



دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية للقطاع

المصرفي العراقي للمدة 2017-2022

الباحث: شهاب زيد كامل العبيدي
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة
shhabalbydy681@gmail.com

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

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية الى توضيح الدور الحقيقي الذي تضطلع به التكنولوجيا المالية بوصفها من الاساليب الحديثة للعمل المصرفي في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال بيان قدرتها في المساعدة على انتشار ووصول الخدمات المالية لشريحة واسعة من مؤسسات وافراد في المجتمع العراقي، وذلك من خلال تقديم خدمات مالية بجودة عالية وكذلك بتكلفة منخفضة، بالإضافة الى السهولة التامة في الوصول الى الخدمة. تم اجراء الدراسة بالتطبيق على مجتمع مكون من القطاع المصرفي العراقي وللمدة الممتدة من العام 2017 لغاية العام 2022، كونها المدة الفعلية التي بدأ التوجه الحقيقي للمؤسسات المالية والمصرفية باعتماد الخدمات المالية الالكترونية كأسلوب رديف للخدمات المالية التقليدية، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي في دراسة الجوانب المختلفة للتكنولوجيا المالية والشمول المالي عبر ابعاده الفرعية (سهولة الوصول، حجم الاستفادة، ومستوى الجودة للخدمة المصرفية) وذلك باستخدام البرمجيات الجاهزة ومن ضمنها برنامج SPSS. توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج المهمة ولعل من اهمها ان للتكنولوجيا المالية دور كبير وجوهري في تعزيز الشمول المالي وتحديدًا فيما يتعلق بحجم الاستفادة من الخدمات المصرفية الذي يجب ان يكون الأساس في تصميم الخدمة المالية، ومن اهم التوصيات التي قدمتها الدراسة ضرورة قيام ادارة المصارف العراقية بتبني استخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة ضمن استراتيجياتها المستقبلية كونها تساعد الافراد على سهولة وسرعة في الحصول على الخدمات والمنتجات المالية والامر الذي يعود عليها بالفائدة بشكل كبير.



الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الشمول المالي، جودة الخدمات المالية، سهولة الوصول، حجم الاستفادة.

المقدمة

يلعب القطاع المصرفي دوراً مهماً وبارزاً في نمو البلدان والاقتصاديات وذلك لما يقدمه من دعم لتحقيق التنمية الاقتصادية، وعليه لابد من تحقيق التطور في المنتجات والخدمات المالية المصرفية من حيث إمكانية توفير انتشارها واستخداماتها وسهولة الوصول إليها ستساعد اعداد كبيرة من المجتمع في الحصول على الخدمات والمنتجات المالية الامر الذي سينعكس على تطور القطاع المصرفي، لذلك يتحتم على المصارف الاهتمام بالتكنولوجيا المالية والتي تعتبر من الاساليب الحديثة التي تساعد على التخلص من الطرائق التقليدية التي تعمل بها المصارف عند تقديم الخدمات المالية وبأسلوب اكثر حداثة سواء عن طريق الهواتف الذكية أو الاجهزة اللوحية أو أي وسائل تكنولوجيا متقدمة أخرى.

وكذلك تعمل التكنولوجيا المالية على في رفع مستوى جودة الخدمات المالية المصرفية وهو ما سينعكس بشكل إيجابي على موضوع الشمول المالي الذي يمثل الشغل الشاغل للقطاعات المصرفية في الآونة الأخيرة وذلك لأهميته للمصارف من جانب، وما يوفره من خدمات للزبائن من جانب آخر، اذ تهدف المصارف من خلال تعزيز الشمول المالي الى جذب الافراد غير المتعاملين مع البنوك وجذبهم الى النظام المالي والقطاع المصرفي بهدف توفير الخدمات المالية لهم، والتأكد من وصول كافة افراد المجتمع اليها، وبالتالي يجب تبني استراتيجيات واضحة المعالم للاعتماد على التكنولوجيا المالية والتحول من الاقتصاد النقدي الى الاقتصاد الرقمي لتعزيز الشمول المالي.

المبحث الاول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

يعاني اغلب افراد المجتمع من عدم الحصول على خدمات مالية بشكل سريع وفوري وبذات الوقت ذات تكلفة منخفضة وقد يعود السبب في ذلك الى ضعف في الشمول المالي، ولعل من اهم الأسباب



لهذا الضعف هو الامية المالية وبعبارة أخرى التراجع في مستوى استخدام التكنولوجيا المالية، لذا جاء هذا البحث للكشف عن دور التكنولوجيا المالية تعزيز الشمول المالي، من اجل التخلص من التقليدية في العمل أولاً، وروتينية المعاملات ثانياً.

وبناء على ما تقدم يمكن التعبير عن مشكلة البحث بالتساؤل الاتي: هل للتكنولوجيا المالية دور في تعزيز الشمول المالي وبالتالي تحسين الخدمات المالية؟ وينبثق عن هذا التساؤل عدداً من التساؤلات البحثية وهي:

1. هل للتكنولوجيا المالية دور في تسهيل الوصول للخدمات المالية؟
2. هل للتكنولوجيا المالية دور في رفع مستوى جودة الخدمات المالية؟
3. هل للتكنولوجيا المالية دور في زيادة حجم الاستفادة من الخدمات المالية؟

ثانياً: اهمية البحث

يستمد البحث اهمية من أهمية متغيراته الا وهي التكنولوجيا المالية التي أصبحت حديث الساعة بالنسبة للمجتمعات كافة، وكذلك الشمول المالي الذي أصبح العلامة الفارقة على تطور الأنظمة المصرفية، وذلك لما للمتغيرين دوراً مهماً في تسهيل المعاملات المالية وتنويع الانشطة المصرفية التي تنعكس على النشاط الاقتصادي للبلد بشكل عام، وبالتالي تحقيق استفادة أكبر لطبقات المجتمع كافة.

فكما هو معلوم ان استخدام التكنولوجيا المالية يمكن ان يعالج او يخفف بعض المشاكل التي يعاني منها الزبائن في الحصول على الخدمات المالية وبتكلفة اقل وكذلك في عملية الدفع والسحب والاقراض.

ثالثاً: اهداف البحث

الهدف الأساسي للبحث الحالي هو الكشف عن طبيعة الدور الحقيقي الذي يمكن ان يؤديه تبني المصارف للتكنولوجيا المالية وكيف يمكن ان ينعكس هذا التوجه في تعزيز الشمول المالي للمجتمعات التي تقدم خدماتها المالية والمصرفية فيها، وعلى أساس ما تقدم يمكن ايجاز اهداف البحث بالآتي:

1. التعرف على ماهية الخدمات المالية التكنولوجية التي تقدمها المصارف العراقية.

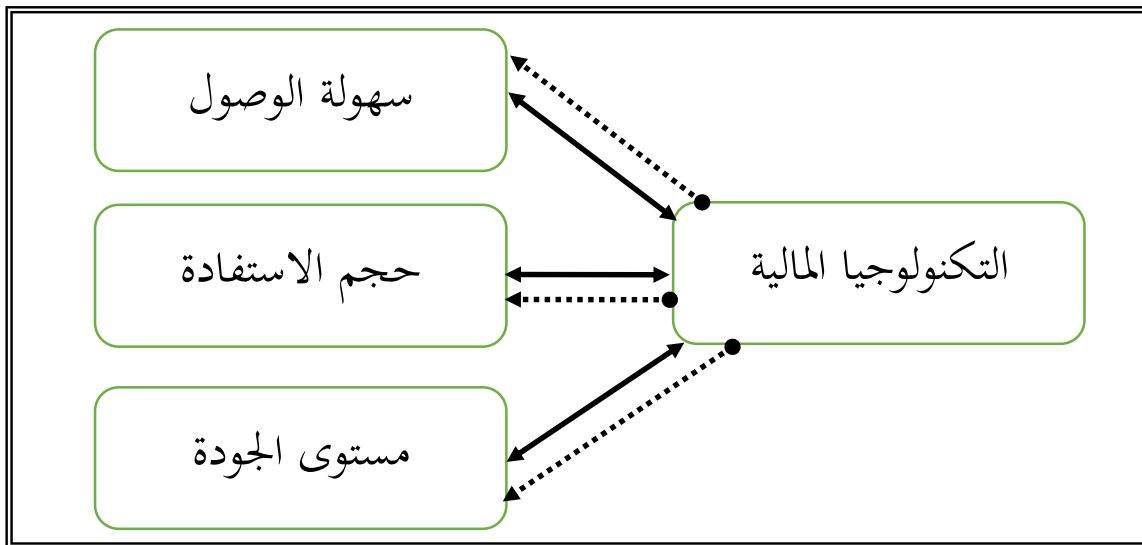


2. التعرف على مدى التوجه الذي تعتمده المصارف في تبني مفهوم الشمول المالي.

3. التعرف على طبيعة العلاقة بين تطبيق التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث

من أجل بلورة أفكار البحث بشكل واضح ودقيق فإنه لا بد من تقديم مخطط فرضي يوضح طبيعة العلاقات الافتراضية بين المتغيرات ل يتم في ضوءها صياغة مجموعة من الفرضيات التي تكون بمثابة الحلول المؤقتة للبحث، والتي يجري اختبارها لاحقاً للوقوف على مدى صحتها، وقد جرى الاعتماد على بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة في تحديد أدوات القياس لمتغيرات الدراسة الحالية ومنها: (Mwai, 2021)، (Winga, 2021)، وعلى أساس ما تقدم يمكن توضيح المخطط الفرضي من خلال الشكل الآتي:



شكل (1) المخطط الفرضي للبحث

المصدر: من اعداد الباحثان.

من خلال ما بينه المخطط الفرضي في أعلاه فإنه يمكن صياغة فرضيات البحث من خلال فرضيتين رئيسيتين هما:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي، وتنبتق عن هذه الفرضية عدداً من الفرضيات الفرعية وهي:



الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول للخدمات المصرفية.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وحجم الاستفادة من الخدمات المصرفية.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية ومستوى جودة الخدمات المصرفية.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي، وتتنبثق عن هذه الفرضية عدداً من الفرضيات الفرعية وهي:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول للخدمات المصرفية.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وحجم الاستفادة من الخدمات المصرفية.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية ومستوى جودة الخدمات المصرفية.

خامساً: مجتمع وعينة البحث

ان مجتمع البحث ما هو الا مجموعة الظواهر التي يدرسها الباحث في سبيل قياس متغيرات بحثه كونه يمثل المصدر الرئيسي للمعلومات التي يتم استخدامها في التحليل وعلى أساس ذلك فان مجتمع البحث الحالي تضمن القطاع المصرفي العراقي بالكامل، وبواقع (42) مشاهدة.

سادساً: حدود البحث

تعتبر حدود البحث مهمة جداً في البحث العلمي كونها تساعد على تحديد نطاق البحث وموضوعه بشكل واضح، وكذلك تسهيل عمل الباحث في جمع البيانات الخاصة ببحثه لتجنب التشتت والخروج عن الموضوع الأساسي للبحث، لتكون النتائج أكثر دقة ومقبولية وعلى أساس ذلك فان حدود البحث الحالي تمتد من العام 2017 الذي يمثل بداية التوجه الالكتروني للمصارف، لغاية العام 2022.



المبحث الثاني: الجانب النظري للبحث

المتغير الأول: التكنولوجيا المالية

أولاً: مفهوم التكنولوجيا المالية

اصبحت التكنولوجيا المالية سمة من سمات العصر الحديث ومؤشر على مهم على العالم الرقمي المصرفي والتي تعني ببساطة استخدام التكنولوجيا لتحسين الخدمات المالية، فهي بذلك صناعة ناشئة وسريعة النمو إذ تستثمر فيها المليارات من أجل تطويرها وجعلها في متناول الجميع، وقد أشار (العلي وعبد الزهرة، 2022: 1460) الى ان التكنولوجيا المالية من أهم العوامل التي تُسهم في التطور للمؤسسات المالية والمصرفية على حدٍ سواء والتي تتجلى في رفع مستوى رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة لهم، بينما عرف (بن الشريف وبن الشيخ، ٢٠٢٢: ٧) التكنولوجيا المالية بأنها ادارة العمليات المالية من طرف الاشخاص والمؤسسات باستخدام الهواتف الذكية والتقنيات الرقمية لضمان السرعة والشفافية، وان مصطلح التكنولوجيا المالية يستخدم للدلالة على تلك المؤسسات التي تقدم وتدعم عمليات التكنولوجيا الحديثة في خدماتها المالية من أجل تحسينها (Saksonova & Merlino, 962: 2017)، في حين بين (أسكندر، ٢٠٢٠: ٩٧) انها مجموعة من الخدمات الرقمية الجديدة في مجال المعلومات المالية مثل التخطيط المالي والاستشارات المالية والمدفوعات والتمويل والاستثمارات ودعم العمليات المشتركة بين العملاء والبنوك، وأشار كل من (الشطناوي وداغر، ٢٠٢٢: ١٦٤) الى التكنولوجيا المالية على انها مصطلح يمزج المعرفة المالية بالمهارات التكنولوجية من أجل تقديم الخدمات المالية وتطوير الاداء الداخلي للمؤسسات.

والتكنولوجيا المالية تعبير واضح عن القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الاعمال الجديدة، التطبيقات، العمليات والمنتجات (مسعودي وخير الدين، ٢٠٢٣: ٤٢٤)، كما انها تتضمن بعض العمليات التي تؤدي الى تغيرات كبيرة في المؤسسة والتي تنتج عن تقاطع الخدمات المالية والتكنولوجيا لتمثل القوة التي تسعة جميع المؤسسات في الوقت الحاضر الى امتلاكها (973: 2019, Acar& Çıtak)، في حين أشار (لزيار وبلقاضي، ٢٠٢٢: ١٧) الى التكنولوجيا المالية عبر وصفها بالابتكارات التكنولوجية التي تقدم خدمات ومنتجات متطورة في القطاع المالي فهي بذلك مزيج بين التكنولوجيا المتطورة والخدمات المالية، وقد اكد (العبيدي وعبيدة، ٢٠٢٢: ٣٧) على ان التكنولوجيا



المالية تستخدم لوصف مجموعة متنوعة من الخدمات المبتكرة التي لديها القدرة على صناعة الخدمات المالية من الشكل التقليدي الى شكل اكثر تطوراً وبأسعار ملائمة وأكثر اماناً وشفافية، ويرى (العلي وعبد الزهرة، 2022: 1087) ان الابتكارات المالية ما هي الا عملية انتاج فكرة او اختراع امر يمتلك القدرة على تسهيل العمليات المالية وتنظيمها عبر استخدام التطبيقات الذكية وذلك من اجل مساعدة المؤسسات المالية على تقديم خدمات ذات جودة عالية وتكلفة قليلة، في حين عرف (Adeosun, 2021:1376) التكنولوجيا المالية بأنها أي أعمال أو خدمات متطورة تستخدمها الشركات لتحل محل الوسطاء الماليين التقليديين لتعزيز الوصول إلى رأس المال، بينما عرف كل من (Hasan & Sunarti, 2019: 494) التكنولوجيا المالية بأنها مجموعة الخدمات المالية المبتكرة والتي تعتمد على تكنولوجيا الحاسوب لتحسين جودة الخدمات المالية ونقلها من التقليدية الى المعاصرة وبذلك فهي تمثل معنى متعدد يجمع بين المالية وإدارة التكنولوجيا وإدارة الابتكار مع الإشارة إلى الابتكار في مجال الخدمات المالية وبلزمة من التكنولوجيا الحديثة،

وتأسيساً على ما تقدم يرى الباحثان مفهوم التكنولوجيا المالية لا بد وان يتضمن الأمور الآتية:

1. استخدام التقنيات الرقمية للوصول الى الخدمة.
2. تدعم العمليات المشتركة بين الزبائن والمؤسسات المالية.
3. تقوم على أساس المزج بين المعرفة المالية والمهارات التكنولوجية.
4. تحقق الانتقال بالخدمات المالية من التقليدية الى مستويات أكثر تطوراً.

ثانياً: أهمية التكنولوجيا المالية

تمتع التكنولوجيا المالية بأهمية كبيرة على مستوى المصارف خصوصاً والمؤسسات المالية عموماً وهذه الأهمية نابعة من كونها أداة قادرة على تحسين الكفاءة المالية عبر تحسين الكفاءة التشغيلية مما يؤدي إلى انخفاض التكاليف وتحسين الخدمات، بالإضافة الى زيادة الوصول إلى الخدمات المالية، مما يجعلها متاحة لمجموعة أوسع من الناس مما يعني أن المزيد من الناس يمكنهم الحصول على الخدمات المالية التي يحتاجونها، وقد اضاف (Vučinić, 2020:44) ان أهمية الابتكارات ممكنة تقنياً في الخدمات المالية والتي تنتج نماذج أعمال و تطبيقات و عمليات أو منتجات جديدة ذات تأثير



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار

18 نيسان 2024

مادي مرتبط بالأسواق والمؤسسات المالية، وقد أوجز (علي ورسول، ٢٠٢٢: ٥٠) أهمية التكنولوجيا المالية وفقاً لما تقدمه من ابتكارات وابداعات من خلال ما يأتي:

1. تغطية عدد أكبر من الخدمات المالية كعمليات التمويل الجماعي والتحويلات المالية الدولية، فضلاً عن الدفعات التي تتم عبر الهاتف النقال الذكي، إلى جانب أدوات إدارة المحفظة المالية عبر الإنترنت، وهو ما عززت العديد من المؤسسات المصرفية عن تقديمه لعدد كبير من زبائنها (عملائها).

2. تغيير هيكل الخدمات المالية المقدمة وعلى نحو عام إلى جانب تغيير منهجية وآلية تقديمها للزبائن (العملاء) على نحو خاص بغية جعلها أكثر سرعة وأقل تكلفة وأكثر أماناً واتاحة.

3. تعمل على تحسين جودة ما يقدم من خدمات مالية لتكون متوفرة ومتاحة في أي وقت ومكان.

4. تسهم في مساعدة المؤسسات المالية وشركات التكنولوجيا المالية على تحقيق ميزة تنافسية مقارنة بالمؤسسات التقليدية أي غير المطبقة للتكنولوجيا المالية في أعمالها.

ثالثاً: خصائص التكنولوجيا المالية

يعتبر التعلم الآلي والحوسبة السحابية من المقومات الأساسية التي تعتمد عليها التكنولوجيا المالية كونها دعائم تتخذ من أنظمة الذكاء الاصطناعي مجالاً أساسياً لعملها، ناهيك عن تميز التكنولوجيا المالية بالابتكار المستمر إذ تسعى الشركات عموماً إلى تطوير منتجاتها عبر استخدام أحدث التقنيات المبتكرة، بالإضافة إلى تميزها بالسرعة والسهولة التي تجعل من السهل على الناس الوصول إلى الخدمات المالية كافة، وقد حدد (سايعي، ٢٠٢٣: ٣٤) خصائص التكنولوجيا المالية بالآتي:

1. إمكانية الوصول لكل المستخدمين: ويتم هذا الأمر من خلال تعزيز إمكانيات المصارف أو مقدمة الخدمة المالية بشكل مستمر عن طريق الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود.

2. المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: تتميز التكنولوجيا المالية بإمكانية توفير عروضاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات.

3. التصميم المستند على العميل: إن تصميم أي خدمة وفق التكنولوجيا المالية لابد وأنه يتم التركيز فيها على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة وسهلة.



4. السرعة والكفاءة: تساعد التكنولوجيا المالية على سرعة انجاز المعاملات اذ تنجز في بضعة دقائق مستفيدة المصارف بذلك من البيانات الضخمة والخوارزميات.

5. سياسة البيانات: تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء كما تسمح لأصحاب الاعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص من خلال ما تقدمه السياسة من تغذية عكسية ناتجة عن الممارسة العملية للزبون.

رابعاً: مجالات استخدام التكنولوجيا المالية

إن للتكنولوجيا المالية تأثيرات كبيرة على جميع جوانب الخدمات المالية من الاستثمارات مروراً بالمدفوعات وصولاً إلى الائتمانات، وهي ما تسهم في جعل الخدمات المالية أكثر كفاءة وسهولة الوصول إليها، وما تجدر الإشارة إليه أن التكنولوجيا المالية لا تزال صناعة ناشئة ولكن بذات الوت فهي تتطور بسرعة وبشكل مستمر، ومن المتوقع أن يكون تأثيرها أكبر في المستقبل على قطاع الخدمات المالية، ومن اهم القطاعات التي تتبنى مجال التكنولوجيا المالية بحسب ما يرى (كواشي وجبالي، ٢٠٢٢: ٧-٨):

1. الخدمات المصرفية: وتتجلى التكنولوجيا المالية في القطاعات والمجالات المصرفية من خلال الاتي:

أ- التمويل الشخصي: وفيها يتم رصد الانفاق والادخار والائتمان وكذلك الالتزامات الضريبية من خلال الخدمات التقنية وتوفير قاعدة بيانات للعميل.

ب- المدفوعات: تعمل التكنولوجيا المالية على تقديم خدمات تحويل مختلف القيم بأي وقت واي حجم عبر العالم، فهي بذلك تقنيات توزيعية آمنة ودقيقة بناء على العمليات المشفرة وسلاسل الكتل.

ت- الاقراض: تعتمد التكنولوجيا المالية في النظام الاساسي لعملها على تحليل البيانات الكبرى لشرائح العملاء الجدد والحاليين للوصول الى الجدارة الائتمانية للعملاء.

2. تأمين الاستثمارات: تسهم التكنولوجيا المالية في سرعة تطور مناعة التأمين للعمليات الاستثمارية كافة وفق مختلف مراحلها، ويتم ذلك من خلال:



- أ- منتجات ذات حلول ابتكارية: ويتم الوصول الى هذه المنتجات عن طريق تحليل البيانات والانترنت والذكاء الاصطناعي التي تولد منتجات تأمينية وفق الطلب.
- ب- منصات للتوزيع الرقمي: أصبحت منصات التوزيع الرقمي أكثر أهمية في السنوات الأخيرة، إذ إن صناعة المحتوى الرقمي تنمو باستمرار كون هذه المنصات توفر للمستخدمين طريقة قوية وأمنة لمشاركة أعمالهم حول العالم.
3. إدارة الموجودات والثروات: وهي مجموعة من الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية للعملاء والتي قد تشمل التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية والخدمات المصرفية الخاصة، وبصورة عامة تتكون هذه الإدارة من العناصر التالية:
 - أ- التوزيع: أي تقديم خدمات تنمية الثروات وإدارة الاستثمارات للأفراد عبر منصات تشتمل على واجهات بسيطة، أي بالإمكان الاستفادة منها من قبل جميع المستفيدين.
 - ب- الاستشارة والنصح: وتهتم هذه الأداة بتقديم عروض تستخدم اللوغاريتمات لغرض تقديم نصائح عملية.
 - ت- المستشار الآلي: تهتم هذه الخدمة التكنولوجية بتقديم الاستشارات الاستثمارية ولكن بشكل الكتروني بدلاً عن المستشارين التقليديين ذوي التكلفة العالية.
 - ث- إدارة المحافظ: كما هو معلوم إن إدارة المحافظ الاستثمارية يمثل الشغل الشاغل للكثير من المستثمرين حول العالم ولكن بوجود آليات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، تستطيع المؤسسات المالية من إدارة محافظ عملائها بكفاءة عالية.

المتغير الثاني: الشمول المالي

أولاً: مفهوم الشمول المالي

يلعب الشمول المالي دوراً كبيراً في التنمية الاقتصادية كونه يُساعد الناس على إدارة أموالهم بشكل أكثر فعالية الأمر الذي يتوافق مع تحقيق أهدافهم المالية، كما أنه يساعد في تعزيز المساواة الاجتماعية، وبذلك يمكن وصفه بأنه مصطلح يشير إلى إمكانية حصول جميع الأفراد والشركات على الخدمات المالية التي يحتاجونها، كالحسابات المصرفية والقروض والتأمين.... الخ، ويتضمن الشمول



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)

18 نيسان 2024

المالي ضرورة وصول الخدمات المالية الى الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية أو ذي الدخل المحدود أو الذين لديهم احتياجات مالية خاصة، وعلى أساس ذلك يعرف (عاشور، ٢٠٢٣: ٦٨٨) الشمول المالي على انه الحالة التي يكون فيها جميع الافراد قادرين على الوصول الى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء، كما يعرفه (احمد، ٢٠٢٣: ١١٠) بانه النظام الذي يقوم على اساس مدى قدرة الافراد على الوصول واستخدام المنتجات المالية والمصرفية المتاحة في السوق والملائمة لاحتياجات الزبائن بمختلف فئاتهم وتمكينهم من العيش في حياة اجتماعية كريمة وبمستوى اقتصادي معقول، والشمول المالي هو توسيع نفاذ الخدمات المالية لتشمل كافة شرائح المجتمع بما فيهم الفئات المهمشة وذوي الدخل المحدود بتكلفة منخفضة دون تمييز تساعدهم على استمرار مشاريعهم ونموهم ليصبحوا جزءا من النشاط الاقتصادي (بن الساسي و بوطبخ، ٢٠٢٠: ١٠)، ويرى (حمدي، ٢٠٢٠: ١٦٨) ان الشمول المالي يقوم على فكرة ان كل مواطن يجب ان يحصل على الخدمات المالية الاساسية والمبادرات وهذا يشمل الاعمال المصرفية، والائتمان، والمدخرات، والتأمين، والمشورة، وقد أشار (جراح و ابراهيم، ٢٠٢٢: ٣٩٠) الى ان الشمول المالي عملية ضمان نشر الخدمات المالية والمصرفية على اكبر عدد من افراد المجتمع وبالخصوص ذوي الدخل المحدود. وتأسيساً على ما تقدم يرى الباحثان ان الشمول المالي أمراً في غاية الاهمية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية معاً، وبناءً على المفاهيم السابقة فهو يتضمن الأمور الآتية:

1. تعزيز المساواة الاجتماعية من خلال ضمان حصول جميع الافراد في المجتمع على الفرص المالية ذاتها.
2. تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال جمع مدخرات الافراد لتوفير رأس المال للشركات الصغيرة والمتوسطة، الامر الذي يساعدها على النمو والتوسع.
3. الحد من الفقر من خلال توفير القروض الميسرة للأفراد مما يمكنهم من مواجهة الأزمات المالية.
4. تحسين مستوى المعيشة من خلال مساعدة الافراد على إدارة أموالهم بشكل أكثر فعالية مما يمكنهم من تحسين مستوى معيشتهم.



ثانياً: اهداف الشمول المالي

يهدف الشمول المالي الى تحسين فرص وصول جميع الافراد في المجتمع الى الخدمات المالية وحتى الشركات والمستثمرين، وجذب المستبعدين (دون قصد) الى النظام المالي الرسمي من خلال تقديم الخدمات المالية كافة كالمدخرات، والمدفوعات، والتحويلات المالية، والائتمان، والتأمين (عياش وبن يوسف، ٢٠٢١: ٣٦٤)، وقد تبنت مجموعة العشرين (G20) مجموعة من المبادئ والتوصيات لتعزيز الشمول المالي في ضوء أهدافه الحقيقية، إذ تستهدف هذه المبادئ تعزيز فرص وصول نحو (2 مليار) من سكان العالم للخدمات المالية المصرفية، وكذلك تهدف الى تبني سياسات تساعد في تكوين بيئة تنظيمية تعمل على تسهيل الوصول الشامل للخدمات المالية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع بما فيها فئات الفقراء المحرومة من هذه الخدمات، ومن هذه الأهداف ما قدمه (بوزياني وبوغانم، ٢٠٢٣: ٢٤) وهي:

1. القيادة أي غرس الالتزام الحكومي واسع النطاق باتجاه الشمول المالي للمساعدة على التخفيف من وطأة الفقر.
2. التنوع ويتم عبر تنفيذ سياسة تعزيز المنافسة وتقدم محفزات تشجيعية للوصول الى الخدمات المالية.
3. الابتكار او التجديد من خلال تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص النفاذ الى الخدمات المالية ويتضمن ذلك تحسين البنية التحتية.
4. الحماية وتتم عبر اتباع نهج شامل لحماية مستهلكي الخدمات المالية إذ يؤدي التطور والابتكار في الخدمات ومزودي الخدمات الى زيادة مخاطر تعرض العملاء للاحتيال او اساءة المعاملة او وجود اخطاء بشرية او تقنية، الامر الذي يتطلب توفير الحماية لهم.
5. التمكين من خلال العمل على محو الامية المالية للأفراد من اجل الاستفادة من الخدمات المالية على نطاق اوسع.
6. التعاون أي خلق بيئة مؤاتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المسائلة والمحاسبة الحكومية، وايضا العمل على تشجيع الشراكة والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية.



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكمّل العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)

18 نيسان 2024

7. المعرفة ويقصد بها توفير بيانات كافية لإنشاء سياسة استخدام تستند على أدوات قياس لكل من الجهة الرقابية ومزودي الخدمات والمنتجات المالية، إذ أن توفر البيانات المناسبة والموثقة يعتبر امراً ضرورياً لعملية تصميم واعداد سياسة الشمول المالي.
8. التناسب أي وضع اعتماد سياسة وتشريعات تناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أحداث واسس سد الفجوة وتذليل جميع العقبات في التشريعات المالية.

ثالثاً: ابعاد الشمول المالي

ان اختيار مقياس المتغير او أداة القياس يعد من الأمور الضرورية في البحث العلمي كون توفر أدوات القياس (أي الابعاد) المناسبة أمر مهم لضمان صحة النتائج الإحصائية، فلو تم استخدام مقياس غير مناسب للمتغير فقد يؤدي ذلك إلى نتائج مضللة، ولأجل ذلك تم الاطلاع على أحدث الدراسات والكتابات المتعلقة بمفهوم الشمول المالي وقد لاحظ الباحثان اتفاق اغلهم على تحديد الشمول المالي بثلاثة ابعاد رئيسية هي: سهولة الوصول الى الخدمات المالية، حجم الاستفادة من الخدمات المالية، مستوى جودة الخدمات المالية، ويمكن توضيح هذه الابعاد كما يلي:

1. سهولة الوصول الى الخدمات المالية: ويقصد بها القدرة التي تتمتع بها المؤسسات المالية لتوفير السلع والخدمات المالية والتي ترتبط بالبيئة التنظيمية والسوق والتكنولوجيا، اذ ان الوصول المرن والسلس الى الخدمات المالية يستلزم تحديد وتذليل العوائق المحتملة التي تواجهها المؤسسات عند توفير الخدمات التي يواجهها العملاء، مضافاً الى ذلك مؤشرات الوصول التي تعكس عمق انتشار الخدمات المالية كمستوى تغطية فروع المصرف والأجهزة الالكترونية التي توفر الخدمة المالية في المناطق الريفية، كون هذه الأمور من المبادئ التي يعتمد عليها الشمول المالي لتذليل العقبات التي يواجهها الزبائن في سبيل الوصول الى الخدمات المالية (طلحي و بوعروج، ٢٠٢٢: ١٥).
2. حجم الاستفادة من الخدمات المالية: ويشير هذا البعد الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية بواسطة القطاع المصرفي، وتحديد مدى فائدتهم الحقيقية جراء استخدام الخدمات المالية، وهذا الامر يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتوافر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة، قد لا يفهم



الأشخاص كيفية استخدام الخدمات المالية، لذا لابد من وجود العديد من السياسات والبرامج التي يمكن أن تساعد في نشر وتوعية الافراد من اجل تعزيز الشمول المالي

3. مستوى جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع مؤشرات القياس اعتماداً على الجودة تحدي في حد ذاته، فقد بين (بلفار وشرقي، ٢٠٢٣: ٩) انه على مدى السنوات الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي الى جدول اعمال الدول النامية وبذلك اصبح من الواجب تطوير القطاعات المالية والمصرفية من اجل تحسين الوصول الى تلك الخدمات المالية، وعلى أساس ذلك فان مستوى جودة الخدمات المالية هو بعد غير واضح وذلك لوجود العديد من العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المالية كالتكلفة، ووعي المستهلك، وفعالية التعويضات، بالإضافة الى خدمات حماية المستهلك، والكفالات المالية، وشفافية المنافسة، ناهيك عن العوامل غير الملموسة مثل ثقة المستهلك.

المبحث الثالث: الجانب العملي للبحث

اولاً: التحليل الوصفي للبيانات

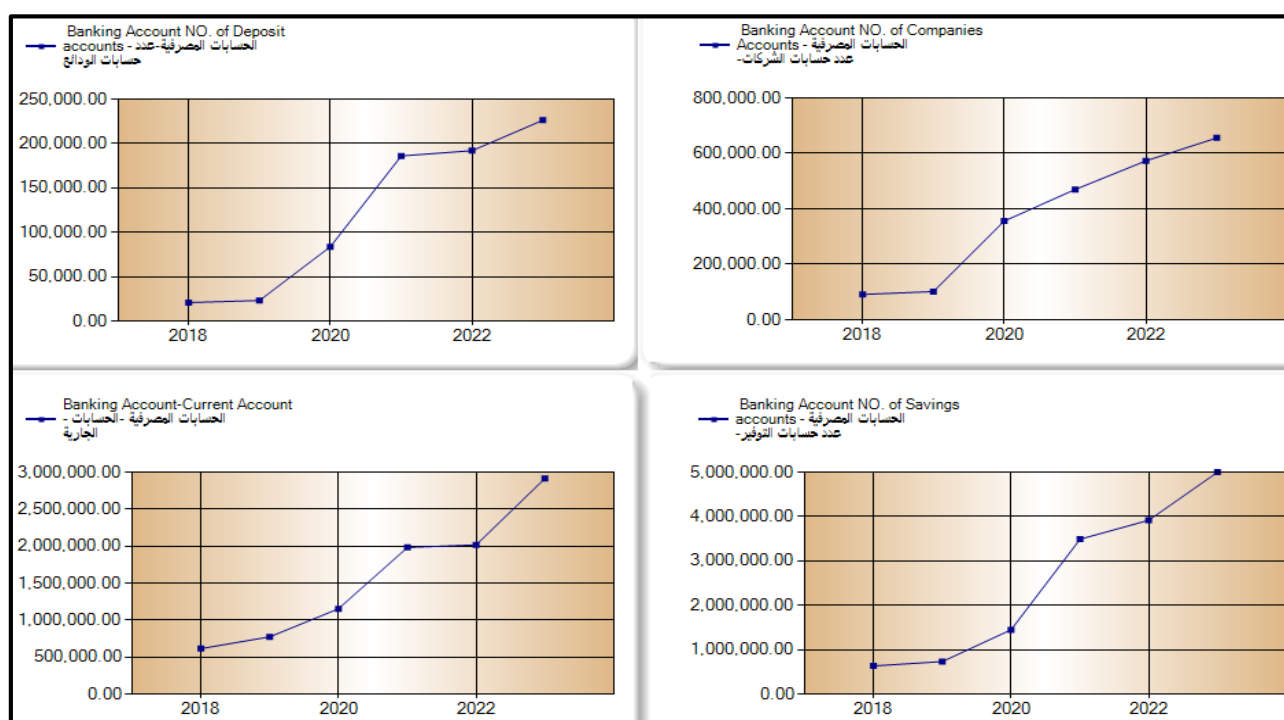
يتم في هذه الفقرة اجراء التحليل الوصفي للبيانات التي تم الحصول عليها فيما يتعلق بمتغيري الدارسة وهما كل من التكنولوجيا المالية، والشمول المالي بأبعاده الثلاثة التي تتضمن سهولة الوصول للخدمات المالية، حجم الاستفادة من الخدمات المالية، واخيراً مستوى جودة الخدمات المالية، وفي سبيل قياس متغير التكنولوجيا المالية تم الاعتماد على البيانات التي وفرها البنك المركزي العراقي وخصوصاً فيما يتعلق بعدد الحسابات المصرفية الالكترونية أي التي تم اعتمادها وفق الأساليب التكنولوجية الحديثة، والمبينة تفاصيلها في الجدول (1)، إذ نلاحظ ان حسابات التوفير حققت اعلى وسط حسابي خلال مدة الدراسة فقد بلغ الوسط الحسابي لها (2,536,081) في مقابل معامل اختلاف خلال السنوات المبحوثة والبالغ (73%)، اما اقل وسط حسابي للحسابات المصرفية الالكترونية فقد كان لحسابات ودائع الافراد والذي بلغ (121,973)، كما ونلاحظ ان اقل معامل اختلاف للبيانات كان للحسابات المصرفية الالكترونية الخاصة بالحسابات الجارية والذي بلغ (56%)، الامر الذي يدل التصاعد بوتيرة متناسقة خلال المدة من عام 2017 الى 2022، ويمكن توضيح حالة التغير في استخدام التكنولوجيا المالية ضمن الحسابات المصرفية خلال المدة المبحوثة كما في الشكل (2).



جدول (١) عدد الحسابات المصرفية الالكترونية

نوع الحساب	2017	2018	2019	2020	2021	2022	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
الشركات	91,460	101,881	355,904	470,074	573,205	655,828	374,725	237,715	63%
الودائع	20,811	23,202	83,612	186,036	191,955	226,223	121,973	90,918	75%
التوفير	634,280	731,835	1,446,969	3,489,040	3,915,175	4,999,188	2,536,081	1,840,394	73%
الجارية	614,483	773,759	1,153,037	1,981,826	2,016,322	2,914,652	1,575,680	882,901	56%

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على النشرة الإحصائية السنوية للبنك المركزي العراقي.



شكل (2) مخطط الحسابات المصرفية الالكترونية

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على الموقع الاحصائي للبنك المركزي العراقي.

كذلك تم الاعتماد على عدد البطاقات الالكترونية التي تم إصدارها عبر النظام المصرفي العراقي خلال المدة المبحوثة في إشارة واضحة الى التكنولوجيا المالية المستخدمة في التوجهات الحديثة للمصارف العراقية، إذ نلاحظ من خلال الجدول (2) ثلاثة أنواع للبطاقات الالكترونية المنجزة

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية

مجلد (20)، عدد خاص، 2024



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار

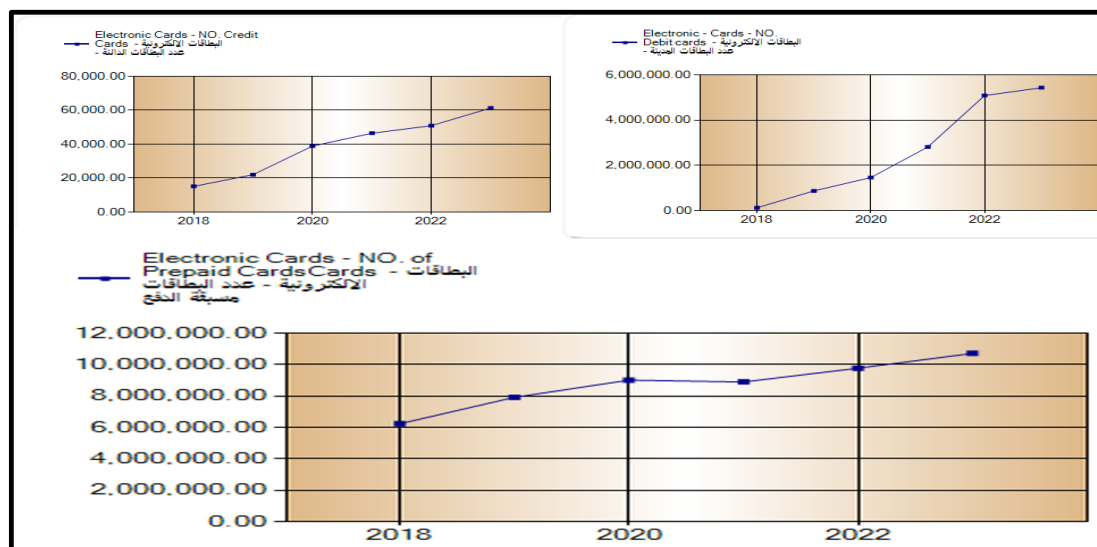
18 نيسان 2024

باستخدام التكنولوجيا المالية إلا أن أعدادها كانت متفاوتة جداً، فقد حققت البطاقات الالكترونية مسابقة الدفع أعلى وسط حسابي خلال مدة الدراسة فقد بلغ وسطها الحسابي (8,755,066) بمعامل اختلاف (18%) وهو الأقل للبيانات المبحوثة الأمر الذي يدل على التصاعد الذي شهده هذا النوع من الخدمات الالكترونية وبوتيرة متناسقة خلال المدة المبحوثة، في مقابل أدنى وسط حسابي للبطاقات الالكترونية الدائنة التي بلغ وسطها الحسابي (39,137)، أما أعلى معامل اختلاف فكان للبطاقة الالكترونية المدينة والذي بلغ (84%) وفي ذلك إشارة واضحة إلى النمو السريع لهذا النوع من البطاقات الالكترونية خلال مدة الدراسة، ويمكن توضيح حالة النمو في استخدام التكنولوجيا المالية ضمن متغير عدد البطاقات الالكترونية خلال المدة المبحوثة كما في الشكل (3).

جدول (٢) عدد البطاقات المصرفية الالكترونية

نوع البطاقة	2017	2018	2019	2020	2021	2022	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
المدينة	127,594	872,894	1,460,891	2,811,503	5,083,997	5,430,434	631,219	2,218,727	84%
الدائنة	15,158	22,067	38,883	46,469	50,927	61,320	39,137	17,614	45%
مسبقة الدفع	6,234,553	7,915,069	9,006,951	8,891,436	9,771,370	10,711,017	8,755,066	1,549,144	18%

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على النشرة الإحصائية السنوية للبنك المركزي العراقي.



شكل (3) مخطط عدد البطاقات المصرفية الالكترونية

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على الموقع الاحصائي للبنك المركزي العراقي.

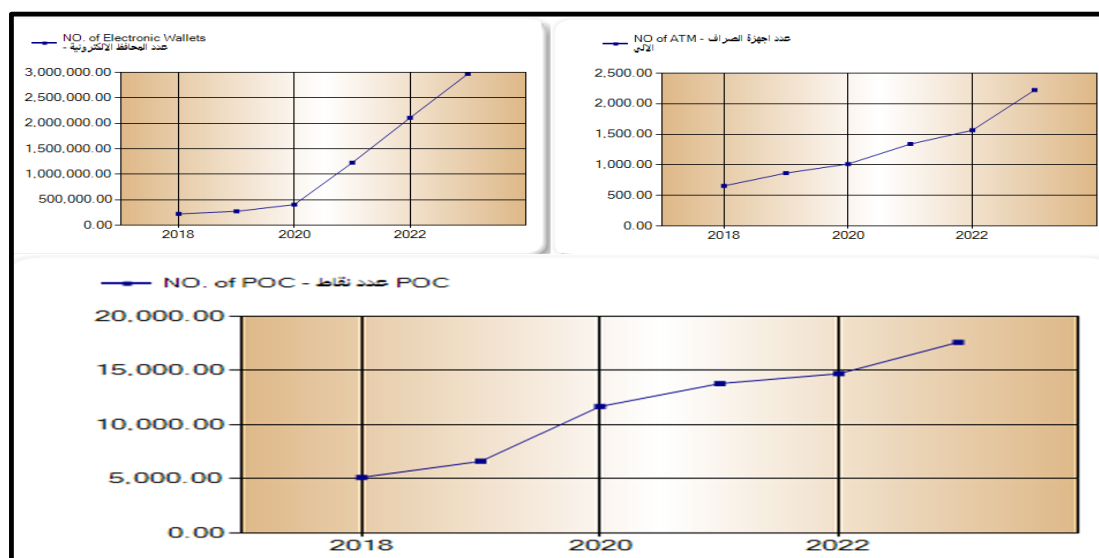


أيضا تم الاعتماد على مستوى شمول الخدمات الالكترونية لقياس متغير الشمول المالي كما مبين في الجدول (3) إذ نلاحظ ثلاثة أنواع للخدمات المالية الالكترونية والتي تُعبر عن مستوى الشمول المالي للمجتمع، إذ نلاحظ ان اعلى وسط كان للمحافظ الالكترونية وبواقع (1,200,339) محفظة الكترونية وبمعامل اختلاف (94%) الامر الذي يدل على التصاعد الكبير في اعتماد المحافظ الالكترونية من قبل افراد المجتمع خلال مدة الدراسة، اما أدنى وسط حسابي فكان لأجهزة الصراف الآلي التي بلغت (1,277) جهاز وهي قيمة متدنية جداً مقارنة بعدد المستفيدين، ولكن من المؤمل ان تزداد هذه الاعداد مستقبلاً وخصوصاً وانها شهدت اقل معامل اختلاف وبنسبة (44%)، ويمكن توضيح حالة التغير الذي شهدته الخدمات المالية الالكترونية خلال المدة المبحوثة كما في الشكل (4).

جدول (٣) مستوى شمول الخدمات المصرفية الالكترونية

الخدمة المالية	2017	2018	2019	2020	2021	2022	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
الصراف الآلي ATM	656	865	1,014	1,340	1,566	2,223	1,277	567	44%
المحافظ الالكترونية Electronic Wallets	222,442	271,906	403,797	1,226,235	2,107,265	2,970,390	1,200,339	1,132,167	94%
نقاط الدفع POS	6,061	8,825	13,903	21,336	23,033	28,328	16,914	8,713	52%

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على النشرة الإحصائية السنوية للبنك المركزي العراقي.



شكل (4) مخطط لحجم شمول الخدمات المصرفية الالكترونية

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على الموقع الاحصائي للبنك المركزي العراقي.



ثانياً: تحليل الارتباط لمتغيرات البحث

يتم في هذه الفقرة اجراء الاختبار الاحصائي لفرضيات الدراسة وذلك من خلال معالجة البيانات احصائياً باستخدام برنامج SPSS، وانطلاقاً من نص الفرضية الفرعية الأولى التي تشير الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول للخدمات المصرفية، ومن خلال نتائج الجدول (٤) فانه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى أي ان هنالك ارتباط ايجابي بين التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول للخدمات المصرفية وبمعامل ارتباط بلغ (0.956) وبمستوى معنوية (0.044) وهو اقل من قيمة احصاء الاختبار القياسية المحددة بـ(5%).

جدول (٤) اختبار الارتباط للفرضية الفرعية الأولى

Correlations			
		X	Y1
1	Pearson Correlation	1	.956*
	Sig. (2-tailed)		.044
	N	42	42
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

اما فيما يتعلق بالفرضية الفرعية الثانية التي تشير الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وحجم الاستفادة من الخدمات المصرفية، ومن خلال نتائج الجدول (5) فانه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية أي ان هنالك ارتباط ايجابي بين التكنولوجيا المالية وحجم الاستفادة من الخدمات المصرفية وبمعامل ارتباط بلغ (0.997) وبمستوى معنوية (0.003) وهو اقل من قيمة احصاء الاختبار القياسية المحددة بـ(5%).

جدول (5) اختبار الارتباط للفرضية الفرعية الثانية

Correlations			
		X	Y2
2	Pearson Correlation	1	.997**
	Sig. (2-tailed)		.003
	N	42	42
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.



وكذلك فيما يتعلق بالفرضية الفرعية الثالثة التي تشير الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية ومستوى جودة الخدمات المصرفية، ومن خلال نتائج الجدول (6) فانه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة أي ان هنالك ارتباط ايجابي بين التكنولوجيا المالية ومستوى جودة الخدمات المصرفية فقد بلغ معامل الارتباط (0.997) وبمستوى معنوية (0.023) وهو اقل من قيمة احصاء الاختبار القياسية المحددة بـ(5%).

جدول (6) اختبار الارتباط للفرضية الفرعية الثالثة

Correlations			
		X	Y3
3	Pearson Correlation	1	.977*
	Sig. (2-tailed)		.023
	N	42	42
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

وبالعودة الى نص الفرضية الرئيسية الأولى التي تشير الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي، ومن خلال نتائج الجدول (7) فانه يتم قبول الفرضية الرئيسية الأولى أي ان هنالك ارتباط ايجابي بين التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي فقد بلغ معامل الارتباط (0.997) وبمستوى معنوية (0.003) وهو اقل من قيمة احصاء الاختبار القياسية المحددة بـ(5%).

جدول (7) اختبار الارتباط للفرضية الرئيسية الأولى

Correlations			
		X	Y
4	Pearson Correlation	1	.997**
	Sig. (2-tailed)		.003
	N	42	42
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.



ثالثاً: تحليل التأثير لمتغيرات البحث

يتم في هذه الفقرة اجراء الاختبار الاحصائي وتحديد قياس حجم التأثير الذي يحصل على المتغير التابع بسبب المتغير المستقل، ومن خلال معالجة البيانات احصائياً باستخدام برنامج SPSS، وانطلاقاً من نص الفرضية الفرعية الأولى التي تشير الى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول للخدمات المصرفية، ومن خلال نتائج الجدول (8) فانه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى أي ان هنالك تأثير بين التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول للخدمات المصرفية وبمقدار (21.422) وبمستوى معنوية (0.044) وهو اقل من قيمة احصاء الاختبار القياسية المحددة بـ(5%).

جدول (8) اختبار التأثير للفرضية الفرعية الأولى

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	716842.886	1	716842.886	21.422	.044 ^b
	Residual	66925.864	40	33462.932		
	Total	783768.750	41			
a. Dependent Variable: Y1						
b. Predictors: (Constant), X						

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

اما فيما يتعلق بالفرضية الفرعية الثانية التي تشير الى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وحجم الاستفادة من الخدمات المصرفية، ومن خلال نتائج الجدول (9) فانه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية أي ان هنالك تأثير قوي بين التكنولوجيا المالية وحجم الاستفادة من الخدمات المصرفية وبمقدار (304.845) وبمستوى معنوية (0.003) وهو اقل من قيمة احصاء الاختبار القياسية المحددة بـ(5%).

جدول (9) اختبار التأثير للفرضية الفرعية الثانية

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2	Regression	3658220077270	1	3658220077270	304.845	.003 ^b
	Residual	24000524996	40	12000262498		
	Total	3682220602266	41			
a. Dependent Variable: Y2						



b. Predictors: (Constant), X

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

وكذلك فيما يتعلق بالفرضية الفرعية الثالثة التي تشير الى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية ومستوى جودة الخدمات المصرفية، ومن خلال نتائج الجدول (10) فانه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة أي ان هنالك تأثير بين التكنولوجيا المالية ومستوى جودة الخدمات المصرفية وبمقدار (41.588) وبمستوى معنوية (0.023) وهو اقل من قيمة احصاء الاختبار القياسية المحددة بـ(5%).

جدول (10) اختبار التأثير للفرضية الفرعية الثالثة

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3	Regression	101730662.691	1	101730662.691	41.588	.023 ^b
	Residual	4892315.309	40	2446157.654		
	Total	106622978.000	41			
a. Dependent Variable: Y3						
b. Predictors: (Constant), X						

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

وبالعودة الى نص الفرضية الرئيسية الثانية التي تشير الى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي، ومن خلال نتائج الجدول (11) فانه يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية أي ان هنالك علاقة تأثير ايجابية بين التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي فقد بلغ معامل التأثير (308.756) وبمستوى معنوية (0.003) وهو اقل من قيمة احصاء الاختبار القياسية المحددة بـ(5%).

جدول (11) اختبار الارتباط للفرضية الرئيسية الأولى

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
4	Regression	411128988099.485	1	411128988099.485	308.756	.003 ^b
	Residual	2663128952.626	40	1331564476.313		
	Total	413792117052.111	41			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X						

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.



المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

1. ان تطبيق التكنولوجيا المالية في الخدمات المالية المصرفية يعمل على زيادة حجم الاستفادة سواء للمصرف او الزبون وبالتالي تخفيض التكلفة وسرعة انجاز المعاملات المالية المصرفية.
2. تسهم التكنولوجيا المالية في رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها المصارف الامر الذي ينعكس ايجاباً على زيادة رضا الزبائن وبالتالي تعزيز الشمول المالي الذي ينتهجه النظام المصرفي العراقي.
3. يمكن ان تساعد التكنولوجيا المالية الافراد على الاستفادة من الخدمات المصرفية من خلال الاهتمام بتذليل جميع العقبات التي تحول دون وصول الافراد الى الخدمات المالية وذلك عبر سهولة الوصول لها سواء بالأجهزة اللوحية او الهواتف الذكية.
4. ان تطوير التكنولوجيا المالية من قبل المصارف لا يتم الا من خلال تقديم خدمات مالية مُبتكرة وجديدة قادرة على تجاوز جميع معوقات العمل المصرفي التقليدي وبالتالي تعزيز الشمول المالي.
5. توفر التكنولوجيا المالية اساليب حديثة وطرائق عمل جديدة قادرة على نقل عمل المصارف من الاساليب القديمة التقليدية الى الأساليب المُعاصرة وبالتالي تسهل توفير احتياجات الافراد من سحب او ايداع للأموال في اي زمان ومكان.
6. للتكنولوجيا المالية تأثير متفاوت على ابعاد الشمول المالي يتوجب على المصارف المبحوثة الاهتمام بها بحسب تأثيرها اذ ان حجم الاستفادة يجب ان يكون الأساس في تصميم الخدمة المالية وبعد ذلك مستوى جودة الخدمة ومن ثم مراعاة سهولة الوصول فيها.

ثانياً: التوصيات

1. ضرورة قيام المصارف العراقية بتطوير استخدام التكنولوجيا المالية في خدماتها المالية مع مراعاة ابعاد الشمول المالي فيها لتحقيق وصول أكبر عدد من الافراد لهذه الخدمات.



2. العمل على زيادة انتشار أجهزة الصراف الآلي وأجهزة نقاط البيع (POS) في الأماكن العامة لضمان تقديم الخدمات على مدار الساعة وحث الأفراد على استخدامها عبر تقديم الحوافز المالية لهم.
3. يجب على إدارة المصارف العراقية تبني استخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة ضمن استراتيجياتها المستقبلية كونها تساعد الأفراد على سهولة وسرعة الحصول على الخدمات والمنتجات المالية الأمر الذي يعود بالفائدة عليها بشكل مباشر.
4. ضرورة تقديم المصارف المبادرات الهادفة لتشجيع استخدام الخدمات المالية من خلال إلغاء العمولة لبعض الخدمات أو تقديم الحوافز المالية لاستخدام خدمات معينة من أجل جذب أكبر عدد من الزبائن.
5. ضرورة قيام إدارات المصارف بتبني الحملات التثقيفية للمجتمع حول التحولات الرقمية للعمليات المصرفية وذلك عن طريق الدعاية والإعلان أو عن طريق إجراء التفاعلات المباشرة مع الأفراد من أجل القضاء على الأمية المالية.

المصادر

- 1- الشطناوي، حسن محمود وداغر، حيدر علي محسن، ٢٠٢٢، أثر استخدام التكنولوجيا المالية (FINTECH) في تحسين جودة المعلومات المالية للبنوك التجارية الاردنية الدور الوسيط لحوكمة تكنولوجيا المعلومات (COBIT)، مجلة العلوم المالية والمحاسبية، العدد 9، المجلد 12.
- 2- علي، هبوا ابو بكر ورسول، به لين مصطفى، ٢٠٢٢، خدمات وادوات التكنولوجيا المالية في المصارف الاسلامية، مجلة جامعة التنمية البشرية، العدد 3، المجلد 8.
- 3- اسكندر، زهراء جار الله حمو، ٢٠٢٠، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة قياسية لآراء عينة من العاملين في مصرف الموصل للتنمية والاستثمار في محافظة نينوى، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 33، المجلد 9.



- 4- احمد، محسن ابراهيم، ٢٠٢٣، دور البنك المركزي العراقي في تعزيز الشمول المالي في العراق، مجلة جامعة التنمية البشرية، العدد ١، المجلد ٩.
- 5- العبيدي، سيماء محسن علاوي وعبيدة، منتج، ٢٠٢٢، تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين مستوى الشمول المالي في دولة العراق: دراسة تحليلية، مجلة العلوم المالية والمحاسبية، العدد الثامن.
- 6- حمدي، زهراء صالح، ٢٠٢٠، اهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف مع الاشارة لتجارب دولية، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد ٢٨، المجلد ١٢.
- 7- جراح، نعيم صباح وابراهيم، زينب حسين، ٢٠٢٢، أثر التكنولوجيا المالية في الشمول المالي، مجلة العلوم المالية والمحاسبية، العدد الثامن.
- 8- كواشي، جمانة وجبالي، دنيا، ٢٠٢٢، أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بولاية تبسة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي تبسة.
- 9- بن الشريف، لالة عائشة وبن الشيخ، اسماء، ٢٠٢٢، أثر ممارسة ابتكار التكنولوجيا المالية على اداء المؤسسات العمومية دراسة حالة اتصالات الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية.
- 10- مسعودي، عبد الكريم وخير الدين، قريشي، ٢٠٢٣، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الاداء المصرفي دراسة حالة وكالة بنك التنمية المحلية، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، العدد ١٠، المجلد ١٠.
- 11- بوزياني، أحلام، وبوغانم، اميمة، ٢٠٢٣، التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة عينة بنوك تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد الشيخ العربي-تبسة.
- 12- سايعي، مريم، ٢٠٢٣، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي دراسة حالة الامارات العربية المتحدة، مجلة بحوث الاقتصاد والادارة، العدد ٠٢، المجلد ٠٤.



- 13- طلحي، مريم وبوعروج، سفيان، ٢٠٢٢، دور الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المصرفي دراسة حالة الجزائر، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي في الجزائر.
- 14- بلفار، اميمة، وشرقي، مروى، ٢٠٢٣، متطلبات تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد الشيخ العربي - تبسة.
- 15- العلي، علي حميد هندي وعبد الزهرة، آيات ميثم، 2022، دور الابتكارات المالية (FinTech) في تعزيز جودة الخدمة المصرفية: دراسة تحليلية للنظام المصرفي العراقي، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، ١٨ (٢).
- 16- العلي، علي حميد هندي وعبد الزهرة، آيات ميثم، 2022، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول: دراسة تحليلية لمحفظة زين كاش واسيا حوالة، مجلة الدراسات المستدامة، السنة الرابعة، المجلد الرابع، العدد الثالث، ملحق: 2.
- 17- عياش، زبير وبن يوسف، خلف الله، ٢٠٢١، مساهمة تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالمؤسسات البنكية دراسة ميدانية على عينة من متعاملي بنك البركة الجزائري، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد ٢، المجلد ٨.
- 18- لزيار، سارة وبلقاضي، سارة، ٢٠٢٢، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل أزمة كورونا دراسة حالة اندونيسيا، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمى.
- 19- بن الساسي، سهير وبوطبخ، نجود، ٢٠٢٠، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل.
- 20- عاشور، سهام عقل، ٢٠٢٣، الشمول المالي وفعالية السياسة النقدية في مصر، المجلة العلمية للبحوث التجارية، العدد ٣، الجزء ٢.



- 21- Acar, O., & Çıtak, Y. E, 2019, **Fintech integration process suggestion for banks**, Procedia Computer Science, 158, 971-978.
- 22- Adeosun, O. T., Shittu, A. I., & Ugbede, D, 2021, **Disruptive financial innovations: the case of Nigerian micro-entrepreneurs**, Journal of Business and Socioeconomic Development Emerald Publishing Limited 2635-1374.
- 23- Hasan, D, 2019, **Analysis of Banking Service Financial Technology (Fintech) Risk Management in Islamic Banks (Case Study at Bank Syariah X in Jakarta)**, KnE Social Sciences, 492-508.
- 24- Mwai, A. M. 2021, **Financial Innovations and Financial Deepening of Commercial Banks in Kenya**, (Doctoral dissertation, JKUAT-COHRED).
- 25- Saksonova, S., & Kuzmina-Merlino, I, 2017, **Fintech as financial innovation: The possibilities and problems of implementation**, Journal of Business and Management, 9(5), 2329-2357.
- 26- Vučinić, M. 2020, **Fintech and Financial Stability Potential Influence of FinTech on Financial Stability, Risks and Benefits**, Journal of Central Banking Theory and Practice, 9(2), 43-66.
- 27- Winga , E.A. 2021, **Adoption of Financial Innovations By Tier One Commercial Banks And Financial Deepening In Kenya**, (Doctoral dissertation , Kenyatta University).