

The Financial Inclusion Impact on The Financial Performance of Commercial Banks, an Analytical Study on a Sample of Iraqi Commercial Banks

Khalid Mohammed Te'aeis

Al-Anbar Directorate of Education, Ministry of Education, Anbar, Iraq

gdg468q@gmail.com

KEYWORDS: Financial Inclusion, Financial Performance, Commercial Banks, Iraq.



<https://doi.org/10.51345/v35i1.861.g430>

ABSTRACT:

This study aimed to explore financial inclusion in its various dimensions (utilization of financial services, quality of financial services, and access to financial services) and its impact on the financial performance of commercial banks in Iraq. To achieve the study objectives, the researcher prepared a questionnaire, which was distributed to a sample of 307 customers in Iraqi commercial banks. The study employed a descriptive-analytical approach, and data was collected, analyzed, and hypotheses were tested using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS Version 26). Among the key findings of the study was the significant impact of utilization of financial services, quality of financial services, and access to financial services on the financial performance of Iraqi commercial banks. One of the crucial recommendations of the study emphasized the necessity for these banks to focus on providing highly reliable, trustworthy, and secure financial services to customers to enhance their confidence and trust when dealing with the bank.

REFERENCES:

- Alliance for financial inclusion AFI, (2013), Alliance for financial inclusion Policy Model: AFI Core Set of Financial Inclusion Indicators, https://www.financialinclusion.ps/cached_uploads/download/2019/10/24/fidwg-core-indicators-final-pdf-1571930032.pdf.
- Auwal Musa, Shafiu Abubakar Kurfi, and Haslinda Hassan, (2015), The Impact of Online Banking on the Performance of Nigerian Banking Sector", International Conference on E-Commerce, 1-6.
- GPFI, (2014), Financial Inclusion Action Plan (FIAP).
- Barra, c, Zotti, R. (2017). Bank performance, financial stability and Market competition: Do cooperative and Non – Cooperative Banks Behave Differently? CELPE Discussion papers 143, CELPE Centre of Labor Economics and Economic policy, University of Salerno, Italy.
- Ben Moussa Mohamed Aymen, (2013), " Impact of capital on financial performance of banks: the case of Tunisia", Banks and Bank Systems, Volume 8, (4), 47-54.
- GPFI. (2014). Financial Inclusion Action Plan (FIAP). <http://www.g20.utoronto.ca/2014/6%202014%20Financial%20Inclusion%20Action%20Plan.pdf>.
- Mostak Ahamed, M., 2017. "Asset quality, non-interest income, and bank profitability: Evidence from Indian banks," Economic Modelling, Elsevier, 63(5), 1-14.
- Peter Morgan and Victor Pontines, (2014). " Financial Inclusion and Financial Stability", Working Paper, January.
- Sudipta Bose, Amitav Saha, Habib Zaman Khan and Shajul Islam, . (2017). " Non-Financial Disclosure and Market-based Firm Performance: The Initiation of Financial Inclusion", Journal of Contemporary Accounting & Economics, 13, 263-281.

أثر الشمول المالي في الأداء المالي للمصارف التجارية، دراسة تحليلية لعينة من المصارف التجارية العراقية

م.م. خالد محمد طعيس

المديرية العامة لتربية الانبار، وزارة التربية، الانبار، العراق

gdg468q@gmail.com

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الأداء المالي، المصارف التجارية، العراق.

<https://doi.org/10.51345/v35i1.861.g430>

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الشمول المالي بأبعاده (استخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية، والوصول الى الخدمات المالية) في الأداء المالي في المصارف التجارية العراقية. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة والتي تم توزيعها على عينة الدراسة والتي شملت العملاء في المصارف التجارية العراقية والبالغ عددهم (307) عميلاً. حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS Version.26)، ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة وجود أثر الشمول المالي بأبعاده (لاستخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية، والوصول الى الخدمات المالية) في الأداء المالي في المصارف التجارية العراقية. ومن أهم التوصيات التي توصلت اليها الدراسة ضرورة التركيز على استخدام الخدمات المالية الخاصة بالمصرف لتوفيرها درجة عالية من الموثوقية والصدق والامان لدى العملاء عند تعاملهم مع المصرف.

المقدمة:

حظي موضوع الشمول المالي باهتمام متزايد من دول العالم في السنوات الأخيرة، وأصبح هدفاً استراتيجياً لكثير من دول العالم، وتم تضمينه كجزء أساسي لاستراتيجية الأمم المتحدة 2030، وقامت الكثير من المؤسسات التنظيمية والرقابية بوضع سياسات وآليات لتعزيز الشمول المالي، ويرتكز توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي في الدول على أساسين، أولهما توسيع وصول الأفراد للخدمات المالية، وثانيهما تعزيز وزيادة استخدام الأفراد لحساباتهم المالية والخدمات المرتبطة بها. وقد قدمت العديد من المؤسسات الدولية والإقليمية والمصارف عدداً من المبادرات والمقترحات التي قد تساهم في زيادة مستويات انتشار الشمول المالي من أهمها استمرار تطوير الخدمات المالية المبتكرة، وزيادة استخدام الخدمات المالية إلكترونياً مثل الخدمات المصرفية عبر الانترنت والهواتف المحمولة.

من ناحية أخرى، يحتل الأداء المالي للمصارف أهمية خاصة، نظراً للدور الهام الذي يقوم به في توفير المعلومات اللازمة لأصحاب المصالح (المودعين، الدائنين، الدولة، المساهمين). فبالنسبة للمودعين، يعتبر

الأداء المالي أداة يستطيع من خلاله المودعون معرفة الربحية الناتجة عن أموالهم المودعة. بالنسبة للدائنين، يعتبر الأداء المالي وسيلة يستطيع من خلالها معرفة مدى قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته. بالنسبة للدولة، يشير الأداء المالي إلى مدى قدرة المصرف على سداد الضرائب المستحقة عليه. وبالنسبة للمساهمين، يشير الأداء المالي إلى العائد المحقق على أموالهم المستثمرة (49, Ben Moussa, 2013).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يعد مفهوم الشمول المالي واسع ومتعدد ولكنه يهدف في النهاية إلى توسيع نطاق توفير الخدمات المالية بسهولة ويسر وبتكلفة معقولة لجميع أفراد، وفي مختلف أماكن تواجدهم الجغرافية بالدولة، وللشمول المالي أهمية بالغة لا تقتصر فقط على كونه وسيلة رئيسية للتحويل نحو الاقتصاد غير النقدي بل أصبح أحد ركائز النمو الاقتصادي، ورفع كفاءة الخدمات المالية، وبالتالي تحسين الأداء المالي للقطاع المصرفي. إن التحويل من الاقتصاد النقدي إلى الاقتصاد غير النقدي يحقق العديد من الأهداف التي تخدم المواطنين والمشاريع التجارية والحكومات على حد سواء، حيث ينتج عنه تحسين فعالية السياسة الاقتصادية والنقدية والمالية على حد سواء وتعزيز النمو الاقتصادي بالإضافة إلى تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم خيارات للتحصيل والسداد التي تتسم بالكفاءة والتنوع والأمن والمرونة وسهولة الوصول إلى المناطق الريفية والنائية. علاوة على ذلك، يؤدي أيضاً التحويل إلى الاقتصاد غير النقدي إلى المزيد من الاندماج في الاقتصاد العالمي، وكذا الحد من التهرب الضريبي ومن ثم زيادة حصيلة الضريبة في الناتج المحلي الإجمالي، ودعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، بالإضافة لزيادة العمر الافتراضي للعمليات الورقية عبر الحد من الحاجة إلى تداولها في الأسواق، وتحسين الأداء المالي للمصارف وزيادة حصتها السوقية. (Sudipta Bose et al, 2017, 266; Kalunda Elizabeth, 2015, 35)

على الرغم من أهمية الأداء المالي للمصارف إلا أنه قد يتعرض للعديد من المخاطر ومن أهمها المخاطر الائتمانية خاصة في حالة فشل أحد العملاء أو عجزه عن تسديد الالتزامات المترتبة عليه في تواريخ الاستحقاق، حيث تؤثر تلك النوعية من المخاطر تأثيراً كبيراً على الأداء المالي. (Peter & Victor, 2014, 15; Eva Lukebohmert, 2008, 11)

بناء على ما تقدم تتمثل المشكلة الرئيسية للدراسة في التساؤل الآتي: هل يؤثر تطبيق الشمول المالي في الوصول الى مؤشرات الأداء المالي للمصارف التجارية العراقية؟

أسئلة الدراسة:

بالاستناد إلى ما سبق يمكن تلخيص مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي: "ما أثر الشمول المالي في الوصول إلى مؤشرات الأداء المالي للمصارف التجارية العراقية؟" ويتفرع من التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية

السؤال الرئيسي الأول: هل هنالك أثر الوصول للخدمات المالية في الوصول إلى مؤشرات الأداء المالي في البنوك التجارية العراقية.

السؤال الفرعي الثاني: هل هنالك أثر استخدام الخدمات المالية في الوصول إلى مؤشرات الأداء المالي في المصارف التجارية العراقية.

السؤال الفرعي الثالث: هل هنالك أثر لجودة الخدمات في الوصول إلى مؤشرات الأداء المالي في المصارف التجارية العراقية.

أهداف الدراسة:

ضوء ما تقدم فإن الدراسة تهدف إلى:

1. بيان فيما إذا هنالك أثر لأبعاد الشمول المالي على الوصول إلى مؤشرات الأداء المالي في البنوك التجارية العراقية.
2. بيان فيما إذا هنالك أثر لوصول للخدمات المالية على الوصول إلى مؤشرات الأداء المالي في البنوك التجارية العراقية.
3. بيان فيما إذا هنالك أثر لاستخدام الخدمات المالية على الوصول إلى مؤشرات الأداء المالي في البنوك التجارية العراقية.
4. بيان فيما إذا هنالك أثر لجودة الخدمات على الوصول إلى مؤشرات الأداء المالي في البنوك التجارية العراقية.

أهمية الدراسة:

انبتقت أهمية الدراسة الحالية من خلال التعرف على واقع الشمول المالي في البنوك التجارية من وجهة نظر العاملين فيها، وكذلك التحقق من أداء البنوك التجارية وفق أفضل أدبيات التقييم العالمية لغايات إيجاد قطاع مصرفي قوي يوفر جميع الخدمات للعملاء وفق المؤشرات العالمية، وكذلك تسليط الضوء على الشمول المالي وانعكاساته على الأداء المالي ودوره في رفد وتنشيط الاقتصاد الوطني، بحيث يتم إتاحة الفرص للعملاء لإتمام التعاملات المالية بطريقة الكترونية، ويتم تقديم الخدمات المالية المبسطة للأفراد

بأقل التكاليف، مثل خدمات الدفع عبر الأجهزة الذكية المختلفة وبالتالي ستعكس آثاره إيجاباً على القطاع المالي وتوسيع استخدام الخدمات المالية والمصرفية، مما يسهم في تحقيق الاستقرار المالي والسلامة المالية وحماية المستهلك وتشكيل حالة من الوعي والثقافة المالية وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي، تعتبر الاشتغال المالي هدفاً أساسياً في سياسات الدولة العامة، حيث يسعى إلى تحسين حياة المواطنين وتعزيز الرفاهية الاقتصادية للمجتمع. وتحقيق الرخاء الاقتصادي لهم، وبشكل خاص محدودي الدخل.

فرضيات الدراسة:

تلخصت فرضيات الدراسة كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الشمول المالي على الوصول الى مؤشرات الأداء المالي في البنوك التجارية العراقية.

يتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى Ho1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للوصول للخدمات المالية على الوصول الى مؤشرات الأداء المالي في البنوك التجارية العراقية.

الفرضية الرئيسية الثانية Ho1.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الخدمات المالية على الوصول الى مؤشرات الأداء المالي في البنوك التجارية العراقية.

الفرضية الرئيسية الثانية Ho1.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات المالية على الوصول الى مؤشرات الأداء المالي في البنوك التجارية العراقية.

التعريفات الاصطلاحية للدراسة:

الشمول المالي: اتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بما في ذلك كافة المعاملات المصرفية بأسعار مقبولة وبطريقة عادلة تتميز بالشفافية. (زكريا، محمد، 2015، 7)

الوصول إلى الخدمات المالية: يشير إلى قدرة العميل من الوصول الى الخدمات المالية، حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول لتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل مدى القرب من نقاط تقديم الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصرف الآلي ... الخ). (GPII,2012,2)

استخدام الخدمات المالية: مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد ذلك يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

(AFI,2013, 3)

جودة الخدمات المالية: عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أن الوصول الى الخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب الدولة ونوع الخدمات المصرفية، حيث أن السعي من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحدياً حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ اجراءات تستند الى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة. (AFI,2013, 4)

الأداء المالي: مدى مساهمة الأنشطة التي يتم تنفيذها يومياً في تحقيق قيمة خلال فترة زمنية محددة، ومن ثم بلوغ الاهداف المالية بأقل تكاليف ممكنة. (Charity Mulewa et al,2019, 1937)

الإطار النظري والدراسات السابقة:

مفهوم الشمول المالي:

يسعى الشمول المالي لتحسين حياة أفراد المجتمع وتحسين الرخاء الاقتصادي لهم، وبشكل خاص محدودي الدخل لغايات تحقيق الرفاه الاقتصادي لهم، وبما ينعكس على عجلة الاقتصاد للدولة. عرف مصطفى (2016): الشمول المالي: بأنه عملية توسيع قاعدة المتعاملين مع القطاع المالي إلى زيادة عدد الأفراد والمؤسسات التي تشارك في النظام المالي، وتشمل هذه المتعاملين البنوك والمؤسسات المالية الأخرى، بالإضافة إلى شركات التأمين. يهدف هذا التوسيع إلى ضمان وصول خدمات مالية متنوعة لأكبر عدد ممكن من السكان، ويتم تحقيق ذلك بشكل مستمر وبتكلفة أقل. تطبق سياسات الشمول المالي بهدف تحقيق هذه الأهداف، وتتضمن هذه السياسات مجموعة من التدابير والبرامج التي تشجع على المشاركة الواسعة في النظام المالي وتزيد من الوعي المالي لدى الجمهور. من خلال وضع أهداف واضحة وسهلة القياس.

يعرف الشمول المالي: بأنه إمكانية وصول الافراد والشركات الى خدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلي احتياجاتهم -المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين- ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة. (المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، 2019، 1)

و عرف البنك الدولي (2015) الشمول المالي: بأنه إمكانية وصول الأفراد والشركات إلى منتجات خدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلي احتياجاتهم مثل: المبيعات المالية والمدفوعات، والمدخرات الائتمان، والتأمين، بحيث تكون مقدمة بطريقة مسؤولة ومستدامة.

عرف السن (2019): بأنها ضمان حصول جميع أطراف المجتمع على الخدمات المالية التي يحتاجونها لتحسين مستوى دخلهم، والمتبع لحال الافراد محدودي الدخل فغالبيتهم يعملون في نطاق ما يعرف

بالاقتصاد غير الرسمي، فهم لا يمتلكون حساب ادخار أو بطاقة خصم أو ائتمان، لكنهم يعتمدون على الطرق غير الرسمية لإدارة الاموال. ويرى عبد النبي (2018) أن الشمول المالي عملية وصول الخدمات المالية والمصرفية المتاحة الى أكبر عدد من الافراد بتكاليف مناسبة وبشكل عادل وشفاف بما يشارك في استدامة التنمية.

أهداف الشمول المالي:

بين عجور (2018)، وبدر (2017) الأهداف التي يسعى الشمول المالي لتحقيقها وهي: تعزيز إمكانية وصول جميع شرائح المجتمع إلى خدمات ومنتجات مالية يهدف إلى تعريف المواطنين بأهمية هذه الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها، بهدف تحسين وضعهم الاقتصادي والاجتماعي. يسهل هذا التوجه الوصول إلى مصادر التمويل، ويهدف إلى تحسين الحياة المعيشية للمواطنين، وبشكل خاص الفقراء. العمل على تقليل مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية من خلال بعث روح النشاط الحصول على فرص تنمية اقتصادية والعمل على تحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية. وتمكين الشركات الصغيرة جداً من الاستثمار والتوسع في مشاريعها ودمجها في القطاع المالي الرسمي والمنافسة بين المؤسسات المالية من العمل على التنوع وجودة المنتجات من أجل جذب أكبر عدد من العملاء. والتحول من مجتمع نقدي يعمل على تداول العملات الورقية إلى مجتمع الكتروني يعمل على استخدام خدمات مالية الكترونية. وتعزيز الاستقرار المالي وتعزيز سبل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهابية وجذب المنشآت غير الرسمية إلى القطاع الرسمي، بالإضافة إلى جذب البنوك إلى عملاء جدد وتحقيق الاستمرار الودائع والحد من مخاطر السيولة.

أبعاد الشمول المالي:

تطور مفهوم الشمول المالي إلى ثلاثة جوانب رئيسية، تشمل أولاً سهولة الوصول إلى التمويل لجميع الأسر والشركات، وتوجيه المؤسسات بالالتزام بالقواعد التنظيمية والإشراف المالي. ثم، الجانب الثاني يركز على استدامة المؤسسات المالية والشركات. بالإضافة إلى ذلك، يركز الجانب الثالث على التنافس بين مقدمي الخدمات المالية بهدف توفير أفضل البدائل للعملاء.

الوصول إلى الخدمات المالية يتم عبر التطورات المصرفية الحديثة، حيث تمكن الأفراد من استخدام الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة والإنترنت. يفتح هذا الباب الجديد للخدمات المالية الرسمية، مما يسهم في التغلب

على عقبه المسافات الجغرافية للوصول إلى الخدمات المالية. بالإضافة إلى ذلك، تلعب المراسلات المصرفية دورا بارزا في تحسين مشكلة الوصول إلى الخدمات المصرفية. يتيح الاستخدام الذكي للتكنولوجيا والمراسلات المصرفية فرصا واسعة للوصول الجغرافي للخدمات المالية (عجور، 2017).

استخدام الخدمات المالية:

استخدام الخدمات المالية يشير إلى حجم الاستعانة من قبل العملاء بالخدمات المالية التي تقدمها مؤسسات القطاع المصرفي. ولفهم مدى استخدام هذه الخدمات المالية، يتطلب التحليل جمع جميع البيانات المتعلقة بتواتر واستمرارية الاستخدام على مر الزمن. لمعرفة مدى استخدام الأفراد لخدمة مالية رسمية واحدة على الأقل من خلال معرفة الأفراد الذين لديهم حساب ذكي، والأفراد الذين يستخدمون الخدمات المصرفية (AFI,2013,3)

جودة الخدمات المالية:

يشير هذا إلى مدى تناسب الخدمة أو المنتج المالي مع احتياجات وأسلوب حياة المستهلك. الجودة تُعد جانباً غير واضح وغير مباشر، حيث تؤثر العديد من العوامل على نوعية الخدمات المالية، مثل تكلفتها ودراية المستهلك. (AFI,2013).

المبحث الثاني: مفهوم الأداء المالي:

- يرى (اياس إبراهيم، 2016، 13) قدرة المصارف على استغلال مواردها بكفاءة وفعالية، ونشاط شامل ومستمر باستمرار المصارف.

- عرف حاكم وعبد المحسن (2013): الأداء المالي: بأنه مجموعة من الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها تنفيذ وظائفها في ظل البيئة المصرفية التي تحقق الأهداف.

- عرف حساسنة (2013): الأداء المالي: على أنه تنفيذ لنشاط البنك في ضوء الإمكانيات البشرية والمادية المتوفرة فعلاً، والظروف المحيطة بها، ويتم مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات وأسبابها واتخاذ القرارات التصحيحية في الوقت المناسب من خلال استعراض التعريفات السابقة، ويلاحظ بأن الأداء المالي يتمثل في قدرة المصرف على استغلال كافة موارده وقابليته على تحقيق أهدافه وفق المعايير التي تناسبه ومقارنة ما تحقق من الأهداف مع الخطة التي وضعها مسبقاً.

العوامل المؤثرة على الاداء المالي:

يرى (ثائر فتحي، 2017، 37، بو خريص الأمين، 2016، 5) أن الاداء المالي يتأثر بمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية لعل من أهمها ما يأتي:

1. العوامل الداخلية وتمثل في:

- حجم السيولة لدى المصرف.
- درجة الرفع المالي للمصارف.
- تكلفة الحصول على الاموال.
- مدى الكفاءة في استخدام الموارد المالية المتاحة.

2. العوامل الخارجية وتمثل في:

- السياسات المالية والاقتصادية للدولة.
- درجة رضا العملاء عن المصرف وخدماته.
- المخاطر التي تتعرض لها المصارف.
- القوانين والتعليمات المفروضة من الجهات الرقابية على المصارف.

أبعاد الأداء المالي:

ومن منطلق أن الأداء المالي مفهوم شامل وتمثل هذه الأبعاد التي أوردها منصف (2016) كما يلي:
البعد المالي: ويقصد به تقوم البنوك بتقييم كفاءتها المالية وربحيتها عن طريق استخدام مجموعة من المؤشرات المالية. يتضمن هذا الاستعراض زيادة نمو حجم الخدمات التي تقدم لضمان تحقيق القيمة المضافة للمساهمين. يستخدم معدل زيادة الإيرادات والاستخدام الأمثل للأصول كمقاييس لتحديد الأداء المالي. بالإضافة إلى ذلك، يراقب معدل العائد على الأصول وزيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين. ويعتمد كمقياس العائد على حقوق الملكية.

البعد الوظيفي: البعد الوظيفي في البنك يشير إلى جانب الموارد البشرية الشاملة في المؤسسة، حيث يرتبط بجميع نشاطات موظفي البنك. يعتبر أداء العاملين واستمرارية البنك في الوجود يعتمدان إلى حد كبير على كفاءة وأداء الموظفين. فتوظيف الشخص المناسب في المكان المناسب، وتحفيزه وتطويره وتدريبه، ينعكس ذلك بشكل مباشر على أدائه الفعال وإنتاجيته، وبالتالي، على أداء البنك ككل.

البعد التجاري: البنك التجاري يشير إلى نشاط المصرف المرتبط بجميع الخدمات المصرفية المقدمة، بما في ذلك الترويج لها وتنويع الخدمات المقدمة. يهدف إلى تمكين العملاء من الحصول على الخدمات المصرفية في أي وقت ومكان يناسبهم.

البعد الاستراتيجي: ويرتبط باستراتيجيات البنك المحددة مسبقاً لتحقيق أهداف معينة في مجالات متعددة ويجب أن تكون هذه الأهداف قابلة للقياس وأن تكون محددة بوقت زمن معين، وأن تتم بالمرونة التي تمكنها من التكيف مع التغيرات التي يمكن أن تحدث.

الدراسات السابقة:

–دراسة (Sudipta Bose et al,2017) بعنوان: Non-Financial Disclosure and Market-based Firm

Performance:The Initiation of Financial Inclusion (الافصاح غير المالي وأداء المنشأة السوقية): نشأة مفهوم الشمول المالي): هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الافصاح عن الشمول المالي وبين أداء المصارف في بنجلاديش كنوع من أنواع الاستجابة للمتطلبات التنظيمية التي دعت إلى ضرورة تبني المصارف للشمول المالي، وأقترح الدراسة مؤشراً للإفصاح عن أبعاد الشمول المالي يضم ثلاثة عشر بنداً في ضوء التوجيه التنظيمي الذي فرضه المصرف المركزي في بنجلاديش باستخدام متغير وهمي على مستوى كل بعد من أبعاد الشمول المالي من خلال اعطاء المصارف رقم (1) اذا كانت تقوم بتبني ذلك البعد، (صفر) بخلاف ذلك. حيث تم قياس الشمول المالي من خلال عدة بنود لعل من أهمها: البرامج التي تدعم المشاريع الصغيرة ومتوسطة الحجم. وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة إيجابية بين الافصاح عن الشمول المالي وأداء البنوك في فترات لاحقة، وهذه العلاقة يتم تعزيزها في ضوء توافر عنصري: المنافسة السوقية، والملكية الحكومية.

–هدفت دراسة (Sifunjo Kisaka et al,2015): الى اختبار العلاقة بين التوسع في تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول و الأداء المالي بالبنوك التجارية في كينيا، حيث شهد القطاع المصرفي في كينيا أوقات مضطربة بعد انهيار العديد من البنوك عام 1990، ومن أجل تقليل تكاليف التشغيل الخاصة بتلك الخدمات، تبنت البنوك الخدمات المالية عبر شبكة الإنترنت، والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، حيث يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم الشخصية على أجهزة الحاسب الآلي الشخصية، كما توفر الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول حلولاً تمكن من سهولة وصول واستخدام الخدمات المالية بها. تم الاعتماد على البيانات الثانوية من خلال التقارير السنوية للبنوك المدرجة بالبورصة الكينية البالغ عددها 43 بنكاً وذلك خلال الفترة من 2009-2013، كما تم تحليل البيانات باستخدام كل من الإحصاء الوصفي، وتحليل الانحدار الخطي **Linear Regression** بين المتغيرات المستقلة والتابعة.وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة إيجابية غير معنوية بين الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والأداء المالي بالبنوك، بينما يؤثر كل من عدد

العملاء التي تم الوصول إليهم سنوياً من خلال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وحجم المعاملات التي تتم عبر الهاتف المحمول بشكل إيجابي معنوي على الأداء المالي بالبنوك.

– وجاءت دراسة Auwal Musa et al, 2015 هدفت الدراسة إلى إجراء المقارنة بين فترتين ماليتين: الفترة الأولى قبل تبنى بنود الخدمات المالية عبر الانترنت (2000–2004)، والفترة الثانية هي الفترة التي تلت قيام البنوك بالتبني لبنود الخدمات المالية عبر الانترنت (2005 – 2009) وتم قياس الخدمات المالية عبر شبكة الانترنت من خلال المؤشرات: مدى الانفاق على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، ومدى استخدام العملاء لبطاقات الخصم Debit Cards، ومدى انتشار أجهزة الصرف الآلي. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها أن التوسع في تطبيق نظام الشمول المالي من خلال تقديم خدمات مالية عبر شبكة الانترنت يمكن العملاء من إدارة حساباتهم البنكية وإجراء عملية التحويل من حساب لآخر، ومن ثم تقديم مجموعة من الخدمات المالية التي تتناسب مع كافة احتياجات المجتمع، ومن ثم توفير قنوات اتصال فعالة بين البنوك والعملاء، ورفع نسب السيولة لدى البنوك، وتعزيز الأداء المالي لديها.

– دراسة قام بها (Zotti, Barra, 2017) بعنوان "العلاقة بين أداء البنوك والاستقرار المالي، وقياس تأثير قوة الدراسة على أداء البنوك والاستقرار المالي في البنوك". هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين أداء البنوك والاستقرار المالي، وتأثير قوة السوق على أداء البنوك والاستقرار المالي في البنوك، ولتحقيق ما تقدم تم إجراء دراسة اختبارية على البنوك الإيطالية، وتم تجميع البيانات من القوائم المالية للبنوك في الفترة من 2001–2014، كما تم تقسيم البنوك إلى بنوك تعاونية، وبناء على الحجم تم تقييم البنوك إلى بنوك أساسية – كبيرة – متوسطة – صغيرة – وثانوية. واستخدمت الدراسة مؤشر (Z-scpre) لقياس الاستقرار المالي، وقوة السوق تم قياسها بجهة السوق على أساس (القروض، والودائع والأصول). وأشارت نتائج الدراسة أن هناك علاقة موجبة بين أداء البنوك والاستقرار المالي في البنوك، بالإضافة إلى أن التركز له تأثير سلبي على الاستقرار المالي في البنوك، وأن المنافسة في القطاع المصرفي لها تأثير سلبي على الاستقرار المالي في البنوك.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وهو الطريقة التي يعتمدها الباحثون للحصول على بيانات شاملة ودقيقة تعكس الواقع الاجتماعي، وتساعد في تحليل الظواهر بشكل مفصل. يهدف هذا المنهج إلى تحقيق فهم دقيق وشامل لمشكلة البحث، من خلال جمع معلومات تفصيلية ودقيقة حولها. ويعد المنهج الوصفي التحليلي من بين أكثر الأساليب استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، نظراً لتناسبه مع خصائص وموضوعات البحوث في هذا المجال.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تألف مجتمع الدراسة من المصارف التجارية العراقية وتكونت عينة الدراسة من (7) مصارف، إذ تم اختيار أفراد عينة الدراسة بالطريقة الميسرة، حيث تم توزيع (350) استبانة على أفراد عينة الدراسة في المصارف التجارية العراقية والمتمثلة ب(مصرف بغداد، والمصرف التجاري العراقي، ومصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار، ومصرف البصرة الدولي للاستثمار، والمصرف الاهلي العراقي، ومصرف الائتمان العراقي، ومصرف دار السلام للاستثمار) حيث بلغ عدد الاستبانات المسترجعة ما مجمله (307) استبانة. وبعد فحص الاستبانات المسترجعة تبين أن هناك عدد من الاستبانات غير صالحة ومكتملة البيانات وبلغ عددها (43) استبانة وبالتالي يكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (307) استبانة.

مصادر جمع البيانات:

تم تجميع البيانات عبر مصدرين من مصادر تجميع البيانات:

- 1. المصادر الثانوية:** وتمثل بالكتب والمراجع والمصادر والمجلات العلمية وقواعد البيانات العلمية ومواقع الانترنت المعتمدة لبناء الإطار النظري لهذه الدراسة.
- 2. المصادر الاولية:** وتمثل المصادر الاولية في الاستبانة، حيث أنه تم تطوير الاستبانة بالرجوع لأدبيات الدراسات السابقة والتي كانت مرجعا لبناء استبانة الدراسة، وبناء فقرات الاستبانة بما يتناسب مجتمع الدراسة والاساليب الاحصائية المستخدمة في هذه الدراسة. ويبين الجدول رقم (1) توزيع فقرات كل بعد على حدا بالإضافة الى الفقرات المتعلقة بها وكما هو موضح في أداة الدراسة.

الجدول رقم (1): توزيع فقرات الاستبانة وعددها لكل بعد

بعد الوصول للخدمات المالية	الأسئلة من (1 - 7)
بعد استخدام الخدمات المالية	الأسئلة من (8 - 13)
بعد جودة الخدمات	الأسئلة من (14 - 19)
الشمول المالي	الأسئلة من (1 - 19)
الأداء المالي	الأسئلة من (20 - 30)

متغيرات الدراسة:

اشتملت هذه الدراسة على المتغيرات الرئيسة والمتمثلة في المتغيرات:

المتغير المستقل: وتضمن الشمول المالي حيث اشتمل على ثلاثة أبعاد فرعية: (بعد الوصول للخدمات المالية، بعد استخدام الخدمات المالية، بعد جودة الخدمات) لدى المصارف التجارية العراقية. المتغير التابع: وتتضمن الأداء المالي لدى المصارف التجارية العراقية.

قياس أداة الدراسة:

ولتسهيل الإجابة على فقرات الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للتمييز بين قوة توافق الإجابة مع الخيار الموضوع، وذلك بتحديد مستويات من علاقة قوية (طردية) إلى علاقة قوية (عكسية)، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس سهولة واستخداماً (القاضي، البياتي، 2008، ص108)، ويساعد على تحويل البيانات غير الكمية إلى كمية قابلة للقياس، وتم إعطاء قيم (1-5) للإجابات المختلفة وبالترتيب التنازلي حسب معنى الفقرة المراد إظهارها من هذه القيم، وذلك كما يلي:

درجة إجابة عالية جداً	درجة إجابة عالية	درجة إجابة متوسطة	درجة إجابة قليلة	درجة إجابة قليلة جداً
5	4	3	2	1

أداة الدراسة:

قام الباحث باستخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات بغرض الوصول الى اهداف الدراسة والاجابة على اسئلتها وكذلك الرجوع الى كتب الادارة النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة. ولتحديد متوسطات إجابات عينة الدراسة قام الباحث باستخدام المدى والذي كان كالتالي:

$$\text{المدى} = \frac{\text{القيمة العليا} - \text{القيمة الدنيا}}{\text{عدد المستويات}}$$

$$2.33 = 1 + 1.33 \quad 1.33 = \frac{1 - 5}{3}$$

بحيث يكون تفسير متوسطات إجابات عينة الدراسة كالتالي:

1. إذا كانت متوسطات إجابات عينة الدراسة من 1_ أقل من 2.34 يكون متوسط الإجابات منخفض.
2. إذا كانت متوسطات إجابات عينة الدراسة من 2.34 _ أقل من 3.67 يكون متوسط الإجابات متوسط.
3. إذا كانت متوسطات إجابات عينة الدراسة أعلى من 3.67 يكون متوسط الإجابات مرتفع.

اختبارات اداة الدراسة:

صدق وثبات اداة الاستبانة:

الصدق الظاهري Face validity

ويقصد بالصدق الظاهري أن تبدو أداة القياس ظاهريا تقيس ما وضعت فعلا لقياسه. أي أن فقرات الاداة تبين وبشكل واضح أبعاد ومتغيرات الدراسة وتبين المقصود بها. ولهذه الغايات قام الباحث بعرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة والتخصص لإبداء آراءهم العلمية والشكلية بمحتويات الاستبانة وتم الاخذ بعين الاعتبار بالملاحظات ومدى تناسق وتعبير اسئلة الاستبانة للمتغيرات.

ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة قد تم احتساب معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا حيث بلغ (0.94) للشمول المالي ككل، والاداء المالي (0.93) ككل، والجدول رقم (1) يبين المعاملات لمجالات الدراسة، وقد اعتبرت هذه النسب مناسبة وملائمة لغايات هذه الدراسة وذلك لأن جميع المجالات تعدى الاتساق الداخلي لها 70%.

جدول رقم (2): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا للمجالات للأداة ككل

المجال	الاتساق الداخلي
الوصول الى الخدمات المالية	0.89
استخدام الخدمات المالية	0.81
جودة الخدمات المالية	0.86
الشمول المالي	0.94
الاداء المالي	0.93

يظهر الجدول رقم (2) أن جميع قيم معاملات الثبات بطريقة (كرونباخ ألفا) كانت مقبولة لأغراض التطبيق، حيث إنها تراوحت بين (81% - 94%) وهذه النتائج فيما يتعلق بالمتغير المستقل، وقد أشارت النتائج أيضا فيما يتعلق بالمتغير التابع حيث كانت مقبولة وجاءت بدرجة (93%) وهذا يشير إلى قبول معاملات الثبات وجميعها قيم مقبولة لأغراض التطبيق؛ إذ أشارت معظم الدراسات إلى أن نسبة قبول معامل الثبات (0.60%).

خصائص عينة الدراسة:

تناولت الدراسة جملة من الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث: (الخبرة، مستوى التعليم، التخصص، الدورات والشهادات العملية، والمستقاة من المعلومات الشخصية التي تضمنتها الاستبانة، واستناداً على ذلك تم وصفها كما في جدول رقم (3).

جدول رقم (3): التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة %
النوع الاجتماعي	ذكر	216	70.4%
	انثى	91	29.6%
	المجموع	307	100%
الخبرة	أقل من 5 سنوات	125	40.7%
	من 5 سنوات-أقل من 10 سنوات	119	38.8%
	من 10 سنوات – أقل من 15 سنة	31	10.1%
	15 سنة فأكثر	32	10.4%
	المجموع	307	100%
المستوى التعليمي	دبلوم	17	5.5%
	بكالوريوس	178	58.0%
	ماجستير	92	30.0%
	دكتوراه	20	6.5%
	المجموع	307	100%
التخصص التعليمي	محاسبة	32	10.4%
	ادارة اعمال	83	27.0%
	المحاسبة وقانون الاعمال	158	51.5%
	تمويل ومصارف	34	11.1%
	المجموع	307	100%
المسمى الوظيفي	موظف	61	19.9%
	رئيس قسم	69	22.5%
	مدقق داخلي	107	34.9%
	مدير فرع	70	22.8%
	المجموع	307	100%
الشهادات والدورات	CPA	37	12.1%
	JCPA	145	47.2%
	CMA	104	33.9%
	CIA	21	6.8%

من خلال الجدول رقم (3) يظهر أن توزيع أفراد عينة الدراسة جاء على النحو الآتي:

أولاً: النوع الاجتماعي:

بالاستناد الى الجدول رقم (3) كانت نسبة الذكور أعلى من نسبة الاناث في حين كانت نسبة الذكور (70.4%)، أما نسبة الاناث فكانت (29.6%)، مما يدل على أن نسبة الأكبر من العاملين في قطاع المصارف التجارية العراقية هم من فئة الذكور.

ثانياً: الخبرة:

بالاستناد الى الجدول رقم (3) كانت فئة الخبرة (أقل من 5 سنوات) هي أعلى نسبة في فئات الخبرات وذلك بنسبة (40.7%)، أما فئة الخبرة (من 10 سنوات – اقل من 15 سنة) كانت أقل نسبة بين فئات الخبرات حيث بلغت (10.1%)، مما يستدل الى أن اغلب العاملين في قطاع المصارف التجارية العراقية هم من فئة الاعمار المتوسطة.

ثالثاً: المستوى التعليمي

أما من حيث المستوى التعليمي فكانت أعلى نسبة لحملة درجة (البكالوريوس) وذلك بنسبة (58.0%) وتلاها بنسبة (33%) للذين يحملون درجة (الماجستير)، كما أشرت النتائج الى أن أدنى نسبة كانت للذين يحملون درجة (دبلوم) وبنسبة (5.5%).

رابعاً: التخصص التعليمي

من حيث التخصص التعليمي فكانت أعلى نسبة لحملة تخصص (المحاسبة وقانون الاعمال) وذلك بنسبة (51.5%) وتلاها حملة تخصص (ادارة اعمال) بنسبة (27.0%)، كما أشارت النتائج الى أن أدنى نسبة كانت للذين يحملون تخصص (محاسبة) وبنسبة (10.4%).

خامساً: المسمى الوظيفي

من حيث المسمى الوظيفي فكانت الرتبة الاولى للأفراد الذين يحملون مسمى وظيفي (مدقق داخلي) وذلك بنسبة (34.9%) بأعلى نسبة مئوية وتلاها بالمرتبة الثانية بنسبة (22.8%) للأفراد الذين يحملون مسمى وظيفي (مدير فرع)، وجاءت الرتبة الثالثة بنسبة (22.8%) للأفراد الذين يحملون مسمى وظيفي (رئيس قسم)، كما أشرت النتائج الى أن أدنى رتبة كانت للأفراد الذين يحملون مسمى وظيفي (موظف) وبنسبة (19.9%).

الإحصاء الوصفي:

لقد تم حساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة كل على حدة وكانت النتيجة كما يلي:

المجال الأول: الشمول المالي:

الإجابة على السؤال الأول وهو "ما مستوى تصورات المبحوثين حول الشمول المالي العاملين المصارف التجارية العراقية؟"

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالشمول المالي مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	البعد	المتوسط الحسابي*	درجة التقدير
1	2	استخدام الخدمات المالية	3.60	متوسطة
2	3	جودة الخدمات المالية	3.55	متوسطة
3	1	الوصول الى الخدمات المالية	3.44	متوسطة
		الشمول المالي	3.98	مرتفع

*العلامة العليا (5).

يبين الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.44-3.60)، حيث جاء بعد استخدام الخدمات المالية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.60)، بينما جاء بعد الوصول الى الخدمات المالية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.44). وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بكل مجال مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية حيث كانت على النحو التالي:

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمجال استخدام الخدمات المالية مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	7	هناك سرعة في انجاز المعاملات المصرفية	4.13	.705	مرتفع
1	1	فروع المصرف منتشرة وموزعة وتسمح للعميل بالوصول الى الخدمات المصرفية بكل يسر وبسهولة	4.13	.705	مرتفع
2	6	الموقع الالكتروني والتطبيقات المصرفية تسهل وصول العميل الى الخدمات المصرفية	4.05	.693	مرتفع
3	5	استخدام الاجهزة التكيية يسهل الوصول الى الخدمات المصرفية الالكترونية	3.91	.789	مرتفع
4	2	أجهزة الصراف الآلي منتشرة وموزعة مما يتيح للعميل الحصول على الخدمات المصرفية	3.79	.827	مرتفع
5	4	تؤثر طبيعة عمل العميل على مدى الحصول على الخدمات المصرفية	3.71	.920	مرتفع
5	3	يؤثر مقدار الدخل الشهري للعميل على مدى الحصول على الخدمات المصرفية	3.71	.778	مرتفع
		استخدام الخدمات المالية	4.04		مرتفع

أولاً: استخدام الخدمات المالية

يبين الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (3.71-4.13) حيث جاءت الفقرة رقم (7) والتي تنص على "هناك سرعة في انجاز المعاملات المصرفية" بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.13)، بينما جاءت الفقرة رقم (3) ونصها " يؤثر مقدار الدخل الشهري للعميل على مدى الحصول على الخدمات المصرفية" بأدنى متوسط حسابي بلغ (3.71)، وبلغ المتوسط الحسابي لاستخدام الخدمات المالية ككل (4.04).

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمجال جودة الخدمات المالية مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	18	يتصف التعامل مع المصرف بالامن والموثوقية	4.13	.705	مرتفع
2	15	تتمتع ادارة المصرف بكل ما هو جديد في عالم التكنولوجيا وتزود الموظفين به	4.12	.673	مرتفع
2	16	يقدم المصرف خدمات الكترونية للعملاء على مدار 24 ساعة وخلال ايام العطل الرسمية	4.12	.645	مرتفع
3	17	يقدم المصرف خدمات الكترونية للعملاء تسهل من انجاز المعاملات	4.08	.647	مرتفع
4	19	متوسط الوقت في انتظار انجاز المعاملات ملائم	3.91	.715	مرتفع
5	14	أنظمة المصرف المحوسبة عالية المستوى مما يحسن من جودة الخدمات المصرفية	3.71	.778	مرتفع
		جودة الخدمات المالية	4.01		مرتفع

ثانياً: جودة الخدمات المالية

بين الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (3.71-4.13) حيث جاءت الفقرة رقم (18) والتي تنص على "يتصف التعامل مع المصرف بالأمن والموثوقية" بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.13)، بينما جاءت الفقرة رقم (14) ونصها "أنظمة المصرف المحوسبة عالية المستوى مما يحسن من جودة الخدمات المصرفية" بأدنى متوسط حسابي بلغ (3.71)، وبلغ المتوسط الحسابي لجودة الخدمات المالية ككل (4.01).

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمجال الوصول الى الخدمات المالية مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	7	هناك سرعة في انجاز المعاملات المصرفية	4.13	.705	مرتفع
1	1	فروع المصرف منتشرة وموزعة وتسمح للعميل بالوصول الى الخدمات المصرفية بكل يسر وسهولة	4.13	.705	مرتفع
2	6	الموقع الالكتروني والتطبيقات المصرفية تسهل وصول العميل الى الخدمات المصرفية	4.05	.693	مرتفع
3	5	استخدام الاجهزة الذكية يسهل الوصول الى الخدمات المصرفية الالكترونية	3.91	.789	مرتفع
4	2	أجهزة الصراف الآلي منتشرة وموزعة مما يتيح للعميل الحصول على الخدمات المصرفية	3.79	.827	مرتفع
5	4	تؤثر طبيعة عمل العميل على مدى الحصول على الخدمات المصرفية	3.71	.920	مرتفع

مرتفع	3.71	778	يؤثر مقدار الدخل الشهري للعميل على مدى الحصول على الخدمات المصرفية	3	5
مرتفع	3.92		الوصول الى الخدمات المالية		

ثالثاً: الوصول الى الخدمات المالية

يبين الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (3.71-4.13) حيث جاءت الفقرة رقم (7) والتي تنص على "هناك سرعة في انجاز المعاملات المصرفية "بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.13)، بينما جاءت الفقرة رقم (3) ونصها "يؤثر مقدار الدخل الشهري للعميل على مدى الحصول على الخدمات المصرفية" بأدنى متوسط حسابي بلغ (3.71)، وبلغ المتوسط الحسابي للوصول الى الخدمات المالية (3.92).

المجال الثاني: الأداء المالي

الإجابة على السؤال الثاني وهو "ما مستوى تصورات المبحوثين حول الأداء المالي لدى العاملين المصارف التجارية العراقية ؟

جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء المالي حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	البعد	المتوسط الحسابي*	درجة التقدير
1	1	الأداء المالي	3.89	مرتفع

*العلامة العليا (5).

يبين الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي لبعد الأداء المالي بلغ (3.89)، وبدرجة تقدير مرتفعة للبعد ككل. وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات البعد، حيث كانت على النحو التالي:

جدول رقم (9) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمجال الأداء المالي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	22	يساهم الاداء المالي على رفع كفاءة أداء المصرف	4.06	.691	مرتفع
2	27	يساعد الاداء المالي في وضع أهداف واضحة قابلة للتنفيذ ضمن الزمن المحدد لها	4.04	.715	مرتفع
3	23	يساعد الاداء المالي في اكساب العاملين في المصرف مهارات جديدة في العمل لتحسين الاداء	4.00	.754	مرتفع
4	21	يساعد الاداء المالي في عملية التطوير والتغيير في اعمال المصرف	3.99	.747	مرتفع
5	24	يساعد الاداء المالي في تطوير قدرات المصرف على التخطيط السليم لتحقيق الانتاجية العالية	3.91	.789	مرتفع
6	26	يساهم الاداء المالي في تطوير مستوى الاداء الاداري في المصرف	3.88	.824	مرتفع
7	29	يساعد الاداء المالي في تخفيض التكاليف في المصرف	3.86	.730	مرتفع
8	30	يساهم الاداء المالي في تنمية وتطوير أفكار العاملين في المصرف	3.79	.858	مرتفع
9	25	يساعد الاداء المالي في تسهيل عملية اتخاذ الاستراتيجية في المصرف	3.79	.827	مرتفع

الأداء المالي

درجة التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم	الرتبة
مرتفع	.833	3.75	يساهم الاداء المالي في تسهيل عملية اتخاذ القرارات التنفيذية والتشغيلية	20	10
مرتفع	.920	3.71	يساهم الاداء المالي في تحسين فاعلية العملية الادارية (تخطيط، تنظيم، قيادة، رقابة) والتي تتم في المصرف	28	11
مرتفع	3.89		الاداء المالي		

الأداء المالي

يبين الجدول رقم (9) أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (3.71-4.06) حيث جاءت الفقرة رقم (22) والتي تنص على "يساهم الاداء المالي على رفع كفاءة أداء المصرف" بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.06)، بينما جاءت الفقرة رقم (28) ونصها "يساهم الاداء المالي في تحسين فاعلية العملية الادارية (تخطيط، تنظيم، قيادة، رقابة) والتي تتم في المصرف" بأدنى متوسط حسابي بلغ (3.71)، وبلغ المتوسط الحسابي للقرار الشرائي ككل (3.89).

اختبار ملائمة أنموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام اختبار الارتباط الخطي بهدف التأكد من أنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وذلك بالاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين (VIF)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، حيث يجب أن تكون المتغيرات المستقلة للنموذج مستقلة فيما بينها، مع العلم أن لا بد من عدم تجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح لا بد أن يكون أكبر من (0.05)، وبحساب المعاملات السابقة لكل المتغيرات المستقلة، كانت النتائج المتحصل عليها مدرجة في الجدول الآتي:

جدول رقم (10): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF
استخدام الخدمات المالية	.263	3.800
جودة الخدمات المالية	.176	5.675
الوصول الى الخدمات المالية	.220	4.535

يبين الجدول رقم (10) إلى أن قيم اختبار تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات أقل من (10)، بينما أن قيمة اختبار التباين المسموح به (Tolerance) لجميع المتغيرات أكبر من (0.05)، وبالتالي يمكن القول إنه لا توجد مشكلة ارتباط عال بين المتغيرات، وهذا يدل على عدم وجود ارتباط ذو أهمية إحصائية بين المتغيرات المستقلة الواردة بجدول (الارتباط)، وهذا يعزز إمكانية استخدامها في النموذج.

اختبار قوة النموذج

نتائج اختبار استقلالية المتغيرات المستقلة

تم حساب مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون (Pearson) لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة، وذلك بهدف الكشف عن وجود ارتباط خطي بين المتغيرات المستقلة، والجدول رقم (11) يوضح نتائج معاملات الارتباط بين المتغيرات كالتالي: (استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، الوصول الى الخدمات المالية).

جدول رقم (11): مصفوفة الارتباط للمتغيرات المستقلة (Correlation)

الوصول الى الخدمات المالية	جودة الخدمات المالية	استخدام الخدمات المالية	
		1	استخدام الخدمات المالية
	1	.848**	جودة الخدمات المالية
1	.875**	.806**	الوصول الى الخدمات المالية

** ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.05)$

بالاعتماد على نتائج جدول رقم (11) فإنه يتضح أن معظم العلاقات الارتباطية بين مجالات الدراسة معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، كما توضح النتائج إلى وجود علاقة ارتباط موجبة دالة إحصائياً بين جميع المتغيرات المستقلة. وبهذا يمكن الحكم أنه لا يوجد ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة وبعضها الآخر.

نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد:

يتبين من الجدول رقم (12) الاتي أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع حيث بلغت قيمته (0.950) ، كما هو موضح قيمة معامل التحديد ويحدد بـ (R^2) بقيمة (0.903) والذي يفسر بأنه لو أُضيف متغير مستقل للنموذج فإن قيمته سترتفع حتى لو لم يكن هناك أهمية للمتغير المستقل في النموذج (زيادة مجموع المربعات العائدة للانحدار (SSR) مع ثبات مجموع المربعات الكلية (SST) ولهذا يتم حساب معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$) والذي يأخذ بالاعتبار الزيادة الحاصل في درجات الحرية، وكما هو موضح أعلاه فقد بلغت قيمته (0.902) ، وعليه فإن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر (0.903%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع والباقي تعزى إلى عوامل أخرى.

جدول رقم (12): جدول ملخص النموذج b (Model Summary)

النموذج	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	.950(a)	.903	.902	.193

a Predictors: (Constant)، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، الوصول الى الخدمات المالية

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

هدف هذا الجزء من الدراسة الى اختبار فرضية الدراسة الرئيسية والتي تنص انه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الشمول المالي على الأداء المالي في البنوك التجارية العراقية.

للإجابة عن التساؤل الرئيسي في مشكلة الدراسة تم اختبار الفرضية باستخدام الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول رقم (13)

جدول رقم (13): نتائج تحليل التباين b

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.000 ^b	941.663	7.120	3	105.011	الانحدار
		.037	303	11.263	البواقي
			306	116.274	المجموع

a Predictors: (Constant), استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، الوصول الى الخدمات المالية.

b Dependent Variable: الاداء المالي

يوضح جدول رقم (13) تحليل التباين والذي يهدف إلى التعرف على القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق الإحصائي (F). ومن خلال ما يبينه جدول رقم (16) فإنه يتضح وجود معنوية عالية لاختبار (F) مقدرة بـ (941.663) وبمستوى الدلالة قدرت بـ (Sig = 0.000) أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبهذا يكون لنموذج الانحدار ملائم لقياس العلاقة السببية بين المتغير المستقل (الشمول المالي) والمتغير التابع (الاداء المالي).

ومن هذا المنطلق يتم رفض الفرضية الصفرية مع قبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للشمول المالي (استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، الوصول الى الخدمات المالية) في الاداء المالي للمصارف التجارية العراقية.

اختبار فرضيات الدراسة الفرعية:

للإجابة عن فرضيات الدراسة الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية والتي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشمول المالي بأبعاده (استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، الوصول الى الخدمات المالية) في الاداء المالي للمصارف التجارية العراقية. " فقد تم استخدام تحليل الانحدار كما هو مبين أدناه:

اختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار المتعدد:

الجدول رقم (14) يوضح قيم معاملات الانحدار للمقدرات والاختبارات الإحصائية لها كما هو موضح فيما يأتي:

جدول رقم (14): المعاملات (Coefficient)a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.447	.761		.088	.067	(Constant)
.000	6.595	.230	.041	.268	استخدام الخدمات المالية
.000	-5.927	-.252	.049	-.290	جودة الخدمات المالية
.000	25.659	.977	.039	.996	الوصول الى الخدمات المالية

a Dependent Variable: الاداء المالي

اختبار الفرضيات الفرعية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المالية عند مستوى معنوية (α)

$0.05 \leq$ في الاداء المالي للمصارف التجارية العراقية.

يتضح من خلال جدول رقم (14) أن قيمة (t) بلغت (6.595)، وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.000). وأكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، والتي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الخدمات المالية في الاداء المالي للمصارف التجارية العراقية".

2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات المالية في

الاداء المالي للمصارف التجارية العراقية.

يتضح من خلال جدول رقم (17) أن قيمة (t) بلغت (-5.927)، وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات المالية في الاداء المالي للمصارف التجارية العراقية".

3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للوصول الى الخدمات

المالية في الاداء المالي للمصارف التجارية العراقية.

يتضح من خلال جدول رقم (17) أن قيمة (t) بلغت (25.659)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه

فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للوصول الى الخدمات المالية في الاداء المالي للمصارف التجارية العراقية. وهذا يتوافق مع دراسة صالح الدين سيد (2020)، والتي اشارت إلى أن الشمول المالي يساعد على تعزيز الاستقرار المالي من خلال تحسي عملة الوساطة بين المدخرات والاستثمارات وتعزيز فاعلية السياسة النقدية به، ونشر الحلول المبتكرة وتوفير قاعدة تمويل للبنوك تتم بالمرونة والتنوع والاستدامة. وهذا يتوافق مع دراسة (Zotti, Barra, 2017) والذي أكد على هناك علاقة موجبة بين أداء البنوك والاستقرار المالي في البنوك، بالإضافة إلى أن التمركز له تأثير سلبي على الاستقرار المالي في المصارف.

مناقشة النتائج:

1. حصلت فقرات متغير الشمول المالي على موافقة متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.98) بأهمية نسبية مرتفعة. وهذه النتيجة عكس فيها العاملين في البنوك التجارية العراقية عملية استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، والوصول الى الخدمات المالية للزبائن. حيث جاءت فقرات بعد استخدام الخدمات المالية بالرتبة الاولى بمتوسط حسابي (3.60) وأهمية نسبية متوسطة. أما فيما يتعلق ببعد الوصول الى الخدمات المالية من متغير الشمول المالي فهي تتعلق بالآليات والاساليب والاجراءات والطرق التي يتبعها المصرف مع عملاء لتقديم الخدمات اليه، وتعكس مدى الرضا عن طبيعة الخدمة المقدمة في الوقت المحدد، والتي تتناسب مع احتياجاتهم ورغباتهم. ولذلك جاءت في الرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (3.44) بأهمية نسبية متوسطة.
2. كان تقييم الافراد حول مجال الأداء المالي مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.89) وجاء مستوى المجال مرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.71-4.06)، وجاءت الفقرة التي تنص على " يساهم الاداء المالي على رفع كفاءة أداء المصرف " بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.06) وبأهمية نسبية مرتفعة، في حين جاءت الفقرة التي تنص على " يساهم الاداء المالي في تحسين فاعلية العملية الادارية (تخطيط، تنظيم، قيادة، رقابة) والتي تتم في المصرف " بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات و بمتوسط حسابي (3.71) وبأهمية نسبية مرتفعة. وهذا يشير الى أن الشمول المالي يلعب دوراً هاماً ورئيساً في تحديد الاداء المالي لدى العاملين في المصارف التجارية العراقية من خلال الاعتماد على (الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية،

والوصول الى الخدمات المالية) في التعرف على نوع وخصائص وطبيعة الاداء المالي للمصارف التجارية العراقية.

3. أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للشمول المالي في الاداء المالي للمصارف التجارية العراقية.

4. أشارت النتائج الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعده استخدام الخدمات المالية في الاداء المالي للمصارف التجارية العراقية. وهذا يشير الى تأثير الخدمات المالية على الزبائن ومدى موثوقيتهم في المصرف. وهذا يتوافق مع دراسة M.Mostak Ahmed (2017) والذي اشار الى أن المستوى الاعلى من الشمول المالي يساهم في زيادة قدرة المصارف، والى وجود اثر ايجابي واضح بشكل خاص مع تلك المصارف التي لديها حصة أكبر في تمويل ودائع العملاء، وأهمية ضمان نظام مالي شامل ليست مجرد هدف بل هي ايضا قضية يجب أن تحدد اولوياتها من قبل المصارف والشمول المالي يساهم في استقرار المصرف.

5. أشارت النتائج الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعده جودة الخدمات المالية في الاداء المالي للمصارف التجارية العراقية. مما يشير الى قدرة العملاء في الحصول على خدمة ذات جودة عالية تتلاءم مع توقعاتهم من المصرف التي يتعاملون معه، من خلال معرفة توجهاتهم واحتياجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم، والرد والاستجابة على مكالمات العملاء وشكواهم. وهذا يتوافق مع دراسة (LISA CHAUVET.2017) والذي أكد على أن الشمول المالي له تأثير ايجابي على أداء الشركات أي كلما انخفض تركيز المصرف كلما زاد التأثير الايجابي بين الشمول المالي والمصرف، وتكون هناك منافسة بين المصارف على أداء الشركة عندما تكون محفظة الائتمان البنكي وعملاء المصرف أكثر شمولية.

6. أظهرت النتائج الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعده الوصول الى الخدمات المالية في الاداء المالي للمصارف التجارية العراقية. وهذا يشير الى قدرة المصرف على توفير كافة الاساليب والطرق والسياسات لزيادة قدرة العميل في الوصول والحصول على الخدمة التي يرغب في الحصول عليها وعدم التأخر في الرد عليه، وتوفير كافة الطرق والوسائل الالكترونية والاليه في الرد والاستجابة للعميل داخل المصرف.

الاستنتاجات:

1. بينت النتائج أن جميع أبعاد المتغير المستقل الشمول المالي (استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، الوصول الى الخدمات المالية) جاءت بدرجة متوسطة وبدرجة تقدير بلغت (3.98).
2. بينت النتائج أن جميع أبعاد المتغير التابع (الاداء المالي) للمصارف التجارية العراقية جاءت بدرجة مرتفعة وبدرجة تقدير بلغت (3.89).
3. يتضح أن هناك توافق لدى مجتمع الدراسة على أن الشمول المالي (استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، الوصول الى الخدمات المالية) يؤثر في (الاداء المالي) للمصارف التجارية العراقية.

التوصيات:

1. ضرورة التركيز على استخدام الخدمات المالية الخاصة بالمصرف لتوفيرها درجة عالية من الموثوقية والصدق والامان لدى العملاء عند تعاملهم مع المصرف.
2. التركيز على تطوير جودة الخدمات المالية والخدمة المقدمة من قبل المصرف الى عملاءه، من خلال جمع المعلومات وتحليلها ودراسة الخدمات المقدمة والمتاحة للعملاء من أجل الوصول إلى اتخاذ كافة التدابير والاجراءات التي تسهم في رفع جودة الخدمة المقدمة إليهم وتحقيق مستويات متقدمة من الرضا عن الخدمة المقدمة من قبل المصرف.
3. التعزيز من قدرة حصول العملاء ووصولهم الى الخدمات المالية التي يحتاجونها بما تتوافق مع توقعاتهم حول المصرف وانطباعاتهم حول مستوى جودة الخدمة المقدمة وسرعة الحصول والاستجابة للخدمة المطلوبة للعملاء.

المراجع:

1. المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء. (2019). أسئلة وأجوبة حول الخدمات المالية للشباب والأطفال، <https://www.findevgateway.org/ar/asylt-wajwb-t-hwl-alkhdmat-almalyt-llshbab-walatfal>.
2. السن، عادل. (2019). دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، 5(2)، 1-103.
3. زكريا، محمد. (2015). دور المعهد المصري في نشر الثقافة المالية كمحور أساسي في منظومة الشمول المالي، "مجلة اتحاد المصارف العربية"، 419، 1-25.
4. حاكم، محسن، وعبد الحسين راضي. (2013). حوكمة البنوك وتأثيرها على الأداء والمخاطر: عمان: دار الزوردي للنشر والتوزيع، الأردن.
5. حساسنة، ابراهيم. (2013). ادارة وتقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، الاردن.
6. مصطفى، محمود. (2016). السيطرة الإدارية. عمان: دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

7. عبد النبي، وليد. (2018). الشمول المالي ودوره في تحقيق التطور المصرفي وتنمية الاقتصاد العراقي، بحث منشور على موقع البنك المركزي العراق، 1،5-15.
8. منصف، نزار. (2016). دور الصرافة الالكترونية في تحسين الاداء في البنوك التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
9. عجوز، حنين. (2016). دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
10. نائر فتحي محمد. (2017). أثر المخاطر المالية على الأداء المالي للبنوك التجارية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المدرجة في سوق عمان المالي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الزرقاء.