

استراتيجية الشمول المالي لتحقيق الكفاءة والفاعلية للمصارف العراقية

بحث استطلاعي للمصارف العراقية مصرفي الرافدين والرشيد
Financial inclusion strategy to achieve efficiency and effectiveness banks of the Iraqi
 Exploratory research for a sample of Iraqi banks, Al-Rafidain and Al-Rasheed

م.م. هيفاء عبد الأمير محمد علي
 كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة- قسم العلوم المالية والمصرفية
 haifaa.a.alattar@baghdadcollege.edu.iq

تاريخ تقديم البحث: 2022/10/25

تاريخ قبول النشر: 2022/12/04

المستخلص :

يهدف البحث الى دراسة استطلاعية في مصرفي الرافدين والرشيد وبيان دور استراتيجية الشمول المالي التي اتبعتها المصارف لتحقيق اكبر مستوى من الكفاءة والفاعلية ومقارنة مستويات الأهداف المتحققة من الشمول المالي كاستراتيجية أساسية خلال تطبيقهم لها، تم عمل استبيان على ثلاث فئات مختلفة من المواطنين وتم تغريغ هذه الاستبانة في برنامج التحليل الاحصائي (SPSS V.26) ومن خلال ادوات برنامج الاحصاءات الوصفية واداة الارتباط واداة الانحدار البسيط، توصلت الباحثة الى (استنتاجات وتوصيات): حيث استنتجت بوجود ارتباط بين المتغير استراتيجية الشمول المالي والمتغير تحقيق الكفاءة والفاعلية وان العلاقة هي طردية موجبة جزئية، وتبين ايضا من خلال معاملات نموذج الانحدار بانه يوجد هناك تأثير دال احصائيا للمتغير استراتيجية الشمول المالي على المتغير التابع تحقيق الكفاءة والفاعلية، ويعني ذلك ان على الادارة العليا للمصارف العراقية ان تأخذ بنظر الاعتبار استراتيجية الشمول المالي كونها تحقق الكفاءة والفاعلية لدى المصارف والموظفين العاملين فيها، واستنتج أيضا ان المواطن العراقي مازال ليس لديه ثقة بالمصارف العراقية او فهم اعمق للسياسة النقدية الوطنية للاقتصاد المالي وسببة المصارف نفسها لقصور تعاملاتها في عملياتها المصرفية بالروتين مما ينعكس على إنتاجية المصارف في كفاءتها وفعاليتها بالتعامل مع الزبائن، اما التوصيات فكانت : تعزيز ثقة المواطن بالمصارف والبنك المركزي والقرارات التي يتخذها وإيجاد استراتيجيات حقيقية تساعد الفئات المهمشة في المجتمع واخراجها من واقع الفقر .

الكلمات المفتاحية : استراتيجية ، الشمول المالي ، كفاءة ، فاعلية المصارف .

Abstract:

The research aims at an exploratory study in Al-Rafidain and Al-Rasheed Banks, and to show the role of the financial inclusion strategy that the banks followed to achieve the greatest level of efficiency and effectiveness, and to compare the levels of goals achieved from financial inclusion as a basic strategy during their implementation. The statistical analysis program (SPSS V.26) and through the tools of the descriptive statistics program, the correlation tool, and the simple regression tool, the researcher reached (conclusions and recommendations): where she concluded that there is a correlation between the financial inclusion strategy variable and the variable achieving efficiency and effectiveness, and that the relationship is a partial positive directive, and it shows Also, through the coefficients of the regression model, there is a statistically significant effect of the financial inclusion strategy variable on the dependent variable achieving efficiency and effectiveness, and this means that the senior management of Iraqi banks should take into account the financial inclusion strategy as it achieves efficiency and effectiveness for banks and their employees, and it was also concluded The Iraqi citizen still does not have confidence in Iraqi banks or a deeper understanding of politics The national monetary of the financial economy and the cause of the banks themselves due to the shortcomings of their dealings in their banking operations by routine, which is reflected in the productivity of the banks in their efficiency and effectiveness in dealing with customers.

Keywords: financial inclusion, strategy , Efficient , effective banks.

المقدمة

اقترح البنك الدولي على بنوك الدول العربية من ضمنها العراق استراتيجية الشمول المالي وعزز البنك المركزي العراقي من خلال المشورات التي يقدمها للمصارف والشركة العراقية للكفالات المصرفية في تطوير استراتيجية لخلق بيئة تساعد المجتمع العراقي في دعم مشاريعهم للقطاعين العام والخاص ، من خلال تأسيس لجنة شمول مالي ووحدة للتمويل الأصغر تابعة لقسم المدفوعات في البنك المركزي العراقي ومسانده للخدمات الالكترونية المالية وبما ان القطاع المالي العراقي تسيطر عليها المصارف الحكومية كل من مصرفي الرافدين والرشد وهما من المصارف الكبيرة الحجم ماليا والتي يعتبر 90% من الودائع التي تعود لموظفي الدوائر والوزارات المتوطنة رواتبهم لديهما شهد ارتفاع المؤشر التجميعي للشمول المالي من (20.85%) عام 2017 إلى (33.5%) نهاية عام 2021 ، لذلك عكست هذه الاستراتيجية أداء كفاءة وفاعلية المصرفين من خلال مدخلاتهما المتمثلة بتطوير وتدريب الكوادر البشرية من جهة ورأس المال والاستثمار والائتمان والأدوات التكنولوجية من جهة أخرى ومخرجات متمثلة بالخدمات المصرفية المقدمة والمتمثلة باستراتيجية الشمول المالي ، وعليه اختارت الباحثة هذه المتغيرات لتكون عنوانا لدراسة استطلاعية تبين العلاقة والتأثير في المتغيرين للمصارف عينة البحث كونها مهمة على المستوى القومي وعلى افراد المجتمع العراقي.

المبحث الاول

1- منهجية البحث

1-1 مشكلة البحث : تكمن المشكله دراسة واقع المصارف العراقية وعلية يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية :

أ- هل نجحت المصارف العراقية في تطبيق استراتيجية الشمول المالي وما مدى الكفاءة والفاعلية التي حققتها من هذه

الاستراتيجية ؟

ب- ما هي انعكاساتها على المجتمع العراقي ؟

1-2 اهمية البحث : تحقيق استراتيجية مالية شاملة للخدمات المصرفية الالكترونية لتحقيق إنتاجية عالية من الكفاءة والفاعلية

ل للوصول لأهم الأهداف التي تضع المصارف في مستواها الأول في سوق المنافسة المصرفية بين شريحة المجتمع لتحريك

عجلة سير السوق العراقية مما يعكس ذلك على الناتج المحلي الإجمالي .

1-3 هدف البحث: بيان دور استراتيجية الشمول المالي التي اتبعتها المصارف لتحقيق اكبر مستوى من الكفاءة والفاعلية ومقارنة

مستويات الأهداف المتحققة من الشمول المالي كاستراتيجية أساسية خلال تطبيقها لها .

1-4 فرضية البحث :

أ - الفرضية الأولى : توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين استراتيجية الشمول المالي لتحقيق كفاءة وفاعلية المصارف

ب -الفرضية الثانية : هناك تأثير ذو دلالة معنوية بين استراتيجية الشمول المالي لتحقيق كفاءه وفاعلية المصارف

1-5 أدوات جمع البيانات و تحليلها: اعتمدت الباحثة في بحثها على الاستبانة لإنجاز البحث .

الجانب العملي : اعتمدت الباحثة في جانب التطبيق على استخدام الأساليب الإحصائية برنامج (SPSS V.26)

1-6 مجتمع و عينة البحث: يتمثل مجتمع البحث باختيار مصرفين حكوميين هما مصرف الرافدين ومصرف الرشيد .

7-1 الدراسات السابقة :

1- دراسة (عبد الأمير حسن: 2006) تقييم الأساليب والمؤشرات المالية في تحديد كفاءة وفاعلية وإصلاح أنظمة المؤسسات المصرفية، هدفت الدراسة الى تحقيق الربط بين تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسات المصرفية مع استراتيجية النمو وقياس اثرهما على الأداء المالي المصرفي المتمثل بالنسب التي تعكس الأداء المالي المصرفي كلما كانت المؤشرات المالية دقيقة ومحددة أدت الى تحديد كفاءة وفاعلية المصارف، واستنتجت الدراسة لمصرفي والرافدين الرشيد هناك علاقة طردية بين المؤشرات المالية التي كانت لها الدور الرئيسي في تحديد العوامل الاستراتيجية وبين تصنيف المصارف ذات الأداء القوي او الضعيف، وكانت التوصيات قيام المؤسسات المصرفية بوجه عام الى توفير الخدمات المصرفية الالكترونية وتطوير أساليب وأنظمة العمل بالمصارف لتمكنها من تقديم خدمات مصرفية متطورة .

2- دراسة (الشمري: 2017) اثر اعتماد استراتيجية الشمول المالي في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف، هدفت الدراسة الى تقديم اطار معرفي مفاهيمي عن استراتيجية الشمول المالي بأبعاده المختلفة وابعاد الميزة التنافسية للمصارف، وكان مجتمع وعينة الدراسة بدراسة حالة البنك المركزي العراقي) المديرين و معاونون في تلك المؤسسة المالية ، و اعتمد المنهج الوصفي الاستطلاعي والتحليلي، وكان ابرز استنتاج يعد التسويق المصرفي الحديث أداة تحليلية مهمة في فهم النشاط المصرفي ومساعدة الموظفين في المصرف في رسم السياسات ومراقبة ومتابعة العمل المصرفي ، واوصت الدراسة زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا والاسراع في تنفيذ شبكة الاتصالات بين المركز الرئيس لكل مصرف وباقي فروع له لضمان سرعة تداول البيانات واجراء التسويات اللازمة والارتباط بالشبكات الإلكترونية ما بين المصارف والبنوك العالمية لتقديم خدمات مصرفية متطورة .

3- دراسة (عماني /حمودش، كحلي: 2020) استراتيجية الشمول المالي: رؤية جديدة لمكافحة الفقر، هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة قدرة استراتيجية الشمول المالي، من خلال التكنولوجيا المالية والحلول الرقمية، على مكافحة الفقر وتحسين المستويات المعيشية، وذلك خدمة لأهداف التنمية المستدامة. و مناقشة إمكانيات الاقتصاد الجزائري في الاستفادة من تلك التجارب، وذلك بناءً على بعض مؤشرات الشمول المالي ومدى الاعتماد على الحلول الرقمية لبعض الفئات المستهدفة للفترة 2011-2017. وتوصي الدراسة بضرورة تبني استراتيجية وطنية واضحة المعالم للشمول المالي بهدف دعم مسار التنمية المستدامة في الجزائر، وبالتركيز على مكافحة الفقر. وذلك من خلال الوفاء بمتطلبات تلك الاستراتيجية المتمثلة في ايجاد البيئة الداعمة أو البنية التحتية المالية الرقمية؛ تطوير جانب العرض وضمان الحماية للعملاء؛ والتقارب مع الطلب، الذي يحتاج تفعيله إلى بناء الثقة بين النظام المالي والفئات المستهدفة من خلال التثقيف المالي

4- دراسة (على الكعبي ، هشام اليساري: 2021) / دراسة تقويم كفاءة القطاع المصرفي العراقي باستخدام اسلوب تحليل مغلف البيانات، هدفت الدراسة لقياس الكفاءة المصرفية لعينة من المصارف العراقية التجارية الخاصة للمدة من 2005 - 2016 ومعرفة مفاهيم الكفاءة المصرفية وعلاقتها بالأداء والفاعلية والانتاجية، وكذلك تحليل الكفاءة المصرفية ، ولتحقيق الأهداف من هذه الدراسة فقد جرى تطبيق اسلوب تحليل مغلف البيانات على بيانات (10) مصارف تجارية عراقية خاصة للمدة من 2005 - 2016 باستخدام اسلوب عوائد الحجم المتغير (VRS). وقد استخدمت الدراسة مجموعة من المؤشرات المالية والمعادلات الاحصائية للوصول الى نتائجها، اوضحت نتائج التحليل المالي وجود اختلاف في متوسطات الكفاءة المصرفية للمصارف التجارية عينة الدراسة، و أن أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة، ضرورة قيام المصارف التجارية عينة الدراسة الى انتهاج الطرق والاساليب العلمية والموضوعية التي من شأنها زيادة الكفاءة لعملياتها المصرفية.

المبحث الثاني - الجانب النظري

1-2 مفاهيم عامة :

1-1-2 مفهوم الشمول المالي : هو سهولة الوصول الى الخدمات المصرفية من قبل الزبائن وإمكانية الاستفادة منها في التعاملات المختلفة مما يدفع ذوي الدخل المحدود الاستفادة من فتح حسابات مصرفية. (سلام ، وآخرون: 2020:ص155)

2-1-2 تعريف الشمول المالي : وردت تعاريف عدة للشمول المالي فمؤسسة التحالف العالمي (AFI) (صندوق النقد العربي: 2015) عرفتھا " بأنه تعزيز وصول كافة فئات المجتمع وبما تشمل الفئات المهمشة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة "(الطاووس ،حنان : 2021:ص181)، وعرفتھا (رجال : 2021:ص11) على انها "ضمان نشر الخدمات المصرفية على اكبر شريحة من افراد المجتمع خاصة ذوي الدخل المحدود فهي اتاحة وصول اكبر قدر من الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع وبتكاليف معقولة".

3-1-2 تعريف استراتيجية الشمول المالي :-عرفھا (Dudin) هو مخطط لتوسيع الخدمات المصرفية التقليدية من خلال التكنولوجيا المالية لتنفيذ اقتصاد يحقق الاستقرار المالي بمستوى عالي من التمويل وذلك بتعزيز تقديم الخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع وتسخير مذكراتهم من خلال الائتمان للقطاعين الخاص والعام وفق نظام التحويل الأصغر وفق خطة استراتيجية للشمول المالي وتخصيص الموارد واستخدامها بكفاءة وفاعلية للحد من الفقر وفق اطار تنظيمي محكم لما له تأثير على النتائج المحلي وتجنب تأثيره السلبي على النمو الاقتصادي . (Dudin:2017:p2)

4-1-2 تعريف الكفاءة والفاعلية : اهتم الباحثين بهذا المصطلح كونه يتداخل مع الإنتاجية للمؤسسات بشكل عام ،مفهوم الكفاءة والفاعلية تعكس قدرات المصارف بأداء اعمالها بشكل عام في تحقيق أهدافها وغاياتها للعمل بشكل صحيح. (سيده :2019:ص119)

5-1-2 تعريف الكفاءة المصرفية : هي أساليب تنوع المنتجات المقدمة من خدمات مصرفية تتسم بالتغيير من خلال التمويلات التي تقدمها واستخدام التكنولوجيا الحديثة وأدوات قياس الكفاءة المالية للمصارف وتأثيرها في البيئة المحيطة كاستقطاب ودائع الزبائن والمتعاملين مع المصرف باستمرار مما يحقق لها تميز بالأداء . (العرف ،بوقره :2021:ص11)

6-1-2 تعريف الفاعلية: قدرة المصرف على انجاز الخطط الاستراتيجية الصحيحة والتي هي انعكاس للخدمات المالية المصرفية التي تلبي احتياجات زبائن المصرف بجودة عالية وسعر منخفض ووقت ومكان مناسب وبكلفة اقل(عائض : 2010: ص74)

2-2 اهداف استراتيجية الشمول المالي للبنك الدولي : (البشير : 2020 : ص476)

- 1- يعتبرها البنك الدولي عنصر للحد من الفقر المدقع من خلال دعم الشركات الصغيرة ومشاريع العمل الحر لتحقيق النمو الاقتصادي .
- 2- انتهاز استراتيجية وطنية تجمع بين مختلف الجهات التنظيمية المالية ووزارة الاتصالات يعزز التنافس بين المصارف لجذب اكبر عدد من الزبائن الذين يتعاملون بالخدمات المصرفية .
- 3- يحد من مستوى البطالة ويساهم في خلق وظائف وارتفاع المستوى المعيشي لدخل الفرد المنخفض وزج الفقراء الى السوق .
- 4- سمحت الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الى ارتفاع نسبة ملكية الحسابات المصرفية للأفراد.

3-2 استراتيجيّة الشمول الماليّ تعكس الإدارة الرشيدة للمصارف:

1-3-2 الآثار الإيجابية للشمول الماليّ: بين (khan:2011:p4) الآثار الإيجابية لاستراتيجية الشمول الماليّ من خلال مايلي :

- 1- تقلل المخاطر للأفراد الذين ليس لديهم خيار سوى حمل النقود وحماية الأموال المنتقلة من الجرائم المالية .
 - 2- تقلل مخاطر وقوع الزبائن في فخ الديون قصيرة الاجل وباهظة الثمن .
 - 3- يساعد في سهولة الوصول الى التمويل وجودة الخدمة التي يتلقاها الزبون من الشركات الصغيرة للمصارف وهي مفتاح للربحية والتحسين الاقتصادي وذلك لمرونة الحصول على الائتمان منخفض التكلفة .
 - 4- توفر فرصة لتوطين ودائع مستقره في حالة عدم وجود مثل هذه الودائع المالية، حيث ان زيادة حجم واستقرار قاعدة الودائع في المصارف تقلل من الاعتماد على التمويل غير الأساسي والتي تكون أكثر تقلباً في الازمات .
- اما (مبادرة الأمم المتحدة الشمول المالي ووضع اهداف الصحة المالية :2021:ص13) بينت من خلال مبادراتها ان الإدارة الرشيدة مسؤولة عن التنمية المستدامة فمن الضروري للمصارف العراقية تحديد الأهداف الاستراتيجية كونها تساهم في زيادة الآثار الإيجابية التي تعكس كفاءة وفاعلية المصارف وانتاجيتها العالية .

2-3-2 الآثار السلبية للشمول الماليّ:(مبادرة الأمم المتحدة الشمول المالي ووضع اهداف الصحة المالية : 2021:ص12)

هي تعرض المصارف للمخاطر والتي تؤثر على أدائها والذي يوقعها في مشاكل تحد من كفاءتها وفعاليتها، فمثلاً تحديد اثر المديونية المفرطة التي لها علاقة بالائتمان المصرفي ومعدل الفائدة ومستوى التعثر الذي نتج من فشلها لاسترداد الديون المتعثرة او الديون المتأخرة التسديد ان لم تصبح ديون مشطوبة ، وذكر الباحثان (معوض ،علم الدين:2021:ص3) أيضاً بأن من الآثار السلبية للشمول المالي :

- 1- سوء تدفق المعلومات من اهم الأسباب التي تعوق كفاءة أداء المصارف في السوق المالي المصرفي.
- 2- الأمية : فالأمية تؤدي الى الجهل بالحقوق وكافة التسهيلات المتاحة للأفراد وبالنتيجة تستبعد من الاستفادة من الميزات المالية المقدمة من قبل المصارف .
- 3- البطالة : هو عجز الدولة عن تقديم فرص عمل وهذا يؤدي الى عدم توفر دخل وبالتالي عدم إمكانية الوصول للتمويل .
- 4- ان سياسات الاقتصاد الكلي غير مستقره تؤدي الى حدوث أزمات في سعر الصرف السائد وتعكس بشكل سلبي على الاستقرار المالي والشمول المالي كونهما وجهان لعملة واحدة ومحوران رئيسيان للنمو الاقتصادي .

4-2 اهمية استراتيجية الشمول المالي لتحقيق الكفاءة والفاعلية : (معوض،علم الدين :2021:ص7)

- 1- تثقيف الزبائن المتعاملين بادوات الشمول المالي .
- 2- الحماية المالية للزبائن .
- 3- سهولة الاستخدام للخدمات المالية الرقمية.
- 4- سهولة الحصول على الأموال لكافة فئات المجتمع .
- 5- تكاليف عمليات الخدمات المالية المقدمة للزبائن كانت نتائجها إيجابية في تحقيق الأرباح للمصارف .
- 6- رضا الزبون وجودة إدارة العلاقات مع الزبائن
- 7- الكفاءة والفاعلية لعمل المصارف وتميزها .

5-2 استراتيجية واقع الشمول المالي دولياً:

" اتفق قادة مجموعة العشرين في قمة كان في عام 2011 على توصية الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي (GPFI) لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني ، ثم وافقوا على مجموعة العشرين الأساسية لمؤشرات الشمول المالي حيث اجتمع وزراء مالية ومحافظو البنوك المركزية لمجموعة العشرين في بادن بادن ، ألمانيا سنة 2012، كما تم الالتزام به وقت اعتماد المجموعة الأساسية ، ودعماً لمجال التركيز الرئيسي للتنوعية المالية في ظل رئاسة مجموعة العشرين الروسية ، طور GPFI مجموعة أكثر شمولاً من مؤشرات الشمول المالي ، بهدف تعميق فهم مشهد الشمول المالي. تمت المصادقة على هذه المجموعة الموسعة - بما في ذلك المؤشرات حول محو الأمية المالية وجودة تقديم الخدمات المالية والاستهلاك - في قمة مجموعة العشرين في سانت بطرسبرغ في عام 2013، وتحت قيادة الرئاسة الصينية لمجموعة العشرين وبالتشاور مع أعضاء مجموعة العشرين وغيرهم من أعضاء GPFI والشركاء المنفذين ، تم تطوير مؤشرات جديدة في عام 2016 لقياس استخدام الخدمات المالية الرقمية وتوافرها وجودتها. كان الدافع وراء توسيع ومراجعة مجموعة المؤشرات الحالية هو تطوير نماذج رقمية جديدة ، فضلاً عن توافر بيانات جديدة حول كل من الطلب على الخدمات المالية الرقمية وعرضها. حيث انها تقيس المؤشرات كلاً من استخدام المدفوعات الرقمية والوصول إلى البنية التحتية الرقمية" ، <https://www.gpfi.org/news/g20-financial-inclusion-indicators>

واكد البنك الدولي من خلال احصائياته أنه بحلول عام 2020 ، سيتمكن البالغون ، الذين ليسوا جزءاً من النظام المالي الرسمي حالياً ، من الوصول إلى حساب المعاملات لتخزين الأموال وإرسال المدفوعات وتلقيها باعتبارها اللبنة الأساسية لإدارة حياتهم المالية. www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview/2022

6-2 استراتيجية الشمول المالي وانعكاساتها على واقع المصارف العراقية و(مشروع اعرف عميلك الكترونياً):

كان لاستراتيجية الشمول المالي دوراً من خلال تعزيز البنك المركزي العراقي في تطوير نظام المدفوعات العراقي ففي 2019 اجريت عدة تطويرات لنظام المدفوعات RTGS لتحقيق الاستقرار المالي النقدي (كتوطين رواتب موظفي الدولة والمشاركة في نظام الدفع بالتجزئة IIPPS وربط الأنظمة المصرفية الشاملة وتوفير ضمانات التحويلات عن طريق نظام CSD فكانت أنظمة الدفع الالكتروني (الهاتف النقّال زين كاش ،واسيا حواله ،بطاقات الالكترونية ، نقاط البيع ونقاط السحب ،المحافظ الالكترونية وأجهزة الصراف الآلي) هي الهدف لتحقيق الارتقاء بالمصارف العراقية وقياس لمؤشر أدائها بكفاءة وفاعلية نحو التنمية المستدامة ،ولتعزيز ثقة المواطن العراقي بالجهاز المصرفي عملت على تطوير مؤسسات ضمانات مساندة كمؤسسة ضمان الدائع التي ضمت المصارف الحكومية والخاصة وضمنها الأجنبية هو غطاء لضمان ودائع الجمهور لدى المصارف العراقية ، وتمويل دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر لما لها المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي ،حيث يبين مؤشر التجميعي للشمول المالي ارتفاعاً واضحاً من سنة 2018 (22%) وسنة 2019 (25%) وفي سنة 2020 ارتفعت النسبة الى مايقارب 67%) (تقرير البنك المركزي العراقي 2020:ص10)،

لذلك وضع البنك المركزي العراقي خطة استراتيجية للاعوام 2021-2023 بدعم الخدمات المالية والمصرفية لما حققته المصارف العراقية من قفزه نوعية نحو الثقة المحلية والدولية وجذب عملاء ومستثمرين مشروع (اعرف عميلك الكترونياً) باستخدام التعريف الرقمي لفتح الحسابات المصرفية ودمج العملاء رقمياً والزمام القطاع المصرفي لاستخدام التطبيقات الرقمية لزيادة كفاءة وفاعلية القطاع المصرفي بغية تحفيز النشاط الاقتصادي ولا سيما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والكبيره وفي مجال الإسكان والقروض الشخصية وتعزيز الائتمان للقطاع الخاص من خلال خفض الفوائد على القروض الممنوحة (1 ترليون) .

(مجلة اتحاد المصارف العربية :2022:ص 9)

7-2 الكفاءة والفاعلية للمصارف :

عبر عنها الباحثان (العرف ، بوقره :مصدر سابق:ص113) ماهي الا وجهان لعمله واحده فالفاعلية قياس لنجاح وتقدم المصارف أي هي محصلة تفاعل الأداء الكلي من نشاطات فنية ووظائف إدارية وهو يعبر عن إنتاجية المصرف أي هو معيار النجاح للإدارة المصرفية حيث اقترنت بفكرة كفاءة الأداء أي الكفاءة الاقتصادية اما اقترانها بالفاعلية أي الى أي مدى تم تحقيق المصارف لاستراتيجية الشمول المالي وان الإنتاجية يعبر عنها من خلال (مدخلات) بشرية (موظفين عمال المصرف)، وغير بشرية (احمد ابريهي ، مجلة الدراسات النقدية البنك المركزي العراقي :2018 : ص 27) والتي تبين رصانة المصرف وتعتمد على كفاية رأس المال ، القوة الأيرادية ، الكفاءة الإدارية ، نوعية موجودات السيولة ، الأمان ، المخاطرة ، ضوابط بازل (قياس كفاءة المصارف بنموذج camels) و بازل 3 يقوم على المرتكزات الثلاثة لبازل 2 : كفاية رأس المال ؛ والمراجعة الرقابية ؛ والافصاح والانضباط السوقي ، اما (المخرجات) : فهي الخدمات التي تقدمها المصارف سواء بالمجان او بمقابل مبلغ معين .

8-2 الاقصاء المالي يحد من كفاءة وفاعلية المصارف العراقية :

اكدت الباحثان (طاووس ،حنان :مصدر سابق:ص188) من خلال مجلة (اتحاد المصارف العربية :2019) لدول عربية منها العراق ان العراق يعاني من الاقصاء المالي فكانت نتائج الدراسة :

- 1- عدم ثقة الجمهور بالمؤسسات المالية المصرفية (25%)
- 2- عدم امتلاك أموال لفتح حسابات مصرفية لانخفاض الدخل (77%) وهي اعلى نسبة بين الدول العربية .
- 3- ارتفاع كلفة الخدمات المالية (45%)
- 4- أسباب دينية وذلك يفضل الزبائن التعاملات والخدمات المالية التي تتوافق مع الشريعة الإسلامية . (13%)
- 5- عدم امتلاكهم وثائق لازمة للمعاملات (25%).

المبحث الثالث - الجانب العملي

نظراً لأهمية الشمول المالي في مختلف الدول ودوره في تحقيق التنمية المستدامة سنبين في هذا البحث العلاقة والاثار بين استراتيجية الشمول المالي على تحقيق الكفاءة والفاعلية في المصارف العراقية وذلك من خلال استراتيجية الشمول المالي في المصارف العراقية واثرها على المستهلكين (الزبائن) و بيان مقدرة الاستراتيجية الشمول المالي في تحقيق الكفاءة والفاعلية في الخدمة لدى الموظفين والمصارف حيث ان استغلال استراتيجية الشمول المالي الكامنة من خلال استثمار فئة الموظفين النشيطين يؤدي الى تحقيق الكفاءة والفاعلية للمصارف العراقية ، لذلك تم عمل استبيان على ثلاث فئات مختلفة من المواطنين وعددهم (50) شخص، وتم تفرغ هذه الاستبانة في برنامج التحليل الاحصائي (SPSS V.26) ومن خلال ادوات البرنامج وهي اداة الاحصاءات الوصفية واداة الارتباط واداة الانحدار البسيط ،ومن خلال هذه الادوات تبين بوجود ارتباط بين المتغير استراتيجية الشمول المالي والمتغير تحقيق الكفاءة والفاعلية وان العلاقة هي طردية موجبة جزئية، وتبين ايضا من خلال معاملات نموذج الانحدار بانه يوجد هناك تاثير دال احصائيا للمتغير استراتيجية الشمول المالي على المتغير التابع تحقيق الكفاءة والفاعلية، ويعني ذلك ان على الادارة العليا للمصارف العراقية ان تاخذ بنظر الاعتبار استراتيجية الشمول المالي كونها تحقق الكفاءة والفاعلية لدى المصارف والموظفين العاملين فيها، وان استغلال استراتيجية الشمول المالي الكامنة من خلال استثمار فئة الموظفين النشيطين يؤدي الى تحقيق الكفاءة والفاعلية للمصارف العراقية.

1-3 التحليل الاحصائي لاستمارة البحث:

تم عمل استمارة الاستبيان لبيان تاثير استراتيجية الشمول المالي في تحقيق الكفاءة والفاعلية للمصارف العراقية، بهدف توضيح اهمية الشمول المالي في مختلف الدول لكونه يحقق التنمية المستدامة، وساعد التطور التكنولوجي دور الشمول المالي في المصارف والذي يعتبر عنصر اساسي في معالجة الفقر والبطالة ويحقق النمو الاقتصادي، وان استغلال استراتيجية الشمول المالي

الكامنة من خلال استثمار فئة الموظفين النشيطين يؤدي الى تحقيق الكفاءة والفاعلية للمصارف العراقية، وتم اختيار حجم عينة الاستثمار عشوائيا وكان عدد الذين تم اختيارهم (50) شخص وهم من المواطنين مقسمين الى عدة فئات وهم (موظفين ، ومتقاعدين، وكسبة)، وبعد استرجاع واستلام الاستثمارات من قبل المجيبين تبين انه تم الاجابة على 50 استبانة بالكامل اما بخصوص الاستبانات المتضررة فلا يوجد اي استبانة متضررة او احد عباراتها لم يتم الاجابة عليها، وتم عمل التحليل الاحصائي لهذه الاستبانات والتي تم الاجابة عليها .

2-3 اداة معامل الفا لكرونباخ:

استخدمت اداة كرونباخ وتم تطبيقها على جميع فقرات استمارة الاستبيان لبيان ثبات اداة المقياس وتعني ان المقياس سوف يعطي نفس القيم لاستمارة الاستبيان لعينة المستجيبين عند اعادة تطبيقها مرة اخرى على نفس عينة المستجيبين بعد مدة زمنية متباعدة

جدول (1) اداة الفا كرونباخ لفقرات استمارة الاستبيان

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.741	20

يتضح من الجدول (1) قيمة اداة الفا كرونباخ والتي بلغت 0.741 وهي قيمة جيدة جدا مع العلم ان درجة القيمة المقبولة هي عند (0.70)، ويدل ذلك على ثبات في اداة المقياس لاستمارة الاستبيان وان هناك اتساق داخلي بين فقرات الاستمارة وان المقياس يمكن تطبيقه وان فقرات الاستمارة تمثل استراتيجية الشمول المالي في تحقيق الكفاءة والفاعلية للمصارف العراقية.

3-3 مقياس ليكرت في التحليل الاحصائي

تعتبر قيم اوزان المقياس الخماسي هي راي وتوجهات المجيبين على استمارة الاستبيان ويتم ايجادها من خلال بناء فئات المقياس الخماسي ثم اعطاء اوزان لهذه الفئات حيث يتم اعطاء الاجابة اتفق بشدة رقم 5 والاجابة اتفق رقم 4 والاجابة محايد رقم 3 والاجابة لا اتفق رقم 2 والاجابة لا اتفق بشدة رقم 1، بعدها نجد طول الفترة لهذه الفئات بقسمة الرقم 5/4 ويساوي 0.80 ويعتبر هذا الناتج هو طول الفترة ولكل فئة، يمثل الرقم 4 المسافات ويمثل الرقم 5 الاختيارات، بعدها يتم بناء اول فئة من خلال جمع اصغر رقم 1 مع طول الفترة (0.80) فتنتج لنا الفئة الاولى وهكذا لبقية الفئات وكالاتي:

جدول (2) فئات مقياس ليكرت

فئات المتوسط المرجح	الاوزان	التقييم	طول الفئة
1.80 – 1	1	لا اتفق بشدة	0.80
2.60 – 1.81	2	لا اتفق	0.79
3.40 – 2.61	3	محايد	0.79
4.20 – 3.41	4	اتفق	0.79
5 - 4.21	5	اتفق بشدة	0.79

4-3 الوصف الاحصائي لأسئلة متغيرات الاستمارة:

تتضمن استمارة البحث على متغيرين يمثلون محاور الاستمارة ويتكون كل متغير من اسئلة متعددة، تم توزيع الاستمارة على عينة من المواطنين بمختلف فئاتهم لغرض معرفة ارائهم وتوجهاتهم حول موضوع البحث ومن خلال ادوات الوصف الاحصائي والمتمثلة في (التكرار ونسبة التكرار والوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية والتقييم) وبالنسبة لكل سؤال من اسئلة الاستمارة، بهدف معرفة تاثير استراتيجية الشمول المالي في تحقيق الكفاءة والفاعلية للمصارف العراقية من اجل وضع الخطط والحلول التي تحقق هذا التأثير وبالتالي ينعكس على رضى الزبون اتجاه خدمات المصارف العراقية.

1-4-3 الوصف الاحصائي لأسئلة المتغير استراتيجية الشمول المالي

جدول (3) الوصف الاحصائي للمتغير استراتيجية الشمول المالي

التقييم	الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	متوسط القياس	نسبة التكرار	التكرار	المقياس	فقرات المتغير استراتيجية الشمول المالي
محايد	55	0.751	2.74	-	-	لا اتفق بشدة	1. لدى مصرفي الرافيدين والرشيدين من خلال مراجعاتك او استخدامك للماسنر كارد معلومات كافية عن استراتيجية الشمول المالي ومشاريع الخدمات المصرفية التي يعززها البنك المركزي ومشاريع الخدمات الرقمية ويقومون بنشر التوعية المالية للزبائن .
				44	22	لا اتفق	
				38	19	محايد	
				18	9	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
اتفق	70	0.707	3.52	-	-	لا اتفق بشدة	2. تكاليف الخدمة المرتبطة بشركات الاتصالات مقابل حصولك على الاموال من منافذ تقديم الخدمات المالية كالصراف الالي ومنافذ الصيرفة تعتبرها تكاليف عالية ولم يتم معالجتها من قبل البنك المركزي
				12	6	لا اتفق	
				24	12	محايد	
				64	32	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
اتفق	76	0.507	3.78	-	-	لا اتفق بشدة	3. براك ان استراتيجية الشمول المالي التي يعززها البنك المركزي هي استراتيجية جني الاموال وانها لم تحمي المستهلك (الزبون)
				4	2	لا اتفق	
				14	7	محايد	
				82	41	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
اتفق	74	0.544	3.70	-	-	لا اتفق بشدة	4. يؤثر المستوى التعليمي في الالمام المعرفي بالتقنيات الحديثة التي تطبقها مصرفي الرافيدين والرشيدين وكيفية عملها
				4	2	لا اتفق	
				22	11	محايد	
				74	37	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
محايد	61	0.880	3.04	-	-	لا اتفق بشدة	5. تشعر بالثقة بالتعامل مع مصرفي الرافيدين والرشيدين في ظل تطبيقهما استراتيجية الشمول المالي اكثر من التعامل مع المصارف الاهلية في توطين راتبك وفتح حسابات مصرفية وسحب قروض وسلف
				36	18	لا اتفق	
				24	12	محايد	
				40	20	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
محايد	58	0.922	2.92	-	-	لا اتفق بشدة	6. يسرت استراتيجية الشمول المالي باخراج المجتمع العراقي من واقع الفقر بمنحها التمويل (القروض) بدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة وبنسبة فائدة منخفضة لفتحها منافذ جديده لكسب العيش
				46	23	لا اتفق	
				16	8	محايد	
				38	19	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
محايد	60	0.892	2.98	-	-	لا اتفق بشدة	7. من اهداف استراتيجية الشمول المالي هي تقليل نسبة البطالة في البلد ومساهمتها في خلق وظائف معيشية براك تحقق الهدف
				40	20	لا اتفق	
				22	11	محايد	
				38	19	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
محايد	55	0.876	2.74	-	-	لا اتفق بشدة	8. تمتلك الاموال لفتح اكثر من حساب مصرفي واحد في احدى المصارف (الرافيدين او الرشيدين)
				54	27	لا اتفق	
				18	9	محايد	
				28	14	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
محايد	58	0.940	2.88	-	-	لا اتفق بشدة	9. تتفق على ان استراتيجية الشمول المالي قد استفاد منها كافة شرائح المجتمع ،ام هناك فئات مهمشة لاتعرفها ولم تستفد منها اطلاقا وليس باستطاعتها الاستفادة منها لانهم تحت خط الفقر.
				50	25	لا اتفق	
				12	6	محايد	
				38	19	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
محايد	53	0.802	2.64	-	-	لا اتفق بشدة	10. حققت استراتيجية الشمول المالي استقراراً مالياً واقتصادياً ملموساً للبلاد حيث عكست لديك رؤيا بان سنة 2023 سيتمكن البالغون من كافة المجتمع العراقي الذين ليسوا جزءاً من النظام المالي الرسمي من استخدام التقنيات الرقمية لادارة حياتهم المالية
				56	28	لا اتفق	
				24	12	محايد	
				20	10	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
	62	0.782	3				المجموع

يتبين من نتائج الجدول (3) ان قيمة الوسط الحسابي للعبارة الاولى بلغت 2.74 وهو عند تقييم (محايد) ويدل ذلك على ان المجيبين يتفقون الى حد ما بان لدى مصرفي الرافدين والرشد معلومات كافية عن استراتيجية الشمول المالي ومشاريع الخدمات المصرفية التي يعززها البنك المركزي ومشاريع الخدمات الرقمية ويقومون بنشر التوعية المالية للزبائن، بانحراف معياري 0.751 .

وان قيمة الوسط الحسابي للعبارة الثانية بلغت 3.52 وهو عند تقييم (اتفق) ويدل ذلك على ان المجيبين يتفقون بان تكاليف الخدمة المرتبطة بشركات الاتصالات مقابل حصولك على الاموال من منافذ تقديم الخدمات المالية كالصراف الالي ومنافذ الصيرفة تعتبر تكاليف عالية ولم يتم معالجتها من قبل البنك المركزي ، بانحراف معياري 0.707 .

بالنسبة للعبارة الثالثة كان وسطها الحسابي 3.78 وبتقييم (اتفق) ويعني ان المستجيبين على هذه العبارة يتفقون بان استراتيجية الشمول المالي التي يعززها البنك المركزي هي استراتيجية جني الاموال وانها لم تحمي المستهلك (الزبون)، بانحراف معياري 0.507 .

اما الوسط الحسابي للعبارة الرابعة كان بقيمة 3.70 وبتقييم (اتفق) بمعنى ان المجيبين يتفقون مع هذه العبارة بان المستوى التعليمي يؤثر في الالمام المعرفي بالتقنيات الحديثة التي يطبقها مصرفي الرافدين والرشد وكيفية عملها، بانحراف معياري 0.544 .

كان الوسط الحسابي للعبارة الخامسة بقيمة 3.04 وعند تقييم (محايد) ويدل ذلك بان المجيبين يتفقون الى حد ما بانهم يشعرون بالثقة بالتعامل مع مصرفي الرافدين والرشد في ظل تطبيقهما استراتيجية الشمول المالي اكثر من التعامل مع المصارف الاهلية في توطين راتبك وفتح حسابات مصرفية وسحب قروض وسلف، وبانحراف معياري 0.880 .

العبارة السادسة كانت بوسط حسابي بقيمة 2.92 وبتقييم (محايد) اي ان المجيبين على هذه العبارة يتفقون الى حد ما بان استراتيجية الشمول المالي يسرت باخراج المجتمع العراقي من واقع الفقر بمنحها التمويل (القروض) بدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة وبنسبة فائدة منخفضة لفتحها منافذ جديده لكسب العيش، بانحراف معياري 0.922 .

العبارة السابعة كانت بتقييم (محايد) ايضا بوسط حسابي 2.98 بمعنى ان راي المجيبين على هذه العبارة هو الاتفاق الى حد ما على ان من اهداف استراتيجية الشمول المالي هي تقليل نسبة البطالة في البلد ومساهمتها في خلق وظائف معيشية براك تحقق الهدف، بانحراف معياري 0.892 .

اما العبارة الثامنة كانت بتقييم (محايد) ايضا بوسط حسابي 2.74 ويعني ان المجيبين يتفقون الى حد ما بانهم يمتلكون الاموال لفتح اكثر من حساب مصرفي واحد في احدى المصارف (الرافدين او الرشد)، بانحراف معياري 0.876 .

بالنسبة للعبارة التاسعة كانت ايضا بتقييم (محايد) بوسط حسابي 2.88 ويدل ذلك على ان راي المستجيبين هو بانهم يتفقون الى حد ما بان استراتيجية الشمول المالي قد استفاد منها كافة شرائح المجتمع ، او ان هناك فئات مهمشة لا يعرفون ولم يستفيدوا منها اطلاقا وليس باستطاعتهم الاستفادة منها لانهم تحت خط الفقر بانحراف معياري 0.940 .

اما بالنسبة للعبارة العاشرة كانت بوسط حسابي 2.64 وعند (محايد) اي ان المجيبين يتفقون الى حد ما بان استراتيجية الشمول المالي حققت استقراراً ماليا واقتصاديا ملموسا للبلد حيث عكست لديك رؤيا بان سنة 2023 سيتمكن البالغون من كافة المجتمع العراقي الذين ليسوا جزءاً من النظام المالي الرسمي من استخدام التقنيات الرقمية لادارة حياتهم المالية، بانحراف معياري 0.802 .

وترى الباحثة مما تقدم ان النتائج المستخرجة للاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية معقولة وتدل على ان اغلبية فئات العينة اتخذت الجانب المحايد في استراتيجية الشمول المالي وذلك بسبب قلة المعلومات الكافية باهداف استراتيجية الشمول المالي وضعف الثقة بالمصارف وأيضاً انشغال المجتمع نصفين نصف مستفيد ونصف قابع في الفقر .

2-4-3 الوصف الاحصائي لاسئلة المتغير الكفاءة والفاعلية للمصارف العراقية

جدول (4) الوصف الاحصائي للمتغير الكفاءة والفاعلية للمصارف العراقية

التقييم	الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	متوسط القياس	نسبة التكرار	التكرار	المقياس	فقرات المتغير الكفاءة والفاعلية للمصارف العراقية
محايد	57	0.710	2.84	-	-	لا اتفق بشدة	1. تشعر بالولاء والافضلية تجاه مصرفي الرافدين والرشيد وتتعامل معهم من خلال الخدمات المالية الالكترونية وتعتبر انهما قد اثبتا الكفاءة والفاعلية في انجاز هذه الخدمات المتمثلة بالشمول المالي
				34	17	لا اتفق	
				48	24	محايد	
				18	9	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
محايد	56	0.926	2.80	-	-	لا اتفق بشدة	2. تشعر بالرضى عن الخدمات المقدمة من قبل مصرفي الرافدين والرشيد باستخدامهما التقنيات الرقمية للتكنولوجيا المالية من خلال توطين الرواتب والحصول على القروض من منافذ الصيرفة بان المصرفين قد اثبتا كفاءتهما وفعاليتهم
				54	27	لا اتفق	
				12	6	محايد	
				34	17	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
محايد	67	0.848	3.34	-	-	لا اتفق بشدة	3. تتفق على ان فرض فتح الحسابات المصرفية للمواطن لتوطين راتبه او لتقديم تسهيلات مصرفية له هي ثقافة مصرفية تقدمها المصارف من خلال الخدمات الالكترونية المالية لتعزيز كفاءتها وفعاليتها
				24	12	لا اتفق	
				18	9	محايد	
				58	29	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
اتفق	72	0.731	3.58	-	-	لا اتفق بشدة	4. اصبح المجتمع منشق نصفين نصف مستفيد من الخدمات المالية الالكترونية والنصف الاخر قابع في قاع الفقر مما عكس انطباع سلبي على كفاءة وفاعلية المصارف والعزوف عن التعامل معها رغم رصانتها المالية
				14	7	لا اتفق	
				14	7	محايد	
				72	36	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
محايد	58	0.839	2.90	-	-	لا اتفق بشدة	5. يواكب مصرفي الرافدين والرشيد التطور التكنولوجي خاصة في ظل الاوضاع السياسية غير المستقرة ويجدد وينوع الادوات المالية في تأدية الخدمة بكفاءته وفاعلية
				40	20	لا اتفق	
				30	15	محايد	
				30	15	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
محايد	56	0.808	2.80	-	-	لا اتفق بشدة	6. تتناسب تكاليف الخدمة مع جودة الخدمة المقدمة الكترونيا ويقدم مصرفي الرافدين والرشيد اسعار الخدمات المالية اقل من المصارف المنافسة
				44	22	لا اتفق	
				32	16	محايد	
				24	12	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
اتفق	69	0.837	3.44	-	-	لا اتفق بشدة	7. برايك الخدمات المقدمة من قبل مصرفي الرافدين والرشيد في دعم المواطنين اصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال السلف والقروض وتوطين الرواتب هو ارهاق المواطن بدلاً من دعمه ولا يعبر عن كفاءة وفاعلية المصارف في انتاجيتها الخدمية المميزة
				22	11	لا اتفق	
				12	6	محايد	
				66	33	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
اتفق	70	0.762	3.48	-	-	لا اتفق بشدة	8. تتفق بان مصرفي الرافدين والرشيد يفتقران الى امتلاك قدرات فنية وتقنية للحاق بالتطور المصرفي مقارنة بالدول المجاورة مما يحد من كفاءتها وفعاليتها
				16	8	لا اتفق	
				20	10	محايد	
				64	32	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
محايد	68	0.753	3.38	-	-	لا اتفق بشدة	9. تعتمد كفاءة وفاعلية المصارف بالتعاملات المالية وبشكل كبير على نظم الدفع الالكتروني كونها تتسم بالسرعة والكفاءة في التسويات بين الاطراف المشاركة بالنظام اي المصارف فيما بينها
				16	8	لا اتفق	
				30	15	محايد	
				54	27	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
محايد	62	0.689	3.12	-	-	لا اتفق بشدة	10. نظام المدفوعات الالكتروني اثر في كفاءة وفاعلية المصارف من خلال الوقت المنفذ للخدمة المصرفية والخطر والكلفة لكن هذا النظام الالكتروني لا يرتبط مع النظام الاساسي للمصارف في تقييم الاداء المصرفي
				18	9	لا اتفق	
				52	26	محايد	
				30	15	اتفق	
				-	-	اتفق بشدة	
	63	0.790	3				المجموع

يتبين من نتائج الجدول (4) ان قيمة الوسط الحسابي للعبارة الاولى بلغت 2.84 وهو عند تقييم (محايد) ويدل ذلك على ان المجيبين يتفقون الى حد ما بانهم يشعرون بالولاء والافضلية تجاه مصرفي الرافيدين والرشد وتتعاملون معهم من خلال الخدمات المالية الالكترونية ويعتبرونهما قد اثبتا الكفاءة والفاعلية في انجاز هذه الخدمات المتمثلة بالشمول المالي ، بانحراف معياري 0.710

وان قيمة الوسط الحسابي للعبارة الثانية بلغت 2.80 وهو عند تقييم (محايد) ويدل ذلك على ان المجيبين يتفقون الى حد ما بانهم يشعرون بالرضى عن الخدمات المقدمة من قبل مصرفي الرافيدين والرشد باستخدامهما التقنيات الرقمية للتكنولوجيا المالية من خلال توطين الرواتب والحصول على القروض من منافذ الصيرفه وبن المصرفين قد اثبتا كفاءتهما وفاعليتهما، بانحراف معياري 0.926.

بالنسبة للعبارة الثالثة كان وسطها الحسابي 3.34 وبتقييم (محايد) ويعني ان المستجيبين على هذه العبارة يتفقون الى حد ما على ان فرض فتح الحسابات المصرفية للمواطن لتوطين راتبه او لتقديم تسهيلات مصرفية له هي ثقافة مصرفية تقدمها المصارف من خلال الخدمات الالكترونية المالية لتعزيز كفاءتها وفاعليتها ، بانحراف معياري 0.848.

اما الوسط الحسابي للعبارة الرابعة كان بقيمة 3.58 وبتقييم (اتفق) بمعنى ان المجيبين يتفقون مع هذه العبارة بان المجتمع اصبح منشق الى نصفين نصف مستفيد من الخدمات المالية الالكترونية والنصف الاخر قابع في قاع الفقر مما عكس انطباع سلبي على كفاءة وفاعلية المصارف والعزوف عن التعامل معها رغم رصانتها المالية ، بانحراف معياري 0.731.

كان الوسط الحسابي للعبارة الخامسة بقيمة 2.90 وعند تقييم (محايد) ويدل ذلك بان المجيبين يتفقون الى حد ما مصرفي الرافيدين والرشد يواكب ان التطور التكنولوجي خاصة في ظل الازعاج السياسية غير المستقره ويجددان وينوعان الادوات المالية في تأدية الخدمة بكفاءه وفاعلية ، وبانحراف معياري 0.839.

العبارة السادسة كانت بوسط حسابي بقيمة 2.80 وبتقييم (محايد) اي ان المجيبين على هذه العبارة يتفقون الى حد بان تكاليف الخدمة تتناسب مع جودة الخدمة المقدمة الكترونيا ويقدم مصرفي الرافيدين والرشد اسعارالخدمات المالية اقل من المصارف المنافسة ، بانحراف معياري 0.808.

العبارة السابعة كانت بتقييم (اتفق) ايضا بوسط حسابي 3.44 بمعنى ان راي المجيبين على هذه العبارة هو الاتفاق على ان الخدمات المقدمة من قبل مصرفي الرافيدين والرشد في دعم المواطنين اصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال السلف والقروض وتوطين الرواتب هو ارهاق المواطن بدلاً من دعمه ولا يعبر عن كفاءة وفاعلية المصارف في انتاجيتها الخدمية المميزة ، بانحراف معياري 0.837.

اما العبارة الثامنة كانت بتقييم (اتفق) ايضا بوسط حسابي 3.48 ويعني ان المجيبين يتفقون بان مصرفي الرافيدين والرشد يفتقران الى امتلاك قدرات فنية وتقنية للحاق بالتطور المصرفي مقارنة بالدول المجاورة مما يحد من كفاءتها وفاعليتها ، بانحراف معياري 0.762.

بالنسبة للعبارة التاسعة كانت ايضا بتقييم (محايد) بوسط حسابي 3.38 ويدل ذلك على ان راي المستجيبين هو بانهم يتفقون الى حد ما بان كفاءة وفاعلية المصارف بالتعاملات المالية تعتمد وبشكل كبير على نظم الدفع الالكتروني كونها تتسم بالسرعة والكفاءة في التسويات بين الاطراف المشاركة بالنظام اي المصارف فيما بينها ، بانحراف معياري 0.753.

اما بالنسبة للعبارة العاشرة كانت بوسط حسابي 3.12 وعند (محايد) اي ان المجيبين يتفقون الى حد ما بان نظام المدفوعات الالكتروني اثر في كفاءة وفاعلية المصارف من خلال الوقت المنفذ للخدمة المصرفية والخطر والكلفة لكن هذا النظام الالكتروني لايرتبط مع النظام الاساسي للمصارف في تقييم الاداء المصرفي ، بانحراف معياري 0.689

وترى الباحثة ان النتائج المستخرجة للاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية معقولة ومتقاربة وهذا يدل على ان كفاءة وفاعلية المصارف تحتاج الى تطور اكثر وجهد اكبر من قبل المصارف لتعزيز ثقة الزبون بها .

3-5 معامل ارتباط مصفوفة بيرسون لمتغيرات الاستثمار:

يتم استخدام ادارة ارتباط معامل بيرسون لمعرفة وقياس حجم واتجاه العلاقة بين متغيرين او اكثر من متغيرات الدراسة، تنحصر قيمة الارتباط بين (+1) وتعني علاقة ارتباط تامة موجبة و(-1) وتعني علاقة ارتباط تامة سالبة اما (0) تعني بعدم وجود ارتباط، تم استخدام اداة الارتباط في هذا البحث لمعرفة هل يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية بين المتغير استراتيجية الشمول المالي والمتغير تحقيق الكفاءة والفاعلية للمصارف العراقية. (1)

جدول (5) اداة ارتباط بيرسون بين المتغير استراتيجية الشمول المالي والمتغير تحقيق الكفاءة والفاعلية

Correlations			
		المتغير استراتيجية الشمول المالي	المتغير تحقيق الكفاءة والفاعلية
المتغير استراتيجية الشمول المالي	Pearson Correlation	1	.598**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
المتغير تحقيق الكفاءة والفاعلية	Pearson Correlation	.598**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

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

نتائج الجدول (5) توضح قيمة اداة معامل الارتباط بين المتغير استراتيجية الشمول المالي والمتغير تحقيق الكفاءة والفاعلية، وتشير النتائج الى وجود ارتباط بين المتغير استراتيجية الشمول المالي والمتغير تحقيق الكفاءة والفاعلية قيمته (0.598) وهو ارتباط ذو دلالة احصائية بقيمة (0.000) ويشار له بالرمز نجمتين (**). ويدل هذا الرمز بان الارتباط بمستوى دلالة (0.01) اما الرمز (*) فيدل على ان الارتباط بمستوى دلالة (0.05) وهو الارتباط الموجب الجزئي ويدل على ان العلاقة طردية موجبة جزئية، وتعني بان الزيادة في قيمة المتغير استراتيجية الشمول المالي يؤدي الى الزيادة في حجم تحقيق الكفاءة والفاعلية في المصارف العراقية ولكن بشكل غير منتظم ويعني ليس بنفس المقدار.

3-6 اختبار الفرضيات:

لبيان الاثر والعلاقة بين متغيرات البحث تم استخدام اسلوب الانحدار الخطي البسيط والذي يستخدم في تحليل فرضية الدراسة الرئيسية بين متغيرين احدهما يمثل المتغير المستقل ويمثل الاخر المتغير التابع.

3-6-1 اسلوب الانحدار الخطي البسيط

يعتبر الانحدار البسيط اداة متقدمة وهو نوع من انواع نماذج الانحدار والذي يعطي نتائج دقيقة في تحليل متغيرات الاستثمار، ويتم استخدامه في تقدير قيم الاستثمار الحالية وللتنبؤ بالمخرجات المستقبلية، حيث يتم تطبيقه لمعرفة حجم التباين الذي يستطيع المتغير المستقل استراتيجية الشمول المالي من تفسيره من المتغير تحقيق الكفاءة والفاعلية، وكذلك التنبؤ بمستوى تحقيق الكفاءة والفاعلية وذلك بالاعتماد على تحليل وتفسير استراتيجية الشمول المالي. (2)(3)

$$Y = a + b x$$

تتكون معادلة الانحدار البسيط من متغير مستقل واحد يرمز له (x) ومتغير تابع واحد وهو (y) اما بقية المعاملات فهي:

a = القيمة الثابتة Constant

b = ميل Y على المتغير المستقل استراتيجية الشمول المالي

x = المتغير المستقل استراتيجية الشمول المالي

2-6-3 الفرضية الرئيسية للبحث:

في هذا البحث نريد ان نبين ونثبت بانه هناك تاثير لاستراتيجية الشمول المالي على تحقيق الكفاءة والفاعلية لدى الموظفين في المصارف العراقية، لذلك قمنا بفرض فرضية عدمية والتي تنص بعدم وجود تاثير بين متغيرات الدراسة والتي سوف نثبت عدم صحتها من خلال معاملات نموذج الانحدار البسيط:

MH: لا يوجد تاثير دال احصائيا للمتغير المستقل استراتيجية الشمول المالي في المتغير التابع تحقيق الكفاءة والفاعلية للمصارف العراقية

جدول (6) الانحدار البسيط للمتغير استراتيجية الشمول المالي على المتغير تحقيق الكفاءة والفاعلية

المتغير المستقل	A	β	T محسوبة	T جدولية	Sig.
استراتيجية الشمول المالي	1.343	0.590	5.171	2.021	0.000
R=0.60 R ² =0.36 R ⁻² =0.34					
المتغير المعتمد	F محسوبة	F جدولية	Sig. لكل النموذج	قرار قبول الفرضية	المتغير المعتمد
استراتيجية الشمول المالي	26.736	4.085	0.000	الفرضية	تحقيق الكفاءة والفاعلية

تم تمثيل معادلة الانحدار من خلال المعاملات التي ظهرت في الجدول (6) وكما يأتي:

$$(استراتيجية الشمول المالي) Y = 1.343 + 0.590 X \text{ (تحقيق الكفاءة والفاعلية)}$$

من خلال معاملات نموذج الانحدار تم اعتماد الفرضية البديلة والقاتلة بانه يوجد هناك تاثير دال احصائيا للمتغير استراتيجية الشمول المالي على المتغير التابع تحقيق الكفاءة والفاعلية وعليه تم اثبات عدم صحة الفرضية العدمية والتي حددت كفرضية رئيسية، وتم تأكيد هذا التأثير عن طريق قيمة (T) وهي (5.171) وتعتبر اكبر من قيمتها الجدولية عند (2.021) وعند دلالة احصائية بقيمة (0.000)، وهذا يعني ان تفسير وتحليل استراتيجية الشمول المالي يحتاج الى الاخذ بنظر الاعتبار ان يكون لدى العاملين في المصارف العراقية معلومات كافية عن استراتيجية الشمول المالي ومشاريع الخدمات المصرفية، الانتباه من قبل البنك المركزي الى تكاليف الحصول على الاموال من المنافذ والصراف الالي، ان تحمي استراتيجية الشمول المستهلك (الزبون)، الامام المعرفي للموظفين في التقنيات الحديثة لدى المصرف، تقوية عنصر الثقة من ناحية التعامل لمصرفي الرافدين والرشد، دعم المشاريع الصغيرة والكبيرة وبنسبة فائدة صغيرة، تقليل نسبة البطالة في البلد وخلق وظائف معيشية، السماح بفتح اكثر من حساب مصرفي، شمول كافة شرائح المجتمع وخاصة فئات المجتمع المهمشة والفقيرة، تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي للبلد. ويتبين ان عدم اهتمام الادارة العامة لمصرفي الرافدين والرشد بتحليل استراتيجية الشمول المالي يؤدي الى عدم تحقيق الكفاءة والفاعلية في المصارف العراقية.

- 1- يتبين من خلال قيمة R^{-2} وهي (0.34) بان المتغير استراتيجية الشمول المالي فسر ما قيمته (34%) من التغيرات التي حصلت على المتغير التابع تحقيق الكفاءة والفاعلية والباقي يعزى الى تاثيرات خارجية اخرى، وتم تأكيد قوة التفسير هذه من خلال قيمة F وهي (26.736) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (4.085) وهي دالة احصائيا عند (0.000).
- 2- ويتبين من النتائج في الجدول (6) بان هناك علاقة ارتباط جيدة بقيمة (0.60) بين المتغير استراتيجية الشمول المالي والمتغير تحقيق الكفاءة والفاعلية ويعتبر ارتباط طردي موجب جزئي، وتبين ان قيمة التأثير β هي (0.590) وتعني ان الزيادة وحدة واحدة في المتغير استراتيجية الشمول المالي يؤدي الى التأثير بالمتغير تحقيق الكفاءة والفاعلية بقيمة (59%).

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:

- 1- عدم امتلاك المواطن ثقة بالمصارف العراقية او فهم اعمق لمفهوم السياسة النقدية والوطنية والنظام الاقتصادي المالي فهو ليس لديه المام بالشمول المالي ويعزى سببه الى المصارف نفسها لقصور تعاملاتها بالروتين فالمواطن فقط يستلم راتبه من منافذ البيع ويتعامل بالتحويلات الالكترونية المالية وهذا يعكس خلل في كفاءتها وفاعليتها في تطوير الفرد في المجتمع .
- 2- ليس هناك برامج تعليمية وتثقيفية مصممة لتصل نسبة الشمول المالي الى اكثر من 70 % رغم دعم البنك المركزي العراق لهذه الاستراتيجية فيجب وضع منصفه رقمية تفاعلية للشمول المالي لتأمين التواصل المستمر للمعلومات بين المواطن والمؤسسات المصرفية التابعة لمصرفي الرافدين والرشد .
- 3- رغم استخدام استراتيجية الشمول المالي الا انه أسعار الفائدة للأئتمانات الممنوحة من قبل المصارف عينة البحث اثقلت كاهل المقترضين وعرضتها لمخاطر التشغيل وهي مخاطر الخسائر الناجمة عن فشل الانظمة السيادية والاختفاء البشرية (الاحتيال، والحدث الخارجي)، إضافة الى مخاطر السياسات الاقتصادية والمالية .
- 4- التكاليف العالية للدفع للحصول على الأموال من القنوات المنتاهية الصغر للصرافات الالية والعمولات المدفوعة الثمن التي ترسل عبر الهاتف النقال والتي تفرض على المواطن من قبل شركات الاتصالات والمرتبطة بنظام الالكتروني المالي من خلال تعامله معها لها اثار سلبية على دخل المواطن اكثر مما تكون إيجابية وهذا يحد من ثقة المواطن بكفاءة وفاعلية المصارف.
- 5- ان كفاءة وفاعلية المصارف وقياس أدائها ليس لها علاقة بالانظمة الالكترونية المالية ،كونا الأنظمة الرقمية وسيلة لاختصار معظم العمليات المصرفية التي تقدمها المصارف للزبائن .
- 6- توضح قيم معاملات الارتباط بانه هناك علاقة طردية موجبة جزئية بين المتغير استراتيجية الشمول المالي والمتغير تحقيق الكفاءة والفاعلية لدى المصارف والعاملين فيها، وهذا يعني بان على الادارة العامة لمصرفي الرافدين والرشد ان تأخذ بنظر الاعتبار استراتيجية الشمول المالي وتطبيقها في المصارف وهذا سوف يؤدي الى التحسين والتطوير في مستوى تحقيق الكفاءة والفاعلية في المصارف العراقية والعاملين فيها.
- 7- يوجد هناك تاثير دال احصائيا للمتغير استراتيجية الشمول المالي على المتغير التابع تحقيق الكفاءة والفاعلية، ويتبين ان عدم اهتمام الادارة العامة لمصرفي الرافدين والرشد بتحليل استراتيجية الشمول المالي يؤدي الى عدم تحقيق الكفاءة والفاعلية في المصارف العراقية.

التوصيات :

- 1- تخفيض كلفة الدفع لقنوات الصرافات الالية والحد من استغلال شركات الاتصالات لاستراتيجية الشمول المالي على حساب المواطن وحمايته من قبل البنك المركزي والمصارف العراقية .
- 2- التثقيف المالي وحماية المستهلك العراقي للخدمات المصرفية الالكترونية هي جهود يجب بذلها وفق قرارات تنظيمية محكمة بتسريع عمولات الدفع لتأمين أنظمة دفع فعالة .
- 3- ان تكون هناك تحفيز مستمر للوعي المصرفي للمواطنين بموجب إعلانات مجانية وغير مدفوعة الثمن على ان استراتيجية الشمول المالي الوطنية ماهي الا اخراج المجتمع من واقع الفقر وتحقيق التنمية المستدامة .
- 4- تشجيع الاستثمار المؤثر في تطوير الأسواق المالية لبناء قدرات للمستثمرين والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر
- 5- تعزيز ثقة المواطن بالمصارف والبنك المركزي والقرارات التي يتخذها وإيجاد استراتيجيات حقيقية تساعد الفئات المهمشة في المجتمع واخراجها من واقع الفقر .
- 6- يحتاج الى الاخذ بنظر الاعتبار ان يكون لدى المصارف العراقية والعاملين فيها معلومات كافية عن استراتيجية الشمول المالي ومشاريع الخدمات المصرفية، الانتباه من قبل البنك المركزي الى تكاليف الحصول على الاموال من المنافذ والصراف الالي، ان تحمي استراتيجية الشمول المستهلك (الزبون)، الامام المعرفي للموظفين في التقنيات الحديثة لدى المصرف، تقوية عنصر الثقة من ناحية التعامل لمصرفي الرافدين والرشد، دعم المشاريع الصغيرة والكبيرة وبنسبة فائدة صغيرة، تقليل نسبة البطالة في البلد وخلق وظائف معيشية، السماح بفتح اكثر من حساب مصرفي، شمول كافة شرائح المجتمع وخاصة فئات المجتمع المهمشة والفقيرة، تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي للبلد.

المصادر

المجلات:

- 1- احمد ابراهيم علي / المصارف والانتماء في العراق والتجربة الدولية/ مجلة الدراسات النقدية والمالية البنك المركزي العراقي_العدد الثالث تموز 2018.
 - 2- ثائر داود سلمان، الإنحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression مفهومه- ونموذج مطبق باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، جامعة بغداد، كلية التربية الرياضية.
 - 3- سيده احمد حسن (قياس كفاءة المصارف المدرجة في بورصة مصر باستخدام مغلف تحليل (DEA)) / المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة / 2019 -مصر.
 - 4- ضيف فضيل البشير - (واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر)مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية – مجلد 6/ العدد 1- الجزائر-2020
 - 5- عائض عبد اللطيف مصلح محمد (دور الإدارة في نجاح البنوك الإسلامية اليمنية)مجلة الدراسات الاجتماعية –جامعة العلوم التكنولوجية / العدد 31 -2010 صنعاء –اليمن
 - 6- عبد الأمير حسن علي (تقييم الأساليب والمؤشرات المالية في تحديد كفاءة وفاعلية وإصلاح أنظمة المؤسسات المصرفية)- مجلة الدراسات المحاسبية والمالية – مجلد 1 / العدد3- 2006 .
 - 7- غريب الطاووس ،دريد حنان -(استراتيجية تعزيز الشمول المالي في الدول العربية –دراسة بعض التجارب العربية) المجلة الجزائرية الاقتصادية –المجلد 15/العدد 1-2021 / Algerienne”Econmic et.gestion,Vol.15,No1,2021
 - 8- غصون هادي، تبارك مشتاق، انواع معامل الارتباط في الحصاء (بيرسون، سبيرمان، فاي، كندال)، جامعة كربلاء، كلية التربية للعلوم الانسانية، قسم العلوم التربوية، 2020.
 - 9- فائزة العراف ،راج بوقرة -(إنتاجية البنك مابين الكفاءة والفاعلية مدخل مفاهيمي) مجلة اقتصادية مجلد 15 العدد 1 سنة 2021-الجزائر
 - 10- لمياء عماني ، وفاء حمدوش ،عائشة سلمة كيحلي -(استراتيجية الشمول المالي: رؤية جديدة لمكافحة الفقر)- مجلة أداء المؤسسات الجزائرية-المجلد 9 العدد2-2020. <http://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/25501>.
 - 11- محمد الشهراني-(الإنحدار الخطي المتعدد . Multiple Linear Regression)، ULR، 2018: الإنحدار الخطي المتعدد . Multiple Linear Regression – محمد ناصر الشهراني (m-shahrani.com)
 - 12- محمد محروس-(الشمول المالي واثره في تحقيق مستهدفات التنمية المستدامة) دراسة تحليلية لواقع الدول العربية*، جامعة المنوفية، كلية الحقوق، jslem.journals، 2000/ المجلد 52 / العدد 4/ ص 197-238.
 - 13- مصطفى سلام عبد الرضا،محمد مجيد جواد ،حيدر محمد الكريم(دورالتكنولوجيا المالية في تعزيز استراتيجية الشمول المالي) مجلة وارث للبحوث العلمية –مجلد 2/ العدد 1-2020.
- Wraith Journal of Scientific Researc Vol.2/No.1/2020
- 14- مجلة اتحاد المصارف العربية (العراق تحديات التحول الى الاقتصاد غير النفطي) العدد 494/ كانون الثاني 2022.
 - 15- مبادرة الأمم المتحدة الشمول المالي ووضع اهداف الصحة المالية / مبادئ الصيرفة المسؤولة: الدليل التوجيهي للبنوك /مبادرة الأمم المتحدة للبيئة 2021/ أعضاء الفريق (Maria Eugenia Sosa- Taborda, kesmi aishwarya kumar, Johanna Dichtel Billing Ndgweli-Botelli, Lee Smith(Global Social Inclusion Adviser)

المصادر الأجنبية :

المجلات :

- 1- Dudin ,Mihail," financial inclusion as a strategy for enhanced conomic growth and development ", article / Journal of Internet Banking and Commerce An open access Internet journal (<http://www.icommercecentral.com>) Journal of Internet Banking and Commerce, May 2017, vol. 22, no. S8 Special Issue Nigeria
- 2- Khan, H. R. (2011), "Financial inclusion and financial stability: are they two sides of the same coin", Speech at BANCON. BIS Working Paper. Available: Journal of Business and Management,Vol 6,No 4,2018

(<http://www.bis.org/review/r111229f.pdf>)

الرسائل والاطاريح:

- 1- صادق ارشد الشمري (أثر اعتماد استراتيجية الشمول المالي في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف)دراسة حالة البنك المركزي العراقي وعينة من المصارف العراقية الخاصة رسالة ماجستير في الإدارة المالية ، الجامعة السالمية في لبنان - لبنان 2017.
- 2- نسرين رجال (دور الشمول المالي واثره في تحقيق الاستقرار المالي) دراسة تحليلية (2020-2021) رسالة ماجستير -كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير -الجزائر

النت:

- 1- المصارف والانتمان والعمق المالي بين العراق والتجربة الدولية الدكتور احمد ابراهيم علي كانون الثاني 2018 (<https://cbi.iq/static/uploads/up/file-151920597949635.pdf>)
- 2- تقرير البنك المركزي العراقي دور البنك المركزي العراقي في تحقيق النمو المستدام (2020) (<https://cbi.iq/static/uploads/up/file-164301875920781.pdf>)
- 3- البنك الدولي (<https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview>)
- 4- (<https://www.gpfi.org/news/baden-baden-g20-communicu-commits-advance-financial-inclusion>)
- 5- على احمد فارس الكعبي ، هشام احمد مهدي اليساري (دراسة تقويم كفاءة القطاع المصرفي العراقي باستخدام اسلوب تحليل مغلف البيانات) المجلة العراقية للعلوم الإدارية - كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة كربلاء - 27-ابريل 2021. (<https://imfms.uokerbala.edu.iq/2021/04/page/3>)
- 6- تغريد مختار سيد معوض ،مي محمد علم الدين (تقييم مدى قدرة ركائز الشمول المالي على دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية في ظل جائحة كورونا covid-19) مجلة الدوريات المصرية - المجلد 41- العدد 1/ 2021- كلية التجارة -جامعة عين شمس (https://journals.ekb.eg/article_166074.html)

نموذج استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله

أخي الكريم اختي الكريمة يقوم الباحث بأجراء بحث علمي يتعلق باستراتيجية الشمول المالي لتحقيق كفاءة وفاعلية المصارف العراقية الرجاء تفضلكم بالإجابة عن أسئلة الاستبيان التالية حيث انها تعكس وجهة نظرك الحقيقية ولان نتائج الاستبيان ستكون موضوع البحث العلمي.

العبارات المفتاحية:

استراتيجية الشمول المالي : خطة مستقبلية يضعها البنك المركزي لتوسيع الخدمات المصرفية التقليدية من خلال التكنولوجيا الرقمية مثل

تطبيقات الهاتف المحمول والخدمات المصرفية الالكترونية بكافة انواعها من ضمنها القروض والسلف والتحويلات المالية.

الخدمات الالكترونية المالية : الصراف الالي ، توطين الرواتب ، الماستر كارد منافذ الدفع بالتجزئة (استلام الراتب من مكاتب الصيرفة) ، زين

كاش ، اسيا حواله وغيرها من الخدمات الرقمية الحديثة.

المعلومات الشخصية :

المهنة : ☐ موظف ☐ كاسب ☐ متقاعد

1- العمر : من 18-25 ☐ 25-45 ☐ 45-65 ☐ 65-85 ☐

التسلسل	المحاور	لا اتفق	محايد	اتفق
	المحور الأول / استراتيجية الشمول المالي			
1	لدى موظفوا مصرفي الرافدين والرشد من خلال مراجعاتك او استخدامك للماستر كارد معلومات كافية عن استراتيجية الشمول المالي ومشاريع الخدمات المصرفية التي يعززه البنك المركزي ومشاريع الخدمات الرقمية ويقومون بنشرون التوعية المالية للزبائن			
2	تكاليف الخدمة المرتبطة بشركات الاتصالات مقابل حصولك على الاموال من منافذ تقديم الخدمات المالية كالصراف الالي ومنافذ الصيرفه تعتبر ها تكاليف عالية ولم يتم معالجتها من قبل البنك المركزي			
3	برايك ان استراتيجية الشمول المالي التي يعزها البنك المركزي هي استراتيجية جني الاموال وانها لم تحمي المستهلك (الزبون)			
4	يؤثر المستوى التعليمي في الالمام المعرفي بالتقنيات الحديثة التي تطبقها مصرفي الرافدين والرشد وكيفية عملها			
5	تشعر بالثقة بالتعامل مع مصرفي الرافدين والرشد في ظل تطبيقهما استراتيجية الشمول المالي اكثر من التعامل مع المصارف الاهلية في توطين راتبك وفتح حسابات مصرفية وسحب قروض وسلف			
6	يسرت استراتيجية الشمول المالي باخراج المجتمع العراقي من واقع الفقر بمنحها التمويل (القروض) بدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة وبنسبة فائدة منخفضة لفتحها منافذ جديده لكسب العيش			
7	من اهداف استراتيجية الشمول المالي هي تقليل نسبة البطالة في البلد ومساهمتها في خلق وظائف معيشية برايك تحقق الهدف			
8	تمتلك الاموال لفتح اكثر من حساب مصرفي واحد في احدى المصارف (الرافدين او الرشد)			
9	تفق على ان استراتيجية الشمول المالي قد استفاد منها كافة شرائح المجتمع ، ام هناك فئات مهمشة لاتعرفها ولم تستفد منها اطلاقا وليس باستطاعتها الاستفادة منها لانهم تحت خط الفقر			
10	حققت استراتيجية الشمول المالي استقراراً مالياً واقتصادياً ملموساً للبلد حيث عكست لديك رؤيا بان سنة 2023 سيتمكن البالغون من كافة المجتمع العراقي الذين ليسوا جزم من النظام المالي الرسمي من استخدام التقنيات الرقمية لادارة حياتهم المالية			

التسلسل	المحاور	لا اتفق	محايد	اتفق
المحور الثاني / كفاءة وفاعلية المصارف				
11	تشعر بالولاء والافضلية تجاه مصرفي الراغبين والرشيد وتتعامل معهم من خلال الخدمات المالية الالكترونية وتعتبر انهما قد اثبتا الكفاءة والفاعلية في انجاز هذه الخدمات المتمثلة بالشمول المالي .			
12	تشعر بالرضى عن الخدمات المقدمة من قبل مصرفي الراغبين والرشيد باستخدامهما التقنيات الرقمية للتكنولوجيا المالية من خلال توطين الرواتب والحصول على القروض من منافذ الصيرفة بان المصرفين قد اثبتا كفاءتهما وفاعليتهما			
13	تتفق على ان فرض فتح الحسابات المصرفية للمواطن لتوطين راتبه او لتقديم تسهيلات مصرفية له هي ثقافة مصرفية تقدمها المصارف من خلال الخدمات الالكترونية المالية لتعزيز كفاءتها وفاعليتها			
14	اصبح المجتمع منشق نصفين نصف مستفيد من الخدمات المالية الالكترونية والنصف الاخر قابع في قاع الفقر مما عكس انطباع سلبي على كفاءة وفاعلية المصارف والعزوف عن التعامل معها رغم رصانتها المالية			
15	يواكب مصرفي الراغبين والرشيد التطور التكنولوجي خاصة في ظل الاوضاع السياسية غير المستقرة ويجدد وينوع الادوات المالية في تأدية الخدمة بكفائه وفاعلية			
16	تتناسب تكاليف الخدمة مع جودة الخدمة المقدمة الكترونيا ويقدم مصرفي الراغبين والرشيد اسعاراً للخدمات المالية اقل من المصارف المنافسة			
17	برايك الخدمات المقدمة من قبل مصرفي الراغبين والرشيد في دعم المواطنين اصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال السلف والقروض وتوطين الرواتب هو ارهاق المواطن بدلاً من دعمه ولا يعبر عن كفاءة وفاعلية المصارف في انتاجيتها الخدمية المميزة.			
18	تتفق بان مصرفي الراغبين والرشيد يفتقران الى امتلاك قدرات فنية وتقنية للحاق بالتطور المصرفي مقارنة بالدول المجاورة مما يحد من كفاءتها وفاعليتها .			
19	تعتمد كفاءة وفاعلية المصارف بالتعاملات المالية وبشكل كبير على نظم الدفع الالكتروني كونها تتسم بالسرعة والكفاءة في التسويات بين الاطراف المشاركة بالنظام اي المصارف فيما بينها .			
20	نظام المدفوعات الالكتروني اثر في كفاءة وفاعلية المصارف من خلال الوقت المنفذ للخدمة المصرفية والخطر والكلفة لكن هذا النظام الالكتروني لا يرتبط مع النظام الاساسي للمصارف في تقييم الاداء المصرفي .			