

أثر الخدمات المصرفية المستحدثة في تطوير القطاع المصرفي العراقي للمدة (2017-2023)

The impact of the new banking services on the development of the (2017-2023) Iraqi banking sector for the period

د. زهراء يوسف عباس

Dr. Zahraa Yousef Abbas

Zahraa.y@s.uokerbala.edu.iq

وزارة التجارة

دائرة الرقابة التجارية والمالية / فرع
كربلاء المقدسة

أ.م.د. كرار حاتم عطية

Dr. Karrar Hatem Attia

karrer.albdire@qu.edu.iq

جامعة القادسية

كلية الادارة والاقتصاد / قسم العلوم المالية
والمصرفية

المستخلص

تهدف هذه الورقة إلى قياس تأثير بعض الخدمات المصرفية المستحدثة في تطوير القطاع المصرفي العراقي باستخدام بيانات فصلية للقطاع المصرفي العراقي للمدة (2017-2023)، وتم صياغة مشكلة البحث التي تشير إلى تساؤل (هل تؤثر الخدمات المصرفية المستحدثة في تطوير القطاع المصرفي العراقي؟) واختبار فرضية البحث تم اعتماد منهجية الانحدار المتعدد، فضلاً عن تحليل مؤشرات المتغير المستقل (الخدمات المصرفية المستحدثة) متمثلة في (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والصراف الآلي ATM، ونقاط السحب النقدي POC، ونقاط البيع POS)، ومؤشرات المتغير المعتمد (تطوير القطاع المصرفي) متمثلة في (القدرة الرأس مالية، اجمالي الودائع المصرفية، واجمالي الائتمان المصرفي، والعمق المالي)، وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها (وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين مؤشرات المتغير المستقل وبعض مؤشرات المتغير المعتمد عند مستوى دلالة (0.05)، ونوصي بضرورة الاهتمام بإدخال المزيد من الخدمات المصرفية المستحدثة في النظام المصرفي العراقي، وضرورة توفير إطار تنظيمي وتشريعي متكامل لتطبيق الخدمات المصرفية المستحدثة، فضلاً عن زيادة انتشار أجهزة الصراف الآلي ATM، ونقاط البيع POS، وزيادة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، كما نوصي بزيادة منح القروض وقبول الودائع من خلال تسهيل اجراءات منح القروض وقبول الودائع. فضلاً عن ضرورة الاهتمام بزيادة عدد الفروع المصرفية لزيادة العمق المالي.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية المستحدثة، تطوير القطاع المصرفي

Abstract

This article aims to measure the impact of some new banking services on the development of the Iraqi banking sector using quarterly data for the Iraqi banking sector for the period (2017-2023), and the article problem was formulated that refers to the question (Do the new banking services affect the development of the Iraqi banking sector?) and to test Research hypothesis: The multiple regression methodology was adopted, in addition to analyzing the indicators of the independent variable (innovated banking services), represented by (mobile banking services, ATMs, cash withdrawal points POC, and points of sale POS), and the indicators of the dependent variable (development of the banking sector). Represented in (capital capacity, total bank deposits, total bank credit, and financial depth), the research reached a set of results, the most important of which is (the presence of a statistically significant influence relationship between the indicators of the independent variable and some indicators of the dependent variable at a significance level of (0.05), and we recommend the necessity of Interest in introducing more innovative banking services into the Iraqi banking system, and the need to provide an integrated regulatory and legislative framework for applying modern banking services, as well as increasing the spread of ATMs, points of sale (POS), and increasing mobile banking services. We also recommend increasing the granting of loans and accepting deposits. By facilitating the procedures for granting loans and accepting deposits. In addition to the need to pay attention to increasing the number of banking branches to increase financial depth.

Keywords: innovative banking services, development of the banking sector,

1 المقدمة

يمثل القطاع المصرفي حجر الأساس في مجال التطور الاجتماعي والاقتصادي، اذ يعمل على تجميع المدخرات من وحدات الفائض المالي وتوجيهها نحو وحدات العجز المالي التي تتوافر لديها فرص استثمارية جيدة، وصولاً لتحقيق التنمية الاقتصادية، وعلى الرغم من الدور التمويلي الكبير للقطاع المصرفي الا انه يواجه صعوبات وتحديات من شأنها ان تثبط تطوره، وتحد من قدرته على ممارسة دوره التمويلي والاستثماري، ومن اهم تلك الصعوبات التي تواجه القطاع المصرفي العراقي تأخره في استخدام الخدمات المصرفية المستحدثة، واقتصراره على الخدمات المصرفية التقليدية الى حد قريب، ويعد تطوير القطاع المصرفي العراقي أحد الاهداف الاستراتيجية للدولة، ومركز اهتمام البنك المركزي العراقي لما له من اثر كبير في التنمية الاقتصادية من خلال الدور التمويلي وتحقيق الاستقرار المصرفي

2 المنهجية العلمية للبحث

1.2 مشكلة البحث

تنشأ مشكلة البحث من الصعوبات والتحديات التي تواجه المصارف العراقية، وعلى رأسها الضعف في ممارسة المؤسسات المالية في القطاع المصرفي العراقي لدورها التمويلي والاستثماري، فضلاً عن التأخر في الدخول لمجال الخدمات المصرفية المستحدثة بالمقارنة مع المصارف العالمية، التي من شأنها ان تؤدي الى اتساع استقطاب المدخرات من افراد المجتمع، ومن ثم ضخها في الاقتصاد على شكل قروض ومشاريع تنموية حقيقية، من الممكن ان تنعكس بالإيجاب على تطوير القطاع المصرفي العراقي، ويمكن تأطير مشكلة البحث في التساؤل الآتي: (ما مدى تأثير الخدمات المصرفية المستحدثة في تطوير القطاع المصرفي العراقي؟)

2.2 أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من أهمية متغيراته (الخدمات المصرفية المستحدثة، وتطوير القطاع المصرفي)، وتوضيح العلاقة بينهما، والتعرف على مدى اسهام الخدمات المصرفية المستحدثة في تطوير القطاع المصرفي العراقي، ومن ثم تطوير مجمل النشاط الاقتصادي، كما ان توصيات البحث المستنبطة من تحليل نتائج البحث قد تسهم في زيادة الدور التمويلي والاستثماري للمصارف، ومن ثم تطوير القطاع المصرفي العراقي.

3.2 أهداف البحث

هدف البحث إلى توضيح وبيان متغير البحث المستقل (الخدمات المصرفية المستحدثة)، ومتغير البحث المعتمد (تطوير القطاع المصرفي)، فضلاً عن قياس الاثر والارتباط بين مؤشرات المتغيرات اعلاه، وبيان دور الخدمات المصرفية المستحدثة في تطوير القطاع المصرفي العراقي، كما هدف البحث الى تسليط الضوء على الصعوبات والتحديات التي تواجه المصارف وتحول دون إمكانية تطوير القطاع المصرفي، ويمكن صياغة أهداف البحث بشكل أكثر دقة وتفصيلاً من خلال الآتي:

- 1- قياس مؤشرات الخدمات المصرفية المستحدثة، وقياس مؤشرات تطوير القطاع المصرفي العراقي، ومن ثم التعرف على أثر مؤشرات الخدمات المصرفية المستحدثة في مؤشرات تطوير القطاع المصرفي العراقي.
- 2- الوقوف على واقع الخدمات المصرفية المستحدثة في المصارف العراقية، وتشخيص الصعوبات والتحديات التي تواجه تطوير القطاع المصرفي بهدف معالجتها، وبما ينعكس بالإيجاب على المؤسسات المالية العاملة في القطاع المصرفي.

4.2 فرضية البحث

تتمثل الفرضية الرئيسية للبحث في (عدم وجود علاقة تأثير بين الخدمات المصرفية المستحدثة وتطوير القطاع المصرفي العراقي عند مستوى دلالة (0.05)). ويشق منها مجموعة من الفرضيات الفرعية وكالاتي:

الفرضية الفرعية الاولى: عدم وجود علاقة تأثير بين مؤشرات المتغير المستقل (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والصراف الالي ATM، ومنافذ السحب النقدي POC، ونقاط البيع POS) ومؤشر المتغير المعتمد (القدرة الرأسمالية) عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثانية: عدم وجود علاقة تأثير بين مؤشرات المتغير المستقل (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والصراف الالي ATM، ونقاط البيع POS) ومؤشر المتغير المعتمد (اجمالي الودائع المصرفية) عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة: عدم وجود علاقة تأثير بين مؤشرات المتغير المستقل (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والصراف الالي ATM، ومنافذ السحب النقدي POC، ونقاط البيع POS) ومؤشر المتغير المعتمد (اجمالي الائتمان المصرفي) عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الرابعة: عدم وجود علاقة تأثير بين مؤشرات المتغير المستقل (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والصراف الالي ATM، ومنافذ السحب النقدي POC، ونقاط البيع POS) ومؤشر المتغير المعتمد (العمق المالي) عند مستوى دلالة (0.05).

5.2 مجتمع ومدة البحث

تمثل مجتمع البحث في القطاع المصرفي العراقي اما مدة البحث فقد كانت للمدة (2017-2023) اذ تم جمع البيانات من تقارير البنك المركزي العراقي لأعوام متفرقة، فضلاً عن تقارير البنك الدولي.

6.2 مصادر البحث

تم الاعتماد على المصادر العربية والاجنبية في الجانب النظري كما تم الاعتماد على تقارير البنك المركزي العراقي وتم الحصول على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامجي (Excel) و (SPSS)، ويعرض الجدول (1) مؤشرات المتغير المستقل (الخدمات المصرفية المستحدثة) ومؤشرات المتغير المعتمد (تطوير القطاع المصرفي) ورموزها.

جدول (1) مؤشرات متغيرات البحث والرموز الخاصة بها

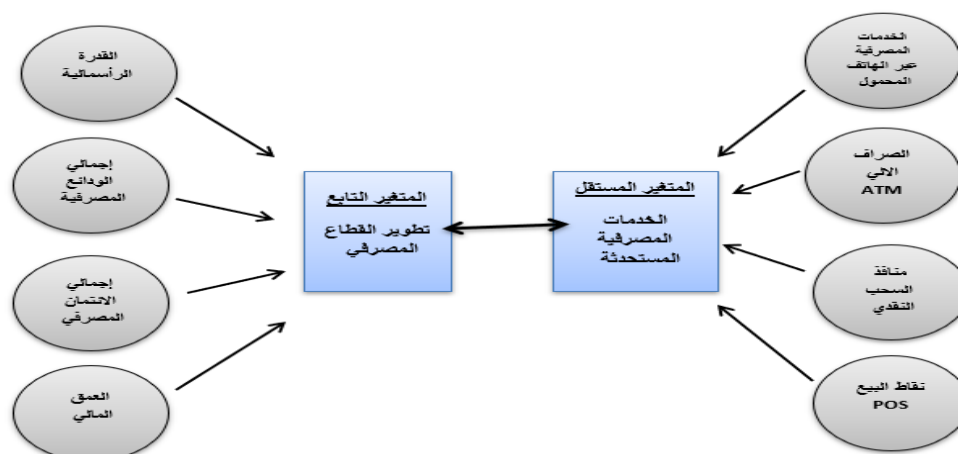
رمز	مؤشرات تطوير القطاع المصرفي	رمز	مؤشرات الخدمات المصرفية المستحدثة
Y1	القدرة الرأسمالية	X1	الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول
Y2	اجمالي الودائع المصرفية	X2	الصراف الالي ATM
Y3	اجمالي الائتمان المصرفي	X3	منافذ السحب النقدي POC
Y4	العمق المالي	X4	نقاط البيع POS

المصدر من اعداد الباحثين بالاعتماد على تقرير البنك المركزي لعام 2022

2.7 المخطط الفرضي للبحث

يمكن توضيح العلاقة بين المتغير المستقل (الخدمات المصرفية المستحدثة) والمتغير التابع (تطوير القطاع المصرفي) من خلال المخطط الفرضي الاتي:

الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث



المصدر: من إعداد الباحثين

3- الجانب النظري للبحث: 1-3 الخدمات المصرفية المستحدثة

قد أدت الثورة التكنولوجية وما تلاها من تطورات إلى ظهور تغيرات في طبيعة الأعمال المصرفية نحو تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية فقد تطور مفهوم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بالتزامن مع تطور شبكة الويب العالمية وشجع التسوق عبر الإنترنت على استخدام بطاقات الائتمان وبدأت العديد من المؤسسات المصرفية بالفعل في إنشاء أدوات لتسهيل عمل موظفيها. (Francis,2021:878) فقد ظهرت الخدمات المصرفية الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني فقد استخدمت أوائل البطاقات الهاتفية في فرنسا والبطاقات المعدنية وفي الولايات المتحدة الأمريكية ، وفي عام 1957م ، طرحت شركة American Express بطاقة بلاستيكية، وفي عام 1968م أصدرت مجموعة شركات تتكون من ثمانية مصارف كبيرة بطاقة (" Bank Americard) والتي تحولت فيما بعد إلى (Visa)، وتم إصدار بطاقة (Carte Bleu) في فرنسا من قبل ستة مصارف فرنسية، (بسمه،2022: 16) وفي عام 1983 أطلقت أول خدمة مصرفية عبر الإنترنت في المملكة المتحدة. شكلت هذه الخدمة الأساس لمعظم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي تلت ذلك. لم تكن هذه التسهيلات متطورة بشكل جيد وكانت مقيدة لعدد المعاملات والوظائف التي يمكن لأصحاب الحسابات تنفيذها. (Francis,2021:878) بدأت المؤسسات المصرفية والمالية في أوروبا والولايات المتحدة أبحاثاً وتجارب برمجة مقترحة حول مفهوم "الخدمات المصرفية المنزلية". عندما لم تكن أجهزة الكمبيوتر والإنترنت متطورة بشكل جيد، استخدمت "الخدمات المصرفية المنزلية" بشكل أساسي أجهزة الفاكس والهواتف لتسهيل عملائها. أدى انتشار مرافق الإنترنت والبرمجة إلى خلق المزيد من الفرص لتطوير الخدمات المصرفية المنزلية. (الرواش وآخرون،2020:372)

واستخدم مصطلح الخدمة المصرفية المستحدثة في الأدبيات بعدة طرق مختلفة، وذلك لأن الخدمات المصرفية المستحدثة تشير إلى عدة أنواع من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف لربائنها للأفراد عبر الإنترنت أو الهواتف المحمولة، بمعنى استبدال الخدمات المصرفية التقليدية بخدمات مصرفية إلكترونية حديثة تمكن الزبون من الاستفادة من جميع الخدمات المصرفية دون التواجد المادي له في المصرف الذي يروم التعامل معه. (Abdul Kareem et al, 2023:5) (الزبيدي والغانمي،2016:376) وبشكل عام الخدمات المصرفية المستحدثة تعني توفير المنتجات والخدمات المصرفية مباشرة للزبائن من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية. كما وتعرف بأنها (استخدام أدوات التكنولوجيا في انجاز المعاملات المالية بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومية، محاولة لتحقيق الربحية، من خلال التحكم في التكاليف وخفض نفقات التشغيل). (Abdul Kareem et al, 2023:5). و عرف (Charan) الخدمات المصرفية المستحدثة بأنها توصيل الخدمات المصرفية من خلال قنوات إلكترونية، أكثر دقة وفعالية على مدار الساعة بغض النظر عن موقع الزبون . (Charan,2013:19)

وقد حدد كل مفهوم من المفاهيم السابقة الخدمات المصرفية المستحدثة من جانب معين، ولكنها أشارت جميعها، بطريقة أو بأخرى، إلى أنها تمثل جميع الخدمات المصرفية التقليدية التي يمكن تقديمها إلكترونياً، فضلاً عن الخدمات المصرفية المضافة الجديدة، التي يمكن توفيرها بطريقة سريعة ومرنة ودقيقة لا يمكن للمصرف التقليدي تقديمها (Abdul Kareem et al:2023:5) (الغانمي والزبيدي، 2016: 361) والتعريف الأكثر شمولاً وشيوعاً للخدمات المصرفية المستحدثة يأتي من تقرير لجنة بازل (1998) للإشراف المصرفي إذ يعرف الخدمات المصرفية المستحدثة على أنها توفير المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد من خلال القنوات الإلكترونية، ويمكن أن تشمل هذه المنتجات والخدمات تلقي الودائع والإقراض وإدارة الحسابات وتقديم المشورة المالية وخدمات دفع الفواتير الإلكترونية مثل النقود الإلكترونية (Shah,2015: 10) والجدير بالذكر ان العديد من الخدمات المصرفية المستحدثة التي تقدمها المصارف أهمها خدمات الصراف الآلي (Automated Teller Machine-ATM) والخدمات المصرفية المقدمة عبر الهاتف المحمول فضلاً عن خدمات السحب النقدي والتحويل المالي ومصارف الإنترنت (Internet Banking) (القرعان، 2022: 21) و تقدم الخدمات المصرفية المستحدثة العديد من الفوائد للبنوك وزبائنها وتتمثل الفوائد الرئيسة فيما يأتي: (Mzwile, 2014,31). (Sahut,2021,1). (Naik& Rao,2018:540)

1- خفض التكاليف التي يتحملها المصرف لإجراء عملياته المختلفة، كذلك يقلل من حاجة المصرف إلى الاستثمار المكلف في إقامة الفروع المصرفية، ولتخصيص أماكن أو موظفين لأداء الخدمات ومن ثم تحقق سرعة أداء الخدمة للزبون بأقل تكلفة، ومن ثم يمكن ان تتخلص المصارف من أهم المشاكل التي تواجهها وهي صفوف الانتظار.

2- تقديم خدمات مصرفية حديثة عبر استخدام التكنولوجيا المالية التي تميزها عن الخدمات التقليدية، فضلاً عن إمكانية الوصول إلى شريحة كبيرة من الزبائن، والكفاءة، وتعزيز سمعة المصرف وتحسين خدمة الزبائن ورضاهم. فإن الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام توفر العديد من الفوائد لكل من مقدمي الخدمات وعملائهم.

- 3- توفر الخدمات المصرفية المستحدثة للزبائن الوقت والمال، وتوفر الراحة وإمكانية الوصول، ولها تأثير إيجابي على رضا الزبون، إذ تمكن الخدمات الإلكترونية الزبائن من إدارة شؤونهم المصرفية عندما يريدون، ويمكنهم الاستمتاع بمزيد من الخصوصية أثناء التفاعل مع بنكهم.
- 4- أن الخدمات المصرفية المستحدثة تعزز العلاقة بين مقدم الخدمة (المصرف) والزبون، لأنها تقدم الخدمات المصرفية مباشرة إلى الزبون وهذا بدوره يخلق ولاء الزبون إذ يمكن للعملاء الاستفادة من تسهيلات الخدمات المصرفية الإلكترونية من أي وقت وفي أي مكان، ومن ثم هناك حاجة للاستثمار أكثر فأكثر في الهياكل الأساسية ذات الصلة.
- 5- أن الخدمات المستحدثة ضرورية للمصارف التي تطمح للتنافس مع المؤسسات المالية الأخرى، وتوفر التكنولوجيا الجديدة إمكانيات جديدة تمامًا للصناعة المصرفية، فضلاً عن ذلك لم تعد الأعمال المصرفية مرتبطة بالزمان والمكان ولذلك من الممكن أن تتسع المنافسة عالمياً.
- 6- تساعد الخدمات المصرفية المستحدثة العملاء وكذلك البنوك من خلال التغلب على عيوب النظام اليدوي لأن أجهزة الكمبيوتر قادرة على تخزين البيانات وتحليلها ودمجها والبحث فيها وتقديمها وفقاً لمتطلبات الزبائن والمصارف بسرعة ودقة كبيرة.
- 7- لا حاجة لاستخدام المستندات الورقية في المعاملات، لأن جميع الإجراءات والممارسات بين الطرفين تتم إلكترونياً دون الحاجة إلى استخدام الورق.
- 8- السماح للبنوك الصغيرة بتوسيع أنشطتها دون فتح فروع جديدة، حيث يمكن استهداف جميع العملاء من خلال الخدمات المصرفية المستحدثة.
- 9- سرعة إنجاز المعاملات المصرفية والقيام بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي بأداء صحيح وكفاءة عالية.

2-3 تطوير القطاع المصرفي العراقي

يمكن تقسيم مراحل تطور القطاع المصرفي العراقي الى مرحلتين اولهما ما قبل عام 2003 والتي اتصفت ببعض المشاكل والظواهر السلبية من امثلتها ضعف الخدمات المصرفية واقتصارها على الخدمات التقليدية (الايداع والاقرض) وافتقارها إلى استخدام الوسائل التكنولوجية، وقلة الكثافة المصرفية، وضعف الثقافة والوعي المصرفي، وتغلب الطابع العائلي على عدد كبير من المصارف الخاصة، كما اتسمت بغياب المؤسسات المالية والمصرفية كشركات التأمين على الودائع او الاقرض، وضعف الالتزام بالقوانين والتعليمات المصرفية (جاسم، 2022: 56)

اما المرحلة الثانية (بعد عام 2003) فقد جاء التحول نحو اقتصاد السوق، واتسع حجم الاستثمار مع إصدار قانون الاستثمار رقم (13) لسنة 2006 مما انعكس على تسارع النشاط المصرفي، وتزايد عدد المصارف الخاصة، فضلاً عن زيادة رؤوس أموالها وحجم الودائع والاقرض في الجهاز المصرفي، وقام البنك المركزي العراقي بتنفيذ غرفة المقاصة الآلية النقدية ونظام التسوية الاجمالية الانية في عام 2006 ومن ثم اجاز البنك المركزي العراقي محفظات الهاتف المحمول مثل زين كاش واسيا حوالة في عام 2016، كما شهد عدد البطاقات الالكترونية ازدياداً واضحاً منذ عام 2017.

الا انه على الرغم من التطور الملحوظ في القطاع المصرفي الا انه لم يصل الى المستوى المقبول عالمياً، إذ نلاحظ ان مجموع الودائع الاهلية لدى الجهاز المصرفي لا زالت تشكل نسبة طفيفة لا تتجاوز (6%) من الناتج المحلي الاجمالي في العراق وهذا مؤشر على ضعف العمق المالي، كما ان نسبة الانتماء الممنوح الى الناتج المحلي الاجمالي لا تتجاوز 4% وهي ايضاً منخفضة جداً. (تقرير الاستقرار المالي للبنك المركزي العراقي، 2018)

ويمكن تطوير القطاع المصرفي العراقي من خلال تقديم الخدمات المصرفية المستحدثة لا سيما (اجهزة الصراف الآلي ATM، منافذ السحب النقدي POC، ونقاط البيع POS، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول)، مما يزيد من كفاءة النشاط الاقتصادي، وتحسين مناخ عمل وتطوير النظام المالي.

ومما ساعد على ظهور هذه الخدمات انتشار جائحة كوفيد 19 وزيادة انتشار وسائل الاتصال كالهواتف الذكية، فضلاً عن استخدام الأنترنت الذي سهل الوصول الى الخدمات الرقمية كافة، وكذلك السعي من قبل الحكومات والبنوك المركزية الى محاولة المساواة بين الافراد في مجال الخدمات المالية من خلال تطبيق الشمول المالي، واخيراً اصدار عدد كبير من القوانين التي تعمل على حماية المتعاملين بالخدمات المالية المستحدثة. (جاسم، 2022: 56)

ويهدف تطوير القطاع المصرفي من خلال تطوير الخدمات المصرفية إلى زيادة كفاءة النظام المالي، إذ تسهل عملية وصول الزبائن للخدمات المالية دون الحاجة الى الوساطة المالية، كما تسهم في رفع مستوى المنافسة بين المصارف، كما تعمل على زيادة ربحية

المصارف من خلال تخفيض القيود الائتمانية، وكذلك إيصال الخدمات المصرفية لفئات المجتمع كافة بأسهل وأمن الطرق وبأقل تكلفة ممكنة. (حمدي، 2022: 97)

وعلى الرغم من الأهداف العديدة التي يحققها القطاع المصرفي من استخدام الخدمات المصرفية المستحدثة إلا أنه يواجه بعض المخاوف من استخدام هذه الخدمات منها الهجمات الإلكترونية، والاحتيال المالي ومن أمثلتها سرقة الهوية، فضلاً عن خروقات البيانات الخاصة بالزبائن، كذلك الأخطاء البشرية ومن أمثلتها الكشف عن كلمة المرور الخاصة بالزبون دون قصد، فضلاً عن ارتفاع المخاطر التشغيلية والائتمانية. (مجيد والمنشد، 2021: 56)

بالرغم من المزايا العديدة التي توفرها الخدمات المصرفية المستحدثة لتطوير القطاع المصرفي العراقي إلا أنها تواجه بعض التحديات التي تحد من استخدامها بشكل فعال وهي ما يأتي: (مجيد والمنشد، 2021: 56) (حناوي وآخرون، 2021: 94)

- 1- **مشكلة الأمان:** تكون الخدمات المقدمة إلكترونياً هدف سهل للانتحال وسرقة المعلومات لما ذلك مرتبط بتقديم المعلومات الشخصية للزبون فضلاً عن تقديم معلومات بطاقات الائتمان.
- 2- **ضعف الثقافة الإلكترونية:** من أسس نجاح تطبيق الخدمات الإلكترونية وإيصالها إلى شريحة واسعة من الزبائن تتطلب وجود عامل مهم وهو الوعي الإلكتروني فضعف ثقافة استخدام الخدمات الإلكترونية تؤدي إلى عدم القدرة على استخدام التكنولوجيا والأدوات الإلكترونية بطريقة مسؤولة وفعالة وأخلاقية الأمر الذي يتطلب من مقدمي الخدمات الإلكترونية بنشر ثقافة استخدام هذه الخدمات.
- 3- **ضعف البنية التحتية الإلكترونية:** إن عدم توفر بنية تحتية إلكترونية ملائمة وبما يتناسب مع الخدمة الإلكترونية المقدمة يعد من أبرز المعوقات التي تحيل دون إيصال الخدمة بكفاءة والوقت المحدد.
- 4- **مستوى الثقة:** إن مستوى ثقة الفرد تبنى من خلال التصورات التي يشكلها الفرد من جراء سلوكيات الآخرين متلقين الخدمة لذلك يعد عامل الثقة عنصر مهم في استخدام الخدمات الإلكترونية الأمر الذي يرتبط بسمعة المصرف وحصته في السوق.

4- تحليل مؤشرات البحث

1-4 تحليل مؤشرات المتغير المستقل (الخدمات المصرفية المستحدثة)

الجدول (2) مؤشرات الخدمات المصرفية المستحدثة

ت	الصراف الآلي ATM	منافذ السحب النقدي POC	نقاط البيع POS	إجمالي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (بالدينار)
2017	656	5,143	918	54,671,701,118
2018	865	6,625	2,200	87,700,362,289
2019	1,014	11,677	2,226	120,437,030,338
2020	1,340	13,796	7,540	119,400,623,398
2021	1,566	14,704	8,329	109,892,749,011
2022	2,223	17,610	10,718	106,392,774,492
2023	-	-	-	314,759,037,523.70

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات البنك المركزي العراقي

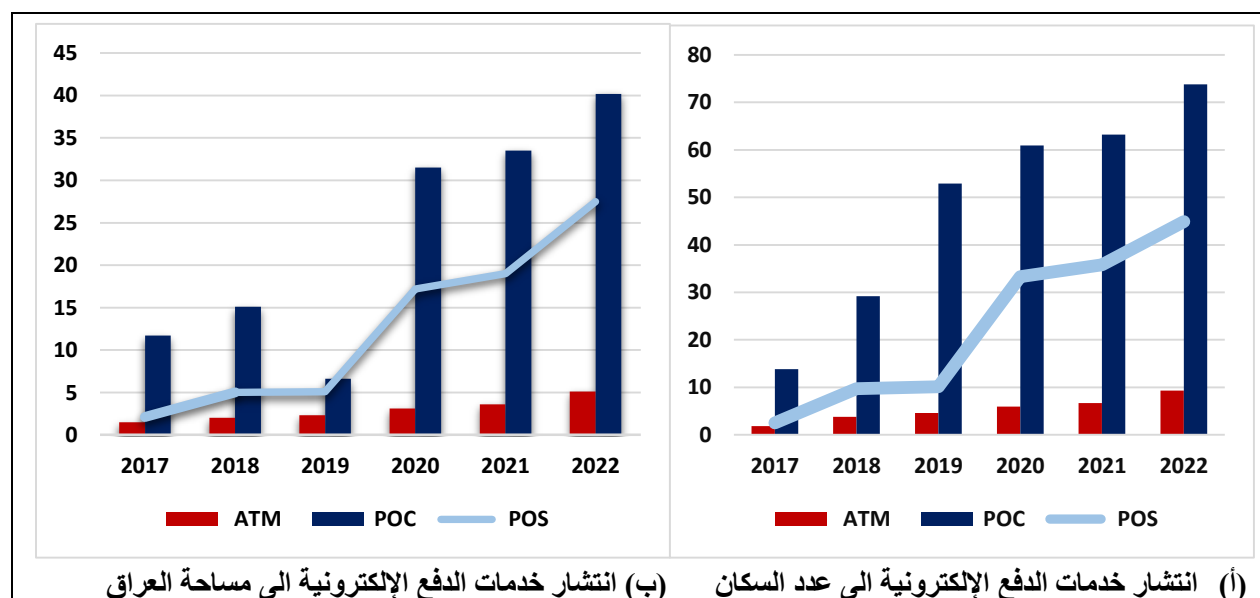
من الجدول (2) يلحظ زيادة في عدد أجهزة الصراف الآلي (ATM) وأجهزة السحب النقدي (POC) ونقاط البيع (POS) عام 2022 في عموم العراق، إذ شهد عام 2022 ارتفاعاً في عدد ATM بنسبة (49%) قياساً بالأعوام السابقة فقد بلغ عدد ATM (2,223) عام 2022 بعد أن كان (656) عام 2017 وبالمثل ارتفعت أعداد أجهزة POC و POS عام 2022 ولكن بنسب أقل فقد بلغت (20%) بواقع (17,610) جهاز POC و (29%) بواقع (10,718) نقطة بيع POS لعام 2022، أما الخدمات المصرفية المقدمة عبر الهاتف المحمول فقد شهدت ارتفاعاً مستمراً طوال المدة (2017-2023) لتبلغ ما يقارب (314) مليار دينار عام 2023 بعد أن كانت (54) مليار دينار عام 2017.

و فيما يخص انتشار خدمات الدفع الالكترونية لأجهزة الصراف الآلي والسحب النقدي ونقاط البيع إلى مساحة وعدد سكان العراق لكل (100000) نسمة، فإنَّ هذه النسب تُعدُّ منخفضة على الرغم من ارتفاعها في عام 2022 ، إذ سجل أعلى ارتفاع لنسبة انتشار ATM إلى مساحة وعدد السكان (5.1) و (9.3) على التوالي في عام 2022 وهي نسب ارتفاع ضئيلة مقارنة بالأعوام السابقة فقد بلغت (1.5) إلى مساحة العراق و(1.8) إلى عدد سكان العراق عام 2017، وبالمثل لانتشار POS فقد سجلت أعلى نسب انتشار خلال المدة (2022-2020) بواقع (27.5) (44.9) في عام 2022 لكل من مساحة وعدد السكان على التوالي، أمَّا POC فقد سجلت ارتفاعاً ملحوظاً خلال المدة (2022-2020) فقد بلغت نسبة انتشار POC إلى مساحة العراق عام 2022 (40.2) بعد كانت (31.5) و(11.7) لعامي 2020 و2017 على التوالي وبالمثل لانتشار POC إلى عدد السكان فقد بلغت نسبة الانتشار (44.9) عام 2022 وهي نسبة مرتفعة قياساً بـ(2.5) عام 2017. والجدول كما موضح في الجدول (3) والشكل (2)

الجدول (3) نسب انتشار الخدمات المصرفية المستحدثة

	انتشار أجهزة الصراف الآلي ATM (%)		انتشار منافذ السحب النقدي POC (%)		انتشار نقاط البيع POS (%)	
	الى مساحة العراق	الى عدد السكان	الى مساحة العراق	الى عدد السكان	الى مساحة العراق	الى عدد السكان
2017	1.5	1.8	11.7	13.8	2.1	2.5
2018	2.0	3.8	15.1	29.2	5.0	9.7
2019	2.3	4.6	6.62	52.9	5.1	10.1
2020	3.1	5.9	31.5	60.9	17.2	33.3
2021	3.6	6.7	33.5	63.2	19.0	35.8
2022	5.1	9.3	40.2	73.8	27.5	44.9
2023	--	--	--	--	--	--

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على تقارير الاستقرار المالي للبنك المركزي العراقي (2022-2017)



الشكل (2) انتشار خدمات الدفع الالكتروني نسبة الى مساحة العراق وعدد السكان

المصدر: من اعداد الباحثان باستخدام برنامج Excel

ويتضح من الشكل (2) الانتشار البسيط في خدمات الدفع الالكتروني سواء كان الى مساحة العراق او الى عدد السكان البالغ (100,000) ألف نسمة ويعزى السبب الى أنَّ معظم الأسواق التجارية تتعامل بالنقد بشكل أكبر وليس بأجهزة POS فضلاً عن

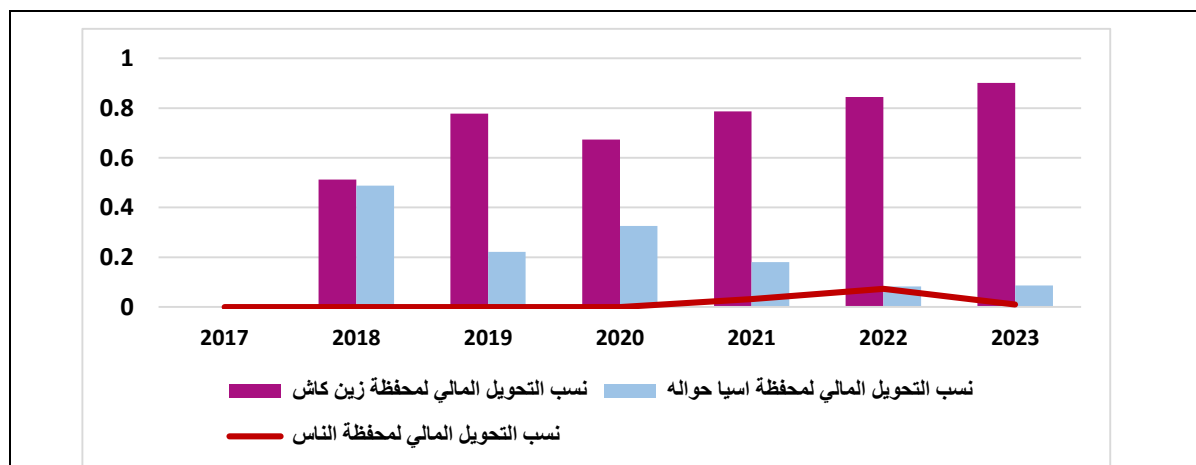
ضعف ثقافة استخدام أدوات الدفع الالكتروني، أمّا ATM فإنّ انتشاره مقتصر على بعض فروع المصارف والمراكز التجارية وبعض الدوائر الحكومية.

وفيما يتعلق بانتشار خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول فقد استحوذت زين كاش على عمليات التحويل المالي فقد سجلت أعلى نسب مبالغ محولة إلى إجمالي المبالغ المحولة عن طريق شركات الدفع الالكتروني خلال المدة (2018-2023) مقارنة بأسيا حوالة ومحفظة ناس باي إذ بلغت النسبة (51.2) في عام 2017 وصولاً إلى (90.10) عام 2023 ، وعلى النقيض من ذلك انخفضت نسب التحويل المالي لأسيا حوالة فقد بلغت (22.8) عام 2018 بعد أن كانت (48.8) في عام 2017 وبالمثل فقد انخفضت النسبة خلال عامي 2021 و2022 فقد بلغت (18.0) و (8.3) على التوالي، وفيما يخص نسب التحويل المالي لشركة ناس باي فقد كانت نسبها ضئيلة مقارنة بـ زين كاش واسيا حوالة وذلك لحدثة عملها الذي بدأ في عام 2021 كما موضح في الجدول (4) والشكل (3)

الجدول (4) انتشار الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

ت	نسبة المبالغ المحولة من زين كاش إلى مجموع مبالغ التحويل	نسبة المبالغ المحولة من اسيا حوالة إلى مجموع مبالغ التحويل	نسبة المبالغ المحولة من محفظة الناس إلى مجموع مبالغ التحويل
2017	--	--	--
2018	51.2%	48.8%	0%
2019	77.8%	22.2%	0%
2020	67.4%	32.6%	0%
2021	78.7%	18.0%	3.2%
2022	84.5%	8.3%	7.3%
2023	90.10%	8.70%	1%

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات البنك المركزي العراقي



الشكل (3) نسب التحويل المالي لشركات الدفع عبر الهاتف المحمول

المصدر: من اعداد الباحثان باستخدام برنامج Excel

2-4 تحليل مؤشرات المتغير المعتمد (تطوير القطاع المصرفي)

يوضح الجدول (5) مؤشرات المتغير المعتمد المعنية بتطوير القطاع المصرفي العراقي المتمثلة بـ (إجمالي الائتمان الممنوح بشقيه الائتمان النقدي والائتمان التعهدي، إجمالي الودائع المصرفية، القدرة الرأسمالية للمصارف العاملة في العراق ومؤشر العمق المالي المصرفي بشقيه نسب الائتمان المقدم للقطاع الخاص إلى الناتج المحلي الإجمالي ونسبة ودائع القطاع الخاص إلى الناتج المحلي الإجمالي)

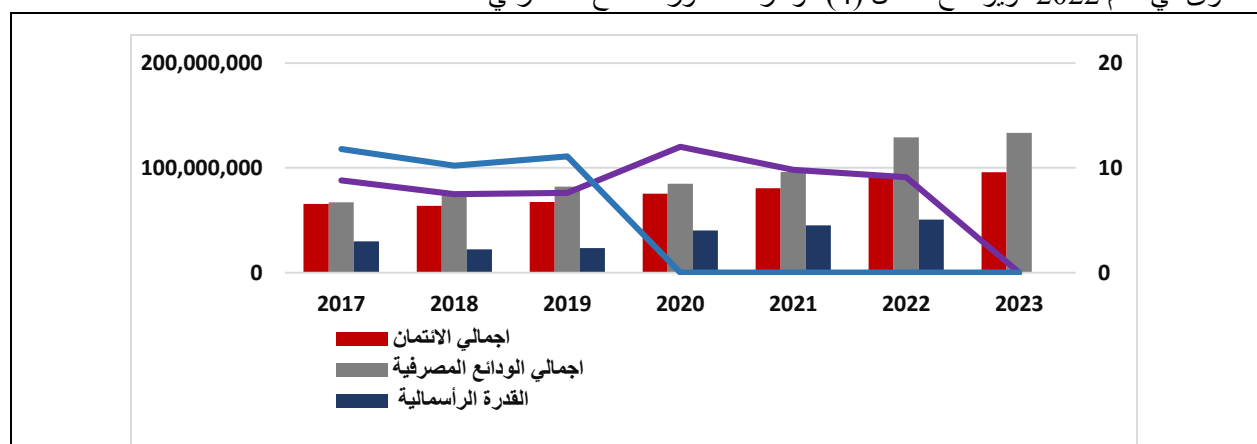
الجدول (5) مؤشرات تطوير القطاع المصرفي

العمق المالي		القدرة الرأسمالية (ترليون دينار)	اجمالي الودائع المصرفية	اجمالي الائتمان	
نسبة الودائع إلى الناتج المحلي الإجمالي	نسبة ائتمان القطاع الخاص إلى الناتج المحلي الإجمالي				
11.8	8.8	14.4	67,048,631	65,604,207	2017
10.2	7.5	15.1	76,893,927	63,823,580	2018
11.1	7.6	15.5	82,106,425	67,322,333	2019
16.7	12.0	16.9	84,924,168	75,267,832	2020
14.4	9.8	17.7	96,071,378	80,615,681	2021
14.3	9.1	17.9	129,083,322	90,963,905	2022
		17.9	133,498,628	95,656,194	2023

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات البنك المركزي العراقي وتقارير الاستقرار المالي للأعوام (2022-2018)

تشير النسب الواردة في الجدول (5) الى ارتفاع اجمالي الائتمان خلال مدة العينة فقد بلغت (95) مليون دينار عام 2023 بعد ان كانت (65) مليون دينار عام 2017 وبالمثل سجلت الودائع المصرفية ارتفاعاً مستمراً خلال المدة (2017-2023) فقد بلغت (67) مليون دينار عام 2017 وصولاً الى (133) مليون دينار عام 2023 ، اما مؤشر القدرة الرأسمالية فقد ارتفع اجمالي رؤوس أموال المصارف العاملة في العراق بمعدل (2.5%) في عام 2019 لتصل إلى (15.5) ترليون دينار بعد أن كانت (15.1) ترليون دينار في عام 2018 و (14.4) في عام 2017 وقد سجلت القدرة الرأسمالية ارتفاعاً في عامي 2022 و 2023 بلغ (17.9) ترليون دينار ويعود ذلك الى قرار البنك المركزي برفع رؤوس أموال المصارف الى ما لا يقل عن (400) مليار دينار لتزداد بذلك رؤوس أموال المصارف الاهلية بنسبة (0.9%) اما المصارف الحكومية فبقت رؤوس أموالها دون تغيير .

وفيما يخص مؤشر العمق المصرفي الذي يقاس بنسبة الائتمان المقدم للقطاع الخاص نسبة الى الناتج المحلي الإجمالي ونسبة ودائع القطاع الخاص نسبة الى الناتج المحلي الإجمالي فتشير النتائج الموضحة في الجدول (5) الى تقارب نسب الائتمان المقدم للقطاع الخاص كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي خلال مدة عينة البحث فقد بلغت (7.5) و (7.6) لعامي 2018 و 2019 على التوالي وسجلت اعلى ارتفاع لها في عام 2020 بلغت (12.0) وصولاً الى (9.8) و (9.1) لعامي 2021 و 2022 ويعزى هذا الانخفاض في ارتفاع نسبة نمو الناتج المحلي الإجمالي و من حيث الاستقرار المالي لا توجد مخاطر عالية للائتمان المقدم للقطاع الخاص على الاستقرار المالي، اما نسبة ودائع القطاع الخاص الى الناتج المحلي الإجمالي فقد سجلت اعلى ارتفاع لها عام 2020 اذ بلغت (16.7) مما يدل على زيادة الادخار وزيادة الثقة في النظام المصرفي وانخفضت النسبة في عام 2021 الى (14.4) وبقت مستقرة عند نفس المستوى في عام 2022 ، ويوضح الشكل (4) مؤشرات تطور القطاع المصرفي



الشكل (4) مؤشرات تطوير القطاع المصرفي

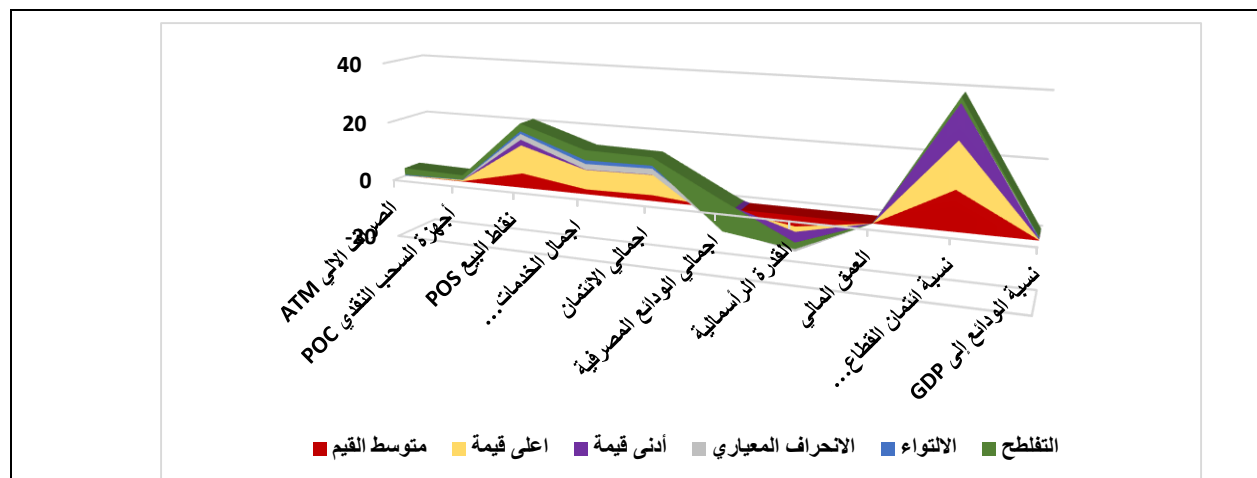
المصدر: من اعداد الباحثان باستخدام برنامج Excel

5- الجانب التطبيقي للبحث
1-5 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

الجدول (6) الإحصاءات العامة للسلاسل الزمنية لمتغيرات البحث

المؤشر	متوسط القيم	أعلى قيمة	أدنى قيمة	الانحراف المعياري	الالتواء	التفطح
X1	0.000	0.150	-0.110	0.065	0.276	2.348
X2	0.146	0.350	0.040	0.077	0.075	1.543
X3	4.929	9.500	1.899	1.932	0.903	2.573
X4	1.627	6.500	0.125	1.862	1.223	3.371
Y1	1.913	6.627	0.100	1.922	0.969	2.720
Y2	-0.060	1.821	-8.484	1.658	-2.483	10.006
Y3	-3.430	-1.687	-6.300	1.294	-0.518	2.100
Y4						
Y4a	12.460	14.300	10.700	1.463	0.250	-1.803
Y4b	0.125	0.162	0.100	0.016	0.615	-0.144

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.25



الشكل (5) نتائج الإحصاء الوصفي لمؤشرات البحث

المصدر: من اعداد الباحثان باستخدام برنامج Excel

يظهر كل من الجدول (6) والشكل (5) نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث ونلاحظ ان الوسط الحسابي للمتغير المعتمد Y4a بلغ (12.460) وتمثل هذه القيمة أعلى قيمة بين المتغيرات من حيث الوسط الحسابي اما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.463). وتلاه في الترتيب المتغير X3 بوسط حسابي (4.929) وانحراف معياري (9.500). وجاء في المرتبة الاخيرة من حيث قيمة الوسط الحسابي المتغير X3 اذ بلغ (-3.430) بانحراف معياري قدره (-1.687) 2-5 الارتباطات بين المتغيرات

الجدول (7) ارتباط بيرسون بين المتغيرات

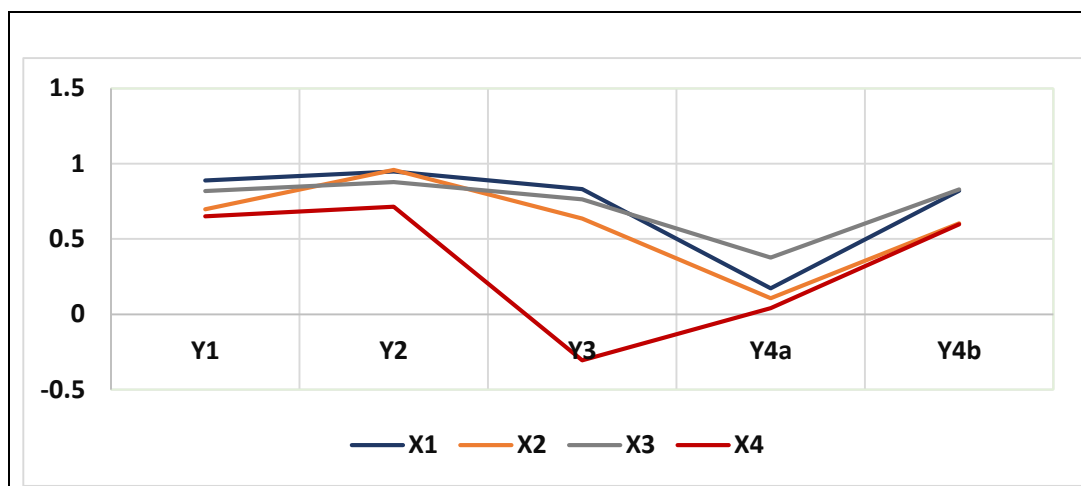
X4	X3	X2	X1		
.650**	.818**	.697**	.889**		Y1
0.000	0.000	0.000	0.000	Sig. (2-tailed)	

.714**	.877**	.958**	.947**		Y2
0.000	0.000	0.000	0.000	Sig. (2-tailed)	
-0.305	.764**	.636**	.832**		Y3
0.121	0.000	0.002	0.000	Sig. (2-tailed)	
0.040	0.376	0.107	0.173		Y4a
0.841	0.093	0.644	0.454	Sig. (2-tailed)	
.597**	.829**	.603*	.821**		Y4b
0.005	0.000	0.029	0.001	Sig. (2-tailed)	
**الارتباط معنوي عند مستوى معنوية (0.01) * الارتباط معنوي عند مستوى معنوية (0.05)					

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.25

يوضح الجدول (7) معاملات الارتباط لبيرسون بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات المعتمدة ومن الجدول نلاحظ ان ارتباط المتغيرات المستقلة (X3,X1) بالمتغير Y1 ارتباط موجب قوي إذ بلغ معامل الارتباط لـ X1 (0.889) و لـ X2 (0.818) وهو ارتباط معنوي عند مستوى دلالة (0.05) إذ بلغت قيمة الاحتمالية (Sig0.00) , أما ارتباط بين (X4,X2) مع Y1 فقد كان ارتباط موجب ومتوسط إذ بلغ معامل الارتباط (0.697) و (0.650) على التوالي وهو ارتباط معنوي عند مستوى دلالة (0.05) إذ بلغت قيمة الاحتمالية (Sig0.00) . وبالنسبة لارتباط المتغيرات المستقلة بالمتغير التابع Y2 فقد كان ارتباط (X3,X2,X1) ارتباط موجب قوي تراوح بين (0.947) و (0.877) , وهو ارتباط معنوي عند مستوى دلالة (0.05) إذ بلغت قيمة الاحتمالية (0.00) , أما ارتباط المتغير X4 بالمتغير Y2 فقد كان ارتباط موجب جيد ومعنوي إذ بلغ معامل الارتباط (0.714) بقيمة احتمالية (0.00) عند مستوى دلالة (0.05) , وكان ارتباط المتغيرات المستقلة (X3,X2,X1) بالمتغير التابع Y3 ارتباط موجب ومعنوي عند مستوى دلالة (0.05) اما المتغير X4 فقد كان ارتباطه بالمتغير Y3 سالب وضعيف وغير معنوي عند مستوى دلالة (0.05).

وفيما يخص المتغيرات المستقلة (X4,X3,X2,X1), فقد كان ارتباطها بالمتغير Y4a ارتباطات ضعيفة وغير معنوية عند مستوى دلالة (0.05) , وفيما يتعلق بارتباطها بالمتغير Y4b فقد بلغ معامل الارتباط لـ X3 (0.821) و (0.829) على التوالي وهو ارتباط موجب قوي ومعنوي عند مستوى دلالة (0.05), اما X4,X2 فقد كان معامل الارتباط متوسط ومعنوي عند مستوى دلالة (0.05). ويوضح الشكل (6) معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات المعتمدة.



الشكل (6) ارتباط بيرسون بين المتغيرات

المصدر: من اعداد الباحثان باستخدام برنامج Excel

من الشكل (6) نلاحظ ان اعلى ارتباط كان بين المتغير المستقل X2 مع المتغير المعتمد Y2 الذي بلغ (0.958) ويليه المتغير X1 بمعامل ارتباط (0.947) ، اما اقل ارتباط من بين الارتباطات الموجبة فقد كان للمتغير X2 مع المتغير Y4a اذ بلغ معامل الارتباط (0.107) وكان الارتباط السالب الوحيد بين المتغيرين X4 و Y3 بمعامل ارتباط (-0.305)

3-5 تحليل أثر مؤشرات المتغير المستقل على مؤشرات المتغير المعتمد

لاختبار فرضية البحث تم تقدير معادلة انحدار لأثر المتغيرات المستقلة (X1,X2,X3,X4) على المتغيرات المعتمدة (Y1,Y2,Y3,Y4) كما موضح في أدناه:

أ- تحليل أثر المتغيرات المستقلة (X1,X2,X3,X4) على المتغير المعتمد Y1 (اجمالي الائتمان)
الجدول (8) نتائج معامل الانحدار بين المتغيرات المستقلة واجمالي الائتمان

القرار	Sig	قيمة t.	قيمة B	R Square	Sig	قيمة F.	المتغير المعتمد	المتغيرات المستقلة
وجود أثر	0.000	4.966	64.437	0.000	39.258	Y1		X1
وجود أثر	0.009	-2.961	-101.529					X2
لا يوجد أثر	0.702	0.390	197.970					X3
لا يوجد أثر	0.122	-1.633	-2.0210					X4

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.25

يوضح الجدول (8) علاقات الانحدار بين مؤشرات الخدمات المصرفية الالكترونية (ATM، POC، POS، اجمالي الخدمات المصرفية المقدمة عبر الهاتف المحمول) ومؤشر اجمالي الائتمان فقد بلغت قيمة اختبار F (39.258) باحتمال قدره (sig 0) وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) مما يدل على معنوية النموذج المقدر، وفيما يتعلق بقيمة معامل الميل لـ ATM فقد بلغت (52.002) فعند زيادة عدد أجهزة ATM بمقدار وحدة واحدة سوف يزداد اجمالي الائتمان الممنوح بمقدار (39.258) وهذه العلاقة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) فقد بلغت قيمة اختبار t (4.966) بقيمة احتمالية (0.00)، اما أجهزة السحب النقدي POC فتبين

قيمة معامل الميل البالغة (-101.529) العلاقة العكسية بين POC واجمالي الائتمان وهذه العلاقة معنوية ايضاً عند مستوى دلالة (0.05) وفق اختبار t البالغ (-2.961) وبقيمة احتمالية (0.009)، اما نقاط البيع POS والخدمات عبر الهاتف المحمول فقد كانت علاقة الانحدار غير معنوية عند مستوى دلالة (0.05) مع اجمالي الائتمان فقد بلغت قيم t (0.390) (-1.633) وبقيمة احتمالية (0.702) (0.122).

ومن خلال ما تقدم نرفض فرضية البحث الفرعية الأولى التي تنص على (عدم وجود علاقة تأثير بين مؤشرات المتغير المستقل (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والصراف الالي ATM) ومؤشر المتغير المعتمد (القدرة الرأسمالية) عند مستوى دلالة (0.05).

ب- تحليل أثر المتغيرات المستقلة (X_1, X_2, X_3, X_4) على المتغير المعتمد y_2 (الودائع المصرفية)
الجدول (9) نتائج معامل الانحدار بين المتغيرات المستقلة واجمالي الودائع المصرفية

القرار	Sig	قيمة t	قيمة B	R^2	Sig	قيمة F	المتغير المعتمد	المتغيرات المستقلة
وجود أثر	0.001	4.049	0.682	0.970	0.000	131.11	Y2	X ₁
وجود أثر	0.000	5.952	0.759					X ₂
وجود أثر	0.014	-2.748	-0.414					X ₃
لا يوجد أثر	0.117	-1.659	-0.094					X ₄

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.25
نلاحظ من الجدول (9) ان قيمة معامل التحديد R^2 بلغت (0.970) وهي قيمة مرتفعة تعني ان المتغيرات المستقلة فسرت التغير في المتغير المعتمد اجمالي الودائع بنسبة (97%) والنسبة الباقية البالغة (3%) تعود لتأثير عوامل أخرى غير المتغيرات المستقلة، وتشير نتائج الانحدار الى معنوية النموذج المقدر عند مستوى دلالة (0.05) فقد بلغت قيمة F (131.11) بقيمة احتمالية (0.00). وبالنسبة لقيمة التأثير المباشر لـ ATM على اجمالي الودائع فقد كانت موجبة اذ بلغت (0.682) وهذا يعني اذا ازداد عدد (ATM) بمقدار وحدة واحدة سوف يزداد (الودائع المصرفية) بمقدار (0.682) وهذا التأثير معنوي اذ يوضح اختبار t معنوية الانحدار فقد بلغت قيمة t المحسوبة (4.049) باحتمال قدره (0.001) عند مستوى دلالة (0.05). وبالمثل لـ POC فقد بلغ معامل التأثير المباشر (0.759) أي عندما يزداد عدد (ATM) بمقدار وحدة واحدة سوف يزداد (الودائع المصرفية) بمقدار (0.759) وهذا التأثير معنوي عند مستوى دلالة (0.05) اذ بلغت قيمة t المحسوبة (5.952) باحتمال قدره (0.000)، اما معامل التأثير لـ POS فقد كانت قيمته سالبة مما يعني وجود علاقة عكسية بين المتغيرين فكلما ازداد عدد POS بمقدار وحدة واحدة انخفض اجمالي الودائع المصرفية بمقدار (0.414) وهذه العلاقة معنوية وفق اختبار t البالغة (-2.748) بقيمة احتمالية (0.014) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، وفيما يخص الخدمات المقدمة عبر الهاتف المحمول فقد كان معامل التأثير سالب مما يعني وجود علاقة عكسية مع الودائع المصرفية ولكن هذه العلاقة غير معنوية فقد بلغت قيمة t المحسوبة (-1.659) باحتمال قدره (0.117) عند مستوى دلالة (0.05).

وبذلك نرفض فرضية البحث الفرعية الثانية التي تنص على عدم وجود علاقة تأثير بين مؤشرات المتغير المستقل (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والصراف الالي ATM، ومنافذ السحب النقدي POC) ومؤشر المتغير المعتمد (اجمالي الودائع المصرفية) عند مستوى دلالة (0.05).

ت- تحليل أثر المتغيرات المستقلة (X_1, X_2, X_3, X_4) على المتغير المعتمد y_3 القدرة الرأسمالية
الجدول (10) نتائج معامل الانحدار بين المتغيرات المستقلة والقدرة الرأسمالية

القرار	Sig	قيمة t	قيمة B	R^2	Sig	قيمة F	المتغير المعتمد	المتغيرات المستقلة
وجود أثر	0.003	3.54	1.461	0.822	0.000	18.507	Y3	X ₁

وجود أثر	0.032	-2.351	-0.735				X2
لا يوجد أثر	0.741	0.336	0.124				X3
لا يوجد أثر	0.277	-1.125	-0.156				X4

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.25

من الجدول (10) بلغت قيمة معامل التحديد R^2 بلغت (0.822) وهي قيمة مرتفعة تعني إن المتغيرات المستقلة فسرت التغير في المتغير المعتمد القدرة الرأسمالية بنسبة (82%) والنسبة الباقية البالغة (18%) تعود لتأثير عوامل أخرى غير المتغيرات المستقلة، وتشير معامل التأثير لـ ATM وجود علاقة طردية مع متغير القدرة الرأسمالية إذ بلغ معامل التأثير (1.461) فكلما زاد عدد ATM بمقدار وحدة واحدة زادت القدرة الرأسمالية بمقدار (1.461) وهي علاقة معنوية وفق اختبار t إذ بلغت قيمة t المحسوبة (3.54) باحتمال قدره (0.003) عند مستوى دلالة (0.05)، وبالمثل لـ POC فقد كان الانحدار معنوي عند مستوى دلالة (0.05) فقد بلغت قيمة t المحسوبة (-2.351) باحتمال قدره (0.032) ولكن معامل التأثير سالب بلغ (-0.735) فكلما زاد عدد POC بمقدار وحدة واحدة انخفضت القدرة الرأسمالية بمقدار (0.735)، أما متغيري POS وخدمات الهاتف المحمول فقد كانت علاقة التأثير غير معنوية عند مستوى دلالة (0.05).

ومما تقدم نرفض فرضية البحث الفرعية الثالثة التي تنص على عدم وجود علاقة تأثير بين مؤشرات المتغير المستقل (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والصراف الآلي ATM) ومؤشر المتغير المعتمد (اجمالي الائتمان المصرفي) عند مستوى دلالة (0.05).

ج - تحليل أثر المتغيرات المستقلة (X_1, X_2, X_3, X_4) على المتغير المعتمد y_4 العمق المالي

الجدول (11) نتائج معامل الانحدار بين المتغيرات المستقلة والعمق المالي

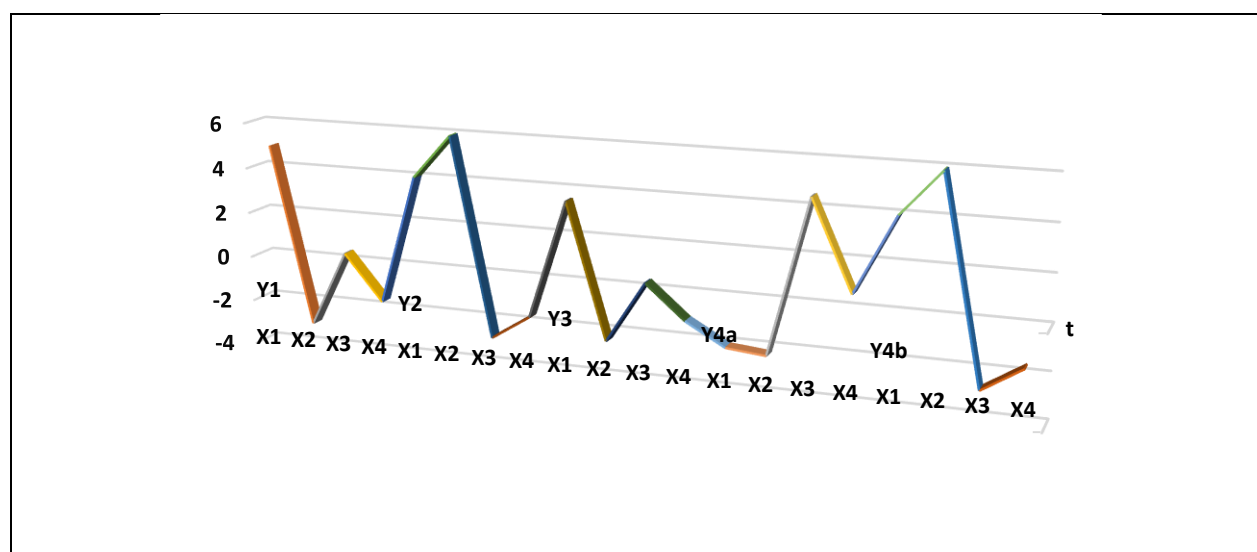
المتغيرات المستقلة	المتغير المعتمد	قيمة F.	Sig	R^2	قيمة B	قيمة t.	Sig	القرار
X1	Y4a	6.602	0.002	0.623	-1.256	-2.089	0.053	لا يوجد أثر
X2					-1.023	-2.247	0.039	وجود أثر
X3					2.430	4.521	0.000	وجود أثر
X4					0.137	0.679	0.507	لا يوجد أثر
X1	Y4b	131.111	0.000	0.970	0.682	4.049	0.001	وجود أثر
X2					0.759	5.952	0.000	وجود أثر
X3					-0.414	-2.748	0.014	وجود أثر
X4					-0.094	-1.659	0.117	لا يوجد أثر

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.25

يوضح الجدول (11) علاقة الأثر بين المتغيرات المستقلة (الخدمات الالكترونية) والمتغير المعتمد العمق المالي (نسبة الودائع الى GDP ونسبة الائتمان الى GDP) إذ بلغت قيمة R^2 (0.623) مما يعني ان المتغيرات المستقلة قد فسرت التغير بنسبة الائتمان الى GDP بمقدار (62%) والنسبة الباقية البالغة (38%) تعود لمتغيرات أخرى غير المتغيرات المستقلة، فضلاً عن ذلك تشير النتائج الى معنوية النموذج المقدر فقد بلغت قيمة F (6.602) باحتمال قدره (0.002)، وتبين النتائج عدم معنوية الانحدار لـ ATM وخدمات الهاتف المحمول) إذ بلغت قيمة t (-2.089) بقيمة احتمالية (0.053) (0.507) على التوالي وهيم قيم غير معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، وفيما يخص POC بلغ معامل التأثير (-1.023) فكلما زادت POC بمقدار وحدة واحدة انخفضت نسبة الائتمان بمقدار (-1.023) وهذا التأثير معنوي عند مستوى دلالة (0.05) وفق اختبار t ، وقد بلغ معامل التأثير لـ POS (2.430) فكلما زادت POS بمقدار وحدة واحدة زادت نسبة الائتمان بمقدار (2.430) وهي علاقة معنوية وفق اختبار t .

وبالنسبة لـ نسبة الودائع الى GDP بلغت قيمة R^2 (0.970) مما يعني ان المتغيرات المستقلة قد فسرت (97%) من التغير بنسبة الودائع الى GDP والنسبة الباقية (3%) تعود لعوامل أخرى غير داخلة في النموذج ، وتوضح النتائج معنوية النموذج المقدر من خلال قيمة اختبار F البالغة (131.111) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة (0.05)، وتوضح النتائج أيضاً الى وجود علاقة اثر موجبة بين كل من ATM و POC مع نسبة الودائع وهي علاقة معنوية وفق اختبار t اذ بلغت قيم t المحسوبة (4.049) (5.952) باحتمال قدره (0.001) (0.000) على التوالي عند مستوى دلالة (0.05) اما POS فقد كان معامل التأثير سالب مما يعني هناك علاقة عكسية مع المتغير المعتمد فكلما ازداد عدد POS بمقدار وحدة واحدة انخفضت نسبة الودائع بمقدار (2.748) وهذا الأثر معنوي عند مستوى دلالة (0.05) وفق اختبار . وفيما يتعلق بالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول فكان معامل التأثير سالب وغير معنوي عند مستوى دلالة (0.05)

وبذلك نرفض البحث الفرعية الرابعة التي تنص على عدم وجود علاقة تأثير بين مؤشرات المتغير المستقل (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والصراف الالي ATM، ومنافذ السحب النقدي POC) ومؤشر المتغير المعتمد (العمق المالي) عند مستوى دلالة (0.05).



الشكل (7) قيم اختبار t

المصدر من إعداد الباحث باستخدام برنامج EXCEL

يوضح الشكل (7) قيم اختبار t لنماذج الانحدار المقدرة لأثر المتغيرات المستقلة (X_1, X_2, X_3, X_4) على المتغيرات التابعة (Y_1, Y_2, Y_3, Y_4)، ومن الشكل نلاحظ معنوية النماذج لعلاقات الانحدار بين المتغير المستقل X_2 و X_3 واثراً على المتغير التابع Y_1 اذ بلغت قيمة t المحسوبة (-2.961) و (4.966) على التوالي فضلاً عن معنوية علاقة الانحدار لأثر المتغيرات المستقلة X_1, X_2, X_3 على المتغير المعتمد Y_2 و Y_4b ، X_1, X_2 على المتغير المعتمد Y_3 و X_2, X_3 على Y_4a اما بقية النماذج الأخرى فكانت غير معنوية عند مستوى دلالة 0.05.

ومما تقدم من نتائج التحليل الاحصائي نرفض الفرضية الرئيسية للبحث التي تنص على عدم وجود علاقة تأثير بين الخدمات المصرفية المستحدثة وتطوير القطاع المصرفي العراقي عند مستوى دلالة (0.05).

6- الاستنتاجات والتوصيات

1-6 الاستنتاجات

- 1- على الرغم من ارتفاع عدد أجهزة الصراف الالي (ATM)، وأجهزة السحب النقدي (POC)، ونقاط البيع (POS)، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، الا ان النسب المذكورة في جانب التحليل هي نسب منخفضة لا تعبر عن النسب المطلوبة عالمياً.
- 2- نستنتج من التحليل المالي ان انتشار أجهزة الصراف الالي (ATM)، وأجهزة السحب النقدي (POC)، ونقاط البيع (POS) يمثل انتشاراً بسيطاً سواء على مستوى مساحة العراق او على مستوى عدد السكان.
- 3- ان محفظة زين كاش قد استحوذت على عمليات التحويل المالي من خلال استخدام خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، اذ سجلت اعلى نسبة مبالغ محولة مقارنة بمحفظة أسيا حوالة ومحفظة ناس باي اذ وصلت إلى اكثر من (90%) في عام 2023.

- 4- زيادة حجم الائتمان المصرفي بمقدار أكبر من زيادة حجم الودائع المصرفية خلال مدة البحث، مع زيادة طفيفة في القدرة الرأسمالية للمصارف.
 - 5- يتضح من مؤشر العمق المالي ارتفاع نسبة ودائع القطاع الخاص الى الناتج المحلي الاجمالي قياساً بنسبة الائتمان المقدم للقطاع الخاص الى الناتج المحلي الاجمالي والتي كانت متذبذبة وغير مستقرة.
 - 6- من التحليل الاحصائي نستنتج وجود علاقة اثر بين (مؤشرات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و ATM) ومؤشرات القدرة الرأسمالية واجمالي الائتمان، فضلاً عن وجود علاقة اثر بين المؤشرات المستقلة المذكورة إضافة الى مؤشر POC مع المتغير المعتمد اجمالي الودائع، اما مؤشرات (ATM,POC) فكان لها اثر على العمق المالي، وبالنسبة لمؤشر POS فلم يكن له اثر على أي من المتغيرات المعتمدة.
- 2-6 التوصيات**
- 1- ضرورة العمل على زيادة عدد أجهزة الصراف الالي (ATM)، وأجهزة السحب النقدي (POC)، ونقاط البيع (POS)، وزيادة الخدمات عبر الهاتف المحمول، حتى تبلغ النسب المقبولة عالمياً.
 - 2- ضرورة زيادة انتشار أجهزة الصراف الالي (ATM)، وأجهزة السحب النقدي (POC)، ونقاط البيع (POS) على مستوى مساحة العراق، ومستوى عدد السكان من خلال تقديم الحوافز والتسهيلات التي تشجع الاسواق التجارية على التعامل بأجهزة (POS) بدلاً من النقد، فضلاً على الفرض على المصارف الخاصة توسيع انتشار أجهزة الصراف الالي (ATM) ومنافذ السحب النقدي (POC).
 - 3- العمل على تشجيع الافراد على التعامل بالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من خلال تشجيع المنافسة بين محافظ التحويل المالي، وزيادة عددها والعمل على تخفيض تكاليف او رسوم التحويل.
 - 4- العمل على زيادة حجم الائتمان المصرفي من خلال دعم المصارف والعمل على تقليل نسب الفوائد المفروضة على الاقراض، والابتعاد عن التشدد في وضع السياسات الائتمانية، فضلاً عن ضرورة استقطاب اكبر قدر ممكن من الودائع من المدخرين من خلال رفع سعر الفائدة على الايداع، وتسهيل اجراءات الايداع دون التساهل في القوانين المتعلقة بمكافحة غسيل الاموال، فضلاً عن امكانية زيادة رؤوس اموال المصارف الخاصة بهدف زيادة الحماية للمودعين.
 - 5- زيادة الائتمان المقدم للقطاع الخاص لا سيما المشاريع الصغيرة والمتوسطة، والعمل على جذب ودائع القطاع الخاص من خلال تقديم حزم من الخدمات تناسب الشركات واصحاب المشاريع بأنواعها المختلفة.

المصادر

المصادر العربية

- 1- بسمه، جودي، الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في كسب ولاء الزبون دراسة ميدانية في بنك الخليج الجزائر، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2022.
- 2- جاسم، ليلى عبد، اثر تطبيق نظام الخدمات الإلكترونية في عمل الصيرفة الإلكترونية/ بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية، مجلة دراسات محاسبية المجلد (17) العدد (58)، 2022.
- 3- حمدي زهراء صالح، واقع وتحديات الشمول المالي الرقفي في العراق فض ظل جانحة كوفيد19- كورونا، المؤتمر الدولي الحادي عشر الإصلاح الاقتصادي والإداري، جامعة التنمية البشرية، 2022.
- 4- حناوي، عهد مجدي و عنيبي، لين نافذ و طعمه، نسيبه محمود ، و حناوي، مجدي محمد ، محدثات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى العملاء العازفين عنها في البنوك العاملة في فلسطين، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد (6) العدد (16)، 2021.
- 5- الرواش، حسن نجيب ، و التل رعد مشعل محمد و العمر صالح ابراهيم ، محدثات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأردن من وجهة نظر العملاء، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد (8) العدد(3)، 2020.
- 6- الزبيدي، حمزة فائق وهيب والغامي منار حيدر علي، تطور الصيرفة الإلكترونية وأثر الرقابة الداخلية على العمليات المصرفية الإلكترونية مجلة كلية التراث الجامعة، العدد 20، 2016.
- 7- القرعان، طلال عبد الكريم، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز ولاء العملاء للقطاع المصرفي الأردني – دراسة ميدانية على البنوك التجارية العاملة في العاصمة عمان مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية وتكنولوجيا المعلومات، المجلد الثامن العدد 1، 2022.
- 8- مجيد، حيدر كامل والمنشد وحيدة جبر، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في العراق (2010-2018)، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، السنة التاسعة عشر، العدد التاسع والستون، 2021.
- 9- تقارير الاستقرار المالي للبنك المركزي العراقي للمدة (2017-2022)

المصادر الأجنبية

- 10- . Mazwile, Mwinga, the Influence of Electronic Banking on Service Delivery Satisfaction to Customers the Case of NMB Bank in Tanzania, A dissertation submitted in Partial Fulfillment of The Requirements for the Degree of Master in Business Administration of the Open University of Tanzania .2014.
- 11- Abdul Kareem, A. A. Ameer,& Elkhaldi A. Hassan,& Arfawi, Mongi, THE IMPACT OF Electronic Banking Services on Customer Satisfaction: the Case OF Iraqi Banks, Intern. Journal of Profess. Bus. Review. [Miami, v. 8 ,n. 11, 2023, p. 01-27
- 12- Francis, Ria, E-banking- An Overview, International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT), Volume 9, Issue 5, 2021
- 13- Naik, Dese & Rao, K Venugopal , E-banking: Functions Advantages And Impact on Banking Services, Journal of Emerging Technologies and Innovative Research (JETIR), Volume 5, Issue 11,2018.
- 14- Sahut, Jean-Michel, Advantages of E-banking, Journal of Internet Banking and Commerce, May 2021, Vol. 26, No.5
- 15- Shah, Krishna Kumar, Electronic Banking: ITS use and Challenge in Nepal, Academic Voices A Multidisciplinary Journal, Volume 5, N0. 1, 2015.