- شعيب، & مقلاني. (2021). أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك الإسلامية العربية المتحدة أمودجا (أطروحة دكتوراه، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة).
- الشمراي، محمد. (2018). "تحليل الأداء المالي: دراسة تطبيقية في المؤسسات المالية السعودية." دار النشر: مكتبة العبيكان.
- الشواري، محمد، وأبو حسنة، أمينة. (2018). "التكنولوجيا المالية: الخطوة نحو الابتكار في الخدمات المالية." *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*, 14(2).
- عبدالحمد السجيني، ص. و. صبرى، عطيه الغندور، مصطفى، & عبدالمجيد احمد سالم. (2023). أثر محاسبة القيمة العادلة وفقاً لمعيار التقرير المالي الدولي رقم (13) على دلالة القوائم المالية في البنوك المصرية. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*, 47(2), 344-386.
- عطالله احمد الحسبان. (2009). مدى تعامل مدققي أنظمة تكنولوجيا المعلومات بمعايير التدقيق الدولية الخاصة ببيئة أنظمة المعلومات للمحافظة على امن وسرية المعلومات في البنوك الأردنية. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*, 1(20).
- عقل، ي. م. ع. ا. ياسر محمد عبد القادر، سلام، حلمي إبراهيم، أحمد، & مصطفى محمود. (2023). أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك: دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في مصر. *المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة*, 3(3), 88-116.
- عليات، ضيف الله، الدلايخ، عبد الرحمن، الشبيل، مهند، ... & راكن. (2023). الدور المعدل لدعم الإدارة في العلاقة بين الاتجاهات الحديثة للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي الأردني. *المجلة العربية للإدارة*, 1-16.
- قانون البنوك والمؤسسات المالية رقم (28) لسنة 2000 وتعديلاته.

- ماسينيسا، & جبار. (2017). تقييم أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة التدقيق الداخلي ENTP/ENSP دراسة حالة عينة من المؤسسات النفطية حاسي مسعود سنة 2017 أطروحة دكتوراة.
- محمد فوزي خشبه، ن. ناجي، حسين محمد صالح، & أميره. (2022). الحوكمة المصرفية ودورها في تحسين الأداء المصرفي دراسة ميدانية على الجهاز المصرفي العراقي. المجلة المصرية للدراسات التجارية، 46(4)، 397-434.
- مولودي، عبد الغاني، علالي، فتحة/مؤطر، & يجاوي، عبد القادر/مؤطر مساعد. (2022). الابتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير أداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي (أطروحة دكتوراة، جامعة أحمد دراية-أدرار).
- نجوى فيلاي. (2018). أثر جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء: دراسة حالة بنك البركة فرع 402. مجلة الشريعة والاقتصاد، 7(1)، 362-394.
- البيحمدي، ح.، حمد، & المعمرى. (2023). مهارات التخطيط الاستراتيجي المدرسي لدى مديري مدارس التعليم الأساسي بمحافظة مسقط في سلطنة عمان. مجلة كلية التربية (أسيوط)، 39(4.2)، 154-196.

English References:

- Bullen, C. V. & Rockart, J. F. (1998). "A primer on critical success factors". Cambridge, MA: Center for Information Systems Research, MIT .
- Al-Afeef, M., Ali, O., Al-Tahat, S., Malkawi, A., Kalbounhe, N., & Al-Azzam, Z. (2023). The effect of big data governance on financial technology in Jordanian commercial banks: The mediation role of organizational culture. *International Journal of Data and Network Science*, 7(3), 1283-1294.
- Alawaqleh, Q. A. (2021). The effect of internal control on employee performance of small and medium-sized enterprises in Jordan: The role of accounting information system. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 855-863.
- Al-Mahdi, M. A. (2022). The Effect of Applying the COSO Internal Control System on Improving the Professional Specialization of the Internal Auditor in Iraqi Commercial Banks. *World Bulletin of Management and Law*. scholarexpress.net
- Al-Naimi, A. A., & Yousef, R. A. (2021). Trends of fintech and cryptocurrencies Jordan recapitulation. *International Journal of Entrepreneurship*, 25, 1-17
- Bragg, S. M. (2019). "Accounting Best Practices." 7th Edition. Publisher: John Wiley & Sons.
- Chang, V., Baudier, P., Zhang, H., Xu, Q., Zhang, J., & Arami, M. (2020). How Blockchain can impact financial services—The overview, challenges and recommendations from expert interviewees. *Technological forecasting and social change*, 158, 120-166.
- Chen, X., You, X., & Chang, V. (2021). FinTech and commercial banks' performance in China: A leap forward or survival of the fittest? *Technological Forecasting and Social Change*, 166, 120645.
- Chen, X., You, X., & Chang, V. (2021). FinTech and commercial banks' performance in China: A leap forward or survival of the fittest?. *Technological Forecasting and Social Change*, 166, 120645.
- Clauss, T., Kraus, S., Kallinger, F. L., Bican, P. M., Brem, A., & Kailer, N. (2021). Organizational ambidexterity and competitive advantage: The role of strategic agility in the exploration-exploitation paradox. *Journal of Innovation & Knowledge*, 6(4), 203-213.
- Crouse, P., Doyle, W., & Young, J. D. (2011, February). Trends, roles, and competencies in human resource management practice: A perspective from practitioners in Halifax, Canada. In *Proceeding of ASBBS, ASBBS Annual Conference*.
- Do, T. D., Pham, H. A. T., Thalassinou, E. I., & Le, H. A. (2022). The impact of digital transformation on performance: Evidence from Vietnamese commercial banks. *Journal of risk and financial management*, 15(1), 21.

- Hanna, M. (2017). "Financial Inclusion, Fintech, and Digital Financial Services: What's New?" *Development Policy Review*, 35(3), 315-319. doi:10.1111/dpr.12246.
- Hijawi, G. (2021). The effect of entrepreneurship on organizational excellence: The mediating role of visionary leadership. *Management Science Letters*, 11(1), 57-66.
- Khan, K. M., & Ullah, M. (2021). Mediating role of ethical leadership between employees empowerment and competitive edge: a case of commercial banks in Pakistan. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 9(2), 219-231.
- Lai, K. P. (2020). FinTech: The dis/re-intermediation of finance?. In *The Routledge handbook of financial geography* (pp. 440-457). Routledge.
- Mitra, S., & Karathanasopoulos, A. (2020). FinTech revolution: the impact of management information systems upon relative firm value and risk. *Journal of Banking and Financial Technology*, 4(2), 175-187.
- Muhammad Hazal Al-Mutairi, A. R., Hussein Abdel Muti, A., & Abdel Nasser Ahmed, N. (2024). Sustainable Professional Development for Pre-University Education Leaders in Light of the Ramifications of Digital Transformation: An Analytical Study. *Journal of Faculty of Education-Assiut University*, 40(3), 100-122.
- Nguyen, T. M. A. (2008). Functional competencies and their effects on performance of manufacturing companies in Vietnam.
- Nyakarimi, S. N., Kariuki, S. N., & Kariuki, P. (2020). Application of internal control system in fraud prevention in banking sector.
- Papadakis, S., Garefalakis, A., Lemonakis, C., Chimonaki, C., & Zopounidis, C. (Eds.). (2020). *Machine learning applications for accounting disclosure and fraud detection*. IGI Global.
- Salah, F. A. H. (2019). The contribution of banking innovation to the development of Islamic financial products, Master's thesis, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İslam İktisadı ve Hukuku Anabilim Dalı).
- Takeda, A., & Ito, Y. (2021). A review of FinTech research. *International Journal of Technology Management*, 86(1), 67-88.
- Tien, N. H., Anh, D. B. H., Vu, N. T., On, P. V., Duc, P. M., & Hung, N. T. (2021). Customer service culture at VIB bank in Vietnam. *Himalayan Journal of Economics and Business Management*, 2(4), 44-51.
- Vives, X. (2017). The impact of FinTech on banking. *European Economy*, (2), 97-105.
- Yang, T., Zhou, F., Du, M., Du, Q., & Zhou, S. (2023). Fluctuation in the global oil market, stock market volatility, and economic policy uncertainty: a study of the US and China. *The quarterly review of economics and finance*, 87, 37
- Zhang, L., Saydaliev, H. B., & Ma, X. (2022). Does green finance investment and technological innovation improve renewable energy efficiency and sustainable development goals. *Renewable Energy*, 193, 991-1000.
- Ismail, T. M. G. (2023). The effect of the effectiveness of human resources management on the performance of employees: an exploratory study in the Babylon Hotel, a joint stock company-in the city of Baghdad. *Economic and Administrative Studies Journal*, 2(3), 35-51.
- Mohamed, B. H. (2023). Management of change and its reflection in the job performance of employees-research in the Ministry of Labor and Social Affairs. *Economic and Administrative Studies Journal*, 2(4), 1-25.