

ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز فكرة الشمول المالي في ظل جائحة كورونا
بحث استطلاعي لعينة من زبائن مصرفي بغداد التجاري والطفيف الإسلامي

Financial technology innovations (FinTech) and their role in promoting the idea of financial inclusion in light covid19

قصي علي ذياب

Qusay Ali Dheyab

dr.qusai.ali.1972@gmail.com

ديوان الوقف السني/ دائرة التخطيط

Alwakf AlSunny, Planning Department

م. مصطفى سلام عبد الرضا

L.Mustafa.A Salam

inm.mus@atu.edu.iq

جامعة الفرات الأوسط التقنية / المعهد التقني المسيب

AL-Furat AL-Awsat Technical University

Al-Musaib Technical Institute

م.د. حيدر محمد كريم

Dr. Hayder M. Kareem

haidermohamad99@yahoo.com

كلية الإمام الكاظم

Imam Al-kadhum College

المستخلص

هدف هذا البحث بشكل اساسي الى ايضاح دور واهمية متغير التكنولوجيا المالية بوصفها اهم الركائز الاساسية الحديثة في العمل المصرفي وقدرة ابتكاراتها على تلبية المتطلبات الأساسية للأفراد والشركات ومدى الاعتماد عليها في دعم أداء المصرف وتقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية بما يعزز الشمول المالي والمساهمة في مواكبة التطور الحاصل في الساحة المصرفية بما يعضد المستوى الخدمي للمصارف، اذ تم اختيار عينة البحث من زبائن مصرفي بغداد التجاري والطفيف الإسلامي كونهم من اهم المصارف الرائدة في العمل التكنولوجي، كما اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الجوانب المختلفة لتكنولوجيا المالية والشمول المالي واختبار فرضية البحث من خلال عمل استبانة من 22 فقرة وقد تم تحليلها على وفق البرنامج الاحصائي (spss) فضلاً عن قياس صدق وثبات الاستبانة من خلال اختبار درجة المصادقية بمعامل الفا كرونباخ وذلك لغرض اختبار وقياس درجة المصادقية (الاعتمادية) في الاستجابات الواردة عن أسئلة الاستبانة، اذ تكمن مشكلة البحث في بيان ما مدى قدرة التكنولوجيا المالية وابتكاراتها في تعزيز فكرة الشمول المالي لتقديم خدمات مصرفية في ظل جائحة كورونا، والتي على أساسها تم قبول الفرضية البديلة وقد توصل البحث الى نتيجة ان هناك دوراً فاعلاً للتكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل أوقات الحجر الصحي والأزمات الوبائية، كما توصل البحث الى جملة من التوصيات أهمها ان توظيف الابتكارات التكنولوجية المالية في تقديم الخدمات المالية يسهم في تحقيق خدمات مصرفية ذات جودة عالية. الكلمات الافتتاحية/ التكنولوجيا المالية، الشمول المالي

Abstract

This research aims to clarify the role and importance of the financial technology variable as a very important modern basic instrument in the banking business and the ability of its innovations to meet the basic requirements of individuals and companies and the extent of reliance on it in supporting the performance of the bank and providing banking services with high quality in order to enhance financial inclusion and contribute to keeping pace with the development taking place in The banking area to support the service level of the banks, as the research sample was selected from the customers of the Baghdad Commercial Bank and the Islamic Altaife bank, as they are among the most important pioneering banks in the technological work. A questionnaire of 22 items was analyzed according to the statistical program (spss) As well as measuring the validity and reliability of the questionnaire by testing the degree of credibility with the Cronbach alpha coefficient for the purpose of testing and measuring the degree of credibility (reliability) in the responses received to the questionnaire questions, as the problem of the research lies in stating the extent of the ability of financial technology and its innovations to promote the idea of financial inclusion to provide banking services In light of the Corona pandemic, on the basis of which the alternative hypothesis was accepted, the research concluded that there is an effective role for financial technology in enhancing financial inclusion in times of quarantine and epidemic crises. Financial Services Contributes to achieving high quality banking services.

Keywords/ financial technology, financial inclusion

1. المقدمة:

توجهت الانظار مؤخراً الى التكنولوجيا المالية والشمول المالي وأخذت حيزاً كبيراً من تفكير جميع الحكومات في العالم لما لها من أهمية بالغة في الوصول الى الخدمات المصرفية وتوزيعها بشكل عادل وخصوصاً في اوقات تواتر الازمات وما آل اليه العالم مؤخراً حيث عانى وبشكل كبير في مواجهة جائحة كورونا التي غزت العالم عام 2019 وإلى يومنا هذا، إن لجائحة كورونا تأثير كبير على جميع مناحي الحياة وبطريقة غريبة وخيالية، وكان القطاع المالي الأكثر تأثراً بسبب الجائحة وخصوصاً في العراق، بسبب الاغلاق الذي تعرضت له المدن وكون التعامل في العراق الأكثر نقداً. هذا الوضع استدعى النظر من قبل الجميع

في اللجوء الى التعامل الالكتروني في النقود واستخدام التكنولوجيا في التعاملات المصرفية، لسوء الحظ ليس الحال كما نتصور بالنسبة لبد العراق، العراق بلد نامى يبلغ تعداد سكانه 41 مليون نسمة. بواقع 6.7 مليون حساب بحسب تقرير رابطة المصارف العراقية، بعد ان شهد البلد تراجع في السنوات الماضية نتيجة تردي الأوضاع الأمنية والسياسية مما دفع السكان لثقافة الادخار المنزلي والاستثمار في العقارات، وهذا يعني بأن حوالي 83% من سكان العراق ليس لديهم حسابات مصرفية [1]. الذي أدى بدوره الى تداعيات كبيرة في تطبيق الشمول المالي (Financial Inclusion) والاستمتاع بمميزات الشمول المالي وما يوفره من خدمة للزبائن، إذ يهدف الشمول المالي إلى جذب الأشخاص "غير المتعاملين مع البنوك" إلى النظام المالي الرسمي، بهدف توفير الخدمات المالية التي تشمل المدفوعات والمدخرات والتحويلات إلى الائتمان والتأمين". يشمل الشمول المالي الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية مثل التأمين المصرفي وخدمات دفع الحسابات المصرفية والتحويلات والاستشارات المالية وما إلى ذلك [2]. إذ أصبح واضحاً لابد من التحول الرقمي لغرض استمرار الحياة في مثل هذه الازمات وإغلاق الحدود وحظر التجوال والإغلاق العام المفروض على الحركة، حيث عمل التحول الرقمي كطوق النجاة للبشرية للممارسة حياتهم وكسب أرزاقهم، حيث ساعد التطور الكبير للتكنولوجيا المالية (FinTech) لا بما قدمته وتقدمه من خدمات وتقنيات حديثة ومتطورة خصوصاً في إطار الثورة الصناعية والتكنولوجية مثل الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، تقنيات البلوك تشين وغيرها من التقنيات الحديثة [3]. ومن أجل تحقيق الهدف من ورقتنا البحثية هذه تم تقسيم البحث إلى المقدمة وثلاثة مباحث تناول المبحث الأول المنهجية العلمية للمبحث أما المبحث الثاني تناول الإطار النظري للمبحث للإحاطة بمفهوم وجميع مفردات البحث، أما فيما يخص المبحث الثالث اختص بالإطار العملي للبحث والاستنتاجات والتوصيات.

2. منهجية البحث

2.1. مشكلة البحث

تسعى المصارف العراقية بشكل حثيث إلى تطبيق فكرة الشمول المالي ومحاولة الوصول إلى فئات اجتماعية مختلفة من الزبائن بهدف تقديم الخدمات المصرفية لهم وهذا الأمر بحد ذاته يشكل تحدياً **لدارات** المصارف كونها عملية معقدة تحتاج إلى دراسة حاجات ورغبات الأفراد المتزايدة مع تطور القطاع المالي بالتالي لابد من وجود آلية أو تقنية تسمح لهذه الإدارات من توصيل خدماتها إلى هذه القطاعات المختلفة أو الشرائح الاجتماعية، بالتالي عملية الوصول هذه تحتاج إلى كلفة عالية جداً متمثلة بالأفرع المصرفية المنتشرة التي تقدم الخدمات، وفي ضوء ما تقدم يمكن لنا صياغة تساؤل البحث وهو ما مدى قدرة ابتكارات وإبداعات التكنولوجيا المالية في تعزيز مبدأ الشمول المالي لتقديم خدمات مالية في ظل جائحة كورونا.

2.2 أهمية البحث

تتضح أهمية البحث من أهمية وفكرة التكنولوجيا المالية ومدى مساهمة هذه التقنية الجديدة في العمل المصرفي في محاولة اتمتة الخدمات المصرفية كبديل عن الخدمات التقليدية المقدمة من قبل المصارف التجارية وفي إطار سعي هذه المصارف إلى مواكبة التطورات الحاصلة في قطاع المصارف والخدمات المالية لابد لها من تطبيق هذه التكنولوجيا والاستفادة من ابتكاراتها في تقديم خدمات جديدة متميزة ذات جودة عالية تلائم الحاجات والرغبات المتجددة للأفراد، فقد ساهمت التقنية المنتشرة بواسطة الهاتف بين الأفراد من إمكانية الحصول على الخدمات الالكترونية في ظل وجود إجراءات الحجر الصحي التي تمنع الاختلاط وبالتالي إمكانية توصيل الخدمة إلى مستحقيها وهم في بيوتهم دون الحاجة الحضور إلى المصرف وهذا بحد ذاته يعزز فكرة الشمول المالي بإيصال الخدمات المصرفية إلى أكبر عدد من المستفيدين .

2.3 أهداف البحث

1. بيان قدرة وأهمية التكنولوجيا المالية كبديل في التعاملات المصرفية الحديثة.
2. بيان دور وأهمية الشمول المالي وفائدة تطبيقه على القطاع المصرفي العراقي
3. معرفة وتحليل مدى استجابة مصرف بغداد التجاري لفكرة تطبيق التكنولوجيا المالية كوسيلة لتعزيز الشمول المالي
4. دراسة علاقة الأثر والارتباط بين متغيرات البحث وتحليلها.

2.4 فرضية البحث

يقوم البحث على فرضية أساسية وهي:
لا توجد علاقة تأثير إحصائية ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية وابتكاراتها في تعزيز فكرة الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

2.5 أدوات جمع البيانات والمعلومات

أدوات الجانب النظري: لرصد الجانب النظري اعتمد الباحثون على المجالات والدوريات العلمية والأبحاث والدراسات الخاصة بمتغيرات البحث فضلاً عن استعمال شبكة المعلومات وما تحتويه من أبحاث إلكترونية لإكمال ورصد الجانب النظري بالمعلومات الهادفة للبحث.

2.6 حدود البحث

الحدود البحث المكانية: اختير مصرفي بغداد التجاري والطيف الإسلامي كعينة للبحث لأسباب عدة: أنها يعد من المصارف الرائدة في العراق والتي تطبق التكنولوجيا المالية في خدماتها، وتوسع نشاطها المصرفي وتعاملاته المالية من تاريخ تأسيسها للآن، فضلاً عن رغبة العاملين في المصرف بتطوير أدائهم والذي تجلّى عن طريق تعاونهم مع الباحثين في الإجابة عن تساؤلاتهم واستفسارات.

الحدود الزمانية: تم إجراء البحث في سنة 2022.

3. الجانب النظري

3.1 مفهوم التكنولوجيا المالية

نالت التكنولوجيا المالية اهتمام العديد من الكتاب والباحثين مؤخراً لما لها من أهمية في مواجهة العديد من الازمات وتذليل الصعوبات في الوصول الى الأسواق والاكتفاء بالوصول الالكتروني الذي يكون متاحاً 24 ساعة فقد عرفها [4] والذي اتفق مع لجنة بازل على أنها أي ابتكار مالي أو أداة مالية ينتج منها تأثير في الأسواق وتنتج عنها عملية تبادل في المؤسسات المالية. أما [5] فقد عرفوها على أنها إختراع يساهم في القضاء على عمليات التمويل التقليدية وتمنع احتكاك الزبائن مع موظفين المصارف، عن طريق الحصول على تمويل أكثر سهولة وملائمة. حيث يتوجه الزبائن بشكل كبير ومتزايد نحو تنفيذ تعاملاتهم المصرفية بواسطة التطبيقات الإلكترونية والحلول الذكية، إذ تتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة وإمكانية حقيقية على تغيير شكل وهيكّل الخدمات المالية التقليدية الموجودة حالياً، فما قدمته التكنولوجيا المالية من ابتكارات مكنها من أن تجعل الخدمات المالية أسرع وأرخص وأكثر أمناً ودقة وشفافية وإتاحة بالأخص للفئات الكبيرة من السكان والتي لا تتعامل مع القطاع المصرفي بشكل مستمر ومن جهة أخرى فإن سرعة ما حدث من تطور في خدمات التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة الصغيرة التي تقوم بتقديم الحلول المالية المبتكرة والحديثة والتي تحاكي ما تقدمه القطاعات المصرفية والهادفة الى تبسيط العمليات المصرفية يعد تهديداً يجب تجنبه والتحوط منه واتخاذ أفضل الإجراءات الوقائية التي من شأنها تحقيق السلامة ونزاهة واستقرار القطاع المصرفي والمالي في البلد، إذ تعد التكنولوجيا المالية وابتكاراتها العديدة والمختلفة فرصاً وتحديات في الوقت ذاته بالنسبة للمصارف والمؤسسات المالية كافة فقد شكلت المخاوف السيبرانية التي ظهرت في الصناعة المالية والمصرفية والاعمال التجارية قضية شغلت الجميع وبالأخص الناتجة من استخدام العملات الرقمية والتعاملات الالكترونية [6]، إذ تم اجراء العديد من الاستطلاعات من اجل وضع أسس واستراتيجيات أمنية للتعاملات المالية حيث كان أكبر اهتمامات الشركات المالية هو ان هذه الشركات تعمل بتقنيات محدثة دائماً ومن الصعوبة السيطرة الكاملة عليها [7] ونظراً لصغر حجمها ومحدودية انتشارها في الشرق الأوسط والمناطق العربية بشكل عام والتي لا يظهر ان الشركات الناشئة تتصرف على أنها منافس مباشر وقوي للمصارف التجارية العاملة في الساحة العربية بل وتسعى معظم هذه الشركات في مجال التكنولوجيا المالية في البلاد العربية إلى إقامة أفضل الشراكات والتعاون بشكل جيد مع المصارف إذ يزال اختيار التكنولوجيا المالية الاختيار المناسب والتطبيق الناجح لهذه الشركات والذي بدوره يشكل تحدياً للمصارف العاملة وبالأخص تلك التي تمتلك ثقافة ابتكارية ضعيفة وغير ملحوظة لذا يمكن ان تكون هناك شراكات مع هذه الشركات المتخصصة في التكنولوجيا المالية ان يساعد وتمكن المصارف من المحافظة على حصتها السوقية عبر تقديم خدمات ومنتجات مصرفية مبتكرة لزبائنها إذ يمكن استعراض الفرص التي يتيحها قطاع التكنولوجيا المالية بشكل خاص للقطاع المالي والمصرفي والتي منها تعزيز الشمول المالي إذ ان توفير خدمات مصرفية افضل وأكثر ملائمة للزبائن له تأثير ايجابي مما يساهم في تحقيق الاستقرار المالي بسبب تزايد حدة المنافسة وكما ان دور التكنولوجيا الرقابية (RegTech) يساهم في تحسين عمليات الامتثال في المصارف ومن جهة أخرى تتضمن المخاطر الرئيسية التي قد تنجم عن تطبيق التكنولوجيا في العمليات المصرفية، المخاطر الاستراتيجية، المخاطر التشغيلية، مخاطر الامتثال، مخاطر الاستعانة بمصادر خارجية، المخاطر السبرانية (Cyber-risk)، ومخاطر السيولة والتمويل. [8]

3.2 أهمية التكنولوجيا المالية

لم تعد التكنولوجيا المالية محل اهتمام الدول بصفة فردية او مجرد رغبة في تبنيها بل أصبحت ذات اهتمام من قبل الهيئات المالية العالمية وهذا ما حدث في القمة العالمية للحكومات التي تحدد كل سنة برنامج الحكومات مستقبلاً بالتركيز على كيفية الافادة من التكنولوجيا المالية وابتكاراتها لاجل دعمها وتطويرها على المستوى العالمي والاستفادة منها الى ابعد حد، إذ تتمتع التكنولوجيا المالية FinTech بحسب خبراء بإمكانات وقدرة حقيقية على تغيير شكل وطبيعة الخدمات المالية وجعلها تكون بشكل اسرع وافضل من الخدمات التقليدية فضلاً عن كونها تتمتع بدرجة عالية من الامن الشفافية خصوصاً للفئات العمرية الكبيرة من السكان التي ليس لها اية تعاملات مع الجهاز المصرفي ، حيث تمثل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة فرصاً وتحديات في الوقت

عينه للمصارف والمؤسسات المالية الأخرى [9]، وقد استقرت بعض الدراسات على أهمية ابتكارات التكنولوجيا المالية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي [10]

1. انها تغطي مجموعة كبيرة من الخدمات المالية والمصرفية منها عمليات التمويل الجماعي والدفع عبر الهاتف، واجراء التحويلات المالية الدولية وأدوات إدارة المحافظ الاستثمارية عبر الانترنت والتي لم تتمكن المصارف التقليدية من تقديمها لعدد كبير من المتعاملين معها.
2. تقوم بتغيير شكل وهيكل الخدمات المالية بشكل عام ومنهج والية تقديم الخدمة المصرفية للزبائن بشكل خاص مما يجعلها أسرع وأرخص وأكثر امنا وشفافية وإتاحة لهذه الخدمات.
3. القدرة على تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة لتصبح متاحة في أي زمان ومكان اذ يتم التركيز على تقديم هذه الخدمات المالية وتسليمها للزبائن وزيادة فرص بيعها عبر الحدود ونقاط الاتصال متعددة القنوات لاستهلاك تلك الخدمات.
4. تسهم بشكل كبير في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية فكلما امتلكت هذه المؤسسات بنى تحتية أكثر تقدما من الناحية التكنولوجية زادت قدرتها بشكل كبير على المنافسة بالمستويين الإقليمي والدولي.

3.3 الشمول المالي

لقد حظي الشمول المالي في البحوث الاقتصادية والمالية باهتمام العديد من الباحثين الاكاديميين والكثير من الكتابات عن هذا الموضوع المهم والحيوي، وعلى الرغم من ان الشمول المالي اصبح بارزاً جداً في الادبيات المالية الى انه لا يوجد تعريف موحد بشكل عام للشمول المالي [11]، ويعود السبب في ذلك الى الطبيعة المتعددة الابعاد للشمول المالي والنهج المختلف الذي تتخذه البلدان في تطبيق الشمول المالي، حيث يشتمل الشمول المالي على العمليات المالية، المدفوعات، المدخرات، الائتمان و التامين ويتم توزيعها بطريقة مسؤولة ومستدامة. وبعبارة اوسع واشمل يمكن القول بأن الشمول المالي هو عملية إدخال جميع افراد المجتمع وخصوصا الاضعف والاكثر عرضة للمخاطر الى نطاق النظام المالي بشكل منظم يضمن حصولهم على الائتمان المناسب في الوقت المناسب والمنتجات المالية الاخرى بأسعار معقولة [12]، ان مبادرات الشمول المالي جاءت بشكل عام مصممة وبشكل اساسي لمعالجة جميع اوجه القصور في المؤسسات المالية، وفي نفس الوقت حث افراد المجتمع للتغلب على الحواجز الشخصية لتعاملاتهم [13]. اذ توجه العديد من البنوك المركزية وفي العديد من البلدان الى تبني مبادرات الشمول المالي من خلال التوجيهات والتشريعات والمواثيق الحكومية والهيئات الدولية لما له من اهمية في بناء المجتمع بشكل عام، وان أهم ما يميز التكنولوجيا المالية والشمول المالي في مواجهة الازمات وخصوصا منها ازمة جائحة كورونا هو الوصول الى الخدمات المالية والمصرفية في جميع الاوقات دون الاضرار الى الوصول الى النقاط الخاصة بتوزيع الاموال سواء كانت مصارف او صرافات آلية، وفي اطار ما تقدم نستعرض بعض المفاهيم الخاص بالشمول المالي فهو عبارة عن النظام او الفكرة التي تستند على قاعدة أساسية والتي تفترض سهولة الوصول الى الخدمة وإتاحة استخدام النظام المالي الموجود لجميع أعضاء الاقتصاد [14] وكذلك عرف بانه النظام الذي يقوم على أساس مدى إمكانية قدرة الافراد على الوصول واستخدام الخدمات المالية والمصرفية المتاحة في الاسواق والتي تلائم احتياجات الزبائن بمختلف فئاتهم وتمكنهم من العيش في حياة اجتماعية كريمة وبمستوى اقتصادي معقول [15] وأشار الية اخرون بانه حول قدرة فئات المجتمع المختلفة من الوصول الى الخدمات المالية المقدمة بكلف منخفضة وبأسلوب عادل وشفاف أي إتاحة الفرصة للمجتمع في الوصول الى الخدمات المالية كالادخار والائتمان والتامين [16] وفي ضوء ما تقدم يمكن توضيح تلخيص فكرة الشمول المالي بانه يعبر عن مدى قدرة المؤسسات المالية في توفير مختلف الخدمات المصرفية التي تحتاجها الشرائح الاجتماعية بما يمكنهم من سهولة الوصول الى الخدمات المصرفية وإمكانية استخدامها والاستفادة منها في التعاملات المختلفة وهذا الامر يمكن ذوي الدخل المحدود على فتح الحسابات المصرفية والاستفادة منها [9].

4. الجانب العملي (التطبيقي)

4.1 يركز الجانب التطبيقي من هذا البحث بالتعرف على اجابات العينة المبحوثة واختبار فرضيات البحث من خلال اجراء العديد من الاساليب الاحصائية التي تختبر بيانات الاجابات وتحليلها بشكل مبدئي للتعرف على مستوى ابعاد وفقرات البحث ومتغيراته بالتحديد استخدام الاساليب الاحصائية المتمثلة بالوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية، وجودة ثبات المقياس لكل بعد ومتغير بالبحث، ثم الكشف عن نوع علاقات التأثير ومقدارها ومدى قبولها او رفضها بين متغيرات البحث الرئيسية، ولأغراض البحث قمنا بتفريغ وتحليل البيانات من خلال برنامج (SPSS) للقيام بعملية التحليل وتحقيق الأهداف الموضوعية في إطار البحث ومن ثم تم استعمال مستوى المعنوية (5%)، ويعد مقبولا ويقابله مستوى ثقة يساوي (95%) لتفسير نتائج البحث التي أجريت على مصرف بغداد التجاري

4.2 صدق وثبات الاستبانة: تم اختبار درجة المصادقية بمعامل الفا كرونباخ وذلك لغرض اختبار وقياس درجة المصادقية (الاعتمادية) في الاستجابات الواردة عن أسئلة الاستبانة، إذ يعتمد هذا الاختبار على مدى الثبات الداخلي ودرجة الاعتمادية لأسئلة الاستبانة، فقد أشارت النتائج المستخرجة وفق معامل الفا كرونباخ ان متغيرات البحث قد حققت نسب ثبات مقبولة فقد حصل المتغير المستقل على (0.805)، وقد حصل المتغير التابع على (0.801)، مما يعني ان قيم الفا للمتغيرات مقبولة من الناحية الاحصائية.

الجدول رقم (1) معامل ثبات المتغيرات (التكنولوجيا المالية والشمول المالي)

(طريقة ألفا كرونباخ)		
المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ للثبات
التكنولوجيا المالية	10	0.805
الشمول المالي	12	0.801

4.3 التحليل الاول للنتائج الإحصائية الخاصة بمتغيرات البحث/ فقرات الاستبانة
الجدول رقم (2) الأسئلة الخاصة بالمتغير المستقل / التكنولوجيا المالية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الوزن النسبي
1	ان التحول نحو العمل التكنولوجي في القطاع المصرفي يمكن المصارف من الاستمرار في أداء مهامها في ظل الازمات الصحية والكوارث الطبيعية	4.47	0.55	0.12	89.34 %
2	ان وجود المصارف واستمرارها في الساحة المصرفية يحتم مواكبة ما يجري في العالم الخارجي وبالأخص الثروة التكنولوجية في قطاع الخدمات المصرفية	4.53	0.58	0.13	90.50 %
3	الثبات امام المنافسة الشديدة للمؤسسات المالية المختلفة يحتاج الى تطوير الخدمات التقليدية والتحول نحو الاتمة التكنولوجية للخدمات بما يسهل اقتنائها في ظل الازمات الصحية	4.16	0.70	0.17	83.16 %
4	ان التحول نحو فكرة الاقتصاد الحر والدخول في أسواق جديدة يتطلب من المصرف تقديم خدمات تلائم التطور التكنولوجي الموجود	4.70	0.53	0.11	94.00 %
5	ان فكرة التكنولوجيا المالية تمنح المصارف مساحة كافية لتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي رغبات واحتياجات الزبائن المتطورة بصورة مستمرة	4.56	0.55	0.12	91.12 %
6	تمكن ابتكارات التكنولوجيا المالية الزبائن من الحصول على الخدمات المصرفية دون الحاجة الى الاتصال المباشر بمزودي الخدمات وفي أي وقت كان	4.21	0.70	0.17	84.20 %
7	ان التكنولوجيا المالية وخدماتها تسمح لأعداد كبيرة من الافراد الحصول على الخدمات المصرفية في وقت واحد	4.66	0.52	0.11	93.12 %
8	ان التكنولوجيا المالية توفر إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية في ظل فرض قيود الحجز الصحي وعدم إمكانية التنقل بين المصارف	4.52	0.54	0.12	90.36 %
9	ان التكنولوجيا المالية توفر ميزة السلاسة في الحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية من دون الحاجة الى التعرض الى مخاطر الاختلاط مع الآخرين	4.24	0.71	0.17	84.80 %

92.50 %	0.12	0.56	4.63	توفر التكنولوجيا المالية إمكانية تقديم الخدمات المصرفية من قبل الموظفين وهم في أماكن سكنهم دون الحاجة الى فتح المصارف وتقديم الخدمات في ظل قيود الحجر	10
89.31 %	0.13	0.59	4.47	المؤشر العام	

بعد تحليل مدخلات الاستبانة لأجوبة أفراد العينة يعرض الجدول أعلاه والخاص بالمؤشرات الإحصائية لتحليل البيانات الإحصائية الخاصة بإجابات أفراد عينة البحث المعبرة عن المتغير الأول، يتضح لنا من خلال هذه النتائج ان هناك قبول واضح من قبل الافراد المجيبين عن جميع التساؤلات وهذا واضح من خلال تحقق متوسط حسابي عام للمتغير الأول بلغ (4.47) وهو اكبر من الوسط الحسابي الافتراضي والبالغ (3) وهذا يشير الى ان افراد العينة يرون بان هناك اهتمام واضحاً من قبل المصرفين المبحوثة لتطبيق فكرة التكنولوجيا المالية بوصفها احدى اهم ابتكارات ومتغيرات العصر الحالي ورغبة المؤسسات المالية المختلفة بالتوجه نحوها ومحاولة التخلص من الإجراءات الروتينية التي كانت ترافق الخدمات المصرفية التقليدية ومحاولة الاعتماد عليها بشكل كبير في ابتكار أنواع مختلفة من الخدمات المصرفية التي تهدف الى تلبية الاحتياجات المختلفة لشرائح المجتمع والقطاعات الأخرى، كما حققت هذه الإجابات متوسط انحراف معياري بلغ (0.59) وهو اقل من الواحد الصحيح وهذا يعبر عن تشتت ضئيل في إجابات العينة، فضلاً عن ذلك فقد حقق النتائج متوسط معامل اختلاف لجميع مفردات المتغير الأول اذ بلغ (0.13) وهو منخفض جداً لانخفاض مستوى الانحراف المعياري وهذا يعني هناك شبه اتفاق على جميع الفقرات الموجهة للأفراد، كما حققت الأهمية النسبية متوسط بلغ (89.31%) وهي نسبة جيدة جداً معبرة عن قبول افراد العينة لجميع اسئلة المتغير المستقل، وقد حققت الفقرة الرابعة على اعلى وسط حسابي بلغ (4.70) مقابل معامل اختلاف بلغ (0.11) وها يعني اتفاق اغلب افراد العينة عليها.

في ضوء ما تقدم وحسب النتائج الإحصائية أعلاه نلاحظ ان جميع فقرات المتغير الأول قد حققت نتائج إحصائية مقبولة وهذا يعني ان الإجابات كان معبرة عن أفكار الافراد المجيبين الذين يفضلون ان تسعى المصارف العراقية بشكل عام والمبحوثة خاصة الى تطبيق التكنولوجيا المالية بوصفها احدى ابتكارات العصر الحديث والتي تقوم على اتمتة الخدمات المالية وتقديمها بأسهل طريق للزبائن مستغلة بذلك الانتشار الواسع لاستخدام الأجهزة الذكية التي من خلالها يستطيع الزبون الحصول على اية خدمة مصرفية وهو في المنزل دون الحاجة الى مراجعة المصرف وهذا الامر سهل على المصارف التعامل مع كم هائل من الزبائن في ان واحد كما هو الان معول به في منح السلف من قبل المصارف اذ بإمكان المقترض الحصول على سلفة من خلال الموقع الإلكتروني دون الحاجة الى العمليات الروتينية السابقة.

الجدول رقم (3) الأسئلة الخاصة بالمتغير التابع / الشمول المالي

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الوزن النسبي
11	تسمح الاتمته الإلكترونية للخدمات المصرفية من سهولة الوصول الى الخدمة المصرفية من دون مراجعة المصرف في ظل الحجر الصحي بما يعزز الشمول المالي	4.25	0.41	0.10	85.00%
12	ان هدف الشمول المالي توفير افضل وسيلة تسمح للزبون الحصول على الخدمة المصرفية في الوقت المناسب دون جهود او عناء وهذا يتحقق من خلال التكنولوجيا المالية	4.41	0.60	0.14	88.14%
13	تسمح التكنولوجيا المالية بالوصول الى الخدمات المصرفية المتنوعة في ان واحد دون الحاجة الى مراجعة الفروع التقليدية وهذا يمنع الزبون من الاختلاط في ظل جائحة كورونا	4.23	0.64	0.15	84.60%
14	توفر التكنولوجيا المالية إمكانية تزويد الزبائن بالخدمات المصرفية من مصدر واحد قياساً بالفروع التقليدية بما يعزز فكرة الشمول المالي بالوصول الى الخدمة بأسرع الطرق وأفضلها	4.46	0.66	0.15	89.14%
15	تمكن التكنولوجيا المالية سهولة استخدام الخدمات المصرفية إلكترونية من خلال الهاتف والأجهزة الأخرى من خلال البقاء في المنزل في ظل الجوائح المرضية	4.37	0.57	0.13	87.36%

93.40%	0.13	0.59	4.67	16	تسمح التكنولوجيا المالية ومن خلال شياع استخدام الأجهزة الإلكترونية في العراق من الحصول على الخدمات المصرفية حتى للأشخاص العادين فضلا عن محترفي الأجهزة الإلكترونية بما يعزز الشمول المالي
88.20%	0.14	0.61	4.41	17	توفر التكنولوجيا المالية ميزة تحويل الأموال بصورة الكترونية الى أي مكان في العالم ومن خلال جهاز الهاتف دون الحاجة الى مراجعة مكاتب الصيرفات في ظل الحجر الصحي
91.00%	0.12	0.56	4.55	18	تساعد ابتكارات التكنولوجيا المالية من خلال فكرة الشمول المالي من نجذب الزبائن مخطر حمل الأموال الى المصارف لتسديد مستحققاتها المالية او تحويلها في ظل إجراءات الحجر الصحي
90.80%	0.13	0.57	4.54	19	توفر ابتكارات التكنولوجيا المالية إمكانية تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية من دون تدخل الجهد البشري بما يعزز الشمول المالي ويمكن الزبائن من اقتناء الخدمات دون لمسها من قبل مزود الخدمة
85.92%	0.14	0.61	4.30	20	يسمح التواصل الإلكتروني مع الزبائن من تعزيز جودة الخدمات المصرفية وتطويرها من دون اجراء مسح ميداني والاختلاط مع المرضى في ظل تفشي جائحة كورونا
88.74%	0.13	0.57	4.44	21	توفر التكنولوجيا المالية إمكانية تقديم الخدمات المصرفية وفقا للمعايير العالمية المعتمدة كونها تربط النظام المصرفي المحلي بالنظام الدولي لتعزيز الشمول المالي كما يساعد المصارف من الاستفادة من تجارب الآخرين دون الحاجة الى الذهاب لتلك الدول في ظل الحجر الصحي
88.73%	0.12	0.55	4.54	22	توفر التكنولوجيا المالية إمكانية الحصول على زبائن جدد من مختلف القطاعات والأسواق دون الحاجة الى اللقاء بهم وهذا يعزز فكرة عدم الاختلاط في ظل الجائحة
88.42%	0.13	0.58	4.43	المؤشر العام	

يتضح من خلال النتائج الإحصائية المستخرجة والخاصة بإجابات افراد العينة المبحوثة للمتغير التابع وهو الشمول المالي اذا تشير النتائج الى ان هناك تقبل واضح لأفراد هذه العينة للأسئلة المطروحة عليهم وهذا واضح من خلال تحقيق متوسط للوسط الحسابي عام للمتغير الثاني والذي بلغ (4.43) وهو اكبر من الوسط الحسابي الافتراضي والبالغ (3) وهذا يدل ان افراد العينة يعتقدون ان فكرة الشمول المالي يمكن ان تتحقق بشكل كبير في ظل تطبيق التكنولوجيا المالية كونها تمكن المصرف من الانتشار والوصول الى فئات اجتماعية مختلفة وهذا الامر يجعل المصرف قادر على تمويل ودعم مختلف القطاعات دون الاعتماد على قطاع واحد، فضلا عن الخدمات المصرفية المقدمة من خلال التكنولوجيا المالية تكون ذات جودة عالية كونها تقدم بأسلوب تقني بعيد عن التدخل البشري وبالتالي يكون بعيدا عن الأخطاء كما ان الخدمة المصرفية تعتمد جودتها على مدى سرعة الحصول عليها في الزمان والمكان المناسبين كونها خدمة غير ملموسة، في حين حققت هذه الإجابات متوسط انحراف معياري بلغ (0.58) وهو اقل من الواحد الصحيح وهذا يعبر عن تشتت ضئيل في إجابات العينة كما حقق النتائج أيضا معامل اختلاف بلغ (0.13) مقابل وزن نسبي او أهمية نسبية بلغ (88.42%) وهي نسبة جيدة جدا معبره عن قبول افراد العينة لجميع اسئلة المتغير التابع، وقد حققت الفقرة السادسة عشر على اعلى وسط حسابي بلغ (4.67) مقابل معامل اختلاف بلغ (0.13) وها يعني اتفاق اغلب افراد العينة عليها.

في إطار ما تقدم يتضح ان جميع فقرات المتغير الوسيط حققت نتائج إحصائية مقبولة وهذا يعني ان الإجابات كان معبرة عن أفكار العينة الذين يرون ان سهولة الوصول الى الخدمات المصرفية في الوقت المطلوب وإمكانية استخدام الخدمة الإلكترونية من خلال الوسائل الإلكترونية المتاحة لا هو أفضل بكثير من الخدمات التقليدية التي كانت تقدم من خلال الفروع التقليدية والتي تمتاز بالروتين القاتل فضلا عن جودة الخدمة.

4.4 اختبار فرضيات البحث

الفرضية البحث/ لا توجد علاقة تأثير وارتباط ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي في ظل جائحة كورونا توضح نتائج الجدول (4) طبيعة الارتباط بين المتغير المستقل الأول المتمثل بالتكنولوجيا المالية والمتغير التابع المتمثل بالشمول المالي، اذ استخدم البحث مستوى معنوية (0.05) ووفقا للنتائج المستخرجة بحسب نموذج الانحدار الخطي المتعدد فكان معامل الارتباط (0.86.21) ومعامل التحديد (74.32) وهذا يعني ان الاهتمام بمحور التكنولوجيا المالية يمكن ان يعزز ويسهم في تحسين الكفاءة مصرفية بما يضمن تقديم خدمات تتصف بجودة عالية وهذا الامر بحسب ما يراه افراد العينة لهذه المصارف ونظرا لان

معامل الارتباط إيجابيا يمكن الاستنتاج ان العلاقة ذات دلالة إحصائية معنوية كون ان قيمة (P) اقل من مستوى المعنوية (0.05)، إضافة الى ان قيمة (F) المحسوبة كانت اكبر من القيمة الجدولية البالغة (4.08) مما يؤكد ان هناك تأثير للتكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا بالتالي نرفض فرضية العدم.

الجدول رقم(4) التأثير والارتباط بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي

ت	المتغير التابع/ الشمول المالي	R	R2	F	Sig
1	التكنولوجيا المالية	86.21	74.32	95.05	0.000

في ضوء ما تقدم وفي اطار النتائج الإحصائية المستخرجة نلاحظ ان هناك علاقة بين التكنولوجيا المالية من خلال الخدمات الإلكترونية التي اوجدتها وتحقيق فكرة الشمول المالي في ظل عمليات الحجر الصحي وفرض قيود عدم الاختلاط مع الآخرين فقد ساهمت جائحة كورونا في فرض قيود منعت الافراد من التعامل مع المصارف التقليدية وبالتالي كان لابد من وجود بديل لهذه الخدمات فكان البديل هو تحويل هذه الخدمات الى خدمات مصرفية الكترونية تسمح للأفراد بالحصول عليها دون الحاجة الى التواصل المباشر مع المصرف والتعرض الى مخاطر الاختلاط وهذا الامر ساهم بذات الوقت في تعزيز الشمول المالي الذي يقوم على إيصال الخدمات الى اقصى نقطة واكثر من قطاع فالتكنولوجيا المالية وفرت هذا الامر ومكنت المصارف من تطبيق الشمول والدخول مع المصارف الأخرى والعمل كبنية مصرفية واحدة معززة بذلك جهودها في تقديم خدمات مصرفية امتازت بجودة عالية.

5. الاستنتاجات والتوصيات

5.1 الاستنتاجات

5.1.1 ان وجود الازمات الصحية وفرض القيود الإجرائية التي منعت الافراد من التعامل مع المصارف جعل من المؤسسات المالية تفكر في طريقة معينة لإيصال خدماتها الى زبائنهم المتعاملين وهذه الفكرة كانت التكنولوجيا المالية.

5.1.2 وفرت التكنولوجيا المالية ابتكارات كثيرة ومتنوعة ساهمت بشكل كبير في سد حاجة الافراد المتطورة مع الحياة التكنولوجية وكانت متلائمة مع واقع الحجر الصحي والذي يدفع المصارف الى التلاؤم مع هذا الواقع والاستمرار في تقديم الخدمات المصرفية.

5.1.3 ان وصول الخدمات الإلكترونية من خلال التكنولوجيا المالية مكن المصارف من تطبيق فكرة الشمول المالي من خلال القدرة على الايصال الى فئات اجتماعية مختلفة ومحاولة سد حاجاتها من الخدمات.

5.1.4 ان شياح وجود التكنولوجيا في متناول الافراد ومنها الهواتف النقالة مكن المصارف من سهولة تقديم خدماتها الإلكترونية عن طريق هذه الهواتف وبساطة استخدامها من قبل الافراد وهذا عزز فكرة الشمول المالي.

5.1.5 اثبتت النتائج الإحصائية ان هناك قبول واسع لفقرات العينة من قبل الافراد عينة البحث وهذا واضح من خلال تحقيق جميع الفقرات وسط حسابي اعلى من الوسط الفرضي وكذلك انخفاض الانحراف المعياري لجميع وهذا دليل على عدم تشتت الإجابات

5.1.6 اثبتت النتائج الإحصائية ان هناك ارتباط وأثر بين متغيرات الدراسة والذي دعا الى قبول الفرضية البديلة والتي تؤكد بوجود اثر بين التكنولوجيا المالية وفكرة تعزيز الشمول المالي بوجود جائحة كورونا ورفض الفرضية العدمية.

5.2 . التوصيات

5.2.1 ضرورة البحث عن طرق تلاءم الواقع الصحي في البلد في ظل قيد الحجر الصحي لا إيصال الخدمات الى الافراد المتعاملين مع المصارف وعدم الامتناع عن تقديم الخدمات كون المصارف تعد عصب الحياة الاقتصادية.

5.2.2 الاستفادة قدر الإمكان من ابتكارات التكنولوجيا المالية التي وفرت جملة من الخدمات الإلكترونية الحديثة التي واكبت التطور المالي في قطاع المؤسسات المالية ومحاولة تكييف الخدمات التقليدية للخدمات الإلكترونية.

5.2.3 تعزيز فكرة الشمول المالي من قبل المصارف عينة البحث والرغبة في إيصال مختلف الخدمات المصرفية الى فئات المجتمع المختلفة ومحاولة التركيز على الخدمات الإلكترونية بدل التقليدية كونها اسهل في الاستخدام واسرع في الوصول.

- 5.2.4 تتكيف الافراد على ضرورة التحول نحو الخدمات المؤتمنة بدل الخدمات التقليدية والابتعاد عن الروتين الإداري المرافق للخدمات القديمة وإيجاد خدمات جديدة تلائم الواقع العراقي بما يمكن مصرفنا من تطبيق الشمول المالي.
- 5.2.5 ضرورة التوجه نحو تبسيط الاجراءات الخاصة بفتح الحسابات المصرفية المختلفة وبصورة الكترونية حتى يستطيع صغار الزبائن وذوي الدخل المحدود من فتح حسابات مصرفية والاستفادة منها في تسوية عملياتهم الشرائية بما يعزز فرصة الشمول المالي.

References:

1. The reality of financial inclusion in Iraq » Iraqi News Agency (ina.iq).
2. Durai, T., & Stella, G. (2019). Digital finance and its impact on financial inclusion. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 6(1), 122-127.
3. Samia, Bellagh , The impact of digital financial technology on financial inclusion in the Arab countries (a benchmark study using panel data for the period 2016-2020) , *Journal of knowledge aggregates*, 8(3) 2022.
4. DeYoung, R., D. Evanoff, and P. Molyneux (2009). Mergers and acquisitions of financial institutions: A review of the post-2000 literature. *Journal of Financial Services Research* 36, 87–110.
5. Hussain A. , Jaber A., ksara W., The Role of Financial Information Technology in Promoting Financial Inclusion in the Light of a Knowledge Economy: An exploratory study in Al-Nahrain Islamic Bank, *The Journal Of Administration & Economics*, Al- Mustansiriyah University, 8 (124) 45-60.
6. Al Duhaidahawi, H. M. K., Zhang, J., Abdulreza, M. S., Sebai, M., & Harjan, S. A. (2020). Analysing the effects of FinTech variables on cybersecurity: Evidence form Iraqi Banks. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 9(6), 123-133.
7. Gai, K., Qiu, M., Tao, L., Zhu, Y., 2016. Intrusion detection techniques for mobile cloud computing in heterogeneous 5G. *Secur. Commun. Netw.* 9 (16), 3049–3058.
8. Gai, K., Steenkamp, A., 2013. Feasibility of a Platform-as-a-Service implementation using cloud computing for a global service organization. In: *Proceedings of the Conference for Information Systems Applied Research* ISSN, volume 2167, page1508.
9. Tita, A.F., Aziakpono, M.J. (2017), The effect of financial inclusion on welfare in sub-Saharan Africa: Evidence from Disaggregated Data. *ERSA Working Paper* 679. Available from: https://www.econrsa.org/system/files/publications/working_papers/working_paper_679.pdf. [Las accessed on 2017 Jun].
10. Olaniyi, E., Adeoye, B. (2016), Determinants of financial inclusion in Africa: A dynamic panel data approach. *University of Mauritius Research Journal*, 22, 310-336.
11. Kempson, E., Perotti, V., Scot, K. (2013), Measuring financial capability: A new instrument and results from low- and middle-income countries. *International Bank for Reconstruction and Development. World Bank*. Available from: [Last accessed on 2017 Jun 20].
12. Reyes, G. P., Cañote, L. D. A., & Mazer, R. Financial inclusion indicators for developing countries: the Peruvian case. *Peru: superintendence of banking*, 2011.
13. Yorulmaz, Rocep, ” Financial Inclusion & Economic development”, thesis master, Clemson university, 2012.
14. Abu Seman, Junaidah, ” Financial Inclusion: the role of financial system and other determinants”, thesis doctor, Salford Business School University of Salford, Salford, United Kingdom, 2016.
15. شحاته، محمد موسى (2019)، " نموذج محاسبي للقياس والافصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي"، أطروحة دكتوراه مقدمة الى مجلس كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر.
16. عبد الرضا، مصطفى، جواد، محد مجيد، كريم، حيدر محمد (2020) " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز استراتيجية الشمول المالي"، مجلة وارث الأنبياء، مجلد2، عدد1.