Tikrit Journal of Administrative and Economics Sciences
مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية
EISSN: 3006-9149
PISSN: 1813-1719

Electronic payment system and its impact on enhancing the quality of banking service an analytical study of Iraqi data for the period (2018-2023)

Aso Bahaulddin Qadir*[A], Marwa Abdullah Al-Tayyar[B], Ahmed Khudhair Ahmed[C]

[A] Technical Institute Kirkuk/Northern Technical University
[B] College of Administration and Economics/University of Kirkuk
[C] College of Administration and Economics/Tikrit University

Keywords:
Electronic payment systems, banking service quality, Iraqi banking sector.

Article history:
Received 12 Jan. 2025
Accepted 23 Jan. 2025
Available online 25 Jun. 2025

©2023 College of Administration and Economy, Tikrit University. THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE UNDER THE CC BY LICENSE
http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

*Corresponding author:
Aso Bahaulddin Qadir
Technical Institute Kirkuk/Northern Technical University

Abstract: The Iraqi banking sector is working to keep pace with modern banking technologies regarding electronic payment systems to enhance the quality of banking sector services. In order to explore the impact of electronic payment systems on improving the quality of banking services, the analytical approach was relied upon as it is the most appropriate approach in diagnosing and identifying the phenomenon under study. The spatial boundaries of the research are represented by the data of the Central Bank of Iraq, while the temporal boundaries for the period (January 2023 - December 2018) were represented by 84 scenes. The research relied on building a standard model to know the impact of electronic payment systems on the quality of banking services. The research found that there is a significant impact of electronic payment systems in raising the level of banking service quality. The researchers suggested increasing customer awareness about the benefits of electronic payment, as it facilitates international operations that can attract customers who deal with external parties.

نظام الدفع الالكتروني وأثرها في تعزيز جودة الخدمة المصرفية دراسة تحليلية في بيانات العراق للمدة (2018-2023)

آسو بهاء الدين قادر
المعهد التقني
الجامعة التقنية الشمالية

مروه عبدالله الطيار
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة كركوك

احمد خضير احمد
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت

المستخلص

يعمل القطاع المصرفي العراقي على مواكبة التقنيات المصرفية الحديثة فيما يخص أنظمة الدفع الإلكتروني لتعزيز جودة خدمة القطاع المصرفي، وبهدف استكشاف أثر أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية، تم الاعتماد على المنهج التحليلي كونه المنهج الأنسب في تشخيص وتحديد الظاهرة قيد الدراسة، تتمثل الحدود المكانية للبحث ببيانات البنك المركزي العراقي، في حين تمثلت الحدود الزمانية للفترة (كانون الثاني 2018-2023 كانون الأول) بواقع 84 مشاهد، واعتمد البحث على بناء نموذج قياسي لمعرفة أثر أنظمة الدفع الإلكتروني في جودة خدمة المصرفية، وقد توصل البحث إلى وجود أثر معنوي لأنظمة الدفع الإلكتروني في رفع مستوى جودة الخدمة المصرفية، واقترح الباحثون على زيادة توعية العملاء بشأن فوائد الدفع الإلكتروني فهو تسهيل العمليات الدولية والتي يمكن أن يجذب العملاء الذين يتعاملون مع جهات خارجية.

الكلمات المفتاحية: أنظمة الدفع الإلكتروني، جودة الخدمة المصرفية، القطاع المصرفي العراقي.

المقدمة

أتاحت التحولات التي شهدها العمل المصرفي نحو أنظمة الدفع الإلكتروني، وسائل جديدة ومتطورة لعمليات تحويل الأموال والقيام بالأنشطة المصرفية في ظل البيئة الالكترونية الحديثة، وباتت العديد من المصارف تسعى إلى تحسين مستوى جودة خدماتها المقدمة للزبائن من خلال تبني تقنيات الرقمنة، بما في ذلك تقديم خدمات الدفع الإلكتروني كالبطاقات البنكية أو المصرفية بمختلف أنواعها، والنقود الالكترونية، فضلاً عن توفير التطبيقات المصرفية الالكترونية، من خلال قنوات الصيرفة الالكترونية المختلفة كالصراف الآلي، نقاط البيع، الهاتف المصرفي، الصيرفة عبر الانترنيت.

استكمالاً لما تقدم، وفي ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، واستجابةً لتحقيق متطلبات الشمول المالي وفقاً لتوجيهات البنك المركز ي العراقي، أدركت المصارف العراقية ضرورة تحسين خدماتها والارتقاء بها إلى مستوى مماثل للمصارف التي تتبنى التقنية في بيئة مماثلة للبيئة العراقية، لذا بات لزاماً عليها تحديث وسائل الدفع التي تعتمدها سيما وإن التوجه العام نحو تفضيل التعامل بالوسائل التكنولوجية لما تقدمه من مزايا في توفير الجهد والوقت والذي يصب في رفع مستوى جودة الخدمة المصرفية.

وجاءت هذا البحث لمعرفة التأثير الذي تتركه نظام الدفع الالكتروني في تعزيز جودة الخدمة المصرفية، في سبيل تغطية التأثير قُسمت على اربعة مباحث رئيسة، تضمن المبحث الأول منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة، وعرض المبحث الثاني المفاهيم النظرية عن نظام الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية، فما خصص المبحث الثالث لقياس اثر نظام الدفع الالكتروني في تعزيز

جودة الخدمة، لنصل أخيراً إلى أهم الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات في المبحث الرابع التي تم التوصل إليها والطرق التي ينبغي إتباعها لتحقيق الأهداف الخاصة بالبحث.

المبحث الأول: منهجية البحث والدراسات السابقة

أولاً. منهجية البحث:

1. **أهمية البحث:** تتمثل أهمية البحث في محاولة قياس بين متغيرين من المتغيرات الحديثة في الفكر المالي والمصرفي وهما أنظمة الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية، لتقديم امتداداً معرفياً تراكمياً لسد الفجوة البحثية في هذا المجال، من أجل استكشاف نوع العلاقة التفاعلية بين المتغيرين على النحو الذي يساعد متخذي القرار في الجهاز المصرفي العراقي على تعزيز فعالية أنظمة الدفع الالكتروني بما يساهم في تعزيز مستويات جودة الخدمات المصرفية.
2. **أهداف البحث:** لغرض تقييم أثر تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز جودة الخدمة المصرفية للقطاع المصرفي العراقي، يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

أ. التأصيل النظري لأنظمة الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة المصرفية والتعرف على مكونات وخصائص أنظمة الدفع الإلكتروني.

ب. التعرف على تأثير تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة المصرفية وايجاد العلاقة الخطية بينهما خلال مدة البحث.

3. **مشكلة البحث:** شهد القطاع المصرفي العراقي تحولات جوهرية في نظم عمله خلال العقود الماضية، والتي تمثلت بالانتشار المتزايد لأنظمة الدفع الإلكتروني، إلا أنه لا يزال هناك نقص في الدراسات التي تبحث في تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية في العراق، وهو ما يثير السؤال الرئيس الذي يجسد مشكلة البحث الأساسية وكالآتي:

ما تأثير أنظمة الدفع الالكتروني في رفع مستوى جودة الخدمة المصرفية في القطاع المصرفي العراقي؟

4. **فرضية البحث:** استناداً إلى الأسئلة التي جسدت مشكلة البحث، تم صياغة فرضية البحث بالآتي:

لا توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين نظام الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية.

5. **منهجية البحث:** تم الاعتماد على المنهج التحليلي كونه المنهج الأنسب في تشخيص وتحديد الظاهرة قيد الدراسة وتحديد طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها، ويُركز على جمع البيانات وتحليلها لتحديد خصائص الظاهرة وطبيعتها والعلاقات بين متغيراتها.
6. **الحدود المكانية والزمانية للبحث:** تتمثل الحدود المكانية للبحث ببيانات البنك المركزي العراقي، في حين تمثلت الحدود الزمانية بالفترة (2018-2023) بيانات شهرية بواقع 84 مشاهدة.

ثانياً. بعض الدراسات السابقة:

أ. دراسة (Torki et al., K2020) بعنوان:

"The effects of electronic payment systems on the performance of the financial sector in selected Islamic Countries"

بحثت هذه الدراسة في تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على أداء القطاع المالي في عينة من البلدان الإسلامية والمتمثلة بـ (إيران، إندونيسيا، الأردن، الكويت، ماليزيا، مصر، المغرب، عمان، المملكة العربية السعودية، السنغال، تركيا، والإمارات العربية المتحدة) باستخدام منهجية البيانات المزدوجة للفترة 2011-2017، وأظهرت النتائج أن جميع مؤشرات الدفع الإلكتروني (بنك الهاتف

المحمول، بنك الإنترنت، البطاقة المصرفية، جهاز نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي)تؤثر بشكل إيجابي وكبير على أداء القطاع المالي، فضلاً عن الأثر الايجابي للنمو الاقتصادي والسكان على أداء القطاع المالي، مقابل الأثر السلبي للتضخم وسعر الفائدة.

ب.دراسة (Okonkwo & Ekwueme, 2022) بعنوان:

"Effect of electronic payment on financial performance of Nigeria Deposit Money Banks"

تناولت هذه الدراسة تأثير الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لمصارف أموال الودائع في نيجيريا، لعينة مكونة من 13 مصرفاً للودائع في نيجيريا من اصل 22 مصرفا، للفترة 2009-2019، باستخدام الإحصائيات الوصفية وتحليل انحدار الفرضيات لتحليل البيانات بمساعدة البرنامج الإحصائي E-Views 9.0، واظهرت النتائج أن طريقة الدفع عبر أجهزة الصراف الآلي لها تأثير إيجابي على العائد على موجودات مصارف أموال الودائع المسعرة في نيجيريا، ولكنها ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5%، في حين أن طريقة الدفع عبر نقاط البيع لها تأثير سلبي على العائد على موجودات مصارف أموال الودائع المدرجة في نيجيريا، ولم يكن هذا التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5%، وخلصت الدراسة إلى ضرورة توجه المصارف النيجيرية نحو رفع مستوى المعرفة حول استخدام أجهزة الصراف الآلي من خلال الحملات الإعلامية والندوات.

ج. دراسة (الشرابي، 2024) بعنوان "أثر وسائل الدفع الالكتروني في كفاءة الأداء المصرف ي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي للمدة من 2018-2022"، بحثت الدراسة في أثر وسائل الدفع الإلكتروني على كفاءة الأداء المصرفي في القطاع المصرفي العراقي للفترة من 2018-2022، وفق المنهج الوصفي والقياسي، وبينت ثلاثة نماذج قياسية للقطاع المصرفي العراقي، وتوصلت نتائجها إلى وجود أثر إيجابي لوسائل الدفع الإلكتروني في الأداء المالي للقطاع المصرفي العراقي، من خلال رفع مستوى ربحيته وخفض تكاليفه، فضلاً عن الدور الهام الذي تلعبه إدارة سيولته وتقليل مخاطرها، كما كان لوسائل الدفع الالكتروني تأثيراً سلبياً على كفاءة ادارة العمليات الداخلية من خلال عدم قدرتها على خفض الجهد والسرعة في إنجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات الزبائن، بسبب التمسك بالأساليب التقليدية في انجاز العمل المصرفي ومحدودية استخدام التكنلوجيا على الارشفة، وهو ما عزز من حلقات الروتين في العمل المصرفي، وانعكس بتأثيراته السلبية على جودة الخدمات المصرفية.

د. دراسة (حسين، 2022) بعنوان "دراسة تأثير وسائل الدفع الالكترونية على أدوات السياسة النقدية في الاقتصاد العراقي"، هدفت الدراسة إلى بيان دور نظام المدفوعات الالكتروني في الاقتصاد إذا ما توفرت له البيئة المناسبة والتعرف على الاطار القانوني الذي يعمل به فضلا عن تأثيرها على المتغيرات الاقتصادية،،وقد توصلت الدراسة إلى أن التقدم التكنولوجي يمارس العديد من الاثار سواء على المستوى الاقتصادي أو النقدي، ومن بين القضايا التي افرزها التقدم التقني في مجال الخدمات المصرفية ظهور وسائل الدفع الالكترونية والتي أثرت على السياسة النقدية بشكل عام وعلى أدوات السياسة النقدية بشكل خاص كما أن نظام المدفوعات والتسوية في أي بلد يرتبط بشكل وثيق بوظيفة البنك المركزي الرئيسة وهي تحقيق الاستقرار النقدي والمحافظة عليه ويتحقق ذلك من خلال تشغيل هذه الانظمة من قبل السلطة النقدية والاشراف عليها، وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة تعزيز ثقة الأفراد باستخدام وسائل الدفع الالكترونية فانعدام الثقة من شأنه أن يحد من انتشار هذه النقود أو قد

يؤدي إلى اضمحلالها فضلا عن ضرورة قيام الجهات الحكومية المعنية بتعديل انظمتها المالية والنقدية لتتلاءم مع التطورات الحاصلة في الوقت الحاضر وذلك لضمان أمن وسلامة النظام المصرفي.

ه. دراسة (الباهي، 2016) بعنوان "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان – الأردن"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن، وتم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي، ويتكون مجتمع الدراسة من زبائن البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان، وفي ضوء ذلك تم جمع البيانات، وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) أظهر الدراسة ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه من وجهة نظر عينة الدراسة، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية(سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان)على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني.

و. دراسة (Agrawal et.al.,,2014) بعنوان:

Review of "Aconceptual Framework on E-Service Quality in Banking Industry".

هدفت الدراسة إلى اقتراح نموذج نظري لقياس جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في قطاع البنوك بالهند، من خلال تسعة أبعاد معبراً عنها بالموثوقية، وسهولة الاستخدام، والطابع الشخصي، والأمن، والثقة، جمالية الموقع، الاستجابة، الاتصال، الوفاء. وذلك لما لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية من أهمية كبرى في تحقيق مستوى عالي من رضا الزبائن وللدور الذي تلعبه جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق النجاح أو الفشل في أي بنك، وأشارت النتائج إلى وجود أثر ايجابي لكل من الموثوقية والاستجابة وسهولة الاستخدام واضفاء الطابع الشخصي والأمن والثقة وجمالية موقع الويب والكفاءة والاتصال والوفاء على جودة الخدمة الإلكترونية، لذلك فأن التطوير السليم في قياس جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في القطاع البنكي الهندي يمكن أن يساعد على صيانة وتحسين أداء وفعالية جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية والاحتفاظ بالزبائن.

ز. دراسة (Ahmadi et.al., 2015) بعنوان:

Review the influence of E-Banking Service Quality on Consumer's Commitment (Case Study: Persian Bank, Tehran Branches)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على التزام الزبون، وكانت حالة الدراسة فروع البنك الفارسي في إيران، ذكرت الدراسة أن زيادة التنافس قد رفقتها اضطرابات واسعة في مجال التجارة والأعمال المصرفية، تم توزيع 350 استبانة على زبائن البنك الفارسي في طهران، وقد تم تحليل 332 من إجمالي الاستبيانات، وكانت النتيجة قد بينت أن جودة الخدمة لها تأثير على إبتهاج الزبائن، وأيضا وجود تأثير لرضا أو إبتهاج الزبائن على الثقة والتزامهم، وكان تأثير جودة الخدمة المصرفية الالكترونية على الثقة جزئياً.

ح. دراسة (شياع والموسوي، 2014) بعنوان "اثر عناصر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية"، ويأتي هذا البحث للتعرف على ستراتيجية تقديم الخدمة

المصرفية وجودتها ودوافع تعامل الزبائن مع المصارف التجارية، فقد هدف إلى التعرف على الأسباب والعناصر المؤثرة في سلوك الزبائن على اختيار مصرف معين من المصارف التجارية ، وترتيب العناصر ذات الأثر في سلوك الزبائن حسب درجة اهميتها للزبائن، والكشف عن أثر متغيرات السلوك النفسي للزبائن على اختيار المصرف الملائم، طبق البحث على عينة من الزبائن المتعاملين مع ثلاثة مصارف رئيسة وهي (مصرف الشمال للتمويل والاستثمار، ومصرف الشرق الأوسط، ومصرف بغداد) مصارف رئيسية ومع تسعة فروع لهذه المصارف، توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أبرزها أن المصارف عينة البحث تطبق استراتيجية جودة الخدمة المصرفية ويتصدر بعد الأمان في المرتبة الأولى يليه بعد الاستجابة ثم بعد الاعتمادية ويليه بعد الجوانب الملموسة وأخيراً بعد التعاطف، وقد كان من توصيات البحث ضرورة تحسين جودة الخدمات المقدمة من المصرف لتصل إلى أو تزيد عن توقعات الزبائن، وذلك للمحافظة على زبائن المصرف الحاليين وكسب ولائهم واستقطاب زبائن جدد من خلال تبني جودة الخدمة كاستراتيجية للمنافسة والتميز.

المبحث الثاني: أنظمة الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة المصرفية

أولاً. أنظمة الدفع الإلكتروني:

1. **مفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني:** نظراً لما يواكب التقدم التكنولوجي من تطور أساليب الدفع والتسوية ينبغي التعرف على مفهوم هذا النظام إذ تُعد وسائل الدفع الالكترونية أحد أهم افرازات التقدم التكنولوجي، فهي آخر ما تم ابتكاره كوسيلة دفع إلكترونية، ويرتكز نظام النقد الإلكتروني على البروتوكول الذي طورته شركة Digi cach وبدأ استخدامه في هولندا عام 1994 ومع نهاية عام 1995 بدأ بنك مارك توين في إصدار نقود إلكترونية بالدولار، وقد تناولت العديد من الجهات الدولية تعريف وسائل الدفع الالكترونية منها المفوضيّة الأوروبيّة فقد عرفتها بأنها" قيمة نقدية مخزنة بطريقة إلكترونيّة على وسيلة إلكترونيّة كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسّسة التي أصدرتها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقديّة والورقيّة، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونيّة لمدفوعات ذات قيمة محددة"(حسين، 2022: 175)، وقبل اعطاء مفهوم لأنظمة الدفع الإلكتروني الحديثة لابد من معرفة أنظمة الدفع بصورة عامة، فهي عبارة عن تحويل الموجودات بين الأطراف لتسوية المعاملات المتولدة من جراء شراء وبيع السلع والخدمات، وتعرف نظم الدفع الحديثة بأنها مجموعة النظم المعلوماتية التي تشكل الاساس لتطوير القطاع المالي والمصرفي ومن ثم تحقيق التنمية الاقتصادية (الخزرجي والحسيني، 2019: 235)، وهي مجموعة من أنظمة التحويل التي تتضمن الأدوات والقواعد والاجراءات والوسائل التي تعد بمثابة الطرف الثالث إذ تسهل عملية تحويل الاموال وتلقي الاموال (Ahmed et. al., 2019: 17)، أو أنها مجموعة من الادوات واجراءات التشغيل ونظم المعلومات والاتصالات التي تعمل على توفير البيانات والمعلومات وارسالها من القائم بالدفع إلى المدفوع إليه وتسوية المدفوعات، وتعرف وسائل الدفع أيضا على أنها أداة من أدوات الدفع تسمح لأي كان بتحويل الأموال مهما كانت الركيزة أو الاجراء التقني المستعمل، كما تعرف أنظمة الدفع الإلكترونية بأنها نظام مبني على تقنيات الدفع التي تستعمل لغرض صناعة نظام دفع مالي عن طريق تحصيل قيم وسائل الدفع التي تم ضبطها عن طريق تطويق المبادلات المصرفية عبر سند معلوماتي أو السند الورقي، عرفت أيضاً بأنها كل الوسائل والأدوات التي تسمح للأشخاص بتحويل النقود بغض النظر عن الوسيلة المستخدمة سواء

كانت الدعامة المستعمل ورقية كالشيك والسند لأمر وغيرها أو قيدية كالتحويل أو الالكترونية كالبطاقات البنكية (الطفيلي، 2023: 11-12)، فقد عرف نظام المدفوعات بأنه عبارة عن خدمات دفع تستخدم التقدم التكنولوجي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبضمنها التشفير وشبكات الاتصال (حسين، 2022: 176)، وإن أوسع تعريف لنظام المدفوعات هو عدّها شبكة من المصارف والبنوك المركزية وشركات الأوراق المالية ومقدمي الخدمات والتي تضمن النقل السهل للأموال وتسوية المدفوعات في الوقت المناسب (الخزرجي والحسيني، 2019: 235).

ومن التعريفات السابقة يمكن تعريف أنظمة الدفع الإلكتروني على أنها تلك الأنظمة التي تسمح بتحويل الأموال وفق تقنية إلكترونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل التكاليف الممكنة. أو أنها الوسائل التي تسمح بتحويل أو دفع قيمة السلع والخدمات المتحصل عليها رقمياً، بالاعتماد على شبكة الإنترنت بشكل آمن وبسرعة فائقة، ومن أي مكان وفي أي وقت، ومن أمثلة هذه الوسائل: النقود الكترونية، البطاقات الإلكترونية، التطبيقات الالكترونية وغيرها.

2. **أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية**: بعدما كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائط مادية ملموسة ومعروفة وهي أدوات الوفاء شائعة الاستخدام من النقود والشيكات ومع اتساع نطاق التجارة الالكترونية، أصبحت تلك الوسائل المادية لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت، إذ تتوارى المعاملات الورقية إذ أصبح الأمر يحتاج إلى وسيلة جديدة للدفع تتلاءم مع متطلبات التجارة الالكترونية فظهرت وسائل تواكب التطورات الحاصلة وتم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الالكتروني(نبيل وزكرياء، 2022: 9)، التي يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بالطرق التقليدية المتبعة نفسها في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك أو رقم بطاقة بنكية عن طريق البريد أو من خلال فاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي، إذ يستطيع العميل من خلال هذه البيانات اقتطاع الثمن من حساب العميل ولكن هذه الوسائل لا تتفق وخصوصية التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها إذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة الاتصالات اللاسلكية موحدة عبر حاسب(سلطاني،2013: 20)، تنبع اهمية أنظمة الدفع الالكترونية بوصفها أداة لتنفيذ العقود ومختلف التصرفات القانونية من أهمية التجارة الالكترونية، على أساس أن الأولى (أنظمة الدفع) ما هي إلا عبارة عن افراز من افرازات الفكرة الثانية (الطفيلي، 2023: 20).

تتجسد أهمية نظم الدفع الإلكتروني بحسب (كنه، 2022: 22-23) في النقاط الآتية:

- ❖ التعريف بالبنوك والترويج لخدماتها.
- ❖ تقديم خدمات بنكية إضافية ذات جودة عالية وعلى مدار الساعة.
- ❖ تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك جراء تقديمها للخدمة بالوسائل التقليدية.
- ❖ مواكبة مستجدات العمل البنكي العالمي.
- ❖ إن نظام الدفع يؤثر وبشدة في الاستقرار والقدرة التنموية للاقتصاد الوطني، ويمكن أن تؤدي إخفاقاته إلى عدم الكفاءة في استخدام الموارد المالية.
- ❖ تمثل نظم الدفع والتسوية أحد أهم مكونات البنية التحتية اللازمة لعمل اقتصاد السوق.
- ❖ تعد نظم الدفع وتسوية الأوراق المالية من المكونات الأساسية لتنفيذ السياسة النقدية بشكل سلس.
- ❖ تعد سلامة وكفاءة أداء نظم الدفع من العوامل الأساسية في الحفاظ على استقرار العملة.

- ❖ تعد سلامة وكفاءة أداء نظم الدفع من العوامل الأساسية في الحفاظ على التنمية الاقتصادية والنشاط الاقتصادي.
- ❖ تقليل نسبة النقد المتداول، وتوفير معلومات شاملة عن إدارة النقد.
- ❖ إنجاز المعاملات ذات القيمة (العالية، والمنخفضة) بسرعة وبأمان وبشفافية.
- ❖ تسهيل طرائق الدفع والتحويل والسداد لتلبية احتياجات السوق الحالية والمستقبلية.
- ❖ الإفادة من التقنية وذلك بزيادة الدقة والكفاءة للعمليات المصرفية المختلفة.

3. **أهداف أنظمة الدفع الإلكترونية:** تعمل البنوك المركزية على توفير شبكات مالية وآلية لربط المصارف لأجراء عمليات تحويل الأموال فيما بينها، لتتمكن بدورها المصارف والأفراد من أجراء التحويلات المالية بصورة آلية مع ضمان وصولها للمستفيد في الوقت المناسب، وتحسين إدارة سيولة المصارف وتحسين جودة خدماتها، وأنشاء قاعدة بيانات موحدة للأوراق المالية من خلال حفظها مركزياً، كما تهدف لبناء صورة ذهنية ذات أداء عالٍ في التعاملات وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وتحقيق رضا الزبائن (عليوي و المعموري، 2023: 39-40).

4. خصائص أنظمة الدفع الإلكترونية: تشتمل أنظمة الدفع الالكترونية على خصائص عدة ما جعلها تختلف عن النقود التقليدية وهي كما يأتي: (الطفيلي، 2013: 18)، (حسين، 2022: 176)، (عليوي والمعموري، 2023: 40-41)، (مهدي، 2024: 2).

أ. تعد قيمة نقدية مخزنة بطريقة الكترونية فهي عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على بطاقات الكترونية حيث يتم اصدار وسائل الدفع الالكترونية على شكل سلسلة من الأرقام العشوائية والتي تدعى الرقم التسلسلي للعملة يتم حفظها اما على البطاقة أو على كمبيوتر العميل ولاستخدام هذه النقود يتم ارسال الرقم التسلسلي مشفراً إلى من يتعامل معه إذ يقوم الأخير بالاتصال بالمصرف حتى يستصدر عملة جديدة باسمه أو لتحويل العملة النقدية لحسابه ويقوم البنك من خلال هذه الأرقام الموجودة لديه بالتحقق من كون هذه النقود صادرة من عنده ولم تصرف بعد إلا أن هذا الامر لا يخلو من المخاطر كونها لا تحافظ على السرية والخصوصية .

ب. تعد وسائل الدفع الالكترونية ثنائية الأطراف إذ يتم التداول بها من قبل المنتج والمستهلك دون الحاجة إلى طرف ثالث بينهما وذلك لأن وسائل الدفع الالكترونية صالحة لإبراء الذمة ووسيلة دفع اثمان السلع والخدمات اذ يتأكد البائع من مدى كفاية الرصيد الموجود في حساب المشتري.

ج. وسائل الدفع الالكترونية غير متجانسة إذ إن كل مصدر يقوم بإصدار نقود الكترونية مختلفة فهي قد تختلف من حيث القيمة التي تحملها أو من حيث عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشترها الشخص بهذه النقود.

د. سهولة الاستخدام وملائمة للدائن والمدين وسهلة الحمل فهي تخلص الشخص من حمل وحدات نقدية كثيرة لشراء سلعة معينة أو الحصول على خدمة ما.

ه. تحمل مخاطر الكترونية نظرا لكونها وسيلة دفع الكترونية فهي معرضة للأعطال مما تسبب مشاكل كبيرة لذا فلابد من وجود كادر متخصص لمعالجة مثل هذه الحالات ويقصد الأعطال الإلكترونية تلك التي تحدث بسبب فشل الأدوات الإلكترونية عن إتمام عمليات التداول للوحدات النقدية بصورة صحيحة، كالتحويلات الناقصة أو الخاطئة، أو عدم القدرة على تحويل الوحدات مع وجودها، وفي كل الأحوال يجب إبلاغ جهة الإصدار لإصلاح تلك الاعطال التقنية والبرمجية الإلكترونية.

و. هي نقود خاصة على عكس النقود القانونية التي يصدرها البنك المركزي والتي تكون متاحة للجميع فغالبية هذه النقود تصدر من مؤسسات مالية خاصة لذا أطلق عليها النقود الخاصة.
ز. تمثل إيداع مالي بحيث لا تكون قيمتها أقل من قيمة المبلغ المودع.
ح. هي مقبولة كوسيلة دفع من قبل الأفراد والشركات المالية من غير الشركة التي أصدرتها.
ط. الطبيعة الدولية لأنظمة الدفع الالكتروني إذ إنها تتمتع بخاصية القبول دولياً فعند تسوية الحسابات في المعاملات المالية التي تتم عبر فضاء الكتروني واسع تكون مقبولة دولياً.

5. أنظمة الدفع الإلكترونية في الاقتصاد العراقي: كان نظام المدفوعات في الاقتصاد العراقي قبل عام 2003 قائماً على تبادل العملات والصكوك يدويا وبإشراف ممثلين عن المصارف والبنك المركزي وكانت هناك العديد من الأخطاء المصاحبة لتلك العملية منها الفقدان والخطأ والسهو والتزوير فضلا عن أخطاء في تسجيل القيود.إذ واجه البنك المركزي العراقي ومنذ عام 2003 تحديات كبيرة وخطيرة تمثلت أساساً بمشكلة الديون المتراكمة على العراق وارتفاع معدلات التضخم وعدم استقرار المستوى العام للأسعار ومن ثم تردي سعر صرف العملة المحلية تجاه أسعار صرف العملات الخارجية ومعدلات عالية من السيولة المصرفية وبهذا تسعى السلطة النقدية باتجاه زيادة فاعليتها للسيطرة على مثل هذه التحديات والتوسع في استخدام أدواتها مدعمة ببعض الإصلاحات والإجراءات المصرفية كنظم الدفع الالكترونية وأساليب التسوية الحديثة لما تمثله من أهمية في اقتصاديات البلدان رغم اختلاف سياساتها النقدية للعلاقة الطردية التي تربطها بالرقي والتطور والحداثة كونها أحد نتاج تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات المتقدمة ومنها أنظمة المدفوعات (سليمان، 2013: 3).

6. **مكونات نظام المدفوعات العراقي:** ويتكون نظام المدفوعات العراقي من الأنظمة الآتية: (حسين، 2022: 178):

أ. نظام التسوية الإجمالية الآنية:RTGS(Real Time Grosse Settlement)
ب.نظام مقاصة الصكوك الإلكتروني C-ACH(Check Automated Clearing House)
ج. نظام المقاصة الداخلي IBCS(Inter Bank Clearing System)
د. نظام الحفظ المركزي للأوراق المالية CSD(Central Securities Depository)
ه. البنية التحتية لنظام الدفع بالتجزئةRPSI(Retail Payment System Infrastructure)

ثانياً. جودة الخدمة المصرفية:

1. مفهوم جودة الخدمة: إن مفهوم جودة الخدمة أصبح يجلب انتباه إدارة المنظمات الخدمية بشكل متزايد، وإن أي تعريف لجودة الخدمة لابد أن يركز وبشكل واضح على ما يمكن أن يتوقعه الزبون من وراء السبب الجوهري لشراء الخدمة، ومن ثم توضح مدى قدرة الخدمة أن ترضي حاجة الزبون، لذلك فأن تعريف جودة الخدمة يتمحور حول المنافع التي تقدمها هذه الخدمة إلى الزبون، وقد عد جودة الخدمة بأنها من المجالات الرئيسة التي يمكن لمنظمات الخدمات أن تميز نفسها وهي تقديم جودة عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين (شياع والموسوي، 2022: 94). ويعتمد مفهوم جودة الخدمة على وجهة نظر الزبون لذا فهو يختلف من زبون لآخر، وتعتمد" جودة الخدمة على تقييم العمل الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلاً مع ما توقعه من تلك الخدمة "كذلك تم تعريفها بأنها " الإشباع التام لاحتياجات المستهلك بأقل كلفة داخلية" (الطاهر وبن عبدالله، 2019: 82).

2. **مفهوم الخدمة المصرفية:** يمكن تعريف الخدمة المصرفية على أنها عبارة عن أنشطة أو أداء يقدم من المصرف إلى الزبائن، وهذه الأنشطة تعد غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يرتبط أو لا يرتبط بمنتج مادي ملموس (عبدالقادر، 2005: 253).

وهي " محصلة التفاعل بين الزبون والمصرف نفسه، وإنه يكمن في مدركات الزبائن ويشكل في ضوء توقعاتهم عندما يكون مفهوم رضا الزبون محلا للتطبيق، ولهذا فأن جودة الخدمة يجب أن تقاس بمقاييس الزبائن وتعبر عنها " (الطاهر وبن عبدالله، 2019: 83).

كما يعبر عنها كونها" مجموعة من الانشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، التي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها، وقيمها النفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وتشكل في الوقت نفسه مصدراً لربحية المصرف، وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين" (لحلوح وزين الدين، 2016: 9).

3. **خصائص الخدمة المصرفية:** تعد الخدمة المصرفية نشاطاً معنوياً ينتج ويستهلك في الوقت نفسه ويستلزم التفاعل المباشر مع الزبون متلقي للخدمة، وبذلك فهي تختلف في الخصائص عن السلع، عموما هذه الخصائص لا تختلف عن تلك التي في الخدمات بصفة عامة وبعناصرها المعروفة، ولكن نلاحظ أنها تأخذ شكلاً واسعاً وشمولية كافية للعديد من الجوانب. وتمتاز الخدمات المصرفية بمميزات وخصائص تساهم في زيادة قدرتها التنافسية وحصتها السوقية وكذلك في كفاءة أعمال المصارف

وفيما يأتي أبرز خصائص الخدمات المصرفية (الصميدعي، 2010: 40)، (شياع والموسوي، 2022: 92):

أ. اللاملموسية :إن أهم ما يميز الخدمات المصرفية على اختلاف أنواعها هو أنها مصممة بالأساس لإشباع حاجات ورغبات معينة موجودة لدى مجموعة من الزبائن، وإن هذه الخدمات غير ملموسة وليس لها كيان مادي معين؛ لذا فان الحكم على مدى جودتها لا يمكن إن يتم إلا بعد استخدامها من قبل الزبون علماً أنها تنتج وتستهلك في آن ولا يمكن الحكم على مواصفاتها لمعايير مطلقة وثابتة، فالحكم النهائي عليه مرتبط بما يطلبه الزبون ويتوقعه من هذه الخدمة، فكل زبون هو موضع اهتمام خاص صفة اللاملموسية على المنتجات الخدمية قد ينتج عنها مشاكل تسويقية أكثر صعوبة مقارنة بتسويق السلع.

ب. عدم انفصالية الخدمات) التلازم): تعني هذه الخاصية إن هناك علاقة ترابط وثيقة بين الخدمة نفسها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، الأمر الذي يترتب عليه حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها ومن الصعب فصل الخدمات عن المنتج الذي يعمل على بيعها فضلاً عن ذلك فأن هناك خدمات تبتكر وتستهلك في الوقت نفسه.

ج. الخدمة المصرفية تصنع فور وصول الزبون إلى موظف: يقوم الموظف بعملية تصنيع الخدمة حيثما يرغب الزبون، وبالتالي فان الخدمة المصرفية لا تنتج ولا تخزن بانتظار وصول الزبون الراغب في الاستفادة منها.

د. الانتشار الجغرافي: تعتمد المصارف على فروعها في توسيع قاعدة المستفيدين من خدماتها فالعلاقة بين المصرف وزبائنه شخصية في طبيعتها مما يسقط دور الوسطاء في توزيع الخدمة المصرفية.

ه. اعتماد المصارف على نظام التسويق الشخصي: تعتمد المصارف بدرجة كبيرة على القنوات التقليدية لتوزيع الخدمات المصرفية من خلال عمليات البيع الشخصي، من خلال جهود العاملين في المصرف والموزعين من خلال شبكة فروع المصرف في الأماكن الأكثر ملائمة للزبائن.

و. تقلبات الطلب :بما إن الخدمة تمثل فعل او تصرف فأنها تتلاشى وتنتهي سواء تم الاستفادة منها أو عدم الاستفادة منها، وذلك لعدم إمكانية خزنها والاستفادة منها لحين وقوع الطلب عليها وهذا بطبيعة الحال سوف يثير مشكلة إمام المنظم، لذلك على المنظمة أن توجد حل لأسباب عدم وقوع الطلب على الخدمة المقدمة لكي تتمكن من وضع المعالجات المناسبة، أما في حالة وجود حالة طلب مستمر فان هذه الخاصية سوف لا تشكل مشكلة.

4. مفهوم جودة الخدمة المصرفية: من الصعب وضع تعريف محدد لجودة الخدمة المصرفية فالجودة في السلع الملموسة تختلف عن الجودة المدركة في الخدمة المصرفية وذلك لصفات الخدمات المصرفية ولتواجد العنصر البشري كمقدم للخدمة ومتلقي للخدمة وكذلك أن الحكم على جودة الخدمة المصرفية يعتمد على رأي الزبون. وتعني جودة الخدمة المصرفية " قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة". وتكمن جودة الخدمات المصرفية في أدراكات الزبائن، عليه فأن الحكم الحقيقي على تقييم مستوى جودة الخدمة هو الزبون وليس المصرف كما تعرف جودة الخدمة المصرفية على أنها " سلسة من العلاقات بين العملاء والعاملين بالمصرف ويجب العمل على تحسين تلك العلاقة باختيار أف ا رد قادرين على تقديم خدمة أفضل" كذلك فإن جودة الخدمة المصرفية تعرف على أنها: " إرضاء لمتطلبات العملاء ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات العملاء (الطاهر، 2019: 84).

كما تعرف جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها" :ملائمة ما يتوقعه الزبائن من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها الزبائن نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظر الزبائن هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم"، ويقصد هنا تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية عن طريق الشبكة العنكبوتية الدولية الانترنت كقناة تسويقية جديدة لها خصائصها الفريدة أو المميزة لها عن بقية القنوات الاتصالية الأخرى التي تمتاز بالسرعة أو انخفاض التكاليف، والتي تمثل استراتيجية التسويق المصرفي الإلكتروني، وتعمل على التحول من السوق المكاني إلى السوق الفضائي (الباهي، 2016: 31).

5. أبعاد جودة الخدمة المصرفية: تباينت آراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة المصرفية، وتم التوصل إلى وجود عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمة وتم دمجها في خمسة أبعاد أساسية لتقييم جودة الخدمات المصرفية تتمثل بالآتي (الطاهر، 2019: 84):

أ. الاعتمادية /الموثوقية (Reliability): وتتمثل في ثبات الأداء، أي الالتزام بتقديم الخدمة حسب الموعد المحدد وبشكل دقيق ومستقل.

ب. الملموسية (Tangibility): تمثل المرافق والتسهيلات المادية المستخدمة في تقديم الخدمة والمعدات ومظهر الموظفين في مكان الخدمة.

ج. الاستجابة (Responsiveness): تتمثل في الاستعداد والرغبة لمساعدة العميل، وقدرة إدارة المصرف على تقديم الخدمة السريعة وتطويرها.

د. الأمان (Security): وتمثل نقل الثقة والأمان للعميل بالمحافظة على سرية تعاملاته والأمن المالي والصدق في التعامل.

ه. التعاطف (Empathy) :يمثل التواصل الجيد والاهتمام بالعملاء وتفهمهم والعناية بهم.

المبحث الثالث: الجانب التحليلي للبحث

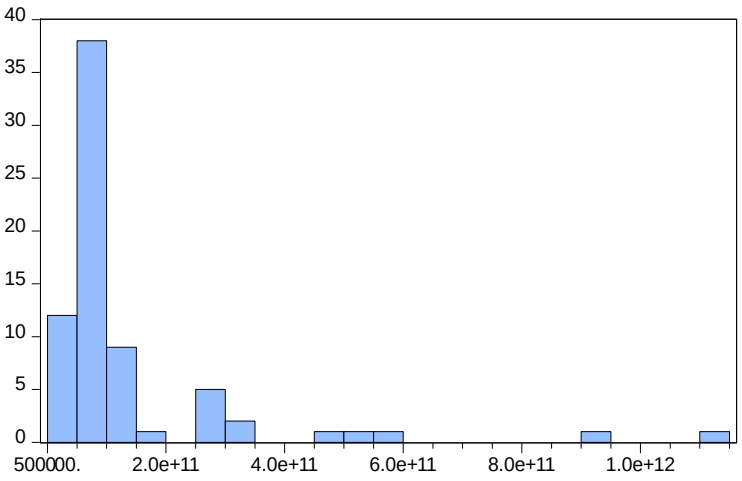
نتناول في هذا المبحث قياس وتحليل علاقة الارتباط والأثر وبناء النموذج القياسي لمعرفة أثر متغير نظام الدفع الالكتروني كمتغير مستقل في تعزيز جودة الخدمة المصرفية كمتغير تابع للمدة (2018-2023) وتقدير معلمات النموذج، إذ سيتم التحري عنها وفقا لمعادلة الانحدار الخطي البسيط وكالآتي:

Y = a + b X (جودة الخدمة المصرفية) +(نظام الدفع الالكتروني) e

اولاً. الإحصاء الوصفي للبيانات:

1. **الاحصاء الوصفي لمتغير نظام الدفع الالكتروني**: بلغ متوسط الدفع الالكتروني خلال الفترة المبحوثة في العينة محل الدراسة من 2018 إلى 2023 قيمة (136871709653.205) بوسيط قيمته (80184802027.875) والقيمة العليا لمتوسط الدفع الالكتروني (1100855457695.35) والقيمة الدنيا (16049878138)، وبلغ قيمة الانحراف المعياري (185086468604.535) فيما بلغ معامل الالتواء (3.504041) وهي قيمة موجبة تدل على أن منحني التوزيع التكراري ملتوي جهة اليمين بمعامل تفرطح (16.31917)، ويتضح ذلك أدنى من الجدول رقم (1).

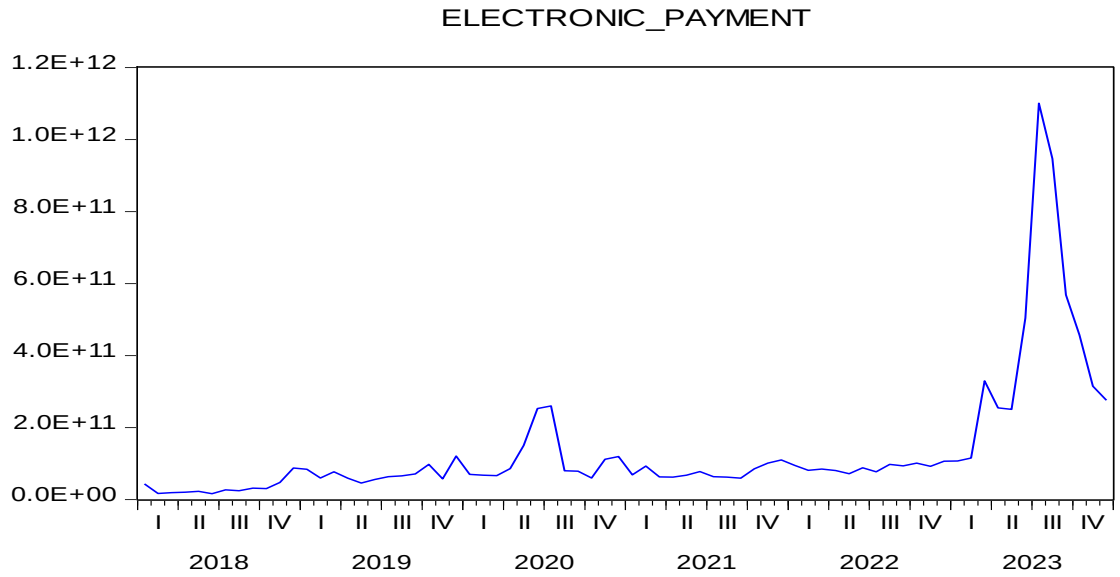
جدول (1): الاحصاء الوصفي لمتغير نظام الدفع الالكتروني للمدة (2018-2023)



Series: ELECTRONIC_PAYMENT	
Sample 2018M01 2023M12	
Observations 72	
Mean	1.37e+11
Median	8.02e+10
Maximum	1.10e+12
Minimum	1.60e+10
Std. Dev.	1.86e+11
Skewness	3.504041
Kurtosis	16.31917
Jarque-Bera	679.5402
Probability	0.000000

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (Eviews10)

ولتحقيق من مدى اقتراب البيانات من توزيعها الطبيعي تم استخدام اختبار Jarque- Bera " لمعرفة ما إذا كان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وبالرجوع إلى الجدول رقم (1) تظهر لنا أن المتغير محل الدراسة أنها لا تتبع التوزيع الطبيعي حيث جاءت القيمة الاحتمالية (0.00000) وهي أقل من نسبة المعنوية المقدرة بـ (0.05)، وبذلك يكون هناك مشكلة في التوزيع الطبيعي، ما يعني أن نظام الدفع الالكتروني في العراق لا تتبع السير العشوائي، وليس لها نمط مستقر في تقلباتها خلال المدة المبحوثة، والشكل رقم (1) يوضح ذلك.

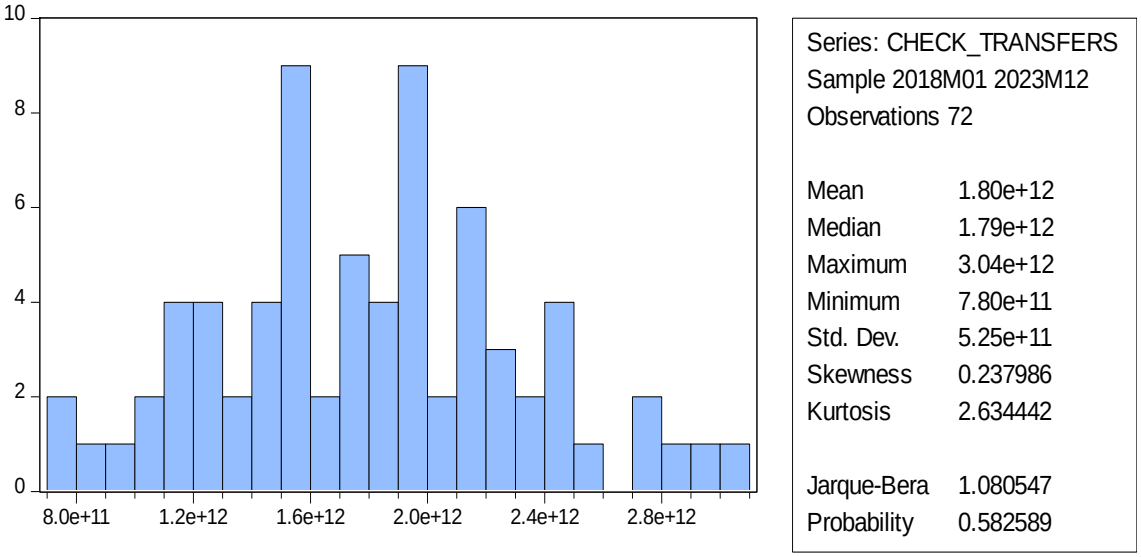


شكل (1): العرض البياني لمتغير نظام الدفع الالكتروني

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (Eviews10)

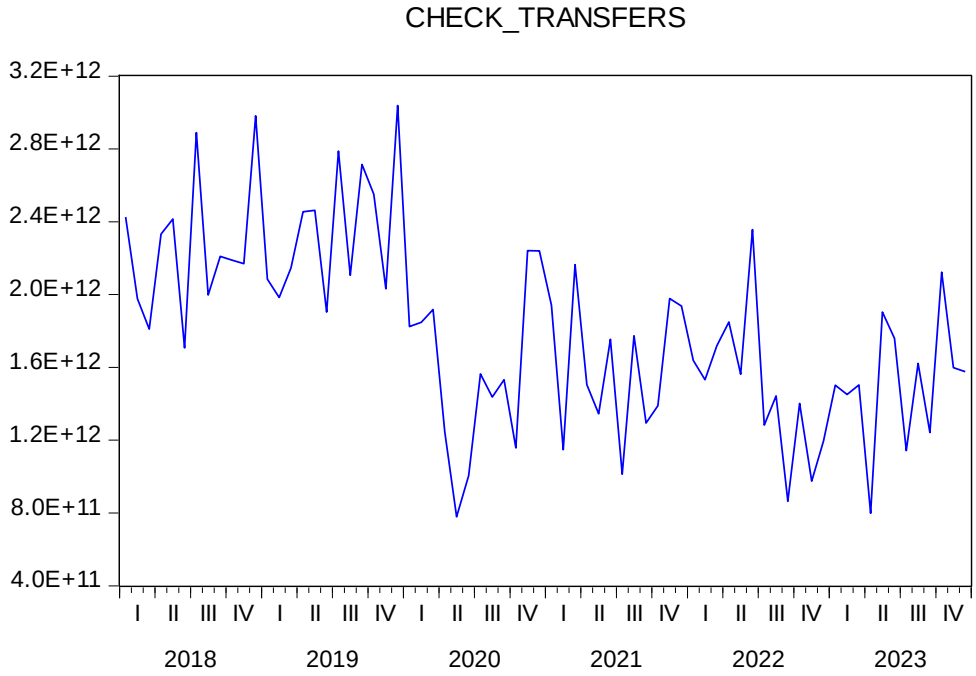
2. **الاحصاء الوصفي لمتغير جودة الخدمة المصرفية والمتمثل بـ نظام تحويلات الصكوك الالكترونية بين فروع المصرف الواحد**: بلغ متوسط نظام تحويلات الصكوك الالكترونية بين فروع المصرف الواحد في العينة محل الدراسة خلال الفترة من 2018 إلى 2023 قيمة (1797843687794.19) بوسيط قيمته (1791691689413.5) والقيمة العليا لمتوسط نظام تحويلات الصكوك الالكترونية (3037970950835) والقيمة الدنيا (779670910274)، وبلغ قيمة الانحراف المعياري (524732413469.892) فيما بلغ معامل الالتواء (0.237986) وهي قيمة موجبة تدل على أن منحني التوزيع التكراري ملتوي قليلا جهة اليمين بمعامل تفرطح (2.634442)، كما يتضح ذلك أدنى.

جدول (2) الاحصائيات الوصفية لمتغير نظام تحويلات الصكوك الالكترونية بين فروع المصرف الواحد



المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (Eviews10)

يتضح من الجدول رقم (2) أن المتغير محل الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي إذ جاءت القيمة الاحتمالية (0.582589)، وهي أكبر من نسبة المعنوية المقدرة بـ (0.05)، وبذلك لا يكون هناك مشكلة في التوزيع الطبيعي، وهو يتبع السير العشوائي ولديها نمط مستقر في تقلباتها خلال المدة المبحوثة والشكل رقم (2) يوضح ذلك.



شكل (2) العرض البياني لمتغير نظام تحويلات الصكوك الالكترونية بين فروع المصرف الواحد

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (Eviews10)

ثانياً. اختبار فترة الابطاء المثلى: نلاحظ من الجدول رقم (3) أن الفترة الابطاء المثلى لمتغير نظام الدفع الالكتروني ومتغير جودة الخدمة المصرفية والمتمثلة بـ نظام تحويلات الصكوك الالكترونية بين فروع المصرف الواحد هي (Lag 3) وهي أفضل فترة ابطاء أو هي الفترة التي تكون فيها الاخطاء عند حدها الأدنى، وذلك استناداً على جميع الاختبارات الابطاء.

جدول (3): نتائج اختبار فترة الابطاء المثلى لمتغير نظام الدفع الالكتروني ونظام تحويلات الصكوك الالكترونية بين فروع المصرف الواحد للفترة المبحوثة

Lag	LogL	LR	FPE	AIC	SC	HQ
0	-3680.796	NA	1.01e+46	111.5999	111.6662	111.6261
1	-3634.367	88.63638	2.78e+45	110.3142	110.5132	110.3928
2	-3624.339	18.53686	2.32e+45	110.1315	110.4633*	110.2626
3	-3618.003	11.32833*	2.16e+45*	110.0607*	110.5252	110.2442*
4	-3617.468	0.924152	2.40e+45	110.1657	110.7629	110.4017
5	-3616.810	1.096384	2.67e+45	110.2670	110.9969	110.5554
6	-3613.856	4.745396	2.76e+45	110.2987	111.1612	110.6395

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (Eviews10).

ثالثاً. اختبارات جذر الوحدة للاستقرارية: أجرت اختبارات جذر الوحدة (Unit Root Test) للسلاسل الزمنية لدراسة أثر نظام الدفع الالكتروني على متغير جودة الخدمة المصرفية والمتمثلة بـ نظام تحويلات الصكوك الالكترونية بين فروع المصرف الواحد للمدة (2018-2023) بهدف التحقق من استقراريتها (Stationary)، صنفت اختبارات جذر الوحدة المستخدمة وفق الفرض العدمي، من اختبارات جذر الواحدة في السلسلة هي اختبار (Augmented Dickey-Fuller)، وهذا الاختبار تفترض عدمياً استقرار السلسلة الزمنية.

يتضح من الجدول رقم (4) أن متغير نظام الدفع الالكتروني عند المستوى، غير مستقرة بوجود حد ثابت وبدون اتجاه عام، ومستقر بوجود حد ثابت واتجاه عام في اختبار (Augmented Dickey-Fuller)، وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية (Probability) والتي ظهرت عند اختبار وجود حد ثابت واتجاه عام والذي كانت أقل من (0.05)، لذا سيتم رفض فرضية العدم والتي تنص على أن السلسلة الزمنية غير مستقرة.

جدول (4): نتائج اختبارات جذر الوحدة عند المستوى والفرق الأول لمتغير نظام الدفع الالكتروني للفترة المبحوثة

الاختبارات	Augmented Dickey-Fuller		النتيجة
	t-Statistic	Prob.	
عند المستوى			
بوجود حد ثابت وبدون اتجاه عام	-2.100570	0.2452	غير مستقر
بوجود حد ثابت واتجاه عام	-3.946788	0.0151	مستقر
بدون حد ثابت وبدون اتجاه عام	-	-	-
عند الفرق الاول			
بوجود حد ثابت وبدون اتجاه عام	-	-	-

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (Eviews10)

يتضح من الجدول رقم (5) أن متغير نظام تحويلات الصكوك الالكترونية بين فروع المصرف الواحد للفترة المبحوثة عند المستوى، مستقرة بوجود حد ثابت وبدون اتجاه عام، في اختبار (Augmented Dickey-Fuller)، وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية (Probability) والتي ظهرت عند اختبار وجود حد ثابت وبدون اتجاه عام والذي كانت أقل من (0.05)، لذا سيتم رفض فرضية العدم والتي تنص على أن السلسلة الزمنية غير مستقرة.

جدول (5): نتائج اختبارات جذر الوحدة عند المستوى والفرق الأول لمتغير نظام تحويلات الصكوك الالكترونية بين فروع المصرف الواحد للفترة المبحوثة

الاختبارات	Augmented Dickey-Fuller		النتيجة
	t-Statistic	Prob.	
عند المستوى			
بوجود حد ثابت وبدون اتجاه عام	-2.955246	0.0443	مستقر
بوجود حد ثابت واتجاه عام	-	-	-
بدون حد ثابت وبدون اتجاه عام	-	-	-
عند الفرق الاول			
بوجود حد ثابت وبدون اتجاه عام	-	-	-

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (Eviews10)

رابعاً. اختبار علاقة التأثير بين نظام الدفع الالكتروني ونظام تحويلات الصكوك الالكترونية بين فروع المصرف الواحد للفترة المبحوثة: تشير نتائج التحليل الواردة في الجدول رقم (6) إلى وجود تأثير معنوي بين نظام الدفع الالكتروني ونظام تحويلات الصكوك الالكترونية بين فروع المصرف الواحد للفترة المبحوثة، بدلاله قيمة (F) المحسوبة (8.837546) وهي أعلى من قيمته الجدولية وعند مستوى معنوية (0.05)، كما بلغ معامل التحديد (R^2) (0.355814) وهذا يعني أن نظام الدفع الالكتروني أسهمت وفسرت (36%) تقريباً من الاختلافات المفسرة في نظام تحويلات الصكوك الالكترونية بين فروع المصرف الواحد ويعود الباقي (64%) إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في أنموذج، ومن خلال متابعة قيم معاملات (B) واختبار(T) لها، تبين أن قيمة (T) المحسوبة لها بلغت (2.024315) وهي قيمة معنوية لأنها أكبر من قيمتها الجدولية وعند مستوى معنوية (0.05)، وبهذا سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه (توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين نظام الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية).

جدول (6): اختبار معامل التأثير بين نظام الدفع الالكتروني ونظام تحويلات الصكوك الالكترونية بين فروع المصرف الواحد للفترة المبحوثة

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
ELECTRONIC_PAYMENT	-0.178047	0.300550	-0.592405	0.5557
C	5.32E+11	2.63E+11	2.024315	0.0471

R-squared	0.355814	Mean dependent var	1.79E+12
Adjusted R-squared	0.315552	S.D. dependent var	5.31E+11
S.E. of regression	4.39E+11	Akaike info criterion	56.52393
Sum squared resid	1.23E+25	Schwarz criterion	56.68582
Log likelihood	-1945.075	Hannan-Quinn criter.	56.58815
F-statistic	8.837546	Durbin-Watson stat	1.994414
Prob(F-statistic)	0.000010		

المصدر: من اعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات برنامج (Eviews10).

المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

اولاً. الاستنتاجات: إنَ أهم ما انتهت إليه النتائج، التي امتدت في أطر البحث، ومحاوره يمكن عرضها، بما يأتي:

1. تباينت نظام الدفع الالكتروني في العراق وخاصةً خلال سنة 2023 وهو دليل على عدم سيطرة البنك المركزي على أنظمة الدفع الالكتروني مما أثرت على تباين حركة نظام الدفع الالكتروني، وهو ما أدى إلى نشوء مشكلة في التوزيع الطبيعي للبيانات.
2. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن فترة ابطاء مثلى لمتغير نظام الدفع الالكتروني ومتغير جودة الخدمة المصرفية والمتمثلة بـ نظام تحويلات الصكوك الالكترونية بين فروع المصرف الواحد هي (Lag 3)، ويعزى ذلك إلى وصول الأخطاء إلى حدها الأدنى.

3. بينت نتائج التحليل الاحصائي أن نظام الدفع الالكتروني يؤثر في جودة الخدمة المصرفية، إذ بلغت قيمة معامل التفسير (R^2) نسبة (35.5%)، بدلالة معنوية النموذج القياسي عند Selected Model ARDL(3، 0) وهو:

Y = 5.32E+11 - 0.178047 (نظام الدفع الالكتروني) + e (جودة الخدمة المصرفية)

ثانياً. المقترحات: نوجز المقترحات بالنقاط الآتية:

1. نظام الدفع الإلكتروني أصبح عنصراً حيوياً في تحسين جودة الخدمة المصرفية، إذ يتم معالجة المدفوعات الإلكترونية بسرعة من اجل تقليل أوقات الانتظار، فضلاً عن تطوير واجهات سهلة الاستخدام عبر تطبيقات الهواتف المحمولة والمواقع الإلكترونية يمكن أن يسهل على العملاء إجراء المدفوعات.
2. ضرورة العمل على استخدام تقنيات التشفير أكثر أماناً لأن يوفر زيادة مستوى الأمان والذي يمكن من خلاله تقليل مخاطر الاحتيال، فضلاً عن كيفية استخدامه بشكل آمن والحفاظ على النظام والتأكد من تحديثه بانتظام لضمان التعامل مع التهديدات الأمنية والتكنولوجيا الجديدة، مما يعزز ثقة العملاء في النظام المصرفي.
3. زيادة توعية العملاء بشأن فوائد الدفع الإلكتروني فهو تسهيل العمليات الدولية والتي يمكن أن يجذب العملاء الذين يتعاملون مع جهات خارجية.

المصادر

اولاً. المصادر العربية

1. الباهي، صلاح الدين مفتاح سعد، " أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان – الأردن"، رسالة ماجستير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الاوسط، (2016).
2. حسين، نمارق قاسم، "دراسة تأثير وسائل الدفع الالكترونية على ادوات السياسة النقدية في الاقتصاد العراقي"، مجلة وارث العلمية، مجلد 4، عدد 11، (2022).
3. الخزرجي، ثريا عبدالرحيم، "تأثير انظمة المدفوعات الالكترونية في فاعلية السياسة النقدية"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 25، عدد 112، (2019).
4. سلطاني، خديجة، " احلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)- بوكالة بسكرة_"، رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير-بسكرة_، (2013).
5. سليمان، بشرى طالب، "أنظمة الدفع الالكترونية في العراق مكوناتها دورها إدارة مخاطرها"، البنك المركزي العراقي،(2013) .
6. الشرابي، محمد يونس، "أثر وسائل الدفع الالكتروني في كفاءة الأداء المصرف ي :دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي للمدة من 2018-2022"، مجلة الريادة للمال والاعمال، مجلد 5، عدد 2، (2024).
7. شياع، عبد الامير عبد الحسين، الموسوي، رحيم عبد محمد، "اثر عناصر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، مجلد 3، عدد 10، (2014).

8. الصميدعي، محمود جاسم ويوسف، ردينة عثمان، تسويق الخدمات، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان – الاردن، (2010).
9. الطاهر، عمر علي بابكر، "أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء: د راسة ميدانية : المصارف التجارية بمحافظة الدرب -المملكة العربية السعودية"، المجلة العربية للنشر العلمي، عدد 14، (2019).
10. الطفيلي، محمد حمزة يوسف، "أثر وسائل الدفع الالكترونية على بعض متغيرات الاقتصاد الكلي – تجارب دول مختارة مع الاشارة للعراق"، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، (2023).
11. عبدالقادر، بريش، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مجلد 2، عدد 3، (2005).
12. عليوي، بيداء غالي، المعموري، محمد علي موسى، "تأثير أنظمة الدفع الالكتروني في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي دراسة أستطلاعية في عينة من المصارف العراقية الخاصة"، مجلة وارث العلمية، مجلد 5، عدد 16، (2023).
13. كنّه، هبا، "واقع تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها في الأداء المصرفي دراسة ميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا"، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، (2022).
14. لحلوح، رفاه، زين الدين، رهام، "أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العمال في البنوك التجارية في مدينة نابلس"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، (2016).
15. مهدي، حسين رضا، "تطوير الدفع الالكتروني في العراق"، البنك المركزي العراقي دائرة الرقابة على المصارف، (2024).
16. نبيل، جودي، زكرياء، صبيحي، "دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين المعاملات المصرفية -د ا رسة حالة- بنك السلام فرع ورقلة"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة-، (2022).

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Agrawal, V.; Tripathi, V.; and Seth, N ,"A Conceptual Framework on Review of E-Service Quality in Banking Industry",World Academy of Science, Engineering and Technology International, Journal of Social, Education, Economics and Management Engineering, 8(12), 3727- 3731, (2014).
2. Ahamid, L.; Zade, H.; and Karimi, O., "Review the influence of EBanking Service Quality on Cosomer's Commitment (Case Study: Persian Bank, Tehran Branches)", AULA ORIENTALIS, (1), 360-369, (2015).
3. Ahmed, A A& Aziz, A, Aziz, M. M. M, "Electronic payment system: A complete guide", Journal of Multidisciplinary Sciences, VOL.1, NO.2, (2019).
4. Okonkwo, A. A., & Ekwueme, C. M., “Effect of electronic payment on financial performance of Nigeria Deposit Money Banks”, International Journal of Advanced Academc Research, 8(3), 105-17, (2022).
5. Torki, L., Rezaei, A., & Razmi, S. F., “The effects of electronic payment systems on the performance of the financial sector in selected Islamic Countries”, International Journal of New Political Economy, 1(1), 113-121, (2020).