



تحليل واقع الابتكارات المالية وفق نموذج (FinTech) للمصارف العراقية

دراسة تحليلية للمدة (٢٠١٧-٢٠٢١)

Analyzing the reality of financial innovations according to (FinTech) for Iraqi banks:
an analytical study for the period (٢٠١٧-٢٠٢١)

أ.م.د. علي حميد هندي

الباحثة آيات ميثم عبد الزهرة

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة

Asst Prof Dr. Ali Hameed Hindi

Researcher Ayat Maytham Abdel-Zahra

Faculty of Administration and Economics/University of Kufa

DOI: <https://doi.org/10.36322/w0esfv10>

الملخص:

تتناول الدراسة موضوع الابتكارات المالية وفق نموذج FinTech، والذي يعد من الأدوات الأساسية التي تساعد على النهوض بواقع القطاع المصرفي وتطويره، لذا كان الهدف من الدراسة تقديم فكرة واضحة عن تطبيق هذا النموذج من اجل مساعدة المصارف العراقية على تطوير اعمالها وفق أحدث الابتكارات المالية والتكنولوجية.

وتضمن مجتمع الدراسة الجهاز المصرفي العراقي للمدة (٢٠١٧-٢٠٢١)، وقد جرى تحليل واختبار الفرضيات الرئيسية عبر استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS)، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها ان التوجه لاستخدام وسائل الدفع الحديثة من أنظمة دفع وبرمجيات متطورة كفيلة بتلبية احتياجات الزبائن واستقطاب أكبر عدد منهم، وكذلك ان أفضل مؤشر للابتكارات المالية وفق نموذج (FinTech) هو مؤشر الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية يليه مؤشر سهولة الاستخدام.





الكلمات المفتاحية: الابتكارات المالية، FinTech، المصارف العراقية.

Abstract:

The current study discusses an important and recent topic in the financial and banking sector. Which is financial innovations according to the FinTech model, which is one of the basic tools that help develop the reality of the banking sector. Therefore, the study aimed to provide a clear idea about the application of this model to help Iraqi banks develop their business according to the latest Financial and technological innovations.

The study community included the Iraqi banking system for the period (٢٠١٧-٢٠٢١), and the main hypotheses were analyzed and tested using the statistical program (SPSS)). The study conclusion was that the trend was to use modern payment methods from advanced systems and software to meet the needs of customers and attract the largest number of them, as well as that the best indicator of financial innovations according to the (FinTech) model is the indicator of access to electronic banking services and ease of use.

Keywords: Financial Innovations, FinTech, Iraqi Banks.

المقدمة:





تعد الابتكارات المالية وفق نموذج (FinTech) او التكنولوجيا المالية من أهم العوامل التي تُسهم في رفع مستوى التطور لأي مؤسسة مالية ومصرفية على حدٍ سواء، لما لهذا الامر من دور في رفع مستوى رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة له، إذ ان أكثر الابتكارات المالية والتكنولوجيا المالية (FinTech) والتي تتمثل بـ(الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، أجهزة الصراف الآلي ، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، الخدمات عبر الوكالات المصرفية، مؤشرات الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية، مؤشرات الاستخدام للخدمات المصرفية الالكترونية) جاءت من اجل زيادة التفاعل مع الزبون وزيادة تعاملاته المالية والتي تكون تكاليفها أقل نسبيا له، ويستطيع الحصول عليها بأقل جهد ووقت ممكن.

وكما هو معلوم ان مدى إقبال الزبائن واستمرارهم في التعامل مع المصارف يعتمد على قدرة هذه المصارف في تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم بشكل كامل وانسجاما مع التطورات في طبيعة الخدمات المصرفية تبلورت فكرة البحث الحالية لتتناول عوامل مهمة وحاسمة في العمل المصرفي وهي: الابتكارات المالية وفق نموذج FinTech، ونظرا لحاجة الجهاز المصرفي العراقي لتطوير اعماله وخدماته لتواكب ما تقدمه المصارف الإقليمية والدولية من خدمات جاءت هذه الدراسة للمساعدة في تعزيز نجاح وريادة المصارف العراقية.

المبحث الاول: المنهجية العلمية للدراسة:

اولاً: مشكلة الدراسة:

نظراً للتطور الكبير الذي يشهده العالم في مجال التكنولوجيا والاتصالات فقد زادت رغبة المؤسسات المالية على اختلاف انواعها واحجامها الى مواكبة هذه التطورات في سبيل البقاء والاستمرار في المنافسة، وهذا الامر حتم على المصارف تطوير ابتكاراتها التكنولوجية لتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية وعليه فان مشكلة الدراسة تكمن بالبحث عن حجم التطور للمصارف العراقية ومدى التوجه الحقيقي لها نحو تطوير ابتكارات مالية تكنولوجية تُسهل من حياة زبائننا، وعلى اساس ما تقدم يمكن صياغة تساؤلات الدراسة بالآتي:





١. ما مدى اهتمام المصارف (عينة الدراسة) بتقديم الابتكارات المالية في خدماتها المصرفية؟
 ٢. هل تُسهم الابتكارات المالية وفق المداخل الحديثة كنموذج (FinTech) في تطوير المصارف؟
 ٣. هل هناك تفاوت في استخدام أي من الابتكارات المالية وفق نموذج (FinTech) ضمن عينة الدراسة؟
- ثانياً: أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها الذي تبحثه الا وهو الابتكارات المالية وفق نموذج (FinTech) والذي يُعد من المداخل الحديثة في مجال الادارة المالية بشكل عام وادارة المؤسسات المصرفية بشكل خاص، وذلك لعلاقته الوثيقة بالخدمات التي من الممكن ان تقدمها المصارف في سبيل تطوير عملياتها التشغيلية وتحسين خدماتها المصرفية.

ثالثاً: اهداف الدراسة:

تتجلى اهداف الدراسة بإبراز دور الابتكارات المالية وفق نموذج (FinTech) ومدى تأثيره على طبيعة عمل المصارف العراقية ويُمكن تحديد اهم اهداف الدراسة بالآتي: -

- (١) بيان مدى التزام المصارف (عينة الدراسة) بتطوير خدماتها المصرفية وفق أحدث الابتكارات المالية لمواكبة التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في الخدمات المصرفية.
 - (٢) مساعدة المصارف (عينة الدراسة) في سعيهم الجاد لتقديم أفضل الخدمات المصرفية من اجل تحقيق الرضا التام عنها من قبل الزبائن.
- رابعاً: فرضيات الدراسة:

تتطلق الدراسة الحالية في سبيل معالجة مشكلتها الأساسية من خلال الفرضية الاتية: يوجد تباين ذو دلالة معنوية لاستخدام مؤشرات الابتكارات المالية وفق نموذج (FinTech) لدى المصارف عينة الدراسة، وتتكون هذه المؤشرات من ستة مقاييس وهي:

- (١) الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول





(٢) الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي

(٣) الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

(٤) الخدمات عبر الوكالات المصرفية

(٥) مؤشرات الاستخدام للخدمات المصرفية الالكترونية

(٦) مؤشرات الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية

خامساً: مجتمع وحدود البحث:

تضمن مجتمع الدراسة الجهاز المصرفي بالكامل، وقد شملت الحدود الزمانية للدراسة الحالية المدة (٢٠١٧-٢٠٢١) وقد تم اعتماد البيانات التي وفرتها دائرة العمليات المالية ودائرة المدفوعات بالإضافة الى دائرة الإحصاء والمعلومات وكذلك قسم الاستقرار المالي في البنك المركزي العراقي.

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم الابتكارات المالية وفق نموذج FinTech

قبل التطرق الى مفهوم الابتكارات المالية وفق نموذج FinTech او التكنولوجيا المالية لا بد من توضيح مفهوم الابتكارات بحد ذاتها، ومن ثم الابتكارات المالية، وبعدها FinTech، اذ اشار (خيري، ٢٠١٢: ٦٨) الى الابتكارات بأنها عملية تحويل الفكرة الى منتج جديد (سلعة او خدمة جديدة)، ويمكن ان نستدل على ذلك بأن الابتكار ما هو الا إنتاج شيء جديد يكون نتيجةً لأحداث مختلفة تواجه الفرد مع الخبرة التي يمتلكها ومن خلال تفكيره بطرق جديدة بعيداً عن التفكير بالأساليب التقليدية ولإنتاج شيء جديد بعيداً عن المؤلف ومقبولاً ويحقق رضا الفرد والمجتمع، اما بالنسبة للابتكارات المالية فقد وصفها (الغالي، ٢٠١٤: ٥) بأنها التصميم والتطوير و التنفيذ لأدوات وآليات مبتكرة والصياغة لحلول إبداعية لمشاكل التمويل، في حين عرف (Ugbede, ٢٠٢١: ١٣٧٦) التكنولوجيا المالية FinTech بانها أي اعمال مالية تتبعها الشركات لتحل محل الوسطاء الماليين التقليديين كما أنها تعزز الوصول إلى رأس المال .





وبعد ان تم الايضاح المبسط للابتكارات المالية عبر تجزئته يمكننا الان ان نبين مفهوم الابتكارات المالية وفق نموذج FinTech، اذ عرف كل من (Hasan & Sunarti, ٢٠١٩: ٤٩٤) و (محمد، ٢٠٢٠: ١٨٩) بأنها مجموعة من الخدمات المالية المبتكرة والتي تعتمد على التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الخدمات التقليدية وتمثل معنى متعدد يجمع بين المالية وإدارة التكنولوجيا وإدارة الابتكار مع الإشارة إلى الابتكار في مجال الخدمات المالية ويلمسة من التكنولوجيا الحديثة.

وكذلك يشير مفهوم الابتكارات المالية وفق نموذج FinTech الى عملية انتاج فكرة او اختراع شيء له القدرة على تسهيل العمليات المالية وتنظيمها باستخدام التطبيقات الذكية لمساعدة المؤسسات المالية والمصارف على تقديم خدمات مالية ومصرفية ذات جودة عالية وبأقل ما يمكن من الجهد والوقت والكلفة، وتأسيساً على ما سبق يرى الباحثان ان الابتكارات المالية وفق نموذج FinTech ما هي الا التقدم والتطور في ابتكار ادوات وافكار وتكنولوجيا واسواق مالية جديدة والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالتطور التكنولوجي والفني والتنظيمي والذي يؤدي بدوره الى تخفيض التكلفة وزيادة من حجم الائتمان ورؤوس الاموال وهو ما يؤدي بدوره الى الاسهام في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

ثانياً: مقاييس الابتكارات المالية وفق نموذج FinTech

من اجل التعرف على متغير الابتكارات المالية وفق نموذج FinTech لابد من معرفة الادوات او المؤشرات التي يمكن من خلالها قياسه، ومن اهم مقاييس الابتكارات المالية وفق نموذج FinTech بحسب ما قدمه كل من (محمد، ٢٠٢٠)، (Mwai, ٢٠٢١)، (Peter, et al, ٢٠٢١)، و (Winga, ٢٠٢١)، والتي يمكن توضيحها بالآتي: -

(١) الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

اشار (Ayswarya, et al, ٢٠١٩: ٦٥٠) بان الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تعتبر معاملة مالية يتم إجراؤها عن طريق تسجيل الدخول إلى موقع المصرف باستخدام الهاتف المحمول واكمال جميع





العمليات المطلوبة من قبل الزبون إلكترونياً، واتفق (Bala,et al, 2021: 2330) على ان الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول هي فكرة إلزامية تخلق تدفقا جديدا في مجال الأعمال للاقتصاد العالمي الناشئ، وقد اضاف (Senyo&Osabutey, 2020: 6) ان بسبب الأداء الجيد الذي توفره التكنولوجيا وما تقدمه من فوائد للمستخدمين في أداء الأنشطة المعينة بشكل عام جعل الناس يميلون نحو الخدمات المالية والمصرفية التي تقدم العديد من الفوائد، وبين (حكمت، 2020: 87) ان هذه الخدمة تلبي استفسارات الزبائن الروتينية بالإضافة الى تقديم خدمات كثيرة منها دفع الفواتير وتفاصيل الحساب المصرفي الخاص بهذه الفواتير وباستخدام كلمات مرور معينة يستطيع الزبون من الحصول على الخدمة المصرفية، ويمكن ان نوضح المعادلة الرياضية لهذا البعد كما يأتي :

$$\frac{\text{الدفع الالكتروني عبر الهاتف المحمول}}{\text{قيمة التعاملات الالكترونية عبر الانترنت}} = \text{الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول} \dots\dots\dots 1$$

٢) الخدمات المصرفية عبر اجهزة الصراف الآلي (ATM)

بين (نعمة وحسن، 2018: 41) ان أجهزة الصراف الآلي تعتبر وسيلة في الوصول للخدمات المالية والمصرفية بأسرع وقت وأقل كلفة، وحسب ما رأى (المساري، 2020: 31) فهي خدمة شائعة وقناة تسليم فعالة تتيح للزبائن فرصة الحصول على الخدمات المصرفية في أي وقت تقريبا وبذلك فإن الزبون يحتاج الى بطاقة الصراف الآلي وهي بطاقة شريطية ممغنطة تعمل برقم (PIN) معين تستعمل للاستفسار عن الرصيد والسحب النقدي وتحديث سريع للدفع النقدي ومدفوعات فواتير الخدمات وما إلى ذلك، ويمكن توضيح المعادلة الرياضية لهذا المقياس بالآتي:

$$\frac{\text{عدد البطاقات الالكترونية المُصدرة}}{\text{عدد الزبائن الكلي}} = \text{الخدمات المصرفية عبر اجهزة الصراف الآلي} \dots\dots\dots 100 \dots\dots\dots 2$$

٣) الخدمات المصرفية عبر الانترنت (الإلكترونية)





يرى (Vetrivel, et al, ٢٠٢٠: ٥٤٦) أن جميع المصارف تقريباً تستخدم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كقناة توصيل وأداة استراتيجية لتطوير الأعمال وأن الخدمة المصرفية عبر الإنترنت مفيدة للقطاعات المصرفية وللزبائن ، وأشار(خضير وعبود، ٢٠٢٠: ١٩١) بأن هذه الخدمة تسمح للزبائن بالتعامل مع المصرف عبر شبكة الإنترنت من خلال الحاسوب أو اي جهاز إلكتروني دون الحاجة إلى مغادرة منازلهم أو مكان العمل ويتم ذلك من خلال رقم سري خاص لكل زبون وكلمة سر خاصة به يستطيع بواسطتها الدخول إلى النظام الإلكتروني للمصرف والحصول على الخدمة المطلوبة أو لغرض معرفة آخر المعلومات التي ينشرها المصرف حول موضوع معين كأسعار العملات أو نسبة الفوائد على الودائع والقروض وغيرها، ويمكن تحديد معادلة هذا البعد كما يلي: -

$$\frac{\text{التحويلات الدائنة عبر الانترنت}}{\text{اجمالي المدفوعات عبر الانترنت}} = \text{الخدمات المصرفية عبر الانترنت} \dots\dots\dots ٣$$

٤) الخدمات عبر الوكالات المصرفية

اشار (لا وير واخرون، ٢٠١١ : ٣) الى ان استخدام المصارف للوكلاء المصرفيين يكون من خلال نطاق الاستخدام للوكلاء وهذا يكون تابعاً للمصرف بتضييق نطاق الوكلاء او توسيعه والأنشطة التي يشارك فيها الوكلاء وان إدارة المصرف لنشاط الوكلاء تتضمن الرقابة السليمة والنشطة لهم وتدريبهم ، ونقل المعلومات والبيانات ومعالجتها، وتداول النقد والتحويل الالكتروني للأموال ، ويمكن توضيح المعادلة الرياضية لهذا المقياس حسب الاتي:

$$\frac{\text{عدد الوكالات الممنوحة}}{\text{عدد الزبائن الكلي}} = \text{الخدمات عبر الوكالات المصرفية} \dots\dots\dots ٤$$

٥) مؤشرات الاستخدام للخدمات المصرفية الالكترونية





وهي من مؤشرات قياس الابتكارات المالية وفق نموذج FinTech كونها تقيس حجم الاستخدام التكنولوجي في العمليات المصرفية وكذلك تعبر عن عدد من الانظمة لغرض التسويات المالية بين الزبائن والجهاز المصرفي وتستند مؤشرات الاستخدام على نظام التسوية الاجمالية ونظام مقاصة الصكوك الالكترونية، و بين (Peter, et al ٢٠٢٠:١٢) ان المدفوعات الرقمية تتضمن الاقتراض الرقمي والاقتراض الرقمي والنقود الرقمية والتأمين الرقمي ، ويمكن القول ان الغرض الأساسي وراء تفعيل المدفوعات الرقمية هو تحسين الوصول إلى الموارد المالية ، و هناك العديد من الفوائد التي تجلبها المدفوعات الرقمية بدء منذ عام ٢٠٢٠ الحاجة الماسة للتكيف مع التكنولوجيا الرقمية ، ويجدر الإشارة إلى أن التركيز على المدفوعات الرقمية له آثار على الأفراد ورجال الأعمال والحكومات وأي شخص وكل شخص مشارك في الاقتصاد، وقد بدأ المستهلكون في التحول من طريقة الدفع التقليدية إلى طريقة الدفع غير النقدية وخاصة أنظمة الدفع الرقمية ، ويمكن توضيح المعادلة الرياضية لهذا المقياس حسب الاتي:

$$\text{مؤشرات الاستخدام للخدمات المصرفية الالكترونية} = \frac{\text{المدفوعات الورقية}}{\text{المدفوعات الرقمية}} \times 100 \dots \dots \dots ٥$$

٦ مؤشرات الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية

يمكن ان نستدل على مؤشرات الوصول من خلال السهولة في الاستخدام ومدى قدرة الزبائن في الوصول الالكتروني للمؤسسات المصرفية والحصول على الخدمة بتكاليف منخفضة الامر الذي يسهل من حياتهم الشخصية واليومية نتيجة لوصولهم للخدمات المالية والمصرفية التي يحتاجونها بأقصر وقت ، فقد بين (عبد علي، ٢٠٢١:٤٧٣) ان مؤشرات الوصول تعبر عن مدى قدرة الافراد للوصول الى الخدمات المالية المقدمة من المؤسسات المصرفية والسعي لتطوير انظمة الدفع وتسوية المعاملات الالكترونية من خلال تطوير اليات التواصل الالكتروني ، ويمكن توضيح المعادلة الرياضية لهذا المقياس حسب الاتي:





$$\text{مؤشرات الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية} = \frac{\text{عدد الزبائن الكلي}}{\text{عدد العمليات التحويلية}} \times 100 / \dots 6$$

المبحث الثالث: الإطار العملي للبحث

أولاً: التحليل المالي للابتكارات المالية وفق مدخل FinTech

تتناول هذه الفقرة اجراء التحليل الكمي للابتكارات المالية وفق مدخل FinTech وكما موضح بالفقرات الآتية:

(١) التحليل الكمي لُبعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

من خلال البيانات التي تم الحصول عليها فيما يتعلق بتطور الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول كما في الجدول (١)، ومن ضمنها الخدمات المُقدمة من قبل (زين كاش واسيا حوالة)، نلاحظ ان هذا البعد شهد حالة تطور وارتفاع ملحوظ في مؤشرات الاستخدام له من بداية مدة الدراسة في العام ٢٠١٧ بسبب التوجه الاجباري نحو الخدمات الالكترونية وانتشار وباء كورونا ليحقق اعلى مستوى لتطور الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في العام ٢٠٢٠، وشهد كذلك حالة انخفاض بعدها لعودة الحياة الطبيعية تدريجيا الى ما كانت عليه قبل الوباء.

جدول (١) الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

السنوات	قيمة التعاملات الالكترونية عبر الهاتف	قيمة التعاملات الالكترونية عبر الانترنت	النتيجة
٢٠١٧	١٧٠,٣٩٤,٠٣١,٥٩٨	٢٣,٥٤١,٢٩٠,٨٥٢,٧٩٥	٠,٧٢%
٢٠١٨	٣٨٦,٤٠١,٦٣٠,٠٤١	٣٤,٨١٣,٣٦٤,١٩٨,٧٢٨	١,١١%
٢٠١٩	٨٥٨,١٢٨,٠٨٠,٣٥٠	٤٧,١٧٩,٥٣٦,٩٠٥,٥٥١	١,٨٢%
٢٠٢٠	١,٤٠٢,٣٠١,٨٧٧,٥٣٧	٣٩,٧٥٧,٣١٤,٥٤٣,٠١٠	٣,٥٣%
٢٠٢١	٩١٣,٣٥٦,٤٤٢,٢٥٤	٤٥,١٢٠,٢٣٣,٧٦٩,٨٣٦	٢,٠٢%





المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات البنك المركزي العراقي.

(٢) التحليل الكمي لُبعد الخدمات المصرفية عبر اجهزة الصراف الالي

من خلال البيانات التي تم الحصول عليها من موقع البنك المركزي كما في الجدول (٢) فيما يتعلق بتطور الخدمات المصرفية عبر اجهزة الصراف الالي، نلاحظ ان هذا البعد شهد حالة تطور وارتفاع ملحوظين من بداية مدة الدراسة اذ توجهت أكبر شريحة من المجتمع لاستخدام التكنولوجيا واستخدام أجهزة الصراف الالي، وبعدها تتراجع والسبب في ذلك تراجع الجهاز المصرفي وعدم قدرته على تلبية زيادة الزبائن مقابل زيادة اجهزة الصراف الالي.

جدول رقم (٢) الخدمات المصرفية عبر اجهزة الصراف الالي

النتيجة	عدد الزبائن الكلي	عدد البطاقات الالكترونية المصدرة	السنوات
٩,١٦%	١,٣٦١,٠٣٤	١٢,٤٦٤,٠٠٨	٢٠١٧
٩,٤٧%	١,٦٣٠,٦٧٧	١٥,٤٤٩,٦١١	٢٠١٨
٤,٠٦%	٣,٠٣٩,٥٢٢	١٢,٣٢٦,٦٢٦	٢٠١٩
٣,١٧%	٤,١٤٥,١٥٠	١٣,١٣٤,٠٨٥	٢٠٢٠
٢,٢٣%	٦,٦٩٦,٦٥٧	١٤,٩٠٦,٢٩٤	٢٠٢١

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات البنك المركزي العراقي.

(٣) التحليل الكمي لُبعد الخدمات المصرفية عبر الانترنت

يعتبر مؤشر الخدمات المصرفية عبر الانترنت من اهم المؤشرات التي ساعدت على انتشار الخدمة المصرفية في عموم المجتمع اذ نلاحظ ان هذا البعد شهد حالة انخفاض في بداية مدة الدراسة كما مبين في الجدول (٣) وذلك بسبب الاقبال الضعيف من قبل الزبائن على استخدام التكنولوجيا المتطورة عبر الانترنت في عملياتهم التجارية اليومية، وكذلك شهد ارتفاع والذي يرجع بسبب التطور التكنولوجي والنمو





السريع في تقنيات المعلومات والذي أدى بدوره الى توجه العديد من المستخدمين الى استخدام الخدمة المصرفية عبر الانترنت.

جدول (٣) الخدمات المصرفية عبر الانترنت

النتيجة	اجمالي المدفوعات عبر الانترنت	التحويلات الدائنة عبر الانترنت	السنوات
٧,١٥%	٢٥,٣١٦,٠١٣,٥٠٦,٨٢٥	١,٨٠٩,٥٩٧,٥٦٩,٧٣٩	٢٠١٧
٩,٩٢%	٣٤,٨١٣,٣٦٤,١٩٨,٧٢٨	٣,٤٥٢,١٦٠,٤٦١,٩٥١	٢٠١٨
١٨,٧٠%	٤٧,١٧٩,٥٣٦,٩٠٥,٥٥١	٨,٨٢٢,٦٣٤,٣٦٢,٤٧٨	٢٠١٩
٣٦,٤٣%	٣٩,٧٥٧,٣١٤,٥٤٣,٠١٠	١٤,٤٨٣,٨٥٤,٤٤٣,٧٠٣	٢٠٢٠
٤٩,٤٨%	٤٥,١٢٠,٢٣٣,٧٦٩,٨٣٦	٢٢,٣٢٦,٥٢٢,٨٠٥,٨٥٧	٢٠٢١

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات البنك المركزي العراقي.

(٤) التحليل الكمي لُبُعد الخدمات عبر الوكالات المصرفية

نلاحظ ان هذا البعد شهد تطوراً لا بأس به في بداية مدة الدراسة وكما موضح في الجدول (٤) اذ بدأ العمل بالوكالات المصرفية بالانتشار مع توسع أعمال وخدمات المصارف نتيجة سعي الجهاز المصرفي لاختصار الوقت والجهد والكلفة في تعاملاته الروتينية (توزيع الرواتب) وأيضاً شهد حالة تراجع وذلك لأسباب اقتصادية وسياسية واجهت البلاد.

جدول (٤) الخدمات عبر الوكالات المصرفية

النتيجة	عدد الزبائن الكلي	عدد الوكالات الممنوحة	السنوات
١٦,٨٤%	١,٣٦١,٠٣٤	٢٢٩١٥٩	٢٠١٧
١٧,٢٧%	١,٦٣٠,٦٧٧	٢٨١٥٩٦	٢٠١٨
١٣,٧٨%	٣,٠٣٩,٥٢٢	٤١٨٧١٤	٢٠١٩





٣٠,١٣%	٤,١٤٥,١٥٠	١٢٤٨٩١١	٢٠٢٠
٣١,٧١%	٦,٦٩٦,٦٥٧	٢,١٢٣,٥٣٥	٢٠٢١

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات البنك المركزي العراقي.

(٥) التحليل الكمي لُبعد مؤشرات الاستخدام للخدمات المصرفية الالكترونية من خلال البيانات التي تم الحصول عليها من النشرات الإحصائية الخاصة بموقع البنك المركزي كما في الجدول (٥) خلال مدة الدراسة نلاحظ ان هذا البعد شهد ارتفاعا بداية مدة الدراسة لزيادة الكفاءة في العمل وارتفاع استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي وفق أحدث تكنولوجيا، وشهد حالة تراجع ايضا وذلك بسبب عدم إمكانية الجهاز المصرفي من تلبية احتياجات الزبائن المتزايدة.

جدول (٥) مؤشرات الاستخدام للخدمات المصرفية الالكترونية

النتيجة	المدفوعات الرقمية	المدفوعات الورقية	السنوات
٦٣,٤٣%	٢٥,٣١٦,٠١٣,٥٠٦,٨٢٥	١٦٠,٥٨٨,٨٥٨,٠٦١	٢٠١٧
٤٦,٤٨%	٣٤,٨١٣,٣٦٤,١٩٨,٧٢٨	١٦١,٨١٢,٧٨٩,١٨٢	٢٠١٨
٣٩,٣٥%	٤٧,١٧٩,٥٣٦,٩٠٥,٥٥١	١٨٥,٦٢٨,٧٤٩,٠٥٧	٢٠١٩
٤٩,٨٠%	٣٩,٧٥٧,٣١٤,٥٤٣,٠١٠	١٩٨,٠٠٢,٤١٥,٢٤٤	٢٠٢٠
٤٤,٥٠%	٤٥,١٢٠,٢٣٣,٧٦٩,٨٣٦	٢٠٠,٨٠٧,١٦١,١٥٠	٢٠٢١

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات البنك المركزي العراقي.

(٦) التحليل الكمي لُبعد مؤشرات الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية من خلال البيانات التي تم الحصول عليها من البنك المركزي والمبينة تفاصيلها كما في الجدول (٦) نلاحظ ان هذا البعد شهد انخفاض في بداية مدة الدراسة وبعدها ارتفع المؤشر، وان السبب وراء ارتفاع المؤشر هو





التوجه الاجباري من قبل اغلب شرائح المجتمع وخصوصاً الموظفين الحكوميين على تطوير مهاراتهم المصرفية في مجال الابتكارات المالية الحديثة.

جدول (٦) مؤشرات الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية

النتيجة	عدد العمليات التحويلية	عدد الزبائن	السنوات
١٨,٨٩%	٧٢٠٣٦	١,٣٦١,٠٣٤	٢٠١٧
٢٨,٩٤%	٥٦٣٤٢	١,٦٣٠,٦٧٧	٢٠١٨
٥٣,٦٦%	٥٦٦٤٠	٣,٠٣٩,٥٢٢	٢٠١٩
٨٠,٧٤%	٥١٣٣٧	٤,١٤٥,١٥٠	٢٠٢٠
٩١,٧٤%	٧٢,٩٩٧	٦,٦٩٦,٦٥٧	٢٠٢١

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات البنك المركزي العراقي.

ثانياً: التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة

يتم في هذه الفقرة اجراء اختبار المقارنات المتعددة Multiple Comparisons، وذلك ومن اجل معرفة أي المؤشرات كانت الأكثر استخداماً وانطلاقاً من نص الفرضية الذي يشير الى: (يوجد تباين ذو دلالة معنوية لاستخدام مؤشرات الابتكارات المالية وفق نموذج (FinTech))، ومن خلال ما يظهره الجدول (٧) من نتائج فانه يتم قبول فرضية الدراسة، وذلك لان قيمة إحصاء الاختبار قد بلغت (٠,٠٠٠) وهي بذلك اصغر من قيمة المعنوية أي ان ($Sig < ٠.٠٥$)، وما يثبت هذا القرار أيضا هو قيمة (F) إذ أن القيمة المحسوبة لها تساوي (٩,٥٠٥) والقيمة الجدولية تساوي (٢,٦٢) وبالتالي فان ($F_{Calculated} > F_{Table}$).

جدول (٧) تحليل المقارنات المتعددة لاختبار فرضية الدراسة

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	١١٨١٧,٤٦٧	٥	٢٣٦٣,٤٩٣	٩,٥٠٥





Within Groups	٥٩٦٧,٦٢٣	٢٤	٢٤٨,٦٥١		
Total	١٧٧٨٥,٠٩٠	٢٩			

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

ويمكن التعرف على أسلوب المقارنات المتعددة لمؤشرات المتغير المستقل الستة والتي تم ترتيبها رقمياً حسب ترتيب ابعاد المتغير المبينة في الدراسة الحالية والتي تتضمن (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي، الخدمات المصرفية عبر الأنترنت، الخدمات المصرفية عبر الوكالة المصرفية، مؤشرات الاستخدام، واخيراً مؤشرات الوصول)، ومن خلال ما تظهره الجداول (٨) الى (١٠) والشكل (١)، ويتبين لنا ان ترتيب هذه الابعاد من الأكثر الى الأقل تأثيراً يكون كالآتي:

(١) مؤشرات الوصول

(٢) مؤشرات الاستخدام

(٣) الخدمات المصرفية عبر الأنترنت

(٤) الخدمات المصرفية عبر الوكالة المصرفية

(٥) الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي

(٦) الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

جدول (٨) التحليل الوصفي لمؤشرات المتغير المستقل

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	٩٥% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
	٥	١,٨٣٠٠	١,٠٩٤٣٣	.٤٨٩٤٠	.٤٧١٢	٣,١٨٨٨	.٦٧	٣,٥٣





٢,٠٠	٥	٥,٦١٨٠	٣,٤٣٨١١	١,٥٣٧٥٧	١,٣٤٩٠	٩,٨٨٧٠	٢,٢٣	٩,٤٧
٣,٠٠	٥	٢٤,٣٣٦ ٠	١٨,١٢٠٦ ٤	٨,١٠٣٧٩	١,٨٣٦٣	٤٦,٨٣٥ ٧	٧,١٥	٤٩,٤٨
٤,٠٠	٥	٢١,٩٤٦ ٠	٨,٣٢٠٦٦	٣,٧٢١١١	١١,٦١٤ ٥	٣٢,٢٧٧ ٥	١٣,٧٨	٣١,٧١
٥,٠٠	٥	٤٨,٧١٢ ٠	٩,٠٥٧٧٧	٤,٠٥٠٧٦	٣٧,٤٦٥ ٣	٥٩,٩٥٨ ٧	٣٩,٣٥	٦٣,٤٣
٦,٠٠	٥	٥٤,٧٩٤ ٠	٣١,٦١٠٩ ٧	١٤,١٣٦٨ ٦	١٥,٥٤٣ ٨	٩٤,٠٤٤ ٢	١٨,٨٩	٩١,٧٤
Tota	٣	٢٦,٢٠٦	٢٤,٧٦٤٤	٤,٥٢١٣٥	١٦,٩٥٨	٣٥,٤٥٣	.٦٧	٩١,٧٤
١	٠	٠	٧		٨	٢		

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

جدول (٩) تحليل المقارنات المتعددة

Multiple Comparisons						
Dependent Variable: X						
Tukey HSD						
(I) CodeX	(J) CodeX	Mean Difference (I- J)	Std. Error	Sig.	٩٥% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
١,٠٠	٢,٠٠	-٣,٧٨٨٠٠-	٩,٩٧٢٩٨	.٩٩٩	-٣٤,٦٢٣٨-	٢٧,٠٤٧٨
	٣,٠٠	-٢٢,٥٠٦٠٠-		.٢٥٠	-٥٣,٣٤١٨-	٨,٣٢٩٨





	٤,٠٠	-٢٠,١١٦٠٠-	.٣٦٢	-٥٠,٩٥١٨-	١٠,٧١٩٨
	٥,٠٠	-٤٦,٨٨٢٠٠*	.٠٠١	-٧٧,٧١٧٨-	-١٦,٠٤٦٢-
	٦,٠٠	-٥٢,٩٦٤٠٠*	.٠٠٠	-٨٣,٧٩٩٨-	-٢٢,١٢٨٢-
٢,٠٠	١,٠٠	٣,٧٨٨٠٠	.٩٩٩	-٢٧,٠٤٧٨-	٣٤,٦٢٣٨
	٣,٠٠	-١٨,٧١٨٠٠-	.٤٣٩	-٤٩,٥٥٣٨-	١٢,١١٧٨
	٤,٠٠	-١٦,٣٢٨٠٠-	.٥٨٣	-٤٧,١٦٣٨-	١٤,٥٠٧٨
	٥,٠٠	-٤٣,٠٩٤٠٠*	.٠٠٣	-٧٣,٩٢٩٨-	-١٢,٢٥٨٢-
	٦,٠٠	-٤٩,١٧٦٠٠*	.٠٠١	-٨٠,٠١١٨-	-١٨,٣٤٠٢-
٣,٠٠	١,٠٠	٢٢,٥٠٦٠٠	.٢٥٠	-٨,٣٢٩٨-	٥٣,٣٤١٨
	٢,٠٠	١٨,٧١٨٠٠	.٤٣٩	-١٢,١١٧٨-	٤٩,٥٥٣٨
	٤,٠٠	٢,٣٩٠٠٠	١,٠٠٠	-٢٨,٤٤٥٨-	٣٣,٢٢٥٨
	٥,٠٠	-٢٤,٣٧٦٠٠-	.١٨١	-٥٥,٢١١٨-	٦,٤٥٩٨
	٦,٠٠	-٣٠,٤٥٨٠٠-	.٠٥٤	-٦١,٢٩٣٨-	.٣٧٧٨
٤,٠٠	١,٠٠	٢٠,١١٦٠٠	.٣٦٢	-١٠,٧١٩٨-	٥٠,٩٥١٨
	٢,٠٠	١٦,٣٢٨٠٠	.٥٨٣	-١٤,٥٠٧٨-	٤٧,١٦٣٨
	٣,٠٠	-٢,٣٩٠٠٠-	١,٠٠٠	-٣٣,٢٢٥٨-	٢٨,٤٤٥٨
	٥,٠٠	-٢٦,٧٦٦٠٠-	.١١٦	-٥٧,٦٠١٨-	٤,٠٦٩٨
	٦,٠٠	-٣٢,٨٤٨٠٠*	.٠٣٢	-٦٣,٦٨٣٨-	-٢,٠١٢٢-
٥,٠٠	١,٠٠	٤٦,٨٨٢٠٠*	.٠٠١	١٦,٠٤٦٢	٧٧,٧١٧٨
	٢,٠٠	٤٣,٠٩٤٠٠*	.٠٠٣	١٢,٢٥٨٢	٧٣,٩٢٩٨
	٣,٠٠	٢٤,٣٧٦٠٠	.١٨١	-٦,٤٥٩٨-	٥٥,٢١١٨





	٤,٠٠	٢٦,٧٦٦.٠٠		.١١٦	-٤,٠٦٩٨-	٥٧,٦٠١٨
	٦,٠٠	-٦,٠٨٢.٠٠-		.٩٨٩	-٣٦,٩١٧٨-	٢٤,٧٥٣٨
٦,٠٠	١,٠٠	٥٢,٩٦٤.٠٠*		.٠٠٠	٢٢,١٢٨٢	٨٣,٧٩٩٨
	٢,٠٠	٤٩,١٧٦.٠٠*		.٠٠١	١٨,٣٤٠.٢	٨٠,٠١١٨
	٣,٠٠	٣٠,٤٥٨.٠٠		.٠٥٤	-٣٧٧٨-	٦١,٢٩٣٨
	٤,٠٠	٣٢,٨٤٨.٠٠*		.٠٣٢	٢,٠١٢٢	٦٣,٦٨٣٨
	٥,٠٠	٦,٠٨٢.٠٠		.٩٨٩	-٢٤,٧٥٣٨-	٣٦,٩١٧٨

*. The mean difference is significant at the .,٠٥ level.

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

جدول (١٠) تحليل المجموعات الفرعية المتجانسة

Tukey HSD				
CodeX	N	Subset for alpha = .,٠٥		
		١	٢	٣
١,٠٠	٥	١,٨٣٠.٠		
٢,٠٠	٥	٥,٦١٨.٠		
٤,٠٠	٥	٢١,٩٤٦.٠	٢١,٩٤٦.٠	
٣,٠٠	٥	٢٤,٣٣٦.٠	٢٤,٣٣٦.٠	٢٤,٣٣٦.٠
٥,٠٠	٥		٤٨,٧١٢.٠	٤٨,٧١٢.٠
٦,٠٠	٥			٥٤,٧٩٤.٠
Sig.		.٢٥٠	.١١٦	.٠٥٤

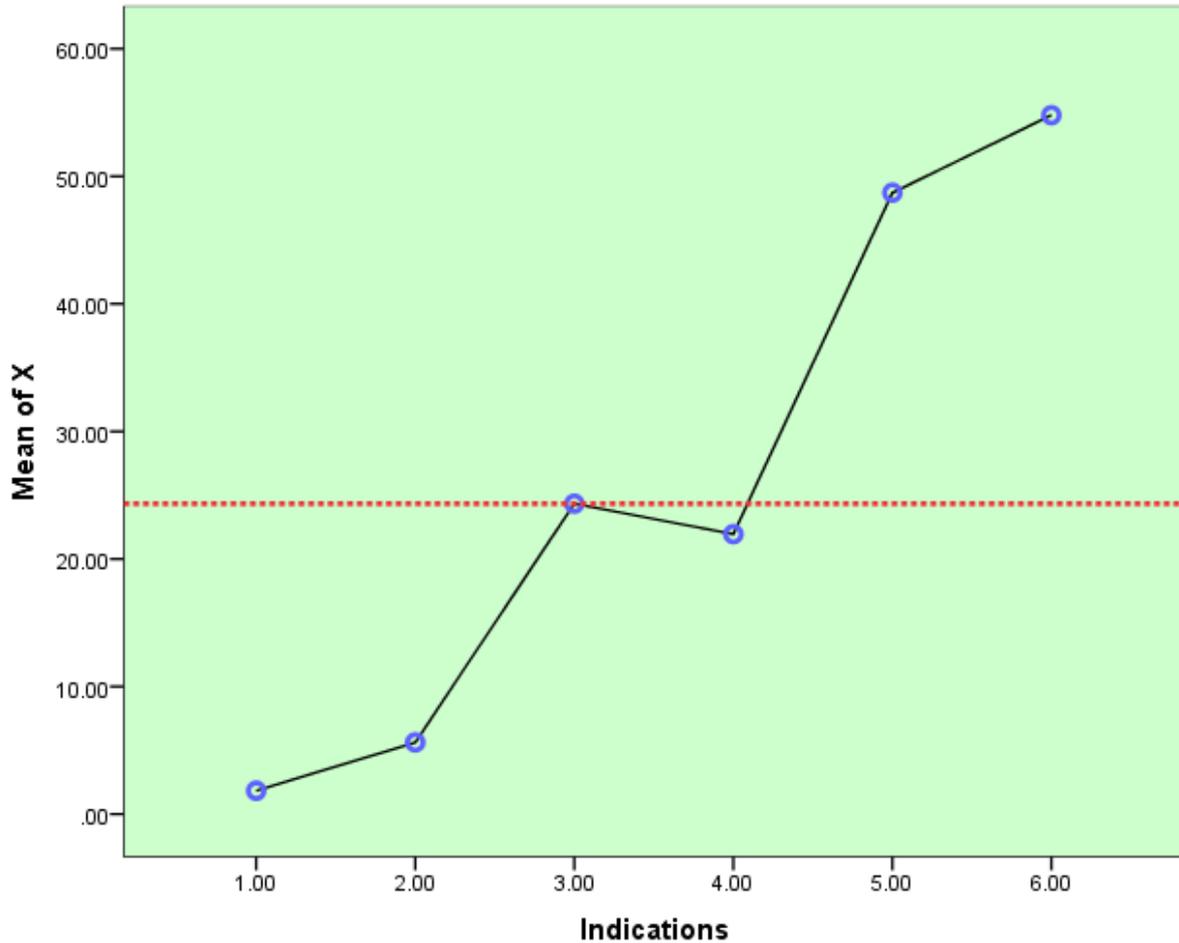




Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = ٥,٠٠٠.

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.





شكل (1) تحليل المقارنات المتعددة لمؤشرات المتغير المستقل

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

1. أظهرت نتائج التحليل الاحصائي لعينة الدراسة قبول فرضية الدراسة والتي تخص التباين في استخدام مؤشرات الابتكارات المالية وفق نموذج (FinTech) ومن ذلك نستنتج: إن هناك تباين واضح في طبيعة استخدام المصارف للابتكارات المالية وفق مدخل FinTech.

2. من خلال ما اظهرته نتائج التحليل الاحصائي نستنتج ان أفضل مؤشر للابتكارات المالية وفق مدخل FinTech هو مؤشر الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية يليه مؤشر سهولة الاستخدام.

3. من خلال ما اظهرته نتائج التحليل المالي لمجتمع الدراسة نلاحظ ان مؤشرات الابتكارات المالية وفق مدخل FinTech تختلف ارتفاعاً وهبوطاً حسب طبيعة الخدمات المصرفية المقدمة ونستنتج من ذلك وجود توجه حقيقي لدى البنك المركزي نحو تطوير الخدمات الالكترونية في الجهاز المصرفي عبر تقديم خدمات ذات ابتكارات مالية لزيائنه.

ثانياً: التوصيات:

1. توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالابتكارات المالية وفق مدخل FinTech وحث المصارف على تطوير الابتكارات المالية وذلك عبر تقديم خدمات مصرفية أفضل تعمل على اشباع حاجات ورغبات الزبائن وبذات الوقت التخفيف عن كاهل المصرف والتحسين لكفاءته التشغيلية لما لها من اثار ايجابية على مستقبل الجهاز المصرفي بمؤسساته المالية والمصرفية.





٢. لابد من المصارف ايلاء الأهمية البالغة عند تصميم أي من خدماتها المصرفية مستقبلاً في ضوء الابتكارات المالية وفق نموذج FinTech مراعاة سهولة الوصول والاستخدام لهذه الخدمات وذلك لما أثبتته هذين المؤشرين من أثر كبير ضمن ابعاد المتغير المستقل للدراسة.

٣. يجب على الجهاز المصرفي والمصارف مواكبة التطورات الحديثة لمؤشرات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وخدمات الصراف الآلي والخدمات عبر الوكالات والخدمات المصرفية عبر الانترنت ومؤشرات الاستخدام للخدمات المصرفية الالكترونية ومؤشرات الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية اذ ان ارتفاع هذه المؤشرات يُسهم بتطور الجهاز المصرفي بكافة اعماله المصرفية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. خيرى، اسامة محمد (٢٠١٢) ادارة الابداع والابتكارات، الطبعة الاولى، دار الراجحة للنشر - عمان.
٢. الغالي، بن ابراهيم (٢٠١٥) دور الابتكار المالي في تطوير الصيرفة الإسلامية، بحث مقدم الى المؤتمر الدولي حول منتجات وتطبيقات الابتكار والهندسة المالية .
٣. محمد، محمد جاسم (٢٠٢٠) دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي دراسة في مجموعة من الدول العربية للمدة (٢٠١٤ - ٢٠١٨) ، مجلة الاقتصاد الخليجي ، العدد ٤٤ .
٤. حكمت، محمد عبد الجبار (٢٠٢٠) مقدمة في المصارف الشاملة التقليدية والعالمية، الطبعة الاولى، مطبعة نبع الحياة -العراق.
٥. نعمة ، نغم حسين ،حسن، احمد نوري (٢٠١٨) مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الادارية، بغداد.
٦. المساري، محمد حماد صافي (٢٠٢٠) أثر التحول الى النظام الالكتروني الشامل في جودة الخدمة المصرفية بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية الخاصة.
٧. خضير، مرتضى طه، & عبود، خلود هادي (٢٠٢٠) الخدمات المصرفية عبر شبكة الأنترنت وتأثيرها في القيمة المدركة للزبون، مجلة دراسات محاسبية ومالية، ١٥(٥٢).





٨. لا وير، كيت، دياس، ودينيس & طرازي، مايكل (٢٠١١) الوكلاء المصرفيون : ادارة المخاطر والتخفيف من حدتها ورقابتها ، مناقشة مذكورة .
٩. عبد علي ، ايسر رزاق (٢٠٢١) تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية في مؤشرات قياس الشمول المالي (دراسة تحليلية) في الجهاز المصرفي العراقي. AL-dananeer، (٢١)١ .
ثانياً: المراجع: الأجنبية:
- ١) Adeosun, O. T., Shittu, A. I., & Ugbede, D. (٢٠٢١). Disruptive financial innovations: the case of Nigerian micro-entrepreneurs. Journal of Business and Socioeconomic Development Emerald Publishing Limited ٢٦٣٥-١٣٧٤.
- ٢) Hasan, D. (٢٠١٩). Analysis Of Banking Service Financial Technology (Fintech) Risk Management in Islamic Banks (Case Study at Bank Syariah X in Jakarta). KnE Social Sciences, ٤٩٢-٥٠٨.
- ٣) Ayswarya, R., Sarala, D., Muralidharan, P., & Ilankadhir, M. (٢٠١٩). Service quality of mobile banking services in ICICI Bank Limited. Journal of Service Science and Management, ١٢(٠٥), ٦٤٩.
- ٤) Bala, T., Jahan, I., Al Amin, M., Tanin, M. H., Islam, M. F., Rahman, M. M., & Khatun, T. (٢٠٢١). Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking during COVID-١٩ Lockdown; Evidence from Rural Area of Bangladesh. Open Journal of Business and Management, ٩(٥), ٢٣٢٩-٢٣٥٧.
- ٥) Senyo, P. K., & Osabutey, E. L. (٢٠٢٠). Unearthing antecedents to financial inclusion through FinTech innovations. Technovation, ٩٨, ١٠٢١٥٥.
- ٦) Vetrivel, S. C., Rajini, J., & Krishnamoorthy, V. (٢٠٢٠). Influence of internet banking service quality on customer satisfaction-an Indian experience. Journal of Critical Reviews, ٧(٢), ٥٤٦-٥٥١.





٧) Pete, Morgan, P. J., & Trinh, L. Q. (٢٠٢٠). Fintech and financial literacy in Viet Nam (No. ١١٥٤). ADBI Working Paper Series.

