



دور الابتكارات المالية و (FinTech) في تحسين جودة الخدمة المصرفية: دراسة تحليلية للجهاز المصرفي العراقي

The role of financial innovations the (FinTech) in enhancing the quality
of banking service: An analytical study of the Iraqi banking system

آيات ميثم عبد الزهرة
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة
ayatalyawy@gmail.com

أ.م.د. علي حميد هندي العلي
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة
alih.alali@uokufa.edu.iq

المخلص

يتناول البحث الحالي متغيرين على قدر عالي من الأهمية وهما الابتكارات المالية و FinTech وجودة الخدمة المصرفية وهذين المتغيرين يمثلان من الركائز الأساسية التي تساعد المصارف على تحسين ادائها والحصول على المزيد من الزبائن وبالتالي زيادة الربحية. يهدف البحث الى تقديم عدداً من الأساليب والأدوات لمساعدة المصارف العراقية على تطوير خدماتها المصرفية وفق أحدث الابتكارات المالية والتكنولوجية لتحقيق رضا الزبائن، وقد تضمن مجتمع الدراسة الجهاز المصرفي العراقي، وشملت الحدود الزمانية للدراسة المدة الممتدة (2017-2021) وتم الاعتماد على البيانات التي وفرها البنك المركزي العراقي إذ جرى معاملتها كميّاً واحصائياً لاختبار الفرضيات الخاصة بعلاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها وجود مستويات تصاعديّة لجودة الخدمة المصرفية لدى اغلب المصارف العراقية عبر مواكبتها للتطورات التي تشهدها الساحة المصرفية وفق أحدث الابتكارات التكنولوجية، اما أهم التوصيات فكانت ضرورة اهتمام السلطات الاشرافية والرقابية على المصارف العراقية في تبني المزيد من الابتكارات المالية والتكنولوجيا الحديثة وتوفير الوسائل كافة التي تساعد على تطور الجهاز المصرفي عبر تقديم خدمات مصرفية وفق أحدث الوسائل التكنولوجية المتطورة.

الكلمات المفتاحية: الابتكارات المالية، FinTech، جودة الخدمة المصرفية.

Abstract

The current research reviews two critical variables, namely financial innovations according to the FinTech and the quality of banking service, and these two variables are among the main pillars that help banks improve their performance, obtain more customers, and thus increase profitability.



The research aims to provide a set of methods and tools to help Iraqi banks develop their banking services according to the latest financial and technological innovations to achieve customer satisfaction.

The study population included the Iraqi banking system, for the period (2017-2021), and it relied on the data provided by the Central Bank of Iraq. It was analyzed quantitatively and statistically to test the hypotheses of the correlation and influence relationships between the study variables.

The most important conclusions of the study are that there are high levels of quality of banking service in most Iraqi banks because of their adoption of the latest technological innovations. The most important recommendations were the need for the supervisory authorities to pay attention to Iraqi banks in adopting more financial innovations and modern technology and providing tools that help in the development of the banking system by providing banking services according to the latest advanced technological methods.

Keywords: Financial Innovations, FinTech, Quality of Banking Service.

المقدمة

تعد الابتكارات المالية وفق (FinTech) من أهم العوامل التي تُسهم في التطور للمؤسسات المالية والمصرفية على حدٍ سواء والتي تتجلى في رفع مستوى رضا الزبائن عن جودة الخدمات المصرفية، إذ إن أكثر الابتكارات المالية والتكنولوجيا (FinTech) والتي تتمثل بـ(الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، أجهزة الصراف الآلي، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، الخدمات عبر الوكالات المصرفية، سرعة الوصول للخدمات المصرفية الإلكترونية، سهولة الاستخدام للخدمات المصرفية الإلكترونية) جاءت من أجل زيادة التفاعل مع الزبون وزيادة تعاملاته المالية والتي تكون تكاليفها أقل نسبياً له، ويستطيع الحصول عليها بأقل جهد ووقت ممكن.

فكما هو معلوم إن مدى إقبال الزبائن واستمرارهم في التعامل مع المصارف يعتمد على قدرة المصارف على تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم بشكل كامل وانسجاماً مع التطورات في طبيعة الخدمات المصرفية تبلورت فكرة البحث الحالية لتتناول عوامل مهمة وحاسمة في العمل المصرفي وهي : الابتكارات المالية و FinTech لتحسين جودة الخدمة المصرفية، ونظراً لحاجة الجهاز المصرفي العراقي لتطوير أعماله وخدماته من أجل تواكب ما تقدمه المصارف الإقليمية والدولية من خدمات جاء هذا البحث للمساعدة في تحسين نجاح وزيادة المصارف العراقية عبر الهدف الرئيسي لها والذي تبلور في تشخيص ودراسة وتحليل طبيعة العلاقة بين الابتكارات المالية و FinTech ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية.



المبحث الاول

المنهجية العلمية للبحث

اولاً: مشكلة البحث

نظراً للتطور الكبير الذي شهده العالم في مجال التكنولوجيا والاتصالات فقد زادت رغبة المؤسسات المالية على اختلاف انواعها واحجامها لمواكبة هذه التطورات في سبيل البقاء والاستمرار في المنافسة، الامر الذي حتم على المصارف تطوير ابتكاراتها المالية والتكنولوجية لتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية، وعلى أساس ذلك فان مشكلة الدراسة تبحث فيما ان كان هناك ضعف في التوجه نحو تقديم خدمات مصرفية ذات ابتكارات مالية تُسهل من حياة الزبائن، وعليه يمكن صياغة التساؤل العام للبحث بالآتي: **(هل تُحقق الابتكارات المالية و FinTech جودة الخدمة المصرفية؟)**، وينبثق عن هذا التساؤل عدداً من التساؤلات الفرعية وكالاتي:-

- (1) ما مدى اهتمام المصارف بتقديم الابتكارات المالية في خدماتهم المصرفية؟
- (2) ما مستوى جودة الخدمات المصرفية في المصارف عينة الدراسة؟
- (3) هل تُسهم الابتكارات المالية و (FinTech) في تحسين جودة الخدمة المصرفية؟

ثانياً: اهمية البحث

تكتسب الدراسة أهميتها من اهمية مواضيعها اذ تم البحث في متغيرات حديثة في مجال العلوم المالية والمصرفية، فقد تضمن المتغير المُستقل الابتكارات المالية و (FinTech) التي من الممكن ان تقدمها المصارف (عينة الدراسة) في سبيل تحسين جودة خدماتها المصرفية التي جاءت كمتغير تابع، وتعد الابتكارات المالية و (FinTech) من المداخل الحديثة جداً في مجال الادارة المالية بشكل عام وادارة المؤسسات المصرفية بشكل خاص.

ثالثاً: اهداف البحث

- تتجلى اهداف البحث بإبراز دور الابتكارات المالية و (FinTech) في تحسين جودة الخدمة المصرفية والتي يُمكن تحديدها بالآتي:-
- (1) بيان مدى التزام المصارف بتطوير خدماتها المصرفية وفق أحدث الابتكارات المالية لمواكبة التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في الخدمات المصرفية.
 - (2) مساعدة المصارف (عينة الدراسة) في سعيهم الجاد لتقديم أفضل الخدمات المصرفية وذات الجودة العالية من اجل تحقيق الرضا التام عنها من قبل الزبائن.

رابعاً: فرضيات البحث

- الفرضية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتغير المُستقل (الابتكار المالية و FinTech) في تحسين (جودة الخدمة المصرفية) كمتغير التابع.
- الفرضية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين المتغير المُستقل (الابتكارات المالية و FinTech) والمتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية).
- الفرضية الثالثة: يوجد تباين ذو دلالة معنوية لاستخدام مقاييس الابتكارات المالية و (FinTech).



خامساً: ادوات قياس البحث

ان ادوات القياس المستخدمة في قياس الابتكارات المالية و FinTech وتحسين جودة الخدمة المصرفية موضحة تفصيلها ادناه في الجدولين (1،2): -

جدول (1) مقاييس الابتكارات المالية و FinTech

المصادر المعتمدة في تحديد المقياس	المعادلة الرياضية	الرمز	المقياس	مقاييس الابتكارات المالية و FinTech
(Mwai, 2021) Peter, et al, 2021) (محمد، 2020) (Winga, 2021)	$\frac{\text{الدفع الالكتروني عبر الهاتف المحمول}}{\text{قيمة التعاملات عبر الانترنت}}$	X ₁	الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول	
	$\frac{\text{عدد البطاقات الالكترونية المُصدرة}}{\text{عدد الزبائن الكلي}}$	X ₂	الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي	
	$\frac{\text{التحويلات الدائنة عبر الانترنت}}{\text{اجمالي المدفوعات عبر الانترنت}}$	X ₃	الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	
	$\frac{\text{عدد الوكالات الممنوحة}}{\text{عدد الزبائن الكلي}}$	X ₄	الخدمات عبر الوكالات المصرفية	
	$\frac{\text{المدفوعات الورقية}}{\text{المدفوعات الرقمية}}$	X ₅	سهولة الاستخدام للخدمات المصرفية الالكترونية	
	$\frac{\text{عدد الزبائن الكلي}}{\text{عدد العمليات التحويلية}}$	X ₆	سرعة الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية	

المصدر: بتصريف من الباحثان بالاعتماد على المصادر الواردة فيه.

جدول (2) مقاييس جودة الخدمة المصرفية

المصادر المعتمدة في تحديد المقياس	المعادلة الرياضية	الرمز	المقياس	مقاييس جودة الخدمة المصرفية
(سعيد، وحلو، 2017) و (الموسوي وآخرون، 2018)	$\frac{\text{القروض المتعثرة}}{\text{اجمالي القروض}}$	Y ₁	جودة الموجودات الائتمانية	
	$\frac{\text{اجمالي القروض}}{\text{إجمالي الودائع}}$	Y ₂	جودة الأداء والمخاطر الائتمانية	

المصدر: بتصريف من الباحثان بالاعتماد على المصادر الواردة فيه.

سادساً: مجتمع وحدود البحث

تضمن مجتمع الدراسة الجهاز المصرفي العراقي، وقد شملت الحدود الزمانية للدراسة الحالية المدة (2017-2021) وقد تم اعتماد البيانات التي وفرتها دائرة العمليات المالية ودائرة المدفوعات بالإضافة الى دائرة الإحصاء والمعلومات وكذلك قسم الاستقرار المالي في البنك المركزي العراقي.



المبحث الثاني الإطار النظري للبحث

أولاً: مفهوم الابتكارات المالية و FinTech

قبل التطرق الى مفهوم الابتكارات المالية و FinTech او التكنولوجيا المالية ، لابد من توضيح مفهوم الابتكارات والابتكارات المالية وبعدها FinTech ، حيث اشار كلا من (عيسى و حمزة ،2019: 140) الى مفهوم الابتكار بأنه اتباع أنماط جديدة من التفكير دون السياق العادي المتبع في التصدي لمختلف القضايا والأمور والتي ساعدت على ظهور إنتاج جديد نابع من التفاعل بين الفرد والخبرة والابتعاد عن الطرق التقليدية المتبعة، اما بالنسبة للابتكارات المالية فقد عرفها (بركات وبوشامه ،2019: 88) بأنها مجموعة من الإجراءات والتدابير التي تؤدي الى تلبية احتياجات المجتمع المالي سواء بتأهيل منتجات قائمة أو بتطويرها أو بتصميم منتجات مالية بديلة مبتكرة وتكون قابلة للتنفيذ ، وبعد ان تم الايضاح المبسط للابتكارات المالية عبر تجزئته يمكننا الان ان نبين مفهوم FinTech اذ أشار (Merlino,2017: 962 & Saksonova) الى FinTech بأنه مصطلح يستخدم للدلالة على الشركات او المصارف التي تقدم التكنولوجيا الحديثة في القطاع المالي لتحسن الخدمات الحالية في المجال المالي، وبعد ان تم الايضاح لمتغير الدراسة المستقل عبر تجزئته يمكننا الان ان نبين مفهوم الابتكارات المالية و FinTech فقد عرفها كلا من (Acar& Çıtak, 2019 :973) (و العربي واخرون،2019: 41) على انها بعض العمليات التي تؤدي الى تغيرات كبيرة في المؤسسة ناتجة عن تقاطع الخدمات المالية والتكنولوجيا كما تمثل القوة لجميع المنظمات في الوقت الحاضر. وتأسيسا على ما سبق يرى الباحثان ان الابتكارات المالية و FinTech بانها عملية انتاج فكرة او اختراع شيء له القدرة على تسهيل العمليات المالية وتنظيمها باستخدام التطبيقات الذكية لمساعدة المؤسسات المالية والمصارف على تقديم خدمات مالية ومصرفية ذات جودة عالية وبأقل ما يمكن من الجهد والوقت والكلفة.

ثانياً: مقاييس الابتكارات المالية و FinTech

من اجل التعرف على متغير الابتكارات المالية و FinTech لابد من معرفة الادوات او المقاييس التي يمكن من خلالها قياس هذا المتغير، ومن اهم مقاييس الابتكارات المالية و FinTech بالآتي: -

(1) الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

اشار (عبد علي ،2021: 462) الى ان هذا النوع من الخدمات يعتبر من مفاتيح الانفتاح الاقتصادي على العالم و يمكن الاستفادة من هذه الخدمات المصرفية على مدار 24 ساعة في اليوم دون الحاجة إلى زيارة فروع المصارف لأجراء المعاملات وتعتبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الأكثر سرعة وينظر لهذه الخدمة باعتبارها تكنولوجيا المعلومات الناشئة ويمكن للأفراد من خلالها تحويل الأموال ودفع الرسوم المختلفة وتلقي المدفوعات عبر تقنية خدمة الهاتف المحمول الخاصة بهم ، ويمكن ان نوضح المعادلة الرياضية لهذا البعد كما يأتي :

$$\text{الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول} = \frac{\text{الدفع الالكتروني عبر الهاتف المحمول}}{\text{قيمة التعاملات الالكترونية عبر الانترنت}} \dots\dots\dots 1$$



(2) الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي (ATM)

إن ماكينات الصراف الآلي حسب ما يرى (Abdullai & Nyaoga ، 2017 : 164) هي جهاز اتصالات محوسب يوفر لزبائن المؤسسات المالية إمكانية الوصول إلى المعاملات المالية في مكان عام دون تدخل موظف بشري أو صراف بنك وتتم مثل هذه المعاملات عن طريق إدخال بطاقة بنكية شخصية في الجهاز ويقوم العميل بالوصول إلى حسابه المصرفي وتشمل أسباب إدخال أجهزة الصراف الآلي في الخدمات المصرفية للأفراد انخفاض تكلفة العمالة وارتفاع الكفاءة وزيادة مشاركة المستهلك وتوحيد تقديم الخدمات ورضا الزبائن وولائهم ، ويمكن توضيح المعادلة الرياضية لهذا المقياس وبالتالي :

$$2. \dots\dots\dots 100 \frac{\text{عدد البطاقات الإلكترونية المُصدرة}}{\text{عدد الزبائن الكلي}} = \text{الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي}$$

(3) الخدمات المصرفية عبر الانترنت (الإلكترونية)

تعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية وفق ما وصفها (الخرجي، 2020: 261) على أنها النظام الذي يتيح للزبائن الوصول إلى الحسابات والمعلومات التي يحتاجونها والحصول على مختلف الخدمات المصرفية من خلال شبكة المعلومات التي يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو غيرها من الوسائل إذ ان الخدمات المصرفية الإلكترونية (عبر الانترنت) تُقدم مباشرة للزبائن من خلال التفاعل الآلي مع القنوات الإلكترونية المختلفة التي يوفرها المصرف لجميع المؤسسات والافراد على مدار الساعة، ويمكن تحديد معادلة هذا البعد كما يلي :-

$$3. \dots\dots\dots \frac{\text{التحويلات الدائنة عبر الانترنت}}{\text{اجمالي المدفوعات عبر الانترنت}} = \text{الخدمات المصرفية عبر الانترنت}$$

(4) الخدمات عبر الوكالات المصرفية

الوكيل المصرفي هو منفذ البيع بالتجزئة أو شخص معنوي يمتلك وكالة من قبل مؤسسة مالية يسمح للزبائن بإيداع أو سحب أو تحويل الأموال أو دفع فواتيرهم أو الاستعلام عن رصيد الحساب أو إيداع مباشر، ويساعد الوكلاء المصرفيين المؤسسات المالية في تحويل الزبائن الحاليين من الفروع المزدهمة الى اماكن اخرى قادرة على توفير الخدمات بالسرعة المُمكنة، ويمكن توضيح المعادلة الرياضية لهذا المقياس حسب الاتي:

$$4. \dots\dots\dots \frac{\text{عدد الوكالات الممنوحة}}{\text{عدد الزبائن الكلي}} = \text{الخدمات عبر الوكالات المصرفية}$$

(5) سهولة الاستخدام للخدمات المصرفية الإلكترونية

وهي من مقاييس الابتكارات المالية و FinTech كونها تقيس حجم الاستخدام التكنولوجي في العمليات المصرفية وكذلك تعبر عن عدد من الانظمة لغرض التسويات المالية بين الزبائن والجهاز المصرفي وتستند مقاييس الاستخدام على نظام التسوية الاجمالية ونظام مقاصة الصكوك الإلكترونية، فقد وصفها (محمد، 2020: 218) بأنها مقياس مهم من مقاييس الشمول المالي إذ ان الشمول المالي في احد تعاريفه يشير الى استخدام اكبر شريحة ممكنة للعمليات المصرفية وفق احدث تكنولوجيا ، ويمكن توضيح المعادلة الرياضية لهذا المقياس حسب الاتي:

$$5. \dots\dots\dots 100 \times \frac{\text{المدفوعات الورقية}}{\text{المدفوعات الرقمية}} = \text{سهولة الاستخدام للخدمات المصرفية الإلكترونية}$$



(6) سرعة الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية

يمكن ان نستدل على مقياس الوصول من خلال السهولة في الاستخدام ومدى قدرة الزبائن في الوصول الالكتروني للمؤسسات المصرفية والحصول على الخدمة بتكاليف منخفضة الامر الذي يسهل من حياتهم الشخصية واليومية نتيجة لوصولهم للخدمات المالية والمصرفية التي يحتاجونها بأقصر وقت ، وقد اشار (محمد، 2020:215) بأن هذا المؤشر يعبر عن الحسابات في المؤسسات المالية والمصرفية ومنها حسابات التوفير والحسابات الجارية وحسابات الودائع وحسابات الشركات وتمثل نسبة الافراد الذين يمتلكون حسابات في هذه المؤسسات، ، ويمكن توضيح المعادلة الرياضية لهذا المقياس حسب الاتي:

$$\text{سرعة الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية} = \frac{\text{عدد الزبائن الكلي}}{\text{عدد العمليات التحويلية}} \times 100 \dots\dots\dots 6$$

ثالثاً: جودة الخدمة المصرفية

تعتبر جودة الخدمة المصرفية من المفاهيم الحديثة والمهمة في الساحة المصرفية والسبب في ذلك يعود الى كون الجودة بحد ذاتها اصبحت متطلب اساسي من متطلبات الاعمال الناجحة وقد عرف (ال قاسم، 2012: 27) جودة الخدمة المصرفية بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والانتمانية الحالية والمستقبلية، بينما اشار (Al-Habil,et al,2017:200) هي مدى قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم او هي مقياس لمستوى الخدمة المقدمة للزبائن والتي تلبي توقعاتهم واحتياجاتهم .

ويعرف الباحثان جودة الخدمة المصرفية بانها الارتقاء بنوعية الخدمات المقدمة للزبائن عبر موائمة توقعاتهم وادراكهم لها كونها تمثل المحدد الاساس لرفاهيتهم وبالمقابل تعتبر مصدرا مهما لتحسين سمعة المصرف ومصدرا مهما لأرباحه، وعلى أساس ما تقدم يمكن قياس المتغير التابع من خلال الابعاد التالية:

(1) جودة الموجودات الائتمانية

يتمثل المستوى المرتفع للقروض المتعثرة مصدر قلق كبير للمصارف وللمجتمع لان الائتمان المصرفي هو العامل المحفز للنمو الاقتصادي للدولة اذ ان الارتفاع السريع في مستوى القروض المتعثرة يجلب بيئة اقتصادية معاكسة للبلاد لذلك لا بد ان يتميز المصرفيون بالكفاءة الكافية للسيطرة على القروض المتعثرة.

ويتبين من خلال ذلك ان الغرض الاساسي من قياس جودة الموجودات هو تحديد الموجودات المتعثرة التي حددت لمواجهة التعثر كنسبة مئوية من اجمالي الموجودات وان الهدف الرئيسي لجمع المصارف هو كيفية الحفاظ على القروض المتعثرة في مستوى منخفض وذلك لان خسائر القروض تؤثر سلبا على ارباح المصرف وفق ما بينه (الموسوي واخرون، 2017:179) ، ويمكن توضيح المعادلة الرياضية الخاصة بحساب هذا البعد حسب الاتي:

$$\text{جودة الموجودات الائتمانية} = \frac{\text{القروض المتعثرة}}{\text{اجمالي القروض}} \times 100 \dots\dots\dots 7$$



(2) جودة الاداء والمخاطر الائتمانية

تعتبر هذه النسبة عن كفاءة إدارة المصرف في استخدام الودائع المتاحة لغرض منح القروض التي تحقق عوائد مرتفعة إذ يتضمن اجمالي الودائع في الميزانية العمومية كل من الودائع الادخارية وتحت الطلب ولأجل والودائع من المصارف الأخرى وكلما كانت النسبة أعلى كان ذلك أفضل والعكس بالعكس بحسب ما اشار اليه (الموسوي واخرون، 2017:180)، ويمكن توضيح المعادلة الرياضية الخاصة بحساب هذا البعد وفق الاتي:

$$\text{جودة الاداء والمخاطر الائتمانية} = \frac{\text{اجمالي القروض}}{\text{اجمالي الودائع}} \times 8 \dots\dots\dots$$

المبحث الثالث

الإطار العملي للبحث

أولاً: التحليل المالي للابتكارات المالية و FinTech

نتناول هذه الفقرة اجراء التحليل الكمي للابتكارات المالية و FinTech حسب البيانات التي تم الحصول عليها والمبينة في الجدول (3) وكما موضحة ادناه:

جدول (3) بيانات المصارف العراقية خلال المدة (2007-2021) للمتغير المستقل

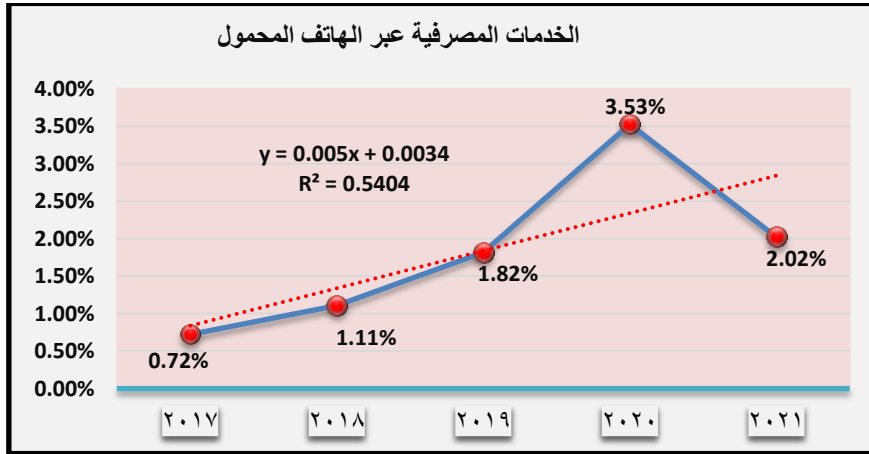
السنوات	قيمة تعاملات الهاتف	قيمة تعاملات الانترنت	البطاقات الالكترونية	عدد الزمان الكلي	تحويلات الانترنت الدائنة	اجمالي مدفوعات الانترنت	عدد الودائع	المدفوعات الورقية	المدفوعات الرقمية	العمليات التحويلية
2017	170,394,031,598	23,541,290,852,795	12,464,008	1,361,034	1,809,597,569,739	25,316,013,506,825	229,159	160,588,858,061	25,316,013,506,825	72,036
2018	386,401,630,041	34,813,364,198,728	15,449,611	1,630,677	3,452,160,461,951	34,813,364,198,728	281,596	161,812,789,182	34,813,364,198,728	56,342
2019	858,128,080,350	47,179,536,905,551	12,326,626	3,039,522	8,822,634,362,478	47,179,536,905,551	418,714	185,628,749,057	47,179,536,905,551	56,640
2020	1,402,301,877,537	39,757,314,543,010	13,134,085	4,145,150	14,483,854,443,703	39,757,314,543,010	1,248,911	198,002,415,244	39,757,314,543,010	51,337
2021	913,356,442,254	45,120,233,769,836	14,906,294	6,696,657	22,326,522,805,857	45,120,233,769,836	2,123,535	200,807,161,150	45,120,233,769,836	72,997

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على النشرات الاحصائية للبنك المركزي العراقي.

(1) التحليل الكمي لبُعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول



من خلال البيانات التي تم الحصول عليها فيما يتعلق بتطور الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والميمنة تفصيلها في الشكل (1) ومن ضمنها الخدمات المقدمة من قبل (زين كاش وآسيا حوالة)، نلاحظ ان هذا البعد شهد حالة تطور وارتفاع ملحوظ في سهولة الاستخدام له من بداية مدة الدراسة في العام 2017 بسبب التوجه الاجباري نحو الخدمات الالكترونية وانتشار وباء كورونا ليحقق اعلى مستوى لتطور الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في العام 2020، وشهد كذلك حالة انخفاض لعودة الحياة الطبيعية تدريجيا الى ما كانت عليه قبل الوباء.

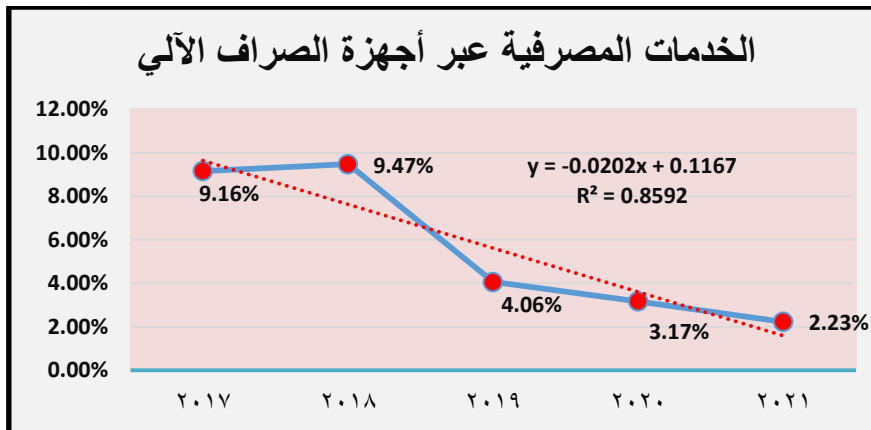


شكل (1) مُخطط الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على البيانات سائلة الذكر وباستخدام برنامج الـ(Excel).

(2) التحليل الكمي لبُعد الخدمات المصرفية عبر اجهزة الصراف الالي

من خلال البيانات التي تم الحصول عليها من موقع البنك المركزي فيما يتعلق بتطور الخدمات المصرفية عبر اجهزة الصراف الالي، نلاحظ ان هذا البعد شهد حالة تطور وارتفاع ملحوظين من بداية مدة الدراسة اذ توجهت أكبر شريحة من المجتمع لاستخدام التكنولوجيا واستخدام أجهزة الصراف الالي كما مُبين في الشكل (2)، وبعدها تتراجع والسبب في ذلك تراجع الجهاز المصرفي وعدم قدرته على تلبية زيادة الزبائن مقابل زيادة اجهزة الصراف الالي.



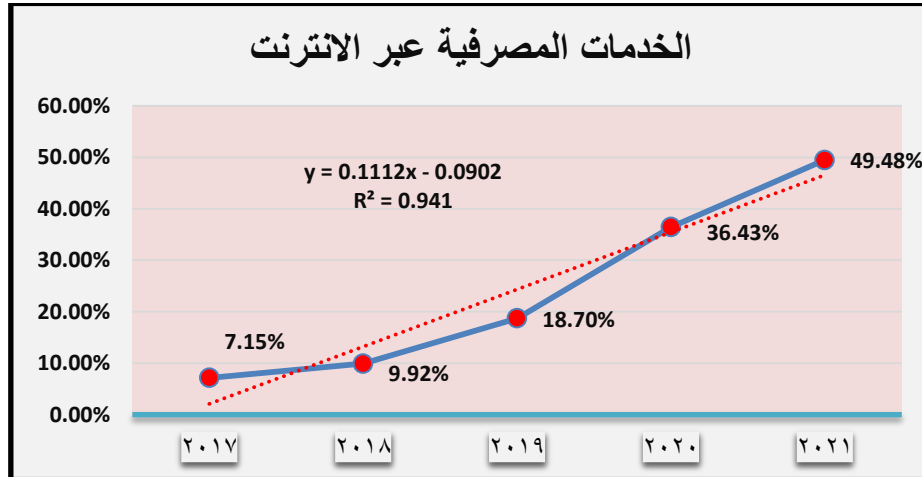
شكل (2) الخدمات المصرفية عبر اجهزة الصراف الالي

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على البيانات سائلة الذكر وباستخدام برنامج الـ(Excel).

(3) التحليل الكمي لبُعد الخدمات المصرفية عبر الانترنت



يعتبر مؤشر الخدمات المصرفية عبر الانترنت من اهم المقاييس التي ساعدت على انتشار الخدمة المصرفية في عموم المجتمع اذ نلاحظ ان هذا البعد شهد حالة انخفاض في بداية مدة الدراسة كما مبين في الشكل (3) وذلك بسبب الاقبال الضعيف من قبل الزبائن على استخدام التكنولوجيا المتطورة عبر الانترنت في عملياتهم التجارية اليومية ، وكذلك شهد حالة ارتفاع والذي يرجع بسبب التطور التكنولوجي والنمو السريع في تقنيات المعلومات والذي أدى بدوره الى توجه العديد من المستخدمين الى استخدام الخدمة المصرفية عبر الانترنت.

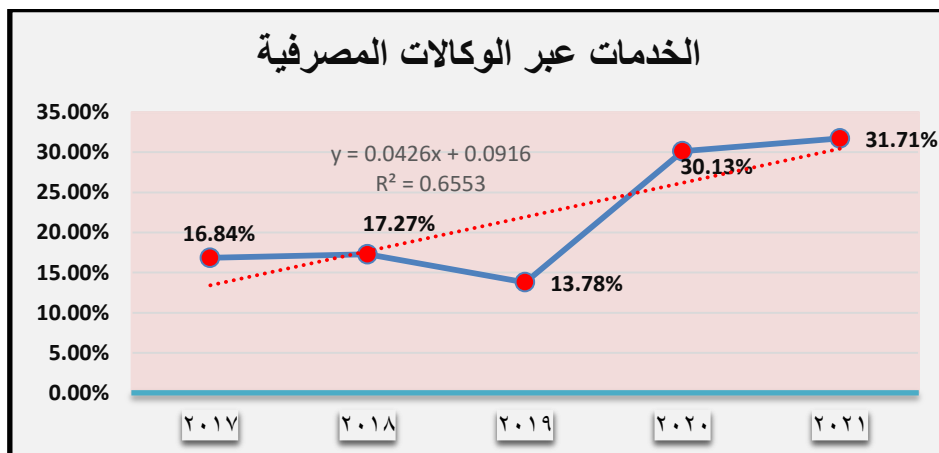


شكل (3) الخدمات المصرفية عبر الانترنت

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على البيانات سالفة الذكر وباستخدام برنامج الـ(Excel).

(4) التحليل الكمي لبُعد الخدمات عبر الوكالات المصرفية

بعد الحصول على البيانات الخاصة بالوكالات المصرفية نلاحظ ان هذا البعد شهد تطورا لا بأس به في بداية مدة الدراسة وكما موضح في الشكل (4) اذ بدأ العمل بالوكالات المصرفية بالانتشار مع توسع أعمال وخدمات المصارف نتيجة سعي الجهاز المصرفي لاختصار الوقت والجهد والكلفة في تعاملاته الروتينية (توزيع الرواتب)، وأيضا شهد حالة تراجع وذلك لأسباب اقتصادية وسياسية واجهت البلاد.



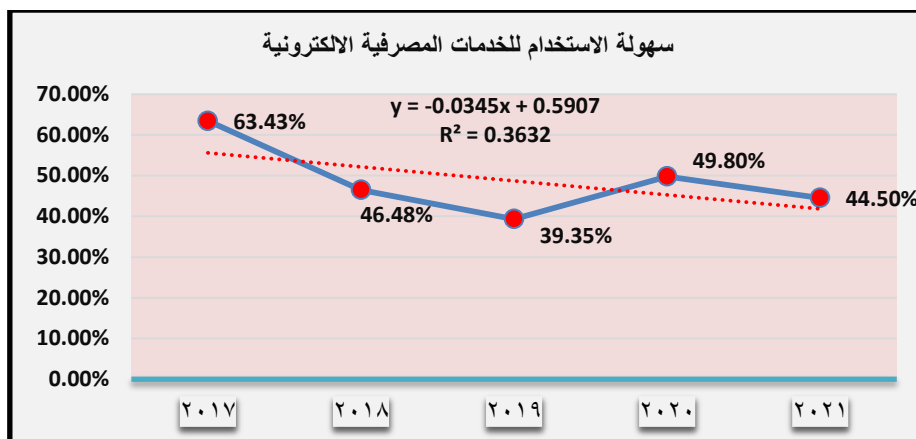
شكل (4) الخدمات عبر الوكالات المصرفية

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على البيانات سالفة الذكر وباستخدام برنامج الـ(Excel).

(5) التحليل الكمي لبُعد سهولة الاستخدام للخدمات المصرفية الالكترونية



من خلال البيانات التي تم الحصول عليها من النشرات الإحصائية الخاصة بموقع البنك المركزي خلال مدة الدراسة نلاحظ ان هذا البعد شهد ارتفاعا بداية مدة الدراسة كما في الشكل (5) لزيادة الكفاءة في العمل وارتفاع استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي وفق أحدث تكنولوجيا، وشهد حالة تراجع ايضا وذلك بسبب عدم إمكانية الجهاز المصرفي من تلبية احتياجات الزبائن المتزايدة.

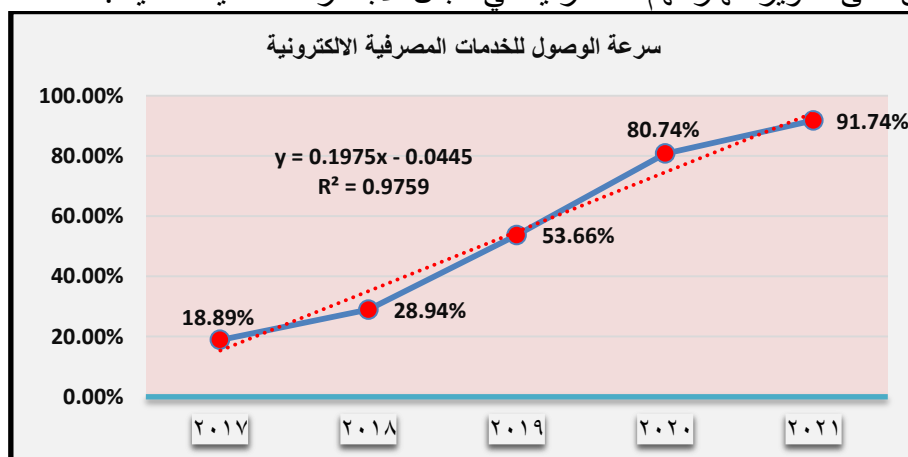


شكل (5) سهولة الاستخدام للمصرفية الالكترونية

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على البيانات سالفة الذكر وباستخدام برنامج الـ(Excel).

(6) التحليل الكمي لبعد سرعة الوصول للمصرفية الالكترونية

من خلال البيانات التي تم الحصول عليها من البنك المركزي والمبينة تفصيليه في الشكل (6) نلاحظ ان هذا البعد شهد انخفاض في بداية مدة الدراسة بعدها ارتفع المؤشر وان السبب وراء ارتفاع المؤشر هو التوجه الاجباري من قبل اغلب شرائح المجتمع وخصوصاً الموظفين الحكوميين على تطوير مهاراتهم المصرفية في مجال الابتكارات المالية الحديثة.



شكل (6) سرعة الوصول للمصرفية الالكترونية

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على البيانات سالفة الذكر وباستخدام برنامج الـ(Excel).

ثانياً: التحليل الكمي لمتغير جودة الخدمة المصرفية

نتناول هذه الفقرة اجراء التحليل الكمي لأبعاد المتغير التابع وهو جودة الخدمة المصرفية وبحسب المقاييس التي تم اعتمادها والمبينة بيانها المالية كما في الجدول (4) والفقرات اللاحقة.



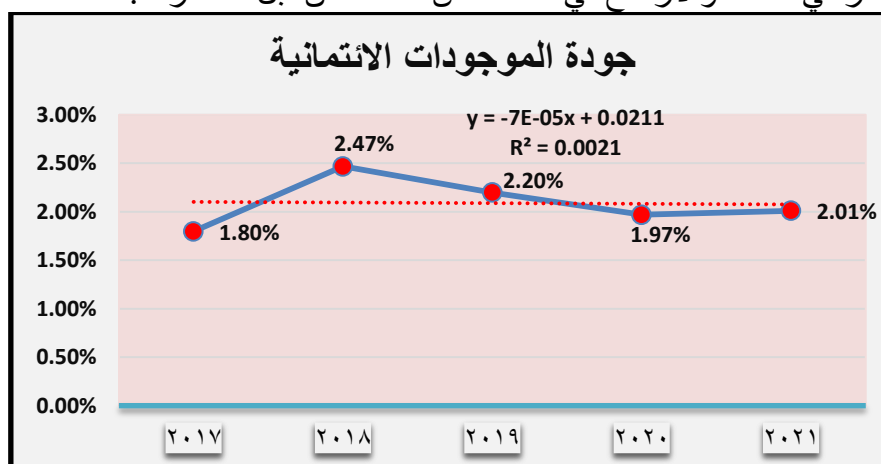
جدول (4) بيانات المصارف العراقية خلال المدة (2007-2021) للمتغير التابع

السنة	اجمالي القروض	اجمالي الودائع	القروض المتعثرة
2017	803,318,548	2,281,320,528	14440632
2018	772,925,761	2,532,793,422	19072728
2019	789,521,027	2,837,071,281	17356541
2020	824,141,442	2,866,177,740	16230662
2021	936,514,326	3,201,124,107	18825467

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على النشرات الاحصائية للبنك المركزي العراقي.

(1) التحليل الكمي لُبعد جودة الموجودات الائتمانية

يعد هذا المؤشر من المقاييس المهمة جدا في تحديد القروض المتعثرة وبيان مدى إمكانية المخصص المحدد من المصرف لمواجهة مخاطر عدم السداد من قبل المقترضين وكما موضح في الشكل (7) ونلاحظ ارتفاع المؤشر بسبب ارتفاع احتمالية عدم سداد المقترضين وضعف الخبرات والمهارات الإدارية في المنشآت المقترضة وارتفاع التكاليف الذي يؤدي الى التعثر وعدم قدرة المصرف على متابعة المشاريع، وانخفاض المؤشر يدل على قدرة المصرف من مواجهة التعثر في السداد والارتفاع في المخصص المحدد من قبل المصرف.

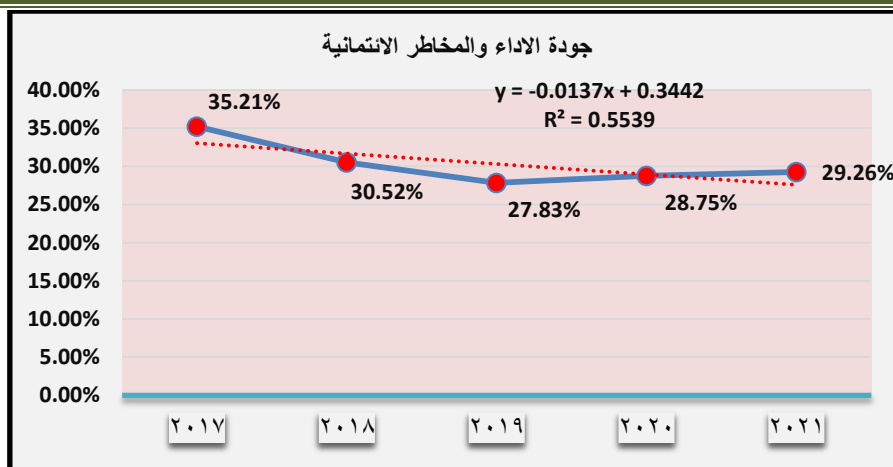


شكل (7) جودة الموجودات الائتمانية

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على البيانات سالفة الذكر وباستخدام برنامج الـ(Excel).

(2) التحليل الكمي لُبعد جودة الأداء والمخاطر الائتمانية

من خلال البيانات التي تم الحصول عليها من موقع البنك المركزي والمبينة تفصيله في الشكل (8) يعتبر هذا البعد من المقاييس المهمة في تحديد جودة العمليات التشغيلية للمصارف وان هذا البعد شهد ارتفاعا في مدة الدراسة والذي يشير الى زيادة الوعي المصرفي لدى الافراد وارتفاع مستوى دخولهم بعدها تراجع والسبب في ذلك يعود الى التوجه من قبل الجهاز المصرفي للاستثمار طويل الاجل في الاوراق المالية والاسهم والسندات وذلك من اجل المحافظة على المركز المالي الجيد.



شكل (8) جودة الاداء والمخاطر الائتمانية

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على البيانات سالفة الذكر وباستخدام برنامج الـ(Excel).

ثالثاً: التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة

أولاً: اختبار الفرضية الأولى

تتناول هذه الفقرة اجراء تحليل الارتباط لمتغيرات الدراسة، وانطلاقاً من فحوى الفرضية الأولى التي تنص على (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الابتكارات المالية و (FinTech) في تحسين جودة الخدمة المصرفية)، تم اجراء اختبار الارتباط (Pearson Correlation)، وذلك من خلال اعتماد قيم المقاييس لمتغيري الدراسة كمشاهدات إحصائية، ومن خلال نتائج الجدول (5) فانه يتم قبول فرضية الدراسة الأولى وذلك لان قيمة (Sig < 0.05 أي ان هناك علاقة ارتباط طردية قوية فيما بين الابتكارات المالية و (FinTech) وتحسين جودة الخدمة المصرفية والتي بلغت (70.3%).

جدول (5) تحليل الارتباط للفرضية الأولى

Correlations			
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.703*
	Sig. (2-tailed)		.023
	N	30	10
Y	Pearson Correlation	.703*	1
	Sig. (2-tailed)	.023	
	N	10	10

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية

من اجل الوقوف على القرار النهائي بشأن الفرضية الثانية للدراسة والتي تشير الى (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الابتكارات المالية و (FinTech) وتحسين جودة الخدمة المصرفية)، تم اجراء تحليل الانحدار (Regression) عبر برنامج الـ(SPSS)، وقد أظهرت نتائج هذا التحليل ما يأتي:



(1) ملخص نموذج الدراسة

اشارت النتائج الظاهرة في الجدول (6) الى ان الدراسة الحالية عبر متغيرها المستقل وهو الابتكارات المالية و (FinTech) فسرت ما مقداره (49.4) من المتغير التابع وهو تحسين جودة الخدمة المصرفية وذلك بالاعتماد على قيمة (R Square)، ولا يختلف الحال كثيراً عند (R^2) المعدل الذي بلغت قيمته (43%) أي بفارق ستة اعشار فقط، ومع ذلك فان مقدار ما تضمنته ابعاد الدراسة الحالية مهم جداً ولا بد من الاخذ به، مع ضرورة الاخذ بالعوامل الأخرى التي لم تتضمنها الدراسة الحالية عبر دراسات مستقبلية أخرى.

جدول (6) ملخص نموذج الدراسة

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	.494	.430	11.32290
a. Predictors: (Constant), X				

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

(2) تحليل التباين لاختبار الفرضية الثانية

اشارت النتائج الظاهرة في الجدول (7) والخاصة بتحليل التباين (Analysis of variance) الى قبول الفرضية الثانية التي تنص على (وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الابتكارات المالية و (FinTech) وتحسين جودة الخدمة المصرفية)، وذلك لان إحصاء الاختبار البالغة (0.023) أقل من مستوى المعنوية أي ان ($Sig < 0.05$)، وما يثبت ذلك أيضا هو قيمة (F) إذ أن القيمة المحسوبة لها تساوي (7.798) والقيمة الجدولية تساوي (5.32) وبالتالي فان ($F_{Calculated} > F_{Table}$) وعليه يتم رفض فرضية العدم (الفرضية الصفرية) وقبول الفرضية البديلة التي تشير الى وجود تأثير معنوي بين المتغيرين، وفي هذه الحالة لا بد من اللجوء إلى أسلوب المقارنات المتعددة Multiple Comparisons، وهو ما سيتم اختباره في الفرضية الثالثة.

جدول (7) تحليل التباين لاختبار الفرضية الثانية

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	999.822	1	999.822	7.798	.023 ^b
	Residual	1025.665	8	128.208		
	Total	2025.487	9			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X						

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.



(3) تحليل المعاملات لمتغيرات الدراسة

يتضح من الجدول (8) والخاص بتحليل المعاملات (Coefficients) لمتغيري الدراسة المستقل والتابع إعادة لقوة علاقة الارتباط كما في قيمة (Beta) وأيضا معنوية علاقة التأثير كما في قيمة (Sig)، وأيضا القيمة النهائية لاختبار (t) التي بلغت (2.793) فقد جاءت معنوية هي الأخرى عند مقارنتها مع قيمتها الجدولية البالغة (2.228)، ومن كل قيمة (B) يمكن كتابة معادلة الانحدار لمتغيرات الدراسة الحالية وعلى النحو التالي:

$$Y = 3.646 + 3.372 X + e$$

جدول (8) تحليل المعاملات لمتغيرات الدراسة

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.646	5.748		.634	.544
	X	3.372	1.207	.703	2.793	.023

a. Dependent Variable: Y

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.



المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. أظهرت نتائج التحليل الاحصائي لعينة الدراسة قبول كل من الفرضية الاولى والتي تخص علاقة الارتباط بين الابتكارات المالية و (FinTech) في تحسين جودة الخدمة المصرفية والفرضية الثانية والتي تخص علاقة التأثير بين الابتكارات المالية و (FinTech) وتحسين جودة الخدمة المصرفية ومن ذلك نستنتج: إن الابتكارات المالية و FinTech تُسهم في تطوير وتحسين جودة الخدمة المصرفية وتساعد على الرفع من مستواها لدى عينة الدراسة.
2. ان الارتفاع بمؤشر جودة الموجودات الائتمانية أدى الى انخفاض تلك الموجودات وذلك بسبب عدم الوفاء بالالتزامات المالية تجاه القروض الذي نتج عن ضعف قدرة المصارف في تحصيل المستحقات وكذلك عدم معرفة الوضع المالي الحقيقي للزبائن، بعدها انخفض المؤشر السنوات في الثلاث الاخيرة والذي يعني ارتفاع في الموجودات الائتمانية وانخفاض التعثر بالسداد وارتفاع المخصص المحدد لمواجهة التعثر بالسداد.
3. اعتمادا على النتائج التي بينها التحليل المالي لمجتمع الدراسة نستدل على ان مؤشر الخدمات المصرفية عبر اجهزة الصراف الالي كان مرتفع جدا في بداية مدة الدراسة وانخفض في السنوات الثلاث الاخيرة ونستنتج من ذلك توجه المصارف العراقية الى اعتماد اجهزة الصراف بعد توجه الحكومة العراقية الى توظيف رواتب موظفي الدولة على المصارف كافة ونتيجة للزيادة المفاجئة في اعداد الزبائن وعدم التخطيط المسبق حدث تراجع في هذه الخدمة المصرفية.

ثانياً: التوصيات

1. توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالابتكارات المالية و FinTech وحث المصارف على تطوير الابتكارات المالية وذلك عبر تقديم خدمات مصرفية أفضل تعمل على اشباع حاجات ورغبات الزبائن وبذات الوقت التخفيف عن كاهل المصرف والتحسين لكفاءته التشغيلية لما لها من اثار ايجابية على مستقبل الجهاز المصرفي بمؤسساته المالية والمصرفية.



2. الاهتمام بزيادة المخصص المحدد للقروض المتعثرة وذلك من اجل مواجهة مخاطر التعثر او التخلف عن السداد وكذلك من الضروري معرفة الوضع المالي الحقيقي للمقترض قبل منح القرض، بالإضافة الى متابعة المشاريع التي تمويلها ومراقبة مراحل إنجازها.
3. ضرورة استمرار المصارف العراقية كافة بمواكبة التطورات التكنولوجية التي تشهدها ساحة العمل المصرفي، وبذات الوقت الاستعداد لاحتواء تطور اعداد الزبائن عبر زيادة خدماتها المالية التكنولوجية والمساعدة على انتشارها حسب المناطق الجغرافية لانتشار المصرف.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

1. ال قاسم، رؤى رشيد سعيد (2012) أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية – دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الاردنية، قدمت هذه الدراسة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في ادارة اعمال.
2. بوشامة، مصطفى & بركات، سمير (2019) نماذج الابتكار المالي الحديثة لتفعيل أدوات التمويل الإسلامي غير الربحية إلى واقع عملي- ابتكارات الوقف نموذجاً. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد 1.
3. الخزرجي، فؤاد محمد عبد الله (2020) مدى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في الشمول المالي-دراسة ميدانية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية جامعة.
4. عبد علي، أيسر رزاق (2021) تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية في مؤشرات قياس الشمول المالي (دراسة تحليلية) في الجهاز المصرفي العراقي. (AL-dananeer، 21)، 1.
5. العربي تيقاوي، ساوس الشيخ & عزيزي أحمد عكاشة (2019) تأثير عمليات إدارة المعرفة على الابتكارات التنظيمية في ظل التوجه نحو التكيف مع التغيير التنظيمي، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 27(2).
6. عيسى، بدروني & حمزة، غربي (2019) أثر الابتكار المالي على تنافسية الصناعة المالية والمصرفية الإسلامية، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 4، العدد 7.
7. محمد، محمد جاسم (2020) دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي دراسة في مجموعة من الدول العربية للمدة (2014-2018)، مجلة الاقتصاد الخليجي، العدد 44.
8. الموسوي، امير علي خليل، الدهان، جنان مهدي شهيد & الجبوري، هدير خيون عاشور (2017) استخدام نموذج Camels كأداة لقياس السلامة المصرفية – دراسة تحليلية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، المجلة العراقية للعلوم الادارية المجلد 14، العدد 58.

ثانياً: المصادر الاجنبية

- 1) Abdullai, H. M., & Nyaoga, R. B. (2017). Effect of automated teller machines usage on operational performance of commercial banks in Nakuru County, Kenya. International Journal of Economics, Finance and Management Sciences, 5(3), 162-167.



- 2) Acar, O., & Çıtak, Y. E. (2019). Fintech integration process suggestion for banks. *Procedia Computer Science*, 158, 971-978.
- 3) Al-Habil, W. I., Al-Hila, A. A., Al Shobaki, M. J., Abu Amuna, Y. M., & Abu Naser, S. S. (2017). The impact of the quality of banking services on improving the marketing performance of banks in Gaza governorates from the point of view of their employees. *International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS)*, 1(7), 197-217.
- 4) Saksonova, S., & Kuzmina-Merlino, I. (2017). Fintech as financial innovation– The possibilities and problems of implementation.