



تأثير الصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي البنوك التجارية الخاصة في العراق

رونديك شاهين سيف الدين
جامعة دهوك، كلية الإدارة
والاقتصاد

rondik.saifadin@uod.ac

المستخلص

يهدف البحث إلى بيان تأثير الصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي لدى عينة من موظفي البنوك التجارية الخاصة في العراق وتبنى البحث مشكلة رئيسية تتمثل بـ هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي؟، وتبنى البحث الفرضية الرئيسية القائلة بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي. ولتحقيق هذا الهدف، اعتمد البحث المنهج التحليلي الوصفي في ذلك من خلال تصميم استبانة في جمع المعلومات من عينة عشوائية موزعة بين الموظفين في المصارف التجارية الخاصة وبلغ حجمها (51) فردا وتضمنت الاستبانة أسئلة موزعة على متغيري البحث المستقل (الصيرفة الإلكترونية) والمتغير المعتمد (إبعاد الشمول المالي)، ثم بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS تم الحصول على البيانات الخاصة وتشخيص متغيرات البحث من خلال تبني معامل معادلة الانحدار لبيان الاثر بين المتغيرين، بالإضافة إلى ذلك، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين المتغيرين كجزء من الدراسة التحليلية. وقد أظهرت النتائج البحث وجود تأثير إحصائي ملحوظ للصيرفة الإلكترونية على جوانب الشمول المالي، خاصة فيما يتعلق بالوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها. يؤكد التحليل الإحصائي، بمستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، على أهمية الصيرفة الإلكترونية في زيادة مستوى الشمول المالي وتحسين جودة الخدمات المالية. هذه النتائج تشير إلى أن تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن أن يكون له تأثير إيجابي كبير على تعزيز الشمول المالي. في حين تمثلت أهم المقترحات بضرورة تطوير برامج تثقيفية وتوعية للمجتمع حول الاستخدام الآمن والفعال للخدمات المالية الإلكترونية، وذلك لتحسين مستوى الوعي والثقة في هذه التقنيات. كما ينبغي على البنوك والجهات المعنية توفير بيئة آمنة ومحمية للمعاملات المالية الإلكترونية، بما في ذلك تطبيق أحدث تقنيات الأمان وتعزيز الرقابة والمراقبة. **الكلمات المفتاحية:** الصيرفة الإلكترونية، الشمول المالي، استخدام الخدمات المالية، الوصول إلى الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية.



The Impact of Electronic Banking on Financial Inclusion: An Exploratory Study of the Views of a Sample of Employees in Private Commercial Banks in Iraq

researcher: Rondk Shahin Saifadin

Duhok University, College Of
Administration and Economic

rondik.saifadin@uod.ac

Abstract

The research aims to demonstrate the impact of electronic banking on financial inclusion among a sample of employees of private commercial banks in Iraq. The research adopted a main problem: Is there a statistically significant impact at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) for electronic banking on financial inclusion? And the research adopted the main hypothesis that there is a statistically significant impact between electronic banking and financial inclusion. To achieve this goal, the research adopted the descriptive analytical approach by designing a questionnaire to collect information from a random sample distributed among employees in private commercial banks, and its size was (51) individuals. The questionnaire included questions distributed over the independent research variables (electronic banking) and the dependent variable (dimensions of financial inclusion). Then, by relying on the SPSS statistical program, the specific data were obtained and the research variables were diagnosed by adopting the regression equation coefficient to demonstrate the impact between the two variables. In addition, Pearson's correlation coefficient was used to analyze the relationship between the two variables as part of the analytical study. The research results showed a significant statistical impact of e-banking on aspects of financial inclusion, especially with regard to access to and use of financial services. The statistical analysis, at a significance level of $\alpha \leq 0.05$, confirms the importance of e-banking in increasing the level of financial inclusion and improving the quality of



financial services. These results indicate that the application of financial technology can have a significant positive impact on enhancing financial inclusion. While the most important proposals were the need to develop educational and awareness programs for the community on the safe and effective use of electronic financial services, in order to improve the level of awareness and confidence in these technologies. Banks and relevant authorities should also provide a safe and secure environment for electronic financial transactions, including the application of the latest security technologies and enhancing supervision and monitoring.

Keywords: Electronic banking, financial inclusion, financial services usage, financial services access, financial services quality

مقدمة:

يشهد العالم في الوقت الحالي تغيرات عديدة على الصعيد الدولي، وربما تكون أهم هذه التغيرات هي ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تعتبر من أبرز سمات العصر الحديث. وقد أثرت هذه الثورة على جميع القطاعات، سواء الاقتصادية أو الاجتماعية، بما في ذلك القطاع المصرفي الذي شهد تطوراً ملحوظاً. وقد أدى هذا التطور إلى زيادة في عمليات التجارة الإلكترونية وغيرها من العمليات المصرفية. وفي هذا السياق، يجب على البنوك الانتقال من النظام التقليدي إلى الأنظمة المصرفية الحديثة، لتقديم خدمات تتناسب مع رغبات الأفراد في أي وقت ومكان، باستخدام أساليب إلكترونية حديثة تتوافق مع عصر المعرفة، مثل الهواتف المحمولة وقنوات توزيع الخدمات المصرفية. وفي ظل هذه التحولات الاقتصادية، سعى العراق في السنوات الأخيرة إلى تطوير خدماته المصرفية وآليات عملها لمواكبة التطورات الحاصلة والوصول إلى أحدث النظم المصرفية. وأصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية شديدة الشهرة، وتركز الاهتمام الآن عليها في القطاع المصرفي العراقي. حيث أصبح هذا القطاع يهتم بتحسين جودة الخدمة وتوسيع وصول الأفراد إليها بشكل مستمر وبتكلفة أقل. ويهدف ذلك إلى تعزيز الشمول المالي، الذي حظي بأهمية متزايدة على الساحة الدولية والعالمية.

ويهدف البحث الحالي لبحث تأثير بين متغيرين والمتمثل بكل من الصيرفة الإلكترونية، وابعاد الشمول المالي في إطار بحثي يتضمن أربعة محاور إذ تم تخصيص المحور الأول للجانب المنهجي والمحور



الثاني والثالث للجانب النظري لمتغيرات البحث، واستعرضنا في المحور الرابع الجوانب التحليلية، ثم اختتم هذا البحث بعدد من الاستنتاجات والمقترحات.

1. المحور الاول منهجية البحث والدراسات السابقة:

1.1 الدراسات السابقة ساهمت الدراسات والأبحاث ذات الصلة الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي إرساء العديد من الأفكار والمفاهيم المتصلة بهذا الموضوع، ويحاول البحث الحالي ان تلمس الجوانب المعرفية التي كونت الأطر النظرية للموضوع ومن ثم المضي قدماً في صياغة أبعاد مواضيع البحث الحالي وبما يتوافق مع ما اختلطه من معالم لمنهجية العلمية وذلك كما يلي:

1.1.1 دراسة (Ene et al-2019) بعنوان تأثير الصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي في نيجيريا. تهدف الدراسة إلى استكشاف تأثير الصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي في نيجيريا. استخدمت الدراسة عدد آلات الصراف الآلي وأجهزة نقاط البيع في نيجيريا كمؤشرات للصيرفة الإلكترونية، بينما استخدمت نسبة البالغين المصرفيين إلى إجمالي البالغين القادرين على البنك في نيجيريا كمؤشر للشمول المالي. اعتمدت الدراسة تصميمات البحث الاستقرائي والتجريبي مع استخدام تحليل الانحدار المتعدد الحاسوبي. لوحظ أن آلات الصراف الآلي لم تؤثر بشكل كبير على الشمول المالي، بينما أثرت أجهزة نقاط البيع بشكل كبير على الشمول المالي في نيجيريا. وبناءً على النتائج، يوصى بأن تعمل البنوك على إزالة العوائق المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية، وتسعى لتبني أفضل الممارسات الدولية. كما ينبغي زيادة توفر وسهولة الوصول إلى أجهزة نقاط البيع للعملاء.

2.1.1 دراسة (صفاء دبوبة ومروى مريان-2021) تحت عنوان دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة لعينة من الجمهور العام في الجزائر. هدفت الدراسة إلى فهم دور ومدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي بين عينة من الجمهور العام في الجزائر، من خلال استعراض المفاهيم العامة للخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي، بالإضافة إلى استكشاف تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على تعزيز الشمول المالي على مستوى عالمي وخاصة في الدول العربية، مع التركيز على الوضع في الجزائر. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل مختلف جوانب الموضوع، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، ومن ثم تحليلها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS، وتوصلت



الدراسة إلى عدة نتائج، بما في ذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي على مستوى معنوية معينة.

3.1.1 (دراسة خير السيد ومحمد، 2022) استهدفت توضيح العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتحقق من اهتمام المصارف السودانية بجودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء. تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي، واستخدمت استمارة استبيان لجمع البيانات من بنك الخرطوم، مع تحليلها بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS. خلصت الدراسة إلى نتائج مهمة، حيث وجدت أن الشمول المالي يعزز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة على نطاق واسع داخل البلاد، كما أظهرت الدراسة أن الشمول المالي يعزز جودة خدمات الصيرفة الهاتفية المقدمة من قبل المصارف. بالإضافة إلى ذلك، توصلت الدراسة إلى أن الشمول المالي يسهل على العملاء الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية.

4.1.1 دراسة (2022-Gharbi & Kammoun) بعنوان العلاقة بين الصيرفة الرقمية والشمول المالي. قامت دراسة بتحليل العلاقة بين تطبيق التكنولوجيا الرقمية في القطاع المصرفي في تونس ومدى تأثيرها على الشمول المالي، وهل ساهمت التطورات التكنولوجية في مجال التمويل (Fin-tech) في بناء نظام مالي يشمل الجميع. من خلال استخدام استبيان يستهدف موظفي البنوك التونسية، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ملحوظة بين التكنولوجيا الرقمية والشمول المالي. وتميز هذا البحث بأنه أول دراسة من نوعها في سياق تونس، حيث استخدم أربعة مؤشرات لقياس التنمية المالية الشاملة: الوصول، الاستخدام، الجودة، والكفاءة في الخدمات المالية. توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي في البنوك له تأثيرات إيجابية على الشمول المالي، حيث يساهم في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وجودتها وكفاءتها. ومع ذلك، فإنه لم يتم تحسين استخدام الخدمات المالية بنفس القدر. لذا يجب على صناع السياسات اعتماد سياسات تعزز التمويل الرقمي، مما سيساهم في تعزيز الشمول المالي وبالتالي النمو الشامل في البلاد. ومن جديد، يبرز أهمية التطور المستمر للتعميم الرقمي والتقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وتقنية البلوكشين.

5.1.1 أجرت دراسة (صبيحة وعبدالقادر-2023) تحت عنوان دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير الصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة من عام 2011 إلى 2020. واستندت الدراسة إلى بيانات الشمول المالي للجزائر خلال الفترة المذكورة (2011-2020)، التي تم حسابها وفقاً لطريقة سارما



من قبل الباحثين، واستخدمت أيضاً بيانات البنك الدولي المتعلقة بنسبة البالغين الذين يمتلكون بطاقة ائتمان، وعدد ماكينات الصراف الآلي (لكل 100 ألف بالغ)، وعدد مستخدمي الإنترنت (لكل مليون شخص).

باستخدام منهجية الانحدار الذاتي للإبطاء الزمني الموزع (ARDL)، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة توازنية طويلة الأجل بين مؤشر الشمول المالي ومؤشرات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر خلال الفترة المشار إليها (2011-2020).

2.1 منهجية البحث: نتعرض في هذه الفقرة لتحديد مسارات بنود المنهجية لمعالجة المشكلة وتحليل الفرضيات وكما يأتي:

1.2.1 مشكلة البحث: في ظل التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتحول المتزايد نحو استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، أصبحت الصيرفة الإلكترونية تلعب دوراً حيوياً في عالم الخدمات المالية. يثير هذا التطور تساؤلات حول تأثيره على شمول المالي، وخاصة فيما يتعلق بالوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها. من خلال استكشاف تأثير الصيرفة الإلكترونية على شمول المالي، يمكن فهم الطريقة التي يؤثر بها التطور التكنولوجي على توسيع الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز المشاركة المالية للأفراد والمجتمعات. واستناداً على ما سبق يمكن صياغة التساؤلات الآتية:

هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي؟

على ضوء إشكالية البحث تدرج الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الصيرفة الإلكترونية والوصول إلى الخدمات المالية؟

- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الصيرفة الإلكترونية واستخدام الخدمات المالية؟

- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمات المالية؟

2.2.1 أهمية البحث: أهمية البحث تبرز في أهمية كل من مواضيع الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي. فالصيرفة الإلكترونية تمكن مختلف شرائح المجتمع من الوصول إلى منتجات مالية بتكاليف



منخفضة عبر وسائلها وأدواتها المتنوعة، مما يعزز الشمول المالي ويحسن وضعهم الاجتماعي. كما تعمل الصيرفة الإلكترونية على تنويع وتعميم وسائل الدفع والتحويل المالي وكذلك انتشار العمليات المصرفية، مما يساهم في تحقيق الشمول المالي ويعزز الاستقرار المالي ويحد من الاعتماد الكبير على النقد والتعاملات النقدية. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التمويل الشخصي والأعمال التجارية الصغيرة والمتوسطة، مما يعزز النمو الاقتصادي ويحفز التنمية المستدامة في المجتمعات.

3.2.1 فرضيات البحث: تتمثل فرضية البحث بالفرضية الرئيسية الآتية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي.

وتتفرع منها الفرضيات الآتية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الصيرفة الإلكترونية والوصول إلى الخدمات المالية.

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الصيرفة الإلكترونية واستخدام الخدمات المالية.

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمات المالية.

4.2.1 أهداف البحث: يهدف البحث الحالي إلى إعداد إطار نظري لمراجعة الأدبيات الفكرية في مجال الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي، ووضع منهجية علمية تمثل المسار الذي يتم من خلاله معالجة الجانب الميداني بالإضافة إلى:

أ. توضيح ومناقشة الجدل الفكري عن موضوعات البحث وابعاده الفكرية والفلسفية وماهي توجهات و آراء الباحثين بخصوص متغيرات البحث في إطار نظري فظلاً عن تطبيقها في الجانب الميداني.

ب. إيجاد قيمة ونوع العلاقة بين المتغير المستقل (الصيرفة الإلكترونية) والمتغير المعتمد (الشمول المالي).

ج. تقديم نتائج علمية حول أثر الصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي في المصارف التجارية الخاصة في العراق.



5.2.1 الأساليب العلمية المستخدمة في البحث :

تم استخدام في الجانب النظري البحوث والدراسات سواء من الأطاريح أو الرسائل الجامعية أو المنشورة في مجلات جامعية علمية إضافة إلى الانترنت، في الجانب العملي من البحث، تم اعتماد المنهج المسحي الوصفي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية والشمول المالي. تم إعداد استبانة بالاعتماد على الدراسات السابقة مثل دراسة الخرجي (2020) ودراسة صارة (2022). اشتملت الاستبانة على ثلاث محاور رئيسية:

أ. المتغيرات الديموغرافية والوظيفية: يتناول هذا المحور المعلومات الشخصية والوظيفية للأفراد المبحوثين.

ب. الصيرفة الإلكترونية: يتضمن هذا المحور 10 فقرات تتعلق بجوانب الصيرفة الإلكترونية. أبعاد الشمول المالي: تم تقسيم هذا المحور إلى ثلاثة أجزاء:

- الوصول إلى الخدمات المالية: يتضمن 5 فقرات تقيم مدى توفر الوصول إلى الخدمات المالية.
- استخدام الخدمات المالية: يتضمن 5 فقرات تقيم مدى استخدام الأفراد للخدمات المالية.
- جودة الخدمات المالية: يتضمن 4 فقرات تقيم جودة الخدمات المالية المقدمة.

وتم استخدام مقياس ليكرت ذي التدرج الخماسي لتقييم مدى توافق المستجيبين مع كل فقرة من فقرات الاستبانة.

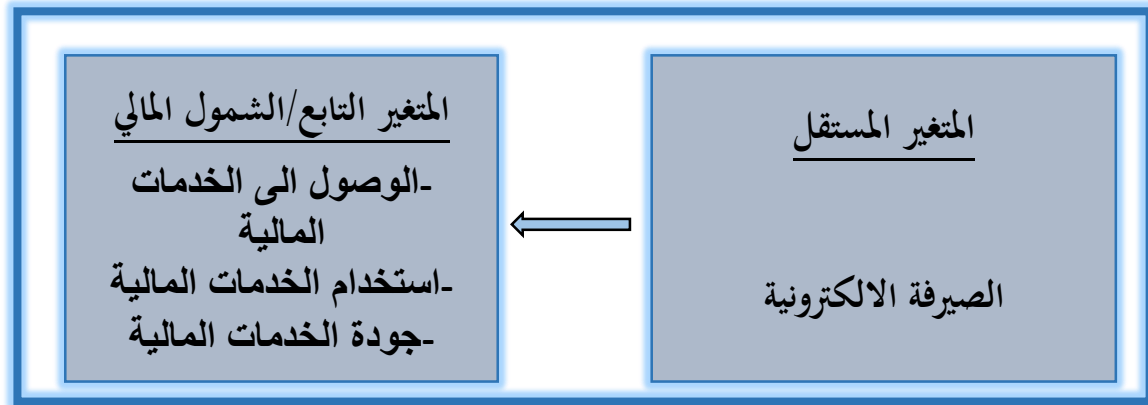
بعد جمع البيانات، تم تفرغ وتحليل محتويات الاستبانة باستخدام بعض المؤشرات الإحصائية الوصفية مثل التكرارات، النسب المئوية، الوسط الحسابي الموزون، والانحراف المعياري. بالإضافة إلى ذلك، تم إجراء تحليل التوزيع الطبيعي للبيانات و الرسوم البيانية الهستوجرام لتقييم مدى تطابق البيانات مع التوزيع الطبيعي. كما تم فحص تعددية الخطية بين المتغيرات لضمان عدم وجود علاقات خطية متعددة تؤثر على نتائج التحليل. لمعرفة نوع العلاقة بين متغيرات البحث، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، بينما تم استخدام معادلة الانحدار لتحديد درجة تأثير الصيرفة الإلكترونية على أبعاد الشمول المالي. تم تنفيذ جميع هذه التحليلات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لمعالجة البيانات.

6.2.1 نموذج البحث

إن المعالجة المنهجية لمشكلة البحث في ضوء إطارها النظري تطلب تصميم أنموذج افتراضي كما هو موضح في الشكل (1) أدناه والذي يتضمن متغيرات البحث، تم الاعتماد في تصميم نموذج



البحث على الصيرفة الإلكترونية التي تمثل المتغير المستقل أما المتغير التابع فتمثل ابعاد الشمول المالي والمالي والمتمثل في (الوصول الى الخدمات المالية واستخدام الخدمات المالية والجودة الخدمات المالية).



شكل (1) انموذج البحث

المصدر: إعداد الباحثة

7.2.1 عينة البحث : تم تحديد عينة من الموظفين في المصارف التجارية من خلال سحب عينة عشوائية بسيطة لتحديد وحدة المعاينة والتحليل، وتم توزيع (60) استمارة استبانة على الموظفين في المصارف التجارية الخاصة في العراق (بنك خليج التجاري والاهلي العراقي والشرق الاوسط وبنك العراق الاول (FIB) والاقليم التجاري (RT))، تم استرجاع (51) استبانة منها كانت صالحة للتحليل الإحصائي، وبهذا تكونت عينة الدراسة من (51) موظف وموظفة في المصارف التجارية الخاصة.

الجدول رقم (1) المعلومات العامة للمصارف في العينة

المصارف	رمزها في السوق	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات الصالحة
الاهلي العراقي	BNOI	10	10
الخليج التجاري	BGUC	9	7
الشرق الأوسط للاستثمار	BIME	9	7
العراق الاول	FIB	16	14
الاقليم التجاري للاستثمار والتمويل	BRTB	16	13
مجموع الاستبانات		60	51

المصدر: إعداد الباحثة



المحور الثاني: الصيرفة الإلكترونية

1.2 مفهوم الصيرفة الإلكترونية

تعيش الدول العالمية المتقدمة تحولاً كبيراً في مجال العمل المصرفي، حيث شهدنا انتقالاً من البنوك التقليدية التي تمتلك فروعاً وتجرى فيها المعاملات بشكل مادي، مع استخدام النقود الورقية والمعدنية، إلى البنوك الافتراضية التي تعتمد على الوسائط الإلكترونية. ظهرت أشكال جديدة من النقود مثل النقود الإلكترونية، بالإضافة إلى توفر البنوك الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت. لقد أضيفت أبعاد جديدة للعمل المصرفي، مثل العمل على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع دون انقطاع، وتوفير الخدمات المصرفية في كل مكان دون تكلفة كبيرة، ودون الحاجة العميل الانتقال إلى البنك بواسطة أنظمة الاتصال الفائقة الكثافة. وقد ساهم التطور الهائل في شبكة الإنترنت في تمكين هذه التحولات، حيث أصبحت الإنترنت الركيزة الأساسية للكثير من المؤسسات المصرفية والمالية والعملاء حول العالم (الشمري والعدلات، 2008: 27-28). وعرف كل من (الحداد وال شبيب 2012: 55) الصيرفة الإلكترونية بأنها خلال استخدام تقنيات الاتصال والمعلومات الحديثة، يمكن للعملاء القيام بعملياتهم المصرفية بشكل إلكتروني، دون الحاجة إلى زيارة البنك شخصياً. وقد عرفت كل من (مسيكة وأسماء، 2017: 34) بأنها تعد وسيلة إلكترونية لتوفير المنتجات والخدمات المصرفية التقليدية والحديثة مباشرة للعملاء عبر الإنترنت، مما يمكنهم من الوصول إلى حساباتهم وإجراء العمليات المصرفية والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى زيارة فروع البنوك ومن أهم مزايا هذه الطريقة الحديثة هو اختصار الوقت والجهد والتكاليف بالنسبة للعميل، وخفض تكاليف العمل وزيادة الأرباح بالنسبة للبنك.

2.2 خصائص الصيرفة الإلكترونية: هناك عدة خصائص تميز العمليات المصرفية التي تتم عبر

الوسائط الإلكترونية وشبكات نقل المعلومات مثل الإنترنت، عن العمليات التقليدية الأخرى، ومن أبرز هذه الخصائص: (محمد، 2018: 3)، (رزيقة، 2022: 333)

1.2.2 التقليل من التكاليف: تعتبر الصيرفة الإلكترونية وسيلة فعالة لتوفير التكاليف، حيث تقلل من حاجة البنوك إلى رأس المال كوسيلة لإقامة وصيانة العلاقات مع العملاء.

2.2.2 التلازم: يشير هذا المصطلح إلى أن الخدمة يتم إنتاجها واستهلاكها في نفس الوقت، مما يعني أن انعدام التخزين للخدمة يؤثر على الطلبات المستقبلية ويعكس التكلفة والنوعية بوضوح.



3.2.2 عدم إمكانية تحديد الهوية: يعتبر عدم رؤية الأطراف لبعضها البعض في الصيرفة الإلكترونية تحدياً، ولكن التكنولوجيا توفر وسائل تأمين للتعرف على الهوية الإلكترونية.

4.2.2 الطبيعة الدولية: تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية مقبولة دولياً، حيث يمكن استخدامها لتسوية الحسابات في معاملات تتم عبر الإنترنت بين مستخدمين في أنحاء مختلفة من العالم.

5.2.2 العقود بدون مستندات مادية: تعتمد الصيرفة الإلكترونية على التعاقد دون الحاجة إلى مستندات مادية، وهذا يثير تساؤلات حول كيفية إثبات التزامات الأطراف، ولكن التكنولوجيا توفر وسائل لهذا الغرض في البيئة الإلكترونية.

3.2 قنوات الصيرفة الإلكترونية: هي الوسائل والمنصات التي يمكن للعملاء استخدامها لإجراء العمليات المصرفية عبر الإنترنت، من بين القنوات الشائعة للصيرفة الإلكترونية:

1.3.2 جهاز الصراف الآلي (ATM): هو جهاز يمكن نشره في مواقع مختلفة، سواء بالجدار أو بشكل مستقل، ويكون متصلاً بشبكة الحاسوب للمصرف. يستخدم من قبل العملاء باستخدام بطاقة بلاستيكية أو ذكية للوصول إلى خدمات متنوعة مثل سحب النقد وإيداع النقود واستعلام الحسابات، وما إلى ذلك. أصبحت هذه الأجهزة جزءاً لا يتجزأ من حياة الناس لتنفيذ العمليات المصرفية اليومية (مسعودي، 2015:24). ويمكن تعريفه على أنه نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها من عطل وإجازات وعلى مدار 24 ساعة (دبوبة، مريان، 2021:8).

2.3.2 أجهزة نقاط البيع الإلكترونية (Electronic Points of Sale): هي أجهزة توجد في مختلف المؤسسات التجارية والخدمية، تستخدم بطاقات بدون شريحة أو بطاقات ذكية لإجراء المدفوعات عبر خصم مباشر من الحساب الإلكتروني. يتم ذلك من خلال تمرير البطاقة داخل الجهاز الذي يكون متصلاً إلكترونياً بحاسوب المصرف. (الشمري والبداللات، 2008:31)

3.3.2 الصيرفة الهاتفية: هي نظام يتفاعل مباشرة مع العملاء عبر نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVRS)، حيث يعمل يومياً على توفير معلومات وتسهيل عمليات التحويلات واستقبال طلبات القروض وتقديم وحدات الرد الصوتي ومعالجة البيانات لخدمة العملاء. تطورت هذه الخدمات لتقديمها عبر الهواء مباشرة خلال الهواتف الجوال، مما يجعلها جاذبة للأشخاص الذين يحتاجون إلى التنقل والحركة المستمرة. ويتم ربط هذه الخدمة بشركات الهواتف المحمولة أو عبر الشبكات، سواء كانت عامة أو خاصة وتم التعاقد معها. (مسعودي، 2008:24).



4.3.2 البنك المنزلي Home Banking أو Office Bank هو نظام يتيح للأفراد إجراء العمليات المصرفية من أي مكان يكونون فيه، سواء في المنزل أو في العمل أو أي مكان آخر، باستخدام جهاز الكمبيوتر الشخصي. يتم ذلك عن طريق الاتصال بحاسوب المصرف وإدخال كلمة المرور أو رقم السر لإتمام العمليات المصرفية. يمكن أيضًا التفاعل مع العملاء من خلال التلفزيون الرقمي، حيث يتم ربط جهاز التلفزيون بحاسوب البنك أو شبكة الإنترنت، مما يسمح بالتواصل مع العملاء في منازلهم، وخاصة مع ربوات البيوت اللاتي قد لا يمتلكن أجهزة كمبيوتر، وتساهم في تقليل الزحمة في فروع المصارف وتقليل الحاجة إلى إنشاء فروع جديدة واستخدام الشيكات. (كماش وبوشمة، 2021:25).

5.3.2 بنوك الأنترنت: تختلف بنوك الأنترنت عن بنوك الحواسيب الشخصية في أنها لا تحتاج إلى تثبيت برنامج محدد على جهاز معين. بدلاً من ذلك، يتم توفير الخدمات المصرفية من خلال موقع الويب الخاص بالبنك، حيث يمكن للأفراد إجراء عمليات مصرفية مثل فحص الحسابات أو شراء سلع معينة. يمكن للأفراد أيضًا القيام بتلك العمليات دون الحاجة إلى فتح حساب بنكي. في بعض الأحيان، يُشار إلى بنوك الأنترنت باعتبارها قناة لتقديم المنتجات والخدمات، مما يسمح بتطوير النشاط المصرفي. (غواله وكيجل، 2017:34)

6.3.2 البنوك الافتراضية: هي مؤسسات مصرفية تجمع بين أطراف الأعمال المصرفية المتعددة، حيث تصمم مواقعها لتوفير خدمات مصرفية بشكل سريع من خلال استمرارية العمل أو جمع مجموعة واسعة من الموارد المصرفية. تعمل هذه المصارف بشكل كامل عبر الأنترنت، حيث يتم إجراء العلاقات والمعاملات عن طريق الوسائل الإلكترونية دون الحاجة للتواجد المباشر. بصفة عامة، عبر هذه التكنولوجيا، تمكنت المصارف من التواصل مع العملاء في أي مكان بالعالم، وبالتالي، فقد أتاحت الخدمات عن بُعد والخدمات المالية الذاتية بسهولة ومرونة. (مسعودي، 2008:26)

4.2 متطلبات المصارف الإلكترونية: هناك مجموعة متنوعة من المتطلبات الأساسية للمصارف الإلكترونية، من بين هذه المتطلبات:

1.4.2 البنية التحتية التقنية: وخاصة بالنسبة للبنوك الإلكترونية، تعتبر جزءاً أساسياً في متطلبات العمل الإلكتروني بشكل عام. فهي لا يمكن أن تكون معزولة عن بنية الاتصالات وتقنية المعلومات التي تقدمها الدولة وتستخدمها مختلف القطاعات. يعتبر الاستقرار والأمان في بنية الاتصالات أمراً



أساسياً لضمان سلامة تشغيل البنوك الإلكترونية، إذ يتوقف ذلك على التنظيم الفعال للاستثمارات والامتثال للمعايير بكفاءة، فضلاً عن وجود تنظيم قانوني فعال لقطاع الاتصالات. بالإضافة إلى ذلك، تلعب تقنية المعلومات دوراً حيوياً في هذه البنية التحتية من خلال الأجهزة والكفاءات البشرية المدربة التي تضمن تشغيل النظام بكفاءة وفعالية (الويزة، 2018: 372).

2.4.2 الرقابة التقييمية الحيادية: تعتبر أحد العناصر الأساسية لضمان النجاح، حيث يتوقف ذلك على قدرة الفاعلين على إجراء تقييم موضوعي. لهذا السبب، أنشأت معظم مواقع البنوك الإلكترونية هيئات مستقلة في مجالات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها. ومع ذلك، ينبغي أن نتجنب الاعتماد بشكل كامل على عدد الزوار كمؤشر على النجاح، فالفهم الشائع يربط بين كثرة زيارة الموقع ونجاحه، لكن هذا ليس دائماً صحيحاً. يجب مراعاة سلامة وضع الموقع على محركات البحث وخطط التسويق والدعاية لتقييم الأداء بشكل أكثر دقة. (كماش وبوشمة، 2021: 6-7)

3.4.2 الكفاءة الأدائية المتقدمة مع عصر التقنية: تعتمد على فهم الاحتياجات الأدائية والتواصل التأهيلي والتدريبي، ولكن الأهم من ذلك هو ضمان توجيه كفاءة الأداء لتشمل جميع الجوانب الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتعلقة بالنشاط البنكي الإلكتروني. (الحمداني، 2013: 44)

4.4.2 تطوير البنوك الإلكترونية وضمان استمراريتها وتفاعلها مع المستجندات: يعتبر عنصراً حاسماً يميزها عن غيرها. فالتمسك بالجمود والانتظار ليسا مناسبين لاستغلال الفرص وتحقيق التميز. يرصد الباحث العربي عدم توجه البنوك العربية بشكل دائم نحو الابتكار والريادة في مجال استحداث الجديد. يمكن أن تكون الأسباب وراء ذلك مرتبطة بالقلق من مخاطر فقدان أموال المساهمين، وهو أمر مهم ولكنه لا يمنع من الابتكار. بالمثل، لا يعني الابتكار الاندفاع العشوائي نحو الجديد بدون التخطيط الجيد والاستعداد الكافي. الريادة تتطلب الحس السريع في التعامل مع التحديات الجديدة وإعداد الخطط المناسبة بسرعة (الوادي والوادي، 2011: 252).

5.2 اصناف المصارف الإلكترونية : هناك ثلاثة اصناف أساسية للمصارف على الأنترنت كما ذكرها (شافي، 2007: 65) وهي:

1.5.2 الموقع المعلوماتي: يقدم معلومات تفصيلية حول العروض والبرامج والخدمات والمنتجات المصرفية للتعريف والدعاية والتسويق، وقد أنشأت معظم المصارف مثل هذه المواقع بهذا الهدف.



2.5.2 الموقع التفاعلي: يمكن للعملاء التفاعل والتواصل مع المصرف، مثل إرسال البريد الإلكتروني للحصول على معلومات مصرفية، والاطلاع على حساباتهم المصرفية، وتعبئة طلبات المعاملات مثل طلب دفتر شيكات أو تبديل بطاقة مصرفية.

3.5.2 الموقع العملائي: يسمح للعملاء والمصرف بإجراء معظم العمليات والنشاطات المصرفية عبر الإنترنت، مثل الاطلاع على الحسابات، وإدارتها، وتنفيذ التحويلات المصرفية، ودفع الفواتير، والحصول على القروض والخدمات الأخرى.

6.2 مزايا المصارف الإلكترونية: في عصر التكنولوجيا الرقمية، أصبحت المصارف الإلكترونية جزءاً لا غنى عنه من حياة الناس وأنشطتهم المالية. تتميز هذه المصارف بمجموعة من المزايا التي تجعلها خياراً مفضلاً للكثيرين (الحاج، نعيمة، 2010: 63)، ومن هذه المزايا كما ذكرها كل من (كافي، 2012: 130-131) (مسيكة وأسماء، 2017: 36-37)

1.6.2 إمكانية الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء: تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى جمهور واسع من العملاء دون تقييد المكان أو الزمان، وتوفير الخدمات في أي وقت خلال أيام الأسبوع، مما يوفر الراحة للعملاء ويزيد من ثقتهم بسرية المعاملات.

2.6.2 تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: توفر البنوك الإلكترونية مجموعة واسعة من الخدمات والخيارات للعملاء، بما في ذلك الخدمات التقليدية للبنوك بالإضافة إلى الخدمات الإلكترونية الجديدة، مثل الإعلانات عن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وإدارة المحافظ المالية.

3.6.2 خفض التكاليف: تتميز البنوك الإلكترونية بتكاليف تقديم الخدمات المنخفضة مقارنة بالبنوك التقليدية، مما يسهم في جذب العملاء، ويزيد من جودة الخدمة. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تكون تكلفة تقديم الخدمة عبر الإنترنت أقل بكثير من تقديمها في فروع البنك.

4.6.2 زيادة كفاءة المصارف الإلكترونية: نتيجة لسرعة الإنترنت وسرعة إنجاز العمليات، فإن المتعاملين يمكنهم الاتصال بالبنك عبر الإنترنت وتنفيذ العمليات بكفاءة عالية، مما يوفر الوقت والجهد المطلوبين في حالة الذهاب إلى الفرع البنكي شخصياً، ويقلل من وقت الانتظار.

5.6.2 خدمات البطاقات: تقدم البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق، مثل بطاقات سامبا الماسية والذهبية التي تقدم بخصومات خاصة وخدمات إضافية، مثل بطاقة سوني التي توفر للعملاء الوصول إلى شبكة واسعة من الأماكن وخدمات مجانية



على مدار الساعة، مثل خدمات مراكز الأعمال والإعفاء من رسوم الخدمات البنكية، والعديد من الخدمات الأخرى.

6.6.2 تحقيق الميزة التنافسية: يمنح تقديم خدمات البنك عبر الإنترنت البنك فرصة لامتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته وتأهله للمنافسة على مستوى عالمي، بالإضافة إلى تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات. وتساهم استراتيجية البنوك العالمية نحو الإنترنت في تحفيز البنوك الصغيرة على تطوير خدماتها لتلبية هذه التحديات، حيث يقوم المتعاملون بالمقارنة بين خدمات البنوك للاختيار الأفضل، وبالتالي يُعتبر الإنترنت عاملاً رئيسياً في جذب المتعاملين.

المحور الثالث: الشمول المالي

1.3 مفهوم الشمول المالي:

أصبح من القضايا المهمة التي ناقشت على الساحة الدولية بعد وقوع الأزمة المالية العالمية في عام 2008. أصبح واضحاً أن هناك اهتماماً عالمياً من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والهيئات النقدية بمسألة الشمول المالي، إلى جانب قضايا أخرى ذات أهمية مثل تعزيز قدرات وفرص قطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة. (ياس، 2008: 37).

وعرفت مجموعة العمل المالي الدولية (FATF) الشمول المالي على أنه الضمان للحصول على الخدمات المالية بتكلفة معقولة بطريقة عادلة وشفافة. وذلك لأغراض مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، يعتبر من الأهمية بمكان أن تقدم هذه المنتجات والخدمات المالية عبر المؤسسات المالية التي تخضع للتنظيم المناسب وتتماشى مع التوصيات والإجراءات المالية المحددة من قبل الفرق العاملة المختصة. (لفته، حسين، 2019: 84-83).

وأيضاً عرفت كل من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للثقف المالي (INFE) إياه على أنه العملية التي تهدف إلى تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية والمنتجات الرسمية التي تخضع للرقابة، بتكلفة ووقت معقولين وبشكل يلبي الاحتياجات الكافية. يهدف الشمول المالي أيضاً إلى توسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل مختلف شرائح المجتمع، وذلك عبر تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية والثقف المالي. يهدف ذلك إلى تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي. (سميرة، نجيب الله، 2019: 26).

وفقاً ل(حميد، بوعروج، 2020: 17) يتجلى مفهومها في توفير الخدمات المالية والبنكية لجميع فئات المجتمع بتكلفة منخفضة وجودة عالية. يهدف ذلك إلى توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية،



مما يسهم في تمكين المجتمع بأسره من تحقيق الاستقلال المالي للأفراد، وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، والاستفادة الأمثل من الموارد المتاحة. في هذا السياق، تعمل مجموعة البنك الدولي حالياً على توسيع نطاق خدماتها المالية والاستشارية وتقديم الدعم الفني، بهدف مساعدة على توسيع الوصول إلى الخدمات المالية لعدد كبير من الأشخاص الذين لا يتعاملون مع البنوك في جميع أنحاء العالم.

2.3 أهمية الشمول المالي: وتتجلى أهميتها بالنقاط التالية:

1.2.3 يعتبر الشمول المالي أحد العوامل الرئيسية في تحقيق الاستقرار المالي للأفراد والمجتمعات. فهو يسهم في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية وتوفير الفرص المالية لجميع شرائح المجتمع، بما في ذلك الفقراء والمناطق النائية. بالإضافة إلى ذلك، يساهم الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي عن طريق تحسين إدارة النقد والتمويل، وتحسين القدرة على توفير الخدمات المالية بشكل مستدام. وتشير الأبحاث إلى أن الشمول المالي يلعب دوراً هاماً في تقليل الأزمات المالية وزيادة مرونة النظام المالي. بالتالي، يمكن القول بأن تعزيز الشمول المالي يعتبر أساسياً لتحقيق الاستقرار المالي في المجتمعات (سعدوني، 2021: 16-17).

2.2.3 الشمول المالي يسهم في دمج الأفراد في النظام المالي، مما يسهل القيام بالمعاملات اليومية مثل تحويل الأموال واستقبالها، ويوفر حماية للمدخرات، مما يساعد الأفراد في إدارة التدفقات المالية والاستهلاكية بشكل مربح وبناء رأس المال العامل (الرفيعي، 2020: 41).

3.2.3 زيادة استخدام السكان للخدمات المالية سيسهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالي. فزيادة الاستخدام للنظام المالي الرسمي سينوع من محفظة الودائع لدى المصارف والمؤسسات المالية، وبالتالي يقلل من مستويات التركيز فيها ويقلل من مخاطرها. كما يعزز هذا التنوع من استقرار النظام الاقتصادي للدول، حيث إن المودعين الكبار هم أول من ينسحبون من النظام المالي الرسمي في حال وقوع أي طارئ (لفته، حسين، 2019: 84).

3.3 أبعاد الشمول المالي: أبعاد الشمول المالي تمثل مجموعة من الجوانب التي تهدف إلى توفير الوصول والمشاركة الكاملة في الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع. وتشمل هذه الأبعاد:

1.3.3 الوصول إلى الخدمات المالية: يعكس هذا الجانب قدرة المستفيد على الوصول إلى الخدمات المالية. فتتطلب هذه النقطة تحديد مستويات الوصول لتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام



الحسابات المصرفية، مثل المسافة من نقاط توفير الخدمات المصرفية مثل الفروع وأجهزة الصراف الآلي وغيرها. (شني وبن لخضر، 2019: 109).

2.3.3 جودة الخدمات المالية: تمثل عملية وضع مؤشرات لقياس جودة الخدمات تحدياً في حد ذاته. فمفهوم جودة الخدمات ليس بالأمر الواضح والمباشر، حيث تؤثر العديد من العوامل عليها، مثل تكلفة الخدمات وفعالية آليات التعويض، بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالة المالية، وشفافية المنافسة في السوق، بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك. (صلاح الدين، 2022: 14).

3.3.3 استخدام الخدمات المالية: يعكس هذا الجانب مدى استخدام العملاء للخدمات المالية التي تقدمها مؤسسات القطاع المصرفي. ولتحديد ذلك، يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر فترة زمنية محددة. (عوض، 2021: 376).

4.3 مؤشرات الشمول المالي وآلية قياسها: تم الإشارة في وثيقة قمة لوس كابوس لعام 2012 لمجموعة العشرين إلى مجموعة من المؤشرات المستخدمة لقياس مستويات الشمول المالي عالمياً، وذلك لتوفير بيانات تساعد على المقارنة بين الدول وتحديد التفاوت في استخدام وانتشار الخدمات المالية والمصرفية بين السكان البالغين. تتمثل هذه المؤشرات في ثلاثة أبعاد رئيسية: كما ذكرها كل من (العايب ولعلالي، 2022: 30-32)، (بوعيطه، 2021: 19-20)، (بن شاعة وزواويد، 2024: 619):

1.4.3 الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية: يتضمن هذا البعد المؤشرات التالية:

- عدد الفروع المصرفية وأجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ.
- عدد وكلاء الدفع الإلكتروني والهاتف النقّال لكل 100 ألف بالغ.
- عدد نقاط البيع (POS) لكل 100 ألف بائع.
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع.
- 2.4.3 استخدام الخدمات المالية: تشمل مؤشرات هذا البعد:
 - نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات ودائع أو ائتمان.
 - عدد معاملات التجزئة غير النقدية ومعاملات الدفع للفرد.
 - نسبة البالغين الذين يستخدمون حساباتهم البنكية بانتظام.
 - نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تمتلك حسابات وقروضا مالية.



3.4.3 جودة الخدمات المالية: تقاس هذا البعد عبر عدة مؤشرات منها:

أ. القدرة على تحمل التكاليف:

- متوسط الرسوم الشهرية والسنوية للاحتفاظ بالحسابات.

- تكلفة تحويلات الائتمان ورسوم المعاملات المالية.

ب. الشفافية:

- وضوح المعلومات المقدمة للعملاء حول الخدمات المالية.

- وجود نماذج وصف دقيقة للخدمات المالية.

ت. حماية المستهلك:

- وجود آليات قانونية للتعامل مع الشكاوى وحل النزاعات المالية.

- تغطية ودائع العملاء من خلال صندوق تأمين الودائع.

ث. الراحة والسهولة:

- متوسط وقت الانتظار في فروع المؤسسات المالية ومدى رضا العملاء عن الخدمة.

ج. التنقيف المالي:

- نسبة البالغين الذين يمتلكون معرفة بالمصطلحات المالية الأساسية مثل المخاطر والتضخم.

- نسبة الأفراد القادرين على إعداد ميزانية شخصية شهرية.

ح. السلوك المالي والمديونية:

- نسبة المقترضين المتأخرين عن سداد القروض وكيفية تعاملهم مع الأزمات المالية.

خ. العوائق الائتمانية:

- توفر الفروع المالية في المناطق الحضرية.

- متطلبات الضمانات للشركات الصغيرة والمتوسطة للحصول على قروض مصرفية.

5.3 المعايير الأساسية لمؤشرات الشمول المالي: كما ورد في (رشيد، 2023:16):

أ- الفائدة والملاءمة: اختيار مؤشرات تساهم في وضع السياسات الوطنية للشمول المالي.

ب- التساق: ضمان توحيد القياسات وقابليتها للمقارنة في مختلف الأوقات والأماكن.

ت- التوازن: التركيز على جوانب العرض (الوصول للخدمات المالية) والطلب (الاستفادة من هذه

الخدمات).

ث- البراغماتية: الاعتماد على البيانات المتاحة لتقليل التكاليف والجهد.



ج-المرونة: الاعتراف بأن تحقيق الشمول المالي يعتمد على السياق الاقتصادي والجغرافي والاجتماعي والثقافي للدولة، ويجب تكييفه وفقاً للظروف والموارد المتاحة.

ح-الطموح: السعي لقياس الشمول المالي بدقة، مع الاعتراف بأن ذلك قد يتطلب جهوداً وموارد إضافية لمواءمة الشروط الأساسية المحددة.

6.3 مبادئ الشمول المالي: ومن هذه المبادئ كما ذكرها كل من (رمزي، 2021: 13-11)، (صلاح الدين، 2022: 10-11)، (الحنفي، 2023: 121):

أ-القيادة: وتهدف الى ايجاد التزام واسع لدى الجهات الحكومية المختلفة والاطراف المشاركة لتحقيق الشمول المالي للمساعدة في تخفيض حدة الفقر، حيث اثبتت التجارب الدولية بان قيادة الشمول المالي يجب ان تكون على المستويات العليا الحكومية لتعزيز وزيادة نسب الاشتغال المالي.

ب-الحماية: ايجاد طرق شاملة لحماية المستهلك المالي بحيث تكون اجراءات الحماية مبنية على توجيهات حكومية واضحة ومشاركة فعالية من مزودي الخدمات المالية والعملاء، وذلك من خلال: توفير تعليمات تعمل على تعزيز الشفافية في تسعير الخدمات المالية وتوفير الية لمعالجة الشكاوى والنزاعات الخاصة بمستهلكي الخدمات والمنتجات المالية وتحديد الجهة الاشرافي المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية

ت-التمكين: ويعني العمل على محو الامية المالية للأفراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع

ث- التنوع: تنفيذ سياسات تعزز المنافسة وتقديم محفزات تشجيعية للوصول الى الخدمات المالية واستخدامها بالشكل الصحيح، وكذلك توفير خدمات مالية متنوعة مثل (التوفير، الاقراض، التحويل، التأمين والاستثمارات المالية) بحيث يكون هناك تنوع في مزودي الخدمات المالية وطرق تقديمها.

ج- الابتكار/التجديد: تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص النفاذ الى الخدمات المالية، يتضمن ذلك تحسين البنية التحتية.

ح- المعرفة: وهو ما يعني الاستفادة من قواعد البيانات المطورة من اجل استخدام السياسة القائمة على الادلة وتقييم مدى التقدم في الانجاز.

خ- التناسب: وضع واعتماد سياسة وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة بحيث تكون مبنية على اسس سد الفجوة وتذليل المعوقات في التشريعات الحالية.



د-التعاون: خلق بنية مواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المسائلة والمحاسبة الحكومية، وايضا العمل على تشجيع الشراكة والتشاور والاستشارة بين الحكومة والقطاعات المالية.

ذ-إطار العمل: وهو ما يعني الأخذ في الاعتبار عند وضع إطار تنظيمي للنفاذ الشامل المعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة لضمان بيئة تنافسية وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على اساس مواجهة المخاطر المتعلقة بغسيل الاموال ومكافحة تمويل الارهاب.

7.3 دور البنوك في تعزيز الشمول المالي: تلعب البنوك دورًا حيويًا في تعزيز الشمول المالي، ولفهم هذا الدور بشكل أفضل، يتعين التركيز على دور كل من البنوك المركزية والبنوك التجارية على النحو التالي:

أ: دور البنك المركزي في دعم وتعزيز الشمول المالي: تلعب البنوك المركزية دورا بارزا في تعزيز الشمول المالي، ويتجلى هذا الدور في: (حربي، 2023: 2629-2630)

- وضع قواعد وتشريعات تهدف إلى تسهيل العمليات المالية بمختلف أشكالها، وتذليل العقبات التي قد تواجهها من جانبي العرض والطلب لضمان وصول الخدمات المالية إلى جميع المستخدمين.

- التنظيم والرقابة على القنوات غير الرسمية لضمان توافر بيئة مالية آمنة ومنظمة.

- تشجيع إنشاء وتطوير قنوات إضافية للخدمات المالية التقليدية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، مع متابعة المخاطر المحتملة لضمان وصول الخدمات المالية لجميع شرائح المجتمع.

- تعزيز البنية التحتية المالية من خلال تحسين نظم الدفع والتسوية والوساطة المالية، بالإضافة إلى إنشاء مكاتب الاستعلام الائتماني.

- تشجيع القطاع المالي على نشر الوعي المالي وتعزيز الثقافة المالية، وخاصة بين الشباب.

ب: دور البنك التجاري في تعزيز الشمول المالي: يتمثل دور البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي عموماً فيما يلي: (البكل، الحداد، 2022: 163)

- الابتكار في تقديم خدمات مالية جديدة ومتنوعة، مثل الدفعات، وحسابات التوفير، والحسابات الجارية، والتحويلات، وحسابات المدخرات، والائتمان، والقروض، والتمويل، والتأمين.

- توفير العمالة المهرة لتقديم هذه الخدمات وتنظيم دورات تدريبية مستمرة للعاملين بهدف تطوير مهاراتهم.



- تقديم الخدمات بجودة عالية للحفاظ على تنافسيتها وولاء العملاء، وذلك من خلال الاستثمار في تحسين العمليات وتطوير التكنولوجيا المالية.

- الامتناع عن استغلال العملاء فيما يتعلق بالتمويل والاقتراض، والعمل على تخفيض رسوم الخدمات المالية المقدمة لضمان الوصول المنصف والمتكافئ للجميع.

8.3 أثر الصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي:

يمكن تحليل أثر الصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي من عدة جوانب مهمة، تشمل الجوانب الاقتصادية، الاجتماعية، والنفسية:

1.8.3 الأثر الاجتماعي والاقتصادي للصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي: كما ذكرها (

Parvin & Panakaje, 2022:474)

أ. زيادة المدخرات والتمكين المالي: يمكن للصيرفة الإلكترونية أن تعزز معدلات الادخار وتساهم بشكل خاص في التمكين المالي للنساء. توفر هذه الخدمات سهولة الوصول إلى أدوات الادخار وإدارة الموارد المالية، مما يساهم في تحسين الاستقرار المالي والاستقلالية المالية للفئات المهمشة مثل النساء.

ب. الوصول إلى سجلات الدفع عبر الإنترنت: تتيح الشبكات المصرفية عبر الهواتف المحمولة للأفراد الوصول إلى أنظمة الدفع الرقمية، مما يقلل من اعتمادهم على المعاملات النقدية. هذا التحول يقلل من المخاطر المرتبطة بالنقد، مثل الخسارة، والإنفاق غير المتوقع، والاحتيال، والجرائم المالية.

ت. النمو في الناتج المحلي الإجمالي وخلق فرص العمل: تبني الصيرفة الإلكترونية بشكل واسع النطاق يمكن أن يساهم في زيادة الناتج المحلي الإجمالي للاقتصادات النامية بنسبة تصل إلى 6٪، ما يعادل 3.7 تريليون دولار أمريكي بحلول عام 2025. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لهذا النمو أن يساهم في خلق حوالي 95 مليون وظيفة جديدة على مستوى العالم، مما يعزز النمو الاقتصادي والتنمية الشاملة.

ث. الحد من حواجز التكلفة: يمكن للخدمات المصرفية الإلكترونية أن تقلل من الحواجز المالية التي تحول دون تقديم الخدمات المصرفية، خصوصاً في المجتمعات الريفية النائية وبين الفئات المحرومة مثل النساء والفقراء في المناطق الحضرية والمهاجرين. هذا يساهم في جعل الخدمات المالية أكثر سهولة وبأسعار معقولة لهذه الفئات.



ج. الحد من الفقر وتعزيز الشمول المالي: تتمتع الخدمات المصرفية الإلكترونية بإمكانية كبيرة للحد من الفقر من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية للفئات المحرومة، وبالتالي تعزيز الشمول المالي وتحسين مستويات المعيشة.

2.8.3 الأثر النفسي للصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي: تلعب الصيرفة الإلكترونية دورا كبيرا في تعزيز الشمول المالي، فإن نجاح الصيرفة الإلكترونية في تحقيق هذا الهدف يعتمد بشكل كبير على العوامل النفسية، كما ذكرها كل من: (Thakuri et al., 2019:7-8), (Foroughi et al., 2023:37), (Jafri et al., 2024: 2)

أ. الثقة والأمان: يعتبر الأمن المتصور وموثوقية خدمات الصيرفة الإلكترونية عوامل جوهرية تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء. هذه العوامل النفسية أساسية لتعزيز الشمول المالي، حيث يحتاج العملاء إلى الثقة بأن معاملاتهم ومعلوماتهم الشخصية محمية وآمنة. عندما تكون هذه الثقة موجودة، يصبح الأفراد أكثر استعدادًا لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، مما يقلل من الحواجز النفسية التي قد تمنعهم من الانضمام إلى النظام المالي.

ب. الفائدة وسهولة الاستخدام: تعد سهولة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وإدراك فائدتها عوامل نفسية مهمة تؤثر على موقف المستخدمين تجاه تبني هذه الخدمات. الأفراد الذين يجدون الخدمات المصرفية الإلكترونية مفيدة وسهلة الاستخدام يكونون أكثر استعدادًا للمشاركة في الأنشطة المالية عبر هذه القنوات. وبالتالي، يمكن لهذه العوامل أن تعزز الشمول المالي عن طريق زيادة التبني والاستخدام المستمر للخدمات المالية الإلكترونية.

ت. الكفاءة الذاتية: تشير الكفاءة الذاتية إلى اعتقاد الأفراد بقدرتهم على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بنجاح. الأفراد الذين يتمتعون بثقة عالية في قدرتهم على استخدام هذه التقنيات يكونون أكثر ميلاً لتبنيها والاستمرار في استخدامها، مما يعزز من انخراطهم في النظام المالي الرسمي. وهذا يعتبر عنصرًا حاسمًا في تحقيق الشمول المالي.

ث. الرضا ونية الاستمرار: رضا العملاء عن تجاربهم السابقة مع الخدمات المصرفية الإلكترونية له تأثير مباشر على نيتهم في الاستمرار في استخدامها. هذا الرضا يلعب دورًا نفسيًا كبيرًا في تشجيع المشاركة المستمرة في الأنشطة المالية، مما يجعله عاملاً مهمًا في تحقيق الشمول المالي المستدام.



ج.الموقف والنية السلوكية: يعتبر الموقف النفسي تجاه استخدام التكنولوجيا عاملاً مؤثراً على النية السلوكية لاستمرار استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية. المواقف الإيجابية تجاه هذه الخدمات تؤدي إلى تعزيز احتمالية الاستمرار في استخدامها، وهو ما يعتبر ضروريا لضمان استمرار الأفراد في الانخراط ضمن النظام المالي.

المحور الرابع: الجانب العملي

1.4 تحليل مؤشرات الشمول المالي والصيرفة الإلكترونية (2022-2023)

يوضح الجدول (2) تغيرات ملحوظة في مؤشرات الشمول المالي والصيرفة الإلكترونية في العراق للفترة 2022 إلى 2023. فقد شهد عدد فروع المصارف انخفاضا من 876 فرعا في عام 2022 إلى 843 فرعا في عام 2023، مما أدى إلى زيادة في مؤشر الكثافة المصرفية إلى 38.54 ألف نسمة لكل فرع، مقارنةً بـ 27.25 ألف نسمة في العام السابق. هذا التغير يعكس تأثير إغلاق بعض الفروع الأجنبية ويشير إلى تراجع في مؤشر الانتشار المصرفي الذي انخفض من 3.67% إلى 2.59%.

فيما يتعلق بخدمات الدفع الإلكتروني، شهدت زيادة ملحوظة في انتشار أجهزة الصراف الآلي (ATM) من 5.1 جهاز لكل 1000 كم² في عام 2022 إلى 9.2 جهاز في عام 2023، وأجهزة نقاط البيع (POS) التي ارتفعت من 24.5 جهاز لكل 1000 كم² إلى 52.6 جهاز. إلا أن عدد أجهزة الدفع (POC) ظل ثابتاً عند 40.2 جهاز لكل 1000 كم² خلال نفس الفترة. على صعيد الدفع عبر الموبايل، سجلت نسبة المبالغ المحولة عبر هذه الأنظمة زيادة كبيرة، مما يعكس توسعاً في استخدام هذه التقنية خلال الفترة. من ناحية أخرى، شهدت مؤشرات الشمول المالي الأخرى تطورات إيجابية، حيث ارتفع عدد المحافظ الإلكترونية بنسبة 67.7% من العام 2022 إلى 2023، وارتفع عدد الحسابات المصرفية بنسبة 51.1%. بالإضافة إلى ذلك، سجلت البطاقات الإلكترونية زيادة بنسبة 21.9%، مما يشير إلى تحسن ملحوظ في استخدام الوسائل الرقمية لإدارة الأموال. بالمجمل، توضح البيانات تزايداً في استخدام الخدمات المالية الرقمية وتحسيناً في البنية التحتية للدفع الإلكتروني، رغم التحديات في توزيع الفروع المصرفية وتفاوت في استخدام خدمات الدفع عبر الموبايل.



جدول (2) مؤشرات الشمول المالي والصيرفة الإلكترونية (2022-2023)

المؤشر	2022	2023	التغير (%)	التعليق
عدد فروع المصارف	876	843	-3.77%	انخفاض في عدد فروع المصارف نتيجة لإغلاق بعض الفروع الأجنبية، مما أدى إلى انخفاض الكثافة المصرفية.
مؤشر الكثافة المصرفية (ألف نسمة لكل فرع)	27.25	38.54	41.30%	زيادة في الكثافة المصرفية تعكس الانخفاض في عدد الفروع مقارنة بزيادة السكان.
مؤشر الانتشار المصرفي (%)	3.67	2.59	-29.40%	انخفاض في نسبة الانتشار المصرفي، يشير إلى تراجع التوسع في الفروع.
عدد أجهزة الصراف الآلي (ATM) لكل 1000 كم ²	5.1	9.2	80.40%	زيادة ملحوظة في عدد أجهزة الصراف الآلي، تعكس تحسين البنية التحتية للدفع الإلكتروني.
عدد أجهزة نقاط البيع POS لكل 1000 كم ²	24.5	52.6	114.70%	تحسن كبير في انتشار أجهزة نقاط البيع، مما يعزز من إمكانية الوصول إلى خدمات الدفع الإلكترونية.
عدد أجهزة الدفع (POC) لكل 1000 كم ²	40.2	40.2	0%	ثبات عدد أجهزة الدفع (POC)، يشير إلى استقرار في توافر هذه الأجهزة.
لكل 100 POS عدد أجهزة ألف بالغ	44.9	71	58.00%	زيادة في عدد أجهزة POS لكل 100 ألف بالغ تعكس توسعاً في استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية.
لكل ATM عدد أجهزة 100 ألف بالغ	9.3	12.4	33.30%	زيادة في عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ، تشير إلى تحسين في الوصول إلى الخدمات المالية.
لكل 100 POC عدد أجهزة ألف بالغ	75.3	73.8	-2.00%	انخفاض طفيف في عدد أجهزة POC لكل 100 ألف بالغ، قد يشير إلى استقرار في توافر هذه الأجهزة.
نسبة المبالغ المحولة عبر أنظمة الدفع عبر الموبايل	84.50%	98.80%	14.30%	زيادة ملحوظة في استخدام الدفع عبر الموبايل، تعكس تفضيل المستخدمين للحلول الرقمية في التحويلات المالية.
نسبة الإنتمان المقدم للقطاع الخاص إلى الناتج المحلي الإجمالي	8.40%	12.00%	42.90%	زيادة في نسبة الإنتمان المقدم للقطاع الخاص، تعكس زيادة في التمويل من المصارف للقطاع الخاص.
نسبة ودائع القطاع الخاص إلى الناتج المحلي الإجمالي	13.20%	17.10%	29.50%	زيادة في نسبة ودائع القطاع الخاص، تشير إلى زيادة في الودائع وتحسن في الاستقرار المالي.



المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على تقرير البنك المركزي العراقي، تقرير استقرار المالي، 2023، العدد الرابع عشر، بغداد، 2024

2.4 وصف عينة البحث:

توضح الجداول (3)، (4)، (5)، (6) المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة الدراسة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد السنوات الخبرة).

تظهر البيانات المقدمة في الجدول (3) أن نسبة الإناث في العينة بلغت 49%، وهو ما يشير إلى أن الإناث كانت أقل في العدد مقارنةً بالذكور الذين بلغت نسبتهم 51%.

الجدول (3) توزيع افراد العينة الدراسة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	26	51
	انثى	25	49
مجموع		51	100

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بالنسبة لمتغير العمر، نلاحظ من جدول (4) أن أكبر نسبة كانت في الفئة العمرية (30 سنة فأقل) حيث بلغت 45.1% بتكرار 23 فرداً. يشير ذلك إلى أن الجزء الأكبر من العينة ينتمي إلى الشباب، مما قد يعكس هيمنة هذه الفئة العمرية في المجتمع المدروس أو بين المستجيبين للدراسة. تأتي بعدها الفئتان العمريتان (30-39 سنة) و(40 سنة فأكثر)، بنسبة 27.5% لكل منهما، بتكرار 14 فرداً لكل فئة. تساوي النسبة بين الفئتين يعكس توزيعاً متساوياً نسبياً بين الأفراد في منتصف العمر والأكثر سناً في العينة.

الجدول (4) توزيع افراد العينة الدراسة حسب متغير العمر

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
العمر	30 سنة فأقل	23	45.1
	من 30 الى 39 سنة	14	27.5
	سنة فأكثر 40	14	27.5
مجموع		51	100

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

وما يرتبط بمتغير المستوى التعليمي، وكما هو موضح بالجدول (5) تتوزع العينة حاملي شهادة بكالوريوس بنسبة 54.9% وبتكرار 28 فرداً وهي أكبر نسبة وتليها في المرتبة الثانية حاملي



شهادة دبلوم معهد بنسبة 27.5 % وبتكرار 14 فردا ثم تأتي في المرتبة الثالثة حاملي شهادة
الاعدادية بنسبة 15.7 % بتكرار 8 فردا وأخيرا أصحاب شهادة دراسات العليا بنسبة 2.0 %
وتكرار 1 فرد

الجدول(5) توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
المستوى التعليمي	الاعدادية	8	15.7
	دبلوم معهد	14	27.5
	بكالوريوس	28	54.9
	دراسات العليا	1	2.0
مجموع		51	100

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

فيما يتعلق بمتغير عدد سنوات الخبرة، أظهرت النتائج الموضحة في الجدول (6) أن أكبر نسبة كانت للفئة "أكثر من 10 سنوات" بنسبة 43.1% بتكرار 22 فرداً. يعكس ذلك وجود نسبة كبيرة من الأفراد ذوي الخبرة الطويلة في العينة. تليها الفئة "أقل من 5 سنوات" بنسبة 37.3% بتكرار 19 فرداً، مما يدل على وجود نسبة كبيرة من الأفراد الجدد في مجالاتهم أو المبتدئين. وأخيراً، جاءت الفئة "5-10 سنوات" بنسبة 19.6% بتكرار 10 أفراد، وهي الفئة الأقل تمثيلاً في العينة.

الجدول(6) توزيع افراد العينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	19	37.3
	5-10 سنوات	10	19.6
	أكثر من 10 سنوات	22	43.1
مجموع		51	100

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

3.4 المعيار الإحصائي: وهو معيار لتفسير المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة البحث على فقرات الاستبانة ومجالاتها.



جدول (7) المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة البحث على فقرات الاستبانة ومجالاتها

الاهمية المنخفضة	الاهمية المتوسطة	الاهمية المرتفعة
من 1 - اقل من 2.33	من 2.33 - اقل من 3.66	من 3.66 - 5

4.4 تحليل الإحصاءات الوصفية:

سوف يتم عرض نتائج البحث وفقاً للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتي تمثل مستوى أهمية أفراد عينة الدراسة على فقرات كل من الصيرفة الإلكترونية وفقرات مجال الشمول المالي. وفيما يلي عرض لهذه النتائج:

1.4.4 النتائج المتعلقة بمجال الصيرفة الإلكترونية

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات مجال الصيرفة الإلكترونية وكما مبين بالجدول رقم (8).

ويظهر الجدول (8) إجابات عينة الدراسة من الموظفين العاملين في البنوك التجارية الخاصة عن الفقرات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.29 - 4.75) بمتوسط كلي مقداره (4.78) على مقياس ليكرت الخماسي، مما يشير إلى مستوى أهمية مرتفع للصيرفة الإلكترونية. جاءت في المرتبة الأولى فقرة (X10) " تعزز الخدمات الإلكترونية من سمعة البنك " بمتوسط حسابي بلغ (4.75)، وهو اقل من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.78)، مع انحراف معياري قدره (0.483). في المقابل، حصلت الفقرة (X9) "تتلاءم التغيرات المصرفية التي يحدثها البنك مع التقنيات التكنولوجية المستحدثة" على المرتبة العاشرة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.29)، وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (4.78)، مع انحراف معياري قدره (0.642). بوجه عام، يتبين أن مستوى أهمية تطبيق الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً، مما يعكس إدراك الموظفين لأهمية الخدمات الإلكترونية والتي تعزز من سمعة البنك وكذلك التكيف مع التقنيات التكنولوجية الحديثة في العمليات المصرفية



الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات مجال الصيرفة الإلكترونية

مستوى الأهمية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		العبارات
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
مرتفع	0.572	4.59	0.0	0	0.0	0	3.9	2	33.3	17	62.7	32	X1
مرتفع	0.678	4.31	0.0	0	0.0	0	11.8	6	45.1	23	43.1	22	X2
مرتفع	0.671	4.43	0.0	0	2.0	1	3.9	2	43.1	22	51.0	26	X3
مرتفع	0.640	4.43	0.0	0	0.0	0	7.8	4	41.2	21	51.0	26	X4
مرتفع	0.603	4.61	0.0	0	0.0	0	5.9	3	27.5	14	66.7	34	X5
مرتفع	0.836	4.31	0.0	0	3.9	2	11.8	6	33.3	17	51.0	26	X6
مرتفع	0.493	4.73	0.0	0	0.0	0	2.0	1	23.5	12	74.5	38	X7
مرتفع	0.622	4.33	0.0	0	0.0	0	7.8	4	51.0	26	41.2	21	X8
مرتفع	0.642	4.29	0.0	0	2.0	1	3.9	2	56.9	29	37.3	19	X9
مرتفع	0.483	4.75	0.0	0	0.0	0	2.0	1	21.6	11	76.5	39	X10
مرتفع	0.624	4.78	0.0		0.8		6.0		37.7		55.5		المعدل
			0.8		6.0		93.2						المجموع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

2.4.4 النتائج المتعلقة بأبعاد الشمول المالي

أ. الوصول إلى الخدمات المالية: تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات أبعاد الشمول المالي (الوصول إلى الخدمات المالية) وكما مبين بالجدول رقم (9).

يظهر الجدول (9) إجابات عينة الدراسة من الموظفين العاملين في البنوك التجارية الخاصة عن الفقرات المتعلقة بأبعاد الشمول المالي (الوصول إلى الخدمات المصرفية)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.98 – 4.43) بمتوسط كلي مقداره (4.25) على مقياس ليكرت الخماسي، مما يشير إلى مستوى أهمية عالي للوصول إلى الخدمات المصرفية. جاءت في المرتبة الأولى فقرة (Y11) "يوجد عدد كاف من الفروع البنكية" بمتوسط حسابي بلغ (4.43)، وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.25)، مع انحراف معياري قدره (0.640). في



المقابل، حصلت الفقرة (Y12) "يوجد عدد كاف من أجهزة الصراف الآلي للبنك" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.98)، وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (4.25)، مع انحراف معياري قدره (0.969). يشير هذا التوزيع إلى أن العاملين يرون أن توافر الفروع البنكية تؤثر بشكل كبير على استخدام الخدمات البنكية.

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات ابعاد الشمول المالي (الوصول الى الخدمات المالية)

العبارات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		نسبة الالهمية
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
Y11	26	51.0	21	41.2	4	7.8	0	0.0	مرتفع
Y12	20	39.2	13	25.5	15	29.4	3	5.9	مرتفع
Y13	21	41.2	24	47.1	5	9.8	1	2.0	مرتفع
Y14	21	41.2	23	45.1	7	13.7	0	0.0	مرتفع
Y15	19	37.3	31	60.8	0	0.0	1	2.0	مرتفع
المعدل		42.0		43.9		12.1		2.0	مرتفع
المجموع		85.9				12.1		2.0	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ب. استخدام الخدمات المالية: تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات ابعاد الشمول المالي (استخدام الخدمات المالية) وكما مبين بالجدول رقم (10).

يظهر الجدول (10) إجابات عينة الدراسة من الموظفين العاملين في البنوك التجارية الخاصة عن الفقرات المتعلقة بأبعاد الشمول المالي (استخدام الخدمات المصرفية)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.94 – 4.39) بمتوسط كلي مقداره (4.22) على مقياس ليكرت الخماسي، مما يشير إلى مستوى أهمية عالي لاستخدام الخدمات المصرفية. جاءت في المرتبة الأولى فقرة (Y17) "يؤثر مستوى تعليم العملاء على استخدام الخدمات البنكية" بمتوسط حسابي بلغ (4.39)، وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.22)، مع انحراف معياري قدره (0.802). في المقابل، حصلت الفقرة (Y19) "يتم الاقتراض من قبل العملاء من المؤسسة المالية البنكية" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.94)، وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي



البالغ (4.22)، مع انحراف معياري قدره (0.904). يشير هذا التوزيع إلى أن العاملين يرون أن مستوى تعليم العملاء له التأثير الأكبر على استخدام الخدمات البنكية، تعكس هذه النتائج أهمية التعليم في تعزيز استخدام الخدمات المصرفية، وتظهر تفاوتاً في تقدير الموظفين لأهمية الأبعاد المختلفة للشمول المالي.

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات ابعاد الشمول المالي (استخدام الخدمات المالية)

العبارات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الانحراف المعياري	نسبة الاهمية	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			
Y16	25	49.0	19	37.3	7	13.7	0	0.0	0	0.0	0.716	مرتفع	
Y17	28	54.9	17	33.3	4	7.8	2	3.9	0	0.0	0.802	مرتفع	
Y18	17	33.3	29	56.9	4	7.8	1	2.0	0	0.0	0.673	مرتفع	
Y19	14	27.5	25	49.0	7	13.7	5	9.8	0	0.0	0.904	مرتفع	
Y20	19	37.3	25	49.0	6	11.8	1	2.0	0	0.0	0.729	مرتفع	
المعدل		40.4		45.1		10.96		3.54		0.0	4.22	0.765	مرتفع
المجموع	85.5		10.96		3.54								

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ت. جودة الخدمات المالية: تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات ابعاد الشمول المالي (جودة الخدمات المالية) وكما مبين بالجدول رقم (11)

يظهر الجدول (11) إجابات عينة الدراسة من الموظفين العاملين في البنوك التجارية الخاصة عن الفقرات المتعلقة بأبعاد الشمول المالي (جودة الخدمات المصرفية)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.43 – 4.65) بمتوسط كلي مقداره (4.545) على مقياس ليكرت الخماسي، مما يشير إلى مستوى أهمية عالي لجودة الخدمات المصرفية. جاءت في المرتبة الأولى فقرة (Y21) "يتعامل البنك مع العملاء بكل شفافية" بمتوسط حسابي يبلغ (4.65)، وهذا يشير إلى أن المشاركين يرون أن الشفافية في التعامل مع العملاء تعتبر جانباً مهماً ومؤثراً في تقديم الخدمات المصرفية. وبالمقارنة مع المتوسط الكلي لجميع الفقرات، يظهر أن هذه الفقرة تفوقت عن المتوسط الكلي (4.545) بشكل واضح. أما فقرة (Y24) "يستطيع العملاء تقديم الشكوى للبنك بطريقة سهلة



وأمنة" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يبلغ (4.43) وهذا يعني أن هناك احتياجات لتحسين وتسهيل آليات التقديم على الشكاوى بشكل يضمن الأمان والراحة للعملاء. وهنا أيضاً، نرى أن هذه الفقرة أدنى من المتوسط الكلي. أما الانحراف المعياري يُظهر مقدار التباين في ردود الفعل بين المشاركين. فالانحراف المعياري لفقرة (Y21) أقل من الانحراف المعياري لفقرة (Y24)، مما يعني أن الردود على الفقرة الأولى كانت أكثر توحداً بين المشاركين مقارنة بالفقرة الثانية.

الجدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات ابعاد الشمول المالي (جودة الخدمات المالية)

نسبة الاهمية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		العبارات
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
مرتفع	0.594	4.65	0.0	0	0.0	0	5.9	3	23.5	12	70.6	36	Y21
مرتفع	0.541	4.55	0.0	0	0.0	0	2.0	1	41.2	21	56.9	29	Y22
متوسط	0.577	4.55	0.0	0	0.0	0	3.9	2	37.3	19	58.8	30	Y23
مرتفع	0.640	4.43	0.0	0	0.0	0	7.8	4	41.2	21	51.0	26	Y24
مرتفع	0.588	4.545	0.0		0.0		30.4		35.8		59.3		المعدل
			0.0				4.9		95.1				المجموع

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

5.4 اختبارات التوزيع الطبيعي وتحليل رسم البياني الهستوجرام:

1.5.4 اختبارات التوزيع الطبيعي: كما هو موضح في الجدول رقم (12)، تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي غير المعيارية للتحقق من أن البواقي تتبع التوزيع الطبيعي، وهو افتراض أساسي في تحليل الانحدار. تم استخدام اختبارين للتحقق من هذا الافتراض، اختبار كولموغوروف-سميرنوف حيث كانت قيمة الإحصائية (0.082) ودرجة الحرية (51)، بينما كانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.200) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). هذه النتيجة تشير إلى عدم وجود فرق كبير بين توزيع البواقي والتوزيع الطبيعي، مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. أما اختبار شابيرو-ويلك كانت قيمة الإحصائية 0.987 ودرجة الحرية (51) بينما كانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.826) وهي أيضاً أكبر من (0.05)، مما يؤكد أن البواقي لا تبتعد عن التوزيع الطبيعي بشكل ملحوظ.



Tests of Normality جدول (12) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

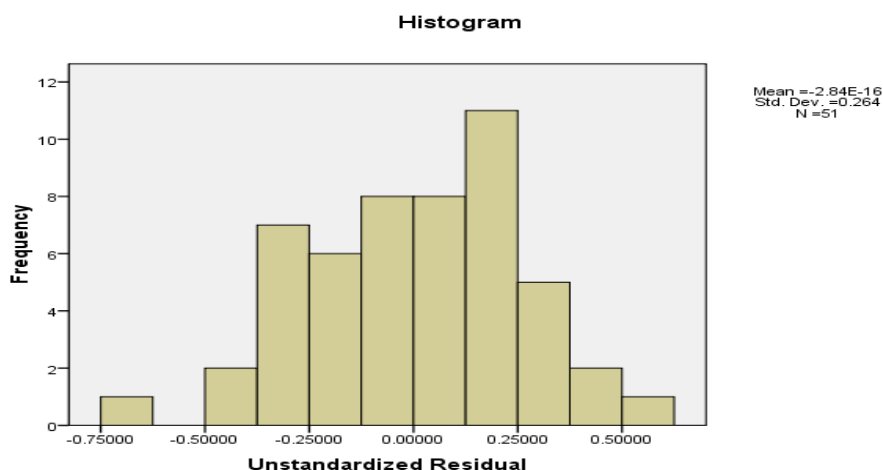
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Unstandardized Residual	.082	51	.200*	.987	51	.826

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance

2.5.4 الرسم البياني: الهستوجرام:

كما هو موضح في الرسم البياني (1) الهستوجرام أن معظم الأعمدة مترابطة وتوزع البيانات يبدو قريبا من المنحنى الطبيعي، ما يشير إلى توزيع متجانس إلى حد كبير. ومع ذلك، يلاحظ وجود عمود واحد منفصل بشكل واضح عن البقية، مما قد يشير إلى وجود شذوذ أو تباين في مجموعة صغيرة من البيانات. على الرغم من هذا الانحراف الطفيف، فإن نتائج تحليل الانحدار أظهرت أداء جيدا، مع قيم معامل الانحدار التي تدعم نمودجا قويا وقابلا للتفسير. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت نتائج الارتباط أن العلاقات بين المتغيرات قوية ومتسقة، مما يعزز الثقة في صحة النموذج وملاءمته لتحليل البيانات



رسم البياني (1) الهستوجرام

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

6.4 معامل كرونباخ ألفا لقياس الثبات الداخلي:

كما هو موضح في الجدول (13) تشير نتائج تحليل ألفا كرونباخ للمقاييس المختلفة إلى مستوى متفاوت من الموثوقية لكل بعد من الأبعاد التي تم قياسها. بالنسبة للبعد الخاص بالصيرفة



الإلكترونية، تبلغ (0.830) مما يدل على أن هذا البعد يتمتع بمستوى موثوقية جيدة وعالية، ويعكس تماسكا ملحوظا في الأسئلة التي تقيس هذا البعد في حين أن بعد الجودة حقق قيمة الفا كرونباخ تبلغ (0.806)، مما يشير إلى موثوقية جيدة وعالية، مماثل للصيرفة الإلكترونية. أما بعد الوصول، فقد سجل قيمة الفا كرونباخ تساوي (0.733) مما يدل على مستوى جيد من الموثوقية. وفي المقابل، فإن بعد الاستخدام حصل على قيمة كرونباخ الفا تبلغ (0.6)، مما يشير إلى مستوى منخفض نسبياً من الموثوقية. بشكل عام، تشير هذه القيم إلى أن معظم الأبعاد التي تم قياسها تتمتع بمستوى موثوقية مقبول.

الجدول (13) نتائج معامل كرونباخ ألفا لقياس الثبات الداخلي

المتغير	عدد الفقرات	معامل كرونباخ الفا
الوصول للخدمات المالية	5	0.733
استخدام الخدمات المالية	5	0.615
جودة الخدمات المالية	4	0.806
الصيرفة الإلكترونية	10	0.830

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

7.4 تحليل معامل الارتباط بيرسون: Pearson Correlation

ستستخدم اختبارات الارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والأبعاد المختلفة للشمول المالي، مثل الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية. سيساعد هذا في قياس قوة واتجاه العلاقة بين هذه المتغيرات.

يلاحظ من النتائج في الجدول (14) الآتي:

1.7.4 المستوى الكلي: وجود علاقة ارتباط معنوية وطردية بين الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي وذلك بالاعتماد على قيمة معامل الارتباط بينهما والتي بلغت (0.754) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.01). مما يعني أنه يوجد نوع من التلازم الطردي بين الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي، مما يعني أن التحول نحو الصيرفة الإلكترونية يمكن أن يلعب دورا هاما في تعزيز الشمول المالي.



الجدول (14) نتائج تحليل الارتباط بين الصيرفة الالكترونية والشمول المالي

Correlations			
		الصيرفة الالكترونية	الشمول المالي
الصيرفة الالكترونية	Pearson Correlation	1	.754**
	Sig. (2-tailed)		.000
الشمول المالي	Pearson Correlation	.754**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من النتائج في الجدول (15) الآتي:

2.7.4. المستوى الجزئي: يلاحظ أن الارتباط على المستوى الجزئي بين الصيرفة الالكترونية وابعاد الشمول المالي اظهرت الآتي:

وجود علاقة ارتباط معنوية وطردية بين الصيرفة الالكترونية وبين الوصول إلى الخدمات وذلك استناداً لقيم معامل الارتباط المسجلة بينها والبالغة (0.659)، وهي قيم معنوية عند مستوى (0.01) مما يعني أنه يوجد نوع من التلازم الطردي بين الصيرفة الالكترونية وبين الوصول إلى الخدمات، وهذا يدل على أن زيادة استخدام الصيرفة الإلكترونية يرتبط بشكل كبير بتحسين وصول العملاء إلى الخدمات المالية

وجود علاقة ارتباط معنوية وطردية بين الصيرفة الالكترونية وبين جودة الخدمات والتي بلغت (0.512) وهي قيم معنوية عند مستوى (0.01) مما يعني أنه يوجد نوع من التلازم الطردي بين الصيرفة الالكترونية وبين جودة الخدمات. وهذا يدل على أن التحول نحو الصيرفة الإلكترونية يساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات المالية.

وجود علاقة ارتباط معنوية وطردية بين الصيرفة الالكترونية وبين استخدام الخدمات والتي بلغت (0.696) وهي قيم معنوية عند مستوى (0.01) مما يعني أنه يوجد نوع من التلازم الطردي بين الصيرفة الالكترونية وبين استخدام الخدمات. وهذا يدل على أن التحول نحو الصيرفة الإلكترونية يساهم بشكل مباشر في زيادة استخدام الخدمات المالية.



الجدول (15) نتائج تحليل الارتباط بين الصيرفة الالكترونية وابعاد الشمول المالي

Correlations					
		وصول الى الخدمات	جودة الخدمات	استخدام الخدمات	الصيرفة الالكترونية
وصول الى الخدمات	Pearson Correlation	1	.561**	.575**	.659**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
جودة الخدمات	Pearson Correlation	.561**	1	.416**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000
استخدام الخدمات	Pearson Correlation	.575**	.416**	1	.512**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000
الصيرفة الالكترونية	Pearson Correlation	.659**	.696**	.512**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

8.4 تحليل التعددية الخطية:

كما هو موضح في الجدول رقم (16) فإن قيمة VIF تساوي (1.000)، مما يشير إلى عدم وجود تداخل خطي بين المتغير المستقل والمتغيرات الأخرى في نموذج الانحدار. بعبارة أخرى، لا يتداخل المتغير المستقل مع المتغيرات الأخرى في النموذج، مما يعني أن التعددية الخطية ليست مشكلة في هذا السياق. بالإضافة إلى ذلك، كانت قيمة Tolerance تساوي (1.000) أيضاً، مما يدل على أن المتغير المستقل لا يفسر التباين في المتغيرات الأخرى في النموذج، ويشير إلى عدم وجود تداخل خطي بين المتغيرات. كما هو الحال مع VIF، تعني القيمة (1.000) لتاريخ القيم عدم وجود مشكلة في التعددية الخطية. تدعم هذه النتائج أن النموذج يستخدم متغيرات مستقلة لا تعاني من مشكلات التعددية الخطية، مما يعزز مصداقية النتائج المستخلصة من تحليل الانحدار

الجدول (16) نتائج تحليل التعددية الخطية

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.923	.427		2.163	.035		
	الصيرفة_الالكترونية1	.764	.095	.754	8.047	.000	1.000	1.000



الجدول (16) نتائج تحليل التعددية الخطية

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.923	.427		2.163	.035		
	الصيرفة_الإلكترونية1	.764	.095	.754	8.047	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

9.4 اختبار فرضيات البحث

1.9.4 تأثير الصيرفة الإلكترونية على الوصول إلى الخدمات المالية

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية للبحث تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر الصيرفة الإلكترونية على الوصول إلى الخدمات المالية وكما مبين في الجدول رقم (17) ويظهر تحليل النتائج من الجدول رقم (17) أن هناك أثراً إحصائياً مهماً للصيرفة الإلكترونية على أبعاد الشمول المالي، بخاصة الوصول إلى الخدمات المالية. فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) 0.659، مما يشير إلى وجود علاقة قوية إيجابية بين الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي. اما قيمة (R square) بلغت (0.434)، وهذا يعني أن الصيرفة الإلكترونية تفسر حوالي (43٪) من التغيير الحاصل في الشمول المالي، مما يوضح الأهمية الكبيرة للتكنولوجيا المالية في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية. قيمة المعامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) تبلغ (0.422)، وهي قيمة دالة إحصائية تُظهر قدرة الصيرفة الإلكترونية في تفسير الشمول المالي بشكل مستقل بنسبة 42٪، بعد تعديل العوامل الأخرى. وقيمة الاختبار (F) بلغت (37.53)، وهي قيمة دالة إحصائية تدل على وجود تأثير مهم للصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي. اما قيم المعاملات الانحدار الخطي مثل (B=0.848)، و (beta=0.659)، و (std.error=0.138)، تلك القيم تعكس تأثير الصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي بشكل كبير وإيجابي. بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج بأن الاستثمار في التكنولوجيا المالية، مثل الصيرفة الإلكترونية، يمكن أن يسهم بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي وتوفير الوصول إلى الخدمات المالية لشرائح أوسع من



السكان. مما سبق وبالا اعتماد على نتائج معادلة الانحدار ينتج انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية للصيرفة الالكترونية على الوصول الى الخدمات المالية في البنوك التجارية وهذا ما يثبت صحة الفرضية البحث

جدول(17) نتائج تطبيق معادلة الانحدار لدراسة أثر الصيرفة الالكترونية على وصول الى الخدمات المالية

الدلالة الإحصائية	F	Adjusted R squared	R ²	R	T	Beta	Std.Error	B	الصيرفة الالكترونية
.000	37.53	0.422	0.434	0.659	6.126	0.659	0.138	0.848	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

2.9.4 تأثير الصيرفة الالكترونية على استخدام الخدمات المالية

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية للبحث تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر الصيرفة الالكترونية على استخدام الخدمات المالية وكما مبين في الجدول رقم (18)

ويظهر تحليل النتائج من الجدول رقم (18) وجود تأثير إحصائي مهم للصيرفة الإلكترونية على أبعاد الشمول المالي، بالتحديد فيما يتعلق باستخدام الخدمات المالية. فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.512)، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين الصيرفة الإلكترونية واستخدام الخدمات المالية. قيمة (R square) بلغت (0.262)، وهذا يعني أن الصيرفة الإلكترونية تفسر حوالي (26%) من التغيير الحاصل في استخدام الخدمات المالية، مما يوضح أن للتكنولوجيا المالية دوراً هاماً في تعزيز استخدام الخدمات المالية. قيمة المعامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) تبلغ (0.247)، وهي قيمة دالة إحصائية تُظهر قدرة الصيرفة الإلكترونية في تفسير استخدام الخدمات المالية بنسبة (24%)، بعد تعديل العوامل الأخرى. قيمة الاختبار (F) بلغت (17.389)، وهي قيمة دالة إحصائية تدل على وجود تأثير مهم للصيرفة الإلكترونية على استخدام الخدمات المالية. تظهر قيم لمعاملات الانحدار الخطي مثل (B=0.61)، و (beta=0.52)، و (std.error=0.1) تلك القيم تعكس تأثير الصيرفة الإلكترونية على استخدام الخدمات المالية بشكل إيجابي ومهم. يمكن الاستنتاج بأن الاستثمار في التكنولوجيا المالية، مثل الصيرفة الإلكترونية، يمكن أن يسهم بشكل كبير في تعزيز استخدام الخدمات المالية وتحقيق الشمول المالي للمجتمعات.



جدول (18) نتائج تطبيق معادلة الانحدار لدراسة أثر الصيرفة الإلكترونية على استخدام الخدمات المالية

الدلالة الإحصائية	F	Adjusted R squared	R ²	R	T	Beta	Std.Error	B	الصيرفة الإلكترونية
.000	17.389	0.247	0.262	0.512	4.170	0.512	0.149	0.622	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

3.9.4 تأثير الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المالية

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية للبحث تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المالية وكما مبين في الجدول رقم (19)

تظهر نتائج تحليل الانحدار الخطي باستخدام برنامج SPSS من جدول رقم (19) وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للصيرفة الإلكترونية على أبعاد الشمول المالي، وبالتالي جودة الخدمات المالية. قيمة معامل الارتباط (R) التي بلغت (0.696) تشير إلى وجود علاقة إيجابية بين الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمات المالية. قيمة مربع الارتباط (R square) تبلغ (0.485)، مما يعني أن حوالي (48%) من التغير في جودة الخدمات المالية يمكن تفسيره بواسطة الصيرفة الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) تبلغ (0.474)، مما يشير إلى أن الصيرفة الإلكترونية تفسر حوالي (47%) من التغير في جودة الخدمات المالية بشكل أكثر دقة. الاختبار الإحصائي (F-test) أظهر قيمة (46.090)، مع دلالة إحصائية قيمتها (0.000)، مما يشير إلى أن هناك علاقة إحصائية معنوية بين الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمات المالية. بالنظر إلى قيم الإمكانية، وجدنا أن قيمة $B=0.821$ و $Beta=0.696$ ، مما يشير إلى الارتباط الإيجابي بين الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمات المالية، حيث كلما زادت الصيرفة الإلكترونية بوحدة واحدة، زادت جودة الخدمات المالية بمقدار (0.821) وحدة، يشير تحليل البيانات إلى أن الصيرفة الإلكترونية لها تأثير إيجابي ومعنوي على جودة الخدمات المالية، حيث يؤدي تبني الصيرفة الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة.



جدول (19) نتائج تطبيق معادلة الانحدار لدراسة أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المالية

الدلالة الإحصائية	F	Adjusted R squared	R ²	R	T	Beta	Std. Errore	B	الصيرفة الإلكترونية
.000	46.090	0.474	0.485	0.696	6.789	0.696	0.121	0.821	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

4.9.4 اختبار الفرضية الرئيسية: تأثير الصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي

للتحقق من صحة الفرضية الرئيسية للبحث تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر الصيرفة الإلكترونية على الشمول المالي وكما مبين في الجدول رقم (20)

تظهر النتائج المقدمة من تحليل الانحدار الخطي في الجدول الرقم (20) أن هناك تأثيراً إحصائياً بمستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للصيرفة الإلكترونية على شمول المالي. يعني ذلك أن وجود الصيرفة الإلكترونية يؤثر بشكل كبير على زيادة مستوى الشمول المالي. قيمة معامل الارتباط (R) تشير إلى قوة العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي، حيث أنها تبلغ (0.754)، مما يشير إلى وجود علاقة قوية بينهما. قيمة (R square) تبلغ (0.569)، مما يعني أن حوالي 56% من التغير في شمول المالي يمكن شرحه بواسطة الصيرفة الإلكترونية. وان قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) تبلغ (0.560)، مما يعني أن حوالي (56%) من التغير في شمول المالي يمكن شرحه بواسطة الصيرفة الإلكترونية بعد تصحيح النموذج للدرجة الحرة. فيما بلغ قيمة الاختبار (F) (64.756) بدلالة إحصائية (0.000)، وهذا يشير إلى وجود فارق ذو دلالة إحصائية في قدرة الصيرفة الإلكترونية على التأثير على شمول المالي. أما قيم (B=0.764) و (beta = 0.754) و (std.errore=0.095)، فهي تشير إلى الانحدار المتوقع للصيرفة الإلكترونية وتأثيرها المتوقع على شمول المالي. توضح هذه النتائج أن للصيرفة الإلكترونية تأثيراً كبيراً ودالاً إحصائياً على زيادة شمول المالي، مما يعكس أهمية تطبيق وتعزيز الصيرفة الإلكترونية لتعزيز النمو الاقتصادي وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية.



جدول (20) نتائج تطبيق معادلة الانحدار لدراسة أثر الصيرفة الإلكترونية الشمول المالي

الدلالة الإحصائية	F	Adjusted R squared	R ²	R	T	Beta	Std. Errore	B	الصيرفة الإلكترونية
.000	64.756	0.560	0.569	0.754	8.047	0.754	0.095	0.764	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

5. الاستنتاجات والمقترحات

1.5 الاستنتاجات:

أ-تتيح الصيرفة الإلكترونية فرصة للبنوك لتقديم خدمات مالية بتكاليف أقل، مما يعزز الوصول إلى الخدمات المصرفية بشكل أكبر ويعزز شمول المالي. يمكننا استنتاجاً أن تقليل التكاليف من خلال الصيرفة الإلكترونية يسهم في جعل الخدمات المصرفية أكثر قدرة على المنافسة وتوفير فرص للأفراد والشركات، خاصة تلك الفئات المحرومة مالياً. بالتالي، يمكن لتعزيز الصيرفة الإلكترونية أن يلعب دوراً حاسماً في تعزيز الشمول المالي وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

ب-أن الطبيعة الدولية للخدمات المصرفية الإلكترونية تعكس قدرتها على تسهيل التعاملات المالية عبر الحدود، مما يسهم في تعزيز الاتصالات المالية العالمية وتقديم فرص للتعامل التجاري والاستثمار عبر الحدود بشكل أكثر فعالية. يمكن استنتاجاً أن القبول الدولي للصيرفة الإلكترونية يشير إلى أهمية تطوير وتعزيز هذه الخدمات على المستوى العالمي، مما يعزز التكامل المالي العالمي ويسهم في تحقيق الاستدامة الاقتصادية على المستوى العالمي.

ت-نستنتج من البحث أهمية البنية التحتية التقنية للبنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها بشكل فعال وآمن. تظهر أهمية استقرار وأمان بنية الاتصالات وتقنية المعلومات في تحقيق هذا الهدف، حيث يعتمد سلامة عمل البنوك الإلكترونية على الاستثمار الفعال في البنية التحتية التقنية والامتثال للمعايير والتنظيمات القانونية.

ث- بناء على النتائج التحليلية والدلالة الإحصائية التي تم التوصل إليها، يمكن استنتاج أن الصيرفة الإلكترونية تلعب دوراً حاسماً في تعزيز الشمول المالي بأبعاده المختلفة وكما يلي:



- 1- تبين أن هناك تأثيراً إيجابياً وملحوظاً للصيرفة الإلكترونية على الوصول إلى الخدمات المالية، حيث يتيح النظام الإلكتروني السريع والمتاح على مدار الساعة فرصاً أكبر للجمهور للوصول إلى خدماته المالية بسهولة وراحة، مما يعزز مشاركتهم في النظام المالي.
- 2- يظهر التحليل أن الصيرفة الإلكترونية تسهم بشكل فعال في زيادة استخدام الخدمات المالية، حيث يشجع المستخدمون على الاعتماد على الخدمات المالية الإلكترونية لتلبية احتياجاتهم المالية بسرعة وسهولة، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة الشمول المالي وتعزيز الاستقرار المالي للأفراد والمجتمعات.
- 3- يوضح التحليل أن الصيرفة الإلكترونية تسهم أيضاً في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة، حيث يمكن النظام الإلكتروني من تقديم خدمات مالية أكثر دقة وفعالية وتكاملاً، مما يعزز تجربة المستخدم ويسهم في بناء الثقة في النظام المالي.
- ج. تظهر النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية وطردية بين الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.71)، وهو دال عند مستوى (0.01). هذا يشير إلى أن هناك تلازماً طردياً بين الصيرفة الإلكترونية وتعزيز الشمول المالي. وبالتالي، يمكن الاستنتاج أن زيادة اعتماد المؤسسات المالية على الصيرفة الإلكترونية يساهم بشكل فعال في تحسين الشمول المالي.
- ح- تنطوي زيادة كفاءة المصارف الإلكترونية على مزايا ملموسة للمتعاملين، حيث يمكنهم الآن الوصول إلى خدمات البنك وإنجاز العمليات المالية بكل سهولة وسرعة من خلال الإنترنت. تتيح هذه الخدمات للأفراد توفير الوقت والجهد الذي كان يستهلكان في السابق أثناء زيارة الفروع البنكية شخصياً. بفضل سرعة الإنترنت وسرعة إنجاز العمليات، يمكن للمستخدمين الآن إدارة حساباتهم المالية بكفاءة عالية وبشكل مريح من أي مكان وفي أي وقت يناسبهم، مما يعزز التواصل البنكي ويسهم في تحسين تجربة المستخدم العامة.
- خ- تلعب البنوك التجارية دوراً حيوياً في تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم مجموعة شاملة من الخدمات المالية التي تلبي احتياجات مختلف العملاء. بالإضافة إلى ذلك، تسهم البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير التدريب المستمر للموظفين، وضمان توفير العمالة المهرة التي تستطيع تقديم هذه الخدمات بكفاءة وفعالية، مما يعزز الوصول إلى الخدمات المالية ويسهم في تعزيز الثقافة المالية لدى المجتمع.



د- ان تقديم خدمات البنك عبر الإنترنت يعد عاملاً حاسماً في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، حيث يمنحها الفرصة للتنافس على المستوى العالمي وتعزيز مكانتها في السوق المصرفية. بالإضافة إلى ذلك، يُسهم الإنترنت في تعزيز رأس المال الفكري للبنوك وتطوير تكنولوجيا المعلومات، مما يساهم في جذب عدد أكبر من المتعاملين وتحقيق نمو مستدام في الأعمال المصرفية.

2.5 المقترحات:

أ- توفير البنية التحتية المالية والمصرفية الملائمة لوصول الخدمات المالية والمصرفية لكافة شرائح المجتمع، من خلال العمل على زيادة معدل انتشار الصرافات الآلية في مختلف أماكن تواجد المواطنين مما يعزز الطلب على البطاقات المصرفية واستخدامها في تسوية المعاملات المالية، وتبني خدمة الهاتف المحمول ضمن العمل المصرفي

ب- ضرورة تطوير وتنفيذ سياسات حكومية تعزز التنمية المالية وتشجيع الاستثمار في التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في المجتمعات.

ت- ضرورة التوجه نحو منظومة قانونية وتشريعية شاملة لتسيير العمليات المصرفية الإلكترونية في العراق مع الأخذ بعين الاعتبار تجارب ونماذج الدول المتقدمة في هذا المجال

ث- ينبغي تشجيع الجهود التنقيفية في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية بواسطة توجيه جهود التنقيف نحو الأفراد ومنشآت العمل الصغيرة والكبيرة، وذلك من خلال تكثيف الجهود في مجال التنقيف المالي الداعم لمنظومة الشمول المالي وتعزيز الوعي بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

ح- ينبغي تكثيف الجهود لتضمين فئات المجتمع المحرومة مالياً ضمن دائرة القطاع المصرفي الرسمي، من خلال الاهتمام بابتكار خدمات ومنتجات مصرفية تتناسب مع طبيعة احتياجاتهم المالية. يجب أيضاً تكثيف جهود قرب البنوك من أماكن تواجد الأفراد والمؤسسات مما يضمن تسهيل وصولهم إلى الخدمات والمنتجات المصرفية.

قائمة المصادر:

أولاً: المصادر العربية

أ- الرسائل واطاريح الجامعية:



1. الحمداني، محمد مجيد جواد، (2013). "قياس أثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الاداء المالي للمصارف: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الاردنية للمدة (2000-2011)". كلية الادارة والاقتصاد، جامعة كربلاء.
2. بو عيطه، بشرى، (2021)، دور عمليات الصيرفة الإلكترونية في تعزيز مستويات الشمول المالي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة ميله، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية والتجارية
3. حميد، عمار، وبوعروج، نوح، (2019-2020). "دور البنك الجزائري في تعزيز الشمول المالي: دراسة مقارنة بين الجزائر والدول العربية". كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم المالية والمحاسبية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
4. دبو، صفاء، ومريان، مروى، (2020-2021). "دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة لعينة من الجمهور العام الجزائري". كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة.
5. رمزي، الحمزة، (2020-2021). "مدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BAN وكالة - تبسة". كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة.
6. زكية، وعيل، و ابراهيم، بحوت، (2022-2023). "دور الصيرفة الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR". كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدينة.
7. صلاح الدين، بوشيبه، (2021-2022). "واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر". كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
8. عوض، اية عادل محمود، (2021)، أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الائتمانية بالبنوك وانعكاس ذلك على ادائها المالي دراسة تطبيقية، كلية التجارة، جامعة القاهرة.
9. كماش، امل وبوشمة، خولة، (2021)، "دور البنوك الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك سكريل (Skrill)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماجستير أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة العربي تبسي.



10. غواله، مفيدة، وكيجل، عفاف، (2016-2017)، الصيرفة الإلكترونية ودورها في عصرنة الخدمة المصرفية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية جيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل.

11. العايب، عبير، ولعلالي، شيماء، (2022)، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة الجزائر (2016-2020)، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله، قسم العلوم الاقتصادية والتجارية.

12. مسيكة، جناح، وأسماء، قرادي، (2016-2017). "الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الجهاز المصرفي: دراسة حالة مجموعة من الوكالات البنكية في ولاية ورقلة". كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارات.

13. محمد، مخرمش حاج، (2018). "دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية: دراسة-BNA". كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

14. ياس، مصطفى نزار، (2015-2020). "مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيرًا تفاعليًا: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة.

ب: بحوث منشورة في المجالات:

1. البكل، أحمد سعيد، والحداد، إيمان فاروق، (2022)، الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، جامعة السويس، المجلد 15، العدد 14.

2. الحنفي، عبدالرؤف أحمد، (2023)، الشمول المالي بين الواقع والمأمول في ضوء رؤية مصر "مجلة البحوث الفقهية والقانونية"، جامعة مصرية، المجلد 35، العدد 42.

3. الحاج، مداح عرابي و نعيمة، بارك (2010)، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي الواقع والآفاق، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 2

4. الرفيعي، افتخار محمد مناحي، (2020)، دور البنك المركزي العراقي في تحقيق الشمول المالي

"مجلة كلية الإسراء للعلوم الاجتماعية والإنسانية"، الجامعة العراقية، المجلد 2، العدد 2.



5. الويزة، أوصغير، (2018)، خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة الاقتصاديات المال والاعمال، العدد 7
6. حربي، نصر رمضان سعدالله، (2023)، الشمول المالي للمشروعات المتوسطة والصغيرة كمفتاح للتنمية المستدامة في ضوء تجربة البنك المركزي المصري (دراسة مقارنة)، مجلة البحوث الفقهية والقانونية، جامعة بنها، مصر، العدد 41.
7. خير السيد، عبد السلام عوض ومحمد، عاصم حسن، (2022)، دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية: دراسة ميدانية على بنك الخرطوم، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 6، العدد 22
8. رشيد، خميلي، (2022)، واقع وآفاق الشمول المالي الرقمي في البلدان العربية "مجلة أداء المؤسسات الجزائرية"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، المجلد 11، العدد 2.
9. رزيفة، مخوخ، (2022)، أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة. جامعة المسيلة - الجزائر المجلد 7، العدد 2.
10. سميرة، بولحبال، ونجيب الله، حاكمي، (2019). أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية "مجلة أبحاث ودراسات التنمية"، المجلد 6، العدد 1.
11. شنبي، صورية وبن لخضر، السعيد، (2019)، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 4، العدد 1
12. سعدوني، محمد محروس، (2021)، الشمول المالي وأثره في تحقيق مستهدفات التنمية المستدامة " دراسة تحليلية لواقع الدول العربية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 52، العدد 4
13. لفته، رشا عودة، وحسين، سالم عواد، (2019)، آليات وسياسات مقترحة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي وصولاً للخدمة المالية في العراق "مجلة كلية مدينة العلم"، جامعة بغداد، المجلد 11، العدد 1.



14. صبيحة، قرين وعبد القادر، خليل، (2023)، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر: دراسة قياسية للفترة (2011-2020) مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 2.

15. بن شاعة، وليد وزواويد، لزهاري، (2024)، أثر مؤشرات الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي بالجزائر: دراسة قياسية خلال الفترة (2005 – 2022، مجلة دراسات محاسبية ومالية، العدد الخاص في المؤتمر العلمي الدولي الثالث والوطني الخامس، "إصلاح الاقتصاد العراقي: تحديات الحاضر ورؤى المستقبل"، عدد خاص.

ت: الكتب:

1. الحداد، وسيم محمد والشبيب، دريد كمال، (2012). "إدارة البنوك المعاصرة"، دار المسيرة، عمان، الأردن.

2. الشمري، ناظم محمد نوري، والبداللات، عبدالفتاح زهير، (2008). "الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

3. الوادي، محمود حسين، والوادي، بلال محمود، (2011). "المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

4. كافي، مصطفى يوسف، (2012). "النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة"، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.

5. مسعودي، عبد الهادي، (2015). "الأعمال المصرفية الإلكترونية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأغواط، الجزائر.

6. شافي، نادر عبد العزيز، (2007). "المصارف والنقود الإلكترونية"، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان.

ث. التقارير الحكومية:

1. البنك المركزي العراقي. (2024). تقرير استقرار المالي. العدد الرابع عشر. بغداد

ثانياً: المصادر الانكليزية

Scientific research:



- 1.Ene, Emeka E. & Abba, Gabriel O. & Fatokun, Gideon F. ,(2019), the impact of electronic banking on financial inclusion in Nigeria, American journal of industrial and business management, Vol. 9, No. 6
- 2.Foroughi, B., Iranmanesh, M., & Hyun, S. S. (2019). Understanding the determinants of mobile banking continuance usage intention, Journal of Enterprise Information Vol. 32 No. 6.
- 3.Gharbi, Ines & Kammoun, Aïda,(2022), relationship between digital banking and financial inclusion: evidence from Tunisia International Journal of Business Studies Vol. 6 No. 3
- 4.Jafri, J. A. & Amin, S. I. M. & Rahman, A. A., & Nor, S. M. (2024). A systematic literature review of the role of trust and security on fintech adoption in banking. Heliyon, Vol.10, No.16
- 5.Parvin, Riha S. M., & Panakaje, Niyaz. (2022). A study on the prospects and challenges of digital financial inclusion, International Journal of Case Studies in Business, IT, and Education (IJCSBE), Vol 6 ,No. 2
- 6.Thakuri, N. & Dhakal, A.& Danuwar, R. K. & Baral, D. K., & Koirala, A. (2023). Factor affecting customer satisfaction of mobile banking services of commercial banks in Kathmandu Valley, Interdisciplinary Journal of Innovation in Nepalese Academia, Vol. 2,No.1