



مجلة العلوم المالية والمحاسبية

AFSJ
ACCOUNTING & FINANCIAL SCIENCES JOURNAL

مجلة علمية محكمة

عدد خاص - كانون الاول ٢٠٢٤
الجزء الرابع

مجلة العلوم المالية والمحاسبية

مجلة العلوم المالية والمحاسبية

AFSJ
ACCOUNTING & FINANCIAL SCIENCES JOURNAL
مجلة علمية محكمة



**ACCOUNTING
& FINANCIAL
SCIENCES
JOURNAL**

Special issue
December 2024

009647901409233

afsj@mof.gov.iq

ISSN 2709-2852

2442

رقم
التصنيف الدولي

رقم الابداع
في دار الكتب والوثائق



مجلة العلوم المالية والمحاسبية



رقم
التصنيف الدولي
ISSN 2709-2852

رقم الابداع
2442

تصدر عن مركز التدريب المالي والمحاسبى في وزارة المالية

المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع ٢٠٢٤



تحديات الواقع وإستشراف المستقبل
المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع
مركز التدريب المالي والمحاسبي

بغداد 24 - 25 كانون الأول 2024

المحور الرابع

الامن السبراني و سلسلة الكتل و دورها في حماية البيانات المالية

العدد الخاص بوقائع المؤتمر العلمي الدولي السنوي (الرابع)
الخدمات المالية الرقمية تحديات الواقع و استشراف المستقبل
بغداد ٢٤-٢٥ كانون الاول ٢٠٢٤

المحتويات

البحوث		
ص	البحث	ت
٢٤-١	العنوان المرونة السيبرانية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية دراسة تطبيقية في المركز الوطني للأمن السيبراني الأردني	١
	الباحث • أ.م.د. قدري مصطفى سليمان / جامعة عجلون الوطنية- الأردن • أ.د. فارس سعود القاضي / جامعة جرش- الأردن	
٥٠-٢٥	العنوان تأثير الأمن السيبراني في كفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني (بالتطبيق في عينة من المصارف العراقية)	٢
	الباحث • آيات نوري عاتي / جامعة الشعب/ كلية العلوم الإدارية والمالية • أ.م.د. علي قاسم حسن العبيدي / جامعة النهرين/ كلية اقتصاديات الأعمال	
٩٦-٥١	العنوان تأثير الرقمنة المصرفية (التحول الرقمي) على تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العراقية دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الخاصة العاملة في العراق للمدة (٢٠١٦ - ٢٠٢٢)	٣
	الباحث • د.حسين محسن توفيق المطيري / وزارة المالية/ مدير مصرف الرشيد • د. زينب حميد كاظم / الجامعة التقنية الوسطى/ الرصافة معهد الإدارة	
١٢٢-٩٧	العنوان إمكانية استخدام التكنولوجيا الرقمية في دعم عملية الإصلاح الضريبي في الاقتصاد العراقي للفترة (2004-2024) - تجارب إقليمية مختارة	٤
	الباحث • م.م. احمد نعمه ظاهر الجحيشي / كلية الادارة والاقتصاد- جامعة بابل • م.م. حيدر جاسم محمد جبر / كلية الادارة والاقتصاد- جامعة بابل	
١٤٨-١٢٣	العنوان النكء الاصطناعي وأثره في خلق القيمة الرقمية لأنظمة الدفع الالكتروني في العراق (٢٠١٨-٢٠٢٤)	٥
	الباحث • م.م علي سلمان غياض / شركة التامين العراقية - فرع النجف • م.م اياد حسن كاظم / شركة التامين العراقية- الإدارة العامة	
١٨٨-١٤٩	العنوان دور الخدمات التأمينية الرقمية في تحسين الحصة السوقية المستدامة " دراسة تطبيقية في شركة التأمين العراقية العامة"	٦
	الباحث • علي مظهر عبد المهدي / وزارة المالية / شركة التأمين العراقية	

المرونة السيبرانية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية
دراسة تطبيقية في المركز الوطني للأمن السيبراني الأردني
**Cyber Resilience and its Impact on Improving the
Quality of Digital Financial Services**
**An Applied Study at the Jordanian National Cyber
Security Center**

الباحثين

أ.د. فارس سعود القاضي
جامعة جرش - الأردن

أ.م.د. قدري مصطفى سليمان
جامعة عجلون الوطنية - الأردن

faris.1965@hotmail.com

رقم التصنيف الدولي ISSN 2709-2852

المستخلص

تستكشف هذه الدراسة العلاقة الحرجة بين المرونة السيبرانية وتعزيز جودة الخدمات المالية الرقمية. مع الاعتماد المتزايد على المنصات الرقمية، تواجه المؤسسات المالية تهديدات سيبرانية متصاعدة تتطلب استراتيجيات قوية لضمان استمرارية الخدمة والأمن والجدارة بالثقة. من خلال التركيز على المركز الوطني للأمن السيبراني الأردني، تبحث الدراسة كيفية مساهمة تنفيذ تدابير المرونة السيبرانية - مثل استخبارات التهديد والاستجابة للحوادث والمراقبة المستمرة للنظام - في تحسين موثوقية الخدمة ورضا الزبائن والكفاءة التشغيلية.



مجلة العلوم المالية والمحاسبية
المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع
الصفحات ١ - ٢٤

تستخدم الدراسة منهجية تطبيقية، تدمج كل من الأساليب النوعية والكمية لتقييم استراتيجيات المركز ونتائجها. تكشف النتائج أن أطر المرونة السيبرانية الاستباقية تخفف بشكل كبير من المخاطر وتعزز الثقة في المعاملات المالية الرقمية. وتختتم الدراسة بتوصيات لتعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص، وتعزيز قدرات القوى العاملة، والاستثمار في التقنيات المتقدمة لدعم وتحسين جودة الخدمات المالية الرقمية في الأردن.

الكلمات المفتاحية: المرونة السيبرانية، جودة الخدمات المالية، المركز الوطني للأمن السيبراني الأردني.

Abstract

This study explores the critical relationship between cyber resilience and the enhancement of digital financial services quality. With the increasing reliance on digital platforms, financial institutions face escalating cyber threats that demand robust strategies to ensure service continuity, security, and trustworthiness. By focusing on the Jordanian National Cyber Security Center, this research examines how implementing cyber resilience measures—such as threat intelligence, incident response, and continuous system monitoring—contributes to improving service reliability, customer satisfaction, and operational efficiency.

The study employs an applied methodology, integrating both qualitative and quantitative approaches to assess the center's strategies and their outcomes. Findings reveal that proactive cyber resilience frameworks significantly mitigate risks and bolster confidence in digital financial transactions. The research concludes with recommendations for strengthening public-private collaborations, enhancing workforce capabilities, and investing in advanced technologies to sustain and improve the quality of digital financial services in Jordan.

Keywords: Cyber resilience, financial services quality, Jordanian National Cybersecurity Center.

المقدمة

في عالم رقمي مترابط بشكل متزايد، أحدث التطور السريع للتكنولوجيا المالية ثورة في طريقة تفاعل الأفراد والمنظمات مع الخدمات المالية. ومع ذلك، فإن فوائد التحول الرقمي مصحوبة بتحديات كبيرة، وخاصة فيما يتعلق بتهديدات الأمن السيبراني. تتطلب هذه التحديات تبني استراتيجيات قوية للمرونة السيبرانية لحماية البيانات الحساسة، وضمان استمرارية الخدمة، وتعزيز الثقة بين مستخدمي الخدمات المالية الرقمية.

تتجاوز المرونة السيبرانية، وهي نهج شامل لإدارة وتخفيف المخاطر السيبرانية، تدابير الأمن السيبراني التقليدية من خلال التأكيد على القدرة على توقع الأحداث السيبرانية السلبية ومقاومتها والتعافي منها والتكيف معها. وفي سياق الخدمات المالية الرقمية، تصبح هذه المرونة عاملاً حاسماً في حماية المعاملات وحماية معلومات المستخدم وضمان استقرار المنصات المالية.

تركز هذه الدراسة على دور المرونة السيبرانية في تعزيز جودة الخدمات المالية الرقمية، مع تطبيق محدد على المركز الوطني للأمن السيبراني الأردني. بصفته مؤسسة محورية في إطار الأمن السيبراني في الأردن، يلعب المركز الوطني للأمن السيبراني دوراً رئيسياً في إنشاء وصيانة آليات المرونة السيبرانية التي تؤثر بشكل مباشر على النظام البيئي المالي الرقمي في البلاد.

من خلال نهج تطبيقي، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الاستراتيجيات التي يستخدمها المركز الوطني للأمن السيبراني لتعزيز المرونة السيبرانية، وتحليل آثارها على جودة وموثوقية الخدمات المالية الرقمية، وتقديم توصيات قابلة للتنفيذ لأصحاب المصلحة. سيساهم هذا التحقيق في فهم أعمق لكيفية تعزيز ممارسات المرونة السيبرانية الفعالة للثقة والأمان والكفاءة في مجال التمويل الرقمي.

١- المبحث الأول: المنهجية العلمية للدراسة

١.١ - مشكلة الدراسة

في ظل النظام المالي الرقمي سريع التطور، أصبح ضمان أمن وموثوقية الخدمات المالية مصدر قلق ملح. تلعب المرونة السيبرانية، التي تشمل القدرة على توقع التهديدات السيبرانية ومواجهتها والتعافي منها والتكيف معها، دورًا حاسمًا في الحفاظ على جودة الخدمات المالية الرقمية وتعزيزها. وعلى الرغم من أهميتها، إلا أن هناك نقصًا في البحوث التطبيقية الشاملة التي تستكشف التأثير المباشر لاستراتيجيات المرونة السيبرانية على جودة الخدمات المالية الرقمية في الأطر المؤسسية. وعلى وجه التحديد، لا يزال دور المركز الوطني للأمن السيبراني الأردني في تعزيز المرونة السيبرانية وتأثيره على تحسين جودة الخدمة داخل القطاع المالي الرقمي غير مستكشف. يسعى هذا البحث إلى سد هذه الفجوة من خلال التحقيق في الآثار العملية للمرونة السيبرانية على تحسين جودة الخدمة. لذا تتلخص مشكلة الدراسة في اثاره التساؤلات الآتية:

١. ما هي المرونة السيبرانية، ولماذا هي ضرورية للخدمات المالية الرقمية؟

٢. كيف تساهم الهيئة الوطنية للأمن السيبراني في تعزيز المرونة السيبرانية في القطاع المالي الرقمي في الأردن؟

٣. ما هي الدروس التي يمكن تعلمها من تجربة الهيئة الوطنية للأمن السيبراني لإعلام تطوير أطر المرونة السيبرانية في البلدان الأخرى؟

٢.١ - اهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى استكشاف مفهوم المرونة السيبرانية وأهميتها في تعزيز جودة الخدمات المالية الرقمية. من خلال دراسة الممارسات والاستراتيجيات التي يطبقها المركز الوطني للأمن السيبراني في الأردن، سنتعمق في الطرق المحددة التي يمكن من خلالها تطبيق المرونة السيبرانية لتحسين أمن وموثوقية الأنظمة المالية الرقمية.

٣.١ - أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة بما يلي:

١. مع الاعتماد المتزايد على الخدمات المالية الرقمية، زاد خطر التهديدات السيبرانية بشكل كبير. تستكشف هذه الدراسة كيف يمكن للمرونة السيبرانية أن تعمل كعامل محوري في التخفيف من هذه المخاطر وهي تتماشى مع الحاجة العالمية لتعزيز تدابير الأمن السيبراني، وخاصة في القطاعات الحيوية مثل التمويل.

٢. تسلط التركيز على تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية الضوء على الفوائد المباشرة لممارسات الأمن السيبراني القوية، مع التركيز على تجربة المستخدم الأفضل والثقة والكفاءة التشغيلية.

٣. من خلال دراسة المركز الوطني للأمن السيبراني الأردني، تقدم الدراسة رؤى حول كيفية تنفيذ منظمة على المستوى الوطني لاستراتيجيات المرونة السيبرانية. ويمكن أن تكون بمثابة نموذج للدول والمنظمات الأخرى التي تسعى إلى تعزيز أطر الأمن الرقمي الخاصة بها.

٤. تضمن الطبيعة التطبيقية للدراسة أن تكون النتائج قابلة للتنفيذ وذات صلة بممارسي الصناعة والمؤسسات المالية وصناع السياسات. كما تساهم الدراسة في الأدبيات الموجودة من خلال ربط المرونة السيبرانية بشكل مباشر بجودة الخدمة في القطاع المالي، مما يوفر منظورًا فريدًا حول الترابط بين الأمن وتحسين الخدمة.

٤.١ - فرضيات الدراسة

فرضية الدراسة عبارة عن حل محتمل لمشكلة الدراسة وتتص فرضية الدراسة الرئيسية على: تؤثر المرونة السيبرانية بشكل كبير على جودة الخدمات المالية الرقمية في المركز الوطني للأمن السيبراني الأردني."

٢- المبحث الثاني/ الإطار النظري للدراسة

١.٢-الإطار النظري للمتغير المستقل المرونة السيبرانية

١.١.٢- مفهوم المرونة السيبرانية

على مدى السنوات الخمس والعشرين الماضية، تحولت المخاطر السيبرانية من مجرد إزعاجات إلى أحداث كارثية محتملة تهدد بقاء المنظمات المعتمدة على التكنولوجيا. وقد حدد المجلس العام لمجلس المخاطر النظامية الأوروبي، الذي يشرف على النظام المالي للاتحاد الأوروبي، المخاطر السيبرانية باعتبارها "مصدرًا للمخاطر النظامية على النظام المالي" (ESRB 2020)، بناءً على الخوف من أن يتصاعد حادث الأمن السيبراني، مما يخلق أزمة سيولة من شأنها أن تؤدي إلى تآكل ثقة الجهات الفاعلة المالية وزعزعة استقرار النظام بأكمله. قد تبدو مثل هذه السيناريوهات الكارثية متطرفة، لكن تقريرًا صادرًا عن صندوق النقد الدولي في عام ٢٠١٨، باستخدام البيانات المقدمة من جمعية تبادل بيانات المخاطر التشغيلية، يقدر أن الخسائر الإجمالية الناتجة عن الهجمات الإلكترونية على ٧٩٤٧ بنكًا في جميع أنحاء العالم بلغت ٩٧ مليار دولار سنويًا (٩٪ من صافي الدخل)، مع تذبذب القيمة المعرضة للخطر (VaR) بين ١٤٧ و ٢٠١ مليار دولار (١٤٪ إلى ١٩٪ من صافي الدخل). وتظهر النماذج الأكثر تشاؤمًا خسائر سنوية تصل إلى ٥١% في ظل أكثر الظروف سوءًا (Bouveret, 2018: 20-21).

ولكي نفهم كيف يمكن للمخاطر السيبرانية أن تولد مثل هذه الصدمات المدمرة للبنى التحتية الحيوية التي نعتمد عليها، فلنتأمل الحالة التي حظيت بتغطية إعلامية واسعة النطاق لشركة الشحن العملاقة الدنماركية APM-Maersk. إن ما يثير الاهتمام هنا ليس تحديد هوية المهاجمين أو ما يقوله هذا الهجوم عن الحالة الحالية للصراع السيبراني (Buchanan, 2015) بل مدى التدمير الذي أحدثته مثل هذه الحوادث حتى بالنسبة

لأكبر المنظمات وأكثرها نضجا، وكيف يقوم الضحايا بترقية نموذج إدارة مخاطر الأمن السيبراني التقليدي لديهم لاحتضان نموذج المرونة السيبرانية. تُعد شركة APM-Maersk، التي تشغل أكثر من ٨٠٠ سفينة وتدير ٧٦ محطة موانئ حول العالم، مسؤولة عن ٢٠% من حركة الحاويات العالمية، مما يجعلها مركزاً رئيسياً في نظام التجارة العالمي. في ٢٧ يونيو ٢٠١٧، أصيبت أنظمة الكمبيوتر الخاصة بالشركة ببرنامج خبيث، أطلق عليه لاحقاً قطاع الأمن السيبراني اسم NotPetya. انتشر NotPetya بسرعة غير مسبوقة وكان قادراً على تجاوز ميزات الأمان حتى في الأنظمة المحدثة مؤخراً وتشفير محتوياتها، مما يجعله أحد أكثر التهديدات الرقمية عدوانية التي لوحظت على الإطلاق (Greenberg, 2019: 183). تم استخدام NotPetya، المنسوب إلى قرصنة برعاية الدولة الروسية، في البداية ضد البنى التحتية الحيوية في أوكرانيا قبل أن ينتشر إلى مجموعة أوسع بكثير من الضحايا من الشركات، بما في ذلك بعضها في روسيا (NCSC, 2018). ورغم أن إصابة شركة ميرسك بالعدوى استغرقت أقل من سبع دقائق، فقد استغرق قطع الاتصال بشبكة الشركة العالمية بالكامل ما يقرب من ساعتين في محاولة عبثية لدرء الهجوم (Greenberg, 2019: 152).

قدمت إدارة ميرسك رواية صريحة ومفيدة عن كيفية تعاملها مع عواقب الهجوم. ورسم آدم بانكس، كبير مسؤولي التكنولوجيا والمعلومات في الشركة، صورة قاتمة للأضرار: ٤٩ ألف جهاز كمبيوتر وجهاز طباعة بالإضافة إلى ٥٦% من ٦٢٠٠ خادم و٨٣% من ١٢٠٠ تطبيق مطلوبة لتشغيل الأعمال كانت غير قابلة للتشغيل على الفور. وكانت خطوط الهاتف الثابتة اللازمة لتنسيق الاستجابة غير متاحة لأنها اعتمدت على شبكة الكمبيوتر، وتعطلت الهواتف المحمولة لأن جميع جهات الاتصال التي تستخدم Microsoft Outlook للمزامنة قد تم مسحها (Ritchie 2019). ولم يكن من الممكن استعادة نسخ احتياطية من البيانات المشفرة حيث احتاجت جميع خوادم وحدة التحكم في المجال إلى إعادة بناء خريطة للشبكة التي تعرضت للاختراق

(Greenberg, 2019: 194). وكان أحد القرارات الأولى التي اتخذتها شركة ميرسك هو التخلي عن بروتوكول إدارة الأزمات الحالي، والذي لم يتضمن قط خطأً لمثل هذا المستوى الشامل من التدمير، وإعادة بناء شبكتها من الصفر بدلاً من ذلك، بمساعدة شركة استشارية حصلت على شيك مفتوح. وحصلت الشركة على فرصة محظوظة عندما اكتشفت أن انقطاع التيار الكهربائي في نيجيريا قد نجا من خادم واحد يمكن استخدامه لإعادة بناء الشبكة بالكامل. بدءاً من ذلك الجهاز الواحد، أعادت ميرسك في غضون ١٠ أيام تثبيت ٢٠٠٠ جهاز كمبيوتر محمول وفي غضون شهر أصدرت ما يقرب من ٥٠٠٠٠٠ جهاز نظيف للموظفين. وفي الوقت نفسه، تمكن الموظفون، الذين عادوا إلى القلم والورق وتلقي الطلبات عبر حسابات Gmail و WhatsApp الشخصية، من الحفاظ على ٨٠٪ من حركة الحاويات (Crozier, 2018). وعلى الرغم من التكاليف الباهظة التي تكبدتها الشركة نتيجة للصدمة (بين ٢٠٠ و ٢٥٠ مليون دولار أميركي)، فقد نجت الشركة، بل وتعززت سمعتها بفضل استعدادها لمشاركة الدروس المستفادة على طول الطريق. وصرح الرئيس التنفيذي للشركة بأن طموحه الجديد هو استخدام الحادث "للوصول إلى نقطة تصبح فيها قدرة [ميرسك] على إدارة الأمن السيبراني ميزة تنافسية" (Crozier, 2018).

إن تجربة ميرسك تجسد المرونة السيبرانية في العمل: فعلى الرغم من مستوى الاستعداد الذي كان يُعتقد أنه كافٍ، أدى خطر غير متوقع إلى موقف لم يسبق مواجهته - أو حتى تخيله - ووجدت الشركة أن تدابير الأمن السيبراني الحالية قد غمرتها تمامًا. لعب الحظ دورًا في مواجهة هذا التحدي ولكنه لم يكن كافيًا إذا لم يحشد الموظفون من جميع أجزاء المنظمة وبيتكرون طولاً مرتجلة للحفاظ على استمرار العمليات. كانت الموارد الخارجية ضرورية أيضًا، حيث ربما لم تتمكن ميرسك من إعادة بناء شبكتها في مثل هذا الوقت القصير بدون خبرة شركة الاستشارات التي استأجرتها. كانت الثقة وحسن النية التي تراكمت لدى ميرسك بين

نظيراتها من الشركات مهمة أيضاً، حيث تمكنت من استخدام شبكات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها للتثبيبات الجديدة عندما نفذ العرض المحلي من أقراص USB (Ritchie, 2019). أخيراً، أدت هذه الصدمة الشديدة إلى عملية تكيف ناجحة لدرجة أن المنظمة تمكنت من الترويج لخبرتها الجديدة في مجال الأمن السيبراني في المنتدى الاقتصادي العالمي بعد عام (Olenick, 2018).

وعلى الرغم من أمثلة مثل هذه، والتاريخ الطويل لاستخدامها في مجالات علم المواد، والبيئة، وعلم النفس، واستخدامها المكثف مؤخراً كاستراتيجية لمعالجة مخاطر عصر الأنثروبوسين (Boin and van Eeten, 2013)، فإن مفهوم المرونة لا يزال هامشياً في الأدبيات المتعلقة بالمخاطر السيبرانية. وعندما يظهر، فإنه ينشأ في المقام الأول في مجال علوم الكمبيوتر، حيث تتعلق أسئلة البحث الرئيسية بتحديد السمات الهندسية التي يمكن أن تجعل الأنظمة السيبرانية أكثر قوة والمقاييس التي يمكن استخدامها لتقييم قدرتها على التحمل (Bodeau and Graubart, 2011; Linkov et al., 2013). وفي حين أن هذه الأمور مهمة، إلا أن هناك حاجة إلى نهج أكثر شمولاً للمساعدة في فهم أنواع الاستعدادات والاستجابات والتعافي وأنشطة التكيف اللازمة لتعزيز المرونة السيبرانية للمنظمة (The National Academies, 2012).

ويمكن تعريف المرونة السيبرانية بأنها "القدرة على تحقيق النتيجة المقصودة على الرغم من الأحداث السيبرانية السلبية بشكل مستمر" (Björk et al., 2015: 312) ويميز هذا التعريف المرونة السيبرانية عن الأمن السيبراني، الذي يتمثل هدفه الرئيسي في التنبؤ بالأحداث الضارة ومنعها.

كما تشير المرونة السيبرانية إلى قدرة المؤسسة على الاستعداد للحوادث السيبرانية والاستجابة لها والتعافي منها مع الحفاظ على الوظائف الأساسية. وفي سياق الخدمات المالية، وخاصة داخل المؤسسات مثل المركز الوطني للأمن السيبراني الأردني، فإن تعزيز المرونة السيبرانية أمر بالغ الأهمية بسبب التكرار المتزايد وتعقيد

الهجمات السيبرانية التي تستهدف هذا القطاع (Annarelli, & Palombi, 2021: 14).

٢.١.٢ - أهمية المرونة السيبرانية

تتمثل أهمية المرونة السيبرانية في الخدمات المالية بما يلي: (Petrenko, 2022: 159)

القطاع المالي معرض بشكل خاص للتهديدات السيبرانية، والتي يمكن أن تؤدي إلى اضطرابات تشغيلية كبيرة وخسائر مالية. إن التعقيد المتزايد لهذه الهجمات يتطلب استراتيجية قوية للمرونة السيبرانية لا تركز فقط على الوقاية ولكن أيضًا على التعافي والتكيف.. إذ يساعد هذا التركيز المزدوج على تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية من خلال ضمان قدرة المؤسسات على الحفاظ على استمرارية الخدمة حتى في مواجهة الحوادث السيبرانية

٢.٢ - الإطار النظري للمتغير التابع جودة الخدمات المالية

١.٢.٢ - مفهوم جودة الخدمات المالية الرقمية

لقد غيرت الخدمات المالية الرقمية مشهد الشمول المالي وإمكانية الوصول إليه. إن جودة هذه الخدمات أمر بالغ الأهمية لضمان تلبية احتياجات المستخدمين بشكل فعال، وخاصة في المجتمعات المهمشة. يمكن أن تؤدي الخدمات المالية الرقمية عالية الجودة إلى تحسين الوصول إلى الحسابات المالية الرسمية، وخفض تكاليف المعاملات، وتعزيز رضا الزبائن (Sharma, & Díaz Andrade, 2023: 586). حيث حسنت الخدمات المالية الرقمية بشكل ملحوظ الوصول إلى الموارد المالية للسكان المحرومين. من خلال تسهيل الوصول إلى الحسابات الرسمية وخفض تكاليف التحويلات المالية، تساعد هذه الخدمات في التخفيف من حدة الفقر وتعزيز الاستقرار المالي للمجتمعات المهمشة. ويؤكد هذا التأثير على أهمية الحفاظ على خدمات عالية الجودة لضمان توزيع فوائد التمويل الرقمي على نطاق واسع (Ozili, 2018: 349). وتشير جودة الخدمات المالية الرقمية إلى مدى فعالية وكفاءة رضا المستخدمين عن

هذه الخدمات. وتلبي الخدمات المالية الرقمية عالية الجودة توقعات الزبائن وتضمن الموثوقية وتخلق القيمة للأفراد والشركات (Luo, et al, 2022: 18) . كما تشير جودة الخدمات المالية الرقمية إلى مدى كفاءة وفعالية الخدمات المالية المقدمة من خلال الوسائل الرقمية في تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم. مع التطور السريع في التكنولوجيا المالية (FinTech)، أصبحت جودة الخدمات الرقمية عاملاً حاسماً لنجاح المؤسسات المالية في السوق (Bapat, 2022: 305) .

٢.٢.٢ - ابعاد جودة الخدمات المالية

تشمل الخدمات المالية الرقمية مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية المقدمة من خلال القنوات الرقمية. وتعتبر جودة هذه الخدمات أمراً بالغ الأهمية لضمان رضا الزبائن وتعزيز الشمول المالي. وفيما يلي الأبعاد الرئيسية للجودة في الخدمات المالية الرقمية: (Bankuoru Egala, et al, 2021: 148)

١. الوصول ودعم الزبائن: يشير هذا البعد إلى توافر الخدمات المالية الرقمية للمستخدمين، وخاصة الفئات المهمشة. ويشمل عوامل مثل النطاق الجغرافي للخدمات والبنية التحتية التكنولوجية الموجودة. إذ يعد ضمان الوصول الواسع أمراً أساسياً لتعزيز الشمول المالي وتمكين المستخدمين من الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية. كما يندرج توافر وفعالية خدمات دعم الزبائن، بما في ذلك مكاتب المساعدة والمساعدة عبر الإنترنت، ضمن هذا البعد. إذ يعد دعم الزبائن الجيد أمراً حيوياً لحل المشكلات بسرعة والحفاظ على رضا الزبائن.

٢. الاستخدام: يقيس هذا البعد مدى تكرار وفعالية تفاعل المستخدمين مع الخدمات المالية الرقمية. ويعكس التبني الفعلي لهذه الخدمات واستخدامها من قبل المستهلكين. إذ تشير معدلات الاستخدام المرتفعة إلى أن الخدمات تلبي احتياجات المستخدمين وتندمج في سلوكياتهم المالية.

٣. جودة البيانات: يركز هذا البعد على دقة واكتمال وموثوقية البيانات المستخدمة في الخدمات المالية الرقمية. وهو أمر بالغ الأهمية لاتخاذ القرارات الفعالة وإدارة المخاطر. حيث يمكن أن تؤدي جودة البيانات الرديئة إلى مخاطر تشغيلية كبيرة وتقويض ثقة الزبائن في الخدمات المالية. كما تشمل الجودة جوانب مختلفة من تقديم الخدمة، بما في ذلك الموثوقية والأمان وتجربة المستخدم. كما تتضمن استجابة الخدمة لاستفسارات وقضايا المستخدم. حيث تعمل الخدمات عالية الجودة على تعزيز ثقة المستخدم ورضاه، وهو أمر ضروري للمشاركة والولاء على المدى الطويل.

٣.٢.٢- تأثير المرونة السيبرانية على الخدمات المالية الرقمية

تتأثر جودة الخدمات المالية الرقمية بعدة عوامل، بما في ذلك سلامة البيانات وتجربة الزبائن ودورها في تعزيز الشمول المالي. ومع استمرار تطور المشهد المالي الرقمي، فإن التركيز على هذه الجوانب سيكون أمراً بالغ الأهمية لتعظيم فوائد هذه الخدمات لجميع المستخدمين (Yadav, 2023: 57). إذ يمكن أن يؤدي تنفيذ تدابير المرونة السيبرانية الفعالة إلى العديد من النتائج الإيجابية للخدمات المالية الرقمية: Dupont, (2019: 34).

١. من خلال إظهار الالتزام بالأمن السيبراني، يمكن للمؤسسات المالية بناء الثقة مع الزبائن، وهو أمر ضروري لتبني الخدمات الرقمية.
٢. تضمن استراتيجيات المرونة السيبرانية بقاء الخدمات الأساسية قيد التشغيل أثناء وبعد وقوع حادث سيبراني، وبالتالي تقليل الاضطرابات.
٣. مع تشديد اللوائح المتعلقة بالأمن السيبراني على مستوى العالم، فإن وجود إطار قوي للمرونة السيبرانية يساعد المؤسسات على الامتثال للمتطلبات القانونية، مما يقلل من خطر العقوبات.
٤. يتيح التركيز على المرونة للمؤسسات فهم وإدارة مخاطرها السيبرانية بشكل أفضل، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر استنارة وتخصيص الموارد.

٣.٢- الجانب الميداني للدراسة

١.٣.٢- نبذة عن المركز المبحوث

المركز الوطني للأمن السيبراني هو مؤسسة حكومية تهدف إلى بناء منظومة فعّالة للأمن السيبراني على المستوى الوطني وتطويرها وتنظيمها لحماية المملكة من تهديدات الفضاء السيبراني ومواجهتها بكفاءة وفاعلية بما يضمن استدامة العمل والحفاظ على الأمن الوطني وسلامة الأشخاص والممتلكات والمعلومات ولغايات إيجاد فضاء سيبراني أردني آمن وموثوق، يسعى المركز إلى تدريب وتأهيل وتوعية وتنقيف موظفي القطاع العام والخاص وكافة فئات المجتمع وإكسابهم المعرفة والمهارات اللازمة للحد من المخاطر والتهديدات وفقاً لأفضل الممارسات في مجال الأمن السيبراني وبما يضمن أعلى مستوى من الكفاءة، وجعل الأردن مركز إبداع وتميز إقليمي ودولي في هذا المجال.

استناداً إلى قانون الأمن السيبراني رقم ١٦ لسنة ٢٠١٩ و التي نصت المادة ٦ منه على "ب- يتولى المركز في سبيل تحقيق أهدافه المهام والصلاحيات التالية : تحديد شبكات البنى التحتية الحرجة و متطلبات استدامتها"، و على ضوء تعريف البنى التحتية الحرجة الوارد في القانون " البنية التحتية الحرجة: مجموعة الأنظمة و الشبكات الإلكترونية والأصول المادية وغير المادية أو الأصول السيبرانية و الأنظمة التي يعد تشغيلها المستمر ضرورة لضمان أمن الدولة و اقتصادها و سلامة المجتمع"، و حيث أن القانون قد بين ماهية البنى التحتية الحرجة من خلال التعريف أعلاه و حدد أن البنى التحتية الحرجة هي في أصلها شبكات و أنظمة معلومات ترتبط ارتباط وثيق بأمن الدولة والاقتصاد و سلامة المجتمع فقد تم اعتماد المعايير الأساسية التالية و التي يكفي أن ينطبق أحدها على القطاع ليتم اعتباره قطاع بنية تحتية حرجة:

١. أمن الدولة.

٢. الاقتصاد.

٣. سلامة المجتمع.

وعلى ضوء ما تقدم تم اعتبار القطاعات التالية قطاعات بنى تحتية حرجة: (الموقع الرسمي للمركز الوطني للأمن السيبراني)

١. قطاع الخدمات الحكومية

٢. قطاع الصناعة والتجارة

٣. القطاع المالي والمصرفي

٤. قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

٥. قطاع الطاقة

٦. قطاع الصحة

٧. قطاع الزراعة والمياه والبيئة

٨. قطاع النقل

٩. قطاع التعليم

١٠. قطاع الدفاع والامن

٢.٣.٢ - الخدمات الرئيسية التي يقدمها المركز

يتولى المركز في سبيل تحقيق أهدافه ومن خلال نشاطاته وخدماته مهمة خلق منظومة وعي متكاملة عند الأفراد والمؤسسات وتطوير قدرات البحث العلمي بكل جوانب الأمن السيبراني من خلال الخدمات المتنوعة التي يقدمها وهي على النحو الآتي: (الموقع الرسمي للمركز الوطني للأمن السيبراني)

١. الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني على المستوى الحكومي والوطني وتقديم الاستشارات وإصدار التقارير المتعلقة بها.

٢. مراقبة الشبكات الحكومية وتحليل سجلات الحركات والبيانات للكشف المبكر لحالات الاختراق التي قد تتعرض لها الأنظمة والمواقع الإلكترونية الحكومية وشبكات المؤسسات الحكومية وتبليغ الجهات المعنية.

٣. تحليل الأدلة الرقمية وكشف البرمجيات الخبيثة وتحديد سبب الاختراق وآليته.

٤. استقبال الشكاوى والإخباريات المتعلقة بحوادث الأمن السيبراني.
٥. تطوير الأطر التنظيمية لحوكمة وإدارة مخاطر الأمن السيبراني على المستوى الوطني.
٦. تطوير وتطبيق السياسات في مجال الأمن السيبراني.
٧. ورش عمل حول الأمن السيبراني لمختلف فئات المجتمع من مؤسسات وأفراد.
٨. دورات تدريبية للأفراد والمؤسسات.
٩. مسابقات أمن معلوماتي وسيبراني لطلبة المدارس والجامعات.
١٠. نشرات ونصائح أمنية للأفراد حول الأمن المعلوماتي.

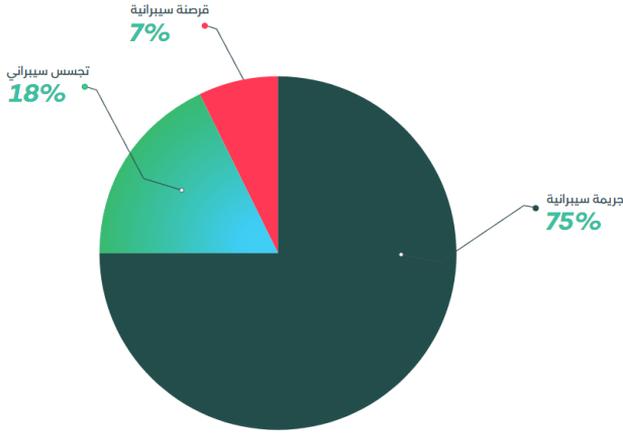
٣.٣.٢ - احصائيات الحوادث التي تعرضت لها الشبكات الحكومية والوطنية

بلغ عدد الحوادث السيبرانية التي تعامل معها المركز خلال سنة (٢٠٢٤) (٣٥٨٢) حادث استهدفت عدد من الوزارات والمؤسسات الحكومية فضلا عن عدد من المؤسسات الحيوية.

حيث لوحظ انخفاض عدد الحوادث السيبرانية المكتشفة بنسبة (٢٣%) مقارنة بعام ٢٠٢٣ ويرجع السبب الى زيادة التزام المؤسسات بتطبيق السياسات والتدابير الأمنية الا ان الاتجاه العام للحوادث لا زال مرتفعا مقارنة بالسنوات السابقة بالرغم من انخفاضه لعام ٢٠٢٤.

يشير مصطلح الجريمة السيبرانية الى الأفعال غير القانونية التي يتم ارتكابها باستخدام أجهزة الكمبيوتر او الانترنت مثل سرقة البيانات، المطالبة بدفع المال، تثبيت برمجيات خبيثة واختراق الأجهزة بشكل عام.

توزعت أهداف الحوادث السيبرانية على النحو التالي:

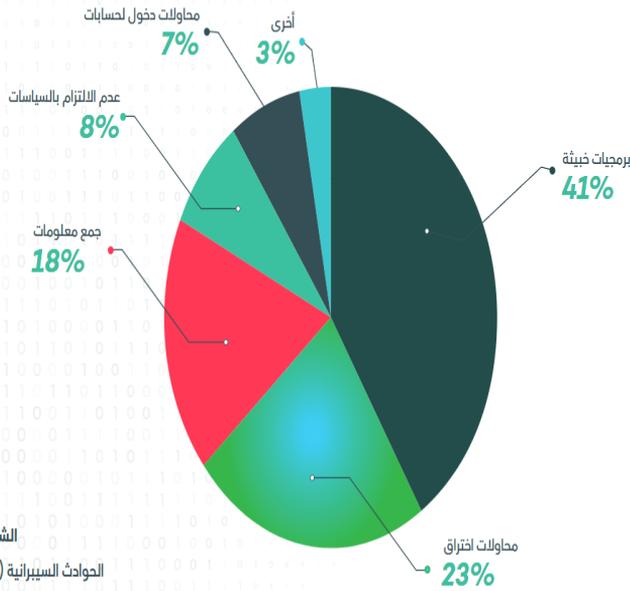


الشكل رقم (1):

توزيع الحوادث السيبرانية (حسب الأهداف)

المصدر: تقارير المركز الوطني للأمن السيبراني لعام ٢٠٢٤

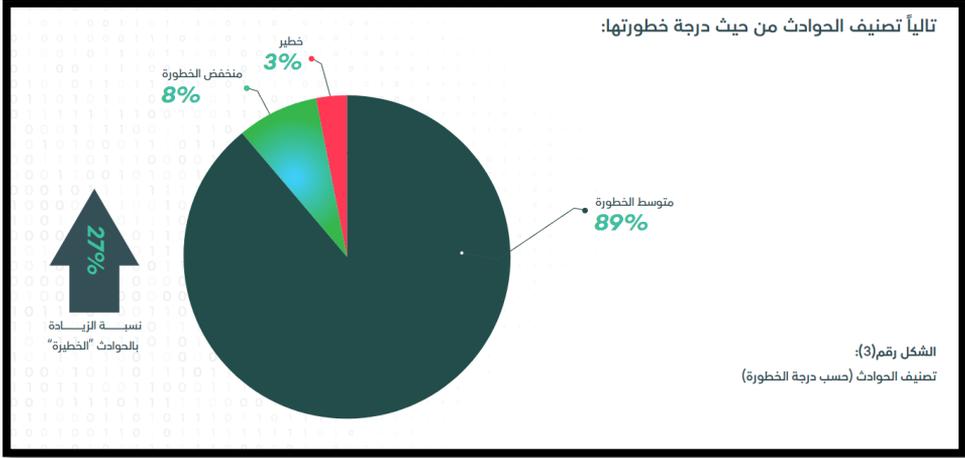
ويوضح الرسم التالي توزيع الحوادث السيبرانية حسب نوعها:



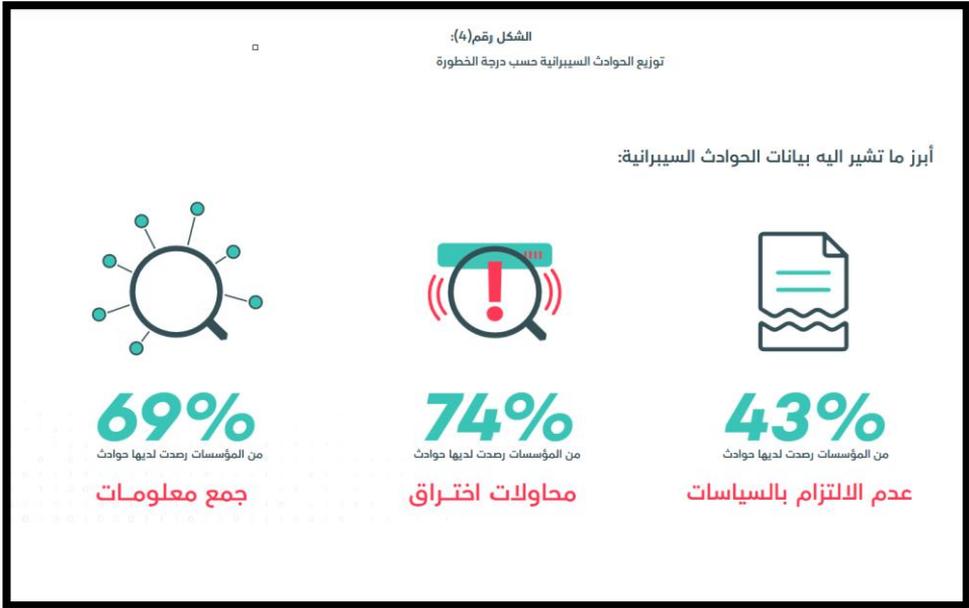
الشكل رقم (2):

الحوادث السيبرانية (حسب النوع)

المصدر: تقارير المركز الوطني للأمن السيبراني لعام ٢٠٢٤



المصدر: تقارير المركز الوطني للأمن السيبراني لعام ٢٠٢٤



المصدر: تقارير المركز الوطني للأمن السيبراني لعام ٢٠٢٤

٣-المبحث الثالث/ الجانب العملي

١.٢ - علاقات التأثير

تنص فرضية التأثير الرئيسية بوجود علاقة تأثير معنوية للمرونة السيبرانية في تحقيق جودة الخدمات المالية وقد أظهرت نتائج اختبار هذه الفرضية الجدول (١) تحليل

التباين بين المتغيرات عن المؤشرات الدالة على العلاقة
الجدول (١) تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين المرونة السيبرانية وجودة
الخدمات المالية

Model	Sum of squares	DF	Mean Squares	F	P-Value
Regression	16.356	1	16.356	432.962	0.000
Residual	3.457	٤٠	0.22		
Total	19.813	٤١			

من اعداد الباحثين بالاستناد الى مخرجات الحاسبة الإلكترونية
ويوضح الجدول (٢) معاملات النموذج
الجدول (٢) معاملات انموذج

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		P-Value
	B	Std. Error	Beta	T	
Constant	0.603	0.126		3.329	0.000
X	0.812	0.042	0.882	24.765	0.000

من اعداد الباحثين بالاستناد الى مخرجات الحاسبة الإلكترونية
الجدول (٣) خلاصة المؤشرات التحليلية لأثر المرونة السيبرانية في ابعاد جودة
الخدمات المالية

مستوى الدلالة	المرونة السيبرانية	المؤشرات	ابعاد جودة الخدمات المالية الرقمية
٠.٠٥	٢٠٦.٦٧	F	الوصول ودعم الزبائن
	٠.٠٠٠	P value	
	٠.٥٤٠	R2	
	٠.٧٣٥	B	

٠.٠٥	١٠٣.٦٥	F	الاستخدام
	٠.٠٠٠	P value	
	٠.٤٠١	R2	
	٠.٦٣٤	B	
٠.٠٥	٢٣١.١٩	F	جودة البيانات
	٠.٠٠٠	P value	
	٠.٦٤٦	R2	
	٠.٨٠٤	B	
٠.٠١	٢٦٤.٩٨	F	ابعاد جودة الخدمات المالية الرقمية مجتمعة
	٠.٠٠٠	P value	
	٠.٧٧٧	R2	
	0.882	B	

من اعداد الباحثين بالاستناد الى مخرجات الحاسبة الإلكترونية من الجدول (٣) أعلاه والذي يلخص مؤشرات التحليل على مستوى الابعاد الفرضية والذي نستنتج منه:

١- حقق الوصول ودعم الزبائن اثرا معنويا في جودة الخدمات المالية اذ كانت قيمة (F) المحسوبة (٢٠٦.٦٧) وهي أكبر من الجدولية عند مستوى ($P \leq 0.05$) كما بلغت قيمة (B) (٠.٧٣٥) وان المتغير المستقل (الوصول ودعم الزبائن) يفسر (٥٤.٠%) من المتغير التابع (جودة الخدمات المالية) اذ بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = ٠.٥٤٠$).

٢- حقق الاستخدام اثرا معنويا في جودة الخدمات المالية اذ كانت قيمة (F) المحسوبة (١٠٣.٦٥) وهي أكبر من الجدولية عند مستوى ($P \leq 0.05$) كما بلغت قيمة (B) (٠.٦٣٤) وان المتغير المستقل (الاستخدام) يفسر (٤٠.١%) من المتغير التابع (جودة الخدمات المالية) اذ بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = ٠.٤٠١$).

٣- حققت جودة البيانات اثراً معنوياً في جودة الخدمات المالية إذ كانت قيمة (F) المحسوبة (٢٣١.١٩) وهي أكبر من الجدولية عند مستوى ($P \leq 0.05$) كما بلغت قيمة (B) (٠.٨٠٤) وان المتغير المستقل (جودة البيانات) يفسر (٦٤.٦%) من المتغير التابع (جودة الخدمات المالية) إذ بلغت قيمة معامل التحديد (٠.٦٤٦) ($R^2=$

٤- حققت المرونة السيبرانية مجتمعة تأثيرات معنوية كبيرة في ابعاد جودة الخدمات المالية إذ كانت قيمة (F) المحسوبة (١٦٤.٩٨) وهي أكبر من الجدولية عند مستوى ($P \leq 0.01$) كما بلغت قيمة (B) (0.882) إذ ان المتغير المستقل لمرونة السيبرانية يفسر (٧٧.٧%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (جودة الخدمات المالية) إذ بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.777$).

وعلى ضوء المؤشرات التحليلية في الجدول (٧) أعلاه يتضح ان جميع ابعاد لمرونة السيبرانية كان لها اثراً معنوياً في جودة الخدمات المالية وهذا يدل على قبول الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات المنبثقة عنها رغم تفاوت قوة التأثير فيما بين هذه الابعاد.

٤-المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات

١.٤ - الاستنتاجات

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في العلاقة بين المرونة السيبرانية وجودة الخدمات المالية الرقمية، مع التركيز على المركز الوطني للأمن السيبراني الأردني. تسلط نتائج الدراسة الضوء على العديد من الاستنتاجات الرئيسية على النحو الآتي:

١. أن المرونة السيبرانية عنصر حاسم في تقديم خدمات مالية رقمية عالية الجودة. يتيح إطار المرونة السيبرانية القوي للمؤسسات المالية الصمود في وجه الهجمات السيبرانية، وتقليل الانقطاعات، والحفاظ على سلامة وتوافر خدماتها.

٢. يعد المركز الوطني للأمن السيبراني لاعباً رئيسياً في تعزيز المرونة السيبرانية داخل القطاع المالي الأردني. تساهم جهوده في تطوير وتطبيق معايير الأمن

السيبراني، وإجراء تقييمات التهديدات، وتوفير خدمات الاستجابة للحوادث بشكل كبير في وضع المرونة السيبرانية العام للمؤسسات المالية.

٣. القيادة القوية والحوكمة ضرورية: القيادة الفعالة وممارسات الحوكمة القوية ضرورية لبناء المرونة السيبرانية واستدامتها. إن سياسات الأمن السيبراني الواضحة، وأطر إدارة المخاطر، والتقييمات الأمنية المنتظمة ضرورية للحفاظ على مستوى عالٍ من الأمن.

٤. إن تثقيف الموظفين حول التهديدات السيبرانية، وأفضل الممارسات، وإجراءات الاستجابة للحوادث أمر بالغ الأهمية. إن القوى العاملة المدربة جيداً هي خط الدفاع الأول ضد الهجمات السيبرانية.

٥. إن التعاون بين المؤسسات المالية، والمركز الوطني للأمن السيبراني، وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة أمر ضروري لمشاركة معلومات التهديد، وأفضل الممارسات، والدروس المستفادة. إن تبادل المعلومات يمكّن المؤسسات من معالجة التهديدات والثغرات الناشئة بشكل استباقي.

٢.٤ - التوصيات

بناءً على النتائج، يمكن تقديم العديد من التوصيات لتحسين المرونة السيبرانية وجودة الخدمات المالية الرقمية:

١. على المؤسسات المالية الاستثمار في تقنيات الأمن السيبراني المتطورة التي يمكنها اكتشاف التهديدات والتخفيف منها في الوقت الفعلي. ويشمل ذلك تنفيذ حلول الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتعزيز قدرات اكتشاف التهديدات

٢. إن إنشاء إطار منظم للمرونة السيبرانية يمكن أن يساعد المؤسسات على معالجة نقاط الضعف بشكل منهجي. يجب أن يشمل هذا الإطار تقييم المخاطر وتخطيط الاستجابة للحوادث واستراتيجيات التعافي.

٣. تعد برامج التدريب والتوعية المنتظمة للموظفين أمراً بالغ الأهمية. يجب أن تركز هذه البرامج على التعرف على محاولات التصيد الاحتيالي وفهم سياسات حماية البيانات وتعزيز ثقافة الأمن السيبراني.
٤. على المؤسسات المالية التعاون مع خبراء الأمن السيبراني والمنظمات للبقاء على اطلاع بأحدث التهديدات وأفضل الممارسات. يمكن أن يشمل هذا التعاون أيضاً تبادل معلومات التهديد لتعزيز الأمن الجماعي.
٥. يمكن أن يساعد الاختبار المستمر لتدابير الأمن السيبراني من خلال المحاكاة واختبار الاختراق في تحديد نقاط الضعف. يجب على المنظمات أيضاً تحديث بروتوكولات الأمان الخاصة بها بانتظام للتكيف مع التهديدات المتطورة.

المصادر

1. Annarelli, A., & Palombi, G. (2021). Digitalization capabilities for sustainable cyber resilience: a conceptual framework. *Sustainability*, 13(23), 13065.
2. Arquilla, J., & Ronfeldt, D. (1993). Cyberwar is coming! *Comparative Strategy*, 12(2), 141-165.
3. Bankuoru Egala, S., Boateng, D., & Aboagye Mensah, S. (2021). To leave or retain? An interplay between quality digital banking services and customer satisfaction. *International journal of bank marketing*, 39(7), 1420-1445.
4. Bapat, D. (2022). Exploring the relationship between lifestyle, digital financial element and digital financial services experience. *International Journal of Bank Marketing*, 40(2), 297-320.
5. Bastien, D. T., & Hostager, T. J. (1988). Jazz as a process of organizational innovation. *Communication Research*, 15(5), 582-602.
6. Bilge, L., & Dumitraş, T. (2012, October). Before we knew it: an empirical study of zero-day attacks in the real world. In *Proceedings of the 2012 ACM conference on Computer and communications security* (pp. 833-844).
7. Björck, F., Henkel, M., Stirna, J., & Zdravkovic, J. (2015). Cyber resilience—fundamentals for a definition. In *New Contributions in*

- Information Systems and Technologies: Volume 1 (pp. 311-316). Springer International Publishing.
8. Bodeau, D., Graubart, R., Picciotto, J., & McQuaid, R. (2011). Cyber resiliency engineering framework. MTR110237, MITRECorporation.
9. Boin, A., & Van Eeten, M. J. (2013). The resilient organization. *Public Management Review*, 15(3), 429-445.
10. Bossong, R., & Wagner, B. (2017). A typology of cybersecurity and public-private partnerships in the context of the EU. *Crime, Law and Social Change*, 67, 265-288.
11. Bouveret, A. (2018). Cyber risk for the financial sector: A framework for quantitative assessment. International Monetary Fund.
12. Crozier, R. (2018). Maersk Had to Reinstall All IT Systems after NotPetya Infection. itNews.
13. Dupont, B. (2019). The cyber-resilience of financial institutions: significance and applicability. *Journal of cybersecurity*, 5(1), tyz013.
14. ESRB (2020, January 7), The General Board of the European Systemic Risk Board held its 36th regular meeting on 19 December 2019, Press Release, retrieved from <https://www.esrb.europa.eu/news/pr/date/2020/html/esrb.pr200107~29129d5701.en.html>.
15. Greenberg, A. (2019). Sandworm: A new era of cyberwar and the hunt for the Kremlin's most dangerous hackers. Anchor.
16. Linkov, I., Eisenberg, D. A., Bates, M. E., Chang, D., Convertino, M., Allen, J. H., ... & Seager, T. P. (2013). Measurable resilience for actionable policy.
17. Luo, D., Luo, M., & Lv, J. (2022). Can digital finance contribute to the promotion of financial sustainability? A financial efficiency perspective. *Sustainability*, 14(7), 3979.
18. NCSC (2018, February 14), Russian military ‘almost certainly’ responsible for destructive 2017 cyber attack, National Cyber Security Centre, London, retrieved from <https://www.ncsc.gov.uk/news/russian-military-almost-certainly-responsible-destructive-2017-cyber-attack>.
19. Olenick, D. (2018). NotPetya Attack Totally Destroyed Maersk's Computer Network: Chairman. SC Media.
20. Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa istanbul review*, 18(4), 329-340.

21. Petrenko, S. (2022). Cyber resilience. River Publishers.
22. Rid, T. (2012). Cyber war will not take place. *Journal of strategic studies*, 35(1), 5-32.
23. Rid, T., & Buchanan, B. (2015). Attributing cyber-attacks. *Journal of strategic studies*, 38(1-2), 4-37.
24. Ritchie, R. (2019). Maersk: Springing back from a catastrophic cyber-attack. I–Global Intelligence for Digital Leaders.
25. Sharma, H., & Díaz Andrade, A. (2023). Digital financial services and human development: current landscape and research prospects. *Information Technology for Development*, 29(4), 582-606.
26. The National Academies. (2012). Disaster resilience: A national imperative. The National Academies Press. doi:10.17226/13457
27. Van Eeten, M., Nieuwenhuijs, A., Luijff, E., Klaver, M., & Cruz, E. (2011). The state and the threat of cascading failure across critical infrastructures: the implications of empirical evidence from media incident reports. *Public Administration*, 89(2), 381-400.
28. Yadav, D. (2023). A Framework for Implementing Data Integrity Program Enabling Mid-Size Financial Institutions to Meet United States Federal Reserve Data Quality Requirements for Model Risk Management (Doctoral dissertation, University of Arkansas at Little Rock).

تأثير الأمن السيبراني في كفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني
(بالتطبيق في عينة من المصارف العراقية)

The Impact of Cyber Security on the Efficiency of the Electronic Accounting Information System (Applying it to a sample of Iraqi banks)

الباحثين

أ.م.د. علي قاسم حسن العبيدي

آيات نوري عاتي

جامعة الشعب/ كلية العلوم الإدارية والمالية جامعة النهرين/ كلية اقتصاديات الأعمال

ayatnooriati@gmail.com

alialobidi633@gmail.com

رقم التصنيف الدولي ISSN 2709-2852

المستخلص

يهدف البحث إلى تسليط الضوء على أهمية الأمن السيبراني ومدى تأثيره في كفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني في المصارف العراقية، ومن أجل تحقيق أهداف البحث وفحص واختبار فرضياته تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من خلال بناء وصياغة استمارة استبيان لتحديد العلاقة بين المتغيرين، حيث تم توزيع (٤٠) استبانة على عينة تضم مجموعة من المحاسبين وخبراء تكنولوجيا المعلومات العاملين في المصارف التجارية العراقية، ومن ثم اجراء تحليل بيانات البحث من خلال استخدام عدد من الوسائل والأساليب الإحصائية باستخدام



مجلة العلوم المالية والمحاسبية
المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع
الصفحات ٢٥ - ٥٠

برنامج SPSS v.26، و اختتم البحث بمجموعة من الاستنتاجات من أهمها أن الامن السيبراني له دور مهم في حماية نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية من خلال مواجهة التهديدات والمخاطر التي تؤثر سلباً على هذه النظم وتمثل خطراً في السرية والموثوقية والتوافرية للمعلومات المحاسبية، والى وجود إدراك كبير بين افراد العينة للدور الهام الذي يلعبه الأمن السيبراني في تحسين جودة المعلومات المحاسبية التي توفرها النظم الالكترونية، وقد اختتم البحث بعدة توصيات أهمها ينبغي على المصارف الاستثمار في تحسين التكنولوجيا والبنى التحتية لضمان أنظمة المعلومات المحاسبية تكون مقاومة للهجمات السيبرانية كما يجب تحديث البرامج والأجهزة الالكترونية وتطبيق احدث التقنيات الأمنية للحد من ثغرات الأمان وتعزيز الحماية.

الكلمات المفتاحية:- الأمن السيبراني، المعلومات المحاسبية، نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني.

Abstract

The research aims to shed light on the importance of cybersecurity and its impact on the efficiency of the electronic accounting information system in Iraqi banks. In order to achieve the research objectives, examine, and test its hypotheses, the descriptive analytical approach was adopted by constructing and formulating a questionnaire to determine the relationship between the two variables. (40) questionnaires were distributed to a sample of accountants and information technology experts working in Iraqi commercial banks, Then, the research data was analyzed using a number of statistical methods and techniques using the SPSS v.26 program. The research concluded with a set of conclusions, the most important of which is that cybersecurity has an important role in protecting electronic accounting information systems by confronting threats and risks that negatively affect these systems and represent a risk to the

confidentiality, reliability and availability of accounting information, and that there is a great awareness among the sample members of the important role that cybersecurity plays in improving the quality of accounting information provided by electronic systems, The research concluded with several recommendations, the most important of which is that banks should invest in improving technology and infrastructure to ensure that accounting information systems are resistant to attacks. Cyber as well as updating electronic programs and devices and applying the latest security technologies to reduce security gaps and enhance protection.

Keywords:- Cyber Security, accounting information, Electronic accounting information system

المقدمة

أن قضية أمن وحماية المعلومات تعتبر من أهم قضايا عصر الرقمنة والتطور التكنولوجي حيث أصبح نجاح أي وحدة اقتصادية يعتمد بشكل كبير على ما تمتلكه من معلومات، ولكن العديد من المعلومات والأنظمة والبنى التحتية المتصلة بالشبكات عرضة للخطر حيث تواجه شتى أنواع الخروقات للمعلومات، ومن هنا يبرز أهمية الأمن السيبراني الذي يعمل على حماية البيانات والشبكات والأنظمة الالكترونية من المخاطر التي تتعرض لها، وأن القطاع المصرفي في العراق شهد تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي فرضت عليها مواكبة هذا التقدم التكنولوجي وتحديث أنظمتها وأجهزتها واستخدام آليات ووسائل متقدمة في العمل المصرفي، واصبح هناك تغييرات في أساليب التعامل مع الكم الكبير للمعلومات الداخلية والخارجية والعمل على معالجتها وتخزينها وتحديثها للاستفادة منها في تطوير الخدمات المصرفية وبالتالي أصبحت نظم المعلومات

المحاسبية الالكترونية جزءاً مهماً من عمل الإدارة ومصدراً أساسياً تعتمد عليه في تدعيم خططها ورقابة عملياتها واتخاذ قراراتها، ويعد توفر الكفاءة في هذه النظم عاملاً رئيسياً في استمرار أو فشل أي وحدة اقتصادية، ولذلك يجب على المصارف تدعيم كفاءة وجودة نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية من خلال تبني متطلبات الأمن السيبراني بهدف التنبؤ والتكيف مع المخاطر والتهديدات السيبرانية اثناء حدوثها والتحديد والكشف والاحتواء والاستجابة والتعافي السريع من هذه المخاطر.

١- المبحث الاول/ منهجية البحث:

١.١ - مشكلة البحث:

مع ازدياد المخاطر التي ممكن أن تتعرض لها أنظمة المعلومات المحاسبية الالكترونية في ظل التحول الرقمي للمصارف فإن وجود الامن السيبراني له تأثير إيجابي في الحفاظ على كفاءة وسلامة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني، وهنا تتمحور مشكلة البحث في التساؤل الآتي: (هل هناك علاقة ارتباط وتأثير إيجابية ذو دلالة إحصائية بين الأمن السيبراني وكفاءة وسلامة نظم المعلومات المحاسبية الالكتروني؟).

٢.١ - أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من كون موضوع الأمن السيبراني يعتبر جزء أساسي من أمن الوحدة الاقتصادية لأنه يرتبط بالمسائل المتعلقة بحماية المعلومات على جميع أنظمة الحوسبة والشبكات الالكترونية وعملية الإبلاغ المالي الالكتروني للوحدة الاقتصادية، وكلما زاد التقدم في المجال المعلوماتي والتكنولوجي للوحدة الاقتصادية كلما كان هناك مخاطر سيبرانية ممكن ان تؤثر في كفاءة وفاعلية الأنظمة وبالتالي تظهر الحاجة

لوجود أمن سيبراني فعال لتحقيق اهداف نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني بتوفيره معلومات دقيقة وموثوقة وفي الوقت المناسب لاتخاذ القرارات.

٣.١- اهداف البحث:

١. تقديم إطار مفاهيمي حول متغيرات البحث والمتعلقة بالأمن السيبراني ونظم المعلومات المحاسبية الالكترونية.

٢. اختبار وقياس مستوى العلاقة الارتباط والتأثير بين متغير الامن السيبراني ومتغير نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية.

٣. تقديم التوصيات أو الارشادات تفعيل متطلبات الامن السيبراني من قبل المصارف لتعزيز كفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني.

٤.١- فرضية البحث:

يعتمد البحث على فرضية رئيسية مفادها: (هناك علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين الامن السيبراني ونظم المعلومات المحاسبية الالكترونية) وتتنبق من هذه الفرضية الفروض الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الامن السيبراني ونظم المعلومات المحاسبية الالكترونية.

الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الامن السيبراني ونظم المعلومات المحاسبية الالكترونية.

٥.١- أدوات البحث:

اعتمدت الباحثة على الأدوات الآتية، لإنجاز متطلبات الجانب النظري والعملية للبحث:

١. الجانب النظري: -اعتمدت الباحثة ما توفر من مصادر محلية وعربية واجنبية ذات صلة بموضوع البحث من كتب وبحوث علمية فضلاً عن ذلك الاستفادة من المقالات المنشورة على شبكة المعلومات(الانترنت).

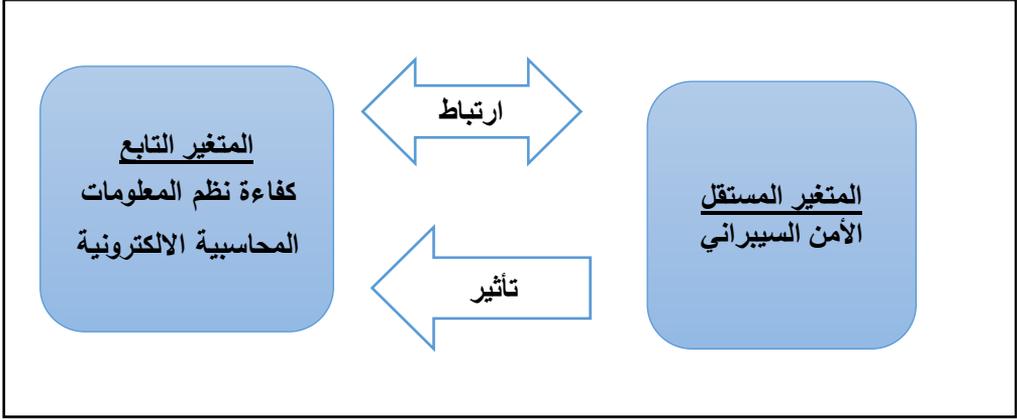
٢. الجانب العملي: -تم اعتماد أسلوب الاستبيان بما يتعلق بأثر الامن السيبراني في كفاءة نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية وعرض نتائج الاستبيان وتحليل البيانات بوساطة برنامج Spss للحصول على نتائج البحث.

٦.١- منهج البحث:

لتحقيق أهداف البحث اتبعت الباحثة المنهج الاستنباطي لبناء وتحديد محاور البحث النظرية وصياغة الفرضيات الخاصة بها، والمنهج الوصفي التحليلي في تشخيص طبيعة العلاقة بين الأمن السيبراني (المتغير المستقل) وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية (المتغير التابع) ومناقشة النتائج المترتبة على تلك العلاقة سواء كانت ايجابية أو سلبية.

٧.١- انموذج البحث:

بالاعتماد على مشكلة وفرضية البحث الرئيسة، تم صياغة المخطط الفرضي للبحث والذي يصف العلاقة بين متغيرات البحث (المتغير المستقل) المتمثل بالأمن السيبراني والمتغير التابع المتمثل بكفاءة نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية.



شكل (١)

انموذج البحث

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على ادبيات الدراسة

٢-المبحث الثاني/ الجانب النظري للبحث

١.٢- مفهوم الامن السيبراني

يمكن تسليط الضوء على مفهوم الأمن السيبراني حيث اسهمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة والتقنيات المتطورة في كافة شؤون الحياة اليومية في تغير المفاهيم التقليدية لحماية المعلومات، وفي ظل الثورة التكنولوجية الهائلة التي ادت الى ظهور تحدي جديد يواجه المجتمع وهي التهديدات الالكترونية والتي منها الابتزاز والنصب الامر الذي استدعى تطوير مفاهيم واستراتيجيات جديدة تتلائم مع مفاهيم الأمن السيبراني تناولت العديد من الأوراق البحثية مصطلح الأمن السيبراني، حيث عرفه كل من (Rossouw von Solms, Johan van Niekerk) "بانه حماية المستخدم واصوله من أي تهديدات عبر الانترنت"، بينما ذكر (Lene Hansen, Helen) (Nissenbaum) بانه منذ أوائل التسعينات بدأ مفهوم الأمن السيبراني مرتبطاً بعدم وجود الأمن في شبكات الحاسوب، ومع ذلك اصبح مفهوم الأمن السيبراني في الوقت

الحاضر اكثر من مجرد انعدام الأمن ليصبح مشكلة حقيقية تتطلب الاهتمام واتخاذ التدابير المناسبة من قبل الوحدة الاقتصادية (Al Shamsi,2019:9).

وحاول الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) وصف تعريف للأمن السيبراني يمكن القول على أنه مجموعة من الأدوات والمفاهيم والسياسات الأمنية وضمانات الامن والمبادئ والاساليب التوجيهية و ادارة المخاطر والاجراءات والتدريب وتقديم افضل الممارسات و والتقنيات والضمانات التي يمكن استخدامها لحماية البيئة السيبرانية، بالإضافة الى اصول المؤسسات والمستخدمين ومحاولات الأمن السيبراني في ضمان تحقيق صيانة الخصائص الامنية للمؤسسة واصول المستخدمين ضد تلك المخاطر الأمنية ذات الصلة في البيئة السيبرانية، حيث من المعتقد توافر الاهداف العامة والسرية والنزاهة (رضا واخرون، ٢٠٢٤:٥٢٩)

ومما سبق يمكن تعرف الامن السيبراني "بأنه أمن الشبكات والأنظمة المعلوماتية والمجال الذي يتعلق بالإجراءات ومعايير الحماية المفروض اتخاذها والالتزام بها لمواجهة التهديدات والمخاطر والحد من اثارها لضمان تحقيق سلامة وكفاءة النظم الالكترونية والمعلومات للمستخدمين".

٢.٢-اهداف الامن السيبراني

يمكن تقسيم اهداف الامن السيبراني الى ثلاث فئات رئيسية (Haapamäki& Sihvonen,2019:809):

- أ. السرية: يقوم الامن السيبراني بحماية سرية المعلومات الخاصة
- ب. التوافر: يضمن أن المستخدمين المصرح لهم يمكنهم الوصول الى المعلومات في الوقت المناسب
- ج. النزاهة: يقوم الامن السيبراني بحماية دقة المعلومات وموثوقيتها وصحتها

والشكل الآتي يوضح الركائز الثلاثة التي يستند عليها الأمن السيبراني لتحقيق أهدافه:



شكل (2)

ركائز الأمن السيبراني

المصدر (<https://sprinto.com>)

٣.٢- عناصر الامن السيبراني

حتى يتحقق الهدف من الأمن السيبراني، لا بد من توفر مجموعة عناصر تعمل مع بعضها البعض لتكمل الدور في ذلك، ومن أهم أبعاد وعناصر الأمن السيبراني (العمارات، ٢٠٢٢:٣٦):

١. التقنية: تشكل التكنولوجيا والتقنية دوراً في غاية الأهمية في حياة الأفراد والمنظمات، حيث توفر الحماية الفائقة لهم أمام الهجمات السيبرانية وتشتمل حماية الأجهزة بمختلف أشكالها الذكية والحاسوبية والشبكات بالاعتماد على جدران الحماية واستخدام البرامج الضارة ومكافحة الفيروسات وغيرها.
٢. الأشخاص: يستوجب الأمر لزوماً على الأشخاص من مستخدمي البيانات والأنظمة في منشأة ما استخدام مبادئ حماية البيانات الرئيسية لتحديد كلمة مرور

قوية، وتفادي فتح الروابط الخارجية والمرفقات عبر البريد الإلكتروني إلى جانب القيام بعمل نسخ احتياطية للبيانات

٣. الأنشطة والعمليات: يتم توظيف الأشخاص، والتقنيات للقيام بالعديد من العمليات والأنشطة وتسييرها بما يتماشى مع تطبيق أسس الأمن السيبراني، والتصدي لهجماته بكل كفاءة.

٤.٢ - نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية

أصبحت نظم المعلومات المحاسبية عنصر أساسي لكل وحدة اقتصادية يعتمد عليها في شتى مجالات دعم الأنشطة داخل الوحدة في سبيل تحقيق أهدافا المرسومة سواء كانت تلك الأهداف طويلة أو قصيرة الأجل، ويمكن تعريف نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية على أنه "مجموعة من الافراد والعمليات والبيانات والتقنيات الحديثة التي تتفاعل وتتكامل فيما بينها لتزويد الإدارة العليا والعملاء والأطراف الخارجية للوحدة الاقتصادية على شبكة الانترنت بالمعلومات التي يحتاجوها من خلال وجود بنية تحتية قوية وتصميم نظام الكتروني قوي لامن المعلومات وحمايتها من السرقة والضياع"(Yaseen &Baklouti,2024:6)، وتعرف كذلك(بأنه نظام فرعي للمعلومات داخل الوحدة الاقتصادية يتكون من مجموعة من إمكانيات آلية وبشرية مسؤولة عن توفير المعلومات التي تم الحصول عليها من تشغيل البيانات التاريخية وذلك لمساعدة الإدارة والأطراف الأخرى في عملية التخطيط والرقابة واتخاذ القرار"(احمد،٢٠٢١:٥٤٧) ، ويمكن تعريفها من وجه نظر الباحثة " بأنه نظام متكامل يعتمد على تكنولوجيا المعلومات في إدارة العمليات المحاسبية من خلال جمع ومعالجة وتخزين المعلومات المالية، حيث يهدف هذا النظام الى تعزيز كفاءة وفاعلية

البيانات المالية بشكل يضمن دقتها ويسهل الوصول إليها مما يدعم عملية اتخاذ القرارات".

٥.٢ - مقومات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية

أن أي نظام محاسبي يستخدم التقنية لابد أن يعتمد على مقومات أساسية حتى يتسنى لهذا النظام من تحقيق أهدافه وهي (Hasson,2022:5) (شيخة واخرون، ٢٠٢٢:٥):

١. الموارد البشرية: وتشمل كل من المحاسبين، المبرمجين، العملاء، المهندسين والمدراء الذين يستخدمون النظام بالإضافة الى المصممين ومحلي النظم الذين يعتبرون قائمين على التشغيل.
٢. أجهزة الأنظمة الإلكترونية: وتتألف هذه الأجهزة من مجموعة من الأجهزة المتصلة فيما بينها للقيام بالعمليات المحاسبية والمنطقية.
٣. البرمجيات: تعتبر العنصر الأساسي لعمل الأجهزة، حيث لا يمكن للجهاز أداء أي عملية دونها، وتوفر البرمجيات خدمات متعددة مما يسهم في تحقيق فوائد كبيرة للجهاز.
٤. قاعدة البيانات: هي الوعاء الذي يضم بيانات أساسية والتي تكون متواجدة على وسائل التخزين المتنوعة والتي بعدم وجودها لا يمكن القيام بعمليات التشغيل.
٥. اللوائح والمستندات: يجب أن يتوافر لأي نظام تشغيل يعتمد على الحاسوب مجموعة كاملة من المستندات واللوائح التي تعتبر إحدى مكونات الرقابة على النظام، بالإضافة إلى كونها من أهم وسائل الاتصال داخل هذا النظام.

٦. الضوابط الرقابية: تشمل جميع الإجراءات المتبعة لضمان سلامة التشغيل الإلكتروني للبيانات، بما في ذلك الرقابة على البرامج والملفات، وكذلك الرقابة على الأجهزة نفسها.

٦.٢- تأثير الامن السيبراني على كفاءة نظم المعلومات المحاسبية الالكتروني في

المصارف

أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في ظل التحول الرقمي للمصارف في البيئة المحلية أدى إلى وجود مسؤوليات جديدة فرضت عليها بذل المزيد من الجهود لتفادي المخاطر التي قد تتجم عن استخدام تلك التكنولوجيا وهذه المخاطر والتهديدات تؤثر في جودة وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية للمصرف، لذلك يجب توفير تدابير الحماية لهذه الأنظمة الالكترونية من خلال تعزيز الأمن السيبراني وبما يضمن سلامة وموثوقية المعلومات المحاسبية واتباع الممارسات الأمنية المناسبة واستثمار تقنيات الحماية لضمان كفاءة أنظمة المعلومات المحاسبية الالكترونية، ومع تزايد اعتماد المصارف على الأنظمة المحاسبية الإلكترونية، فإن المعلومات المحاسبية المستخرجة من هذه الأنظمة تتطلب الأمن السيبراني بالدرجة الأولى ، فالمخاطر السيبرانية ترتبط بسرقة المعلومات المحاسبية أو الحد من معايير الجودة الخاصة بها، وقد يؤدي انتهاك أي من معايير الجودة للنظام المحاسبي إلى فقدان فائدته، وبالتالي أهميته الاقتصادية للمستخدمين، ولتفعيل الحماية السيبرانية لنظم المعلومات المحاسبية الالكترونية ينبغي تحديد قائمة المبادئ الأساسية للحماية السيبرانية للمعلومات المحاسبية، والتي تشمل السرية والنزاهة والتوافر والاكتمال وامكانية الوصول والموثوقية والقابلية للمقارنة، ومبادئ الأمن السيبراني هي الأساس لتطوير التعليمات المنهجية

للمحاسبة السيبرانية للوحدة الاقتصادية، وتجنب التهديدات لأمن وجود نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية (عبدالعزيز، ٢٠٢٤: ٢٠٤).

لذا يمكن القول أن الامن السيبراني يوفر الثقة في نظم المعلومات المحاسبية في المصارف فموثوقية النظم الالكترونية تأتي من توفير الحماية الضامنة من خلال الضوابط الأمنية اللازمة وهذا بدوره سيعمل على تحسين السمعة الأمنية والتقنية للمصارف واستمرارها في تقديم خدماتها المتميزة في حقل الأعمال.

٣- المبحث الثالث/الجانب العملي (الدراسة التطبيقية لأثر الامن السيبراني على كفاءة نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية)

١.٣- نتائج الإحصاء الوصفي: يسعى هذا المبحث إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث وتحليلها، وذلك باستعمال أدوات الإحصاء الوصفي والمتمثلة بالوسط الحسابي لتحديد مدى اتفاق العينة المختارة مع أسئلة الاستبيان، كما تم استعمال الانحراف المعياري لتقدير التشتت المطلق للإجابات أفراد العينة عن الوسط لتقدير التشتت النسبي، وذلك بهدف رسم صورة أو إطار عام لتفضيل المستجيبين وتوجهاتهم العامة فيما يتعلق بمتغيرات البحث، وذلك من خلال مقياس ليكارت (Likart) الثلاثي والذي هو مقياس ترتيبي ويعطي كل رأي في المقياس وزنه ووفق الترتيب الموضح بالجدول الاتي:

جدول (١) درجات مقياس ليكارت والوسط الفرضي له

الاستجابة	الدرجة	الوسط الافتراضي للمقياس = (مجموع اقيام الاستجابات) // عدد فئات المقياس
اتفق	٣	
محايد	٢	الوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الثلاثي = $3 / (1 + 2 + 3) = 2$ درجة
لا أتفق	١	

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على ادبيات الدراسة

وتألفت الاستبانة من (٣٠) سؤالاً توزعت على محورين، المحور الأول كان للمتغير المستقل (الأمن السيبراني) والذي تضمن (١٥) سؤال، في حين تضمن المحور الثاني منها للمتغير التابع (كفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني) وتضمن (١٥) سؤال، وقد تم استلام ٤٠ استبانة من العينة خلال اعداد استبيان تم تصميمه الكترونياً، وقد كان الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجمالي المتغيرات كما موضح بالجدول (٢)

جدول (٢) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الاجمالية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات
٠.265	2.723	الأمن السيبراني
٠.354	2.645	نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

ومن خلال ملاحظة الجدول نجد أن الوسط الحسابي للمحور الأول (الأمن السيبراني) والمحور الثاني (كفاءة نظام المعلومات المحاسبي) كان (٢.٧٢٣) و(٢.٦٤٥) على التوالي، وهما أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٢)، والنتائج تؤكد على وجود اتفاق عام بين افراد العينة حول الأسئلة المطروحة فيها، وذلك من خلال نتائج الوسط الحسابي لكلا المتغيرين، فضلاً عن تشتت منخفض في إجابة افراد العينة من خلال نتيجة الانحراف المعياري لكل المحاور ايضاً.

٢.٣- عرض وتفسير نتائج الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول الموسوم بـ(الأمن السيبراني)، حيث يوضح الجدول (٣) الأوساط الحسابية ومدى ابتعاد الإجابة عن وسطها الحسابي من خلال الانحرافات المعيارية للمحور الأول من الاستبانة على افراد العينة.

الجدول (٣) النسب والتكرارات والايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور
الأول

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		الفقرات
		%	ت	%	ت	%	ت	
0.362	2.85	-	-	15	6	85	34	X1
0.526	2.68	2.5	1	27.5	11	70	28	X2
0.335	2.88	-	-	12.5	5	87.5	35	X3
0.304	2.90	-	-	10	4	90	36	X4
0.543	2.75	5	2	15	6	80	32	X5
0.423	2.77	-	-	22.5	9	77.5	31	X6
0.714	2.55	12.5	5	20	8	67.5	27	X7
0.480	2.78	2.5	1	17.5	7	80	32	X8
0.480	2.77	2.5	1	17.5	7	80	32	X9
0.533	2.65	2.5	1	30	12	67.5	27	X10
0.506	2.72	2.5	1	22.5	9	75	30	X11
0.586	2.62	5	2	27.5	11	67.5	27	X12
0.423	2.77	-	-	22.5	9	77.5	31	X13
0.549	2.58	2.5	1	37.5	15	60	24	X14
0.580	2.65	5	2	25	10	70	28	X15

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتبين من الجدول أن قيم الأوساط الحسابية للفقرات كانت أكبر من قيمة الوسط
الفرضي البالغ (٢) وهذا يعني بأن إجابات العينة كانت متجهة نحو الموافقة، وإن نسبة
الاتفاق على مستوى الأسئلة كانت (75.66) مقابل نسبة غير المتفقين (2.83) أما

الإجابات المحايدة فقد كانت بنسبة (21.5) وفي ادناه الجدول (٤) يوضح التكرارات والنسب الاجمالية للمحور الأول.

جدول (٤) التكرارات والنسب الاجمالية للمحور الأول

المقياس	أتفق	محايد	لا أتفق	المجموع
التكرار	٤٥٤	129	17	600
النسب	75.66	21.5	2.83	100%

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

٣.٣- عرض وتفسير نتائج الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني الموسوم بـ (كفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني)، حيث يوضح الجدول (٥) الأوساط الحسابية ومدى ابتعاد الإجابة عن وسطها الحسابي من خلال الانحرافات المعيارية للمحور الثاني من الاستبانة على افراد العينة

جدول (٥) النسب والتكرارات والاوزان الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور

الثاني

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		الفقرات
		%	ت	%	ت	%	ت	
0.530	2.77	5	2	12.5	5	82.5	33	X1
0.533	2.65	2.5	1	30	12	67.5	27	X2
0.709	2.60	12.5	5	15	6	72.5	29	X3
0.675	2.58	10	4	22.5	9	67.5	27	X4
0.580	2.65	5	2	25	10	70	28	X5
0.504	2.55	-	-	45	18	55	22	X6
0.632	2.60	7.5	3	25	10	67.5	27	X7
0.543	2.75	5	2	15	6	80	32	X8
0.616	2.67	7.5	3	17.5	7	75	30	X9

0.599	2.52	5	2	37.5	15	57.5	23	X10
0.640	2.53	7.5	3	32.5	13	60	24	X11
0.516	2.70	2.5	1	25	10	72.5	29	X12
0.679	2.50	10	4	30	12	60	24	X13
0.494	2.75	2.5	1	20	8	77.5	31	X14
0.427	2.85	2.5	1	10	4	87.5	35	X15

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتبين من الجدول أن قيم الأوساط الحسابية للفقرات كانت أكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغ (٢) وهذا يعني بأن إجابات العينة كانت متجهة نحو الموافقة، وإن نسبة الاتفاق على مستوى الأسئلة كانت (70.17) مقابل نسبة غير المتفقين (5.66) أما الإجابات المحايدة فقد كانت بنسبة (24.16) وفي ادناه الجدول (٦) يوضح التكرارات والنسب الاجمالية للمحور الثاني.

جدول (٦) التكرارات والنسب الاجمالية للمحور الثاني

المقياس	أنتفق	محايد	لا أتفق	المجموع
التكرار	421	145	34	600
النسب	70.17	24.16	5.66	100%

اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

٤.٣- اختبار وتحليل علاقة الارتباط بين متغيرات البحث: إن أول خطوه في تحديد العلاقة بين المتغيرات تتمثل بتحديد متغيرات البحث الأساسية وطبيعة العلاقة بينهما، إذ إن لدينا متغيرين الأول هو المتغير الرئيس (المستقل) والمتمثل بالأمن السيبراني، والمتغير الثاني وهو ما يسمى بالمتغير المعتمد (التابع) والمتمثل كفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني، وقد جرى التحقق من صحة فرضيات البحث المتعلقة بعلاقات الارتباط بين متغيرات البحث والتي تم صياغتها استناداً إلى مشكلة

البحث، وقد استعملت الوسائل الإحصائية الخاصة بمعامل الارتباط (Pearson) لتحديد نوع العلاقات بين متغيرات البحث والبرنامج الإحصائي (SPSS) والذي يختبر علاقات الارتباط بين المتغيرات الرئيسية. والجدول (٧) يوضح نتائج قيم معامل الارتباط بيرسون لمتغيرات البحث التي تم افتراضها.

الجدول (٧) معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات البحث

Correlations			
		الأمن السيبراني	كفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني
الأمن السيبراني	Pearson Correlation	1	.405**
	Sig. (2-tailed)		.010
	N	40	40
كفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني	Pearson Correlation	.405**	1
	Sig. (2-tailed)	.010	
	N	40	40

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

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه متغيرات مصفوفة الارتباط، إذ بلغ قيمة معامل الارتباط (0.405) إذ يلاحظ أن معامل الارتباط كان موجباً وهذا يدل على أن العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل بـ (بالأمن السيبراني) والمتغير التابع والمتمثل بـ (كفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني) هي علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بدلالة قيمة Sig تساوي 0.010 للمتغير المستقل و 0.010 للمتغير التابع عند مستوى معنوية 0.01.

٥.٣- لقد جرى التحري عن علاقة التأثير وفقاً لمعادلة الانحدار بين المتغير المستقل (الأمن السيبراني) والمتغير التابع (كفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني) ويتضح من الجدول (٨) نتائج قيم معادلة الانحدار التي تم التوصل إليها من نتائج الاستبيان.

الجدول (٨) قيم معامل الانحدار

الامن السيبراني						المتغير المستقل
						المتغير التابع
المؤشرات الاحصائية						كفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني
Sig	T	Sig	F	الانحراف المعياري لخطأ التقدير	معامل التحديد	
0.010	2.728	0.010	7.444	0.3281	0.164	

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

حيث يلاحظ من خلال المؤشرات أن هناك تأثيراً ذات دلالة إحصائية للمتغير المستقل على المتغير التابع وهي أن قيمة معامل التحديد R Square كانت 0.164 وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما قيمته 0.164 من التباين الحاصل في المتغير التابع، وان الانحراف المعياري لخطأ التقدير كان 0.3281 وهو رقم منخفض جداً وكلما انخفض هذا النوع من الأخطاء كان ذلك افضل من الناحية الإحصائية ويفسر قوة الأنموذج، أما اختبار F فكان ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.010) وهذا يشير إلى أن شكل العلاقة الخطية ككل مقبولة حيث تعتبر هذه النسبة اقل من قيمة الخطأ المقبول في العلوم الاجتماعية والمحددة سلفاً بمقدار ٥%، ويلاحظ من الجدول أعلاه ايضاً أن مستوى معنوية T للمتغير المستقل بلغت 0.001 وهي اقل بكثير من الخطأ المقبول في العلوم الاجتماعية والمحددة سلفاً بمقدار 0.005، وهذا يعني أن بيانات العينة قد وفرت دليلاً على قبول الفرضية لثبوت الأثر الاحصائي

وبالتالي يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية بين الأمن السيبراني وكفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني.

٦.٣- اختبار الفروض:- من النتائج التي تم عرضها في أعلاه يصار الى قبول الفرضية الرئيسية التي كان مفادها:

الفرضية الرئيسية: "هناك علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين الامن السيبراني ونظم المعلومات المحاسبية الالكترونية" وتتبع من هذه الفرضية الفروض الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: "هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الامن السيبراني ونظم المعلومات المحاسبية الالكترونية".

الفرضية الفرعية الثانية: "هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الامن السيبراني ونظم المعلومات المحاسبية الالكترونية".

٤- المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات

١.٤- الاستنتاجات

١. أن الامن السيبراني له دور مهم في حماية نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية من خلال مواجهة التهديدات والمخاطر التي تؤثر سلباً على هذه النظم وتمثل خطراً في السرية والموثوقية والتوافرية للمعلومات المحاسبية.

٢. يسهم الأمن السيبراني بتعزيز أداء نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني للمصرف ويعمل على تحسينها وصيانتها بشكل دائم.

٣. هناك العديد من الضوابط والمعايير التي تسهم في تعزيز الامن السيبراني أهمها إدارة أمن الشبكات والأصول المادية والتقنية ومعايير حماية الأنظمة وأجهزة معالجة البيانات فضلاً عن معايير حماية وتشفير البيانات والمعلومات.

٤. وجود إدراك كبير بين افراد العينة للدور الهام الذي يلعبه الأمن السيبراني في تحسين جودة المعلومات المحاسبية التي توفرها النظم الالكترونية.
٥. من خلال تحليل علاقة الارتباط لمتغيرات البحث أن الأمن السيبراني له ارتباط معنوي مع كفاءة نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، فتحسين أو تعزيز الامن السيبراني سيؤدي الى تحسين فعالية وكفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني وتقديم التقارير المطلوبة بدقة وامان.
٦. من خلال تحليل علاقة الأثر لمتغيرات البحث أن الأمن السيبراني له تأثير معنوي مع كفاءة نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، حيث يتأثر النظام بشكل إيجابي في عدة جوانب منها حماية البيانات والحد من المخاطر والتهديدات داخل النظام الالكتروني، كما يضمن الأمن السيبراني التحديث والتطوير المستمر وجعل كفاءته اعلى في التعامل مع بيانات ومعاملات جديدة، وتحسين الثقة وسمعة المصرف.

٢.٤ - التوصيات

١. ينبغي تشجيع المصارف على الاستثمار في تحسين التكنولوجيا والبنى التحتية لضمان أنظمة المعلومات المحاسبية تكون مقاومة للهجمات السيبرانية ومن الضروري ايضاً تحديث البرامج والأجهزة الالكترونية وتطبيق أحدث التقنيات الأمنية للحد من ثغرات الأمان وتعزيز الحماية.
٢. على المصارف تطوير وتحسين شبكات نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية والبرمجيات المستخدمة فيها لزيادة كفاءة وفاعلية العمل المصرفي بشكل أفضل ويأتي ذلك من خلال تطبيق متطلبات الامن السيبراني.
٣. ضرورة توافق برنامج الأمن السيبراني لدى المصارف مع المتطلبات التشريعية والمعايير التنظيمية ذات العلاقة.

٤. تشجيع الاستثمار في مجال الأمن السيبراني من خلال تطوير المهارات والخبرات في سبيل امتلاك قدرات وطنية قادرة على بناء وتحليل الانظمة السيبرانية وتطويرها.
٥. توعية إدارات المصارف باستخدام برامج حماية متطورة للحفاظ على خصوصية المتعاملين مع المصرف وبالتالي زيادة ثقتهم بها وبمخرجات نظام المعلومات المحاسبي لمواكبة التغييرات التكنولوجية المتسارعة وتحديث أنظمتها الالكترونية وفقاً لها.
٦. ضرورة قيام إدارة المصارف بنشر التوعية أكثر بين موظفيها وكوادرها بمفهوم الأمن السيبراني ولأهميته عن طريق زيادة الدورات التعليمية وعقد الندوات التثقيفية وورش العمل.

المصادر:

المصادر العربية

١. احمد، راميار رزكار، (٢٠٢١) دور نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في تحسين جودة القوائم المالية، مجلة قه لاي زانست العلمية (LFU)، المجلد ٦، العدد ٢، ص ٥٣٩-٥٧٤.
٢. العمارات، فارس محمد، (٢٠٢٢)، الأمن السيبراني (المفهوم وتحديات العصر)، الطبعة الأولى، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
٣. رضا، نور نعيم، عبد الله، حسين علي، خير الله، احمد كامل، (٢٠٢٤)، دور إدارة المعرفة في الامن السيبراني للشركات، دراسة تطبيقية في شركة الجود لتكنولوجيا الزراعة الحديثة، مجلة كلية الكوت الجامعة، المؤتمر العلمي السابع للعلوم الإدارية والاقتصادية (عدد خاص).

٤. شيخة، نصرت صابر، أبو بكر، زيتو عولا، عزت، ريزان صلاح الدين، (٢٠٢٢)، دور نظام المعلومات المحاسبية الالكتروني في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٨، العدد ٥٩، ص ١-٢٠.
٥. عبد العزيز، ماجدة عبد المجيد، (٢٠٢٤)، التكامل بين الحوسبة السحابية والمحاسبة السحابية لضمان الامن السيبراني للبيانات المالية: دراسة نظرية، مجلة جامعة نوتنغهام للتكنولوجيا للعلوم الإدارية والإنسانية، ص ١٨٠-٢١٤.

المصادر الأجنبية:

1. Al Shamsi, Arwa A,(2019), Effectiveness of Cyber Security Awareness Program for young children: A Case Study in UAE, International Journal of Information Technology and Language Studies (IJITLS), Vol.3, No.2, P.8-29.
2. Haapamäki, Elina, & Sihvonen, Jukka,(2019), Cybersecurity in accounting research, Managerial Auditing Journal, Vol.34, No(7), P.808-834
3. Hasson, Aqeel Raham, (2022), The Role Of Electronic Accounting Information Systems In Evaluating The Performance Of Non-Profit Government Units, International Journal Of Transformations In Business Management, Vol.12, No.3, P.1-23.
4. Yaseen, Ghassan Ghaleb, Baklouti, onda Wali Ep, (2024), The Electronic Accounting Information System And Its Role In Enhancing Financial Information Security And Its Effectiveness In The Quality Of Financial Reports, Intern. Journal Of Profess. Bus. Review, Vol.9, No,10, P.1-26.

Internet Sources:

Payal Wadhwa, (2024),<https://sprinto.com/blog/cyber-security-goals/>

الملحق (١)

م/ استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

نضع بين ايديكم استمارة الاستبيان التي تم اعدادها من اجل انجاز متطلبات البحث بعنوان (تأثير الأمن السيبراني في كفاءة نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني). نأمل من حضرتكم قراءة الفقرات الواردة في الاستمارة ادناه والاجابة على الفقرات التي ترونها ملائمة، كما يأمل الباحث أن تعني إجاباتكم وترفع من المستوى العلمي لهذا البحث.

يرجى العلم أن جميع الاسئلة المطروحة ضمن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي وأن إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة. ولكم منا فائق الشكر والاحترام على جهودكم المبذولة مقدماً...

ت	المحور الأول/ الأمن السيبراني		
	أتفق	محايد	لا أتفق
١			مراجعة سياسات وإجراءات ومعايير الامن السيبراني وتحديثها على فترات زمنية مخطط لها للتأكد من أن برنامج الامن السيبراني لدى المصرف يتوافق مع المتطلبات التشريعية والتنظيمية.
٢			هناك تحديد وتوثيق واعتماد ونشر لسياسة الاستخدام المقبول للأصول المعلوماتية والتقنية للمصرف.
٣			هناك تطبيق متطلبات الأمن السيبراني لإدارة هويات الدخول والصلاحيات للأنظمة من خلال (التحقق من هوية المستخدم، إدارة كلمة المرور، التحقق من الهوية متعدد العناصر لعمليات الدخول عن بعد.. الخ).
٤			الحماية من الفيروسات والبرامج والأنشطة المشبوهة والبرمجيات الضارة على أجهزة المستخدمين والخوادم باستخدام تقنيات واليات الحماية الحديثة والمتقدمة وادارتها بشكل آمن.
٥			إدارة حزم التحديثات والإصلاحات للأنظمة والتطبيقات والأجهزة الالكترونية لضمان حمايتها من المخاطر السيبرانية.
٦			هناك تطبيق لمتطلبات الأمن السيبراني لحماية البريد الالكتروني من خلال (تحليل وتصفية رسائل البريد الإلكتروني، النسخ الاحتياطي، الارشفة، توثيق مجال البريد الإلكتروني للمصرف بالطرق التقنية).

٧	اعتماد متطلبات الامن السيبراني الخاصة بأمن الأجهزة المحمولة والأجهزة الشخصية للعاملين عند ارتباطها بشبكة المصرف.		
٨	تطبيق متطلبات الامن السيبراني لحماية بيانات ومعلومات المصرف بحيث تشمل (ملكية البيانات والمعلومات، تصنيف البيانات والمعلومات وآلية ترميزها، خصوصية البيانات والمعلومات).		
٩	تشفير البيانات اثناء النقل والتخزين بناءً على تصنيفها وحسب المتطلبات التشريعية والتنظيمية ذات العلاقة.		
١٠	القدرة السريعة على استعادة البيانات والأنظمة بعد التعرض لحوادث الامن السيبراني من خلال تطبيق متطلبات الامن السيبراني لإدارة النسخ الاحتياطية.		
١١	تطبيق متطلبات الامن السيبراني لإدارة الثغرات التقنية من خلال (فحص واكتشاف الثغرات دورياً، تصنيف الثغرات حسب خطورتها، معالجة الثغرات بناءً على تصنيفها والمخاطر السيبرانية المترتبة عليها).		
١٢	تعزيز قدرات الامن السيبراني من خلال عمل اختبار الاختراق دورياً لاكتشاف نقاط الضعف الأمنية غير المعروفة والتي قد تؤدي الى الاختراق السيبراني للمصرف.		
١٣	هناك ضمان حماية الأصول المعلوماتية والتقنية للمصرف من الوصول المادي غير المصرح به والفقدان والسرقة والتخريب.		
١٤	توفير المهارات المتخصصة والتدريب اللازم للعاملين في المجالات الوظيفية ذات العلاقة المباشرة بالأمن السيبراني في المصرف وتصنيفها بما يتماشى مع مسؤولياتهم الوظيفية.		
١٥	اعتماد منهجية وإجراءات إدارة مخاطر الأمن السيبراني في المصرف وذلك وفقاً لاعتبارات السرية وتوافر وسلامة الأصول المعلوماتية والتقنية.		
ت	المحور الثاني/ كفاءة نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية		
	الفقرات	أنفق	محايد
	لا أنفق		
١	تهتم إدارة المصرف بتوفير جميع المستلزمات المطلوبة لتشغيل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني بكفاءة وفاعلية عالية.		
٢	يقوم نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني بتوفير بيانات محاسبية تتصف بقابلية المقارنة من خلال القوائم والتقارير المالية.		
٣	يوفر نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني تقارير رقابية عن أداء المستويات الإدارية المختلفة في الوقت المناسب.		
٤	يوفر نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني تقارير داخلية تحتوي على معلومات تساعد في التنبؤ بالأحداث المالية المرتبطة بالنشاط المستقبلي.		

٥	أن نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني يضمن التسجيل والتخزين للبيانات المحاسبية بما يتفق مع المبادئ والقواعد المحاسبية المقبولة عموماً ويمنع حالات الغش والتلاعب والخطأ.
٦	تتصف مدخلات نظم المعلومات المحاسبي الإلكتروني بالدقة العالية نسبة لإجراءات الرقابة والحماية المتبعة.
٧	يضمن نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني السرعة الفائقة في تشغيل البيانات المالية مما يساهم في توفير الجهد والوقت والسرعة في تحضير المعلومات وإبلاغها إلى الإدارة العليا.
٨	أن التقارير والمعلومات التي تقدمها أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية تعبر عن العمليات المالية بشكل صحيح وصادق.
٩	تتصف التقارير المالية التي تقدمها نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصرف بالدورية والانتظام.
١٠	أن نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني يحقق الترابط والتنسيق والتكامل اللازم بين أقسام المصرف المختلفة.
١١	أن مخرجات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية تتصف بسهولة الفهم من قبل المستخدمين المهتمين.
١٢	أن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني تتميز بالموضوعية والحياد والبعد عن التحيز.
١٣	توفر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية معلومات شاملة لجميع جوانب النشاط في المصرف.
١٤	تتميز المعلومة المستخرجة من نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني بقابليتها للأدلة وإمكانية التحقق من سلامتها.
١٥	توفر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية التغذية العكسية لمتخذي القرارات بما يضمن إعادة النظر بالقرارات المتخذة لتحسين فاعليتها.

تأثير الرقمنة المصرفية (التحول الرقمي) على تحسين الأداء المالي
للمصارف التجارية الخاصة العراقية
دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الخاصة العاملة في
العراق للمدة (٢٠١٦ - ٢٠٢٢)

**The Impact of Banking Digitization (Digital Transformation) on Improving the Financial Performance of Iraqi Private Commercial Banks
An Empirical Study of a Sample of Private Commercial Banks Operating in Iraq for the Period 2016-2022**

الباحثين

د. زينب حميد كاطع
الجامعة التقنية الوسطى
الرصافة معهد الإدارة

د. حسين محسن توفيق المطيري
وزارة المالية/ مدير مصرف
الرشيد الهاشمية ٢١١

Husseinmohsen7p@gmail.com
zainab1968@mtu.edu.iq

رقم التصنيف الدولي ISSN 2709-2852

المستخلص

تهدف الدراسة إلى توضيح تأثير الرقمنة المصرفية (التحول الرقمي) على الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة العراقية ومعرفة العلاقة بين هذين المتغيرين ومحاولة تقييم الأداء المالي للمصارف محل الدراسة للفترة (٢٠١٦ - ٢٠٢٢) وذلك باعتماد مؤشرات الأداء المالي ، كإجابة على الإشكالية المطروحة والتي تمحورت



مجلة العلوم المالية والمحاسبية
المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع
الصفحات ٥١ - ٩٦

حول ما مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للمصارف عينة البحث، وللسعي لإجابة هذه الإشكالية اعتمدنا على المنهج الوصفي وعلى منهج التحليل المالي (الكمي) لتقديم تحليل للقوائم المالية الخاصة بها، توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها أن درجة التكنولوجيا المستخدمة في المصارف العراقية الخاصة في تزايد بوتيرة منتظمة بالمؤسسة. تعد الرقمنة أو التحول الرقمي لمصادر المعلومات من أهم القضايا المعاصرة التي ظهرت نتيجة الثورة المعلوماتية والاتصالات بعد التقدم الكبير في تقنيات الحاسبات والاتصالات عن بعد وظهور الشبكات بمختلف أنواعها والنشر الإلكتروني بأفائه، باعتبارها أداة فعالة تساهم في التحول والانتقال من الأساليب التقليدية الورقية إلى الأساليب الرقمية الحديثة، مما أدى إلى سعي العديد من الحكومات على الارتقاء بالخدمات العمومية عبر مختلف أشكال الرقمنة المالية بهدف ربح الوقت والجهد والتكلفة .

وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها هو "توافق الرقمنة المصرفية مع أداء المصارف وهي في تزايد مستمر، وجود علاقة ارتباط ذات دلالة ايجابية معنوية و تأثير ذو دلالة ايجابية معنوية بين الرقمنة المصرفية وتحسين الأداء المالي ، وإن الرقمنة المصرفية تعد أهم التوجهات الحديثة نحو تطوير القطاعات الاقتصادية ومنها المصارف التجارية العراقية وبالتالي تطوير النظام المالي للبلد وذلك من خلال رفع مؤشرات القوة المالية ومنها الربحية التي تدعم المراكز المالية لقطاع المصارف فضلا عن توصيل الخدمات المصرفية لكل شرائح المجتمع بأقل كافة وجهد ووقت .

الكلمات المفتاحية: الرقمنة المصرفية، أداء مالي، مؤشرات الأداء المالي.

Abstract

The study aims to clarify the impact of banking digitization (digital transformation) on the financial performance of Iraqi private commercial banks and to know the relationship between these two variables and to try to evaluate the financial

performance of the banks under study for the period (2016-2020) by adopting financial performance indicators, as an answer to the problem raised, which focused on the extent to which digital transformation contributes to improving the financial performance of the banks in the research sample. To seek to answer this problem, we relied on the descriptive approach and the financial analysis (quantitative) approach to provide an analysis of their financial statements. The study reached a number of results, the most important of which is that the degree of technology used in Iraqi private banks is increasing at a regular pace in the institution. Digitization or digital transformation of information sources is one of the most important contemporary issues that emerged as a result of the information and communications revolution after the great progress in computer and telecommunications technologies and the emergence of networks of various types and electronic publishing with its horizons, as an effective tool that contributes to the transformation and transition from traditional paper methods to modern digital methods, which led many governments to seek to improve public services through various forms of financial digitization in order to save time, effort and cost. The study concluded with many results, the most important of which are: the compatibility of banking digitization for banks, which is constantly increasing, the existence of a significant positive correlation and a significant positive impact between banking digitization and improving financial performance, and that banking digitization is the most important modern trend towards developing the Iraqi commercial banking sectors and developing the financial system. In addition, banking digitization has a major role in developing the banking sector and raising

financial strength indicators that support the financial centers of the Arab banking sectors, as well as delivering banking services to all segments of society.

Keywords: Banking digitization, financial performance, financial in performance indicators

المقدمة

تعيش المصارف التجارية تحولاً كبيراً نحو الرقمنة واعتماد التكنولوجيا الحديثة في جميع جوانب أعمالها . وواحدة من أبرز المزايا التي يتمتع بها هذا التحول هي تحسين الأداء المالي لتلك المصارف ، فالرقمنة لها تأثير كبير على كفاءة العمليات وتوفير التكاليف وتحسين تجربة الزبائن مما ينعكس بشكل ايجابي على الاداء المالي للمصارف وتأثير ذلك على الرضا والولاء والزيائن . تحليل الأثر الذي تحققة التكنولوجيا وبالتالي تحقيق أرباح أفضل . وتكون دراسة فعالية الرقمنة على الأداء المالي للمصارف التجارية . ويتم الرقمية على العمليات المالية وتأثيرها على العوامل المالية الرئيسية كالإيرادات والمصروفات وصافي الربح . إذ تعد الرقمنة المصرفية من أهم التقنيات الحديثة حيث تتميز بسرعة توصيل الخدمات المصرفية إلى كافة الزبائن وخصوصا في وقت الأزمات فضلا عن أهمية الرقمنة المصرفية في تطوير الأداء المصرفي الذي يجعل المصارف تحقق الأرباح الكبيرة فضلا عن تدعيم قدرتها على مواجهة الأزمات المالية بسرعة عالية وكلفة منخفضة، لذلك ركز البحث على هذا الموضوع لأهميته الكبيرة حيث أنها أصبحت تمثل حجر الزاوية للبنية الاقتصادية في الدول ولم يعد تخلف الدول الآن يقاس بالتخلف التكنولوجي الناتج عن وجود فجوات اقتصادية بل ترادف ذلك وجود فجوات رقمية أو تخلف رقمي، حيث انتقل العالم نحو عصر الرقمنة بعد التطورات التكنولوجية في السنوات الأخيرة والحاجة الشديدة للتواصل الرقمي خصوصا بعد الأزمات التي حدثت واهمها أزمة COVID-19، وإن أهمية الرقمنة المصرفية التي تمثل الابتكار الأحدث في تقديم الخدمات المصرفية وخصوصا بعد التحول الرقمي الكبير في الشرق الأوسط بعد

تطوير الإجراءات والتشريعات المصرفية لتقديم أفضل الخدمات المصرفية وتحقيق أفضل العوائد، فضلا عن تناول البحث لأثر الرقمنة المصرفية على الأداء المالي على قطاع المصارف العراقية الخاصة. وقد تضمن البحث على المبحث الأول وتناول منهجية البحث والمبحث الثاني الذي تناول الإطار النظري للرقمنة المصرفية والأداء المالي والعلاقة بينهما والمبحث الثالث الذي تناول قياس وتحليل أثر الرقمنة المصرفية على مؤشرات الأداء المالي والمبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات.

١-المبحث الاول : منهجية البحث ودراسات سابقة

١.١- منهجية الدراسة :

تعد منهجية الدراسة المسار الذي يتبناه الباحث ، حيث انها تقدم إيضاحات لمحاور الدراسة كمشكلة الدراسة واهميتها وتحديد اهدافها والفرضيات التي تم اعتمادها ، فضلاً عن أنها تضمنت المنهج الذي اعتمده الباحث ومخططه الفرضي والاساليب المتبعة بجمع البيانات واستخراج النتائج وتحليلها وصولاً الى الاستنتاجات والتوصيات وهذه المحاور هي:

٢.١- مشكلة الدراسة

بعد أن تبنى القطاع المصرفي العراقي الرقمنة المصرفية وما تقدمه من فوائد كبيرة للمجتمع تتمثل بالدقة والسرعة وانخفاض الكلفة في الحصول على الخدمات المصرفية ، فكان لابد من اختبار أثرها على الأداء المالي ، لذلك تمحورت مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية :

هل يوجد دور للرقمنة المصرفية في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية الخاصة في العراق ؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية :

١- هل توجد علاقة تأثير للرقمنة المصرفية على مؤشرات الأداء المالي للمصارف البحثوة وما مداها؟

٢- هل توجد اختلافات في تأثير الرقمنة المصرفية على مؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة البحث؟

٣- ما واقع تطور مؤشرات الرقمنة (الصرافات والبطاقات الإلكترونية) في المصارف عينة البحث؟

٤- ما تأثير الصرافات الآلية والبطاقات الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف من حيث الربح؟

١-٢- أهمية الدراسة : تأتي أهمية الدراسة من خلال ما يلي :

تتمحور أهمية الدراسة بتناولها للرقمنة المصرفية التي تمثل الابتكار الأحدث في تقييم الخدمات المصرفية وخصوصا بعد التحول الرقمي الكبير في الشرق الأوسط وبعد تطوير الإجراءات والتشريعات المصرفية لتقديم أفضل الخدمات المصرفية وتحقيق أفضل العوائد، فضلا عن تناول البحث لأثر الرقمنة المصرفية على الأداء المالي للمصارف عينة البحث وأثارها المستقبلية وما تحققه من المستهدف الاقتصادي والمالي لدعم مسيرة التنمية الاقتصادية .

١.٣- اهداف الدراسة : نهدف من خلال هذه الدراسة إلى ما يلي :

- ١- التعرف على مؤشرات تقييم الأداء المالي .
- ٢- تطبيق مؤشرات الأداء المالي على المصارف.
- ٣- تسليط الضوء أكثر على التحول الرقمي لأهميته في الوقت الحالي .
- ٤- لفت انتباه الشركات لضرورة تطبيق التحول الرقمي لتحسين أدائها .
- ٥- تقديم إطار نظري حديث عن الرقمنة المصرفية والاداء المالي.
- ٦- قياس أثر و طبيعة الرقمنة المصرفية على مؤشرات الاداء المالي للمصارف عينة البحث .

٧- سد الفجوة المعرفية الحالية والمتصلة بمحو الامية المالية .

١.٤- مجتمع وعينة الدراسة :

تمثل مجتمع الدراسة بالقطاع المصرفي العراقي، أما عينة الدراسة فهي عينة من

المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق العراق لأوراق المالية والبالغ عددها (١٠) مصرف، أي ما نسبته (٤٢%) من مجتمع الدراسة والبالغ (٢٤) مصرف وهي (الأهلي العراقي، المتحد للاستثمار، الاستثمار العراقي، الائتمان العراقي، التجاري العراقي، الخليج التجاري، الشرق الأوسط الموصل للتنمية، مصرف بغداد، سومر التجاري) ومبررات اعتمادها لقدم أدرجها في سوق العراق لأوراق المالية وأكثرها نشاطاً من بقية المصارف.

٥.١ - فرضيات الدراسة

١- لفرضية الاولى (H1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الرقمنة المصرفية والأداء المالي.

٢ الفرضية الثانية (H2): يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين الرقمنة المصرفية والأداء المالي.

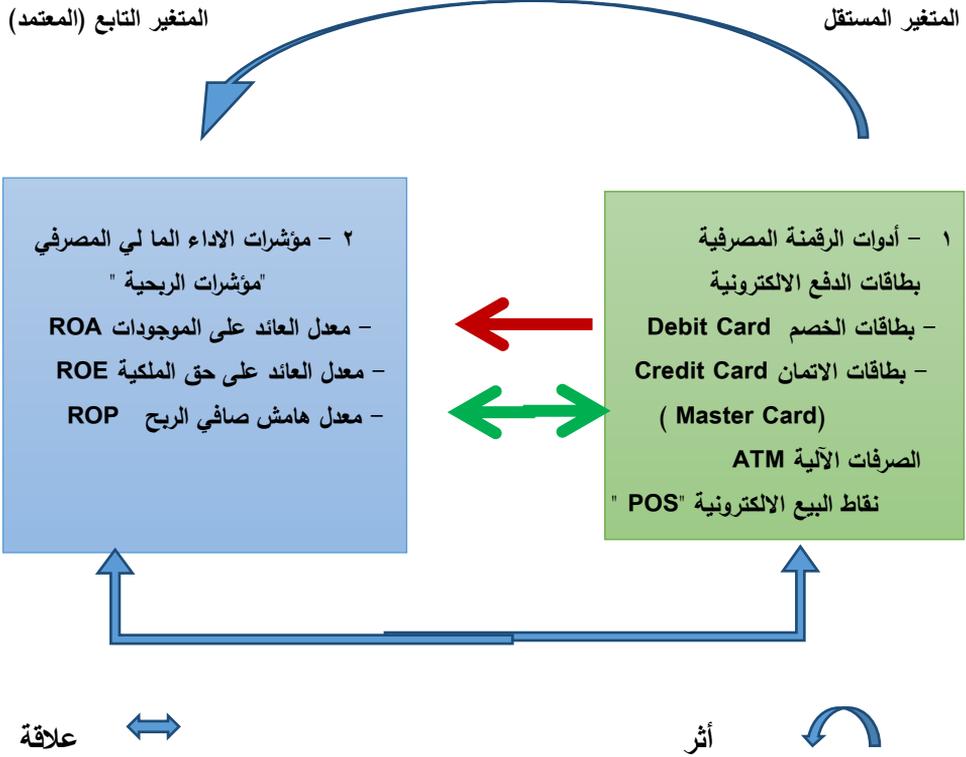
٦.١ - مخطط الدراسة الفرضي

١- المتغير المستقل: وهو يتمثل بأدوات الرقمنة المصرفية للمصارف المختارة في كل من (بطاقات الدفع الإلكترونية/ بطاقات الخصم Card، Debit بطاقات الائتمان Credit) (Card) و (الصرافات الآلية ATM) و (نقاط البيع الإلكترونية "POS" Points of Sale) بالإضافة الى معاملات المقاصة الإلكترونية.

٢- المتغير التابع: وهو يتمثل بمؤشرات الأداء المالي ونخص منها بالذات "مؤشرات الربحية" فقط وهي كل من (معدل العائد على الموجودات ROA . معدل العائد على حقوق الملك الملكية ROE،

- معدل هامش صافي الربح ROP .

الشكل (١-١) المخطط الفرضي للدراسة



٧.١- الحدود الزمانية للدراسة: Study Temporal Limits

تم اختيار المدة الزمنية للدراسة للمدة (٢٠١٦ - ٢٠٢٢) نظراً لتكامل البيانات للمصارف عينة الدراسة.

٨.١- الاساليب المالية للدراسة The financial methods in the Study

تم التركيز على النسب المالية للمؤشر المالي ذات التأثير الكبير في تقييم وتصنيف الأداء المالي الا وهو مؤشر " الربحية " وكما موضحة بالجدول (١-١) . وأن هذه النسب هي من أبرز وأكثر النسب المالية شيوعاً في تقييم مؤشر الربحية وكما تذكرها معظم المصادر العربية والانكليزية التي كتبت في الإدارة المالية والمصرفية ومنها المصادر المذكورة امام كل نسبة وكما يلي :

جدول (١-١) المؤشرات المالية ونسبها المعتمدة في تقييم الأداء المالي المصرفي

للمصارف عينة البحث .

المتغيرات	المؤشر	النسب المالية
المؤشرات المالية مع نسبها المعتمدة في تقييم أداء المصارف	الربحية	هامش صافي الربح = صافي الربح بعد الفوائد والضرائب / مجموع الإيرادات (الشماع، ١٩٩٢: ١١٠) معدل العائد على الموجودات = صافي الدخل / مجموع الموجودات Mishkin & Eakins, 2018: 43 معدل العائد على حق الملكية = صافي الدخل / حق الملكية 1999: 63 Hempel & Simonson,

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على ما تناوله الكتاب والباحثين بالتحليل المالي للمؤسسات المالية المصرفية .

٩.١- البرامج والأساليب الإحصائية تم استخدام برنامج SPSS وبرنامج SEVIEW ١٢

بالإضافة الى استخدام أسلوب اختبار الفرضيات وحساب قسمة المؤشر الأحصائي [Phillips-Perron (PP)] في التحليل الاحصائي .

١٠.١- دراسات سابقة

١.١٠.١- الدراسات المحلية والعربية

١- دراسة النعيمي و الحوري ٢٠٢٣ "أثر الرقمنة المصرفية على مؤشرات القوة المالية" يهدف البحث لقياس الاختبار وتدعيم مؤشرات القوة المالية " للمصارف العراقية الخاصة وبعض البلدان العربية " التي تجعل المصارف تحقق الأرباح الكبيرة فضلا عن تدعيم قدرتها على مواجهة الأزمات المالية. من خلال اختبار أثر الرقمنة المصرفية (كي كارد X1 ، الدفع الالكتروني X2 ، خدمات مصرفية عبر الهاتف X3)، على مؤشرات القوة المالية (هامش الفائدة Y1 ، العائد على اجمالي الموجودات Y2 العائد على حق الملكية Y3) باستخدام نموذج الانحدار التجميعي Pooled Regression Model ونموذج التأثيرات الثابتة Fixed Effects Model

ونموذج التأثيرات العشوائية Random Effects Model وتوصل البحث بوجود اثر ايجابي معنوي للرقمنة المصرفية على مؤشرات القوة المالية.

٢- دراسة كاظم ،عمار عامر :٢٠٢٤ " دور الرقمنة المالية في ربحية القطاع المصرفي العراقي ". وتهدف الدراسة ، الى التعرف على ادبيات الرقمنة المالية والربحية المصرفية، والكشف عن الفرص والتحديات التي تنشأ نتيجة تبني التقنيات الرقمية وانعكاسها على تكاليف وإيرادات المصارف. وتوصلت نتائج الدراسة الى " ان لتوافر الرقمنة المالية فوائد عديدة، منها : تمكين دخول المؤسسات الصغيرة ومتوسطة الحجم من المنافسة في السوق ، ورفع كفاءة المعاملات المالية وسهولة وسرعة الوصول لها حيث يمكن إجراؤها على مدار ٢٤ ساعة ، ورفع مستويات الشمول المالي من خلال توفير خدمات مالية متنوعة وبتكاليف منخفضة، وتوسيع فرص الوصول الى الأسواق العالمية، ما ينعكس ايجاباً على الأداء المالي ، تحسين اتخاذ القرارات على المستوى التشغيلي والاستراتيجي، ورفع الكفاءة المالية للمصارف العراقية وأوصت الدراسة ، بضرورة تطوير وتحديث البنية التحتية التكنولوجية، ومنها ما يتعلق بالاتصالات والاستثمار في التقنيات الرقمية الحديثة في المصارف، أهمية تدريب الكوادر العاملة في القطاع المصرفي على كيفية التعامل مع التقنيات الرقمي، والتركيز على الأمن من خلال الامتثال للقوانين البنك المركزي العراقي .

٣- مهدي ، حسين صباح :٢٠٢٣ ، " التحول الرقمي للعمليات المصرفية واثره في بعض مؤشرات السلامة المالية للمصارف العراقية " هدفت الدراسة الى معرفة الانعكاسات من تطبيق التحول الرقمي للعمليات المصرفية في مؤشرات السلامة المالية في المصارف عينة الدراسة، وذلك من خلال تحليل مؤشرات التحول الرقمي بأبعاده (نظام التسوية الأنية RTGS ، المقاصة الالكترونية (ACH ومؤشرات السلامة المالية بأبعاده) (كفاية رأس المال، السيولة، الربحية، جودة الاصول، مخاطر السوق ، و توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات، أهمها وجود علاقة ارتباط وتاثير ذات دلالة معنوية بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية ومؤشرات السلامة المالية

وإصلى البحث الى ضرورة زيادة التعاقد مع الشركات التي تتبنى التكنولوجيا الرقمية، لضمان تطوير الخدمات المالية وتعزيز من سلامتها المالية.

٤- دراسة عبدعلي ، شروق هادي و خضير أراذن حاتم ٢٠٢٠ ، " التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة للتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد انموذجاً " هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة التحول الرقمي للعمليات المصرفية ، وتحليل مؤشرات الاداء المالي ، واختبار تأثير التحول الرقمي للعمليات المصرفية من خلال ابعاده (نظام التسوية الآنية RTGS، الدفع الالكتروني، المقاصة الالكترونية على الاداء المالي . وفقاً إلى أربعة مؤشرات الربحية السيولة كفاية رأس المال التوظيف، ولتحقيق أهداف البحث تم وضع مخططاً فرضياً حيث يحدد العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات المعتمدة من خلال تحليل علاقة الارتباط والانحدار عبر استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل ارتباط Pearson يتمثل بقياس علاقة الارتباط بين المتغيرات واستخدام الانحدار الخطي البسيط بالاعتماد على البيانات المالية المبنية في دليل الشركات العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية واقسم المدفوعات الالكترونية في البنك المركزي، وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها هو عدم وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية والأداء المالي الاستراتيجي واهم التوصيات التي توصل اليها العمل على تعزيز اساليب حديثة للعمل المصرفي والاستجابة إلى التحديات الرقمية، من خلال نموذج عمله وخدماته لكي تستطيع المصارف من تحقيق أهدافها والوصول المستويات عالية ومميزة من الاداء المالي.

٥- دراسة الشباني والشريفي ٢٠٢٠ ، " الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها على أداء الجهاز المصرفي العراقي ". وتهدف هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية: التعرف على الخدمات المصرفية الالكترونية في النظام المصرفي العراقي ، أيضا تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء الجهاز المصرفي ، واعتبرة الدراسة متغير مستقل وهي (عدد أجهزة الصراف الالي ATM، عند نقاط الدفع POS، القيمة

الفصلية لنظام التسوية الاجمالية RTGS، والقيمة الفصلية للمقاصة الالكترونية (ACH) في مؤشرات الاداء المالي المصرفي والتي تمثلت بال ((الربحية السيولة، وكفاية رأس المال)، كدراسة تطبيقية وتم الاعتماد على ادوات التحليل الاحصائي واستخدم برنامج (Eviews10). وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات منها :- أن الخدمات المصرفية الالكترونية تساهم في تطوير الجهاز المصرفي العراقي وتجعله يواكب التطورات العالمية في خدمة المصارف. - النتائج الاحصائية وضحت وجود علاقة ارتباط ذات دلالة أحصائية بين مؤشرات الخدمات الالكترونية ومؤشرات الاداء المالي المصرفي.

٢٠١٠.١ - الدراسات الإنكليزية

١- دراسة (Fernando F. et al. ٢٠١٩) بعنوان " التحول الرقمي في البرازيل " تهدف .الدراسة إلى تحليل التحول الرقمي للخدمات العامة في الحكومة الفيدرالية البرازيلية، واعتمدت في دراستها دراسة ميدانية التي اشتملت ٨٥ منظمة اتحادية، ويتم فحص ١٧٤٠ خدمة عامة وفقا لعوامل مختلفة بسبب التحول للخدمات العامة حيث يتم بها مناقشات حول الدراسة الانتقال الخدمات العامة الحكومية إلى التقنيات الرقمية *توصلت الدراسة حيث أن استخدام التكنولوجيا حديثا يحفز التغييرات في هيكل الخدمات التي تقدمها الحكومة بحيث يمكن أنة يؤدي إلى عمليات غير متكافئة وغير منسقة وغير كاملة ويجب على اشترك المواطنين أو استبعادهم .

٢- دراسة (Kilu :٢٠١٨) " تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للقطاع المصرفي في كينيا" هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية في كينيا، والبالغ عددهم ٤٤ بنكا في عام ٢٠١٧ ، واعتمدت هذه الدراسة على تحليل الارتباط وتحليل الانحدار الخطي المتعدد لإجراء الدراسة التطبيقية، وتوصلت الدراسة إلى أن مدفوعات الهاتف المحمول والأداء المالي للبنوك بينهم علاقة إيجابية كبيرة،

وبالتالي يؤدي الإقبال المتزايد على المدفوعات عبر الهاتف إلى تحسين الأداء المالي للبنوك .

٣- دراسة (Mueni & Atheru, 2019) بعنوان " أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا " هدفت الى معرفة العلاقة بين المتغيرين، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أن جميع المتغيرات المستقلة والمتمثلة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية الآلية عبر الصراف الآلي، (والخدمات المصرفية للخصم / الائتمان) مرتبطة بشكل ايجابي مع (ROA) بينما الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الانترنت فقط لها علاقة ايجابية بصافي الربح ، كما توصلت الدراسة ايضاً الى ان الخدمات المصرفية عبر ماكينات الصرف الآلي لها علاقة ايجابية مع (ROE) معدل العائد على الملكية .

٤- دراسة Mugodo 2016 بعنوان " أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا " وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية ساهمت بشكل إيجابي في الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا، حيث أوضحت الدراسة أن الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، واستخدام بطاقات الصراف الآلي أثرت بشكل إيجابي وكبير على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا، والذي تم قياسه من خلال معدل ال عائد على الأصول.

٣.١٠.١- مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

لقد تم في الدراسات السابقة طرح نفس الموضوع وما شابهه مما يتعلق بالتحول الرقمي، الرقمنة المصرفية ، لتكنولوجيا المصرفية او غيرها من مؤسسات الاعمال الاخرى ، وكيف أثرت على الأداء المالي للمؤسسة محل الدراسة ، تم طرح جل المواضيع في العراق و بالأردن ونيجيريا ، وللتوصل إلى أجوبة لإشكالياتهم اعتمد كل

منهم أدوات أو أنواع معينة من الرقمنة المصرفية ك(بطاقات الدفع الإلكترونية / بطاقات الماستر كارد بطاقات الخصم Debit، Card بطاقات الائتمان Credit Card و الصرافات الآلية ATM و نقاط البيع الإلكترونية "POS" Points of Sale والخدمات المصرفية عبر الهاتف) مع مؤشرات معينة لتقييم الاداء المالي لمؤسسة الاعمال المختارة للدراسة بعد استخدامها للرقمنة المصرفية المعينة بعد الاستعانة بأحد البرامج ك(spss و excel) لتحليل معطيات الاستبيان وتحليل نتائج دراسة القوائم المالية للمؤسسة .

اما دراستنا الحالية فقد تم الاستعانة بأدوات الرقمنة المصرفية كمتغير مستقل وهي (بطاقات الدفع الإلكترونية /

Master Card - بطاقات الخصم Debit Card - بطاقات الائتمان Credit Card - الصرافات الآلية ATM - نقاط البيع الإلكترونية POS) اما مؤشرات الاداء المالي المصرفي وهي مؤشرات الربحية كلاً من :معدل العائد على الموجودات ROA - معدل العائد على حق الملكية ROE - معدل هامش صافي الربح ROP)

٢-المبحث الثاني/ الجانب النظري

١.٢-الرقمنة المصرفية

إحدى النتائج التحويلية التي جاءت بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي عملت علي جعل التقنية أكثر قوة وموحدة على نطاق كبير وتطوير العمليات التجارية وتطوير فعاليات الابتكار في القطاعات الاقتصادية. (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) (أبو عميرة، ٢٠٢٣ : ٣٦٥) وايضا عملية انتقالية للأنظمة من التقليدية الي الرقمية تقوم علي التكنولوجيا من خلال وضع السياسات اللازمة للتحويل الرقمي ونشر الوعي الخاص به والتصميم للبرامج الرقمية بالإضافة الي اهم عناصر وعوامل التحول الرقمي وهو العنصر البشري (ابراهيم، ٢٠٢١:٢٩٦) هذا شهد العالم خلال الآونة الأخيرة ثورة رقمية اجتاحت اقتصاد دول العالم، حيث أخذت الدول بصنفيها المتقدمة والنامية بالتسابق نحو تحقيق الشمول الرقمي المالي بالقطاعات

الاقتصادية خاصة وعامة واعتمدت الدول بتجاربها الرقمية على التكنولوجيا وتبني الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي والانترنت وتكنولوجيا المعلومات في إدارة الشؤون الحكومية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، وكذا أساليب لحماية الاقتصاد الدولي من جرائم الفساد والتحايل والنصب المالي ("عبد النور، ٢٠٢٣، ١٧:) ونظرا للتقدم المتسارع في شبكات المعلومات الرقمية وسرعة انتشار استخدام شبكة الأنترنت يمكن القول بأن الرقمنة ليست دريا من دروب الرفاهية وإنما تعد بمثابة أسلوب عمل ومنهج يجمع مختلف المؤسسات مما حتم ضرورة التغيير بجميع المجالات خاصة في المجال الإداري بالانتقال من التقليدي إلى الرقمي (أسماء ومشييرة، ٢٠٢٣: ٣٧) لذا اصبحت ضرورة حتمية لمختلف المؤسسات الحكومية والخاصة لما توفره من جهد ووقت ومال،

١.١.٢- الرقمنة :

هي عملية تطوير وتحويل عمليات النشاط ونماذج الأعمال أو إجراءات العمل من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة والاتصالات الرقمية وأيضاً عملية استخدام المعلومات الرقمية للعمل بشكل أكثر بساطة وكفاءة وتحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني، والرقمنة هي ثقافة وليست مجرد تكنولوجيا، فهي تعبر عن التحول في وسائل إعداد ومعالجة البيانات وعرض المعلومات باستخدام التقنية الحديثة والوسائل الالكترونية المتقدمة (مبروك، ٢٠٢٢: ٧٣)، هذا ويقصد بالرقمنة تطبيق تقنيات التحول الرقمي والانتقال بالخدمات التي تقدمها القطاعات الحكومية إلى نموذج عمل مبتكر يعتمد على التقنيات الرقمية (أبو عميرة، ٢٠٢٣: ٣٦٦). أو الرقمنة في نطاقها الواسع "بأنها عملية تمكين أو تحسين وتطوير الأنظمة القائمة من خلال الاستفادة من التقنيات والأساليب الإلكترونية الحديثة لتسهيل الوصول إلى المعلومات وتخزينها ومعالجتها وتحليلها، بما يعمل على زيادة الإنتاجية والكفاءة وزيادة الجودة وخفض التكاليف" فهي عملية إتاحة المعلومات والوصول إليها في صورة رقمية (بنك الكويت المركزي، ٢٠٢٣: ٢). كذلك نجد

مصطلح الرقمنة " هي التحويل الإداري للوثيقة الورقية التناظرية إلى وثيقة رقمية ثنائية لا تقرأ بالحاسوب ، وعمليات الرقمنة تنتج لدينا في النهاية كحتمية مجموع من الوثائق الرقمية التي تكون كياناتها ما يسمى " بالمكتبة الرقمية"(عبد النور ، ٢٠٢٣، ١٧). هذا ويستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع والصور إلى إشارات ثنائية باستعمال المسح الضوئي حتى يمكن عرضها على شاشة الحاسوب. هذا واختلفت المفاهيم حسب الجانب الذي ينظر للرقمنة من خلاله (فراج ، ٢٠٠٥، ٣٧)،

اما التحويل الرقمي فيمكن وصفه بأنه العملية التي تطبقها المؤسسة لدمج التقنيات الرقمية في جميع مجالات الأعمال، من أجل تقديم منتجات وخدمات ذات قيمة للعملاء، ويتم الاعتماد على تقنيات رقمية مبتكرة لإجراء تحولات ثقافية وتشغيلية تتوافق بشكل أفضل مع متطلبات العملاء المتغيرة. " إلا أنها أجمعت على أهمية وجود الرقمنة. "فهي تطبيق تقنيات التحويل الرقمي والانتقال بالخدمات التي تقدمها القطاعات الحكومية إلى نماذج عمل مبتكر يعتمد على التقنيات الرقمية" (أبو عميرة ، ٢٠٢٣، ٣٦٦) .

٢.١.٢- الرقمنة المصرفية

اتجهت بلدان العالم في الالفية الثالثة نحو الرقمنة المصرفية والتي أصبحت ضرورية بعد التطورات العالمية إذ أصبح العالم بحاجة ماسة نحو خدمات مصرفية فائقة السرعة وخصوصا بعد أزمة COVID-19 (3: et al., 2022). إذ يواجه القطاع المصرفي تحول عميق بتقديم الخدمات المصرفية عبر الرقمنة المصرفية حيث يتم تقديم الخدمات المصرفية كالمدفوعات والإقراض والتأمين بأحدث التطورات الرقمية وهذا يجعل الخدمات المالية في العديد من الاقتصادات أكثر تنوعا وتنافسية وفعالية وشمولية، وتمكن الرقمنة المصرفية مقدمي الخدمات (المصارف والمؤسسات المالية) من الوصول إلى الزبون المستهدف بسرعة عالية وتحقيق أفضل العوائد أيضا (Carare 2022:6) (Filho, 2022: 4) .

إن مفهوم الرقمنة المصرفية بأنها عبارة عن تقديم الخدمات المصرفية بأدوات تكنولوجية رقمية مبتكرة فضلا عن استخدام الذكاء الصناعي في توصيل الخدمات المصرفية للزبائن بسرعة فائقة وكلفة منخفضة كتحويل الأموال عبر تقنيات الهاتف المحمول وتقديم القروض وخدمات التأمين والأصول المشفرة والخدمات السحابية (Feyen & all, 2021:1-3). في حين عرفت الرقمنة المصرفية على أنها تمثل الخدمات المالية مثل المدفوعات والتحويلات والائتمان التي يتم الوصول إليها وتسليمها من خلال القنوات الرقمية أي عبر الأجهزة المحمولة وأجهزة الصراف الآلي والبطاقات الائتمانية التي تقدمها المصارف بشكل أساسي فضلا عن الخدمات السحابية الجديدة والحوسبة والانظمة

الأساسية الرقمية والأصول المشفرة (Agur & al., 2020:6) وعبرت التقارير العالمية الرقمنة المصرفية" بأنها الخدمات المالية التي يتم تقديمها عبر الهواتف المحمولة والإنترنت" وتشمل الرقمنة المصرفية الخدمات المصرفية الجديدة، والأعمال التجارية المالية، والبرمجيات المتعلقة بالتمويل، والأشكال الجديدة للتواصل والتفاعل مع الزبائن التي تقدمها شركات FinTech ومقدمي الخدمات المالية المبتكرة. كما تشمل الرقمنة المصرفية التمويل الرقمي وجميع المنتجات والخدمات والتكنولوجيا والبنية التحتية الحديثة لتقديم الخدمات المصرفية عبر المنصات الرقمية، وإن تقديم الخدمات الرقمية يتطلب وجود ثلاثة عناصر رئيسية الأولى منصة الخدمات الرقمية والثانية وكلاء البيع بالتجزئة والثالثة الأجهزة هاتف محمول). ومع تطور الاقتصاد العالمي الاقتصاد الجديد» القائم على تبادل المعلومات والبيانات الضخمة، برز الجدل بين الاقتصاديين حول الآثار

المتربة على قضايا مهمة مثل تطور الخدمات المصرفية واستقرار القطاع المصرفي والاقتصاد الكلي.

وإن التغيير في معالجة المعلومات وتوفير الخدمات المصرفية بتقنيات الرقمنة يزيد المنافسة في الصناعة الم صرفية فضلا عن دخول متزايد من المنافسين الجدد من

قطاع التكنولوجيا المالية والذي ينعكس في تحقيق فوائد كبيرة محتملة للشرائح المحرومة من المجتمع من الخدمات المصرفية والتمويل، ولكن أيضا التكاليف المرتفعة المحتملة من التحول نحو الرقمنة المصرفية ينطوي على تحديات كبيرة للجهة التنظيمية والمشرفة على القطاع المالي وأبرز تحدي تمحور حول السؤال الآتي (Li & Xu, 2021: 2).

كيف يتم تنظيم صناعة الرقمنة المصرفية؟ إذ أخذنا في نظر الاعتبار أن أنظمة الدفع ركيزة أساسية لأي نظام مالي وتمثل أحد أكبر الصناعات المالية جميع أنحاء العالم (CarbÓ-Valverde, 2017: 136-138). وقد أدت الرقمنة المصرفية إلى تطوير الخدمات المصرفية وتقديمها عبر الإنترنت وإن هذه التطبيقات الجديدة للرقمنة المصرفية تتطلب توافر الكوادر المتميزة وذات الخبرة العالية لتقديم هذه الخدمات وقد ذهب الأيام التي كان الزبائن فيها يقفون في طوابير في قاعة المصرف بانتظار سداد الفوائد والتحويلات المالية ويمكنهم الآن القيام بذلك بالوقت الذي يناسبهم باستخدام بطاقات الصراف الآلي الخاصة بهم أو عبر الإنترنت من منازلهم مباشرة مع توافر الموثوقية والفاعلية والأمان- (Veseli-Kurtishi & al., 2020: 64-66). وإن التحول نحو الرقمنة المصرفية ستكون السمة الغالبة على الخدمات المصرفية المقدمة من قبل كافة المصارف وشركات التكنولوجيا المالية الحديثة كما ستساهم الرقمنة المصرفية في الحد من الخسائر المالية المحتملة (Copestake, et al., 2022:12) (Crowley, et al., 2022,6).

٣.١.٢- أهمية الرقمنة

للرقمنة قيمة متزايدة لمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها، كما أنها تتمتع بأهمية كبيرة بين أماكن المكتبيين واختصاصي المعلومات حيث يجب تشييد مكتبة رقمية وأن تكون محتوياتها من مصادر المعلومات متاحة وسهلة في شكل إلكتروني وهناك العديد من المبادرات التي تدور حول مفهوم " الطريق السريع للمعلومات والتي أعطت الدفاع نحو تحويل الكثير

من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعات متاحة على وسائط رقمية حديثة" (عبد النور، ٢٠٢٣: ١٨). وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في أعداد المستفيدين، وذلك بالمقارنة مع المجموعات التقليدية، ويتم ذلك من خلال نشر وإتاحة مجموعات النصوص على الخط المباشر عبر الشبكة العالمية أو الشبكة الداخلية للمكتبة أو مؤسسات المعلومات. حيث أصبح من الممكن إجراء البحث أو الاستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات، والاستعانة بمجموعة من الروابط "HYPERTEXT". فالهدف الرئيسي لها يكمن في تحسين وتنمية الاستفادة من مقتنيات المكتبات جنبا إلى جنب مع تطوير الخدمات المقدمة إضافة إلى الحفاظ على الأوعية التقليدية من التلف والضياع وخاصة النادرة منها . فالرقمنة تلعب دورا حاسما في تحسين الأداء المالي للشركات والمؤسسات. وتبرز أهمية الرقمنة في النقاط التالية (صالح، ٢٠٢٠: ٤٣) (Crowley, et al 2022:12)

- ١- زيادة القدر المتاح من الموارد الطبيعية الموجودة عن طريق اكتساب وإضافة موارد جديدة أو ابتكار وسائل فعالة أكثر قدرة ، إضافة استخدامات جديدة للموارد الاقتصادية، تسمح بزيادة القيمة الاقتصادية للموارد.
- ٢- ابتكار وسائل إنتاجية تتيح الإحلال بين الموارد بالشكل الذي يقلل من استخدام الموارد النادرة | بزيادة استخدام الموارد المتوفرة وبالشكل الذي يقود إلى زيادة الانتاج من خلال ذلك.
- ٣- زيادة إنتاجية الموارد المتاحة، أي تحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة في العمليات الإنتاجية من خلال التوصل إلى استنباط أساليب إنتاجية تضمن الكفاءة الانتاجية .
- ٤- اكتشاف عن وسائل إنتاج جديدة، من خلال التطور التكنولوجي وبالشكل الذي يؤدي إلى زيادة الانتاج وتحسين نوعيته، إضافة إلى تقليل الكلفة من خلال تحقيق الكفاءة.

٤.٢ - أهمية الرقمنة على الأداء المالي

إليك بعض الأسباب التي توبين أهمية الرقمنة على الأداء المالي (عبد النور Filho, 2022: 4) (٢٠: ٢٠٢٣،

١- زيادة الكفاءة: يمكن للتكنولوجيا الرقمية تحسين كفاءة عمليات الأعمال المالية، مثل التحصيلات والدفوعات وإدارة الحسابات من خلال استخدام الأتمتة والأنظمة المتقدمة. فهي توفير الوقت والتكاليف ودقة العمليات.

٢ - تحليل بيانات أفضل: يتولى الحوسبة السحابية وتقنيات التحليل الضخم دورا مهما في مجال التحليل المالي. يمكن للشركات جمع البيانات المالية وتحليلها بسرعة أكبر ودقة أعلى، مما يسمح لها باتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة وتحسين تخطيط الموارد وتقدير المخاطر.

٣ - توفير التكاليف يمكن للتكنولوجيا الرقمية تقليل التكاليف المرتبطة بالعمليات المالية. على سبيل المثال، بدلا من طباعة الوثائق وإرسالها عبر البريد الإلكتروني، مما يقلل: من تكاليف الورق والبريد والطباعة.

٤- تحسين التواصل والتعامل مع العملاء: تساعد الرقمنة في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى الخدمة المالية والارتقاء بها عبر رقمنة المالية العامة بهدف ربح الوقت والجهد والتكلفة ومكافحة كل أشكال الفساد المالي والإداري .

٥.٢ - أهداف الرقمنة المصرفية

وهي جملة من الأهداف يمكننا تلخيصها كالتالي:(Feyen & all, 2021:1-3) و(Agur & al., 2020:6) .

١. سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق .

- ٢ . تقديم الفرص للمؤسسة وذلك من أجل تطوير البنى التحتية والتقنية والقدرات الفنية.
 - ٣ . تحسين الخدمات وذلك من خلال توفير الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية لهذه المؤسسات .
 - ٤ . الرغبة بالعمل التعاوني ومشاركة مؤسسات أخرى في إنتاج مصادر معلومات رقمية وإتاحتها على شبكة الأنترنت
 - ٥ . الاستفادة من الفرص المالية فعلى سبيل المثال: احتمال توفير تمويل آمن لتفذي البرامج، أو مشاريع معينة.
 - ٦ . الحفظ . حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف ، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار .
 - ٧ . التخزين: قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، مثلا قرص DVD فالرقمنة توفر علينا كثير من الصفحات
 - ٩ . الريح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص ليزرة أو إتاحتها على الشبكة .
 - ١٠ . التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث، وتعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية والفساد .
 - ١١ . إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني .
 - ١٢ . إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني اكثر ليونة في التعامل مع الوثائق .
- ٦.٢ - أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية (الرقمنة المصرفية) :
- التكنولوجيا الحديثة والعمل على تحقيق الاستفادة المرجوة من ثورة الاتصالات والمعلومات والانفتاح على الأسواق الخارجية كان لابد على المصارف ان تعمل جاهدة على توفير أنواع من خدمات الرقمنة المصرفية :

١- بطاقات الدفع الإلكترونية : هي أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تجد قبولاً على نطاق واسع في التعاملات سواء محلياً أو دولياً لدى لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة، وفي ضوء . بطاقات الدفع الإلكترونية وتتمثل أهم أنواع البطاقات المصدرة فيما يلي:

- بطاقات الخصم (Mobit Card):. يقتصر استخدام بطاقات الخصم على الحسابات الجارية وحسابات التوفير العملاء حيث يتوقف استخدامها على رصيد حساب العميل لدى البنك، ويتم رفض البطاقة إذا تجاوز مبلغ العملية رصيد حساب العميل المتوفر،

- بطاقات بطاقات الائتمان (Credit Card) تقوم البنوك المصرية بإصدار ائتمان دولية بالتعاون مع الهيئات الدولية العاملة في هذا المجال، وتستخدم هذه البطاقات محلياً ودولياً في الحصول . الصحب النقدي على السلع والخدمات وفي السحب النقدي في الداخل والخارج .

٢- آلات الصراف الآلي (ATM) بدأت البنوك المصرية في تقديم خدمة (ATM) منذ فترة كبيرة في الثمانينات من القرن الماضي، وكان استخدام البطاقات انذاك يقتصر على الآلة الخاصة بكل فرع مصدر للبطاقة فقط، ثم في عام . ١٩٩٨ أصبح من الممكن استخدام البطاقة من خلال شبكة ماكينات البنك الواحد .

٣- نقاط البيع الإلكترونية (POS) Points of Sale: تقوم بعض البنوك في دولة ما بنشر شبكة من أجهزة نقاط البيع لدى المنشآت التجارية بمختلف أنشطتها بجميع مناطق ذلك البلد وذلك لتسهيل الخدمات اللازمة لمستخدمي البطاقات المحلية والدولية كما تقبل بعض البنوك الإيداعات النقدية لحاملي البطاقات الصادرة عن طريقها من خلال أجهزة نقاط البيع (POS)،

٤- المواقع على شبكة الإنترنت تملك معظم البنوك مواقع على شبكة الإنترنت وتختلف هذه المواقع من حيث نوع وحجم الخدمات المقدمة حيث يوجد مواقع للبنوك تقتصر على عرض معلومات عن البنك، في حين وجود بنوك أخرى تقدم للعميل

خدمات مختلفة من خلال رقم سري خاص للعميل يمكنه من الاطلاع على حساباته والمعلومات المتعلقة ببطاقة الخاصة به بالإضافة إلى الاطلاع على أسعار العملات المعلنة يوميا..

٥- الخدمات المصرفية المنزلية (Home Banking) استكمالاً لمسايرة الفكر العالمي المتطور في مجال خدمات البنك المنزلي الذي يعتمد على أحدث النظم التكنولوجية، والذي تعتمد عليه البنوك العالمية الكبيرة ذات العدد الكبير من العملاء فقد قامت حديثاً البنوك العاملة في الدول المتقدمة من تركيب وتشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء، وتقوم الخدمة بتلقي استفسارات العملاء وطلباتهم من خلال التليفون على مدار اليوم والرد عليها وتنفيذها تلقائياً .

٦- خدمات تتضمن إجراء عمليات مالية وتشمل هذه الخدمات إتاحة بعض الخدمات المالية لجميع حاملي البطاقات الائتمان الخصم كالتحويلات بين حسابات العميل ودفع فواتير بعض الخدمات عن طريق الهاتف المحمول أو من خلال المواقع على شبكة الإنترنت وغيرها من الخدمات المصرفية الإلكترونية.

٧.٢-العلاقة بين الرقمنة المصرفية والاداء المالي

مع ظهور التكنولوجيا ظهرت الحواسيب كجزء لا يتجزء منها و قلصت بدورها مجهودات كبيرة سابقة وما هو أهم ظهورها في المجال المالي والمحاسبي فعوضت بعضاً من الجهد البشري (النظام اليدوي) فخفف هذا النظام الجديد من الأخطاء الواردة سابقاً واختصرت الوقت للعمليات المحاسبية في المؤسسات. وقد ترتب على استخدام التشغيل الإلكتروني في مجال المحاسبة تأثير كبير على طبيعة العمليات المحاسبية من هذه الآثار هي:

١- **على المجموعة الدفترية المحاسبية:** إن مجموع الدفاتر السجلات في ظل المعالجة الإلكترونية للبيانات تتخذ شكل اقراص أو اسطوانات مغنطة ومن الواضح أن المجموعة الدفترية بصورتها الجديدة لا تتيح للمحاسب أو المدقق أو المدير إمكانية تمكن كل من يطلع عليها أن يرق أو ما بها من بيانات.

٢- **على التقارير المالية:** إن استخدام التشغيل الإلكتروني ساعد على تطوير طريقة إعداد الدليل المحاسبي فضلا عن المحافظة على سرية البيانات والحسابات المسجلة إجمالية أم فرعية وكذلك تصنيف الحسابات.

٣- **على الدفاتر اليومية شائعة الاستخدام في المحاسبة:** إن استخدام الحاسوب أدى إلى تعدد برامج المحاسبة وبالتالي إعداد دفاتر الكترونية متعددة ومتنوعة تتناسب مع طبيعة وحجم المنظمة مما أدى إلى سهولة التعامل مع هذه الدفاتر بسرعة فائقة جدا في المراحل المختلفة عند التسجيل أو التعديل أو للبيانات إن هدف المؤسسات لم يتغير سواء كان يدويا أو الكترونيا ولكن استخدام التحول الرقمي أدواتها أثر في درجة تحقيق كفاءة هذه الأهداف. إن استخدام التحول الرقمي أدى إلى الدقة في الاداء وإلى السرعة في إعداد التقارير وعرضها بشكل أفضل مما هي عليه في النظام اليدوي. إن استخدام التحول الرقمي ما هو إلا امتداد للأعمال التي يقوم بها الإنسان بسرعة وكفاءة .

٨.٢- الأداء المالي المصرفي تقيمه ومؤشراته

١.٨.٢- الأداء المالي

الأداء يعد من المفاهيم الجذابة التي تحمل في طياتها نكهة العمل وروعته والجهد الهادف ، وهو يقترح فصل العمل الجيد عن السيئ، وبذلك اصبح الاداء من المفاهيم الاساسية للمديرين في كافة المستويات الإدارية .هذا ويعود مصطلح الاداء الى الكلمة اللاتينية (performer) الا ان اللغة الانكليزية اعطت لهذا المصطلح معنى واضح ومحدداً وهو (to-perform) الذي يعني تأدية او انجاز العمل او تنفيذ مهمة او القيام بعمل يساعد بالوصول للأهداف المحددة، ثم جاء مصطلح performance وهو المقابل لكلمة الأداء (الطار ٢٠٢٠: ٢٨) والذي يعني التنفيذ الفعلي لمرحل العمل اي درجة أو مستوى المهارة والمجهود المبذول بالتنفيذ، فهو صورة حية تعكس الاستخدام الامثل للموارد المتاحة للمنظمة واستغلالها بالكيفية التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها المحددة (الحسيني والدوري، ٢٠٠٠: ٢٣١)، أي الحصول

على الموارد بأعلى جودة وأقل كلفة والكفاءة والعقلانية في استعمال الموارد" (سعودي، ٢٠١٨: ٣) نستنتج مما تقدم بان الأداء المالي "هو تعبير عن مدى قدرة المؤسسة على الاستخدام الامثل لمصادر أموالها بفاعلية وكفاءة من خلال الموائمة والتوافق بين قرارات الاستثمار والتمويل بصوره مثلى (بأعلى عائد وأقل كلفة) وفقاً لمبدأ العائد والمخاطرة .

فميدان الأداء المالي يعتبر من الميادين الأكثر استخداما واكثر الميادين قدما في تقييم أداء المؤسسات المالية والمنظمات لقد تعددت المفاهيم لبيان مفهوم ميدان الأداء المالي المصرفي "إذ يعد الأكثر ثباتا واستقرارا وتطورا في قياس الأداء" (Eccles,1991:134) وبالتالي فان تحقيق أداء مالي جيد دليل ومؤشر مهم على فاعلية ونجاح عمل تلك المؤسسات والمنظمات ، إن ميدان الأداء المالي هو أداة استراتيجية تستخدم من قبل الإدارة في تحديد مستويات الأداء الكلي للمؤسسات والمنظمات . وأشار (فهد،٢٧:٢٠٠٩) إن " ميدان الأداء المالي هو نظام متكامل يعمل على مقارنة النتائج الفعلية للمؤشرات المختارة أو المنتخبة بما يقابلها من مؤشرات مستهدفة، او تلك التي تعكس نتائج الأداء خلال فترات سابقة ، أو نتائج الأداء في الوحدات الاقتصادية المماثلة مع مراعاة الظروف التاريخية والهيكلية، أو بالمؤشرات المستتبط معدلاتها وفقا لمتوسط نتائج مجموعة من الوحدات الاقتصادية مع مراعاة تقارب حجوم هذه الوحدات". كذلك بين كل من (Venkatreaman & Ramanujam,1986:803) إن الأداء المالي مفهوم ضيق في تأدية الأعمال بسبب تركيزه في استخدام مخرجات بسيطة بالاستناد على المؤشرات المالية والتي من المفترض إن تعكس إنجاز الأهداف الاقتصادية للمؤسسة .

٢.٨.٢- الاداء المالي المصرفي

أما الأداء المالي على مستوى المصارف فهو لا يختلف كثيراً عن مؤسسات الاعمال الأخرى، حيث ان مؤشرات الأداء متقاربة القياس لكن الفرق هو ان جزء كبيراً منه يقاس ويحلل وفق المنظور المالي، فالتفوق وفق هذا المنظور يضمن للمصرف

مركزاً تنافسياً متفوقاً ويفتح إمامه افاقاً للانطلاق نحو تعزيز ذلك المركز وتطويره ،اذ ان تحقيق الاداء المالي والمركز المالي المتفوقين للمصرف وفق المعايير التي تلائمه ،ومقارنة ما تحقق من الأهداف مع الخطة الموضوعة سلفاً لتشخيص الانحرافات واتخاذ الوسائل الكفيلة بمعالجتها يعدان وجهين لعملة واحدة (Sinkey JR,2002;2) ، وان التباين في الأداء ناتج عن الاسلوب الذي تم به توظيف الموارد من اجل خلق مزايا تنافسية في مختلف النشاطات ، وان الاداء يتحقق بالتوافق بين بيئة الاعمال والفاعلية في استغلال الموارد المتاحة (Johnson & Scgoles,2005:177) . أو هو الا انعكاس لقدرة المصرف وقابلية على تحقيق الأهداف من خلال استعمال الموارد المالية وغير المالية ،الاستغلال الامثل في الاستثمار (Al Hawary,2011:39)

٣.٨.٢- تقييم الأداء المالي المصرفي

يعتبر الأداء المالي المحور المهم والرئيس الذي ينصب عليه كافة جهود الوحدات الاقتصادية ومنها المصارف حوله ، إذ يشكل ابرز الأهداف واهمها ويتم من خلاله التعرف على مكامن القوى والضعف في أداء المصرف لذلك تعددت المفاهيم لبيان مفهوم تقييم الأداء المصرفي إذ عرف بأنه " قياس أداء أنشطة المصرف مجتمعة أستناداً إلى النتائج التي حققها في نهاية المدة المحاسبية والتي عادة ما تكون سنة تقويمية واحدة " (الدوري ،٢٠١٣ : ١٧) . كما عرفه (Rose) " الوسيلة التي يتم بها التأكد من أن النتائج التي حققها المصرف في نهاية فترة زمنية معينة تتطابق مع ما أراد المصرف تحقيقه من الخطط والبرامج التي وضعتها الإدارة : Rose, 2008) (197 . في حين يرى (عبد المحسن) بأنه " مقارنة الأعمال التي أنجزت بالمقاييس " (عبد المحسن،١٩٩٧ : ٣) ، بينما اعتبره (اللوزي) "عملية لاحقة لعملية اتخاذ القرارات لغرض فحص وتحليل المركز المالي للمنظمة في تاريخ معين" (اللوزي،١٩٩٨ : ٢٣٢) .

وبذلك فإن عملية تقييم الأداء المصرفي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء المصرفي ، والتي ترتفع فيها الرقابة من خلال عدة مستويات ابتداءً من البحث عن الأخطاء وتصحيحها وأبداء الملاحظات بشأنها ، إلى مستويات متقدمة كدراسة النشاط الكلي لمعرفة مقدرته على تحقيق الأهداف المخطط لها .

٢.٨.٤ - مؤشرات تقييم الأداء المالي

تعد مؤشرات تقييم الأداء المالي المصرفي أداة جوهرية وفعالة لتحقيق وضمان الاستقرار المالي وتحقيقاً لمبدأ السلامة المصرفية، وبناء قطاع مالي ومصرفي سليم وآمن وفعال ينسجم وتطورات العمل المصرفي وتعقيده وتنوع عملياته. وانطلاقاً من هذا المبدأ حرصت السلطات الرقابية والإشرافية (البنوك المركزية) دائماً على اعتماد مؤشرات لتقييم الاداء المالي والتشغيلي للمصارف التجارية بحيث تكون مساندة وداعمة لعملية الرقابة والاشراف المصرفي ، وتساعد في قياس سلامة الاوضاع المالية للمصارف ، ، وتوضيح حجم المخاطر ونوعها التي قد تتعرض لها وحمايتها من الازمات، وضمان كفاءتها بما يتلاءم مع المتغيرات والمستجدات البيئية المتطورة والمتجددة، لذا أصبح من الواجب على السلطات الرقابية ان تسلط الضوء على نماذج تقييم مصرفية لتقييم الاداء المالي والتشغيلي للمصارف التجارية والتنبؤ بالفشل المالي ، وذلك بفضل المعلومات التي يمكن التوصل اليها من نماذج التقييم ، وتأثيرها على تتابعية الرقابة المصرفية من قبل السلطات الرقابية . فمثلاً إن انخفاض نسب الربحية يمكن أن يعطي إشارة إلى وجود انحرافات ومشاكل في ربحية المصارف ، في حين أن الارتفاع الملحوظ في هذه النسب قد يعكس سياسة استثمارية في محافظ مالية ، محفوفة بالمخاطر. فهناك عدد من النسب التي يمكن النظر إليها في تقييم ربحية المصارف أهمها: العائد على الموجودات ، العائد على حق الملكية ، معدلات الدخل والإنفاق المؤشرات الهيكلية ، كما إن تقييم الأرباح لا يقوم فقط على أساس حجم الأرباح ولكن يأخذ بنظر الاعتبار المدة الزمنية ، ونوعية تلك الأرباح ، ويمكن حساب مؤشر الربحية وفق العديد من المعادلات نذكر منها المعادلات التي تم

استخدامها في الجانب العملي للبحث وهي: معادلة (١) (صافي الربح / أجمالي الموجودات)، معادلة (٢) (صافي الربح / حقوق المساهمين معادلة (٣) (مج إيرادات النشاط الجاري / أجمالي الموجودات) (13: 2011 ، poulos) هذا وسنعتد في تقييم اداء المصارف العراقية عينة الدراسة من خلال هذه المؤشرات وفقاً لتصنيف كلاً من:

١- تصنيف البنك المركزي العراقي: وذلك بالاعتماد على دليل تصنيف المصارف العراقية على وفق معايير نموذج Camels لسنة ٢٠٠٩ والمعتمد من قبل ديوان الرقابة المالية الاتحادي لسنة ٢٠١١ .

٢- تصنيف مؤسسة (ACCION) : وهي مؤسسة عالمية غير ربحية تأسست سنة ١٩٦١، عملها مشابه لعمل وكالات التصنيف الدولية ، وهي تابعة للولايات المتحدة الأمريكية، وتنتشر فروعها في ٢٣ دولة في أمريكا الشمالية و أمريكا اللاتينية وأفريقيا وآسيا. وهذه المؤشرات هي كما يلي :

٥.٨.٢ - المؤشرات المالية

١- كفاية رأس المال **capital adequacy** : يعد راس المال احد العوامل الاساسية لأداء المصارف اذ يعرف بانه مقدار الاموال المتاحة لدعم أنشطة المصرف وكفاءته (240 : 2013 Ongore) . اما كفاية رأس المال : فهي تجسد مدى القوة والسلامة المالية للمصرف (الموسوي وآخرون، ٢٠١٨: ١٧٧)وهي.

١-١- نسبة راس المال الممتلك / مجموع الودائع (المخلفي، ٢٠٠٤: ١٦) .

١-٢- نسبة راس المال الممتلك / مجموع الموجودات (Dang,2011:18) (النعيمي، ٢٠١٧: ٣٢٥)

١-٣- نسبة راس المال الممتلك/مجموع الموجودات المرجحة بالمخاطرة: (طالب والمشهداني، ٢٠١١: ٨٨)

٢- الربحية **Earnings** هي أحد العناصر المهمة لضمان بقاء المصرف، فهي تتأثر بشكل مباشر بمدى جودة الموجودات، لتقييم الارباح (Saeed &)

Guan & (Other,2019:6) وتمثل رقم مجرد لصافي الفرق بين العوائد لها (Guan & Other,2019:24) التنافسية له على ادارة مخاطره(Ibrahim,2019:330) فالربحية هي ترتيب

وتنظيم مصادر الأموال(Wheelen & Hunger,2015:336) ولتقييم عنصر الربحية يتم استخدام النسب :

١-٢ - هامش صافي الربح = صافي الربح/بعد الفوائد والضرائب / مجموع الإيرادات (الشماع،١٩٩٢:: ١١٠)

(آل شبيب، ٢٠١٢ : ١٥٠) تحقيق الأرباح (سعيد، ٢٠١٢: ١٤٧) .

٢-٢ - معدل العائد على الموجودات = صافي الربح بعد الفوائد والضرائب / مجموع الموجودات الأجل (Mishkin & Eakins,2012:411)، (الخالدي، ٢٠٠٨ : ١٠٧) ، (العامري، ٢٠١٣ : ٧٧) .

٢-٣ معدل العائد على حق الملكية=صافي الربح بعد الفوائد والضرائب/حق الملكية(Hempel & Simonson,1999:63) ، (ابو حمد والجبوري، ٢٠٠٥ : ٣٤٨) .

٢-٤ معدل العائد على الاموال المتاحة =صافي الربح / الاموال المتاحة Mishkin & Eakins,2018:4

٣- السيولة: وهي تتمثل " بقوة المصرف على تسييل موجوداته عند الضرورة بسرعة وسهولة ووفق قيمتها السوقية" ولكونها من اهم وسائل وقاية المصرف من مخاطر الافلاس ، فهي تعكس قدرة المصرف على مواجهة الالتزامات التي تتميز بالدفع الفوري للنقد سواءً لتلبية سحبيات الزبائن العادية او المفاجئة اليومية (Machiraju,2008;187). ويفضل أن تقاس السيولة من خلال النسب الآتية :

٣-١- نسبة الرصيد النقدي = الموجودات النقدية / إجمالي الودائع × ١٠٠
 ٣-٢- نسبة السيولة القانونية = مجموع الموجودات النقدية وشبه النقدية / مج الودائع
 (الزيدي، ٢٠١١، ٦٩)

٣-٣- معامل السيولة = الموجودات النقدية / الموجودات × ١٠٠ :
 ٣-٤- نسبة الاحتياطي القانوني = الأرصدة النقدية لدى البنك المركزي / مج الودائع (المطيري، ٢٠١٤ : ٣١).

٣- المبحث الثالث/ الجانب العملي

٣.١- تحليل العلاقة بين الرقمنة المصرفية والاداء المالي المصرفي

أن تحليل هذه العلاقة يتم من خلال تحليل البيانات المالي المتوفرة عن حجم التعاملات المالية المقدمة عبر خدمات أو أدوات الرقمنة المصرفية ومؤشرات الاداء المالي للمصارف عينة الدراسة .

٣.٢- تحليل مؤشرات او ادوات الرقمنة المصرفية (الخدمات الالكترونية) : الجدول

(١-٤) أدناه يبين المؤشرات بصورة اجمالية لمؤشرات (ادوات) للرقمنة المصرفية لطيلة مدة البحث وهي ٨ سنوات اذ يتم من خلاله تحليل البيانات المالي المتوفرة عن حجم التعاملات المالية المقدمة عبر خدمات أو أدوات الرقمنة المصرفية وهي " (بطاقات الدفع الإلكترونية/

بطاقات الخصم Card، Debit، بطاقات الائتمان Credit Card) و (الصرافات الالية ATM) و (نقاط البيع الالكترونية "POS" Points of Sale) "من خلال هذا المطالب سيتم تصوير وتحليل واقع حجم ومستوى الرقمنة المصرفية المقدمة من قبل المصارف عينة الدراسة خلال المدة ٢٠١٦ ولغاية ٢٠٢٢ وكما هو موضح بالجدول (١-٤) ادناه .

جدول (٤-١) مؤشر أو ادوات الرقمنة المصرفية للمصارف التجارية الخاصة عينة الدراسة للمدة (٢٠١٦-٢٠٢٢)

ادوات الرقمنة المصرفية الالكترونية				المصارف التجارية الخاصة
نقاط البيع POS (٤)	الصرافات الآلية (٣)	بطاقات الخصم (٢)	بطاقات الدفع الإلكترونية (١)	
٣٧٠	٦٥	٢٥٠٠	١٠٠٠٠	الاتحاد للاستثمار
٤٠٠	٤٠	٢٧٠٠	١١٠٠٠	سومر التجاري
٥٠٠	٤٥	٣٠٠٠	١٢٥٠٠	الاهلي للاستثمار
٥٣٠	٦٥	٣٥٠٠	١٤٠٠٠	الخليج التجاري
٥٥٠	٥٥	٤٠٠٠	١٦٠٠٠	الأستثمار العراقي
٥٣٠	٥٠	٥٠٠٠	١٧٠٠٠	الشرق الأوسط
٥٥٠	٣٥	٥٥٠٠	١٧١٠٠	الائتمان العراقي
٥٨٠	٥٥	٦٠٠٠	١٧٥٠٠	مصرف بغداد
٦٠٠	٤٥	١٦٢٠٠	١٨٠٠٠	التجاري العراقي
٦٨٠	٦٠	٦٥٠٠	٢١٠٠٠	الموصل للتنمية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير المالية السنوية للمصارف المختارة للمدة (٢٠١٦-٢٠٢٢)

وفقا للبيانات في الجدول اعلاه فإنها تشير الى مدى استجابة المصارف التجارية لعراقية عينة الدراسة الخاصة وبصورة سريعة جدا مع اي تكنولوجيا حديثة من شأنها ان تطور العمل المصرفي ، وبما ينعكس على تحسين مستوى تقديم الخدمات المصرفية لجمهور المتعاملين بأحسن مستوى ممكن باعلا جودة وبأقل وقت وبأقل كلفة ممكنة ، بما يرفع من مستوى أداء المصرف المالي من خلال تحقيق أعلا الإيرادات وتقليل التكاليف وجذب اكثر ما يمكن من الزبائن. ، وبما يؤمن حصة

٣.٣- تحليل مؤشر الاداء المالي (الربحية)

يتم هذا التحليل لهذه العلاقة من خلال المتغير الثاني وهو يتمثل بمؤشر الأداء المالي (مؤشر الربحية بنسبه الثلاث) وهي كل من " صافي الربح بعد الفوائد والضرائب الى مجموع الإيرادات "ROP "معدل العائد على الموجودات ROA . معدل العائد على حقوق الملكية ROE ، " .

تتظر إدارة المصرف إلى الأرباح بوصفها أحد العناصر الهامة لضمان استمرارية أداء المصرف، فهي تتأثر بشكل

مباشر بمدى جودة الموجودات، وتحليل جودة الأرباح ، ، وذلك اعتمادا على ما تيسر من بيانات ولسلسلة زمنية مكونة من (٧) سنوات امتدت من سنة ٢٠١٦ ولغاية سنة ٢٠٢٢ ويوضح الجدول (٤-٢) النسب أعلاه للمدة المبحوثة للمصارف عينة البحث وكما يأتي:

الجدول (٤-٢) أدناه يبين نسبة جودة الأرباح الإجمالية والمعبر عنها من خلال نسبة (صافي الربح بعد الفوائد والضرائب الى مجموع الإيرادات) (١) ونسبة (صافي الربح بعد الفوائد والضرائب إلى مجموع الموجودات)(٢) ونسبة (صافي الربح بعد الفوائد والضرائب إلى حق الملكية) (٣) بوصفها معبرة عن جودة الأرباح للمصارف للمدة (٢٠١٦-٢٠٢٢) وكما مبين في أدنا .

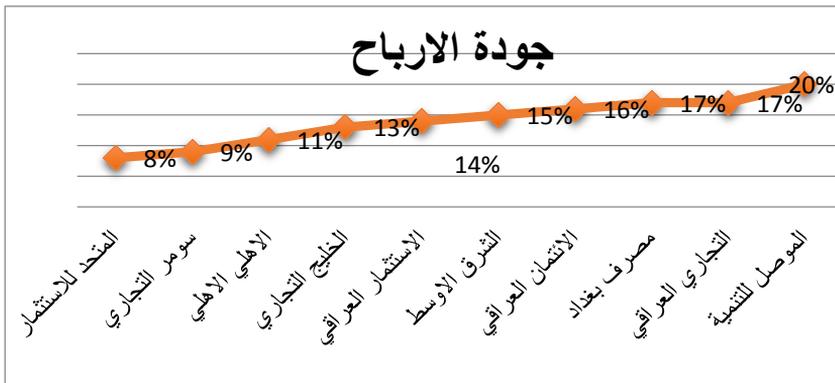
جدول(٤-٢) مؤشر جودة الأرباح للمصارف التجارية عينة الدراسة للمدة (٢٠١٦-٢٠٢٤)

Mean		المصارف التجارية الخاصة						المصارف
		المعادلة (٣)		المعادلة (٢)		المعادلة (١)		
CI	Ratio	CI	Ratio	CI	Ratio	CI	Ratio	
1	8%	1	6%	٢	2%	١	26%	المتحد للاستثمار
1	9%	1	5.4%	1	4.3%	1	14%	سومر التجاري
1	11%	1	9.4%	1	3%	1	30%	الأهلي الأهلي
1	13%	1	12%	2	2.5%	1	32%	الخليج التجاري

1	14%	1	6%	1	2.6%	1	43%	الاستثمار العراقي
1	15%	1	10%	1	2.6%	1	27%	الشرق الأوسط
1	16%	1	14%	2	1.9%	1	28%	الائتمان العراقي
1	17%	1	9%	1	2.9%	1	49%	مصرف بغداد
1	17%	1	13%	2	2.2%	1	37%	التجاري العراقي
1	20%	2	2.4%	3	1.4%	1	22%	الموصل للتنمية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير المالية السنوية للمصارف المختارة للمد (٢٠١٦ - ٢٠٢٢)

وفقا لما سبق نلاحظ أن المصارف التجارية بعد حصولها على التصنيف (١) يشير إلى أن الإيرادات قوية وان الأرباح أكثر من كافية لدعم العمليات المصرفية الحديثة وذات الطابع الدولي ومنها هو الرقمنة المصرفية (أدوات وخدمات مصرفية مالية تكنولوجية الإلكترونية) والاحتفاظ برأس مال كافٍ ، وكفاية المخصصات بعد الأخذ بالاعتبار النمو والعوامل الأخرى التي تؤثر على كمية ونوعية واتجاه الإيرادات . ويوضح الشكل (٤-٢) افضليه المصارف عينة الدراسة بجودة الأرباح .



الشكل (٤-٢) مؤشر الاداء المالي (الأرباح) للمصارف التجارية الخاصة عينة الدراسة للمدة (٢٠١٦-٢٠٢٢)

من خلال نتائج التحليل المالي للمؤشر المالي الذي تم التوصل اليها أعلاه نلاحظ ان هذه المؤشرات معظمها قد حصل على مستوى التصنيف (١، ٢) من نسب التصنيف للمؤشرات المالية التي أعتمدها كلاً من (البنك المركزي العراقي و مؤسسة

التصنيف للمؤشرات المالية التي أتمدها كلاً من (البنك المركزي العراقي و مؤسسة العمل المالي الأمريكية ACCION) .

٤.٣- التحليل العام لمتغيرات الدراسة (المتغير المستقل – الرقمنة المصرفية) و (المتغير التابع – الاداء المالي) .

بناءً على ما تقدم من تحليل لمؤشرات او أدوات الرقمنة المصرفية ((بطاقات الدفع الإلكترونية/ بطاقات الخصم Card، Debit بطاقات الائتمان Credit Card) و (الصرافات الآلية ATM) و (نقاط البيع الإلكترونية "POS" Points of Sale) " بأن له انعكاسات إيجابية كبيرة على الأداء المالي المصارف المدروسة طيلة فترة الدراسة ألا في بعض السنوات الاستثنائية من خلال التحليل والتقييم لمؤشرات الاداء المالي للمصارف من (ربحية) فقد جاءت نتائج التحليل منسجمة ومتطابقة في معظم جوانبها مع فرضيتي البحث والتي تقول :

- ١- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات او أدوات الرقمنة المصرفية ونسب مؤشرات الأداء المالي المصرفي لنسب مؤشر الربحية .
- ٢- يوجد أثر معنوي ذو دلالة احصائية لمؤشر او أدوات الرقمنة المصرفية على نسب مؤشرات الأداء المالي المصرفي لنسب مؤشر الربحية .
- ٣.٥- اختبار الفرضيات بالأساليب الإحصائية لمتغيرات الدراسة : نتائج اختبار الفرضيات وتحليل التباين .

جدول (٤-٣) ادناه يوضح نتائج اختبار الفرضية وتحليل التباين				
Model	Df	Sum of squares	Mean square	P value
Regression	6	2679.58	446.598	0.000**
Error	140	259.28	1.852	
Total	146	2938.865		

من خلال الجدول (٤-٣) أعلاه يلاحظ ان قيمة P لاختبار الفرضية أعلاه كانت اقل من 0.05 مما يدل على معنوية قيمة المتغيرات المدروسة المستقلة X (متغيرات

الهيكل المالي (والتي لها تأثير معنوي على قيمة المتغير التابع Y) (الأداء المالي المصرفي " الربحية ") .

Dependent Variable: Y
 Method: Robust Least Squares
 Date: 10/28/21 Time: 21:00
 Sample: 2004 2020
 Included observations: 170
 Method: MM-estimation
 S settings: tuning=1.547, breakdown=0.50016, trials=200, subsmpl=7, refine=2, compare=5
 M settings: weight=Bisquare, tuning=3.42
 Random number generator: mg=kn, seed=1676088816
 Huber Type II Standard Errors & Covariance

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية :

جدول (٤-٤) نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	4.472667	1.198935	3.730534	0.0002
X1	9.971765	0.905409	11.01355	0.0000
X2	5.486824	2.070142	2.650458	0.0080
				0.0 32

Robust Statistics

R-squared	0.508080	Adjusted R-squared	0.489973
Rw-squared	0.78 1873	Adjust Rw-squared	0.911873
Akaike info criterion	207.0492	Schwarz criterion	236.2275
Deviance	774.3905	Scale	1.966367
Rn-squared statistic	554.7773	Prob(Rn-squared stat.)	0.000000

من خلال الجدول (٤-٤) أعلاه يلاحظ ان المقدرات (coefficient) قد ظهرت مطابقة ومنطقية للعلاقة من حيث الإشارة للمقدر سواء كانت موجبة او سالبة بين هذه

المتغيرات المفسرة (عوائد الرقمنة المصرفية) وبين المتغير التابع (نسب مؤشرات الأداء المالي المصرفي في الربحية)، كما يمكن ملاحظة قيمة p في العمود (Prob.) تانر جميع هذه القيم كانت اقل من 0.05، مما يدل على معنوية العلاقة بين المتغيرات المفسرة والمتغير التابع، أي ان هذه المتغيرات هي متغيرات مؤثرة على المتغير التابع، وإن هذا التأثير يتمثل بمقدار كل مقدر (coefficient) يعود الى المتغير المفسر المقابل له، ومما يؤكد " بوجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية لنسب مؤشرات (الرقمنة المصرفية) ونسب مؤشرات (الأداء المالي المصرفي في الربحية) هو أن قيمة Rw -squared هي ٧٨%. من خلال الاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية (statistics methods) أوضحت نتائج التحليل الإحصائي (SPSS 24 و EViews 12) بالإضافة الى استخدام أسلوب اختبار الفرضيات وحساب قسمة المؤشر الأحصائي [Phillips-Perron(PP)] في التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وتأثير إيجابي معنوي لأرصدة (البطاقات الائتمانية والصرفات الآلية ونقاط البيع) على معدل العائد على الموجودات ومعدل العائد على حق الملكية ومعدل العائد على الاموال المتاحة .

٤- المبحث الرابع/ النتائج والتوصيات

١.٤- نتائج الدراسة

من خلال معالجة الاشكالية و اختبار فرضيات الدراسة تم توصل الى مجموعة من النتائج وتتمثل فيما يلي :

١- مستوى الرقمنة في المصارف التجارية العراقية الخاصة منها والعامه في تزايد مستمر خاصة في (مصارف الشرق الأوسط والائتمان العراقي ومصرف بغداد والتجاري العراقي والموصل للتنمية وخاصة) .

٢- مستوى الاداء المالي المتعلق على العائد على الموجودات و العائد على حقوق الملكية في المصارف التجارية عينة البحث متوسط كما أنها شهدت تزايد خلال فترة الدراسة باستثناء سنة .

- ٣- تؤثر البطاقات البنكية في زيادة العائد (صافي الربح بعد الفوائد والضرائب الى مجموع الإيرادات والعائد على الموجودات المصرفية التجارية)، وهذا راجع الى الآثار الايجابية للتحوّل الرقمي مما يساهم في تحسين سرعة تقديم الخدمات وبالتالي زيادة حجم الارباح الذي يساهم في زيادة حجم الموجودات
- ٤- لا تؤثر الصرافات الآلية على كل من العائد على حقوق الملكية و العائد على الأصول .
- ٥- لجائحة كورونا تأثير ايجابي على الرقمنة في المصارف التجارية ، حيث شهدت سنة 2021 زيادة كبيرة في مختلف المؤشرات الرقمية على غرار الصراف الآلي و البطاقات البنكية .
- ٦- درجة التكنولوجيا المستخدمة في تزايد بوتيرة منتظمة بالمصارف التجارية .
- ٧- استخدام المصارف عينة البحث للتكنولوجيا المالية والرقمنة المصرفية ومحاولة التطوير لما لها من آثار ايجابية فمنها أثر ايجابا على الزبائن وجذبهم ومنها ما يعود على المصارف بتحقيق الأرباح.
- ٢.٤- توصيات الدراسة
- ١- على المصارف التجارية الاهتمام اكثر في تحسين مستوى أدائها المالي من خلال زيادة ارتكازها على تقديم منتجات رقمية مالية ذات تكنولوجيا عالية بحيث تقلل من الجهد والوقت والتكاليف على الزبائن وعلى المصارف في زيادة الارباح وبما يحقق الميزة التنافسية للمصرف الواحد بين المصارف.
- ٢- تحفيز المصارف التجارية على التوجه أكثر لقطاع التكنولوجيا المالية و الاستثمار فيه .

- ٣- عقد مؤتمرات فيما بين المصارف لوضع استراتيجيات تخص الاستثمار الرقمي في القطاع المصرفي . و الاستفادة منه لزيادة التوعية وتجنب مشاكل ومعوقات العمل الرقمي .
- ٤- توفير الموارد اللازمة لتطوير وبناء قدرات الكوادر البشرية وتدريبهم على وسائل التقنية الحديثة مع وجود مجموعة من البرمجيات الجاهزة والتطبيقات التحليلية المتقدمة على شبكة الرقمنة .
- ٥- تعزيز التفاعل بين الرقمنة الحكومية والشمول المالي وبالتالي ترفع الثقة المتبادلة بين المجتمع المدني والممولين.
- ٦- إزالة القيود المفروضة على بعض قطاعات الاتصالات من أجل حوكمة القطاع الرقمي من خلال سياسات وتشريعات للتمكين الرقمي كالتوسع في شبكات تحويل الأموال مما يحفز الطلب على استخدام التطبيقات الرقمنة من قبل الأفراد والمؤسسات (الدفعة الرقمي) .
- ٧- ضرورة تبني منهجية متكاملة لرقمنة نظم الإدارة المصرفية بناء على دراسة الفجوات والمعوقات والانحرافات والعمل على تجاوزها .
- ٨- ضرورة إصدار تشريعات وقوانين من قبل الحكومة تنظيم وتنسق وتراقب عمل المصارف والمنصات الالكترونية بهذه الادوات المالية الرقمية من حيث وضع الشروط والضمانات للعمل بها من اجل أضاء الصفة القانونية والتشريعية عليها . ومحاسبة المتجاوزين على العمل بهذه الادوات .

المصادر

اولاً: المصادر العربية

أ- الوثائق والتقارير الرسمية

- ١- ديوان الرقابة المالية الاتحادي العراقي ، ٢٠٠٩ ، مؤشرات تقويم أداء المصارف التجارية العراقية.

٢- التقارير المالية للمصارف التجارية الخاصة العراقية (الاهلي ، المتحد للاستثمار ، الاستثمار العراقي ، الائتمان العراقي ، التجاري العراقي ، الخليج التجاري ، الشرق الاوسط ، الموصل للتنمية والاستثمار ، بغداد ، سومر التجاري) للمدة ٢٠٠٤-٢٠٢٠

٤- بنك الكويت المركزي، "لمحة حول أثر التحول الرقمي على الاستقرار المالي وأبرز المستجدات العالمية وتوجيهات السياسة النقدية " الاصدار الرابع (٣ / ٢٠٢٣)
سبتمبر ٢٠٢٣ .

ب- الكتب

١- آل شبيب ، دريد كامل ، 2012"ادارة البنوك المعاصرة" الطبعة الاولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان - الاردن.

٢- فهد، نصر حمود مزنان ، ٢٠١٥ ، اثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية ، الطبعة الثانية ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان- الاردن .

٣- الدوري ، عمر علي كامل ، "تقييم الاداء المصرفي - الاطار المفاهيمي و التطبيقي" ، دار الدكتور للعلوم ، بغداد - العراق ، ٢٠١٣.

٤- عبد المحسن، توفيق محمد ،"تقييم الاداء"، دار النهضة العربية ، القاهرة، ١٩٩٧ .

٥- اللوزي، سليمان واخرون ،اساسيات في الادارة"ط١، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٧

٦- طالب ، علاء فرحان و المشهداني ، إيمان شيخان ، ٢٠١١ ، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف ، الطبعة الاولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان - الاردن .

٧- سعيد، عبد السلام لفته ، ٢٠١٢ " خصوصية العمل المصرفي " دار الدكتور للعلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة بغداد - كلية الإدارة والاقتصاد ، بغداد - العراق

٨- الحسيني، فلاح حسن والدوري، مؤيد عبد، ٢٠٠٨، "إدارة البنوك مدخل كمي" ط٤، دار وائل للنشر، عمان.

ج- الرسائل والمطاريح الجامعية

١- المخلافي، عبدالعزيز محمد احمد، ٢٠٠٤ "تحليل كفاية رأس المال المصرفي على وفق المعايير الدولية"، دراسة تطبيقية لعينة من المصارف اليمنية اطروحة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد.

٣- المطيري، حسين محسن توفيق، "السيولة المصرفية وأثرها في العائد والمخاطرة"، رسالة دبلوم عالي معادل للماجستير، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، ٢٠١٤

٤- صالح بغير، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم و الاتصال تخصص : صحافة مكتوبة، أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليتها على الاتصال داخل المؤسسة دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة المسيلة. الجزائر.

٥- كاظم، عمار عامر: ٢٠٢٤ " دور الرقمنة المالية في ربحية القطاع المصرفي العراقي"، رسالة ماجستير علوم مالية ومصرفية، كلية الغدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية. ٢٠٢٤.

٦- عبد النور، مزار فعالية الرقمنة على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة لمصرف السلام، الجزائر 2017 - ٢٠٢١ مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي - تخصص بنوك. ٢٠٢٣. الجزائر.

٧- أسماء، يخلف ومشير نعيجة، " دور الرقمنة المالية العامة في زيادة التحصيل الضريبي " عرض تجارب مع الاشارة لحالة الجزائر، ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، جامعة ٨ مايو كلية العلوم الاقتصادية ٢٠٢٣.

٨- سعودي، نادية، "مدى استخدام الاساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم اداء البنوك التجارية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة محمد بو طيفاف- الجزائر ٢٠١٨،

٩- مهدي ، حسين صباح ، " التحول الرقمي للعمليات المصرفية واثره في بعض مؤشرات السلامة المالية للمصارف العراقية " ، رسالة ماجستير علوم مالية ومصرفية كلية الغدارة والاقتصاد ، جامعة القادسية. ٢٠٢٣ .

ح - المجالات والدوريات

١- الموسوي، امير علي خليل وآخرون، ٢٠١٨، استخدام انموذج Camels كأداة لقياس السلامة المصرفية (دراسة تحليلية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية لسنة 2017) كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، المجلد ١٤ ، العدد ٥٨ .

٢- النعيمي ، سعد الله محمد عبيد ، ٢٠١٧، تقييم أداء المصارف باستخدام أنموذج PATROL دراسة تحليلية لعينة من المصارف الأهلية ، كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة تكريت- مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية مج ٣ العدد ٣٩

٣- النعيمي ، زهراء احمد محمد والحوري ، ماهر مناع عبيد "أثر الرقمنة المصرفية على مؤشرات القوة المالية" ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، ٢٠٢٣ .

٤- فراج عبد الرحمان، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية، مجلة معلوماتية، ع ١٠، الجزائر ، ٢٠٠٥ .

٥- ابو عميرة ، هشام سالم، " قياس أثر الرقمنة في تحسين الإيرادات الضريبية المصرية لزيادة الناتج المحلي الاجمالي " للفترة ٢٠٠٠- ٢٠٢٢ . بحث منشور في مجلة كلية السياسة والاقتصاد ، العدد ٢٠ اكتوبر ، ٢٠٢٣ .

٦- عبد علي شروق هادي و خضير ، أردان حاتم، " التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة للتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد انموذجاً. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد- الجامعة المستنصرية، العدد ١٠٦ ك١ - ٢٠٢٠ .

د- البحوث والدراسات

١- الشباني ، فاضل عباس و الشريفي ،سلام محمد ، " الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها على أداء الجهاز المصرفي العراقي ". كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة القادسية ، بحث مستل ، ٢٠٢٠ .

ثانياً : المصادر باللغة الانكليزية

1. Agur, Itai, Peria, Soledad Martinez, Rochon, Celine, 2020, Digital Financial Services and the Pandemic: Opportunities and Risks for Emerging and Developing Economies, IMF. C OVID19 Research, Special
2. CarbÓ-Valverde, Santiago, 2017, The Impact on Digitalization on Banking and Journal of Financial Management Markets and Institutions, vol. 5, n. 1.FI,
3. Copestake, Alexander, Estefania-Flores, Julia, Furceri, Davide, 2022, Digitalization and Resilience, International Monetary Fund, IMF Working Paper, WP/22/210. Resilience, International Monetary Fund, IMF Working Paper,
4. Crowley, Joe, Espinosa-Vega, Marco, Holmquist, Elizabeth, Lamar, Ken, Manolikakis, Emmanuel, McAndrews, James, Williamson, Holt, 2022, Financial Innovation and Statistical Methodology-Key Considerations, International Monetary Fund, IMF Working Paper, WP/22/212
5. Carare, Alina, Franco, Lavinia, Hadzi-Vaskov, Metodij, Lesniak, Justin, Vasilyev, Dmitry, Yakhshilikov, Yorbol, 2022, Digital Money and Remittances Costs in Central America, Panama, and the Dominican Republic, International Monetary Fund, IMF Working Paper, WP/22/23 .
6. Doran, Nicoleta Mihaela, Bădîrcea, Roxana Maria, Manta, Alina Georgiana, 2022, Digitization and Financial Performance of Banking Sectors Facing COVID-19 Challenges in Central and Eastern European Countries, Electronics, 11, 3483.

7. Feyen, Erik, Frost, Jon, Gambacorta, Leonardo, Natarajan, Harish, Saal, Matthew, 2021, Fintech and the digital transformation of financial services: implications for market structure and public policy, The Bank for International Settlements and the World Bank Group, BIS Papers No 117.
8. Filho, Tito Nicias Teixeira da Silva, 2022, Curb Your Enthusiasm: The Fintech Hype Meets Reality in the Remittances Market, International Monetary Fund, IMF Working Paper, WP/22/233.
- 9- Kilu, N. (2018). Effect of Fintech Firms on Financial Performance of the Banking Sector in Kenya. Master's thesis, School of Business, University of Nairobi. Kilu, N. (2018). Effect of Fintech Firms on Financial Performance of the Banking Sector in Kenya. Master's thesis, School of Business, University of Nairobi.
10. Li, Bo, Xu, Zeshui, 2021, Insights into financial technology (FinTech): a bibliometric and visual study, Financial Innovation, 7,69.
- Mueni, M., & Atheru, G. (2019). Electronic Banking and Financial Performance of Commercial Banks in Kenya. International Journal of Current Aspects, 3(2), pp 11.
- 12-Mugodo E. A. (2016) Effect of Electronic Banking on the Financial performance of Commercial Banks in Kenya. Master's thesis, School of Business, University of
13. Veseli-Kurtishi, Teuta, Hadzimustafa, Shenaj, Veseli, Edmond, 2020, Digitization of Banking Services and Its Impact on Customer Satisfaction: Case, Republic of North Macedonia, Management International Conference, Online Conference 12-13 November 2020.
- 14- Hempel, George H., & Simonson, Donald G., “*Bank management text & cases*”, John Wiley & sons, inc., New York U.S.A:1999.

- 15- Mishkin, Frederic S.& Eakins, Stanley G. (2012) "Financial Markets and Institutions" 7 th ed, Prentice Hall Pearson Education, Inc.
- 16 -Machiraju,H.R." Modern Commercial Banking" New Age International ,Ltd , publisher , 2008.
- 17- Rose, Peter S. & Hudgins, Sylvia C. "Bank Management & financial services". Published by Mc Graw - Hill / Irwia, USA, 2008.
- 18- Wheelmen & Hunger (2015), Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability,13th edition, Pearson Prentice Hall.
- 19-.Ibrahim, Abdullahi,(2019)Assessment of profitability determinants in Nigerian , International Journal of Social Sciences and Humanities Reviews Vol.9 No.1, January 2019; p.330 –340,(ISSN: 2276-8645).
- 20 -Ongore ,Vincent, Okoth & Kusa, Gemechu Berhanu ,(2013) Determinants of Financial Performance of Commercial Banks in Kenya,International Journal of Economics and Financial IssuesVol 3,No. 1.
- 21-Saeed , Hibba & Other ,(2019) An empirical investigation of banking sector performance of Pakistan and Sri Lanka by using CAMELS ratio of framework, ISSN: 2043-0795 (Print) 2043-0809 (Online), Journal of Sustainable Finance & Investment.
- 22-Dang ,Uyen,(2011)the CAMEL rating system in banking supervision : A case study , Degree thesis , Arcada university of Applied sciences international Business, Finland.
- 23-Guan, Fangyuan&Other,(2019) Evaluation of the Competitiveness of China's Commercial Banks Based on the G-CAMELS Evaluation System.
- 24 - Poulos, Apostolos G. Christo. Could Lehman Brothers Collapse Be Anticipated? An Examination Using CAMELS Rating System:International Business Research. Vol. 4, No. 2. 2011.

25-Wheelmen & Hunger (2015), Strategic Management and Business Policy:

26 - Koch, W., Timothy, & Macdonald,S., Scott (2015) “Bank management”, 4th. Ed. Dryden press Harcourt college publishers, U.S.A.

إمكانية استخدام التكنولوجيا الرقمية في دعم عملية الإصلاح الضريبي
في الاقتصاد العراقي للفترة (2004-2024) - تجارب إقليمية مختارة

The Possibility of Using Digital Technology to Support the Tax Reform Process in The Iraqi Economy

For The Period (2004-2024) - Selected Regional
Experiences

م.م. احمد نعمه ظاهر الجحيشي م.م. حيدر جاسم محمد جبر

كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بابل

Bus408.ahmed.neama@uobabylon.edu.iq

bus684.haider.jasem@uobabylon.edu.iq

رقم التصنيف الدولي ISSN 2709-2852

المستخلص

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في تسليط الضوء على اهمية المزايا التي يمكن تحقيقها من التحول الرقمي نتيجة استخدام تقنيات التكنولوجيا الرقمية في دعم عملية الاصلاح الضريبي والتي من شأنها رفع نسبة مساهمة الايرادات الضريبية في ردف الموازنة العامة بالموارد اللازمة للإنفاق الحكومي وبما تسهم في زيادة معدلات الضغط الضريبي. تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في تحليل متغيرات البحث حيث اثبتت نتائج التحليل ان هناك علاقة طردية تدل على ضعف كبير في مؤشرات العراق في كلا المتغيرين (المستقل: التكنولوجيا الرقمية) و (التابع: الاصلاح الضريبي).



مجلة العلوم المالية والمحاسبية
المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع
الصفحات ٩٧ - ١٢٢

توصل البحث الى ان حصيله الإيرادات الضريبية يمكن أن تتأثر بشكل إيجابي من خلال إصلاح النظام الضريبي وذلك بفعل تبني الهيئة العامة للضرائب لتقنيات التكنولوجيا الرقمية واستخدامها بالشكل الامثل. ويوصي البحث بضرورة تكريس المزيد من الاهتمام من جانب اصحاب القرار للمضي قدماً بتبني عملية التحول الرقمي في النظام الضريبي فيما لو ارادوا تنويع مصادر الدخل غير النفطية والقدرة على مواجهة المخاطر التي تطرأ على اسعار النفط ودعم التنمية الاقتصادية.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا الرقمية، الإصلاح الضريبي، التحول الرقمي في النظام الضريبي.

Abstract:

The main objective of the research is to highlight the importance of the advantages that can be achieved from digital transformation as a result of using digital technology techniques in supporting the tax reform process, which would raise the percentage of tax revenues' contribution to supporting the general budget with the resources necessary for government spending and thus contribute to increasing tax pressure rates. The descriptive analytical approach was adopted in analyzing the research variables, as the results of the analysis proved that there is a direct relationship indicating a significant weakness in Iraq's indicators in both the variables (independent: digital technology) and (dependent: tax reform).

The research concluded that the proceeds of tax revenues can be positively affected by reforming the tax system due to the adoption of digital technology techniques by the General Tax Authority and its optimal use. The research recommends that decision makers should devote more attention to moving forward with adopting the digital transformation process in the tax system if they want to diversify non-oil sources of income, be able to face the risks that arise in oil prices, and support economic development.

Keywords: Digital technology, Tax reform, digital transformation in the Tax system.

مقدمة:

إن الثورة الرقمية التي أنتجتها بيئة عصر العولمة كانت كفيلة بإعادة تنظيم نمط الحياة اليومية للأفراد وسلوكهم في ممارسة أعمالهم التجارية. لذا لا يمكن للقطاع العام تجاهل تلك الاتجاهات الجديدة التي أصبحت جزء لا يتجزأ من فلسفة التعاملات الاقتصادية والاجتماعية في معظم حكومات العالم. مما يحتم على الإدارات العامة بما فيها الادارة الضريبية ضرورة مواكبة عصر الثورة الرقمية من خلال تبني رؤية استراتيجية حقيقية مبنية على زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحقيق اقصى استفادة ممكنة من المزايا العديدة التي توفرها.

وبما ان الضرائب احدى واجبات الحكومات، ولما لها من اهمية في دعم الإنفاق الحكومي، بما في ذلك تمويل البرامج الاجتماعية في الصحة والتعليم والبنية التحتية. لذلك، فإن النظام الضريبي في العراق لا يفي بالغرض ولا يقدم الدعم الكافي لتغطية برامج الانفاق الحكومي، اذ بلغ معدل مساهمة الضرائب في اجمالي الإيرادات العامة للدولة (3.5%) فقط، بسبب الاعتماد بشكل كلي على الإيرادات النفطية وعدم ايلاء الاهتمام الكافي الى مصادر الدخل الاخرى بضمنها الضرائب والتي عادة تعد من اهم موارد البلدان الاخرى.

لذا فمن خلال المزايا التي تتيحها التكنولوجيا الرقمية يمكن للحكومة تبني وتنفيذ سياسات اصلاح ضريبية أكثر كفاءة وفعالية من خلال الحصول على معلومات أفضل وبناء أنظمة أفضل وتصميم سياسات ضريبية منتجة وهادفة الى الحد من مستويات الفساد والتهرب الضريبي، مما يؤدي الى رفع مستويات الامتثال الضريبي وزيادة الحصيلة الضريبية بالشكل الذي يدعم النمو الاقتصادي للبلد بشكل عام والنتائج المحلي غير النفطية على وجه الخصوص.

١- المبحث الاول/ منهجية البحث

١.١ - مشكلة البحث:

إن الحصيلة الضريبية لم تقدم المساهمات المرجوة منها لتغذية الموازنة العامة بالإيرادات اللازمة لدعم برامج الانفاق الحكومي، إذ بلغ معدل مساهمتها في إجمالي الإيرادات العامة خلال فترة البحث ما نسبته (3.5%) فقط مقابل هيمنة للإيرادات النفطية بنسبة أكثر من (90%)، كما بلغ متوسط مساهمة الضرائب في الناتج المحلي الإجمالي (1.32%) فقط، وهذه مؤشرات حقيقية تعبر عن ضعف كفاءة النظام الضريبي وحاجته إلى حلول منتجة تسهم في تقويم الأداء ورفع مستوى الانتاجية، ومن أبرز الحلول الناجحة التي لجأت لها أغلب الدول بما فيها الدول المختارة في البحث (السعودية ومصر) وهي استخدام التكنولوجيا الرقمية لإصلاح انظمتها الضريبية. وبالتالي يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال طرح التساؤل التالي:

(هل يمكن للتكنولوجيا الرقمية ان تدعم عملية اصلاح النظام الضريبي في العراق؟)
هدف البحث: اضافة الى التعريف بمتغيرات البحث من الناحية النظرية، يهدف البحث الى تسليط الضوء على:

- ١- واقع وموقع العراق في مؤشرات التكنولوجيا الرقمية.
- ٢- واقع النظام الضريبي العراقي وبيان معدلات مساهمة الإيرادات الضريبية في إجمالي الإيرادات العامة للدولة.
- ٣- ضعف معدلات مساهمة الإيرادات الضريبية في الناتج المحلي الإجمالي (معدل الضغط الضريبي)، وهو يعبر عن مدى مساهمة الضرائب في تنمية اقتصاد البلد.
- ٤- امكانية الاستفادة من التجارب المختارة الناجحة لدولتي (السعودية ومصر) في استخدام تقنيات التكنولوجيا الرقمية في دعم عملية اصلاح الضريبي وبالشكل الذي يعمل على زيادة الحصيلة الضريبية.

٢.١ - أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في المساهمة بتقديم دراسة علمية للوقوف على مستجدات واقع التكنولوجيا الرقمية في العراق وكيفية الاستفادة منها في دعم عملية اصلاح النظام الضريبي لزيادة الحصيلة الضريبية كجزء من استراتيجية تنويع مصادر الدخل الحكومي والقدرة على مواجهة مخاطر الاعتماد على الايرادات النفطية. فرضية البحث: تماشياً مع تشخيص مشكلة البحث، تنطلق فرضية البحث التالية والتي مفادها "ان زيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية في النظام الضريبي العراقي من شأنها دعم عملية الاصلاح الضريبي وزيادة الحصيلة الضريبية". الحدود المكانية والزمانية: الهيئة العامة للضرائب في العراق للفترة (٢٠٢٤-٢٠٠٤م).

٣.١ - منهج البحث:

للامام بمتغيرات البحث من الناحية العلمية والعملية، وهما المتغير المستقل (التكنولوجيا الرقمية) والمتغير التابع (الاصلاح الضريبي)، تم اللجوء الى المنهج الوصفي التحليلي، لوصف متغيرات البحث من الناحية النظرية والوقوف على نتائج التحليل المستهدفة في الجانب العملي.

٢ - المبحث الثاني/الجانب النظري

التكنولوجيا الرقمية والاصلاح الضريبي- مدخل مفاهيمي

سيتم تناول متغيرات البحث (التكنولوجيا الرقمية والاصلاح الضريبي) والعلاقة بينهما في الجانب النظري وفق التبويبات الثلاثة الآتية:

أولاً: مفهوم التكنولوجيا الرقمية، أهميتها، ومتطلبات النجاح

١.٢ - مفهوم التكنولوجيا الرقمية

ان التحول الحكومي نحو التكنولوجيا الرقمية معني بتقريب المسافات بين الاجهزة الحكومية من جهة والمواطنين والمجتمع من جهة اخرى، وتطوير ادائها وخدماتها بشكل اكثر ابتكاراً وكفاءة وفاعلية، وان تعمل في الوقت ذاته على مواكبة فرص

التحول الرقمي وتقديم قيمة حقيقية ملموسة في تنمية المنظومة الاجتماعية والاقتصادية. (الخوري، 2021: 28).

ويمكن تعريفها على أنها "مجموعة المنجزات والمساهمات العلمية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي يمكن تجسيدها على شكل تطبيقات عملية للتغيير من النظام التقليدي الى النظام الرقمي، وتشتمل على اجهزة الحاسبات وشبكة الانترنت والهواتف النقالة وغيرها من الاجهزة ذات الصلة". (طلبه، 2023: 34).

ويعرف الباحثان التكنولوجيا الرقمية بأنها تلك الادوات والاساليب المبتكرة بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي من شأنها تحديث انظمة العمل التقليدية بهدف جعلها انظمة اكثر ابتكاراً وفعالية.

٢.٢- أهمية التكنولوجيا الرقمية

ان اهمية التحول الرقمي تكمن في التغيير الايجابي الذي يحدثه تنظيمياً واجتماعياً، فهو يعزز قدرة الافراد والشركات والحكومات على انجاز اعمالهم بكفاءة وجودة عالية من خلال اتمتة العمليات وتحسين الانتاجية بشكل يصعب على الانظمة التقليدية تحقيقها، لذا هناك عدة ايجابيات يمكن ان يوفرها التحول الرقمي، ابرزها:

- **رفع مستويات الكفاءة والفاعلية:** أن استعمال التكنولوجيا الرقمية يمكن أن يؤدي إلى زيادة كفاءة وفعالية عمليات القطاع العام. (Abdulbaqi, 2016:12).

- **توفير معلومات ذات جودة عالية:** ان رقمنة المعلومات من خلال الخدمات المقدمة عبر الإنترنت لها تأثير إيجابي على تحسين مستوى جودة المعلومات في القطاع العام. فالمعلومات المقدمة إلكترونياً تقلل من حجم الأخطاء وبالتالي توفر اساس رصين لبناء أنظمة معلومات ذات كفاءة وجودة عالية. (Gustova, 2017: 9).

- **تقليل البيروقراطية:** إن تقديم الخدمات بشكل الكتروني يوفر المال ويقلل الوقت، فضلاً عن زيادة مستوى كفاءة العمل عن طريق تقليل الاخطاء واتخاذ

قرارات اكثر نضجاً وسرعةً بعيداً عن النظم التقليدية. (Ali & Sunitha, 2007:27).

• تحسين الوصول السريع الى الخدمات العامة: ومنها تحويل الاموال عن طريق الهاتف المحمول، فضلاً عن تسهيل عملية جمع البيانات لتحقيق المنافع العامة بشكل افضل. (Gupta et al., 2017: 201).

٣.٢- متطلبات نجاح تطبيق التكنولوجيا الرقمية

ان عملية التحول الرقمي تعتمد على مجموعة اساسية من المتطلبات التي تدعم تطبيقها بنجاح، كالبنى التحتية التكنولوجية، والتشريعات القانونية المتعلقة بالاعمال الالكترونية، والثقافة التنظيمية، وتأهيل وتدريب الموارد البشرية، ووجود رؤية وخطة استراتيجية متكاملة، بجانب متطلبات ضمان الامن والخصوصية. (UNDP BIH, 2022: 4).

فضلاً عن ذلك ضرورة تعزيز الشراكة والتعاون المحلي والعربي والدولي مع الافراد والمؤسسات والشركات، ومراعاة المتطلبات الترويجية التي تتعلق بتوعية وتنمية الثقافة العلمية التكنولوجية للملاكات الوظيفية والمواطنين. (محمد، 2023: 563).

ومن المتطلبات الحاسمة في موضوع تبني التحول الرقمي هي ضرورة توافر دعم الإدارة العليا، اذ يعد دعم السلطة والقيادة العليا أمر بالغ الأهمية لنجاح مبادرات التحول الرقمي. (NYANG`AU, 2016: 34).

٤.٢- مفهوم الاصلاح الضريبي، ومبررات الجوء له

١.٤.٢- مفهوم الاصلاح الضريبي

ان عملية اصلاح النظم الضريبية بطبيعتها تعد عملية دائمة ومستمرة، إذ يتحقق الاصلاح الضريبي من خلال تحليل النظام الضريبي السائد وتحديد اوجه القصور في عناصره الاساسية من حيث التشريع الضريبي والادارة الضريبية والمكلفين بهدف الوقوف على المشاكل التي تستدعي اعادة النظر وايجاد الحلول او البدائل الملائمة بهدف تقويم النظام الضريبي بشكل اكثر كفاءة وفاعلية. (السن، 2020: 121).

بناءً على ما سبق، يمكن تعريف الإصلاح الضريبي على أنه "مجموعة التغييرات التي تهدف إلى تحسين نظام الضرائب الحكومي المطبق" فالإصلاح الضريبي عملية منظمة تهدف إلى تحقيق كفاءة الاقتصاد في بلد ما وتحقيق العدالة الاجتماعية. (عبد علي، 2022: 1092).

٢.٤.٢- مبررات اللجوء إلى الإصلاح الضريبي

هناك عدة نقاط ضعف تستدعي إيجاد حلول فعلية من قبل الإدارة الضريبية لتوجيه النظام الضريبي باتجاه أكثر إنتاجية وفاعلية مما يزيد من حصيلة الضرائب ويمكنها من الاسهام في تعزيز التنمية الاقتصادية للبلدان، ومن أبرز هذه الاسباب:

○ **عدم ملائمة النظام الضريبي لمعطيات المرحلة الراهنة التي طرأت على الاقتصاد وسوق العمل**، مما يتطلب تحديث اطر العمل بما يتلائم مع المستجدات الاقتصادية وتهيئة التشريعات القانونية الداعمة لها والمتطلبات الداعمة الاخرى. (الصافية، 2016: 270).

○ **هيمنة الإيرادات النفطية**: من أهم أسباب اللجوء إلى إصلاح النظام الضريبي هو سيطرة إيرادات النفط التي تتسم بتذبذب الأسعار وعدم الاستقرار، مقابل تواضع سعة الحصيلة الضريبية وضعف مساهمتها في نمو الناتج المحلي الإجمالي. (صندوق النقد العربي، 2020: 6).

○ **التهرب الضريبي**: ويمثل مشكلة قادرة على تشويه النظام الاقتصادي والاجتماعي للبلد، إذ يؤثر التهرب الضريبي على التوزيع العادل للثروة على المواطنين. (Kassa, 2021: 4).

○ **ضعف الامتثال الضريبي**: وتعد إحدى أهم التحديات التي تواجه الإدارة الضريبية، فحينما يكون هناك ضعف في الامتثال تكون هناك الحاجة لتقويم النظام الضريبي لتحفيز الامتثال وزيادة الحصيلة الضريبية، فالأنظمة

الضريبية المعززة تقنياً يمكنها ان تحسن مستويات الامتثال الضريبي وتجعله اكثر فاعلية. (PWC, 2018: 7).

٣.٤.٢- مزايا استخدام التكنولوجيا الرقمية في دعم عملية اصلاح النظام الضريبي

هناك عدة ايجابيات او مزايا للتكنولوجيا الرقمية والتي يمكن الاستفادة منها في دعم عملية اصلاح الانظمة الضريبية التي تعاني من اختلالات وضعف في الكفاءة والانتاجية، ومن ابرز هذه المزايا هي:

• **توفير المعلومات اللازمة:** ان عملية الحصول على معلومات عن دافعي الضرائب وأنشطتهم تعد قضية اساسية لدى الادارات الضريبية، فالتكنولوجيا الرقمية يمكنها توفير قاعدة معلومات قوية وفي الوقت المناسب. (Alm, 2021: 3).

• **الكفاءة والفاعلية في الاداء:** تتيح وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة امكانية تسهيل اجراءات تحصيل الايرادات الضريبية من المكلفين بصورة اكثر كفاءة وفاعلية. (بوكرة، 2023: 330).

• **تقليل الوقت والتكلفة:** يمكن للمكلفين الوصول بسرعة وفي الوقت المناسب إلى بواباتهم الضريبية والتسجيل لدفع ضرائبهم وتقديم الإقرارات الضريبية في أي وقت ومكان، كذلك الادارات الضريبية استطاعت تخفيف تكاليف العمليات اليدوية وذلك باستخدام نظام الإيداع الإلكتروني. (Otekurin et al., 2021: 176).

• **الاستخدام الامثل للموارد:** ان توفير الخدمات العامة بضمنها الضرائب بشكل رقمي، يؤدي الى تحسين تغطية هذه الخدمات ويؤدي الى استعمال الاموال العامة على افضل وجه. (Gupta et al., 2017: 202).

• **التهرب الضريبي:** إن رقمنة الخدمات الحكومية بضمنها الضرائب ستزيد من كفاءة الحكومة وفعاليتها، وبالتالي سنقلل من حجم الفساد في الحكومات، والتي تنعكس ايجابياً على الحد من التهرب الضريبي وبالتالي زيادة الحصيلة الضريبية. (Uyar et al., 2021: 2).

• **تحسين مستويات الامتثال الضريبي:** تتجه الإدارات الضريبية نحو نموذج أكثر تكاملاً لتصبح إدارات ضريبية رقمية، فمن خلال الاستثمار في التقنيات الحديثة التي تزيد من أتمتة العمليات وتعزز خدمة المكلفين، يمكنهم إشراك المواطنين والتأثير على سلوكياتهم بطرق تعزز الامتثال الضريبي. (IOTA, 2020: 13).

٣- المبحث الثالث/الجانب العملي

التكنولوجيا الرقمية والاصلاح الضريبي – تجارب اقليمية مختارة

٣.١- تحليل واقع التكنولوجيا الرقمية في العراق

تم اخذ المؤشرات التالية لبيان مستوى العراق في التكنولوجيا الرقمية وهي:

- مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (EGDI) ومؤشر المشاركة الالكترونية (EPI)/ الصادران عن الامم المتحدة: لبيان تصنيف العراق على المستوى العالمي.

- مؤشر الاقتصاد العربي الرقمي/ الصادر عن الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي: لبيان تصنيف العراق على المستوى العربي.

١/ **تصنيف العراق عالمياً:** بالاعتماد على مسوحات الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية والمتضمنة 193 دولة عضو بضمنها العراق، يتم تقييم وتصنيف الدول الاعضاء وفق مؤشرين اساسيين وهما (EGDI) و (EPI)، بالعودة الى الجدول (I) نجد ان العراق يتواجد في مراتب متأخرة جداً ضمن الربع الاخير للدول الاعضاء، جاء ذلك نتيجةً لظروف امنية وسياسية غير مستقرة منذ سنوات عديدة، وكذلك بسبب

الفساد المستشري في البلد، مما اسهم في ضعف البنى التحتية في مختلف مجالات الحياة بشكل عام والتكنولوجية بشكل خاص، وزيادة التفاوت في مستويات ثقافة ومعرفة افراد المجتمع بأهمية استعمال التكنولوجيا في رفع مستوى الانتاجية والرفاهية الاقتصادية والاجتماعية، اضافة الى وجود اثار سلبية اخرى حالت دون تقدم البلد في هذا المجال.

يتم نشر مسوحات الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية كل سنتين من قبل إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية (UN DESA) منذ عام 2001م، ويعد مسح سنة 2024م النسخة الثالثة عشر لسلسلة اصدارات الامم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية، ويقوم المسح حالة تطوير الحكومة الإلكترونية لجميع الدول الأعضاء، ويقاس أداء الحكومة الإلكترونية للدول بالنسبة لبعضها البعض، وهي تقر بأن على كل دولة أن تقرر مستوى ومدى مبادرات الحكومة الإلكترونية بما يتماشى مع أولويات التنمية الوطنية الخاصة بها وتحقيق أهداف التنمية المستدامة (SDGs).

٢/ **تصنيف العراق عربياً:** استناداً الى اصدارات المركز العربي للاقتصاد الرقمي والمتضمن 22 دولة عربية عضو بضمنها العراق، اذ يتم تقييم الدول الاعضاء وفق قيمة مؤشر الاقتصاد العربي الرقمي بالمقارنة مع متوسط قيمة مؤشر دولتي (سنغافورة وماليزيا) بإعتبارهما مرجع متطور في هذا المجال. ويعد اصدار سنة 2018م هو اول نسخة لهذا المؤشر في حين يعد اصدار 2024م رابع نسخة منه. وبالعودة الى جدول (2) نجد ان العراق حاز على تصنيفات متوسطة في جميع اصدارات المركز بحلوله بالمراتب 13 و 14 ضمن فئة الربع الثالث، وبشكل عام يتم تصنيف العراق وفق هذا المؤشر على انه من البلدان الناشئة التي بحاجة الى مزيد من المبادرات والتحسينات للنهوض بواقع البلد واحراز مراكز تواكب الدول الاعضاء ومنتجة محلياً.

جدول (١) تصنيف العراق ضمن مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (EGDI) ومؤشر المشاركة الالكترونية (EPI) للفترة من (2004-2024)

قيم المؤشرات (نقطة مئوية %)				ركانز مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي	تسلسل الركانز
٢٠٢٤	٢٠٢٢	٢٠٢٠	٢٠١٨		
١١.٣	٣٧.٥٥	٥.١١	٣٠	المؤسسات (البيئة السياسية، البيئة التنظيمية، حوكمة التكنولوجيا)	الاولى
٢٥.٥٩	١٢.٨٣	٣١.١	٢٧.٦٩	البنية التحتية (استخدام التكنولوجيا، الشمول التكنولوجي، الاداء اللوجستي الخ)	الثانية
١٢.٢٦	٣٥.١٧	٣٤.٣٩	٣٦.٦٢	القوى العاملة (الاتفاق على التعليم، مهارات التكنولوجيا، المعرفة)	الثالثة
٤٣.٨٣	٢٠.٠٥	١٧.٨٣	٣٣.٧٦	الحكومة الالكترونية (تطوير الحكومة الالكترونية، المشاركة الالكترونية)	الرابعة
١٥.٣٩	٢٧.٣٤	١٦.٠٧	٢٩.١	الابتكار (الاتفاق على البحث والتطوير، تأثير المعرفة، التعاون المشترك، الخ)	الخامسة
٥٣.٤١	٦.٥٢	٥.١٨	٤٠.٥٣	الجاهزية التكنولوجية (اعتماد التقنيات الناشئة والاستثمار بها، الذكاء الاصطناعي)	السادسة
٢٤.٥١	٢٢.٢٩	٢١.٥٨	٢٧.٩٦	تطور السوق (تمويل الشركات، الائتمان المحلي، تنويع الصناعة المحلية)	السابعة
٩.٦٢	٣٢.٥٨	١٨.٨٤	٢٩.١٦	تطور السوق المالية (التكنولوجيا والشمول المالي، نسبة امتلاك بطاقات ائتمان، القيمة السوقية لرأس المال كنسبة من GDP، الخ)	الثامنة
٥٠.٤٤	٥٩.٥٥	٤٦.٦٥	٤٥.٩٣	الاثر الاقتصادي والتنمية المستدامة	التاسعة
٢٨.٣	٣٣.٦٤	٢٠.٢	٣٣.٤	قيمة المؤشر العام للعراق (معدل المؤشرات الفرعية التسعة) %	
١٤	١٣	١٣	١٣	ترتيب العراق وفقاً للمؤشر	
٤١	٤٨	٣٥.٧	٤٥.٧	متوسط قيمة مؤشر المنطقة العربية (٢٢ دولة) %	
٧٨	٧٥.٩٧	٧٦.٠٧	٧٦.٤٤	متوسط قيمة المؤشر المعياري لدولتي المقارنة (سنغافورة، ماليزيا) %	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات مسوحات الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية للفترة (٢٠٠٤-٢٠٢٤).

جدول (٢) تصنيف العراق ضمن مؤشر الاقتصاد العربي الرقمي للفترة (٢٠٢٤) -

(٢٠١٨)

المرتببة	مؤشر المشاركة الالكترونية (EPI)	المرتببة	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (EGDI)4 =(1+2+3/3)	مؤشر رأس المال البشري (HCI)3	مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII)2	مؤشر توفير الخدمات الالكترونية (OSI)1	السنة
109	0.0328	103	0.3566	0.9300	0.0160	0.1240	2004
165	0.0000	118	0.3334	0.9300	0.0164	0.0538	2005
64	0.2045	151	0.2690	0.6922	0.0127	0.1070	2008
140	0.0429	136	0.2996	0.6956	0.0552	0.1524	2010
108	0.1053	137	0.3409	0.6151	0.1201	0.2876	2012
152	0.1373	134	0.3141	0.5283	0.2173	0.1969	2014
104	0.4237	141	0.3334	0.4803	0.1647	0.3551	2016
140	0.3371	155	0.3376	0.5094	0.184	0.3194	2018
158	0.3095	143	0.4360	0.4358	0.5370	0.3353	2020
153	0.2159	146	0.4383	0.5888	0.5201	0.2060	2022
148	0.0959	148	0.4572	0.4967	0.6874	0.1875	2024

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على اصدارات المركز العربي للاقتصاد الرقمي (2024-2018)

٢.٣ - تحليل واقع النظام الضريبي في العراق

يتصف النظام الضريبي العراقي باعتماده على النظم التقليدية بدل النظم الالكترونية الحديثة في ادارة العمل الضريبي فهي تواجه صعوبات في تحديد الاوعية الضريبية وقابلية الوصول اليها، فضلاً عن اتصافه بعدد من الخصائص الروتينية ابرزها ان عملية التحاسب الضريبي يتم عن طريق الوحدات التخمينية وليس وفق نظام الالكتروني. كما ان تركيزه الاكبر على الضرائب المباشرة وضعف في الضرائب غير المباشرة، فضلاً عن ذلك، ان النظام

الضريبي يتصف بارتفاع معدلات التهرب الضريبي الناجمة عن اسباب تشريعية وسياسية واقتصادية وتقنية.

ويعاني النظام الضريبي ايضاً من ضعف في وجود قاعدة بيانات رصينة للمكلفين المسجلين في الهيئة العامة للضرائب وانشطتهم. فضلاً عن ذلك، هناك ضعف كبير في استخدام الأنظمة الضريبية الإلكترونية مما يجعل الدولة تخسر الكثير من الموارد المالية وتقلل من الإيرادات الضريبية ويزيد من فرص التهرب الضريبي. (Al Baaj et al., 2018: 2).

بناءً على ما سبق، تبين ان حصيله الايرادات الضريبية خلال السلسلة الزمنية للبحث (كما في جدول ٣) بلغت نسبة مساهمتها في اجمالي الايرادات العامة (٣.٥%) في المتوسط، وهذا يعطي مؤشر على ضعف الدور الحقيقي للضرائب في تعزيز حصيله الايرادات العامة اللازمة لمواجهة الانفاق الحكومي، فضلاً عن ضعف الدور الحقيقي لإسهامها في الناتج المحلي الاجمالي (او ما يعرف بمعدلات الضغط الضريبي) والذي بلغ نسبة (١.٣٢%) في المتوسط، وبالتالي ضعف مساهمتها في التنمية الاقتصادية، وهو ما يستدعي إعادة النظر في السياسات الضريبية المتبعة والتي اصبحت بحاجة الى عملية اصلاح حقيقية وفق رؤية استراتيجية مدروسة مرتكزة على النظم الالكترونية الحديثة في اجراءات الجباية والتحصيل.

إذن، يعتبر التحول نحو استخدام نظام الضرائب الإلكترونية واحداً من اهم مكونات إصلاحات تحصيل الإيرادات من قبل الهيئة العامة للضرائب لتحسين عمليات تحصيل الضرائب وفعاليتها، وبالتالي زيادة الإيرادات الضريبية بشكل سريع (Otekurin, 2021: 177).

جدول (٣) يوضح نسب مساهمة الإيرادات الضريبية في إجمالي الإيرادات العامة الفعلية والنتائج المحلي الإجمالي في العراق للفترة (٢٠٢٤-٢٠٠٤) (مليار دينار)

السنة	الإيرادات الفعلية	الإيرادات الضريبية	نسبة مساهمة الإيرادات الضريبية في الإيرادات العامة (%)	النتائج المحلي الإجمالي بالأسعار الجارية	نسبة مساهمة الإيرادات الضريبية في الناتج المحلي الإجمالي (الضريبي) %
2004	32983	160	0.49	53235	0.30
2005	40503	495	1.22	73534	0.67
2006	49056	593	1.21	95588	0.62
2007	54599	1398	2.56	111456	1.25
2008	80252	986	1.23	157026	0.63
2009	55209	3335	6.04	130643	2.55
2010	69521	1532	2.20	162065	0.95
2011	99999	1784	1.78	217327	0.82
2012	119466	2633	2.20	254225	1.04
2013	113767	2877	2.53	273588	1.05
2014	105387	1885	1.79	266333	0.71
2015	66470	2015	3.03	194681	1.04
2016	54409	3862	7.10	196924	1.96
2017	77336	6298	8.14	221666	2.84
2018	106569	5686	5.34	268919	2.11
2019	107567	4015	3.73	276158	1.45
2020	63200	4718	7.47	215662	2.19
2021	109081	4536	4.16	301153	1.51
2022	161697	3911	2.42	415628	0.94
2023	135681	5913	4.39	330046	1.79
*2024	65922	2974	4.51	-----	----
		المعدل	3.5	المعدل	1.32

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات البنك المركزي العراقي - الموقع الإحصائي.

*سنة 2024/ تحتوي على بيانات النصف الاول فقط من السنة فيما يتعلق بالإيرادات الضريبية، في حين لم تتوفر قيمة الناتج المحلي الاجمالي، وذلك لكون السنة المشار اليها لا تزال مستمرة في ربعها الاخير (فترة انجاز هذا البحث) ولم تنتهي بعد.

٣.٣- امكانية استفادة العراق من التجارب الناجحة للدول المختارة (السعودية ومصر) في استخدام التكنولوجيا الرقمية لدعم اصلاح النظام الضريبي
تم اختيار دولتين اقليميه وهي (السعودية، مصر) للتعرف على مستوى استخدامها للتكنولوجيا الرقمية بشكل عام ومدى توظيفها بشكل ايجابي في عملية اصلاح انظمتها الضريبية. مع بيان امكانية استفادة العراق وتحديد الهيئة العامة للضرائب من مزايا تلك التجارب الناجحة، وسيتم مناقشة ذلك على مرحلتين وهما:

١- التجارب المختارة - السعودية ومصر

بالإستناد الى بيانات جدول (4) يلاحظ ان دولتي السعودية ومصر تمكنتا من احراز تقدماً ملحوظاً في توظيف التقنيات الرقمية على المستوى العام، إذ تم تصنيف السعودية في الربع الاول ومصر في الربع الثاني من اصل 22 دولة عربية عضو ضمن مؤشر الاقتصاد العربي الرقمي (بينما العراق في الربع الثالث ضمن المؤشر)، الامر الذي انعكس بشكل مؤثر وفاعل على رفع مستوى كفاءة الانظمة الضريبية لهاتين الدولتين وذلك بفعل المزايا المتحققة من تبنيها واستخدامها للتقنيات الرقمية، ومن ابرز هذه المزايا:

استطاعت الدولتين المختارة تحسين كفاءة طرق التحصيل الضريبي من خلال اختصار الوقت والجهد وحصص التعاملات المالية للشركات، كما تمكنوا من حصر المكلفين الملتزمين وغير الملتزمين، فضلاً عن رفع مستوى الوعي والالتزام لدى المكلفين وسهولة متابعتهم من خلال ما توفره التكنولوجيا الرقمية من قاعدة بيانات رصينة للمكلفين وانشطتهم.

مما أسهم في تحسين مستوى الامتثال الضريبي وتقليل مستويات التهرب الضريبي. الامر الذي انعكس على زيادة حصيله الإيرادات الضريبية ورفع مستويات مساهمتها بالناتج المحلي الاجمالي (الضغط الضريبي) وتحسين معدلات النمو الاقتصادي للبلد.

جدول (٤) يوضح مستوى تقدم الدول المختارة على صعيد رقمنة التحصيل الضريبي حسب انواع الضرائب

الدولة	الضريبة	هل يتم توفير القوانين والمعلومات الخاصة بالضريبة الالكترونية؟		هل يتم توفير نظام تسجيل الكتروني لدافعي الضرائب؟		هل يتم تقديم تقرير الاقرار الضريبي الكترونياً من قبل المكلفين؟		هل تُمكن الخدمات الرقمية المكلفين الاستفسار عن وضع ملفاتهم الضريبية الكترونياً؟		هل يتم سداد الضرائب الكترونياً؟	
		لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم
السعودية	ضريبة الدخل		✓		✓		✓		✓		✓
	الاستقطاع		✓		✓		✓		✓		✓
	القيمة المضافة		✓		✓		✓		✓		✓
	السلع الانتقائية		✓		✓		✓		✓		✓
	التصرفات العقارية		✓		✓		✓		✓		✓
	الزكاة		✓		✓		✓		✓		✓
مصر	ضريبة الدخل		✓		✓		✓		✓		✓
	الشركات		✓		✓		✓		✓		✓
	الرسوم الجمركية		✓		✓		✓		✓		✓
	القيمة المضافة		✓		✓		✓		✓		✓

المصدر: من إعداد الباحثان بالاستناد الى بيانات تقرير رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية الصادر عن صندوق النقد العربي لسنة 2021.

٢- العراق، وكيفية الاستفادة من التجارب المختارة

بعد عام 2003م كانت هناك عدة مبادرات للتحويل الرقمي في انظمة العمل المتبعة والتي يغلبها الطابع التقليدي والورقي، منها محاولات حكومية للتحويل الكامل في البلد ومنها محاولات على مستوى وزارات معينة، ومنها محاولات تخص الهيئة العامة للضرائب، الا ان هذه المحاولات لم تصل الى مستوى التقدم الذي من شأنه تلبية الطموحات وذلك بسبب التحديات الامنية في البلد واسباب اخرى تتعلق ببند التعاقد. اما على مستوى الهيئة العامة للضرائب على وجه الخصوص وبعد المقابلات الشخصية التي اجراها الباحثان مع بعض اصحاب القرار، وجدنا ان الهيئة العامة في عام 2007م وصلت الى مراحل متقدمة مع احدى الشركات البريطانية لتنفيذ منهج متكامل للتحويل الرقمي في ادارة العمليات الضريبية، الا انه بسبب الظروف الامنية المتوترة آنذاك اضطرت الشركة المنفذة الى ايقاف العمل ومغادرة البلد. وبعد سلسلة من المبادرات التي لم يكتب لها النجاح فيما سبق، عملت الهيئة في عام 2022م على دراسة مشروعين للنهوض بواقع العمل الضريبي في العراق، الاول (مشروع الرقم الضريبي) إذ من خلاله يكون هناك لكل مكلف رقم ضريبي خاص به فقط على مستوى العراق ككل، يُمكّنه من اتمام كل تعاملاته الضريبية مع الهيئة بطريقة الكترونية من مكان عمله او اي مكان آخر، متغلباً بذلك على قيود الوقت والتكلفة.

والثاني هو (مشروع تطوير النظام الضريبي الشامل)، وبحسب احدى المقابلات الشخصية مع اصحاب القرار في الهيئة، اكد فيها على ان هذا المشروع قد بدأت الهيئة بإعداد دراسته مع بداية سنة 2022م، حيث تعمل الهيئة بالتعاون مع البنك الدولي على اعداد دراسة متكاملة للوقوف على تحديات ومتطلبات نجاح هذا المشروع، وقد تم تقييم هذا المشروع من قبل هيئة تادات (أداة التقييم التشخيصي لإدارة الضرائب) (TADAT) التي تدار من قبل البنك الدولي.

ان رؤية الهيئة في هذين المشروعين تهدف الى تقليل التعاملات الورقية وجعلها تتم عن بعد، بدءاً من تقديم طلب الاقرار وصولاً الى تسديد المستحقات الضريبية الكترونياً إضافة الى اية تعاملات اخرى، وخاصة ان المواطنين اصبحوا يمتلكون نسبة جيدة من الوعي لاستخدام بطاقات الدفع الالكتروني، مما يسهم في تسريع عملية انجاز المعاملات وتقليل الزخم والاحتكاك مع المكلفين مما يقلل من فرص الفساد المالي والاداري ويحد من معدلات التهرب الضريبي العالية.

وبالإستناد الى تجارب الدول المختارة وبهدف الاستفادة منها لبناء نظام ضريبي عراقي اكثر فاعلية وكفاءة يجب تهيئة استراتيجية تتضمن الفقرتين الاتية على التوالي:

❖ توفير المتطلبات الاساسية (الدعم السياسي، البنى التحتية التقنية، التشريعات القانونية، استراتيجية امنية لضمان حماية الخصوصية للمكلفين، تدريب الملاكات الوظيفية، تكثيف جهود التسويق او الترويج لتنمية الوعي التكنولوجي للمواطنين، تعزيز الشراكات المثمرة مع الدول العربية والعالمية الرائدة في مجال التكنولوجيا).

❖ بعد تهيئة المستوى الكافي من المتطلبات في الفقرة اعلاه، بالإمكان الشروع في إستثمار تجربة السعودية ومصر وترجمتها الى واقع لبناء قاعدة بيانات رصينة للمكلفين وانشطتهم من خلال (استخدام نظام تسجيل الكتروني للمكلفين، التحول نحو تقديم الاقرارات الضريبية وتسديد الضرائب بشكل الكتروني، تمكين الاستجابة الكترونياً لاستفسارات المكلفين، زيادة استخدام الفواتير الالكترونية في التعاملات التجارية، وما الى ذلك).

٤- المبحث الرابع/الاستنتاجات والتوصيات

١.٤ - الاستنتاجات

١- هناك ضعف في مؤشرات العراق الرقمية على المستوى الدولي والعربي، والتي اشير لها في مؤشرات مسوحات الامم المتحدة حول الحكومة

الالكترونية (جدول 1) وفي مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي (جدول 2)، حيث يتواجد في مراكز متأخرة جداً في الربع الرابع والثالث على التوالي مما يضعه في خانة البلدان الناشئة إلكترونياً.

٢- ضعف الدور الفاعل لمساهمة الحصيلة الضريبية في دعم برامج الانفاق الحكومي، حيث بلغ معدل المساهمة في اجمالي الإيرادات العامة (3.5%) فقط كما في جدول (3)، وهو مؤشر على وجود ضعف كبير في كفاءة النظام الضريبي وحاجته لإصلاحات فاعلة لتتويع مصادر الدخل ومواجهة خطر هيمنة الإيرادات النفطية.

٣- ان معدلات الضغط الضريبي (مساهمة الإيرادات الضريبية في الناتج المحلي الاجمالي) بلغت ما نسبته (1.32%) والموضحة في جدول (3) في المتوسط، وهو مؤشر يعيق التنمية الاقتصادية للبلد.

٤- النظام الضريبي في الهيئة يعاني من ضعف وقصور في الجوانب التنظيمية والادارية التي يغلبها الطابع التقليدي المعقد في اجراءات العمل، وهو سبباً كافياً لتفسير تزايد حالات الفساد المالي والاداري ومعدلات التهرب الضريبي، وبالتالي ضعف اسهام الحصيلة الضريبية في دعم الموازنة العامة.

٥- بالعودة الى تجارب دولتي السعودية ومصر حول استخدام تقنيات التحول الرقمي في تقويم اداء النظام الضريبي نجد ان الدولتين حققتا تقدماً ملحوظاً في تبني التقنيات الرقمية في الضرائب المباشرة وغير المباشرة كما في جدول (٤) مما ساهم في تحسين مستوى الامتثال وزيادة الحصيلة الضريبية. وبالتالي يمكن الاستفادة من هذه التجارب الناجحة لبناء نظام ضريبي عراقي كفوء وفعال.

٦- ان اتمتة العمليات الضريبية في الهيئة يحقق مزايا عديدة للموظفين والمكلفين، فعن طريق استخدام وسائل الايداع والدفع الالكتروني في تقديم الاقرارات الضريبية وتسديد المستحقات الضريبية، يمكن تخفيض وقت وتكلفة انجاز المعاملات اضافة الى زيادة معدلات الامتثال الضريبي والحد من حالات الفساد والتهرب الضريبي.

٧- من خلال ما سبق، استنتج الباحثان ان فرضية البحث قابلة للتحقق وبالتالي يمكن استخدام التكنولوجيا الرقمية في دعم عملية اصلاح النظام الضريبي في العراق.

٢.٤ - التوصيات

١- ضرورة الاستعانة بالمختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من داخل وخارج العراق اضافة الى التجارب العربية (بضمنها السعودية ومصر) والاجنبية الناجحة في مجال التحول الرقمي بهدف تعزيز روابط التعاون المشترك وامكانية تطبيق جزء من تلك المبادرات.

٢- تكريس المزيد من الاهتمام من جانب اصحاب القرار للمضي قدماً بتبني عملية التحول الرقمي في النظام الضريبي فيما لو ارادوا تنويع مصادر الدخل غير النفطية بهدف مواجهة المخاطر التي تطرأ على اسعار النفط ودعم التنمية الاقتصادية.

٣- ضرورة تبني الهيئة لتقنيات التحول الرقمي لإنشاء قواعد بيانات متكاملة ورصينة عن المكلفين وانشطتهم ومتابعة تحديثها بدلاً عن الاضابير الورقية المعرضة للتلف والسرقه والحوادث السلبية الاخرى التي تترتب عليها، والتي بدورها تعد حجر الاساس لاصلاح النظام الضريبي وتقويم ادائه.

٤- متابعة ودعم انجاز مشروع الرقم الضريبي للمكلفين، اذ من خلاله سيتم منح كل مكلف رقم ضريبي موحد خاص به، يتضمن معلوماته حول: الاسم، العنوان، نوع النشاط، الاسم التجاري، بصمته وتوقيعه الالكتروني...، يمكن للمكلف من خلال هذا الرقم اجراء تعاملاته الضريبية بما فيها التحاسب في جميع فروع العراق في حال تعددت انشطته جغرافياً وبدون قيود الوقت والتكلفة.

٥- تشريع قانون يلزم من خلاله التجار بالتخلي عن اسلوب التعامل النقدي (ورقياً) في انجاز تعاملاتهم التجارية كونه قابل للتلاعب في اعداد الفواتير المضللة لإجراء التحاسب الضريبي، وبالتالي اللجوء للفواتير الالكترونية والايدياع والدفع الالكتروني تعدد من الحلول التي اثبتت نجاحها عالمياً في تقليل حالات التهرب الضريبي وزيادة الحصيلة الضريبية.

المصادر

اولاً: المصادر العربية

١- بوكرة، كميلية، "انعكاسات الرقمنة على التحصيل الضريبي في الجزائر (٢٠٠٦-٢٠٢٢)"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد ١٩، العدد ٣١، ص ٣٢٩-٣٤٢، ٢٠٢٣.

٢- الخوري، علي، "الحكومة الرقمية: مفاهيم وممارسات"، النسخة العربية (تم نشر النسخة الاولى من هذا الكتاب في اللغة الانجليزية في عام ٢٠١٩)، اصدارات المنظمة العربية للتنمية الادارية- جامعة الدول العربية، القاهرة- مصر، ٢٠٢١.

- ٣- السن، عادل عبد العزيز، "الاصلاح الضريبي في مصر في ضوء احكام القانون رقم ٢٠٦ لسنة ٢٠٢٠ بإصدار قانون الاجراءات الضريبية الموحد" المجلة القانونية، ص ١١٤-١٦٢، ٢٠٢٠.
- ٤- الصافية، لشلح، "الاصلاح الضريبي، الاسباب، الدوافع والاهداف"، مجلة العلوم الاسلامية والحضارة، العدد٤، ص ٢٦٥-٢٩٣، ٢٠١٦.
- ٥- صندوق النقد العربي، "نافذة على طريق الاصلاح: الاصلاحات الضريبية في الدول العربية"، الاصدار الثالث، ٢٠٢٠.
- ٦- طابه، فتحي محمود، "تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية على الاداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الحكومية (دراسة تطبيقية على جامعة الفيوم)، مجلة الاسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات، المجلد ٢، العدد ٢، ٢٠٢٣.
- ٧- عبد المنعم والفران، هبة وصبري، "رقمنة التحصيل الضريبي في الدول العربية"، صندوق النقد العربي، الامارات، ٢٠٢١.
- ٨- عبد علي، مخلص اسعد، "نحو استراتيجية لاصلاح ضريبي داعم للنمو الاقتصادي في العراق (دراسة تحليلية)"، مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الانسانية والاجتماعية والتربوية، ص ١٠٨٥-١١١٤، ٢٠٢٢.
- ٩- محمد، عادل محمد، "متطلبات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق اهداف المؤسسات التعليمية بمصر"، مجلة كلية التربية بينها، العدد ١٣٣، يناير (ج ١)، ٢٠٢٣.

١٠- المركز العربي للاقتصاد الرقمي، "المؤشر العربي للاقتصاد الرقمي- صعود تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاقتصاد العربي"، الامارات، ٢٠٢٤.

ثانياً: المصادر الاجنبية

- 1- Abdulbaqi, Reem Jabbar, "E-Government in Amarah: Challenges and Recommendations for Future Implementation", Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Science in Networking and System Administration, Rochester Institute of Technology, B. Thomas Golisano College of Computing and Information Sciences, Department of Information Sciences and Technologies, USA, December 2016 .
- 2- Al Baaj, Qassim M. A., & Al Marshedi, Abbas A. Sh., & Al – Laban, Dhyaa A. A., "The Impact Of Electronic Taxation On Reducing Tax Evasion Methods Of Iraqi Companies Listed In The Iraqi Stock Exchange", Academy of Accounting and Financial Studies Journal Volume 22, Issue 4, 2018 .
- 3- Ali, Ishrat Liaquat & Sunitha, Vegi Venkat, "E-Government in developing countries (Opportunities and Implementation Barriers)", Master Thesis .Continuation Courses Electronic Commerce, Department of Business Administration and Social Sciences, Division of Industrial marketing and e-commerce, Lules University of Technology, Sweden, March 2007 .
- 4- Alm, James, "Tax Evasion, Technology, and Inequality", Tulane University, Tulane Economics Working Paper Series, Working Paper 2101, January 2021 .
- 5- Gupta, Sanjeev & Keen, Michael & Shah, Alpa & Verdier, Geneviève, "Digital Revolutions in Public Finance", International Monetary Fund, 2017.

6- Gustova, Daria, "The Impact Of E-Government Strategy On Economic Growth And Social Development", Dissertation submitted as partial requirement for the degree of Master in Economics, ISCTE Business School, Instituto Universitário de Lisboa, Portugal, October 2017 .

7- Intra-European Organisation of Tax Administrations (IOTA), "Applying New Technologies and Digital Solutions in Tax Compliance", Articles From Presenters of The Iota Annual International Conference- Tax Compliance Technology Showroom>

8- Kassa, Erstu Tarko, "Factors influencing taxpayers to engage in tax evasion: evidence from Woldia City administration micro, small, and large enterprise taxpayers", Woldia University, Woldia, Ethiopia, Journal of Innovation and Entrepreneurship, 10:8, 2021 .

9- Nyang'au, Joshua Okemwa, "A Context Based E-Government Implementation Framework For County Governments: A Case of Selected County Governments In Kenya", A Research Thesis Submitted To The School of Post-Graduate Studies In Partial Fulfillment of The Requirements of The Master Degree of Information Systems of The Faculty of Information Science And Technology, Department of Computing Sciences, KISII University, Kenya, June 2016 .

10- Otekunrin, Adegbola o., & Nwanji, Tony I., & Eluyela, Damilola F., & Inegbedion, Henry & Elede, Temitope, "E-tax system effectiveness in reducing tax evasion in Nigeria", Problems and Perspectives in Management, Volume 19, Issue 4, 2021.

11- PricewaterhouseCoopers (PwC), "Paying Taxes 2018", Thirteen years of data and analysis on tax systems in 190

economies : A look at recent developments and historical trends, World Bank Group, 2018 .

12- UNDP BIH, 2022, "Digital Transformation Roadmap and Action Plan", British Embassy Sarajevo, 2022.

13- United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA), "E-Government Survey: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development With the addendum on Artificial Intelligence", United Nations, New York, 2024 .

14- Uyar, Ali & Nimer, Khalil & Kuzey, Cemil & Shahbaz, Muhammad & Schneider, Friedrich, "Can e-government initiatives alleviate tax evasion ? The moderation effect of ICT", Technological Forecasting & Social Change, 166, 120597, 2021.

الذكاء الاصطناعي وأثره في خلق القيمة الرقمية لأنظمة الدفع الإلكتروني

في العراق (٢٠١٨-٢٠٢٤)

Artificial Intelligence and Its Impact on Creating Digital Value for Electronic Payment systems in Iraq (2018-2024)

الباحثين

م. م اياد حسن كاظم
شركة التامين العراقية- الإدارة

م. م علي سلمان غياض
شركة التامين العراقية – فرع النجف
العامة

afrahb.hashim@uokufa.edu.iq

رقم التصنيف الدولي ISSN 2709-2852

المستخلص

أحدثت التطورات السريعة في مجال الذكاء الاصطناعي تحولاً كبيراً في مختلف القطاعات الاقتصادية، بما في ذلك الصناعة المالية. وفي العراق، اكتسب تبني الذكاء الاصطناعي في أنظمة الدفع الإلكترونية زخماً كبيراً، مما وفر حلولاً مبتكرة لتعزيز الكفاءة والأمن وإمكانية الوصول. وتستكشف هذه الدراسة تأثير التقنيات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي، مثل التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية والتحليلات التنبؤية، على خلق القيمة الرقمية في سياق المدفوعات الإلكترونية. ومن خلال تحليل التطورات الأخيرة في القطاع المالي العراقي، تسلط الدراسة الضوء على كيفية



مجلة العلوم المالية والمحاسبية
المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع
الصفحات ١٢٣-١٤٨

مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة المعاملات، واكتشاف الاحتيال، وتجربة العملاء، وخفض التكاليف التشغيلية. وعلاوة على ذلك، تحدد الدراسة تحديات مثل البنية التحتية الرقمية المحدودة، والحوجز التنظيمية، وانخفاض مستوى الثقافة الرقمية، والتي قد تعيق الإمكانيات الكاملة للذكاء الاصطناعي في هذا المجال. وتؤكد النتائج على الحاجة إلى الاستثمارات الاستراتيجية وبناء القدرات والسياسات الداعمة لتعظيم التأثير التحويلي للذكاء الاصطناعي على نظام الدفع الرقمي في العراق. وتوفر الدراسة إطاراً شاملاً لصناع السياسات والمؤسسات المالية للاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز النمو الاقتصادي والشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، القيمة الرقمية، الدفع الإلكتروني في العراق.

Abstract

The rapid advancements in artificial intelligence (AI) have significantly transformed various economic sectors, including the financial industry. In Iraq, the adoption of AI in electronic payment systems has gained momentum, providing innovative solutions to enhance efficiency, security, and accessibility. This study explores the impact of AI-driven technologies, such as machine learning, natural language processing, and predictive analytics, on creating digital value in the context of electronic payments. By examining case studies and recent developments in the Iraqi financial sector, the research highlights how AI contributes to improving transaction accuracy, fraud detection, customer experience, and operational cost reduction. Moreover, the study identifies challenges such as limited digital infrastructure, regulatory barriers, and low digital literacy, which may hinder the full potential of AI in this domain. The findings underscore the need for strategic investments, capacity building,

and supportive policies to maximize AI's transformative impact on Iraq's digital payment ecosystem. This research provides a comprehensive framework for policymakers and financial institutions to leverage AI technologies for fostering economic growth and financial inclusion.

Keywords: Artificial Intelligence, Digital Value, AI-Murabba Software Solutions Company, Electronic Payment Methods in Iraq.

المقدمة

برز الذكاء الاصطناعي كتكنولوجيا تحويلية في مختلف القطاعات، حيث أعاد تعريف العمليات التقليدية وعزز الكفاءة. ومن بين هذه المجالات التي تشهد تقدماً كبيراً مجال أنظمة الدفع الإلكترونية. ومع تحول الاقتصادات بشكل متزايد نحو التحول الرقمي، أصبحت طرق الدفع الإلكترونية العمود الفقري للمعاملات المالية الحديثة. وفي العراق، من المحتمل أن يؤدي دمج الذكاء الاصطناعي في أنظمة الدفع الإلكترونية إلى إحداث ثورة في طريقة إجراء المعاملات، مما يضمن حلول دفع أسرع وأكثر أماناً وكفاءة.

يضمن دور الذكاء الاصطناعي في هذا التحول في قدرته على تحليل كميات هائلة من البيانات، والتنبؤ بسلوك المستهلك، وتعزيز عمليات صنع القرار. ومن خلال الاستفادة من التقنيات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي مثل التعلم الآلي، ومعالجة اللغة الطبيعية، وتحليلات البيانات، يمكن لمنصات الدفع الإلكترونية معالجة التحديات الرئيسية، بما في ذلك اكتشاف الاحتيال، وعدم الكفاءة التشغيلية، والافتقار إلى التخصيص. وهذا لا يعمل فقط على تحسين العمليات المالية، بل يخلق أيضاً قيمة رقمية من خلال تعزيز الثقة وإمكانية الوصول والشمول داخل النظام البيئي المالي في العراق.

بينما يشق العراق طريقه نحو التحديث الاقتصادي، فإن فهم تأثير الذكاء الاصطناعي على أنظمة الدفع الرقمية أمر بالغ الأهمية. يستكشف هذا البحث تقاطع الذكاء الاصطناعي

وطرق الدفع الإلكترونية، مع التركيز على إمكاناتها في خلق قيمة رقمية، ودفع الابتكار، وتعزيز تجارب المستخدم في سياق المشهد الرقمي المتطور في العراق.

١- المبحث الاول/ منهجية الدراسة

١.١ - مشكلة الدراسة

أدى التطور السريع لتقنيات الذكاء الاصطناعي إلى تحويل قطاعات مختلفة، بما في ذلك التمويل وأنظمة الدفع الإلكتروني. في العراق، لا تزال طرق الدفع الإلكترونية تتطور، وهناك حاجة لتقييم كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تعزيز قيمتها الرقمية. وعلى الرغم من التقدم العالمي في تبني الذكاء الاصطناعي لتبسيط العمليات وتحسين الأمان وتعزيز تجربة المستخدم في المدفوعات الإلكترونية، فإن التحديات الخاصة بالعراق، مثل قيود البنية التحتية والأطر التنظيمية والقبول الثقافي، تخلق بيئة معقدة. وعلى الرغم من الوعي المتزايد بأهمية الذكاء الاصطناعي، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات الميدانية الشاملة التي تبحث في تأثيره المباشر على خلق القيمة الرقمية، وخاصة في سياق الأسواق المالي (Enholm, et al, 2022: 1714).

يشهد العراق تحولاً كبيراً نحو طرق الدفع الرقمية، مدفوعاً بزيادة إمكانية الوصول إلى الهواتف الذكية وانتشار التطبيقات المحمولة والمحافظ الرقمية. يهدف هذا التحول إلى تجاوز الأنظمة المصرفية التقليدية، مما يجعل المعاملات المالية أكثر سهولة وكفاءة بالنسبة للسكان العراقيين. لذا يمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي:

١. كيف يتم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي حالياً في قطاع الدفع الإلكتروني في العراق؟

٢. كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم في تحسين كفاءة وأمن وإمكانية الوصول إلى أنظمة الدفع الإلكترونية في العراق؟

٣. كيف يؤثر الذكاء الاصطناعي في خلق القيمة الرقمية وبالتالي تعزيز نظام دفع إلكتروني؟

٢.١ - أهمية الدراسة

إن دراسة الذكاء الاصطناعي وأثره في خلق القيمة الرقمية لوسائل الدفع الإلكتروني في العراق بالغة الأهمية لعدة أسباب:

١. يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً محورياً في تعزيز كفاءة وموثوقية أنظمة الدفع الإلكتروني. وفي العراق، حيث تتطور البنية التحتية المالية، يمكن الاستفادة من الذكاء الاصطناعي لتحديث الأنظمة التقليدية وتعزيز النمو الاقتصادي.

٢. من خلال دمج الذكاء الاصطناعي، يمكن أن تصبح وسائل الدفع الإلكترونية أكثر سهولة في الوصول إليها بالنسبة للسكان المحرومين، مما يساعد العراق على الانتقال إلى اقتصاد رقمي أكثر شمولاً.

٣. يمكن أن تساعد الرؤى المستمدة من هذه الدراسة صناع السياسات وأصحاب المصلحة في العراق على تنفيذ استراتيجيات تعتمد على الذكاء الاصطناعي وتتوافق مع رؤية البلاد للتحوّل الرقمي.

٣.١ - أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحديد تأثير الذكاء الاصطناعي على خلق القيمة الرقمية، وبالتالي تعزيز نظام دفع إلكتروني أكثر قوة وكفاءة ومصمم خصيصاً لتلبية الاحتياجات والقيود الفريدة للعراق.

٤.١ - المفاهيم الإجرائية

تحاول الدراسة اختبار العلاقة بين نوعين من المتغيرات المتغير المستقل وهو الذكاء الاصطناعي والمتغير التابع وهو القيمة الرقمية وهما على النحو الآتي:

المتغير المستقل: الذكاء الاصطناعي: هو أداة قوية، وعندما يتم دمجها بشكل فعال، يمكنها دفع تحسينات كبيرة في جميع جوانب العمل. من أتمتة المهام العادية إلى توفير رؤى تحليلية عميقة، يعمل الذكاء الاصطناعي على تمكين المؤسسات من العمل بكفاءة أكبر واتخاذ قرارات مستنيرة وتقديم تجارب زبائن استثنائية. ومع ذلك، يتطلب التنفيذ الناجح للذكاء

الاصطناعي دراسة متأنية للتحديات مثل أمن البيانات والآثار الأخلاقية والحاجة إلى موظفين مهرة. ومع استمرار تطور تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، فإن الشركات التي تستفيد استراتيجيًا من قدراتها ستكون في وضع جيد للازدهار في سوق تنافسية بشكل متزايد. (Zohuri, & Rahmani, 2023: 84)

المتغير التابع: خلق القيمة الرقمية: يشير خلق القيمة الرقمية إلى العملية التي تستغل بها الشركات أو المنظمات أو الأفراد التقنيات الرقمية لإنشاء القيمة وتقديمها والاستفادة منها. ويشمل ذلك تحويل نماذج الأعمال التقليدية والعمليات والاستراتيجيات لتسخير قوة الأدوات والمنصات الرقمية، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين تجارب الزبائن وتحسين الكفاءة التشغيلية وتدفقات الإيرادات الجديدة (Sashi, 2021: 1652).

نظام الدفع الإلكتروني هو نظام يربط بين البنوك وشركات بطاقات الائتمان التي تمارس أعمالها عبر الإنترنت. ويتحقق النظام من صحة التحويلات ويتضمن نظام مراقبة للتحقيق في المشكلات وفعالية أمن المعلومات. ويعرف على أنه "النظم التي تمكن المتعاملين من التبادل المالي إلكترونيًا بدلًا من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشبكات الورقية". ونظام الدفع الإلكتروني هو نظام دفع مبني على تقنيات إلكترونية، بالإضافة إلى تقنيات الإعلام الآلي التي تستعمل نظام الدفع الإلكتروني خلال تحصيل قيم وسائل الدفع التي تم تحصيلها ومن خلال تطوير المبادلات البنكية إلى سند معلوماتي بدل السند الورقي (https://business.uokerbala.edu.iq/wp/archives/30470).

٥.١ - فرضيات الدراسة

لدراسة الحالية فرضيتان رئيستان وهما:

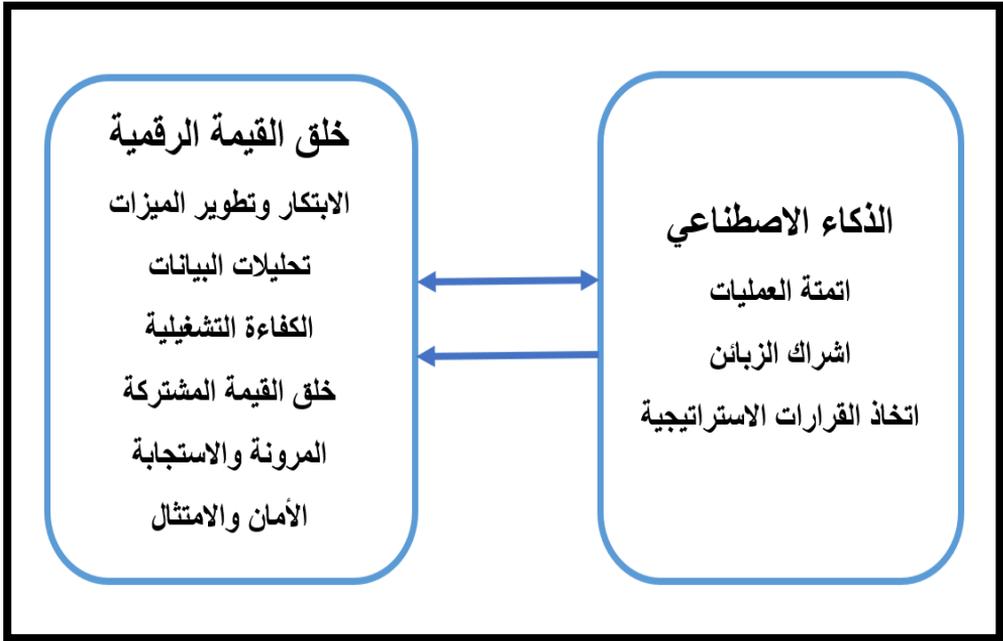
١. الفرضية الرئيسية الأولى وتتص على " إن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يرتبط بشكل إيجابي مع خلق القيمة الرقمية لأنظمة الدفع الإلكتروني." وتتفرع عنها ثلاث فرضيات فرعية وهي:

- يرتبط امتة العمليات ارتباطًا إيجابيًا مع خلق القيمة الرقمية.

- يرتبط اشراك الزبائن ارتباطا إيجابيا مع خلق القيمة الرقمية.
- يرتبط اتخاذ القرارات الاستراتيجية ارتباطا إيجابيا مع خلق القيمة الرقمية.
- ٢. الفرضية الرئيسية الثانية وتنص على " إن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يؤثر بشكل إيجابي على خلق القيمة الرقمية لأنظمة الدفع الالكتروني." وتتفرع عنها ثلاث فرضيات فرعية وهي:

- يؤثر اتمتة العمليات على خلق القيمة الرقمية
 - يؤثر اشراك الزبائن على خلق القيمة الرقمية
 - يؤثر اتخاذ القرارات الاستراتيجية على خلق القيمة الرقمية
- ٦.١ - المخطط الفرضي للدراسة

الشكل (١) مخطط الدراسة الفرضي



علاقة تأثير ←

علاقة ارتباط ←→

٧.١- طرق جمع البيانات

من أجل تحقيق اهداف الدراسة الحالية تم الاستعانة بالوسائل الاتية لجمع البيانات

- مقابلات شخصية أو جماعية مع خبراء في الإدارة المالية
- تحليل بيانات الدفع الإلكتروني (بيانات البنك المركزي العراقي من عام ٢٠١٨ ولغاية عام ٢٠٢٤)

٢- المبحث الثاني/الجانب النظري للدراسة

١.٢- الإطار النظري للمتغير المستقل الذكاء الاصطناعي

١.١.٢- مفهوم الذكاء الاصطناعي

أصبح الذكاء الاصطناعي عنصراً حيوياً بشكل متزايد في المشهد التجاري، حيث يعمل على تحويل كيفية عمل المنظمات عبر مختلف القطاعات. تستفيد الشركات من الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام الروتينية وتعزيز تحليل البيانات وتحسين عملية اتخاذ القرار وتحسين تجارب الزبائن. مع تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي، فإنها تفتح آفاقاً جديدة لتطبيقات الأعمال، مما يجعلها لا غنى عنها للمؤسسات الحديثة (Zohuri, & Rahmani, 2023: 81)

وقد برز الذكاء الاصطناعي كقوة تحويلية في عالم الأعمال، حيث أعاد تشكيل كيفية عمل المنظمات واتخاذ القرارات والتفاعل مع أصحاب المصلحة. يشير الذكاء الاصطناعي إلى محاكاة الذكاء البشري في الآلات المبرمجة لأداء مهام مثل حل المشكلات واتخاذ القرار والتعلم. إن دمجها في العمليات التجارية يدفع الابتكار ويعزز الكفاءة ويمكّن مستويات جديدة من التخصيص والبصيرة (Sedkaoui, & Benaichouba, 2024:73).

تستخدم الشركات اليوم الذكاء الاصطناعي في أشكال مختلفة، من التحليلات التنبؤية ومعالجة اللغة الطبيعية إلى الروبوتات وحوارزيمات التعلم الآلي. هذه التقنيات لها تطبيقات في العديد من القطاعات، بما في ذلك التمويل والرعاية الصحية وتجارة التجزئة والتصنيع، من بين أمور أخرى. على سبيل المثال، تعمل برامج الدردشة التي تعمل بالذكاء

الاصطناعي على تحسين خدمة الزبائن، في حين تعمل خوارزميات التعلم الآلي على تحسين سلاسل التوريد والتنبؤ باتجاهات السوق (Akerkar, 2019: 392).
يثير تبني الذكاء الاصطناعي في الأعمال أيضًا أسئلة بالغة الأهمية حول الأخلاقيات وتأثيرات القوى العاملة وأمن البيانات. في حين يقدم الذكاء الاصطناعي فرصًا للنمو والميزة التنافسية، فإنه يتطلب أيضًا استراتيجيات وحوكمة حذرة لضمان التنفيذ المسؤول (Munoko, et al, 2020: 215). وفي عصر التحول الرقمي هذا، يعد فهم دور الذكاء الاصطناعي في الأعمال أمرًا ضروريًا للمنظمات التي تسعى إلى الازدهار في سوق متزايدة التنافسية والترابط.

يشير الذكاء الاصطناعي إلى تطوير أنظمة الكمبيوتر القادرة على أداء المهام التي تتطلب عادةً الذكاء البشري، مثل التعلم والاستدلال وحل المشكلات والإدراك وفهم اللغة (Davenport, 2018: 24).

يعمل الذكاء الاصطناعي على تحويل المشهد التجاري بسرعة، حيث يوفر فرصًا غير مسبوقة لتحسين العمليات وتعزيز عملية اتخاذ القرار وإنشاء منتجات وخدمات جديدة تمامًا. لم يعد الذكاء الاصطناعي مفهومًا مستقبليًا، بل أصبح الآن أداة عملية يتم تنفيذها عبر مختلف الصناعات، مما يؤثر على كل شيء من خدمة الزبائن إلى إدارة سلسلة التوريد. يستكشف هذا المقدمة المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي في الأعمال التجارية، مع تسليط الضوء على تطبيقاته الرئيسية والفوائد والتحديات المحتملة المرتبطة بتبنيه (Suryadevara, 2023: 234).

في جوهره، يتضمن الذكاء الاصطناعي تطوير أنظمة كمبيوتر قادرة على أداء المهام التي تتطلب عادةً الذكاء البشري. ويشمل ذلك التعلم من البيانات، والاستدلال، وحل المشكلات، وفهم اللغة الطبيعية. وفي سياق الأعمال، تقوم خوارزميات الذكاء الاصطناعي بتحليل كميات هائلة من البيانات لتحديد الأنماط، والتنبؤ، وأتمتة العمليات، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة، وخفض التكاليف، وتحسين تجارب الزبائن.

٢.١.٢ - فوائد الذكاء الاصطناعي

تتمثل فوائد الذكاء الاصطناعي في الآتي: (Kirova, & Boneva, 2024: 70)

١. زيادة الكفاءة: تعمل أتمتة المهام الروتينية على تسريع العمليات وتقليل احتمالية حدوث أخطاء وتحسين الموارد البشرية للأنشطة الاستراتيجية.
٢. خفض التكلفة: يمكن للعمليات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي خفض التكاليف التشغيلية من خلال تقليل الحاجة إلى العمل اليدوي وتحسين استخدام الموارد.
٣. تحسين عملية اتخاذ القرار: تمكن الرؤى القائمة على البيانات من اتخاذ قرارات تجارية أكثر استنارة واستراتيجية.
٤. تحسين تجربة الزبائن: تعمل التفاعلات الشخصية والدعم السريع على تعزيز ولاء الزبائن ورضاهم.

٥. قابلية التوسع: يمكن لحلول الذكاء الاصطناعي التوسع بسهولة لاستيعاب نمو الأعمال دون زيادات كبيرة في التكاليف أو الموارد.

٣.١.٢ - مستقبل الذكاء الاصطناعي في الأعمال

من المتوقع أن يستمر دور الذكاء الاصطناعي في الأعمال في التوسع بسرعة. يمكننا أن نتوقع المزيد من التقدم في مجالات مثل: (Ruiz-Real, et al, 2021: 101)

١. الذكاء الاصطناعي التوليدي: إنشاء محتوى وتصميمات وحلول جديدة.
٢. الذكاء الاصطناعي القابل للتفسير: جعل عملية اتخاذ القرار باستخدام الذكاء الاصطناعي أكثر شفافية وقابلية للفهم.
٣. الذكاء الاصطناعي الهامشي: معالجة البيانات بشكل أقرب إلى المصدر، مما يتيح تطبيقات أسرع وأكثر كفاءة.
٤. الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي للمهام المعقدة بشكل متزايد.

٤.١.٢ - أبعاد الذكاء الاصطناعي

أصبح الذكاء الاصطناعي (AI) بشكل متزايد حجر الزاوية في ممارسات الأعمال الحديثة. وهو يشمل التقنيات التي تمكن الآلات من محاكاة الوظائف المعرفية البشرية، مثل التعلم وحل المشكلات واتخاذ القرار. تتيح هذه القدرة للشركات تعزيز الكفاءة وخفض التكاليف

وتحسين الإنتاجية الإجمالية (Xiong, et al, 2020: 4). وان التطبيقات الرئيسية للذكاء الاصطناعي هي: (Sestino, & De Mauro, 2022: 29)

١. أتمتة العمليات: تلعب أنظمة الذكاء الاصطناعي دورًا محوريًا في أتمتة العمليات التجارية المختلفة، بما في ذلك أتمتة المؤسسات والعمليات. وهذا لا يقلل من الخطأ البشري فحسب، بل يسمح أيضًا للموظفين بالتركيز على المهام ذات المستوى الأعلى التي تتطلب البصيرة والإبداع البشريين

٢. إشراك الزبائن: تعمل تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل برامج الدردشة وأنظمة التوصية المخصصة، على تعزيز تفاعلات الزبائن من خلال توفير تجارب مخصصة. يمكن لهذه الأدوات إشراك الزبائن بشكل فعال، مما يؤدي إلى تحسين الرضا والولاء.

٣. اتخاذ القرار الاستراتيجي: يساعد الذكاء الاصطناعي في تجميع البيانات وتقديم مسارات العمل المحتملة، مما يساعد القادة في اتخاذ قرارات مستنيرة. يمكن أن يؤثر هذا الاستخدام الاستراتيجي للذكاء الاصطناعي بشكل كبير على اتجاه الشركة ونجاحها

٢.٢ - الإطار النظري للمتغير التابع القيمة الرقمية

١.٢.٢ - مفهوم القيمة الرقمية

يشير مفهوم خلق القيمة الرقمية إلى عملية الاستفادة من التقنيات والأدوات والاستراتيجيات الرقمية لتوليد القيمة للشركات والزبائن وأصحاب المصلحة. أصبح هذا المفهوم ذا أهمية متزايدة في العصر الرقمي حيث تهدف المنظمات إلى تعزيز الكفاءة وتحسين تجارب الزبائن والحصول على مزايا تنافسية (Seitz, & Buros, 2018: 3).

يشير إنشاء القيمة الرقمية إلى عملية الاستفادة من التقنيات الرقمية لتوليد القيمة للشركات وأصحاب المصلحة فيها. وقد اكتسب هذا المفهوم أهمية مع خضوع المنظمات للتحول الرقمي، مما أدى إلى تغيير جذري في كيفية إنشاء القيمة والنقاطها. (Panagiotopoulos, et al, 2019: 11)

يشير إنشاء القيمة الرقمية إلى عملية توليد القيمة من خلال الاستخدام المبتكر للتقنيات الرقمية. ويتضمن ذلك الاستفادة من الأدوات والمنصات والبيانات الرقمية لإنشاء منتجات وخدمات ونماذج أعمال جديدة تقدم قيمة متفوقة للزبائن وأصحاب المصلحة (Xu, et al, 2022: 6).

يشمل مفهوم خلق القيمة الرقمية العمليات والاستراتيجيات المستخدمة لتوليد القيمة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية من خلال الاستفادة من التقنيات الرقمية. ولا يتعلق الأمر فقط بإنشاء منتجات أو خدمات رقمية؛ بل يتعلق أيضاً بالاستفادة من القدرات الرقمية لتحويل كيفية خلق القيمة وتقديمها والتقاطها بشكل أساسي عبر جميع جوانب المؤسسة وحتى الصناعات بأكملها. (Matarazzo, et al, 2021: 647).

مما سبق يمكن القول ان إنشاء القيمة الرقمية هو عملية الاستفادة من التقنيات الرقمية لتوليد قيمة جديدة للشركات والأفراد والمجتمع. يتعلق الأمر بتسخير قوة العصر الرقمي للابتكار وتحسين الكفاءة وخلق فرص جديدة.

٢.٢.٢- تحديات خلق القيمة الرقمية

تواجه عملية خلق القيمة الرقمية مجموعة من التحديات وهي: (Trabert, et al, 2022; 473)

١. أمن البيانات والخصوصية: حماية البيانات الحساسة من التهديدات السيبرانية.
٢. الفجوة الرقمية: ضمان الوصول العادل إلى التقنيات والموارد الرقمية.
٣. الاعتبارات الأخلاقية: معالجة الآثار الأخلاقية للذكاء الاصطناعي والتقنيات الرقمية الأخرى.
٤. فجوة المهارات: تطوير مهارات القوى العاملة اللازمة للاستفادة من التقنيات الرقمية بشكل فعال.

٣.٢.٢- أبعاد خلق القيمة الرقمية

يشمل خلق القيمة الرقمية عدة أبعاد رئيسية تدفع النمو وتعزز تجارب الزبائن وتحسن الكفاءة التشغيلية. وفيما يلي الأبعاد الأساسية للقيمة الرقمية: (Schramm, et al 2022: 601)

١. **الابتكار وتطوير الميزات:** ينبغي على الشركات الابتكار بشكل مستمر من خلال تطوير حلول متطورة تعمل على تبسيط العمليات وتعزيز الإنتاجية. ويشمل ذلك تقديم ميزات وتحديثات جديدة تتوافق مع احتياجات الزبائن المتطورة، وضمان بقاء البرنامج ذا صلة وتنافسي في السوق.

٢. **تحليلات البيانات:** يعد الاستفادة من تحليلات البيانات أمرًا بالغ الأهمية لاتخاذ قرارات مستنيرة. من خلال تحليل بيانات المستخدم، يمكن للشركات تخصيص تجارب المستخدم وتخصيص عروضها لتلبية متطلبات الزبائن المحددة. لا يعمل هذا النهج القائم على البيانات على تعزيز رضا الزبائن فحسب، بل يعمل أيضًا على دفع نمو الأعمال.

٣. **الكفاءة التشغيلية:** يتيح التحول الرقمي للشركات ترشيد هياكل التوظيف وتحسين تخصيص الموارد. من خلال تبني تقنيات الجيل الجديد الرقمية، يمكن للشركات خفض تكاليف التشغيل وتحسين مرونتها، مما يجعلها أكثر استجابة لتغيرات السوق.

٤. **خلق القيمة المشتركة:** إن إشراك الزبائن في عملية خلق القيمة أمر ضروري. وهذا يتضمن التعاون مع المستخدمين لتطوير حلول تلبي احتياجاتهم، وبالتالي تعزيز ولاء الزبائن ورضاهم. لا يمكن التقليل من دور العوامل البشرية في عملية خلق القيمة المشتركة هذه، حيث تؤثر بشكل كبير على فعالية قدرات الخدمة الرقمية.

٥. **المرونة والاستجابة:** إن القدرة على التكيف بسرعة مع التغيرات في السوق هي بُعد حيوي لخلق القيمة الرقمية. والشركات التي يمكنها تقليل أوقات التسليم وتحسين الإنتاجية الإجمالية من خلال منهجيات مرنة تكون في وضع أفضل للاستفادة من الفرص الجديدة.

٦. **الأمان والامتثال:** نظرًا لأن حلول البرامج تتعامل بشكل متزايد مع البيانات الحساسة، فإن ضمان الأمان والامتثال أمر بالغ الأهمية. يعد موازنة التطوير مع هذه الاعتبارات أمرًا بالغ الأهمية للحفاظ على ثقة الزبائن وحماية سمعة الشركة.

٣- المبحث الثالث/ الجانب العملي

١.٣- تأثير الذكاء الاصطناعي على أنظمة الدفع الإلكترونية

تعمل تقنيات الذكاء الاصطناعي على تعزيز أنظمة الدفع الإلكترونية من خلال تحسين كفاءة المعاملات والأمان. يسمح استخدام الذكاء الاصطناعي في معالجة الدفع بأوقات معاملات أسرع وإدارة أفضل للبيانات، وهو أمر ضروري للامتثال للوائح المالية. إذ يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل كميات هائلة من بيانات المعاملات للكشف عن الاحتيال وضمان بيانات دفع آمنة، وبالتالي زيادة ثقة المستهلك في طرق الدفع الرقمية: (Al-hafidh, 2023: 8).

إن تطبيق الذكاء الاصطناعي في المدفوعات الإلكترونية لا يعمل على تبسيط العمليات فحسب، بل يخلق أيضًا قيمة رقمية من خلال تمكين الخدمات المالية الشخصية. على سبيل المثال، يمكن للذكاء الاصطناعي تصميم حلول الدفع وفقًا لتفضيلات المستخدم الفردي، مما يعزز تجربة المستخدم ورضاه. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساعد الرؤى المكتسبة من تحليلات الذكاء الاصطناعي الشركات على تحسين استراتيجيات الدفع الخاصة بها، مما يؤدي إلى زيادة المبيعات وولاء العملاء، (Abdullah, & Jabbar, 2024: 106).

على الرغم من التطورات الواعدة، إلا أن هناك تحديات تواجه التبني الواسع النطاق للذكاء الاصطناعي في المدفوعات الإلكترونية في العراق. يجب معالجة قضايا مثل قيود البنية التحتية والعقبات التنظيمية والحاجة إلى محو الأمية الرقمية بين المستخدمين للاستفادة الكاملة من إمكانات الذكاء الاصطناعي. ومع ذلك، فإن الاستثمار المستمر في البنية التحتية الرقمية والاهتمام المتزايد بحلول التكنولوجيا المالية يمثلان فرصًا كبيرة للنمو في هذا القطاع. (Mhlanga, 2020: 44).

إن دمج الذكاء الاصطناعي في طرق الدفع الإلكترونية في العراق يخلق قيمة رقمية كبيرة من خلال تعزيز الكفاءة والأمان وتجربة المستخدم. ومع استمرار البلاد في تبني التحول

الرقمي، سيكون دور الذكاء الاصطناعي حاسماً في تشكيل مستقبل المعاملات المالية وتعزيز النمو الاقتصادي.

٢.٣ - نمو المدفوعات الرقمية في العراق

يشهد العراق تحولاً ملحوظاً نحو وسائل الدفع الرقمية، مدفوعاً بزيادة الوصول إلى الهواتف الذكية وانتشار تطبيقات الهاتف المحمول والمحافظ الرقمية. ويعد هذا التحول جزءاً من جهد أوسع نطاقاً لتحديث القطاع المالي وتحسين الشمول المالي، ومن المتوقع أن ينمو سوق المدفوعات الرقمية في العراق بشكل كبير، مع حجم سوق متوقع يبلغ ٢٠.٢٢ مليار دولار أمريكي بحلول عام ٢٠٢٨، مما يعكس معدل نمو سنوي مركب بنسبة ١٠.٢٠٪ من عام ٢٠٢٤ إلى عام ٢٠٢٨ (البنك المركزي العراقي)

ان مشهد المدفوعات الإلكترونية في العراق يتطور، إلا أنه يواجه تحديات وفرصاً كبيرة وعلى الرغم من التحول العالمي نحو المعاملات الرقمية، لا يزال النقد هو الشكل السائد للدفع في العراق. ويرجع هذا إلى حد كبير إلى عوامل تاريخية مثل عقود من الحرب والعقوبات الاقتصادية والانقراض إلى التكامل مع النظام المالي العالمي كما اعتاد العديد العراقيين على المعاملات النقدية، مما يعقد عملية الانتقال إلى الأساليب الإلكترونية. وفيما يلي نظرة عامة على الوضع الحالي فيما يتعلق بأنظمة الدفع الإلكترونية:

١. أنواع شائعة من وسائل الدفع الإلكترونية

- **بطاقة الائتمان:** هي أداة مالية تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية وتسمح للمستخدمين باقتراض الأموال ضمن حد ائتماني محدد مسبقاً لدفع ثمن السلع والخدمات. وهي أكثر طرق الدفع شيوعاً.

- **المحافظ الإلكترونية:** ازدادت شعبية المحافظ الرقمية مثل Apple Pay و Google Pay و Venmo و PayPal. فهي تسمح للمستخدمين بتخزين معلومات الدفع بأمان وإجراء المعاملات بسرعة.

- أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول: المدفوعات التي تتم باستخدام الأجهزة المحمولة، غالباً من خلال التطبيقات أو رموز الاستجابة السريعة (QR code).

٢- نمو وسائل الدفع الالكتروني في العراق
أ. عدد أجهزة الصراف الآلي في العراق

السنة	عدد أجهزة الصراف الآلي في العراق
2018	865
2019	1014
2020	1340
2021	1566
2022	2223
2023	3099
2024	4781

المصدر: احصائيات البنك المركزي العراقي

ب. بطاقات الدفع الالكتروني

السنة	عدد بطاقات الدفع الالكتروني
2018	8,810,030
2019	10,506,725
2020	11,749,408
2021	14,906,294
2022	14,906,294
2023	19,750,052
2024	20,784,276

المصدر: احصائيات البنك المركزي العراقي

ت. عدد أجهزة نقاط البيع

السنة	عدد أجهزة نقاط البيع
2018	2,200
2019	2,226
2020	7,540
2021	8,329
2022	10,718
2023	11,837
2024	50.645

المصدر: احصائيات البنك المركزي العراقي

ج. عدد المحافظ الالكترونية E- wallets

السنة	عدد المحافظ الالكترونية
2018	271,906
2019	403,797
2020	1,226,235
2021	2,107,265
2022	2,970,390
2023	4,846,736
2024	6,132,923

المصدر: احصائيات البنك المركزي العراقي

ث. الدفع الالكتروني بواسطة الموبايل

السنة	الدفع الالكتروني بواسطة الموبايل
2018	386,401,630,041
2019	858,128,080,350
2020	1,402,301,877,537
2021	913,356,442,254
2022	1,069,699,244,744
2023	1,865,262,646,398
2024	2,163, 128,080,012

المصدر: احصائيات البنك المركزي العراقي

٣.٣- اختبار فرضيات البحث

توطئة:

يختص هذا المبحث في اختبار فرضيات البحث من خلال الكشف عن علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث الرئيسية والفرعية:

١.٣.٣- اختبار فرضيات الارتباط

سيتم اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية وكالاتي:

الفرضية الرئيسية الاولى: يرتبط متغير الذكاء الاصطناعي ارتباطاً معنوياً بمتغير القيمة الرقمية على المستوى الكلي لمتغيري البحث، واشتقت عنها الفرضيات الاتية:

أ- ترتبط اتمة العمليات ارتباطاً معنوياً بمتغير القيمة الرقمية.

ب- ترتبط اشراك الزبائن ارتباطاً معنوياً بمتغير القيمة الرقمية.

ج- يرتبط اتخاذ القرارات الاستراتيجية ارتباطاً معنوياً بمتغير القيمة الرقمية. وتم اختبار هذه

من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS v.26) وكالاتي:

جدول (٦) اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

		AUT	CEN	STD	AI
DVC	Pearson Correlation	.664**	.639**	.657**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103

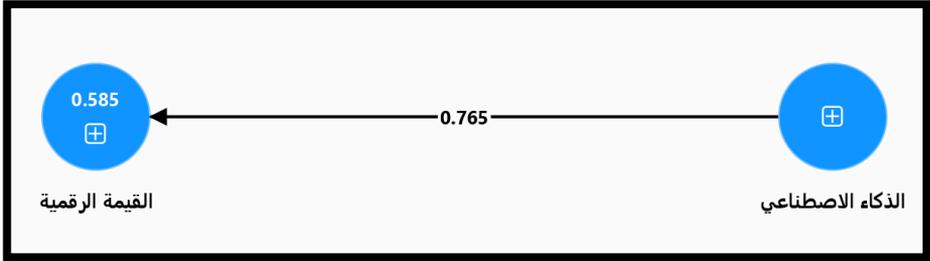
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي SMARTPLS V. 4 تشير النتائج الواضحة في جدول (٦) إلى ان المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) له علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بالمتغير التابع (القيمة الرقمية) على المستوى الكلي لمتغيري الدراسة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (٠.٧٩٤) وبدلالة معنوية (٠.٠٠٠)، وباعتماد هذه النتائج تقبل فرضية الارتباط الرئيسة الاولى بين متغيرات الدراسة، فضلا عن ذلك، وبالأخذ بنتائج جدول (٦) أعلاه تقبل كل فرضيات الارتباط الفرعية، لأنها جاءت اقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥).

٢.٣.٣- اختبار فرضيات التأثير

سيتم اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات الدراسة الرئيسة والفرعية وكالاتي:
الفرضية الرئيسة الثانية: يؤثر الذكاء الاصطناعي تأثيراً معنوياً في المتغير المعتمد القيمة الرقمية على المستوى الكلي لمتغيري الدراسة، ولكي يتم اختبار هذه الفرضية تم بناء نموذجاً هيكلياً لبيان مسار علاقة التأثير بين المتغيرين (الذكاء الاصطناعي والقيمة الرقمية)، وتم استخراج

النتائج بالاعتماد على البرنامج الاحصائي (SmartPLS) وجاءت النتائج كما في الشكل (٢) والجدول (٧).



شكل (٢) نموذج اختبار فرضية التأثير الرئيسية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2

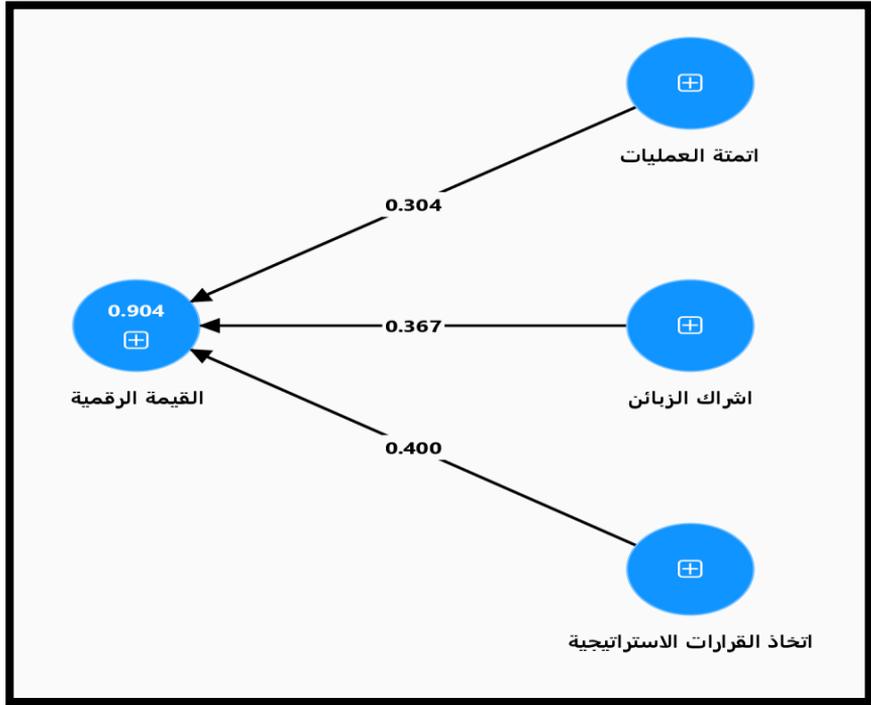
يتبين من خلال النتائج الظاهرة في الشكل (٢) والجدول (٧) بوجود تأثير معنوي للمتغير المستقل الذكاء الاصطناعي في المتغير المعتمد القيمة الرقمية بمقدار (٠.٧٦٥) وبحدود معنوية (٠.٠٠٠٠)، بمعنى ان متغير القيمة الرقمية ينقص بمقدار (٨٦%) بزيادة متغير الذكاء الاصطناعي وحدة واحدة، أيضاً ان متغير الذكاء الاصطناعي يفسر (٧٤%) من التغيرات التي تحصل في متغير القيمة الرقمية وهي قيمة معامل التفسير ($R^2=0.585$)، وعند اعتماد هذه النتائج يتم قبول فرضية التأثير الرئيسية التي مفادها (تؤثر الذكاء الاصطناعي تأثيراً معنوياً في المتغير المعتمد القيمة الرقمية على المستوى الكلي لمتغيري الدراسة).

جدول (٧) نتائج فرضية التأثير الرئيسية

نتيجة الفرضية	مستوى المعنوية	قيمة T	الانحراف المعياري	قيمة R^2	معامل التأثير β	مسار الفرضية
مقبولة	٠.٠٠٠٠	١٢.٣٠٨	٠.٠٨٧	٠.٥٨٥	٠.٧٦٥	الذكاء الاصطناعي <- القيمة الرقمية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2

اما الفرضيات الفرعية المنبثقة عن فرضية التأثير الرئيسية والتي نصت على وجود تأثير معنوي لأبعاد الذكاء الاصطناعي (اتمة العمليات، اشراك الزبائن، اتخاذ القرارات الاستراتيجية) في المتغير المعتمد القيمة الرقمية، ولأجل ذلك قام الباحثين بتصميم نموذج هيكلي كما في الشكل (٣):



شكل (٣) نموذج اختبار تأثير أبعاد الذكاء الاصطناعي في القيمة الرقمية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2

تشير النتائج الظاهرة في الشكل (٣) والجدول (٨) إلى الآتي:

١. تبين ان اتمة العمليات يؤثر تأثيراً معنوياً في متغير القيمة الرقمية، إذ جاءت قيمة معامل التأثير بينهما (٠.٣٠٤)، وبمستوى معنوية (٠.٠٠٣)، وهي اقل من حدود المعنوية المقبولة والمحددة (٠.٠٥)، وعلى اساس هذه المعطيات تقبل هذه الفرضية.

٢. اتضح ان اشراك الزبائن يؤثر تأثيراً معنوياً في متغير القيمة الرقمية، إذ بلغت قيمة معامل التأثير بينهما (٠.٣٦٧)، وبمستوى معنوية (٠.٠٠٠٠)، وهي اقل من حدود المعنوية المقبولة والمحددة (٠.٠٠٥)، وعلى اساس هذه المعطيات تقبل هذه الفرضية.

٣. اتضح ان اتخاذ القرارات الاستراتيجية لا يؤثر تأثيراً معنوياً في متغير القيمة الرقمية، إذ بلغت قيمة معامل التأثير بينهما (٠.٤٠٠)، وبمستوى معنوية (0.021)، وهي اقل من حدود المعنوية المقبولة والمحددة (٠.٠٠٥)، وعلى اساس هذه المعطيات تقبل هذه الفرضية.

فضلا عن ذلك ان أبعاد متغير الذكاء الاصطناعي مجتمعة تفسر (٩٠%) من مجمل التغيرات الحاصلة في متغير القيمة الرقمية، اما النسبة المتبقية فهي راجعة لمتغيرات اخرى لم يتناولها نموذج اختبار الدراسة الحالية.

جدول (٨) نتائج اختبار فرضيات التأثير الفرعية

مسار الفرضية	معامل التأثير β	قيمة R^2	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية	نتيجة الفرضية
أتمتة العمليات - < القيمة الرقمية	٠.٣٠٤	٠.٩٠٤	٠.٠٧٥	٧.٣٨٦	٠.٠٠٠٣	مقبولة
اشراك الزبائن - < القيمة الرقمية	٠.٣٦٧		٠.٠٤٣	٨.١١٩	٠.٠٠٠٠	مقبولة
اتخاذ القرارات الاستراتيجية - < القيمة الرقمية	٠.٤٠٠		٠.٠٣٧	٩.٠٨٩	٠.٠٠٠٠	مقبولة

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2

٤ - الفصل الرابع /الاستنتاجات والتوصيات

٤.١ - الاستنتاجات

قدمت دراستنا مجموعة من الاستنتاجات وهي على النحو الآتي:

١. لقد عزز الذكاء الاصطناعي بشكل كبير كفاءة أنظمة الدفع الإلكترونية في العراق من خلال أتمتة عمليات المعاملات، والحد من الأخطاء اليدوية، وتسريع تقديم الخدمات. من عام ٢٠١٨ إلى عام ٢٠٢٤، أصبحت الحلول التي تعمل بالذكاء الاصطناعي، مثل برامج

الدرشة الآلية، وخوارزميات الكشف عن الاحتيال، والتحليلات التنبؤية، جزءاً لا يتجزأ من تبسيط العمليات.

٢. عزز الذكاء الاصطناعي الأمان في أنظمة الدفع الإلكترونية، مما يساعد في الكشف عن الاحتيال والتخفيف منه من خلال نماذج التعلم الآلي المتقدمة. تحلل هذه النماذج كميات هائلة من البيانات المعاملاتية في الوقت الفعلي، وتحديد الأنماط غير العادية ومنع المعاملات غير المصرح بها.

٣. ساهم تبني الذكاء الاصطناعي في خلق تجارب مستخدم مخصصة. تمكن الرؤى التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي منصات الدفع الإلكتروني من تخصيص الخدمات وفقاً للتفضيلات الفردية، مما يعزز رضا المستخدمين وثقتهم.

٤. لعب الذكاء الاصطناعي دوراً حيوياً في تعزيز الشمول المالي من خلال تمكين تطوير حلول الدفع عبر الهاتف المحمول والمحافظ الرقمية التي تلبي احتياجات السكان المحرومين والريفيين في العراق. وقد جعلت هذه الحلول الخدمات المالية أكثر سهولة في الوصول إليها.

٥. لقد سهّل دمج الذكاء الاصطناعي في أنظمة الدفع الإلكترونية نمو الاقتصاد الرقمي في العراق. من خلال تمكين المعاملات السلسة وتحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الابتكار، ساهم الذكاء الاصطناعي بشكل كبير في خلق القيمة الرقمية.

٢.٤ - التوصيات

بناءً على الاستنتاجات أعلاه يتم تقديم التوصيات الآتية:

١. إن تعزيز البنية التحتية التكنولوجية لدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي أمر بالغ الأهمية. يجب على صناعات السياسات وأصحاب المصلحة التركيز على تحديث مراكز البيانات وقدرات الحوسبة السحابية والوصول إلى الإنترنت عالي السرعة لضمان قابلية التوسع للحلول التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي.

٢. لمعالجة التحديات الأخلاقية والقانونية، من الضروري تطوير أطر تنظيمية شاملة تحكم تنفيذ الذكاء الاصطناعي في أنظمة الدفع الإلكترونية. يجب أن توازن هذه الأطر بين الابتكار والأمن وخصوصية المستخدم.

٣. يجب تشجيع الشراكات بين القطاعين العام والخاص لتطوير حلول مبتكرة تعمل بالذكاء الاصطناعي. إن التعاون مع الأوساط الأكاديمية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا يمكن أن يدفع أيضاً البحث والتطوير في تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
٤. لتعظيم فوائد الذكاء الاصطناعي، يجب على المؤسسات المالية وأصحاب المصلحة الاستثمار في برامج التدريب للموظفين والمستخدمين لفهم أنظمة الدفع التي تدعم الذكاء الاصطناعي واستخدامها بشكل فعال.
٥. إن نماذج الذكاء الاصطناعي المصممة خصيصاً للسياق الثقافي واللغوي والاقتصادي المحدد للعراق ضرورية لتعظيم التبنّي والفعالية. يمكن للحلول المخصصة معالجة التحديات والفرص المحلية بشكل أفضل.
٦. إن التقييم المستمر والتكيف مع تقنيات الذكاء الاصطناعي أمر ضروري للحفاظ على القدرة التنافسية والأمان. يجب على أصحاب المصلحة البقاء على اطلاع دائم بالتطورات العالمية ودمج الاتجاهات الناشئة للحفاظ على تقدم العراق في أنظمة الدفع الرقمية.

References

1. Abdullah, A. M., & Jabbar, A. F. (2024, October). The mechanism of the impact of electronic payments technology on the sustainable development goals in Iraq. Realized Arab opportunities for the period (2017-2021). In ZAC Conference Series: Social Sciences and Humanities (Vol. 1, No. 1, pp. 99-113).
2. Akerkar, R. (2019). Artificial intelligence for business. Springer.
3. Al-hafidh, N. B. H.(2023) THE ROLE OF ELECTRONIC-PAYMENT SERVICE PROVIDERS IN THE DEVELOPMENT OF E-BANKING IN IRAQ-AN APPLIED RESEARCH IN CENTRAL BANK OF IRAQ.
4. Davenport, T. H. (2018). The AI advantage: How to put the artificial intelligence revolution to work. mit Press.
5. Enholm, I. M., Papagiannidis, E., Mikalef, P., & Krogstie, J. (2022). Artificial intelligence and business value: A literature review. Information Systems Frontiers, 24(5), 1709-1734.

6. Kirova, M., & Boneva, M. (2024). Artificial intelligence: challenges and benefits for business.
7. Matarazzo, M., Penco, L., Profumo, G., & Quaglia, R. (2021). Digital transformation and customer value creation in Made in Italy SMEs: A dynamic capabilities perspective. *Journal of Business research*, 123, 642-656.
8. Mhlanga, D. (2020). Industry 4.0 in finance: the impact of artificial intelligence (ai) on digital financial inclusion. *International Journal of Financial Studies*, 8(3), 45.
9. Munoko, I., Brown-Liburd, H. L., & Vasarhelyi, M. (2020). The ethical implications of using artificial intelligence in auditing. *Journal of business ethics*, 167(2), 209-234.
10. Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101421.
11. Ruiz-Real, J. L., Uribe-Toril, J., Torres, J. A., & De Pablo, J. (2021). Artificial intelligence in business and economics research: Trends and future. *Journal of Business Economics and Management*, 22(1), 98-117.
12. Sashi, C. M. (2021). Digital communication, value co-creation and customer engagement in business networks: a conceptual matrix and propositions. *European journal of marketing*, 55(6), 1643-1663.
13. Schramm, N., Oertwig, N., & Kohl, H. (2022). Conceptual Approach for a Digital Value Creation Chain Within the Timber Construction Industry– Potentials and Requirements. *Manufacturing Driving Circular Economy*, 595.
14. Sedkaoui, S., & Benaichouba, R. (2024). Generative AI as a transformative force for innovation: a review of opportunities, applications and challenges. *European Journal of Innovation Management*.
15. Seitz, J., & Burosch, A. (2018, June). Digital value creation. In 2018 IEEE International Conference on Engineering, Technology and Innovation (ICE/ITMC) (pp. 1-5). IEEE.
16. Sestino, A., & De Mauro, A. (2022). Leveraging artificial intelligence in business: Implications, applications and methods. *Technology Analysis & Strategic Management*, 34(1), 16-29.
17. Suryadevara, C. K. (2023). Transforming Business Operations: Harnessing Artificial Intelligence and Machine Learning in the Enterprise.

International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT), ISSN, 2320-2882.

18. Trabert, T., Beiner, S., Lehmann, C., & Kinkel, S. (2022). Digital Value Creation in sociotechnical Systems: Identification of challenges and recommendations for human work in manufacturing SMEs. *Procedia Computer Science*, 200, 471-481.

19. Xiong, Y., Xia, S., & Wang, X. (2020). Artificial intelligence and business applications, an introduction. *International Journal of Technology Management*, 84(1-2), 1-7.

20. Xu, G., Hou, G., & Zhang, J. (2022). Digital Sustainable Entrepreneurship: A digital capability perspective through digital innovation orientation for social and environmental value creation. *Sustainability*, 14(18), 11222.

21. Zohuri, B., & Rahmani, F. M. (2023). Artificial intelligence driven resiliency with machine learning and deep learning components. *Japan Journal of Research*, 1(1)

دور الخدمات التأمينية الرقمية في تحسين الحصة السوقية المستدامة
" دراسة تطبيقية في شركة التأمين العراقية العامة "

**The Role of Digital Insurance Services in Improving
Sustainable Market Share
An Applied Study at the Iraqi General Insurance "**
"Company

الباحث

علي مظهر عبد المهدي

وزارة المالية / شركة التأمين العراقية

amudher35@gmail.com

رقم التصنيف الدولي ISSN 2709-2852

المستخلص

هدف هذا البحث إلى أستكشاف العلاقة دور خدمات التأمين الرقمية وبين الحصة السوقية المستدامة في شركة المبحوثة، وتتمثل أهمية البحث من سعيه إلى تحديد خدمات التأمين الرقمية التي تسهم في تحسين وتوسيع الحصة السوقية تكون قادرة على تلبية وتحقيق رغبات العملاء، فضلاً عن السعي لردم الفجوة المعرفية بين هذين المتغيرين، ولكي يحقق هذا البحث هدفه تم الاعتماد على تقارير السنوية والاحصائيات والدوريات الصادرة من الشركة للفترة (٢٠١٩-٢٠٢٣)، وتم أسناد البحث بالبيانات الخاصة بالخدمات التأمينية وبيان مقارنتها مع الاقساط الكلية



مجلة العلوم المالية والمحاسبية
المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع
الصفحات ١٤٩ - ١٨٨

المتحققة والتي تبين الأثر والمردود الايجابي للمصلحة التأمينية في الاقساط الكلية المتحققة للشركة، وجرى صياغة فرضية البحث وتحليل العلاقة بين متغيري البحث للشركة المبحوثة، و تم استعمال برنامج الاحصائي **SPSS-Ver 23**، وقد تناول البحث العلاقة خدمات التأمينية الرقمية (المتغير المستقل) ، وبين الحصة السوقية المستدامة (المتغير التابع)، كما أعتمد البحث على المنهج التحليلي في تحديد ومعالجة متغيري البحث وعلى البيانات كونها من الأدوات المهمة في جمع المعلومات والبيانات لمتغيري البحث.

توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها: أن دور خدمات التأمينية الرقمية في شركة عينة البحث له تأثير إيجابي كبير على تحسين حصة السوق من خلال تهيئة والعمل على ادخال مفهوم الرقمنة في تقديم الخدمات الرقمية، والأمر الذي سيمكنها مستقبلاً من زيادة ارباحها بدرجة كبيرة، وهذا من أهم الأهداف التي تسعى الشركة الى تحقيقها.

الكلمات المفتاحية : خدمات التأمين الرقمية، حصة سوقية مستدامة ، شركة التأمين العراقية.

Abstract:

This research aims to explore the relationship between the role of digital insurance services and the sustainable market share in the researched company. The importance of the research lies in its quest to identify digital insurance services that contribute to improving and expanding the market share and are able to meet and achieve customer desires, as well as seeking to bridge the knowledge gap between these two variables. In order for This research to achieve its goal, it relied on annual reports, statistics and periodicals issued by the company for the period (2019-2023). The research was supported by data on insurance services and a comparison statement with the total premiums achieved, which shows the positive impact and return of the insurance interest in the total premiums achieved for the company. The research hypothesis was formulated and the

relationship between the research variables for the researched company was analyzed. The spss-ver 23 statistical program was used. The research addressed the relationship between digital insurance services (the independent variable) and the sustainable market share (the dependent variable). The research also relied on the analytical approach in identifying and processing the research variables and on data as it is one of the important Tools in collecting information and data for the research variables .The research reached a set of conclusions, the most important of which was: The role of digital insurance services in the research sample company has a significant positive impact on improving market share by preparing and working to introduce the concept of digitization in providing digital services, which will enable it in the future to significantly increase its profits, and this is one of the most important goals that the company seeks to achieve.

Keywords: Digital insurance services, sustainable market share, Iraqi insurance company.

المقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات تقنية متسارعة اثرت بشكل مباشر على ميادين الحياة بكافة اتجاهاتها المتعددة وكانت لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها، حيث انبثق عنها ما يسمى بالاقتصاد الرقمي، والذي خلق حالة جديدة تماما خصت حياة وتطور مؤسسات الأعمال، كما أن هذه التطورات غيرت كثيرا بالمقابل من وجه المؤسسات الحكومية والخاصة وربطت المواطن وتلك المؤسسات باختلاف تخصصاتها ضمن نسق إلكتروني متميز الاستخدامات سمي في الأدبيات المعاصرة بالرقمنة، والتي هي الوجه الأخر للحكومة التقليدية أي الحقيقية وتؤدي ذات المهام لكنها تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية وتتميز بتبادل الوثائق وإجراء مختلف التعاملات رقمياً بدل من التعاملات الورقية والروتين المصاحب للتعقيدات البيروقراطية، وأصبح المشروع الرقمي العالي الاستخدامات من المرتكزات الأساسية الإلكترونية، واصبح من المعلوم لكل أن

الرقمنة اضحت الان تقريبا عسبا او عامودا فقريا لكل الشركات سواء كانت ربحية ام خدمية وان التطور التكنولوجي في مجال تسويق الخدمات الرقمي عبر مواقع التواصل المتنوعة بالاضافة الى ان هذه المواقع مرتبطة بأنماط حياة البشر المختلفة ولايمكن الاستغناء عنها في الحياة اليومية الاعتيادية للأفراد والشركات وحتى الدولة و ارتبطت اكثر التعاملات الان ارتباطا رقميا مما دعا الحاجة الى فهم هذا العالم الرقمي المتطور بشكل كبير وسريع وكيفية السيطرة عليه و كيفية التأثير به، أصبحت لدى شركات التأمين قنوات توزيع جديدة في تسويق خدماتها المتمثلة بتسويق الرقمي، وقد أدى ذلك إلى ظهور شكل جديد من التسويق حيث اجتمعت نهجان (التقليدية والحديثة) ودمجتا كل قوتها وجهودها لتوليد وسائل تسويق جديدة لتشجيع منتجاتها وخدماتها وتعود المنفعة للشركة المبحوثة، ويهدف هذا البحث الى إبراز أهمية دور الخدمات الرقمية في توسيع الحصة السوقية من خلال ربط العملاء في القطاع الحكومي والخاص وشركات التأمين بنمط إلكتروني موحد يوفر مختلف التعاملات ببسرودية وبإقتصاد كبير في الجهد والمال والوقت، حيث يكون التركيز حول هذه العوائد أكثر على مجال الأعمال ضمن استخدامات الاقتصاد الرقمي، وتشخيص حالة شركات التأمين لبناء منظومة رقمية في تسويق خدماتها، والغرض الرئيسي من البحث هو تحديد الحاجة ومدى استخدام التكنولوجيا الرقمية في القطاع التأميني، والتغيير في العلاقة مع العملاء ولتحقيق ذلك من الضروري تنفيذ الامور التالية:

- ١- تحليل واقع أهمية التحول الرقمي على العمليات التأمينية ومدى فائدتها للشركة.
- ٢- تحديد متطلبات الخاصة بالتحول الرقمي بالمقارنة مع الموارد المتوفرة في الشركة.
- ٣- استخلاص استنتاجات حول الحاجة وفرص تنفيذ الابتكارات الرقمية في قطاع التأمين.

وعليه فقد تكونت هيكلية البحث من أربعة مباحث، تتناول المبحث الأول منهجية البحث، في حين اختص المبحث الثاني بالإطار النظري للبحث من خلال مطلبين، المطلب الأول يتناول خدمات التأمينية الرقمية المتغير المستقل، واختص المطلب الثاني حصة السوقية المستدامة المتغير التابع، أما المبحث الثالث اختص بالجانب العملي، وأخيرا تضمن المبحث الرابع الإستنتاجات والتوصيات.

١- المبحث الاول / منهجية البحث

١.١ - مشكلة البحث

تعتبر الخدمات التأمينية الرقمية فكرة جديدة تواجهها كثير من التحديات والمعوقات والصعوبات، ومن تلك التحديات هي في كيفية خلق ثقة العملاء الذين يتعاملون مع شركات التأمين مع فكرة تسويق الخدمات التأمينية رقمية، ونظرا لحدائثة هذا الفكرة كان من الضروري نشر ثقافتها في المجتمع لغرض تسويقها بشكل جيد، فلا يزال قطاع التأمين في حاجة إلى تطوير من حيث شمولية وتنوع الخدمات التأمينية، وهذا لافتقاد الشروط الأساسية الداعمة لها، خاصة تلك المتعلقة بوجود كوادر تسويقية تعمل على تسويق الخدمات رقمينا وكذلك الافتقار الى البنية التحتية وعدم مواكبة التطورات في شبكات الانترنت والاتصالات، اضافة إلى أنظمة العمل المتقدمة والجانب القانوني الذي لا يتوافق ومستجدات الوضع الراهن، وهو ما يستدعي ضرورة مراجعة أساليب العمل التقليدية في قطاع التأمين وتطوير آليات التواصل مع العملاء في ظل متطلبات التحولات الرقمية الضرورية، وهنا يمكن القول إن مشكلة البحث يمكن أن تتمثل بالآتي: هل للخدمات تأمينية رقمية دور تحسين الحصة السوقية؟ وهل إن عدم تقديم خدمات تأمين رقمية من قبل الشركة المبحوثة يؤدي في انخفاض الحصة السوقية؟.

٢.١ - أهمية البحث :

تناول البحث الحالي مواضيع حديثة ومهمة لها تأثير مباشر على أداء الشركات وانعكاساتها في البيئة التنافسية بمختلف توجهاتها وانشطتها، وكذلك كونها تختص بإمكانية اقتراح نظام رقمي خاص بالتأمين يمكن أن يُسهم في تحسين الأداء الشركة المبحوثة، وبالتالي يعد قطاع التأمين من أبرز القطاعات الحيوية والمهمة في البيئة العراقية، وإن اجراء مثل هكذا بحث سوف يساعد الشركة المبحوثة في حل مشكلة وتقليص الفجوة المعرفية لتبني تقدم الخدمات التأمينية ومواكبة التطور، مما يجعلها تقدم خدمات تأمينية بشكل اكثر فاعلية من خلال توظيف مواردها، وبناء استراتيجيات رقمية قادرة على تحقيق اهداف الشركة وفي كيفية توفير الخدمة التأمينية الرقمية على المواقع الالكترونية للشركة، من حيث التعريف بالمنتج التأميني وتسويقه عبر المواقع الالكترونية المتنوعة، مما يؤدي إلى اختصار العديد من الإجراءات وتذليل الكثير من الصعوبات، ويقدم هذا البحث توصيات عملية لشركة المبحوثة التأمين لتعزيز تبني خدمات التأمين الرقمية.

٣.١ - أهداف البحث:

من أجل وضع إجابات لمشكلة البحث تم تحديد الأهداف الآتية:

- ١- تحديد طبيعة العلاقة بين خدمات التأمين الرقمية والحصة السوقية في الشركة المبحوثة؟
- ٢- بيان الآثار والمنافع الني تتعكس على شركات التأمين من جراء التطبيق للتسويق خدمات رقمياً
- ٣- النهوض بواقع الشركة، وتطويرها وجعلها تواكب التطورات الحديثة واستغلالها لخدمة التوجهات التقنية والإدارية والمالية والارتقاء بمستوى أدائها في جميع أنشطتها ومفاصل عملها اليومي.
- ٤- تحليل واقع شركات التأمين بشكل عام و شركة التأمين العراقية العامة عينة البحث بشكل خاص وبياناتها المالية.

٤.١- فرضية البحث :

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين خدمات التأمينية الرقمية وحصّة السوقية المستدامة في الشركة المبحوثة
الفرضية البديلة: توجد علاقة ارتباط معنوية بين خدمات التأمينية الرقمية وحصّة السوقية المستدامة في الشركة المبحوثة.

٥.١- حدود البحث: تتمثل حدود البحث بما يأتي:-

١- الحدود العلمية : يعبر عنها بالمتغيرين المبحوثين (خدمات التأمينية الرقمية، حصّة السوقية المستدامة) في الشركة المبحوثة
٢- الحدود المكانية : تتمثل بـ (شركة التأمين العراقية) عينة البحث لغرض إجراء الجانب الميداني .

٣- الحدود الزمانية: اشتملت على البيانات والتقارير السنوية والاحصائيات والحسابات الختامية، وتم اختيار الفترة (٢٠١٩-٢٠٢٣) وتعبر السنوات المختارة مصادقة عليها من قبل الديوان الرقابة المالية.

٦.١- منهج البحث:

تحقيقاً لاهداف البحث، اعتمد البحث على أسلوب الاستقراء والتحليل الاقتصادي بالاعتماد على ما توفر من دراسات وبيانات خاصة بشركة التأمين العراقية والمعلومات المستحصل عليها من دوريات والمصادر والدراسات والبحوث المكتبية وتقارير السنوية والاحصائيات الشركة وتقارير ديوان الرقابة المالية، فضلاً عن المعلومات التي تم الحصول عليها من شبكة الانترنت.

٧.١- عينة البحث: تم إختيار (شركة التأمين العراقية العامة) التابعة الى وزارة المالية عينة البحث بسبب ما لهذا الشركة من أهمية كبيرة في قطاع صناعة التأمين في العراق وفي التنمية الاقتصادية للبلد، إذ اعتمد الباحث أسلوب دراسة التحليلية لبيانات شركة التأمين العراقية العامة.

٨.١- مصادر جمع البيانات : اعتمد الباحث اثناء جمع البيانات والمعلومات المطلوبة على جانبين رئيسيين هما:

١. الجانب النظري: يعتمد هذا الجانب من البحث على الكتب والدراسات العربية والاجنبية ذات العلاقة بموضوع البحث و الاطروحات والرسائل الجامعية فضلاً عن المصادر المتاحة على مواقع شبكة الانترنت.

٢. الجانب العملي: تم الاعتماد في هذا الجانب على التقارير السنوية والجداول الصادرة من الشركة المبحوثة، وكذلك الحسابات الختامية منها والصادرة من ديوان الرقابة المالية للمدة من ٢٠١٩ ولغاية ٢٠٢٣ ومؤشرات قطاع التأمين من ديوان التأمين على الشبكة العنكبوتية المتخصصة فضلاً المناقشة مع مديري الاقسام الفنية والمالية من ذوي الاختصاص في شركة التأمين.

٢-المبحث الثاني/ الجانب النظري للبحث

١.٢-المطلب الاول: خدمات التأمين الرقمية

١.١.٢- مفهوم الخدمات التأمينية الرقمية

إن عملية بيع وشراء خدمات التأمين عبر الانترنت تعتمد على الثقة المتبادلة من جانب البائع (شركة التأمين والمشتري الإلكتروني) طالب التأمين) وذلك كما هو الحال عند بيعها وشرائها في السوق التقليدية، غير أن العملية تتم ضمن السوق الإلكترونية على الانترنت وتعتمد على الثقة أكثر بسبب عدم الالتقاء المادي بين البائع والمشتري، وإن آلية بيع الخدمة التأمينية عبر شبكة الانترنت تكون بإفصاح المشتري أي طالب التأمين عن البيانات التي تطلبها شركة التأمين ويملاً نموذجاً خاصاً بذلك وهنا تجري عملية الإفصاح عن البيانات في ضوء الثقة المتبادلة، وتقوم شركة التأمين بتحديد أسعار منتجها التأميني بناء على البيانات التي يدلي بها المشتري أي طالب التأمين، وتقوم الشركة بدورها بالتأكد من هذه البيانات في حالة حصول الضرر ومطالبة المؤمن له بالحصول على التعويض المالي، أما

عن مدة عقد التأمين الإلكتروني بين شركة التأمين وطالب التأمين غالبا ما تكون سنة واحدة باستثناء بعض أنواع التأمين (مسوودة، راضية ، ٢٠٢٢ : ٤٠٥). مما لا شك فيه أن الأخطار التي تواجه الإنسان كثيرة ومتعددة، وفي تطور مستمر، ولهذا فإن آلية التأمين كانت ولا تزال آلية حمائية تحد من هذه المخاطر، فضلا عن كونها علاجية تهدف في المقام الأول إلى تقليل الضرر، وفي حقيقة الأمر لم تعد الأخطار تقتصر على الأخطار التقليدية، كن الحريق وسرقة والنقل الى اخره ، بل أصبح للأخطار نظرة أخرى أكثر حداثة وتطورا وأكثر خطورة لا سيما في ظل التطور التكنولوجي، والتقني الهائل، ويتبع الانتشار المتزايد للتكنولوجيا الحديثة وأجهزة الإنترنت، والخدمات المرتبطة بها البحث عن كيفية توفير الحماية التأمينية اللازمة لمواجهة الأخطار الإلكترونية (ابو طالب، ٢٠٢٣ : ٥٣٥).

ويعرف التأمين الرقمي حسب وجه نظر (سويدان، ٢٠٢٢ : ١٥٨١) من خلال قانون المعاملات الإلكترونية كونه يشكل عقدا إلكترونيا بأنه عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن بتغطية الاخطار المؤمن منها ومايرتبط بها من تعاون أو تعاقد من خلال شبكة الانترنت ، في مقابل إلزام المؤمن له بدفع قسط أو اي دفعه مالية اخرى الى شركة التأمين (المؤمن) وذلك من خلال وسائل الدفع الإلكتروني. ويعرف التأمين الرقمي من خلال تقديم التغطيات التأمينية وما يتعمق بها من عرض وتفاوض وتعاقد عبر الأنترنت ، كذلك يكون الدفع وتوصيل وثائق التأمين وعميات تسوية المطالبات يكون من خلال الأنترنت، وتشير كل المؤشرات على ان التأمين الرقمي سيحدث نقلة نوعية مستقبلا من ناحية توفير النفقات الإدارية والمصاريف العامة لأنه سيوفر الوقت والتسهيلات وجودة الخدمات التأمينية للعملاء (خلف، ٢٠٢١ : ٢٢٥). ويمكن تعريف خدمات التأمين الرقمية بأنها تغيير ثقافي وتنظيمي وتشغيلي في منظمة الخدمات التأمين الرقمية من خلال التكامل

الذكي للتكنولوجيات والعمليات والكفاءات الرقمية خطوة بخطوة في جميع الوظائف وعلى كل مستوى من خلال نهج استراتيجي (Tonina, 2021: 97).

٢.١.٢ - أهمية الخدمات التأمين الرقمية

تعتبر رقمنة الخدمات التأمينية ضرورة حتمية في الصناعة التأمينية الحديثة، والانتقال من التأمين عن قرب إلى خلق منصات رقمية، تسهم في تسهيل تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية، والتحول التأميني الرقمي هو استراتيجية تشمل أتمتة عمليات التأمين وإعادة تصميم نماذج الأعمال وابتكارها من جديد لتكييفها مع الاحتياجات الجديدة، وتحسين الكفاءة والسرعة. من خلال اضافة أدوات رقمية وأساليب مبتكرة لتحسين عمليات التأمين الحالية، وخلق قيمة مضافة جديدة للعملاء (خروبي، وغواس، ٢٠٢٢ : ٤). تغير الرقمنة العلاقة بين شركات التأمين والمستهلكين، حيث تكون المبادئ التوجيهية هي الشفافية والثقة، ويتم التفاعل بينهما من خلال قنوات البيع والتوزيع الرقمية، ويمكن التنفيذ الناجح للتقنيات المبتكرة شركات التأمين من زيادة الأرباح من خلال تحسين التكاليف وزيادة المبيعات، وذلك بسبب الاستجابة الكافية لاحتياجات وتوقعات العملاء، بناءً على تحليل البيانات الضخمة، وزيادة القيمة المضافة للمستهلكين والمزيد (Tonina, 2021: 103).، إن خدمات التأمين الرقمية هو مفهوم يجمع بين التقنيات الحديثة ونماذج الأعمال الإبداعية والمبتكرة التي تسمح لها بتعزيز وتغيير وتحويل صناعة التأمين، وتهدف رقمنة خدمات التأمين إلى تحويل منتجات التأمين من منتجات باهظة الثمن وغير ضرورية إلى منتجات رخيصة وبسيطة مفيدة، لاستغلال الإمكانيات العالية للتكنولوجيات (Elhoufi, 2024 : 972).

٣.١.٢- ابعاد الخدمات التأمينية الرقمية

اختلف الكثير من الباحثين حول تحديد أبعاد خدمات التأمين الرقمية كونها موضوع حديث، واستقر رأي الباحث على الابعاد الخمسة (جذب الزبون، أستغراق الزبون، التواصل مع الزبائن، التعرف على تفضيلات الزبائن، الاحتفاظ بالزبائن) والتي ذكرها كل من (الخفاجي، ٢٠٢٠ : ١٣) و(عبد المهدي واخرون، ٢٠٢٤ : ٩) و(الحكيم واخرون، ٢٠٢٤ : ١٩١٢) كونها الاكثر تكرارا واستعمالاً، كما تتسجم مع ميدان البحث والتي يمكن توضيحها فيما يأتي

١- جذب الزبائن تتميز نافذة خدمات التأمين الرقمية بسهولة الاستخدام والتصميم الجذاب ووضوح المحتوى، مع إمكانية الوصول إلى جميع الخدمات التأمينية بسهولة، فضلاً عن استغلال قنوات التسويق الإلكترونية مثل محركات البحث ووسائل التواصل الاجتماعي للوصول إلى الزبائن المحتملين والترويج لمنتجات التأمين الرقمي، وكذلك تقديم عروض تنافسية تجذب انتباه الزبائن وتشجعهم على تجربة خدمات التأمين الرقمي(عبد المهدي واخرون، ٢٠٢٤ : ٩).

٢- **استغراق الزبائن:** توفر خدمات التأمين الرقمية قنوات تفاعلية متنوعة مثل الدردشة الحية والذكاء الاصطناعي للتواصل مع الزبائن والإجابة على أسئلتهم وتقديم الدعم اللازم. ميدقتنغلاضتجربة شخصية للزبائن من خلال تخصيص المنتجات والخدمات والعروض لتناسب احتياجاتهم وتفضيلاتهم ، وكذلك عن طريق تصميم واجهات سهلة الاستخدام لجميع الخدمات الرقمية، بما في ذلك شراء وثائق التأمين وإدارة الحسابات وتقديم المطالبات(الحكيم واخرون، ٢٠٢٤ : ١٩١٢).

٣- **التعرف على تفضيلات الزبائن:** تحليل بيانات العملاء لفهم سلوكياتهم وتفضيلاتهم واحتياجاتهم بشكل أفضل، وكذلك إجراء استطلاعات دورية لجمع آراء الزبائن وملاحظاتهم حول الخدمات المقدمة، كما يمكن تقديم مكافآت للزبائن المخلصين وتقديم عروض حصرية لهم لتعزيز ولائهم. (الحكيم ورسول، ٢٠٢٢ : ٣٥).

٤- **الاحتفاظ بالعملاء:** ويعرف الاحتفاظ بالعملاء على انه خطط عمل موجهة نحو خلق قيمة للعملاء من خلال تشجيعهم على أن يكونوا عملاء مخلصين للشركة مع مرور الوقت، وأن الاحتفاظ بالعملاء يؤدي إلى تحسين الربحية عن طريق تقليل التكلفة المتكبدة لاكتساب عملاء جدد، وأن العملاء المحفظين هم أكثر ولاءً نتيجة للحوافز أو القيمة التي تم إنشاؤها لهم. (Samuel, et al, 2019:80-81).

٥- **التواصل مع الزبائن:** تتيح خدمات التأمين الرقمية التواصل مع الزبائن بشكل فعال من خلال قنوات رقمية متنوعة مثل البريد الإلكتروني والرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي وكذلك تقديم محتوى قيم للزبائن يثري معلوماتهم حول التأمين ويساعدهم على اتخاذ قرارات مستنيرة، مع إبقاء الزبائن على اطلاع بأخر التطورات والخدمات والعروض المقدمة من قبل شركة التأمين(الحكيم واخرون، ٢٠٢٤: ١٩١٢).

٢.٢- **المطلب الثاني : الحصة السوقية المستدامة**

١.٢.٢- **مفهوم الحصة السوقية المستدامة**

تعتبر الحصة السوقية أحد المؤشرات المهمة التي تعزز المركز التنافسي للشركة الخدمية حيث أن جميع الشركات تعمل على زيادة حصتها السوقية و تسعى إلى الهيمنة على السوق، إذ تسعى جميع الشركات إلى المحافظة على حصتها في السوق من خلال السياسة السعرية وتقديم المنتجات والخدمات ذات الجودة والكفاءة العالية من خلال تطوير وتحسين أنشطتها الإنتاجية والخدمية والتسويقية من أجل الوصول إلى تحقيق الحصة السوقية المستهدفة ، مما يسهم في تعزيز أداء الشركة الخدمية(عبد الرحمن، و، ٢٠١٩ : ١٩٣). وتعرف الحصة السوقية المستدامة حسب وجهه نظر (Rhodes, 2017: 590) وتعني تحقيق الربحية المستدامة نتيجة لتطبيق إستراتيجية تسويقية فريدة من نوعها، تسمح بإنشاء القيمة بحيث أن هذه الاستراتيجية لم تطبق من قبل أي من المنافسين الحاليين أو المحتملين، في الوقت الذي لا يستطيع المنافسون تقليد هذه الإستراتيجية، وهي تعبر عن فكرة جديدة

مبتكرة عالية المخاطر تشمل من أنشطة الشركة كالتكنولوجيا ونشاطات البحث والتطوير التي تتعلق بالسوق ، والتي المجالات التي تتفوق بها الشركة على منافسيها بشكل مستمر ، بمعنى قدرة الشركة على تقديم قيمة متميزة للعملاء مقارنة بالمنافسين بصفة دورية ومتواصلة. وتشير الحصة السوقية المستدامة (ho Kim et al , 2020: 8) على أنها عملية تأمين موقع متميز مقارنة بالمنافسين من خلال توفير قيمة خدمة فائقة مع تحسين مرافق الراحة أو خفض التكاليف أو تبرير ارتفاع الأسعار، وتشمل هذه القيمة توفير مستوى عالٍ من الخدمة للعملاء بغض النظر عن السعر، وتنفيذ نموذج خدمة متفوق على المنافسين، وتوريد منتجات أو خدمات تتجاوز جودة المستويات الحالية ، والاستثمار في الأنشطة التسويقية إلى حد أكبر من المنافسين. ومصطلح حصة السوق المستدامة يمكن استخدام صفة مستدام بمعنى دائم لذلك يمكن تفسيرها ال كنوع من التسويق الذي يخلق علاقة فعالة طويلة الأمد مع العملاء، ويرتبط بشكل أكثر وضوحًا بخطة التنمية المستدامة، هو مفهوم تسويقي كلي يتضمن تفكير التنمية المستدامة، والذي يتطلب تغييرًا في السلوك الحقيقي لجميع العملاء، بما في ذلك المنتجون والمستهلكون، بالإضافة إلى تفكير التسويق الكلي، يؤكد التسويق المستدام على ثلاث قضايا بيئية واجتماعية واقتصادية (Behzadi, & Bakhtiary, 2023: 2). ووفقاً (Sheykhani, et al, 2024: 807) الحصة السوقية المستدامة هي نهج تتبناه الشركات والمنظمات لتحسين أدائها في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وقد صُممت هذه الاستراتيجيات لخلق توازن بين الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعملاء والمجتمع والبيئة فإن الحصة السوقية هو مفهوم يتطلب من الشركات تلبية احتياجات عملائها الحاليين مع ضمان عدم تعريض قدرة الأجيال القادمة على تلبية متطلباتهم للخطر. بناءً على التعريفات المقدمة يمكن تعريف الحصة السوقية المستدامة التأكيد على أنها عملية تمكن الشركة من تخصيص مواردها المحدودة لأكثر الفرص الواعدة، وبالتالي تعظيم المبيعات وإنشاء ميزة تنافسية مستدامة لانه هدفها الرئيس هي رضا

العملاء والحفاظ عليهم لضمان عمل الشركة مما يؤدي الى تحقيق تطلعات رؤية الشركة.

٢.٢.٢- أهمية الحصة السوقية المستدامة

إن الدور المجتمعي الذي يلعبه التسويق في إعلام العملاء بتوفر السلع والخدمات لتحسين نوعية حياتهم لا يمكن أن يكون ممكناً إلا إذا ساعدت أساليبه وأساليبه في التواصل في إعلام وتنقيف وتوجيه احتياجات العملاء الحاليين والمحتملين نحو المنتجات أو الخدمات أو الأنشطة المستدامة. وهذا يعني ضمناً أن مثل هذه الجهود التسويقية موجهة أيضاً إلى إصلاح عادات الاستهلاك غير الفعالة والمضرة بالمجتمع، بما في ذلك التخلص من المنتج أو إعادة تدويره بعد الاستهلاك، وتتطلب أنماط الاستهلاك المتغيرة، بل وحتى المتناقضة أحياناً، حوافز إيجابية، وتطوير منتجات وعمليات جديدة، وعوامل ردع سعرية أو غير سعرية ضد ممارسات معينة للعملاء، فضلاً عن مبادرات التسويق الكلي للتعامل بشكل بناء مع أصحاب المصلحة المتعددي، ويتطلب الأمر عقلية جديدة وأدوات جديدة وتعديلات في جميع أنحاء المنظمة، تحتاج الحصة السوقية المستدامة إلى استراتيجيات مؤسسية مسؤولة واستباقية تدفع السوق نحو المنتجات والخدمات المستدامة (Sheth, & Parvatiyar, 2020: 6). ان الحصة السوقية المستدامة تعبر مهمة لأنها تشير بشكل دقيق على معدل ربحية الشركة، وحجم مبيعاتها ، ومدى إمكانية الاستثمار فيها، وعلى الجانب التسويقي فتساعد الحصة السوقية على تسير عملية ترويج الشركة لمنتجاتها وخدماتها، وذلك لان العملاء عادة ما يقومون بالتحقق من عدد محدود من الشركات، وبالأخص من تلك ذات شهرة وأثر كبير داخل السوق، كما أن العميل بطبيعة الحال يبدي ثقة أكبر للشركات التي تمتلك حصة سوقية مرتفعة، وهوما يثير في نفوس العملاء الأريحية من حيث تعاملهم مع تلك الشركة(الراكان واخرون، ٢٠٢٣ : ٦٥). و تعد حصة المنظمة السوقية مهمة كونها تعكس مستوى أدائها وتوسعها وتعتبر عن مدى كفاءة أنشطتها التسويقية والتي ينعكس أثرها على

حجم مبيعاتها في السوق مقارنة بالمبيعات الكلية للصناعة نفسها في ذلك السوق، وتعد من أهم المؤشرات الهامة التي تعزز المركز التنافسي للمنظمة، وتعتبر المنظمة التي تحصل على حصة سوقية أكبر منظمة رائدة تقود إلى تغييرات في الأسعار أو تقديم منتجات جديدة أو ادخال تقنية حديثة في السوق وتحقيق تغطية سوقية مناسبة لمنتجاتها، فالحصة السوقية تمثل قوة المنافسة للمنظمة إذ تقارن الحصة السوقية للمنظمة بنسبة حصة أكبر منافسيها في السوق (شرفاني، وخالد، ٢٠٢٣: ٥٩٤).

٣.٢.٢- مقاييس الحصة السوقية المستدامة

وحسب نظر وجهة (بلدية، ٢٠٢١: ١٨) تعد الحصة السوقية المستدامة أداة قياس الموقع التنافسي للشركة في السوق، وبيان حركة العملاء بين خدمات الشركة وخدمات المنافسين، ويتطلب الحصول على الحصة السوقية المستدامة بذل جهود كبيرة، واستثمار كافة الموارد المتاحة لديها، من أجل معرفة كيفية التأثير في عملاء الأسواق المستهدفة والاستحواذ على هذه الاسواق واقتناص الفرص والحصول على عدد كبير من العملاء، ويمكن قياس الحصة السوقية عبر أساليب مختلفة، نذكرها فيما يلي (عبادة، ٢٠١٨: ٣):

١- الحصة السوقية بالحجم: يقصد بها الحصة السوقية المحسوبة مقارنة بأجمالي حجم مبيعات السوق المرجعي.

٢- الحصة السوقية بالقيمة: يتم حسابها بالاعتماد على رقم الأعمال المحقق، إلا أنه يصعب التعامل معها لأنها لا تعطي تفسيرات مجدية بسبب امكانية تغيير الشركة لسياساتها السعرية خلال فترة الدراسة.

٣- الحصة السوقية القطاعية: يقصد بها الحصة السوقية المحسوبة بالنسبة لتقسيم سوقي معين وليس اجمالي السوق، كما أن قيمتها تكون أكبر من قيمة الحصة السوقية المحسوبة على جميع التقسيمات.

٤- الحصة السوقية النسبية: تقوم بمقارنة الحصة السوقية للعالمية بحصة المنافسين (الحصة السوقية الاجمالية للعلامات محل المقارنة لا تتضمن حصة الشركة)، عموماً تكون الحصة جيدة إذا تجاوز معدل الحصة السوقية النسبية ٣٣ في المئة.

٥- الحصة السوقية النسبية بالنسبة لأخطر المنافسين: تحسب مقارنة بقائد السوق الكلي.

٣-المبحث الثالث/ الجانب التطبيقي للبحث:

١.٣ - المطلب الاول : الواقع التطبيقي للبحث

فُسم هذا المبحث على ثلاثة مطالب، المطلب الاول يتطرق الى نبذه تاريخيه عن شركة التأمين العراقية العامة، بينما يركز المطلب الثاني على واقع طبيعة الاستثمار وتحسين الربحية في شركة التأمين العراقية العامة، أما المطلب الثالث فإنه يتناول اختبار الفرضية الرئيسة، وعلى وفق الآتي:

١.١.٣-المطلب الاول: نبذه تاريخيه عن شركة التأمين العراقية العامة.

نشأة وتطور شركة التأمين العراقية العامة

إن هذه الشركة هي احدى تشكيلات التابعة الى وزارة المالية، والتي تأسست بتاريخ ١٤/١٠/ ١٩٥٩ في بغداد كشركة أهلية باسم شركة التأمين العراقية تمارس جميع انواع التأمين واعادة التأمين، وفي عام ١٩٦٤ تم تأمينها بموجب قرارات تأمين الشركات وكان اختصاصها في التأمين على حياة اذ تم نقل اليها جميع محافظ التأمين التابعة للشركات العربية والاجنبية العاملة في السوق العراقي، وفي عام ١٩٨٨ صدر قرار المرقم ٣٩٢ المتضمن الغاء التخصص والسماح للشركة بمزاولة جميع انواع التأمين، تهدف الشركة إلى المساهمة في التنمية الاقتصادية من خلال نشر الوعي التأميني بين أفراد المجتمع وما يحققه من نمو في وثائق التأمين المسوقة والإيرادات المتحققة منها.

تنتج الشركة أنواعاً مختلفة من الخدمات التأمينية (التأمين على حياة)الصحي، متعدد المنافع، حياةالفرديو الجماعي)، والتأمين العام (السيارات والهندسي، الحريق

والحوادث، دور السكن، المسؤولية الشخصية، البحري)) وجميع انواع وثائق التأمين المتعددة وكذلك تمارس اعادة التأمين، وتمتاز الشركة بملاءتها المالية الكبيرة، ويذكر أن الشركة قيد البحث تمويلها ذاتي وتضم الشركة أقساما وفروع جغرافية عديدة منتشرة في جميع محافظات العراق عدا محافظة صلاح الدين وكردستان العراق. وفي عام ١٩٩٧ صدر قانون الشركات العامة الذي فتح للشركة أبواباً واسعة من أجل المنافسة والتطوير، كما صدر في عام ٢٠٠٥ القانون رقم (١٠) الخاص بتنظيم أعمال التأمين الذي بموجبه تم تنظيم عمل شركات التأمين في ظل الاقتصاد الحر والمنافسة، وتهدف الشركة إلى المساهمة في التنمية الاقتصادية من خلال نشر الوعي التأميني بين أفراد المجتمع وما يحققه من نمو في وثائق التأمين المسوقة والإيرادات المتحققة منها. وعندما بدأ الحصار الاقتصادي على العراق في عام (١٩٩٠)، الذي بموجبه ألغيت اتفاقيات الإعادة مع الشركات الأجنبية في الوقت الذي مازالت الشركة تخطو الخطوات الأولى في تكوين الاحتياطات الفنية لمواجهة الأخطار المحتملة مما اثر في نشاطها الذي بدأ يتقلص تدريجياً، فضلاً عن كثرة التعويضات التي حصلت بعد الحرب على العراق عام (١٩٩١)، وقامت الشركة بتشكيل لجنة تعويضات الحرب لتعويض المتضررين منهم. وفي (١٩٩٧/١/١) صدر قانون الشركات العامة المرقم (٢٢) الذي فتح للشركات أبواباً واسعة في المنافسة والتطوير عن طريق مشاركة إدارات الأقسام والفروع في مجلس الإدارة والتوزيع العادل للأرباح السنوية، إذ منح العاملون نسبة من الأرباح وخصصت نسبة لتطوير عمل الشركة، ونسبة أخرى للخدمات الاجتماعية والاحتياطي العام، والمتبقي يحول إلى خزينة الدولة. وفي (٢٠٠٥/٦/٣) صدر قانون تنظيم أعمال التأمين المرقم (١٠)، الذي بموجبه تأسست جهة إشرافيه على شركات التأمين سميت بـ (ديوان التأمين)، الذي ينظم أعمال شركات التأمين في ظل المنافسة، واقتصاد السوق، وسمح لفروع الشركات الأجنبية بالعمل في سوق التأمين العراقي، كما يبلغ رأسمال الشركة الاسمي والمدفوع ملياري دينار خصص مليار

دينار منه للاكتتاب بأعمال التأمين الاسلامي هذا فضلاً عن إجمالي اصول تزيد عن (٥٧) مليار دينار حسب القيمة الدفترية .

٢.١.٣- المطلب الثاني: طبيعة الخدمات التأمينية في شركة التأمين العراقية العامة.

تمهيد:

يتم تنظيم قواعد عمل شركات التأمين في العراق وفق قانو تنظيم اعمال التأمين رقم (١٠) لعام ٢٠٠٥ ، وفي الأساس تشتمل أعمال شركة التأمين على نوعين من الايرادات وهما: ايراد النشاط التأمين الفني وايراد الاستثمار، وعليه في هذا المبحث سوف نتاول تحليل الايرادات التأمين بشكل عام والخدمات التأمين بشكل خاص.

١.٢.١.٣- ايرادات التأمين:

هي المبالغ التي تحصل شركات التأمين من المؤمنين لديها على فترات منتظمة وفق اتفاق أو عقد بين شركة التأمين وحامل الوثيقة، حيث تضمن شركة التأمين دفع مبلغ معين من المال في تعرض المؤمن له الى الاخطار المغطاة والمتفق عليها ، وهو ما يعرف بالقسط (Zekarias, 2017: 19).

جدول رقم (١)

ايرادات التأمين المخططة والمتحققة للفترة ٢٠١٩ - ٢٠٢٣ (المبالغ بالدينار)

السنة	الإقساط المخططة	الإقساط المتحققة	نسبة التنفيذ%
٢٠١٩	٦٢٠٠٠٠٠٠٠٠	٧١٣٣٩٧٠٤٠٠٠	%١١٥
٢٠٢٠	٦٤٠٠٠٠٠٠٠٠	٦٢٧١١٤٢٨٠٠٠	%٩٨
٢٠٢١	٦١٠٠٠٠٠٠٠٠	١٠٦٨٦١٢٣٦٠٠٠	%١٧٥
٢٠٢٢	٧٣٠٠٠٠٠٠٠٠	١٢٣٠٩٥٢٢٦٠٠٠	%١٦٩
٢٠٢٣	٨١٥٠٠٠٠٠٠٠٠	١٦٠١٩١٦٩٠٠٠٠	%١٩٧

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة التأمين العراقية العامة

تبين من جدول رقم (١) مايلي:

١- تبين أن إيرادات العمليات التأمينية عينة البحث خلال عام ٢٠١٩ بلغ مقدارها (٧١٣٣٩٧٠٤٠٠٠) دينار ، كما بلغت الإيرادات المتحققة عام ٢٠٢٠ (٦٢٧١١٤٢٨٠٠٠) دينار، أما في عام ٢٠٢١ فقد بلغت الإيرادات المتحققة (١٢٣٠٩٥٢٢٦٠٠٠) دينار، وفي عام ٢٠٢٢ بلغت الإيرادات المتحققة (١٠٦٨٦١٢٣٦٠٠٠) دينار، وبلغت إيرادات المتحققة الشركة في عام ٢٠٢٣ (١٦٠١٩١٦٩٠٠٠٠) دينار.

٢- ان افضل نسبة حققتها الشركة عينة البحث كانت في عام ٢٠٢٣، حيث شهدت نمو كبير خلال هذا المدة الزمنية في أقساط التأمين مما يدل على اتباع الشركة المبحوثة سياسة انتقاء الاخطار واتباع استراتيجية تسويقية انفتاحية اتجاه السوق مما انعكس على زيادة في إيراداتها، وكذلك يوضح دور الجهاز الفني للشركة المتمثل في رجال البيع والاقسام الفنية بمقارنة مع الشركات المنافسة في السوق العراقي وهذا يدل على أن آفاق وتطلعات الشركة جيدة جدًا وستؤثر بالتأكيد على رفع قيمة الشركة وتحسين مركزها المالي.

٣- أما في ٢٠٢٠ فقد سجلت أدنى نسبة حققتها الشركة ويعزى سبب انخفاض الارباح بسبب السياسة الاقتصادية للبلد وجائحة كورونا مما ادى الى فقدان الكثير من الفرص والانشطة التأمينية وعدم الزامية الشركات التأمين لدى الشركات العراقية وفقدان الكثير من الحصة السوقية وكذلك ايضا بسبب عدم ادراج اي مبالغ ضمن موازنات الوزارات والمؤسسات العامة .

٣.١.٢.٢- الخدمات التأمينية حسب المحافظ التأمين

التأمين على الحياة (الفردي) : هي عقد بين المؤمن والمؤمن له يتضمن الاتفاق الحاصل بينهما ويحتوى على الشروط التي تحدد التزامات الطرفين ويعين الاخطار التي تم التأمين ضدها والتي قد يتعرض لها المؤمن عليه ، ومواعيد الاستحقاق (

بالوفاء أو بالوفاء) والمبالغ التي يجب أن يدفعها المؤمن له ، وطريقة هذا الدفع، مقابل الخدمات والمنافع التي يحصل عليها المؤمن له. (Ahmeti, 2013: 188).

جدول رقم (٢)

الاقساط المخططة والمتحققة لمحفظة التأمين الفردي للفترة ٢٠١٩ - ٢٠٢٣ (المبالغ بالدينار)

السنة	الاقساط المخططة	الاقساط المتحققة	نسبة التنفيذ	الاقساط الكلية	نسبة الاقساط الفردي للاقساط الكلية
٢٠١٩	٥٠٠٠٠٠٠٠٠	٥٣٣٥٦٦٧٠٠٠	%١٠٧	٧١٣٣٩٧٠٤٠٠٠	%٧
٢٠٢٠	٥٠٠٠٠٠٠٠٠	٥٩٤٧٠٤٨٠٠٠	%١١٩	٦٢٧١١٤٢٨٠٠٠	%٩
٢٠٢١	٥٠٠٠٠٠٠٠٠	٧٥٦٦٩٠٦٠٠٠	%١٥١	١٠٦٨٦١٢٣٦٠٠٠	%٧
٢٠٢٢	٥٠٠٠٠٠٠٠٠	٧٨٦٠٠٢٣٠٠٠	%١٥٧	١٢٣٠٩٥٢٢٦٠٠٠	%٦
٢٠٢٣	٥٠٠٠٠٠٠٠٠	٥٨٣٤٦٣٧٠٠٠	%١١٧	١٦٠١٩١٦٩٠٠٠٠	%٤

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة التأمين العراقية العامة

من معطيات جدول رقم (٢) نستنتج مايلي:

أ- تبين ان عام ٢٠٢٢ ازادت الاقساط الشركة للتأمين الفردي بنسبة (١٥٧%) وهو اعلى معدل للاقساط التي حققتها الشركة مما يدل على تجاوز العقبات التي واجهت الشركة في تسويق التأمين الفردي، وفي ٢٠١٩ كانت ادنى نسبة حققتها الشركة بنسبة (١٠٧%).

ب- اما على مستوى مساهمة الاقساط الفردية من اجمالي اقساط التأمين الكلية، ونلاحظ من خلال جدول رقم (٢) ان افضل نسبة حققتها الشركة كانت في عام ٢٠٢٠، حيث شهدت نمو كبير خلال هذا المدة الزمنية في أقساط التأمين مما يدل على اتباع الشركة المبحوثة خطوات وأساليب ناجحة مما انعكس على زيادة في

أقساطها وتحقيق حصة سوقية كبيرة ، أما في ٢٠٢٣ فقد سجلت أدنى نسبة حققتها الشركة .

١- **التأمين الجماعي:** هو عقد واحد يغطي مجموعة من العاملين ، وتعتمد شروط عقد تغطية التأمين على خصائص المجموعة ككل، يتم إصدار وثيقة رئيسة كدليل على عقد بين شركة التأمين وكيان قانوني آخر، والذي قد يكون صاحب عمل أو أمناء أو جمعية، وتحدد الوثيقة الرئيسة مجموعة العاملين التي سيتم تغطيتها، والفوائد التي تمنحها، ومقدار المساهمة التي سيتم دفعها والشروط والامتيازات الأخرى لأعضاء المجموعة المشاركين، وأن الخطط الجماعية لديها القدرة على بناء الولاء بين القوى العاملة والادارة (Piechota, 2019:212)، والجدول التالي يوضح الاقساط المتحققة من خدمة التأمين الجماعي

جدول رقم (٣) الاقساط المخططة والمتحققة لمحفظه التأمين الجماعي للفترة

(المبالغ بالدينار) ٢٠١٩ - ٢٠٢٣

السنة	الاقساط المخططة	الاقساط المتحققة	نسبة التنفيذ	الاقساط الاجمالية	نسبة المساهمة
٢٠١٩	٤٥٠٠٠٠٠٠٠٠	٥١٣٧٦٤٧٢٠٠٠	%١١٤	٧١٣٣٩٧٠٤٠٠٠	%٧٢
٢٠٢٠	٤٦٠٠٠٠٠٠٠٠٠	٤٥٢١٠١٥٣٠٠٠	%٩٨	٦٢٧١١٤٢٨٠٠٠	%٧٢
٢٠٢١	٤٢٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠	٨١٧٣٨٤٣٦٠٠٠	%١٩٥	١٠٦٨٦١٢٣٦٠٠٠	%٧٦
٢٠٢٢	٥٢٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠	٨١٧١٩٥٤٥٠٠٠	%١٥٧	١٢٣٠٩٥٢٢٦٠٠٠	%٦٦
٢٠٢٣	٥٨٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠	١٣٢١١٥٩٧٢٠٠٠	%٢٨٨	١٦٠١٩١٦٩٠٠٠٠	%٨٢

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة التأمين العراقية العامة

يبين لنا الجدول رقم (٣) مايلي:

أ- إن افضل نسبة حققتها الشركة كانت في عام ٢٠٢٣ من حيث نسبة اقساط محفظة التأمين الجماعي المتحققة مما يدل على ان ادارة الشركة ماضية في سياسة تطوير الاستثمار، وكذلك يوضح مدى قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها للمؤمنين مما يتعكس ايجابياً على ربحية الشركة، وادنى نسبه كانت في عام ٢٠٢٠ بسبب تعويضات الكبيرة التي شهدت ظهور جائحة كورونا.

ب- ان مجموع الاقساط الواردة الى الشركة من مشاريع التأمين الجماعي للفترة من ٢٠١٩-٢٠٢٣، ان افضل نسبة حققتها الشركة كان في عام ٢٠٢٣ واقل نسبة حققتها الشركة في ٢٠٢٢ وذلك بسبب منافسة من الشركات الاهلية التي زاولت تسويق هذ الوثيقة.

٢- **تأمين السيارات:** عقد بموجبه يلتزم المؤمن دفع أقساط بضمان تعويض لضر الذي تحدده الوثيقة للمؤمن له عند وقوع الحادث نتج عنه ضرر سواء تسبب فيه المؤمن له أو الأشخاص الذي وضعهم القانون تحت عهده أو بدفع مبلغ معين بالعقد للمؤمن له أو المستفيد في العقد عند وقوع الحادث (ليطوش، ٢٠٢١: ١٠٤٣).

جدول رقم (٤)

الاقساط المخططة والمتحققة لمحافظة التأمين السيارات للفترة ٢٠١٩ - ٢٠٢٣

(المبالغ بالدينار)

السنة	الاقساط المخططة	الاقساط المتحققة	نسبة التنفيذ	الاقساط الاجمالية	نسبة مساهمة الاقساط المتحققة على الاجمالية
٢٠١٩	٣٥٠٠٠٠٠٠٠	٩٧٩٤٨٢٠٠٠	%٢٨	٧١٣٣٩٧٠٤٠٠٠	%٢
٢٠٢٠	٢٠٠٠٠٠٠٠٠	٢٠٥١٥٧٩٠٠٠	%١٠٣	٦٢٧١١٤٢٨٠٠٠	%٥
٢٠٢١	٢٠٠٠٠٠٠٠٠	٤٢٣٠٣٢٥٠٠٠	%٢١٢	١٠٦٨٦١٢٣٦٠٠٠	%٥.١٨
٢٠٢٢	٣٠٠٠٠٠٠٠٠	٤٠٧٧٥٩٧٠٠٠	%١٣٦	١٢٣٠٩٥٢٢٦٠٠٠	%٥
٢٠٢٣	٣٥٠٠٠٠٠٠٠	٢٧٢٣١٤٨٠٠٠	%٧٨	١٦٠١٩١٦٩٠٠٠٠	%٢.٠٦

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة التأمين العراقية العامة

نستنتج من جدول رقم (٤) مايلي:

أ- إن افضل نسبة في اقساط التأمين على السيارات في الشركة المبحوثة كانت في عام ٢٠٢١ من مما يدل على ان ادارة الشركة حقق مردود مالي افضل من بقية

السنوات وكانت سياتها عقلانية في تحقيق الخطة الخاصة بتأمين السيارات، وأقل نسبة سجلتها الشركة كانت في عام ٢٠١٩ ويعود سبب ذلك عدم نجاح خطة الشركة في تحقيق اقساط تأمين السيارات، والتي انعكست على زيادة الربحية الشركة لان شركات التأمين تعتبر من الشركات التمويل الذاتي فعليها تحقيق ارباح لغرض الوفاء بالتزاماتها. ب- خلال السنوات الخمسة الاخيرة ازادت الاقساط لمحفظه التأمين على السيارات بنسب متفاوتة ماعدا بعض التغييرات الطفيفة، وبسبب سياسة الاكتتاب وكذلك الموازنات وعدم ادراج مبالغ للتأمين ضمن الموازنات الوزارات والشركات على مستوى مساهمة اقساط السيارات من اقساط الاجمالية، سجلت سنة ٢٠٢١ اعلى نسبة حققتها الشركة ، وادنى نسبة سجلتها الشركة في عام ٢٠١٩.

٣- **التأمين البحري:** عقد يبرم بين طرفين هما : المؤمن، والمؤمن له، وبمقتضاه يلتزم الاول (شركة التأمين) بأن يدفع للمؤمن له (الشاحن او صاحب الحق من التأمين) مبلغ التأمين حال تحقق الخطر البحري المؤمن ضده، وذلك مقابل اقساط يؤديها المؤمن له الى المؤمن(جسام، ٢٠١٦: ١٨)

جدول رقم(٥) الاقساط المخططة والمتحققة لمحفظه التأمين البحري للفترة ٢٠١٩

- ٢٠٢٣ (المبالغ بالدينار)

السنة	الاقساط المتحققة	الاقساط المخططة	نسبة التنفيذ	الاقساط الاجمالية	نسبة مساهمة الاقساط المتحققة على الاجمالية
٢٠١٩	١٥٠٠٠٠٠٠٠	٤٤٢٦٥٠٠٠	%٣٠	٧١٣٣٩٧٠٤٠٠٠	%٠.٠٦
٢٠٢٠	١٠٠٠٠٠٠٠٠	٦٦٩٧٨٠٠٠	%٦٧	٦٢٧١١٤٢٨٠٠٠	%٠.١١
٢٠٢١	١٠٠٠٠٠٠٠٠	٩٧٥٠٣٠٠٠	%٩٨	١٠٦٨٦١٢٣٦٠٠٠	%٠.٠٩
٢٠٢٢	١٠٠٠٠٠٠٠٠	٤١٢٧٣٩٠٠٠	%٤١٣	١٢٣٠٩٥٢٢٦٠٠٠	%٠.٣٤
٢٠٢٣	٣٠٠٠٠٠٠٠٠	٦٧٦٠١٩٠٠٠	%٢٢٥	١٦٠١٩١٦٩٠٠٠٠	%٠.٤٢

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة التأمين العراقية العامة

يبين لنا جدول رقم (٥) الاقساط المتحققة لمحفظة التأمين البحري ونستنتج مايلي:

أ- بالنسبة للاقساط التأمين البحري افضل نسبة حققتها الشركة كانت عام ٢٠٢٢ ، وادنى نسبة حققتها الشركة عام ٢٠١٩ ، وتعود سبب الانخفاض الى التغيير في المستوى العام للاسعار، وسلبيات قانون تنظيم اعمال التأمين رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٥ الذي فتح سوق التأمين العراقي على مصراعيه بشكل غريب وغير مسبوق لا محليا ولا عالميا مما اضاع الكثير من الفرص والمشاريع المهمة دون مراعاة حماية القطاع التأمين المحلي وحمانيته كمنتج عراقي.

ب- اما على مستوى مساهمة اقساط التأمين البحري من اجمالي الاقساط المتحققة لكل المحافظ اعلى نسبة حققتها الشركة في عام ٢٠٢٣ وهي نسبة ضعيفة اذ تساهم هذا المحفة بسبة أقل من الواحد بالمائة مما يدل على ان هذا المحفظة تواجه صعوبات في تسويقها بسبب سياسات الدولة التي سمحت للشركة الاجنبية بتأمين النقل والبضائع الواردة للبلد من تأمين لدى شركة اجنبية بدون فرض التأمين الالزامي عليها لدى السوق العراقي.

التأمين ضد خطر الحريق والحوادث: هو نوع من انواع التأمين على الاموال المنقولة أو غير المنقولة يحصل به المؤمن له على غطاء بالتعويض عن الخسارة المالية التي تلحقه بتضرر أو تلف الاموال المؤمن عليها بسبب خطر الحريق أو الاخطار الاضافية الاخرى وتحدد احكام وشروط وثيقة التأمين من الحريق غطاء التأمين والأخطار المشمولة وغير المشمولة والية الحصول على غطاء أوسع مما تقضي به هذه الوثيقة باتفاق المؤمن له والمؤمن على اضافة اخطار اخرى من الاخطار المستثناة فيها أو غير المشمولة بها كالتأمين من الاخطار الاضافية وتأمين خسارة الارياح بسبب الحريق وغيرها(الجنابي، ٢٠١٨: ٤٧)

جدول رقم (٦) الاقساط المخططة والمتحققة لمحفظه التأمين الحريق للفترة
(المبالغ بالدينار) ٢٠٢٣ - ٢٠١٩

السنة	الاقساط المخططة	الاقساط المتحققة	نسبة التنفيذ	الاقساط الاجمالية	نسبة المساهمة
٢٠١٩	٣٠٠٠٠٠٠٠٠	٢٨٦٥٢٩١٠٠٠	%٩٦	٧١٣٣٩٧٠٤٠٠٠	%٤
٢٠٢٠	٣٠٠٠٠٠٠٠٠	٣٤٧٣٨٢٨٠٠٠	%١١٦	٦٢٧١١٤٢٨٠٠٠	%٦
٢٠٢١	٤٠٠٠٠٠٠٠٠	٤٥١٥٥٦٨٠٠٠	%١٣٣	١٠٦٨٦١٢٣٦٠٠٠	%٤.٢
٢٠٢٢	٤٩٠٠٠٠٠٠٠	٥٩٦٨٠١٣٠٠٠	%١٢٢	١٢٣٠٩٥٢٢٦٠٠٠	%٣.٩
٢٠٢٣	٥٠٠٠٠٠٠٠٠	٥٦٣٧٢٩٣٠٠٠	%١١٣	١٦٠١٩١٦٩٠٠٠	%٣.٥

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة التأمين العراقية العامة

نلاحظ من الجدول رقم (٦) مايلي:

أ- أن أعلى نسبة جققها الشركة للاقساط التأمين ضد اخطار الحريق كانت في عام ٢٠٢٢ وأدنى نسبة جققها الشركة كانت في عام ٢٠١٩ مما يدل ان الشركة اتبعت تعليمات ديوان التأمين الخاص بعدم تغطية الاخطار الني تحتوي على مادة السندويج بنل وكذلك ارتفاع اسعار التأمين ومنافسة الشركة الاهلية وبعض لايلتزم بالتسعيرة الخاصة بالاخطار .

ب- ان اعلى نسبة مساهمة بالنسبة الى محفظة التأمين الحريق بلغت (٦%) في عام ٢٠٢٠ وادنى نسبة كانت في عام ٢٠٢٣ بلغت (٣.٥%) مما يدل على فقدان كثير من المشاريع بسبب السياسة المتبعة في الشركة وكثرة اللجان ورفض مشاريع تأمينية ادى ذلك فقدان نسبة من الارباح والحصة السوقية، فضلاً عن محدودية الشركة في الوسائل الترويجية المستخدمة والتي لا تناسب مكانها واهميتها.

٤- **التأمين الهندسي:** عقد بموجبه يلتزم المؤمن(شركة التأمين) بتعويض المؤمن له عن الخسائر والأضرار الناتجة عن تحقق الخطر المعني خلال مدة العقد والتي تتعرض لها مشاريع الهندسة المدنية والصناعية أثناء مرحلة تنفيذ الأعمال والمنظمات الصناعية أثناء مرحلة التشغيل الفعلي. وذلك بعد أجرائه مقاصة بين مجموعة من هذه الأخطار التي تدخل عهده وفقاً لقوانين الإحصاء، وفي المقابل

يلتزم المؤمن له بدفع قسط التأمين للمؤمن (شركة التأمين) ".(الشابندر، ٢٠١٣: ٢٤)

جدول رقم (٧) الاقساط المخططة والمتحققة لمحفظة التأمين الهندسي للفترة
(المبالغ بالدينار) ٢٠٢٣ - ٢٠١٩

السنة	الاقساط المتحققة	الاقساط المخططة		الاقساط الاجمالية	
٢٠١٩	٣٥٠٠٠٠٠٠٠	٧١١٠٢٧٠٠٠	%٢٠٣	٧١٣٣٩٧٠٤٠٠٠	%٠.٩
٢٠٢٠	٦٠٠٠٠٠٠٠٠	٥٠٢٥٥٩٠٠٠	%٨٤	٦٢٧١١٤٢٨٠٠٠	%٠.٨
٢٠٢١	٦٠٠٠٠٠٠٠٠	٨١١٣٩٢٠٠٠	%١٣٥	١٠٦٨٦١٢٣٦٠٠٠	%٠.٧
٢٠٢٢	٧٠٠٠٠٠٠٠٠	١٤٦٤٣٠٩٠٠٠	%٢٠٩	١٢٣٠٩٥٢٢٦٠٠٠	%١
٢٠٢٣	١٠٠٠٠٠٠٠٠٠	٩٧٢٣٥٠٠٠٠	%٩٧	١٦٠١٩١٦٩٠٠٠٠	%٠.٦

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة التأمين العراقية العامة

من جدول رقم (٧) يبين لنا مايلي:

أ- أفضل قيمة حققتها الشركة المبحوثة كانت في عام ٢٠٢٢ وبنسبة بلغت (٢٠٩%)، ادنى قيمة سجلتها الشركة كانت في عام ٢٠٢٠ وبنسبة بلغت (٨٤%)، مما يدل على انفتاح السوق العراقي والسماح للشركات الاجنبية بجلب التأمين من شركات أجنبية، وعدم التزام اغلب الشركات بالتسعيرة المعتمدة.

ب- ان اعلى قيمة سجلتها مساهمة التأمين الهندسي من اجمالي الاقساط الاجمالية كانت في عام ٢٠٢٢ وبعد تقريبا نسبة الى الواحد بالمائة، ويعود ذلك الى ان هناك سلسلة من القيود والمحددات الإجرائية التي يخضع لها الأفراد طالبي التأمين، ومنظمات الأعمال، نتيجة لوجود شبكة معقدة من

الإجراءات المتشعبة، والحلقات الإدارية التي تستلزمها معاملة التأمين في الشركة .

٥- الحوادث العامة : وهو لمواجهة الأخطار المتمثلة بوقوع أخطاء أو إهمال من شخص ما، وتسببت في أحداث خسائر مادية للشخص في ذاته أو ممتلكاته أو فيهما معاً، ويكون الشخص مسؤولاً أمام القانون في عملية التعويض عن تلك الخسائر، مما يؤدي إلى نقص في ثروته وليس في شخصه أو ممتلكاته، ولذلك تسمى هذه الأخطار بأخطار الثروات وينقسم هذا التأمين إلى (التأمين من المسؤولية المدنية، والمسؤولية الشخصية، والمسؤولية المهنية) (الخفاجي، ٢٠١٨ : ٢٩).

جدول رقم (٨) الاقساط المخططة والمتحققة لمحفظه التأمين التأمين للفترة (المبالغ بالدينار) ٢٠٢٣ - ٢٠١٩

السنة	الاقساط المخططة	الاقساط المتحققة	نسبة التنفيذ	الاقساط الاجمالية	نسبة مساهمة
٢٠١٩	٣٥٠٠٠٠٠٠٠	٧١١٠٢٧٠٠٠	%٢٠٣	٧١٣٣٩٧٠٤٠٠٠	%١
٢٠٢٠	٦٣٠٠٠٠٠٠٠	٤٥٤٤٧٨٢٠٠٠	%٧٢	٦٢٧١١٤٢٨٠٠٠	%٧٠٧
٢٠٢١	٦٣٠٠٠٠٠٠٠	٦٥٩٧١٥٧٠٠٠	%١٠٥	١٠٦٨٦١٢٣٦٠٠٠	%٦
٢٠٢٢	٦٣٠٠٠٠٠٠٠	١٨٩٩٤٠٦٨٠٠٠	%٣٠١	١٢٣٠٩٥٢٢٦٠٠٠	%١٦
٢٠٢٣	٧٢٠٠٠٠٠٠٠	١٠٥٢٧٧٨٢٠٠٠	%١٤٦	١٦٠١٩١٦٩٠٠٠٠	%٧٠٦

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة التأمين العراقية العامة

من جدول رقم (٨) نستنتج مايلي:

أ- ونلاحظ من خلال جدول رقم (٨) ان افضل نسبة حققتها الشركة كانت في ٢٠٢٢ ، حيث شهدت نمو كبير خلال هذا المدة الزمنية في أقساط التأمين مما يدل على اتباع الشركة عينة البحث خطوات وأساليب ناجحة مما ينعكس بالتالي على النهوض بقطاع التأمين ، أما في ٢٠٢٠ فقد سجلت أدنى نسبة حققتها الشركة

ب- على مستوى مساهمة الاقساط حققت محافظة الحوادث العامة في ٢٠٢٢ اعلى نسبة وفي عام ٢٠١٩ ادنى نسبة وذلك بسبب عدم استقرار ادارات الشركة.

٦- **اعادة التأمين الواردة:** وهي عملية توزيع المخاطر والمسؤوليات بين شركات التأمين وشركات اخرى تسمى شركات اعادة التأمين. تقدم هذه الشركات الحماية والمساندة لشركات التأمين مقابل قسط معين تدفعه لها وتقوم بدورها بتقديم عدة خدمات الى شركات التأمين المباشر (كاظم، ٢٠١٠: ٨)

جدول رقم (٩) الاقساط المخططة والمتحققة لمحافظة الاعادة التأمين للفترة (٢٠١٩ - ٢٠٢٣) (المبالغ بالدينار)

السنة	الاقساط المخططة	الاقساط المحققة	نسبة التنفيذ	الاقساط الاجمالية	نسبة مساهمة
٢٠١٩	١٠٠٠٠٠٠٠٠	١١١١٠١٢٠٠٠	%١١١	٧١٣٣٩٧٠٤٠٠٠	٢
٢٠٢٠	١٠٠٠٠٠٠٠٠	١٣٠٣٩٤٩٠٠٠	%١٣٠	٦٢٧١١٤٢٨٠٠٠	%٢٠٠١
٢٠٢١	١٠٠٠٠٠٠٠٠	١٣٠٣٩٤٩٠٠٠	%١٣٠	١٠٦٨٦١٢٣٦٠٠٠	%١٠٠١
٢٠٢٢	١٠٠٠٠٠٠٠٠	٢٥٩٨٩٣٢٠٠٠	%٢٦٠	١٢٣٠٩٥٢٢٦٠٠٠	٢٠٠٢
٢٠٢٣	١٥٠٠٠٠٠٠٠	١٧٠٤٤٨٨٠٠٠	%١١٤	١٦٠١٩١٦٩٠٠٠٠	%١

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة التأمين العراقية العامة

نستنتج من جدول رقم (٩) مايلي:

أ- إن افضل نسبة في اقساط اعادة التأمين في الشركة المبحوثة كانت في عام ٢٠٢٢ من مما يدل على ان ادارة الشركة وضعت استراتيجيات لتطبيق اتفاقيات اعادة التأمين كجزء من مسؤولياتها وذلك لبناء ضمانات مستقبلية وصولاً لحماية شركاتهم من الافلاس والتصفية وادراك الدور الذي تحققه اعادة التأمين في تطوير شركاتهم بما يتلائم مع التطورات البيئية وبما يساهم في تطوير اداء الشركة وجعل هذا التعاون مع شركات اعادة التأمين بمثابة ميزة تنافسية لها، وأقل نسبة سجلتها الشركة كانت في عام ٢٠١٩

سبب ذلك تتمثل المعوقات الاقتصادية بالأوضاع التي يمر بها البلد، اذ تشكل عائقاً صعباً أمام نمو وتطور نشاط اعادة التأمين.

ب- خلال السنوات الخمسة الاخيرة ازادت الاقساط لمحفظه اعادة التأمين بنسب متفاوتة ، وذلك يعني اعادة التأمين اداة مهمة لتوفير الدعم المادي والخبرة الفنية لشركات التأمين من خلال المساندة المادية والمعنوية التي توفرها اتفاقيات اعادة التأمين لشركات التأمين المباشرة بما يحقق الكفاءة والفعالية والتميز في اداء هذه الشركات، سجلت سنة ٢٠٢٢ اعلى نسبة حققتها الشركة ، وادنى نسبة سجلتها الشركة في عام ٢٠١٩.

٧- تحليل ربحية الشركة: يشير مصطلح الربحية إلى قدرة الشركة على توليد الأرباح من جميع جميع الأنشطة التجارية للشركة وهو أمر بالغ الأهمية لضمان تحقيق الشركة لأهدافها المالية، يعني أن شركات التأمين تكسب إيرادات أكثر من تلك التي يتم صرفها كنفقات (3-2: worku, et al)،

ويتم حسابه باستخدام الصيغة "الربح = إجمالي الإيرادات - إجمالي المصروفات" كجزء من بيان الدخل.

جدول رقم (١٠) تطور صافي الربح المخطط والمتحقق للأعوام ٢٠١٩ - ٢٠٢٣ (المبالغ بالدينار)

السنة	صافي الربح المخطط	صافي الربح المتحقق	نسبة التنفيذ %
٢٠١٩	٧٨٢٨٦٤٣٠٠٠	٩٩٤٦٢٩٦٠٠٠	%١٢٧
٢٠٢٠	٨٣٢٨٣٢٤٠٠٠	٨٣٩٢٠٠٥٠٠٠	%١٠٠
٢٠٢١	٧٤٢٥٧١٥٠٠٠	١٠٩١٧٣٢٧٠٠٠	%١٤٧
٢٠٢٢	١٠٠٤٠٧٥١٠٠٠	١٢٠٤٩٢٤٠٠٠٠	%١٢٠
٢٠٢٣	١١٣٨٩٤٨٤٠٠٠	٢٣٢٧٧٥٩٩٠٠٠	%٢٠٤

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة التأمين العراقية العامة

من بيانات جدول رقم (١٠) ، وحققت الشركة عام ٢٠١٩ ربح متحقق من الإيرادات بلغت (٩٩٤٦٢٩٦٠٠٠) دينار، وحققت ربح متحقق من جراء العمليات التأمينية والاستثمارية للشركة عام ٢٠٢٠ (٨٣٩٢٠٠٥٠٠٠) دينار، وفي عام ٢٠٢١ بلغت إيرادات الأرباح (١٠٩١٧٣٢٧٠٠٠)، بلغت الأرباح المتحققة عام ٢٠٢٢ (١٢٠٤٩٢٤٠٠٠٠) دينار، أما في عام ٢٠٢٣ حققت الشركة ربحاً صافياً بلغ (٢٣٢٧٧٥٩٩٠٠٠) دينار، إن أفضل نسبة حققتها الشركة كانت في عام ٢٠٢٣ من حيث نسبة الأرباح المتحققة مما يدل بساطة مكسباً إيجابياً ناتجاً عن العمليات التجارية ، وأقل نسبة سجلتها الشركة كانت في عام ٢٠٢٠ من حيث الأرباح ، على الشركة إعادة التفكير في سياسة انتقاء الاخطار.

٨- الانتاجية يمكن تعريف إنتاجية على أنها كمية الإنتاج المنتج خلال فترة زمنية (سنة مثلاً) مقسوماً على عدد العاملين خلال هذه الفترة، أو هي متوسط إنتاجية العامل الواحد خلال فترة العمل (عيسى، ٢٠١٨: ٣٢).

وتستخرج من قسمة الاقساط المتحققة خلال السنة على عدد العاملين فيها والجدول التالي يبين انتاجية الموظف الواحد من الاقساط المتحققة خلال السنة وتطورها للأعوام الخمسة الاخيرة.

جدول رقم (١١) تطور إنتاجية الفرد للأعوام ٢٠١٩-٢٠٢٣ (بالدينار) .

السنة	الاقساط المتحققة	عدد الموظفين	الانتاجية=الاقساط/عددالموظفين
٢٠١٩	٧١٣٣٩٧٠٤٠٠٠	٣٨٠	١٨٧٧٣٦٠٦٣
٢٠٢٠	٦٢٧١١٤٢٨٠٠٠	٣٨١	١٦٤٥٩٦٩٢٣
٢٠٢١	١٠٦٨٦١٢٣٦٠٠٠	٣٨٩	٢٧٤٧٠٧٥٤٧
٢٠٢٢	١٢٣٠٩٥٢٢٦٠٠٠	٣٨٦	٣١٨٨٩٩٥٤٩
٢٠٢٣	١٦٠١٩١٦٩٠٠٠٠	٤٩٥	٣٢٣٦١٩٥٧٥

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة التأمين العراقية العامة

نلاحظ من خلال جدول رقم (١١) أن أعلى نسبة حققتها الشركة كانت في عام ٢٠٢٣ وأدنى نسبة في الانتاجية كانت في عام ٢٠٢٠ مما يدل على مصداقية الشركة أمام عملائها ، من الجدول أعلاه يتبين ان الموظف الواحد حقق (٣٢٣٦١٩٥٧٥) أقساط تامين وهو رقم جيد يدل على الاستخدام الامثل للعمالة في الشركة .

٣.١.٣- اختبار فرضية الرئيسة وعلاقات الارتباط بين متغيرات البحث

الفرضية الرئيسة: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين القيادة الرقمية وتقديم الخدمات التأمينية الرقمية في الشركة المبحوثة .

الفرضية البديلة: توجد علاقة ارتباط معنوية بين القيادة الرقمية وتقديم الخدمات التأمينية الرقمية في الشركة المبحوثة.

جدول (١٢) قيم الارتباطات بين متغيري القيادة الرقمية والخدمات التأمينية.

Correlations				
		إيرادات التأمينية المتحققة	إيرادات التامين المخططة	السنة
القيادة الرقمية	Pearson Correlation	1	.942 [°]	0.705
	Sig. (2-tailed)		0.017	0.183
	N	5	5	5
الخدمات التأمينية	Pearson Correlation	.942 [°]	1	0.553
	Sig. (2-tailed)	0.017		0.334
	N	5	5	5

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر : اعتماد الباحث على مخرجات برنامج (SPSS ver.23)

يتضح من جدول (12) ان قيمة الارتباط بين المتغيرين المذكورين بلغت 0.942 وتعني وجود علاقة طردية قوية جدا كما و نلاحظ ان قيم الارتباط كانت معنوية تحت مستوى دلالة 5% كون قيمة sig المساوية للصفر هي اقل من مستوى الدلالة المحدد وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 ونستنتج وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية تحت مستوى 5% بين متغيري البحث.

المطلب الثالث : واقع خدمات التأمينية الرقمية في شركة التأمين العراقية العامة

يشكل قطاع التأمين عنصراً اقتصادياً مهماً في البنية التحتية للسوق المالية الحديثة وهو أحد الدواعم الاقتصادي للمجال الاقتصادي والاجتماعي عالمياً، وحيث ان اكبر خطر يواجهه قطاع التأمين حالياً هو قدرة أعماله على مواجهة التغيرات البنوية والتكنولوجية المرتبطة بالتحول الرقمي حيث يتطلب ذلك دمج التقنيات الرقمية في جميع جوانب عملياتها لضمان نجاحة وتعزيز كفاءته وبالتالي كسب رضا العميل وأضافة مميزة تنافسية لها لكن وبالمقابل يحتاج هذا التحول الرقمي الى عملية شاملة ثقافياً وتكنولوجيا لجعلة قيمة مضافة وكسب ثقة الجمهور بالرقمنة وتطوير الخدمات.

إن مايميز الشركة المبحوثة هو توفر الملائة مالية اللازمة لتطبيق هذا التحول حيث توفر نسبة أرباحها لغرض البحث والتطوير والتي توفر مبالغ يمكن أستثمارها في التحول الرقمي والتي تؤشر الى وجود فرص هائلة في عملية أنجاح هذا التحول وكيفية أستغلاله وجعلة منهجاً لأعمالها وانشطتها التسويقية والخدماتية، أما ما يخص البيئة الخارجية للشركة فأن انتشار استخدام الانترنت، ووسائل الدفع الألكتروني سهل كثيراً من فرض أنجاح عملية الرقمي في مجال التأمين كما أن زيادة الثقافة لدى الجمهور المستهدف وخصوصاً في مجال المنصات الألكترونية زاد من الثقافة الرقمية لدى العملاء وكسر اللاموثوقية لديهم في استخدام التكنولوجيا والرقمنة ولذلك

أن التوجه نحو العملاء وتطوير القنوات الرقمية والأنحسار التدريجي بالخدمات التقليدية وزجها ضمن ضرورات الأهتمام بالعميل وتتويج الخدمات سيحدث أثراً في فاعلية التسويق، وأن زيادة الأهتمام بالخدمات الرقمية يؤدي الى أحداث فاعلية تسويقية ومن خلال ما تقدم فإن التغييرات التي سيوفرها التحول للشركة تتلخص بالآتي

- ١- تقليل المسافة بين شركة التأمين والعميل.
- ٢- التعاون في ابتكار حلول وخدمات تأمينية جديدة.
- ٣- زيادة عدد العملاء الجدد مع الاحتفاظ بالعملاء الموجودين لدى الشركة.
- ٤- استخدام الذكاء الاصطناعي في وثائق التأمين .
- ٥- تقليل التكاليف والوقت والجهد في تسويق الوثائق والخدمات المقدمة الى العملاء.

بعد دراسة تحليل واقع الشركة تبين ان اغلب اعمالها تتم بصورة ورقة تقليدية للتسويق، اما بالنسبة للمواقع الشركة المختلفة تستعرض الوثائق ومعلومات بسيطة مما يؤدي الى فقدان الكثير من الفرص التسويقية .

٤-المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

٤.١- الاستنتاجات: في ضوء ما تم استعراضه في الجانب النظري والميداني، ويمكن بلورة جملة من الاستنتاجات وهي :

١- تعتبر خدمات التأمين أحد أهم مظاهر التطور الاقتصادي والاجتماعي لأنها تسهم في تقليل الخسائر الذي يتعرض لها الاقتصاد الوطني من خلال حماية الجانب المادي والمعنوي وكذلك العنصر البشري الذي يعتبر جوهر العملية الاقتصادية والاجتماعية .

٢- الحجم الكبير للمعاملات والعمليات التي تقوم بها الشركة ، واستخدام الانظمة التقليدية في الشركة المبحوثة من ارشفة وسجلات ورقية بدلاً من الارشفة الالكترونية والحواسيب والانترنت ... الخ، وفضلاً عن الزيادة في عدد الأوراق الرسمية التي يتم

التعامل معها، يؤدي الى التأخير بشكل كبير في تقديم الخدمة التأمينية للعملاء، والتي تؤدي إلى إرباك في العمل للشركة المبحوثة.

٣- تسعى الشركة المبحوثة إلى التنسيق مع وسائل الإعلام الرقمية لوضع أهداف تسويقية لترويج لوثائق التأمين وتحويلها الى رقمية حيث أن الوسائل الحديثة التي تستخدمها محددة ولا تناسب مع أهمية تسويق وثائق التأمين المتنوعة.

٤- أن استخدام الشركة المبحوثة الرقمنة عن طريق الاجهزة الحديثة التي تسهم بشكل كبير في سرعة ودقة انجاز العمل في مجال تسويق خدمات التأمين فضلا عن كافة الانشطة الاخرى التي تمارسها الشركة.

٥- عدم قيام الجهاز التسويقي في شركة المبحوثة بالدور المناط به بالشكل الصحيح لترويج لوثائق التأمين الرقمية، وعدم وضوح الخطط المستقبلية الكفيلة لجذب المزيد من العملاء الجدد والحفاظ على العملاء السابقين، وعدم وجود ملاكات مختصة في تسويق الوثائق الرقمية لكون هذه الوثيقة تحتاج إلى ملاكات خاصة وذات كفاءة عالية تتمتع بالقدرة على إقناع الجمهور، مما أدى ذلك إلى ضعف الإقبال على هذا النوع من الوثائق .

٦- هناك أثر إيجابي معنوي لل خدمات التأمين الرقمية في تحسين الحصة السوقية في الشركة المبحوثة، وهذا ينسجم مع مضمون الفرضية الرئيسية، إذ بلغت قيمه (0.942) وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة 5% ، وهذا يدل على امكانية تطبيق خدمات الرقمية في الشركة المبحوثة وذلك لتقديم توليفة متنوعة من الخدمات مما يؤدي الى زيادة ربحية وتحسين حصتها الشركة.

٢.٤ - التوصيات :

في ضوء ما توصل إليه الباحث من استنتاجات يمكن بلورة بعض الأفكار والمقترحات التي من الممكن صياغتها بمجموعة من التوصيات، ويمكن تلخيصها بالآتي :-

١- ضرورة نشر الوعي التأميني لدى المجتمع، وذلك من خلال وسائل الإعلام الرقمية لأنها تساهم بشكل كبير في الحصول على حصة سوقية جيدة، إذ إن تطوير نشاط التأمين لا يتوقف على الجوانب المادية فحسب، وإنما يتوقف على مستوى الوعي التأميني والتنمية في الطاقة البشرية لأدراك أهمية التأمين، وما تقدمه من خدمات تأمينية للمجتمع، والذي يجب أن يتلمس ذلك من خلال نشر الثقافة التأمينية الرقمية .

٢- تشجيع العاملين في شركة المبحوثة على فكرة تبني الرقمنة في عملهم في كافة مفاصل العمل وذلك من خلال الدعم الذي يجب أن تقدمه الإدارة الى العاملين بتشجيعهم على طرح أفكار جديدة للعمل أو تطوير أساليب تقديم الخدمة وعدم الخضوع للجوانب التقليدية التي تقتل روح الإبداع وتجعل العمل يسير بشكل روتيني ورتيب.

٣- يجب على الشركة المبحوثة استخدام التكنولوجيا الرقمية لزيادة الكفاءة مع الحفاظ على العناصر التي تركز على المورد البشري والتي تعد ضرورية لتطوير علاقات قوية مع العملاء وتوفير حلول تأمينية مخصصة.

٤- ينبغي شركة التأمين لغرض تطوير خدماتها يجب اللجوء الى امتلاك الوسائل التقنية الحديثة التي تسهل عملية تبادل المعلومات بين فروع الشركة والتي توفر السرعة والدقة والجهد واستعمالها كسلاح تنافسي في المستقبل ، ويتم ذلك من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات بكافة فروع وأقسام الشركة وبجميع مكوناتها وتحديث الحالي منها لتقريب المسافة بين الزبائن والإدارة من ناحية والحصول على أدق البيانات بأقل كلفة وأسرع وقت من ناحية ثانية.

٥- العمل على تطوير الملاكات العاملة من حيث الكفاءة ومستوى الأداء، والتي لها دور أساس في إيصال مفهوم ومضمون هذه الوثائق، ومستوى الفائدة التي من الممكن أن يحصل عليها الجمهور عند اقتنائه لوثائق التأمين ، إذ يتم ذلك من خلال

تدريب الملاكات العاملة في هذا المجال وتطويرهم وتحفيزهم، فضلاً عن مشاركتهم في الندوات والدورات التي لها علاقة في هذا المجال .

٦- إعادة النظر بالسياسات المتبعة من قبل الجهاز التسويقي في شركة التأمين العراقية بما يتناسب مع التطورات الحاصلة في سوق التأمين العراقية، والسعي إلى المحافظة على العملاء، وذلك من خلال وضع برنامج تسويقي منظم ذات كفاءة عالية، ووضع الخطط المستقبلية الكفيلة في ترويج وثائق التأمين، لجذب المزيد من العملاء .

٧- لغرض الوصول إلى تحقيق رضا المؤمن لهم من خلال تقديم الخدمات لهم بأقل كلفة ووقت، يقترح الباحث وتطبيق نظام إدارة قواعد البيانات حديث في مجال التأمين في الشركة ، في حال سعيها لاعتماد تسويق الخدمات التأمينية الرقمية.

٨- يقترح على مديري الإدارات العليا في شركات التأمين عموماً وشركة عينة البحث على وجه الخصوص الاهتمام الاستثمار للإفادة منها في تحسين ربحيتها نظراً للجانب الايجابي لدور الاستثمار الذي يقدمها من خلال ردف ميزانية الشركة .

مصادر البحث

١- ابوظالب، بكر عبد السعيد محمد(٢٠٢٣)، التأمين على السمعة الالكترونية " دراسة مقارنة"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، دورية علمية محكمة، ، المجلد ٩، العدد ٤، ديسمبر ، الصفحة ٥٣١-٦٥٤.

٢- الجنابي ، أحمد جواد هادي ،(٢٠١٨) ،مهارات كشف الإحتيال وأثرها في تعويضات تأمين الحريق والحوادث" بحث تطبيقي في شركتي التأمين الوطنية والعراقية "، مقدم الى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية / جامعة بغداد وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في التأمين.

٣- الخفاجي، تيسير عبد القادر محمد جواد، (٢٠١٨) ، أثر التدقيق الداخلي على النشاط التأميني في ضوء المعايير الدولية (IIA)"دراسة تطبيقية في شركة التأمين

العراقية العامة" مقدمة إلى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في التأمين.

٤- الحكيم، ليث علي يوسف الحكيم، ورسول أحمد ناجي، ٢٠٢٢، التأمين الصحي الرقمي وتأثيره في ولاء الزبون الرقمي: دراسة حالة في شركة التأمين العراقية، العدد ٦٤ ج ١ آذار.

٥- الشابندر، أوس مازن مزاحم، (٢٠١٣)، العوامل المؤثرة في مبيعات وثائق التأمين الهندسي الصناعي، دراسة استطلاعية في شركة التأمين الوطنية، بحث مقدم الى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادلة للماجستير في التأمين.

٦- الراكان، عبد الرحمن محمد توفيق، ابهيجيت غوش، محمد أنس شمسي، (٢٠٢٣)، التسويق الالكتروني وأثره على الحصة السوقية (دراسة نظرية تحليلية)، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، الجلد الرابع، العدد الرابعون.

٧- بلدية، علي إياد، (٢٠٢١)، دور التسويق الابتكاري في تحسين الحصة السوقية: دراسة ميدانية في شركة سيفارما للصناعات الدوائية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (٤٣) العدد (٥).

٨- شرفاني، دلمان خوشفي رمضان ، وخالد، شفان سليم ، (٢٠٢٣) ، مدى تبني أبعاد التسويق الترابطي ودورها في زيادة الحصة السوقية: دراسة تطبيقية لأراء عينة من العاملين في متجر فاملي مول في محافظة دهوك، مجلة جامعة دهوك، المجلد: ٢٦ ، العدد: ١ (العلوم الانسانية والاجتماعية)، ص ٥٩١-٦٠٧

٩- جسام، بان حاتم، (٢٠١٦) ، واقع ومتطلبات تأمين نقل البضائع بالحاويات وأثرها في دفع التعويض (بحث تطبيقي في قطاع التأمين العراقي ، بحث مقدم الى

- مجلس المعهد العالي للدارسات المحاسبية والمالية - جامعة بغداد كجزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادلة لشهادة الماجستير في التأمين.
- ١٠- خروبي، نوال ، غواس، سفيان،(٢٠٢٢) رقمنا الخدمات التأمينية كتوجه نحو تحسين منظومة الحماية الاجتماعية في الجزائر، الملتقى الوطني افتراضي حول رقمنا التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمينية متطورة، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف.
- ١١- خلف، صادق طعمة، (٢٠٢١)، تمكين التأمين الذكي " البيئة الحاضنة والدور المرتقب لتطوير قطاع التأمين في العراق" وقائع العدد الخاص بمؤتمر اصالح قطاع التأمين في العراق ، الصفحات ٢١٩-٢٤٠.
- ١٢- سويدان، هاشم ناصر الدين محمود، (٢٠٢٢)، التنظيم القانوني للتأمين الإلكتروني "دراسة مقارنة"، مجلة الحقوق والحريات، المجلد ١٠ ، العدد ٠١، ص١٥٩٤-١٥٧٦.
- ١٣- عبد الرحمن، الأء شاكرو وريهام ، & عبده ، ريهام عبد الرحمن جاد، (٢٠١٩)، دور الحصا السوقية في تحسين العلاقة بين إدارة علاقات العملاء والاداء بشركات السياحة المصرية، مجلة اتحاد الجامعات للسياحة والضيافة، المجلد ١٦، العدد ٢، ص ٢٠١-١٩٠.
- ١٤- عمارة مسعودة، وراضية، عباس ، (٢٠٢٢)، رقمنا خدمات التأمين " شركات التأمين الجزائرية نموذجا"، مجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد ١٣، العدد ٢ ، ص ٣٩٧-٤٢١.
- ١٥- عيسى، هيثم احمد، ٢٠١٨، العوامل المؤثرة في انتاجية العمل، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (٤٠) العدد(٦).

١٦- عبادة محمد، ٢٠١٨، قياس الحصة السوقية باستخدام الطرق الكيفية/ دراسة حالة زبائن مؤسسة أركوديم الانتاج وتوزيع الاجهزة الالكترومنزلية، جامعة برج بوعريريج.

١٧- كاظم ، أنسام جعفر،(٢٠١٠) ، إعادة التأمين وأثرها في تطوير صناعة التأمين، دراسة استطلاعية مقارنة بين شركتي التأمين الوطنية والتأمين العراقية، بحث مقدمة الى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادلة للماجستير في التأمين

١٨- ليطوش، دليلة،(٢٠٢١) ، خصوصية عقد التأمين على السيارات، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد ١٣ ، العدد ٢ ، ص١٠٤١-١٠٥٤.

19- Ahmeti, Uskana , The Importance And Characteristics Of Life Insurance, Faculty Of Economics, University Of Vienna, Austria, Research Journal Of Finance And Accounting , Vol.4, No.19, 2013.

20- Elhoufi, Halima1, Bounab, Mariam 2,Tabaa, Yassine,(2024), Examining Landscape Of Insurtechs' Adoption: Level Of Moroccan Companies , Journal Of Economics, Finance And Management Studies, Volume 07 Issue 02 February 2024, Page No: 971-979.

21- Piechota, Anna, (2019)Identification Of Differences Between Group And Individual Life Insurance For Employees, Economic And Environmental Studies, Vol. 19, No. 2 (50/2019), 211-221, June 2019, Opole University, Poland

22- Samuel, Asagba 1, Robert, Coker Preye 2 A. Andrew And Okwudu , 2019, Customer Retention Strategies And Business Performance: Asurvey Of Selected Retail Chain Stores In South-South, Nigeria, International Academy Journal Of Business Administration Annals, Volume 7, Issue 1, Pp 78-92, May.

- 23- Worku, Adam Tsegal¹, Bayleyegne, Yenefenta Wube², &, Tafere, Zenebe Berie³, (2024): Determinants Of Profitability Of Insurance Companies In Ethiopia: Evidence From Insurance Companies From 2011 To 2020 Years, Journal Of Innovation And Entrepreneurship, Issn 2192-5372, Springer, Heidelberg, Vol. 13, Iss. 1, Pp. 1-19.
- 24- Yaneva, Tonina, (2021), Digital Transformation Of Insurance Sector, Izvestia Journal Of The Union Of Scientists - Varna Series Economic Sciences, Volume 10 №1 2021, University Of Economics - Varna, Varna, Bulgaria.
- 25- Sheth, Jagdish N., And Parvatiyar, Atul , (2020), Sustainable Marketing: Market-Driving,Not Market-Driven, Journal Of Macromarketing, Volume 4, Issue 41,P 1-16.
- 26- Rhodes, Denis Khantimirov, (2017), Market Share As A Measure Of Performance: Conceptual Issues And Financial Accountability For Marketing Activities Within A Firm, Journal Of Research In Marketing (JORM - Techmind Research, Canada), Volume 7 No.3 August.
- 27- Behzadi, Maryam, & Bakhtiary, Mohammad Javad, What Is Sustainable Marketing, 2023,https://www.researchgate.net/publication/369062832_What_Is_Sustainable_Marketing.
- 28- Sheykhani, Sogand¹, Payam Boozary^{2*}, Hamed Ghorbantanhaei³, Mobina Pourmirza⁴, Maryamrabiee⁵, (2024), Evaluation Of Sustainable Marketing Strategy Based On Product Perceived Value In Attracting Brand Loyalty Using FCM & Rough BWM, Methodscase Study: TESLA Motors, Power System Technology, Volume 48Issue 1