دور الشمول المالي في تحويل القطاع المصرفي الى نظام الادارة الالكترونية

م.م. فؤاد محمد عبدالله الخزرجي
المديرية العامة لتربية محافظة صلاح الدين
قسم تربية الضلوعية
alkhzrjyfwad8@gmail.com

م.م. احمد محمد خلف
جامعة الانبار
رئاسة الجامعة
Ahmed.mohammad@uoanbar.edu.iq

ISSN 2709-6475 DOI: https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2022.3.4.20

تأريخ استلام البحث ٢٠٢٢/٦/٢١ تأريخ قبول النشر ٢٠٢٢/٨/٥ تأريخ النشر ٢٠٢٢/١٠/٣٠

المستخلص

هدفت الدراسة الى معرفة الدور الذي يتبناه الشمول المالي في تحويل القطاع المصرفي إلى نظام الإدارة الالكترونية، وفي سبيل تحقيق الهدف الرئيسي اعلاه بُيت الدراسة على ما جاء بالفرضية الآتية: أنه لا توجد علاقة بدلالة إحصائية فيما بين متطلبات تطبيق الشمول المالي والتحول إلى نظام الادارة الإلكترونية بالقطاع المصرفي، وتم إعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة وعملية تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قائمة استبيان أعدت خصيصاً لذلك ثم تم تحليلها بالبرنامج الاحصائي SPSS Ver.24، وتوصلت الدراسة الى العديد من النتائج ومن أهمها، ان الادارة الالكترونية تقوم بتحقيق قفزة نوعية في اداء المنظمات بشكل عام والمؤسسات المصرفية بشكل خاص مما يساعد على تلبية متطلبات المستفيدين بشكل افضل، بالاضافة الى وجود علاقة بدلالة احصائية بين متطلبات تطبيق الشمول المالي والتحول الى نظام الإدارة الإلكترونية بالقطاع المصرفي، وأوصت الدراسة الى ضرورة اعتماد نظام الادارة الالكترونية والتحول الرقمي لما له دور في انعكاسات ايجابية على اداء المصارف وتوسع خدماتها في القطاع المصرفي.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، القطاع المصرفي، الادارة الالكترونية، الادارة التقليدية، التحول الرقمي.

The role of financial inclusion in transforming the banking sector into an electronic management system

Abstract

The study aimed to know the role adopted by financial inclusion in transforming the banking sector into an electronic management system. In order to achieve the main goal above, the study was built on the following hypothesis; There is no statistically significant relationship between the requirements for the application of financial inclusion and the transition to an electronic management system in the banking sector, and the descriptive analytical approach was used to complete the study by analyzing the data collected through a questionnaire specially prepared for that and then analyzed by the statistical program SPSS Ver.24. The study reached a set of results, the most important of which are; The electronic management is achieving a qualitative leap in the performance of organizations in general and banking institutions in particular, which helps to better meet the needs of the beneficiaries, in addition to the existence of a statistically significant relationship between the requirements of the application of financial inclusion and the transition to an electronic management system in the banking sector, and the study recommended the need to adopt Electronic management system and digital transformation because of its positive repercussions on the performance of banks and the expansion of their banking services.

Key words: financial inclusion, banking sector, electronic management, traditional management, digital transformation.

المقدمة:

لقد ظهرت في الآونة الأخيرة وعلى مستوى العالم مجموعة من التطورات التقنية، وقد كان لها دور في تحويل هذا العالم من عالم مادي الى عالم افتراضي، وهذا ما ألزم الجميع على مسايرة التغيير نحو عالم الكتروني، لما يصاحبه من تغيرات في انظمة العمل، خصوصاً إن العمل في جميع القطاعات اصبح لايجدي معه سوى التحول الى الادارة الالكترونية وذلك لأن الادارة التقليدية أصبحت لا تلبي تطلعات مختلف القطاعات ومنها القطاع المصرفي والذي هو في مقدمة القطاعات التي استجابت للتغيير والتحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية، وذلك بسبب حجم الصعوبات التي تواجه القطاع المصرفي، خصوصآ بعد ان بدأت أغلب المصارف على مستوى العالم تتعامل الكترونياً ورقمياً أكثر من ذي قبل، وارتباطآ مع ماجاء فيما اعلاه فقد فُرضت مجموعة من المفاهيم والظواهر الحديثة مما حدى بها ان تغير صياغة العديد من الاسس التقليدية او طرحت بدائل والتي من إهمها الإدارة الالكترونية كبديل عن الادارة التقليدية.

ولأن تقديم الخدمة المصرفية المقدمة من قبل المصارف هي ليست لفئة معينة أو شريحة بحد ذاتها في المجتمع الاقتصادي وانما للمجتمعات ككل، ولكن قد نجد ان الكثير من افراد المجتمع لا يتعاملون مع المصارف بسبب التكاليف المرتفعة او بعد المسافات او ما يتطلبه التعامل مع المصارف من سلسلة معقدة من الاجراءات، فقد فرض مفهوم الشمول المالي نفسه بأنه الحل للمشكلات التي تواجه الافراد، ومن اجل ان توسع المصارف عملها من خلال الشمول المالي فانها يجب عليها ان تحول عمل إدارتها من الادارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

المشكلة:

إن اعتماد مختلف المؤسسات ومنها القطاع المصرفي على الوسائل الالكترونية الحديثة مع تعزيزها بشبكة الانترنت، قد انعكس ايجابياً في تحفيض تكاليف تقديم الخدمات وتوسعة قاعدة عملها افقياً وعمودياً على حد سواء، ولأن الادراة الالكترونية هي من الحلول السريعة والسلبية في نفس الوقت التي يمكن الاعتماد عليها في انجاز الاعمال الادارية وتنظيم العمل داخل المؤسسة ولأن الشمول المالي يفتح الافاق امام العمل المصرفي ويجعله في مراتب عليا ومتقدمة فقد أرتأى الباحثان أن يدرسا مدى تأثر المصارف بالتطور التكتنولوجي في نظام الادارة والاتصالات وكيف يمكن ابراز الدور الذي يتبناه الشمول المالي في عملية تحول المصارف التجارية من الادارة التقليدية الى نظام الادارة الالكترونية.

الأهمية:

بعد أن أصبح الشمول المالي من المفاهيم الحديثة والواسعة الانتشار لما له من أهمية كبيرة في تطوير عمل المؤسسات المالية والمصارف التجارية والذي من خلاله يمكن للمصارف ان توسع قاعدة عملها أفقياً لتشمل اكثر افراد المجتمع، ولأن الإدارة التقليدية لا يمكن لها ان تقوم بالأعمال على اتم وجه اذا ما اعتمدت المصارف مفهوم الشمول المالي فكان لابد ان يتم الانتقال الى الادارة الالكترونية كبديل ضروري عن سابقتها، من هنا فقد اتت اهمية البحث من خلال دراسة الموضوع من جميع الجوانب للتوصل الى نتائج تدعم الفرضية البحثية التي بُني عليها البحث.

أهداف البحث:

يمكن تحديد الاهداف التي يسعى الباحث الى تحقيقها بالآتي:

١. الوقوف على مفهوم الشمول المالي وتحديد اهميته وايجابيات تطبيقه.
٢. طرح الادارة الالكترونية كبديل واقعي عن الادارة التقليدية.
٣. الوقوف على عيوب الادارة التقليدية وكيف اصبحت لا تتوافق مع التطورات التكنلوجية الحديثة.
٤. تحديد الدور الذي يمكن ان يسهم من خلاله الشمول المالي في تدعيم قرارات الادارة العليا في عملية التحول من نظم الادارة التقليدية الى نظم الادارة الالكترونية.
٥. تحديد متطلبات التحول من نظم الإدارة التقليدية الى نظم الإدارة الالكترونية.

فرضية البحث:

بنُي البحث على الفرضيات الآتية:

١. لا يوجد اختلاف معنوي بين مفردات عينة الدراسة وتداعيات التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية.
٢. لا يوجد اختلاف معنوي بين مفردات عينة الدراسة ومتطلبات تطبيق الشمول المالي.
٣. لا توجد علاقة بدلالة احصائية بين متطلبات تطبيق الشمول المالي وعملية التحول الى نظام الادارة الالكترونية بالقطاع المصرفي.

منهجية البحث:

سيتم إعتماد المنهج الوصفي التحليلي في اتمام الدراسة حول هذا الموضوع من خلال تحليل البيانات التي سيتم جمعها من خلال قائمة الاستبيان والتي اعدت خصيصا لذلك ومن ثم تحليلها بالبرنامج الاحصائي (SPSS 23)، للتوصل الى نتائج يتم من خلالها تحقيق الهدف الذي يسعى الباحثان إلى تحقيقه من خلال هذا البحث.

المحور الأول: التأصيل النظري للشمول المالي:

مفهوم الشمول المالي:

يرى الكثير من الاكاديميين والباحثين ان مفهوم او مصطلح الشمول المالي فيه من الايجابيات ما تستدعي الاهتمام به بشكل كبير وهذا ما بينته دراسة (جاسم، ٢٠١٨، ١٤٧)، إذ اوضحت هذه الدراسة انه يمكن الافراد وخصوصاً ذوي الدخل المحدود من الاستفادة من الخدمات المالية المقدمة لهم بتكاليف منخفظة، وذلك عن طريق القطاع المصرفي الذي يسعى من خلال الشمول المالي ان يقلص اعتماد الافراد على الديون في تنفيذ وتنمية اعمالهم والاعتماد على الادخار من خلال تشجيعهم على ذلك مما يعطيهم الاستقلالية المالية.

فالشمول المالي يتم من خلاله اتاحة الخدمات المالية لفئات مختلفة من المجتمع (حسابات مصرفية وخدمات الدفع والتحويل)، فضلاً عن (خدمات التأمين والخدمات الخاصة بالتمويل والائتمان) مما يجنب الكثير من الافراد والقنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع للرقابة والاشراف وهذا ينعكس سلباً على متطلبات الافراد من خدمات مالية ومصرفية.

فجميع المنتجات والخدمات والتطورات التكنلوجية والبُنى الاساسية التي تمكن الأفراد والشركات من الوصول إلى المدفوعات والمدخرات والائتمان التسهيلات عبر الإنترنت (أونلاين) دون الحاجة لزيارة فرع البنك أو دون التعامل مباشرة مع مزود الخدمة المالية (Ozili,2018:4).

تعريف الشمول المالي:

لما للشمول المالي من أهمية فقد حاول الكثير من الباحثين، فضلاً عن المنظمات العالمية بوضع تعريف شامل ووافي له بحيث يظم ابعاده ومكوناته، ويمكن استعراض بعض هذه التعاريف من خلال الآتي:

عرف صندوق النقد الدولي (IMF) بأنه الحالة التي تعكس قدرة الافراد والشركات بما فيهم ذوي الدخول المنخفظة وصغار السن في الوصول الى الاستفادة من مصفوفة متكاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية (المدفوعات، التحويلات، المدخرات، الائتمان، التأمين) (العراقي والنعيمي، ٢٠١٨: ١٠٥).

وعرف كذلك على انه قدرة الافراد والمؤسسات الحصول على منتجات وخدمات مالية ذات منفعة وبتكاليف معقولة بحيث تُلبي احتياجاتهم من معاملات ومدفوعات وادخار وائتمانات وتأمين والتي تقدم بشكل مسؤول ومستدام (Singh,2017:4).

وعرفت دراسة (عيايشة، ٢٠٢٠: ٢١) الشمول المالي على انه "تسهيل وصول الخدمات المالية من قبل المؤسسات المالية للأفراد من حيث عنصري السعر والوقت مهما يكون حجم الاموال المستثمرة ليعود ذلك في الاخير بالفائدة على الافراد المستثمرين والمؤسسة المالية ذات العلاقة مما ينعكس على المجتمع بشكل عام.

وعرفته دراسة (Chaterjee,2021:1) "وهو ضمان قدرة الوصول إلى الخدمات المالية والائتمان في الوقت المناسب عند الحاجة من قبل الافراد ذوات الدخل المنخفض وبتكلفة معقولة".

من خلال ما سبق يتبين لنا ان الشمول المالي له اهتمام كبير من قبل الجهات المختلفة ذات العلاقة التي تتنوع ما بين منظمات دولية واكاديميين وباحثين واصحاب اهتمام مما جعلنا نرى ان له أكثر من تعريف وهذا ما يدل على اهميته اما فيما يخص تنوع التعاريف التي تحدد ماهية الشمول المالي، فيمكن القول في انها تبين اختلاف الجوانب التي يُرى من خلالها هذا المفهوم وهذا يعطي شمولية وانتشار اكبر له مما لو تم النظر اليه من جانب واحد فقط.

أبعاد ومؤشرات الشمول المالي:

تتمثل ابعاد الشمول المالي بالآتي: (عبدالله وعبد، ٢٠٢١: ٢٠١٧)

١. الوصول: ويعني قدرة الافراد والمؤسسات للحصول على المنتج المالي اذا ارادوا ذلك بكل سهولة ويُسر.
٢. الاستخدام: ويعني قرار الافراد والمؤسسات من الاستفادة من هذا الوصول واستخدامه ام لا.
٣. الجودة: وتعني جميع فوائد المنتج المالي وتكاليف الحصول عليه.

أما مؤشرات الشمول المالي:

١. نسبة البالغين الذين لديهم حسابات مصرفية.
٢. نسبة الشركات التي لديها قروض.
٣. مؤشرات القابلية للمقارنة (الائتمان والحسابات بالاضافة الى المدفوعات من منظور الافراد والشركات مختلفة الاحجام).

من خلال ما سبق يمكن ان نرى ان ابعاد الشمول المالي لها ارتباط كبير مع الادارة الالكترونية، إذ ان الاخيرة يتمثل خلاصة عملها في انها تسهل من عملية الوصول الى الخدمات وانجازها بشكل بسيط، فضلاً عن سهولة الاستخدام بعد اتقانها، فضلاً عن جودة العمل الذي تقدمه

وهذا ما يجعل الاهتمام بمدى تأثير الشمول المالي في قرارات الاداراة العليا في المنظومة المصرفية في محله فيما يخص ضرورة الاعتماد وتطبيق الادارة الالكترونية في عملها الادارية والفني.

أهمية واهداف الشمول المالي:

جاء في دراسة (ابن قيده وبوعافية، ٢٠١٨: ٧٤) ان أهمية الشمول المالي وأهدافه يمكن ان تتمثل بالعناصر الآتية:

١. يعزز من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي: إذ ان هناك علاقة مترابطة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي ذلك لأن الشمول المالي يهدف الى ان تحصل اكبر شريحة ممكنة من افراد المجتمع على الخدمات المالية الرسمية وبتكاليف مخفضة او معقولة.
٢. يعزز من قوة التنافس بين المؤسسات المالية: إذ تقوم المؤسسات المالية بتنويع منتجاتها وبجودة عالية من اجل ان ان تجتذب اكبر عدد من الزبائن.
٣. يُعد الشمول المالي عامل اساسي من اجل تحقيق اهداف التنمية المستدامة: عندما يتم التوسع في الخدمات المالية وتعميمها يؤدي ذلك الى تحسين المستوى المعيشي للأفراد والحد من الفقر ودمج الاقتصادين الرسمي وغير الرسمي.
٤. المسؤولية التكافلية للشمول المالي: من خلال اهتمامه بالشريحة التي تعاني من الفقر بالاضافة الى محدودي الدخل من خلال توفير الخدمات المالية لهم مما يسهل حصولهم عليها وبتكلفة معقولة.

وقد أضافت دراسة (عبدالله وعبد، ٢٠٢١: ٢٢٢) مجموعة الاهداف التي حددتها الأمم المتحدة والتي يمكن تحديدها بالآتي:

١. الحصول على الخدمات المالية بتكاليف مقبولة.
٢. ان تكون المؤسسات آمنة في التعامل وسليمة في اجراءتها وذلك وفقاً للتعليمات والمعايير.
٣. وجود الاستدامة المؤسساتية والمالية.
٤. وجود عامل المنافسة من اجل ضمان الاختيار وكذلك القدرة على تحمل التكاليف من قبل الافراد والمؤسسات.

لقد ركز الباحثون في استعراضهم لأهمية واهداف اعتماد الشمول المالي على ما له من تأثير وارتباط بالتنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية واللتان لا يفترقان في الفترة الأخيرة من اهتمامات الحكومات والمنظمات الدولية ذات العلاقة، إذ ان اهتمام هذه الجهات قد ارتفع في الفترة الاخيرة وبالتالي فإن اعتماد وتطبيق الشمول المالي يرسخ حقيقة هذه الجوانب المهمة في الاقتصاديات العالمية.

ايجابيات وسلبيات الشمول المالي:

يَعد الشمول المالي بتقديم المساعدة المؤسسات المالية على تخفيض التكاليف عن طريق تقليل صفوف الانتظار في قاعات البنوك، وتقليل الأعمال الورقية اليدوية والتوثيق وللحفاظ على عدد أقل من فروع البنوك وكذلك يمكن عدد كبير من المودعين التبديل بسهولة بين البنوك في غضون دقائق، إجبار البنوك على تقديم الجودة الخدمات أو المخاطرة بخسارة المودعين للبنوك المنافسة ويساعد الشمول المالي أيضًا على تقليل كمية النقد المادي المتداول وهو مفيد في خفض معدلات التضخم المرتفعة في البلدان الفقيرة، ويمكن أن يؤدي إلى تحسين رفاهية الأفراد والشركات التي لديها منصة

رقمية موثوقة والتي تمكنهم من الوصول إلى الأموال في حساباتهم المصرفية لإجراء المعاملات المالية (Ozili,2018:6).

يلاحظ ان الدراسة اعلاه تطرقت الى ايجابيات الشمول المالي ولم تتطرق الى آثاره السلبية والسبب في ذلك قد يعود الى ان هذه الدراسة كانت في بيئة اكثر استقراراً من الدراسات التي تطرقت الى سلبيات تطبيق الشمول المالي مع ايجابيات ذلك الاعتماد. وقد اوضحت بعض الدراسات الاثار المترتبة للشمول المالي منها دراسة: (خليل، ٢٠١٥: ٧)

١. ان الشمول المالي له دور كبير في تعزيز الاستقرار المالي.
٢. المساهمة في تقوية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال الدور الكبير للشمول المالي.
٣. للشمول المالي دور كبير في الحد من جرائم غسيل الاموال وتمويل العمليات الارهابية.
٤. دمج الاقتصاد غير الرسمي بالاقتصاد الرسمي.
٥. تنويع الاصول والموجودات المصرفية.
٦. توسيع قاعدة الزبائن والعملاء في المصارف مع المساهمة في تحقيق الاستقرار في الودائع.

أما المخاطر المترتبة على الشمول المالي فيمكن ايجازها بالآتي:

١. افتقار القطاع المصرفي للبنية التحتية اللازمة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي.
٢. عدم امكانية البيئة التنظيمية والقانونية وحتى الرقابية من اعتماد الشمول المالي.
٣. ان اعتماد الشمول المالي يؤدي الى العديد من المخاطر المتغيرة والتي لها تأثيرات مختلفة.
٤. المخاطر المحتملة التي يمكن ان تتعرض لها المؤسسات المالية كأحتمالية اختلاف الخصائص ما بين العملاء المستبعدين عن العملاء المستقبليين.

إن المخاطر التي تم التطرق لها في أعلاه لاترقى الى ان يتم التخوف من تطبيق الشمول المالي من قبل المؤسسات المصرفية، إذ ان ايجابياته اكثر وبشكل كبير من هذه السلبيات وبالتالي يمكن المضي قدماص في اعتماد وتطبيق الشمول المالي.

وبعد استعراض ما جاء في هذا المحور فإن الباحث يرى أنه قد تطرق وبشكل واسع وكاف للشمول المالي وأنه قد تناوله بشكل يُعطي القارئ والمتابع ما يكفيه في معرفة الشمول المالي من جميع جوانبه التي يمكن من خلالها كيفية التعامل معه.

المحور الثاني: الادارة الالكترونية:

مفهوم الادارة الالكترونية:

للإدارة الإلكترونية دوراً رئيسياً في فرض تقديم الخدمة العامة، بعدِّها أحد أساسيات الحداثة والتطور التي يشهدها العالم اليوم، ، من خلال تأثيرها على فاعلية مؤسسات القطاع الخاص من خلال تسهيل تواصلها مع المواطنين وسرعة استجابتها ودقة أدائه (Alqudah & Muradkhanli,2021:66).

وهذا المفهوم يتجاوز وبكثير المفاهيم المشابه له التي منها ما يسمى بالميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، فضلاً عن أنه يعد من المفاهيم البديلة والاحدث من الادارة التقليدية، فهي مفهوم يقوم على عملية التكامل والبناء للبيانات ومخرجاتها، أي المعلومات بين الادارات المكونة للهيكل التنظيمي للمؤسسة المصرفية واستخدام تلك البيانات والمعلومات في عملية التوجيه السليم للسياسات والاجراءات في عمل المؤسسة نحو تحقيق اهدافها وتوفير المرونة اللازمة للأستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية (الدوي والنقيب، ٢٠٢٠: ١٦٠٧).

إن الادارة التقليدية لم تعد قادرة على ان تحقق الاهداف ترجو المؤسسات المصرفية الى تحقيقها خصوصاً بعد ظهور مفهوم الشمول المالي وما يتعلق به من إجراءات وسياسات لابد ان تتبع من اجل مواكبة هذا التطور الحديث الذي حصل في مجال المؤسسات المصرفية.

وبأثر ذلك فقد برزت الادارة الالكترونية كمفهوم حديث ظهر مع ظهور الثورة التكنولوجية يتناسب مع هذا التطور المصرفي، مما اصبحت طبيعة التحويل لابد منها لما لهذه التكنولوجيا من تأثير كبير ومباشر على طريقة التعامل بين المؤسسات والافراد العاملين او المتعاملين معها (تايه، ٢٠١٩: ٥٦٧).

يرى الباحث ان البقاء على الادراة التقليدية لا يمكن المؤسسات المصرفية من تطبيق مفهوم الشمول المالي ذلك لأن هذه المؤسسات اذا ما ارادت تطبيقه لابد ان تطور عملها الاداري، وبالتالي ضرورة الانتقال الى الادارة الالكترونية، وهذا يعطي البيان في ان الشمول المالي له أثر في تطبيق واعتماد الادارة الالكترونية.

تعريف الادارة الالكترونية:

عُرفت الادارة الالكترونية بالعديد من التعاريف ويمكن استعراض بعض هذه التعاريف من خلال الآتي:

عرفت دراسة (الربيعي وعبد، ٢٠١٤، ١٨٣) الادارة الالكترونية على انها "نشاط اقتصادي مهمته الرئيسة هي توصيل الخدمات الالكترونية المتكاملة للأفراد المجتمع والمؤسسات العاملة مما يضفي قيمة حقيقية يشعر بها هؤلاء المنتفعون من الخدمة وتكوين علاقات تفاعليه بين الافراد والمؤسسات مع من يزودهم بخدمات ذات طابع غير نمطي متناسبة مع خصوصية حاجاتهم والرغبات التي يتطلعون لتحقيقها".

كذلك عرفت على انها "عملية أتمتة لكافة المهام والانشطة الخاصة بالمؤسسة وذلك بالاعتماد على كافة المعلومات اللازمة للأهداف المستهدف تحقيقها من خلال الترشيد في استخدام الورق وتسهيل الإجراءات، والقضاء على البيروقراطية، وانجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق" (Alqudah & Muradkhanli,2021:67).

وعرفت كذلك على انها "هي الاجراءات ذات الطابع الالكتروني في انتاج وتوزيع الخدمات من خلال استعمال التكنولوجيا الخاصة بالاتصالات وعلى وفق الطريقة التقليدية التي تعني وجخاً لوجه" (البدران والمحسن، ٢٠١٤: ١١٤).

وعرفت على انها "مكننة المهام والنشاطات المؤسسية الادارية اعتماداً على تكنولوجيا المعلومات من أجل الوصول الى تحقيق جميع الاهداف التي تتمثل في تقليل التكاليف وتسهيل الإجراءات والقضاء على روتين العمل الممل وانجاز الاعمال بكل سرعة ودقة متناهيين" (عبدالرحمن، ٢٠١٣: ١٧٥).

وتعرف على انها "عملية ربط بين التقنية والاهداف والاستغلال الامثل للموارد المتاحة واعتبار رأس المال المعلوماتي والمعرفي هو أداة الربط والاكثر فاعلية في تحقيق الاهداف والاكثر كفاية في استخدام الموارد المتاحة" (داحس وآخرون، ٢٠١٣: ٢٤٠).

كما عرفتها دراسة (Majid,2020:377) بأنها "الإدارة التي تستخدم الإنترنت والاتمتة الحديثة وأنظمة الاتصالات الاخرى من خلال دمج عمليات المؤسسة مع تطبيقات هذه التقنية بهدف تحسين جودة الأداء وتحقيق كفاءة وفاعلية المؤسسة".

وعرفت على انها "القدرة على استخدام المعلومات والاتصالات التكنولوجيا والتقنيات الحديثة للقيام بالأنشطة الإدارية إلكترونياً عبر الإنترنت وشبكات الكمبيوتر الآلية" (Alkhsabah, 2017:330).

ويعرف كذلك على انه "قدرة القطاعات المختلفة على توفير الخدمات للأفراد والمؤسسات على حد سواء وانجازها على شبكة الانترنت وذلك بسرعة ودقة متناهية وبتكلفة أقل" (البشير، ٢٠٢٠: ١١).

مما سبق يتبين لنا مدى الاهتمام الواسع بالادارة الالكترونية من قبل الباحثين والاكاديميين، وهذا ان دل على شيء فإنه يدل على اهميتها في الوقت الحاضر وانها أصبحت ضرورة ملحة في التنافسية والتطور في الاعمال من قبل الجهات المستفيدة والتي من ضمنها المؤسسات المصرفية.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

تناولت العديد من الدراسات الأهداف التي يمكن تحققها عند تطبيق مفهوم او نظام الادارة الالكرتونية كبديل حتمي عن الادارة التقليدية والتي اصبحت لا تواكب التطورات التكنولوجية على مستوى العالم والمطبقية في القطاع المصرفي ومن هذه الدراسات دراسة (زيدان وآخرون، ٢٠١٨: ٣١٩)، إذ بينت هذه الدراسة ان الاهداف يمكن تحديدها بالآتي:

١. التكامل في الاجزاء المكونة للنظام وتوحيده مما يجعله نظام متكامل ومترابط من خلال الاعتماد على التكنلوجيا الحديثة للمعلومات.
٢. إحداث التغيير في عمليات الادارة من خلال تطويرها وتعزيز فعاليتها من خلال قدرتها في خدمة الاهداف الرئيسية للمؤسسة المصرفية.
٣. إمكانية الادارة الالكترونية على تقديم الاليات الفعالة والداعمة لأتخاذ القرارات.
٤. ان تطبيق الادارة الالكترونية يعطي ضمان لتدفق المعلومات بدقة وكفاية، فضلاً عن التوقيت الملائم والجاهزية المستمرة.
٥. تسهم في تخفيض تكاليف تشغيل النظام وتكذلك في ادخال التحسين المستمر وتقديم الخدمات.
٦. من خلال التطبيق للأدارة الالكترونية فإن المناخ التنظيمي يكون ملائم للبحث والتطوير الاداري وبشكل شامل ومتواصل.

ايجابيات ومزايا تطبيق الادارة الإلكترونية:

إن تطبيق الادارة الالكترونية يعود للمؤسسة المصرفية بالعديد من المزايا الايجابية التي يمكن تلخيصها بالاتي: (خماس، ٢٠١٧: ٧):

١. السرعة في اداء الخدمات مع المحافظة على جودتها.
٢. ان نقل وتحويل الوثائق الكترونياً يكون بشكل اكثر فعالية.
٣. التقليل من التكاليف التشغيلية للنظام وتخفيض وقت الاداء وتبسيط الاجراءات والمعاملات.
٤. تقليل الحاجة الى الكادر القائم على تقديم الخدمات للعملاء.
٥. ضمان التقييم الموضوعي لأداء العاملين في المصرف وتنمية قدراتهم في التعامل مع العملاء الكترونياً.
٦. ان النظام الالكتروني يساعد بشكل كبير في تقليل الاخطاء لأنه نظام متكامل واق عرضة للأخطاء من النظام التقليدي.
٧. السهولة واليسر في النظام ودقته مما يقلص المخالفات التي يمكن ان تحدث.

٨. وضوح العمل وسهولة فهمه من قبل المستفيدين خصوصاً فيما يخص الوثائق المطلوبة وما يتم طلبه منهم عند التطبيق والاستخدام.
٩. عدم الحاجة الى مباني كبيرة مما يخفض تكاليف التشغيل بشكل كبير وانعدام التأثير الذي يمكن ان تحدثه العلاقات الشخصية في العمل وبشكل كبير.

٢-٣ متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية:

إن تطبيق الادارة الالكترونية والاستغناء عن الادارة التقليدية ليس بالأمر السهل واليسير، وان نجاح الادارة الالكترونية يرتبط بضرورة تعزيز مجموعة من المتطلبات الضرورية، بما في ذلك الموارد البشرية والمالية والتنظيمية والبرمجية وهذا ما جاء في دراسة (الزيدي وخليل، ٢٠١٥: ١٨٣)، فضلاً عن ضرورة توافر تكنلوجيا المعلومات، والبنية التحتية المناسبة، والدعم المالي والمورد البشري، فضلاً عن ضرورة توافر العوامل الآتية: (Aioqlah,2021:254)

١. تفاني الإدارة العليا في تعزيز وتنفيذ مبادرات الإدارة الإلكترونية.
٢. الإعداد الاستراتيجي للتحول الرقمي.
٣. وضع استراتيجية متكاملة بين جميع الجهات للاتصال الشامل.
٤. التأكيد على البحث وتلبية متطلبات العملاء.
٥. الاهتمام بالموظفين الذين يقدمون تسهيلات للادارة الالكترونية.
٦. التركيز على المهارات الفنية.

ان تطبيق الادرة الالكترونية والاستغناء عن الادارة التقليدية ليس بالامر السهل واليسير، بل لابد من توافر العديد من المتطلبات التي يمكن عدَّها من الضروريات في هذا الجانب وقد بينت دراسة (الزيدي وخليل، ٢٠١٥: ١٨٤) هذه المتطلبات من خلال تحديدها بالآتي:

١. **المتطلبات الادارية:** من أجل تطبيق الادارة الالكترونية لابد من توافر المتطلبات الادارية التي يمكن إجمالها بالآتي: (استراتيجيات وخطط التأسيس، تطوير التنظيم الاداري، اصلاح اداري للهيكل التنظيمي، وجود كفاءات ومهارات متخصصة في العمل).
٢. **المتطلبات البشرية:** من ضروريات العمل وفي كل مؤسسة هو توافر الملاكات البشرية القادرة على احداث التغيير في العمل وتقبل التغيير واستخدامه بمحله، ويمكن توفير الملاك البشري من خلال تعزيز المهام الوظيفية لكل موظف في المؤسسة من خلال التعليم والتدريب ورفع مستوى الوعي من خلال البرامج التدريبية المستمرة والجماعية حيث ان النظام الالكتروني في الادارة يتطلب موارد بشرية عالية المهارات والامكانيات الالكترونية.
٣. **المتطلبات التقنية:** وهي مكونات مادية يمكن من خلالها تطبيق الادارة الالكترونية بشكل يسير من خلال ايجاد الحواسيب الالكترونية المتطورة والبرامج الالكترونية الحديثة ونظم البيانات المتكاملة.
٤. **المتطلبات الأمنية:** ان امن المعلومات من المسائل الاهم في العمل الالكتروني وهي من اهم المعضلات التي تظهر على الساحة حينما يتم تطبيق نظام الادارة الالكترونية في العمل، فيجب ان تكون هنالك اجراءات امنية عالية الدقة لحفظ البيانات والتعامل معها وتداولها، وهذا يتطلب توافر الامن الالكتروني والسرية الالكترونية وبمستوى عالي من الحماية للمعلومات والارشيف الالكتروني.

وظائف الادارة الالكترونية:

إن الإدارة الالكترونية بتطبيقها في المؤسسات المختلفة بشكل عام والمصرفية بشكل خاص تقوم بمجموعة من الوظائف المهمة والمحورية في العمل المصرفي التي يمكن ان نحددها بالآتي: (العقابي والربيعي، ٢٠١٨: ٦٩)

١. **التخطيط الالكتروني في العمل:** بسبب التطور الالكتروني والثورة التكنولوجية في مختلف المجالات وكذلك اللغة التنافسية المتداولة بين مختلف المؤسسات والقطاعات المصرفية، فقد اصبح التخطيط التقليدي غير قادر على تلبية المتطلبات وعدم قدرته على مواكبة هذه التطورات وبالتالي فقد اصبح التخطيط الالكتروني ضرورة ملحة من متطلبات العمل في الوقت الحاضر، والتخطيط الالكتروني يعتمد على تدفق البيانات سواء كان بمصدريها الداخلي والخارجي للمؤسسة المصرفية ومعالجتها والاعتماد عليها في الوقت المناسب.
٢. **التنظيم الالكتروني:** هناك حلقة مشتركة في العمل بين التخطيط والتنظيم، فالتخطيط يرتبط بالزمن وذلك من حيث وضع الخطط المتعلقة بما تسعى اليه المؤسسات المصرفية من اهداف، فضلاً عن الوسائل التي من خلالها تحقق هذه الاهداف، اما التنظيم فيرتبط بعامل المكان من حيث الهيكل التنظيمي وسلسلة الاوامر الادارية بمختلف مستوياتها التنظيمية، وبذلك يعد التنظيم الالكتروني كإطار فضفاض يقوم بتوزيع المهام والعلاقات الشبكية الافقية منها التي من خلالها يقوم التنظيم الالكتروني بالتنسيق الالي من اجل انجاز الاهداف المخطط لها من قبل الادارة العليا للمؤسسة المصرفية.
٣. **التوجيه الالكتروني:** ان تطبيق التوجيه الالكتروني في المؤسسات المصرفية التي تعتمد وبشكل كبير في إدارة أعمالها على الادارة الالكترونية يتم من خلال الاعتماد على وجود القيادات الالكترونية التي تعمل على تفعيل وتطبيق دور الاهداف الديناميكة الحركية والعمل على تحقيقها، فضلاً عن وجود الكادر البشري القادر على التعامل بشكل الكتروني مع الافراد المتعاملين مع المؤسسة المصرفية.

علاقة الادارة الالكترونية بالشمول المالي:

تحدثنا في المحور الاول والخاص بمفهوم الشمول المالي من انه يعني، أي الشمول المالي تقديم الخدمات المالية والمصرفية بشكل واسع وشامل لفئات المجتمع المختلفة أفراداً ومؤسسات، وتوصلنا الى انه وفي سبيل تطبيق الشمول المالي يستلزم الأمر تقديم مجموعة شاملة من الخدمات المختلفة (حسابات مصرفية، مدخرات، خدمات الاقراض قصيرة الاجل، التأمين، الرواتب، فضلاً عن خدمة التحويل المالي محلياً ودولياً) وغيرها من الخدمات الأخرى (ابن قيدة وبوعافيه، ٢٠١٨: ٧٤).

وهذا لا يمكن ان توفره المؤسسات المالية في القطاع المصرفي من خلال اعتمادها على الادارة التقليدية بل ضرورة الانتقال الى استخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات الذي توفره الادارة الالكترونية، فهي تسهم في توافر البيانات والمعلومات اللازمة التي تستخدم في اتخاذ القرارات مما يسهل تقديم الخدمات بالسرعة الفائقة والمناسبة في نفس الوقت مع كلفة أقل، وهذا ما يمكن ان يحقق الكفاءة والفاعلية في نشاط القطاع المصرفي (محمد وموسى، ٢٠١٧: ٢٥٤).

فالادارة الالكترونية تقوم بتحقيق قفزة نوعية في أداء المنظمات بشكل عام والمؤسسات المصرفية بشكل خاص مما يساعد على تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل، وهذا ما يأخذنا

بالرأي الذي يقول ان الخدمات المصرفية وفي سبيل تحسينها والارتقاء بها فإن من الضروري تطبيق نظام الإدارة الكترونية في العمل المصرفي (مراد، ٢٠١٨: ٥٢).

وعليه فإن الباحث يرى ان للشمول المالي دور كبير في توجه المؤسسات المصرفية في استخدام نظام الإدارة الالكترونية في أعمالها وخدماتها المصرفية، وذلك لما به من فائدة تعود على هذه المؤسسات وبما يخدم الخطط الموضوعة والاهداف المنشودة والمخطط لها من قبل ادارات المؤسسات المعنية. ومن أجل ان يتم التحقق وبشكل عملي من دور الشمول المالي في تحول القطاع المصرفي الى نظام الإدارة الالكترونية فانه سيقوم ومن خلال المحور التالي بالدراسة العملية التي سيحاول من خلالها اثبات مدى تأثير اعتماد الشمول المالي في قرارات الادارة العليا.

المحور الثالث: الدراسة التطبيقية:

طريقة البحث:

وتتضمن البيانات المطلوبة ومصادرها، ومجتمع الدراسة والعينة، وأداة جمع البيانات الأولية، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، كما هو مبين فيما يأتي:

١. البيانات المطلوبة ومصادرها:

- بيانات ثانوية: تم الحصول عليها عن طريق مراجعة الكتب والدراسات والبحوث العربية والاجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة والموضوعات المتعلقة بها بما مكن الباحث من تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة وكذلك الاستقصاء.
- بيانات أولية: تم الاعتماد على اسلوب الاستقصاء في جمع البيانات وتحليلها بما مكن الباحث من اختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة والتوصل إلى النتائج.

٢. مجتع وعينة البحث:

٣. أداة تجميع البيانات الاولية:

تم الاعتماد في تجميع البيانات الميدانية من مصادرها الأولية على قائمة استقصاء تم إعدادها خصيصاً لهذا الغرض في ضوء الأدوات السابق استخدامها في الدراسات العلمية السابقة، وتضمنت هذه القائمة مجموعة من العبارات الدالة على متغيرات الدراسة المتمثلة في: المتغير المستقل (متطلبات تطبيق الشمول المالي)، و(مستوى التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية) متغيراً تابعاً.

٤. أساليب التحليل الإحصائي:

تم الاعتماد على الاساليب الاحصائية الآتية:

أ. معامل ألفا كرونباخ: لقياس ثبات أداة الدراسة الميدانية وثلاحيتها لمراحل التحليل التالية.

ب. التحليل الإحصائي الوصفي : لوصف عينة الدراسة من حيث المؤهل، والوظيفة والخبرة العملية بالمجال.

ت. اختبار (T): لتحديد درجة إختلاف الآراء لعينة الدراسة حول متغيراتها، واختبار الفرض الأول والثاني للبحث.

ث. تحليل الانحدار البسيط: وذلك لتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، واختبار الفرض الثالث، وقد تم ذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SSPS Ver.24).

نتائج التحليل الاحصائي:

تم عمل التحليل الاحصائي لنتائج الدراسة الميدانية على عدة خطوات كما موضح فيما يأتي:

أولاً: قياس ثبات وصدق عبارات قائمة الاستقصاء المستخدمة في تجميع البيانات باستخدام معامل ألفا لكرونباخ:

وتتبين نتائج التحليل كما هو موضح بالجدول (1).

الجدول (1) قيمة معاملات الصدق والثبات (ألفا لكرونباخ) لمتغيرات البحث

المتغيرات	معامل الثبات ألفا لكرونباخ (α)	معامل الصدق
دور الإدارة الإلكترونية وأهميتها في القطاع المصرفي	0.773	0.879
متطلبات تطبيق الشمول المالي	0.736	0.858

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج اختبار (Cronbach Alpha).

يتبين من الجدول (1) أن قيم ألفا لكرونباخ تراوحت ما بين (0.736–0.773)، إذ أنه من المتعارف عليه إحصائياً أن إحصائية الاختبار يجب ألا تقل عن (0.7)، لذلك تعد هذه القيم مقبولة بالشكل الذي يعكس توافر الاعتمادية والثقة بمتغيرات البحث ويؤكد صلاحيتها لمراحل التحليل الآتية:

ثانياً: التحليل الإحصائي الوصفي لعينة الدراسة:

فيما يتعلق بتوصيف مفردات عينة الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية، فلقد أظهر التحليل الإحصائي الوصفي نتائج التكرارات كما هو موضح في الجدول (2).

الجدول (2) توصيف مفردات العينة وفقاً للخصائص الديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	شهادات عليا	50	%62.4
	بكالوريوس	27	%33.8
	دبلوم	3	%3.8
الوظيفة	إداري	54	%67.4
	محاسب	15	%18.8
	مدقق	11	%13.8
	أقل من 5 سنوات	22	%27.5
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	18	%22.5
	من 10 سنوات فأكثر	40	%50

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج اختبار (Descriptive Statistics-Frequencies).

يتبين من الجدول (2) ما يأتي:

١. فيما يتعلق بالمؤهل العلمي بلغت نسبة حملة الشهادة العليا (62.4%)، تليها نسبة حملة البكالوريوس (33.8%)، وأخيراً حملة الدبلوم بنسبة (3.8%).

٢. وفيما يتعلق بالوظيفة تبين أن (67.4%) من إجمالي حجم العينة كانوا من الإداريين، بينما بلغت نسبة المحاسبين (18.8%)، في حين بلغت نسبة المدققين (13.8%).

٣. وفيما يتعلق بسنوات الخبرة (مدة الخدمة) تبين أن (50%) من إجمالي حجم العينة تزيد سنوات خبرتهم عن 10 سنوات، بينما (27.5%) منهم كانت سنوات خبرتهم تقل عن 5 سنوات، وأخيراً بلغت نسبة من تراوحت سنوات خبرتهم ما بين 5 إلى أقل من 10 سنوات (22.5%).

٤. ويتضح مما سبق شمول عينة الدراسة للكفاءات العلمية والعملية المؤهلة للإجابة على فقرات الاستقصاء بدقة وموضوعية.

الفرض الأول: لا يوجد اختلاف معنوي بين مفردات عينة البحث حول تداعيات التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية.

وقد أظهر التحليل الإحصائي نتائج اختبار الفرض الأول كما هو موضح في الجدول (3)، الذي يتبين منه ما يأتي:

الجدول (3) نتائج اختبار الفرض الأول

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوية	الدلالة
1	2.7375	0.49667	49.299	0.000	معنوي
2	2.5625	0.65301	35.098	0.000	معنوي
3	2.3875	0.70250	30.398	0.000	معنوي
4	2.6500	0.59746	39.672	0.000	معنوي
5	2.7000	0.56029	43.102	0.000	معنوي
6	2.4750	0.72871	30.379	0.000	معنوي
7	2.5875	0.72380	31.975	0.000	معنوي
الإجمالي	2.5857	0.34065	67.892	0.000	معنوي

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الاحصائي لاختبار (T).

يتبين من الجدول (3) أن مستوى إدراك المستقصى منهم لمؤشرات قياس تداعيات التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية كان مرتفعاً نسبياً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.3875) كأدنى قيمة للعبارة رقم (3) التي تشير إلى إدراك المستقصى منهم لطبيعة اجتماعات العمل الافتراضية ومنظومة إدارة المعلومات التي تُقام في ظل نظام الإدارة الإلكترونية بدرجة مرتفعة، وذلك بانحراف معياري (0.70250) مما يشير إلى وجود درجة من عدم التجانس في آراء المستقصى منهم، و(2.7375) بانحرف معياري (0.49667) للعبارة رقم (1) التي تنص على أن منظومة الادارة الالكترونية تتميز بالتفاعل السريع لإمكانية استقبال وإجابة آلاف الطلبات أو الرسائل في زمن قصير، وبما يعكس موافقتهم عليها بدرجة موافقة مرتفعة جداً، إذ أن جميع قيم (T) جاءت معنوية يتضح بذلك وجود اختلاف معنوي في آراء عينة الدراسة حول المؤشرات التي استدل بها على مدى إدراك أو معرفة المستقصى منهم لتداعيات التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية، والتي جاءت لصالح موافقتهم على أهمية دورها البارز في القطاع المصرفي بدرجة مرتفعة نسبياً.

الفرض الثاني: لا يوجد اختلاف معنوي بين مفردات عينة البحث حول متطلبات تطبيق الشمول المالي.

وقد أظهر التحليل الإحصائي نتائج اختبار الفرض الثاني كما هو مُبين في الجدول (4)، الذي يتبين منه ما يأتي:

الجدول (4) نتائج اختبار الفرض الثاني

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى المعنوية	الدلالة
1	2.6250	0.68205	34.424	0.000	معنوي
2	2.7125	0.57794	41.979	0.000	معنوي
3	2.6500	0.57589	41.158	0.000	معنوي
4	2.6125	0.62630	37.310	0.000	معنوي
5	2.5375	0.74534	30.450	0.000	معنوي
6	2.4375	0.76048	28.618	0.000	معنوي
7	2.8000	0.53722	46.618	0.000	معنوي
الإجمالي	2.6250	0.40366	58.164	0.000	معنوي

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الاحصائي لاختبار (T).

يتبين من الجدول (4) أن مستوى إدراك المستقصى منهم لمؤشرات قياس تداعيات التحول الى تطبيق نظام الادارة الالكترونية كان مرتفعاً نسبياً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.4375) كأدنى قيمة للعبارة رقم (6) التي تشير إلى إدراك المستقصى منهم بدرجة مرتفعة لاعتماد الشمول المالي على نظام الدفع الالكتروني وهو أحد تقنيات الإدارة الالكترونية، وذلك بانحراف معياري (0.76048) يشير إلى وجود درجة من عدم التجانس في آراء المستقصى منهم، و(2.8000) بانحرف معياري (0.53722) للعبارة رقم (7) التي تنص على أن تطبيق الشمول المالي يسهل من عملية التحويلات الالكترونية المالية والتي تُعد إحدى جوانب الإدارة الالكترونية، وبما يعكس موافقتهم عليها بدرجة موافقة مرتفعة جداً، وحيث أن جميع قيم (T) جاءت معنوية يتضح بذلك وجود اختلاف معنوي في آراء عينة الدراسة حول المؤشرات التي استدل بها على مدى إدراك أو معرفة المستقصى منهم لمتطلبات الشمول المالي، والتي جاءت لصالح موافقتهم على ضرورة توافرها في القطاع المصرفي بدرجة مرتفعة نسبياً.

الفرض الثالث: لا توجد علاقة بدلالة إحصائية بين المتطلبات لتطبيق الشمول المالي والتحول إلى نظام الادارة الالكترونية بالقطاع المصرفي.

وقد أظهر التحليل الإحصائي نتائج اختبار الفرض الثالث كما هو موضح في الجدول (5).

الجدول (5) نتائج تحليل تأثير استخدام تقنية المعلومات على جودة المعلومات

المتغير المستقل	المتغير التابع	F (Sig)	T (Sig)	β = (R)	R^2
متطلبات تطبيق الشمول المالي	تداعيات التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية	58.815 (0.000)	7.669 (0.000)	0.656	0.430

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الاحصائي لاختبار (T).

يتبين من الجدول (8) ما يأتي:

١. ثبوت معنوية نموذج الانحدار، إذ بلغت قيمة (F) 58.815، وتعد معنوية عند مستوى معنوية أقل من 0.0.

٢. ثبوت معنوية معاملات انحدار متطلبات تطبيق الشمول المالي والحد الثابت، وقد بلغت قيمة (T) لمتطلبات تطبيق الشمول المالي 7.669 عند مستوى معنوية 0.01.

٣. بلغت قيمتي (R) و(β) 0.656، وهو ما يعني وجود تأثير معنوي إيجابي لمتطلبات تطبيق الشمول المالي على تداعيات التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية بمعامل انحدار 0.656، عند مستوى معنوية 0.01.

٤. بلغت قيمة (R^2) 0.430 ، مما يدل على أن متطلبات تطبيق الشمول المالي تفسر ما نسبته 43% من التغييرات التي تَحدث في مستوى التحول إلى نظام الادارة الالكترونية، أما باقي النسب فترجع لمتغيرات أخرى لم يتناولها النموذج.

٥. وبناء على ما تقدم يتضح أنه توجد علاقة بدلالة احصائية بين المتطلبات لتطبيق الشمول المالي ومستوى التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية، بما يؤكد على دور الشمول المالي في تحويل القطاع المصرفي إلى نظام الإدارة الالكترونية.

أولاً: الاستنتاجات:

يتضح لنا مما سبق أن الشمول المالي والتحول الرقمي وسرعة بناء الشبكة المالية بعناصرها الثلاث (مركز الدفع والتحصيل الالكتروني، والمنظومة المصرفية لحساب الخزانة الموحد، ومنظومة إدارة المعلومات المالية) يسهم في تطوير المنظومات الالكترونية للجهات المصرفية والادارية ذات الصلة، والتي تعتمد بدورها على توافر بنية تحتية عالية التقنية من خوادم وأجهزة ومستلزمات، وشبكة الكترونية مؤمنة طبقاً للمعايير المحلية والعالمية، بما ينعكس على تمكين القطاع المصرفي من إدارة أنشطته الخدمية بسرعة عالية ودقة فائقة.

ثانياً: التوصيات:

وبناءً على ما تم التوصل اليه من نتائج خلال الدراسة النظرية والعملية فإن الباحث يوصي بضرورة إعتماد القطاع المصرفي والمتمثل بالمصارف التجارية محل البحث على نظام الإدارة الالكترونية والتحول الرقمي وذلك لما له نتائج ايجابية على نشاط القطاع المصرفي وتحسين الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف التجارية، فضلاً عن التأكيد على ضرورة تهيئة البنية التحتية للمصارف وتدريب وتأهيل الموارد البشرية على إمكانية تطبيق نظام الادارة الالكترونية بشكل صحيح.

المصادر والمراجع:

المصادر العربية:

١. ابن قيدة، مروان، بوعافية، رشيد ٢٠١٨، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، جامعة لونيسي علي البليدة ٢ – مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية، العدد ١٨، ص٧٠-٨٥.

٢. البشير، رشا خوجلي احمد، ٢٠٢٠، الادارة الالكترونية وعلاقتها بتطوير الوحدات الادارية في جامعة افريقيا العالمية (دراسة حالة)، اطروحة دكتوراه، جامعة شريف هداية الله الاسلامية الحكومية بجاكرتا، كلية الدراسات العليا.

٣. تايه، صفاء، ٢٠١٩، دور الادارة الالكترونية في تحسين كفاءة اداء النظام المصرفي: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية، مجلة أدب الكوفة، المجلد الأول، العدد ٤٠، ص٥٦٥-٥٩٥.

٤. جاسم، ارشد عبدالامير، الشمول المالي واثره في تحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمات الخدمية: دراسة استطلاعية لعينة من القطاع المصرفي الخاص العراقي، مجلة الكلية الاسلامية الجامعة، العدد ٤٩، ص١٤٠-١٨٩.

٥. خليل، احمد فؤاد، ٢٠١٥، آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية، الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية - مركز البحوث المالية والمصرفية، المجلد ٢٣، العدد ٣، ص٧-١٠.

٦. خماس، تهاني فلاح، ٢٠١٧، "الادارة الالكترونية لمؤسسة المعلومات ودورها في الامن الاقتصادي العراقي"، مجلة المستنصرية للفنون، المجلد ٤١، العدد ٧٧، ص١-٢٣.

٧. الدوي، اوسم خالد ذنون، النقيب، بيداء مظفر دخيل، ٢٠٢٠، الادارة الالكترونية لدى مديري شعب كليات التربية بجامعة الموصل وعلاقتها بتنورهم التكنولوجي، مجلة كلية التربية، جلنعة واسط، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الثاني للفترة من ٢-٢٠٢٠/١١/١٠، ص ١٦٠٣-١٦٢٤.

٨. الربيعي، خلود هادي عبود، عبد، افتخار جبار عبد، ٢٠١٤، الادارة الالكترونية في شركات التأمين: انموذج مقترح في شركة التأمين العراقية العامة، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد ٩، العدد ٢٦، ص ١٨١-٢٢٤.

٩. زيدان، احسان عدنان، عبدالغني، وسام عماد، محمد، محمد عدنان، ٢٠١٨، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة ديالى، مجلة الفتح، العدد ٧٤، حزيران، ص٣٠٧-٣٣٩.

١٠. الزيدي، ناظم جواد عبد، خليل، زينب مصطفى، ٢٠١٥، تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية: دراسة حالة في وزارة العلوم والتكنولوجي، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد ٢١، العدد ٨٦، ص١٧٤-١٩٥.

١١. عبدالله، كيلان اسماعيل، عبد، نهى صافي، ٢٠٢١، دور الوعي الرقمي في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة (كوفيد-19)، مجلة الشرق الاوسط للعلوم الانسانية والثقافية، عدد خاص، المجلد ١، العدد ٥، ص٢١٢-٢٣١.

١٢. العراقي، بشار احمد، النعيمي، زهراء احمد، ٢٠١٨، الشمول المالي وأثره في تعزيز الاستقرار المالي في البلدان العربية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الثاني لجامعة جيهان - اربيل في العلوم الادارية والمالية، ص١٠٤-١٢١.

١٣. العقابي، ناصر عويد عطية، الربيعي، خلود هادي عبود، ٢٠١٨، تحليل متطلبات الادارة الالكترونية ودوره في تحسين الاداء الوظيفي للموارد البشرية: بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة، مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS)، المجلد ١٣، العدد ٤٥، ص٦٣-٩٥.

١٤. عياشة، الياس، ٢٠٢٠، أثر الشمول المالي في تحقيق النمو الاقتصادي: دراسة مقطعية (Cross Sectional) لعينة من الدول - سنة ٢٠١٧، رسالة ماجستير منشورة، جامعة ام البواقي، كاية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

١٥. محمد، بودالي، موسى، بوشنب، ٢٠١٧، رقمنة الادارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر - الادارة الجبائية نموذجا، مجلة دراسات جبائية، المجلد ٥، العدد ٢، ص٢٥٣-٢٧٩.

١٦. مراد، محبوب، ٢٠١٨، استخدامات الادارة الالكترونية بالمعاملات المصرفية في الجزائر، مجلة الحقوق والحريات، جامعة محمد خيضر - بسكرة، العدد ٦، ص٤١-٥٤.

المصادر الأجنبية:

17. Alkhsabah, M.A. (2017). Reality of Use of Electronic Management and its Impact on Job Performance in Tafila Technical University. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol. 7, No.1, 329-341.
18. Aloqlah, R.M.A. (2021). 'Application of E-Management and its Obstacles from Perspectives of Faculty Members at Imam Abdulrahman bin Faisal University, Journal of Educational and Social Research. Vol. 11 No. 3, PP 252-262.
19. Alqudah. M. A, Muradkhanli.L. (2021). Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E-government in Jordan. Electronic Research Journal of Engineering, Computer and Applied Sciences. PP 65-82.

20. Chaterjee.B. Tanmoyee, (2016). An analysis of financial inclusion Malabika Roy", Journal of Rural Development, See discussions, stats, and author profiles for this publication at: https://www.researchgate.net/publication/313798406.
21. -Majid, H.H. & Mohammd Ali, A.J. (2020). Role Electronic Management in Achieving The Entrepreneurial Orientation in Organizations. International Journal of Research in Social Sciences and Humanities. International Journal of Research in Social Sciences and Humanities. Vol. No. 10, Issue No. III, Jul-Sep, e-ISSN: 2249-4642, p-ISSN: 2454-4671, http://www.ijrssh.com
22. Ozili. Peterson Kitakogelu, (2018). Impact of Digital Finance on Financial Inclusion and Stability, Munich Personal RePEc Archive. MPRA Paper No. 84771, posted 24 February 2018 10:08 UTC, Online at https://mpra.ub.uni-muenchen.de/84771/.
23. Singh. Nirvikar, (2017). Financial Inclusion :Concepts, Issues and Policies for India IGC-Ideas for India-ISI. India Development Policy Conference. New Delhi, 2017. Pp 1-48.

مصادر أخرى:

٢٤. الشمول المالي ودوره في تحقيق التطور المصرفي وتنمية الاقتصاد العراقي، منشور للبنك المركزي العراقي، ٢٠١٨، ص١- ١٥.
٢٥. العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، منشور أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، صندوق النقد الدولي، ٢٠١٥، ص١-٤٦.