



توظيف التكنولوجيا المالية لتحسين الخدمات المصرفية الشاملة: دراسة تحليلية

لآراء عينة من العاملين في فروع مصرف الرافدين في النجف الاشرف

المدرس المساعد	الاستاذ المساعد الدكتور	المدرس المساعد
محمد صادق جبار	أمير نعمة مخيف	علي جاسم عبيد
رئاسة جامعة الكوفة	كلية الادارة والاقتصاد-كوفة	كلية الادارة والاقتصاد-كوفة

المستخلص

تهدف الدراسة الى بيان دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية الشاملة مما يمكن الفئات المستفيدة من مستثمرين وباحثين والفئات الاجتماعية الاخرى من تلبية احتياجاتهم من خلال اقتناء الخدمات الالكترونية ، اذ تم تحديد مشكلة الدراسة من خلال التساؤل التالي "هل تنعكس التكنولوجيا المالية بشكل واضح في تحقيق الخدمات المصرفية الشاملة؟". ومن اجل تحقيق هدف الدراسة والاجابة على تساؤلاتها اختبرت الدراسة في القطاع المصرفي وطبقت الدراسة على عينة من العاملين في فروع مصرف الرافدين العاملة في النجف الاشرف وبحدود (139) موظف باعتماد استبانة عدت لهذا الغرض، وقد تم تحليل النتائج باعتماد البرنامج الاحصائي (SPSS v24). وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات كان من اهمها ان المصارف عينة الدراسة تفنقر للبنية التحتية والادوات الفنية التي تمكن التكنولوجيا المالية من تحقيق اهدافها في تقديم خدمات شاملة . وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لعل اهمها لفت انتباه القائمين على ادارة المصارف لدراسة وفهم التكنولوجيا المالية لتوظيف تلك الابتكارات والاستفادة منها في تلبية الرغبات لجمهور الزبائن والمستفيدين

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية ، الشمول المالي، مصرف الرافدين



Employing Financial Technology To Improve Comprehensive Banking Services: An Analytical Study Of The Views Of The Employees Of The Rafidain Bank Branch In Najaf

Abstract

The Study Objective To Demonstrate The Role Of Financial Technology In Improving Comprehensive Banking Services, Which Enables The Beneficiary Groups Of Investors, Researchers And Other Social Groups To Meet Their Needs Through The Acquisition Of Electronic Services. Universal Banking? In Order To Achieve The Goal Of The Study And Answer Its Questions, The Study Was Tested In The Banking Sector. The Study Was Applied To A Sample Of Workers In Rafidain Bank Branches Operating In Najaf, With Up To (139) Employees, Using A Questionnaire Prepared For This Purpose. The Results Were Analyzed Using The Statistical Program (SPSS V24). The Study Reached A Set Of Conclusions, The Most Important Of Which Was That The Study Sample Banks Lack Infrastructure And Technical Tools That Enable Financial Technology To Achieve Its Goals In Providing Comprehensive Services. Those Innovations And Benefit From Them To Meet The Desires Of The Audience Of Customers And Beneficiaries

Keywords: financial technology, financial inclusion, Rafidain Bank

المقدمة

شهد قطاع الخدمات المالية تغييرات كبيرة في السنوات الأخيرة نتيجة للتكنولوجيات الجديدة ، الأمر الذي انعكس في ظهور "التكنولوجيا المالية" إذ لوحظت تغييرات عالمية في القطاع المصرفي ، والعامل الحاسم هو تطوير التقنيات المالية بما في ذلك الاتجاهات المعاصرة في سوق الخدمات المالية. تركز الاستراتيجية المؤسسية للمصارف على ثلاثة اتجاهات عمل رئيسية: تجربة الزبائن والعمليات التشغيلية ونماذج الأعمال على أساس التحول الرقمي وتطبيق التقنيات الرقمية ، مما يوفر خيارات واسعة للزبائن وبتكاليف منخفضة . لذا لم تعد وظائف المصارف ومهامها مقتصرة حول العمليات التقليدية وإنما تعدتها الى استخدام اساليب حديثة ومبتكرة تلبي لرغبات زبائنهم وحاجاتهم .

فمن وجهة نظر مستهلك الخدمات المالية ، فإنه يشير إلى برامج التطبيقات الجديدة ، وظهور المنتجات الرقمية التي يتم تقديمها ليس فقط مع المؤسسات المالية التقليدية ، ولكن أيضاً مع الشركات التي تطور التقنيات المالية خارج النظام المصرفي ، مما يسمح بتقديم الخدمات المالية.



يتم التعبير عن التحول الرقمي كعملية حتمية للأعمال المصرفية في نقل العمليات من القناة التقليدية «شبكة الفروع» إلى «القنوات البعيدة»: البنك عبر الإنترنت ، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، ومراكز الاتصال ، وشبكات أجهزة الصراف الآلي. ولغرض الوصول الى هدف البحث تم تقسيم البحث الى اربع مباحث تناول المبحث الاول منهجية البحث من مشكلة واهداف واهمية اما المبحث الثاني اختص بالاطار النظري لمتغيرات الدراسة وركز المبحث الثالث على الجانب العملي للبحث من خلال التحليل الوصفي واختبار فرضيات الدراسة وختم البحث بالمبحث الرابع الذي خصص للاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الاول

منهجية البحث

1- مشكلة البحث

اكتسبت التكنولوجيا المالية مكانة هامة في المؤسسات المالية في اغلب بلدان العالم بغية الوصول إلى توظيف الخدمات المالية لتسهيل التبادلات والمعاملات بين المؤسسات والجمهور ، اذ بينت الدراسات ذات الصلة بالتكنولوجيا المالية أن مستوى المعرفة المالية منخفض نسبياً بالنسبة للمتعاملين حتى في الاقتصادات المتقدمة (Morgan&Trinh,2019:1). وعلى الرغم من ان الخدمات التي تقدمها التكنولوجيا المالية في الوقت الحالي زادت وبشكل متسارع محققة معدلات نمو مرتفعة نسبياً وهذا بدوره انعكس في تحفيز الشمول المالي في القطاع المصرفي على الرغم من التحديات التي مازالت تواجه هذا القطاع ومن خلال ما تم ذكره يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤل التالي "هل تنعكس التكنولوجيا المالية بشكل واضح في تحقيق الخدمات المصرفية الشاملة؟"

2- اهمية البحث :

تبرز اهمية البحث من خلال الاتي

أ- معرفة اهمية واثار التقدم التكنولوجي في تحسين تقديم الخدمات المصرفية ومدى توافر البنى التحتية المطلوبة وتحفيز المصارف العراقية على تقديم الخدمات المصرفية الكترونياً .



- ب- أهمية القطاع المصرفي على مستوى البلد لما له من دور فعال في تفعيل الحركة الاقتصادية وبالتالي تحقيق وضع اقتصادي مزدهر كونه أكثر القطاعات تأثراً بالتكنولوجيا المالية .
- ت- أهمية المتغيرات المبحوثة للفت انتباه الإدارات العليا والمعنيين بالشأن المالي لغرض التركيز وتوظيف التكنولوجيا المالية لتحقيق خدمات مالية شاملة .

3- أهداف البحث:-

- أ- يهدف البحث الى التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في العراق وتحدياتها .
- ب- اظهار التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي .
- ت- تحليل مدى استجابة مصرف الرافدين لفكرة التكنولوجيا المالية وتحقيق عمليات مالية شاملة .

4- فرضية البحث

ينطلق البحث من فرضية مفادها " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للتكنولوجيا المالية في تحقيق الخدمات المصرفية الشاملة .

5- مجال البحث :

يتكون مجتمع وعينة البحث من موظفي مصرف الرافدين وفروعه في محافظة النجف الاشرف ،اذ تم تحديد العينة عشوائيا من مجتمع البحث المتكون (139) موظفا وهو مجموع العاملين في المصرف والموزعين على المصارف الفرعية في المحافظة . اذ بلغ حجم العينة (65) استبانة اعدت لهذا الغرض تم توزيعها على العاملين استرد منها (58) استبانة وتم استبعاد (7) استبانة لعدم تحقق الشروط المطلوبة .



المبحث الثاني

الاطار النظري

1- مفهوم التكنولوجيا المالية

يناقش الكثير من الباحثين امثال (فريدمان) في كتابه "مقدمة إلى التكنولوجيا المالية" ما يرى أن التكنولوجيا المالية عملية بناء الأنظمة التي تصمم المنتجات المالية وتقيّمها وتعالجها مثل السندات والأسهم والعقود وراس المال. يوضح المؤلف كيف تشمل المنتجات المالية السعر والوقت والائتمان. يحلل فريدمان كيف أن الأنظمة المالية التي يمكن اعتبارها مشابهة للأنظمة التجارية تتضمن شراء وبيع المنتجات في أسواق مختلفة في أوقات مختلفة من خلال أنظمة التداول وتكنولوجيا التداول. تتضمن التكنولوجيا المالية الاتصال الآمن بالآخرين في السوق من خلال لغة مشتركة مع توصيل سريع للمعلومات والأخبار التي يمكن أن تكون عامة أو خاصة ويتم ذلك من خلال شبكة اتصالات. تشمل التكنولوجيا المالية تكنولوجيا تداول مماثلة لتلك الخاصة بالأنظمة التجارية. يشمل التداول العديد من الإجراءات مثل المزاد ، والتفاوض ، والشراء ، والبيع ، والاقتراض ، والتأجير ، والسمسة ، والتعامل ، إلخ (Gibson,2015:20)

"التكنولوجيا المالية" هو مصطلح تم وضعه لوصف رقمنة القطاع المالي. وهي أداة تستخدم للتكنولوجيا المتقدمة ، ومعظمها تعتمد على الإنترنت في القطاع المالي. يصف هذا المصطلح التكنولوجيا الحديثة لتمكين أو تقديم الخدمات المالية ، مثل التكنولوجيا المستندة إلى الإنترنت في مجالات التجارة الإلكترونية أو المدفوعات عبر الهاتف المحمول أو التمويل الجماعي في المرحلة المبكرة أو يمكن أن يطلق عليه التمويل الجماعي والاستثمار الجماعي (عبد الرحيم و قاسم ،2019: 356). بمعنى آخر يرى (Zinakova,2020:10) ، أن التكنولوجيا المالية هي شركة موجهة نحو ترتيب الخدمات المالية للأفراد والصناعات بهدف توفير حلول موجهة للعملاء بأكثر الطرق كفاءة وبأقل تكلفة ممكنة ، مما يضمن ذلك من خلال الابتكار والتكنولوجيا.

2- التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية

بدأ تاريخ الأعمال المالية الحديثة في:

أ . في عام 1967: إطلاق جهاز الصراف الآلي (Automated Teller Machine) (ATM)

ب . في 1967-1987: تغيرت صناعة الخدمات المالية من الصناعة التناظرية إلى الرقمية

ت . في الفترة 1987-2008: تحولت صناعة الخدمات المالية بشكل كبير إلى صناعة رقمية ، بدعم من ظهور الإنترنت في حوالي عام 2000 (Arner ، Barberis and Buckley ، 2015). في عام 2009 حتى اليوم ، أحدثت الأزمة تغييرًا في تطوير التكنولوجيا المالية. العديد



من الابتكارات في Fintech بسبب التغيرات في ظروف السوق. لذلك ، فإن ظهور صناعة Fintech في العصر الحالي يتسم بالمنافسة المتزايدة (Arner ، Barberis and Buckley ، 2015). ربما تكون Fintech ، وهي اختصار للتكنولوجيا المالية ، واحدة من أكثر الكلمات شيوعاً في عالم المال في الوقت الحاضر (Mello ، 2018).

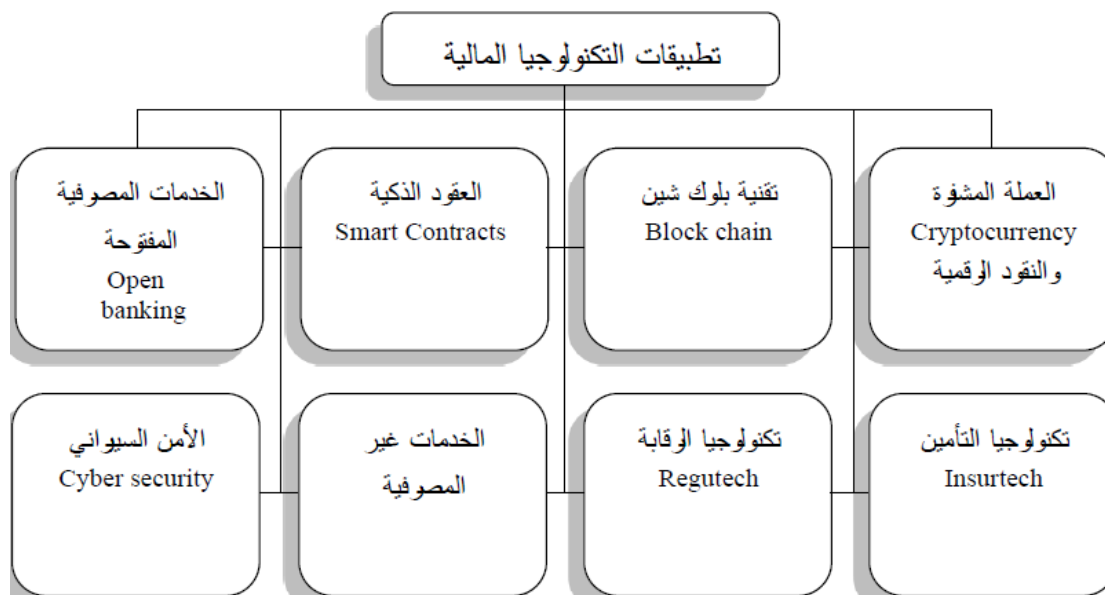
3- التطبيقات الابتكارية للتكنولوجيا المالية

نظراً للتطور التكنولوجي الحاصل في مجال الخدمات المالية يمكن إيجازها بالاتي (Zouaoud,2021:5)

- أ- **النقود الرقمية والعملية المشفرة** : وهي عملة رقمية مشفرة مثل عملة (البيتكوين) تعتمد على التشفير لتنظيم تداولها ويتم تشغيلها باستخدام تقنيات بلوك شين
- ب- **تقنيات البلوك شين** : هي تكنولوجيا لامركزية يتم بواسطتها إجراء المعاملات المالية بين المستخدمين بدون أي وسيط ، أي لا يوجد من يتحكم بالعمليات التي تتم من خلالها وهي قاعدة بيانات موزعة بسلاسل عمودية أو خاصة أو شفافة أو مختلطة ومجهولة المصدر وهي تقنية رقمية تعتمد على نظام رقمي من حيث إدخال البيانات أو التوقيع الرقمي المعتمد إذ تعد تكنولوجيا سهلة الاستخدام والوصول إذ لا تحتاج إلى بنى تحتية بفضل الابتكارات والتقنيات الحديثة (ملاكوي، 2019:645).
- ت- **العقود الذكية** : العقود التي تستخدم برامج الحاسوب وغالباً ما تستخدم البلوك شين لتنفيذ العقود بين البائعين والمشتريين تلقائياً .
- ث- **الخدمات المصرفية المفتوحة** : هي الخدمات التي تتيح للمستخدمين حق الوصول إلى البيانات والمعلومات المالية والتحويل الدولي للأموال مثل الوستريين .
- ج- **تكنولوجيا التأمين** : التكنولوجيا المستخدمة لتبسيط صناعة التأمين مثل منصة الاقراض الائتماني الرقمي المباشر دون وساطة، يحركها شبكة من المستخدمين مثل شركة (MONEY FELLOWS) في مصر والتي تأسست عام 2014 .
- ح- **تكنولوجيا الرقابة** : هي التكنولوجيا التي تسعى إلى دعم شركات الخدمات المالية لاتباع القواعد التنظيمية .
- خ- **الخدمات غير المصرفية** : الخدمات التي تسعى إلى خدمة منخفضي الدخل الذين يتم تجاهلهم من قبل المصارف والبنوك أو شركات الخدمات المالية .
- د- **الامن السيبراني** : ان انتشار الجريمة السيبرانية والتخزين اللامركزي للبيانات دفع ذوي الاختصاص إلى التفكير في استخدام تكنولوجيا حماية البيانات من الاختراق وبالتالي الحفاظ على الودائع من التهكير والسرقة . والشكل (1) يبين التطبيقات الابتكارية للتكنولوجيا المالية .



شكل رقم (1) تطبيقات التكنولوجيا المالية



المصدر (Zouaoud,2021:6)

مفهوم الشمول المالي

يعني الشمول المالي أن البالغين يمكنهم الوصول إلى مجموعة من الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بفعالية. يجب تقديم هذه الخدمات بشكل مسؤول وآمن للمستهلك وبشكل مستدام لمزود الخدمة في بيئة منظمة بشكل جيد. ان الشمول المالي في أبسط مستوياته ، يبدأ بالحصول على حساب إيداع أو معاملة في بنك أو مؤسسة مالية أخرى أو من خلال مزود خدمة الأموال عبر الهاتف المحمول أو أي وسيلة تقنية أخرى ، والذي يمكن استخدامه لسداد المدفوعات واستلامها وتخزين الأموال أو سحبها. ومع ذلك ، فإن 38 % من البالغين لا توجد لهم حسابات حتى عام 2015 (Allen ,et al,2016:8). يشمل الشمول المالي أيضًا الوصول إلى الائتمان من المؤسسات المالية الرسمية التي تسمح للبالغين بالاستثمار في الفرص التعليمية والتجارية ، فضلاً عن استخدام منتجات التأمين الرسمية التي تسمح للأشخاص بإدارة المخاطر المالية بشكل أفضل. يذكر (Asli,et al,2017:2) يمكن أن يساعد الشمول المالي في الحد من الفقر وعدم المساواة من خلال مساعدة الناس على الاستثمار في المستقبل ، وتسهيل معاملاتهم ، وإدارة المخاطر المالية. يستخدم البالغون في جميع أنحاء العالم ومن جميع الفئات مجموعة من الخدمات المالية المختلفة. يضيف (Collins ,et al,2009:3). يتيح الشمول المالي الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية للناس إجراء المعاملات المالية بشكل أكثر كفاءة وأمانًا ويساعد الفقراء على الخروج من دائرة الفقر من خلال إتاحة الاستثمار في التعليم والأعمال. من خلال توفير طرق لإدارة صدمات الدخل مثل البطالة أو فقدان المعيل ، يمكن للإدماج المالي أيضًا



منع الناس من الوقوع في براثن الفقر في المقام الأول. (Goswami,2022:484) هذا مهم بشكل خاص للأشخاص الذين يعيشون في الأسر الفقيرة. مما تقدم فإن يمكن تعريف الشمول المالي على أنه "تمكين ذوي الدخل المنخفض من الاستفادة من الخدمات المالية المصرفية بأنواعها والتمويل والتأمين بتكاليف مقبولة وبعيدة عن التعقيدات الإجرائية . وان هذه الخدمات لا تقدمها المصارف فقط بل يشترك في ذلك العديد من الوزارات منها وزارة الاتصالات، شركات الاستثمار المالي، البريد . كما ان الخدمات تشمل الجميع مواطن كان ام مؤسسة .

اهداف واهمية الشمول المالي :

يترتب عن ارساء الشمول المالي العديد من المنافع الاجتماعية والاقتصادية وخصوصا من خلال استغلال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات واستخدام الخدمات المالية الرقمية الحديثة مثل الهواتف المحمولة وتطبيقات التقنيات المالية الحديثة . ان الاعتماد على التكنولوجيا المالية الحديثة يساعد ويضمن تحقيق منافع واسعة من الشمول المالي . اذ تبين اغلب الدراسات ان الخدمات المالية عبر التطبيقات الذكية والهواتف المحمولة تسمح للمستخدمين بتحويل الاموال واستلامها وبالتالي تساهم في تحسن امكانيات كسب الدخل والحد من الفقر من خلال ضمان وصول اكبر للخدمات المالية (زاخ ويونس ،2022: 755) وفي ما يلي اهم اهداف الشمول المالي :

1. تعزيز الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي :اذ توجد علاقة وثيقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي والاستقرار المالي ، اذ يهدف الشمول المالي الى حصول شرائح المجتمع على الخدمات المالية باقل التكاليف ،حيث من الصعب تحقيق الاستقرار المالي بينما لاتزال نسبة كبيرة من المجتمعات مستبعدة ماليا من النظام الاقتصادي لان لنظام المالي لايتضمن كافة شرائح المجتمع ولا تتوفر لديه المعلومات عن الانتاج والاستثمار في المجتمع وهذا يؤدي بدوره الى صدمات مالية يرافقها انخفاض في القدرة على تحقيق الاستقرار.
2. تحقيق اهداف التنمية المستدامة : ان الشمول المالي يمثل عاملا هاما لتحقيق اهداف الاستدامة ، فعندما تعمم الخدمات المالية بدورها تساعد في تحسين مستوى المعيشة لدى السكان ، والحد من الفقر وعدم المساواه ودمج الاقتصاد وتوفير فرص العمل وبالتالي رفع معدل النمو الاقتصادي .
3. تعزيز المنافسة بين الوحدات الاقتصادية : من خلال العمل على تنويع المنتجات والاهتمام بجودتها لاجتذاب اكبر عدد من المستهلكين والزبائن وتقنين بعض القنوات غير الرسمية والبيروقراطية .
4. تحقيق التنمية الاجتماعية : يضيف (قيدة وبوعافية ،2018: 93) ان احد اهداف الشمول المالي هو تحقيق التنمية الاجتماعية اذ يهتم الشمول المالي بالجانب الاجتماعي من خلال الاهتمام بمحدودي الدخل والفقراء من خلال حصولهم على الخدمات والمنتجات المالية بشكل عادل وبتكاليف منخفضة وبالتالي تنمية اوضاعهم الاقتصادية والاجتماعية



المبحث الثالث / الجانب العملي

اولاً: التحليل العاملي الاستكشافي:

1- التحليل العاملي الاستكشافي لمتغير التكنولوجيا المالية:

عند مراجعة الجدول () نلاحظ ان قيم تشبعات الفقرات التي تتعلق بمتغير التكنولوجيا المالية

البالغة (10) فقرة، وباعتماد مصفوفة المكونات الأساسية (Principal Components) تفوق

الحدود المسموح بها وهي (0.5)، ما يؤشر لنا على إنسجام عالٍ لجميع فقرات هذا المتغير.

الجدول () نسب التشبع لفقرات التكنولوجيا المالية

المتغير	الفقرة	نسب التشبع	تميز الفقرات
متغير التكنولوجيا المالية	ان اعتماد المصرف على التكنولوجيا المالية يهدف الى تشجيع الخدمات المالية الشاملة من خلال التغلب على التحديات المتعلقة بالوصول الى قطاع السوق ومعلومات الزبائن	0.819	مميزة
	ان التكنولوجيا المالية ينبغي ان تكون جزء من استراتيجيات وطنية للخدمات المالية الشاملة والتثقيف المالي مع تشجيع تبادل المعرفة بين الاطراف الفاعلة في القطاعين العام والخاص	0.896	مميزة
	يساهم تطبيق التكنولوجيا المالية في تمكين المصرف من الافادة من المسارات الجديدة الخاصة بالتنمية الاقتصادية والمالية بهدف تدعيم النمو والتخفيف من حدة الفقر	0.963	مميزة
	يساهم توسيع نطاق الخدمات المالية الالكترونية في تخفيض التكاليف وتوفير سبل جديدة لزيادة التمويل	0.955	مميزة
	ان اتاحة خدمات المعلومات الجديدة يهدف الى تقييم المخاطر وتحفيز المصارف والشركات وانشطة الاعمال الجديدة	0.795	مميزة
	يساهم تطوير البنية التحتية للخدمات المالية في تدعيم منافع التكنولوجيا المالية وتحقيق استدامتها في تحقيق المرونة والقدرة على التصدي ومجابهة الهجمات الالكترونية	0.889	مميزة
	يعمل تطوير وتبادل المعلومات على تدعيم وتحسين التغذية العكسية والمتابعة ومن اجل تحقيق هذه الاهداف يتم اظهار اهمية الرقابة المستمرة ويشمل ذلك تسهيل صياغة الاستجابة في الوقت المناسب	0.983	مميزة
	يساهم تبني التكنولوجيا المالية في تحقيق منافع كزيادة تعميم الخدمات، والشمول المالي وتحسين انظمة المدفوعات والتحويلات عبر الانترنت	0.722	مميزة
	ان تبني المصرف للتكنولوجيا المالية يحقق اثر اجتماعي واقتصادي لاسيما في الدول النامية	0.810	مميزة
	تمكن التقنيات الجديدة من تعزيز تقديم الخدمات المالية من خلال تطوير البنى التحتية (مثل خدمات الانترنت ذات النطاق العريض، وخدمات الهاتف المحمول ومستودعات البيانات ، وخدمات الدفع والتسوية) وتعزيز الوصول اليها بسهولة وبكلفة اقل .	0.793	مميزة

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.ver.20) (n = 78)

2- التحليل العاملي الاستكشافي لمتغير الشمول المالي:

عند مراجعة الجدول () نلاحظ ان قيم تشبعات الفقرات التي تتعلق بمتغير الشمول المالي

البالغة (10) فقرة، وباعتماد مصفوفة المكونات الأساسية (Principal Components) تفوق

الحدود المسموح بها وهي (0.5)، ما يؤشر لنا على إنسجام عالٍ لجميع فقرات هذا المتغير.



الجدول () نسب التشبع لفقرات متغير الشمول المالي

المتغير	الفقرة	نسب التشبع	تميز الفقرات
متغير الشمول المالي	تلعب المشاريع الصغيرة والمتوسطة دورا هاما في تحفيز النمو الاقتصادي وخلق فرص عمل، وتدعم القروض بأسعار ومدد سداد تفضيلية المقدمة من المصرف الى فتح افاق جديدة لنمو هذا النوع من المشاريع	0.891	مميزة
	تعد الخدمات المالية الرقمية كأنظمة التحويل المالي والدفع الالكتروني عنصر اساسي للبنى التحتية المالية، وان وجود نظام دفع امن مثل نظام الدفع عبر الهاتف وتحصيل الفواتير الكترونيا يخلق فرص متكافئة لمقدمي الخدمات المالية لتقليل المخاطر وخفض التكاليف	0.911	مميزة
	الخدمات المالية الرقمية تساهم ايجابيا بتعزيز الشمول المالي لانها طريقة فعالة للوصول للخدمات المالية الرسمية ومحرك اساسي لأئتمته العمليات المالية	0.789	مميزة
	تساهم القروض الصغيرة في خدمة ذوي الدخل المنخفض من خلال زيادة مستويات دخلهم وتحسين مستوى المعيشة وزيادة مساهمتهم في النشاط الاقتصادي	0.812	مميزة
	ان ادارة المصرف تعمل على ايجاد مجموعة كاملة ومتنوعة من الانظمة الحديثة التي تمكنها من الوصول الى كافة الافراد ذوي الدخل المنخفض	0.887	مميزة
	تمتلك ادارة المصرف رؤية واضحة لتقديم الخدمات المالية المتنوعة وبكلف منخفضة تشمل مختلف شرائح المجتمع	0.832	مميزة
	تعد الخدمات المالية الشاملة محركا هاما للمنافسة، والوصول للخدمات المالية، والنمو الاقتصادي وخلق فرص العمل	0.829	مميزة
	تساهم وجود بيئة تشريعية شاملة الى تشجيع الابتكار والتطوير وبشكل متوازي للحفاظ على حقوق المتعاملين كونها عامل مهم في تطور التكنولوجيا الناشئة	0.891	مميزة
	تعمل ادارة المصرف على وضع كافة البرامج الخاصة باستقطاب الافراد ذوي الدخل المنخفض للتعامل مع المصرف والحث عن الفئات المهمشة او البعيدة عن موقع المصرف	0.811	مميزة
	تهتم ادارة المصرف ببرامج تطوير موقعها بما يعكس صورة ذهنية للأفراد لتشجيعهم للتعامل مع خدماته دون تردد والعمل على تصميم واعتماد نماذج متطورة تعكس الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمصرف.	0.854	مميزة

(n = 78)

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.ver.20)

ثانيا: وصف وتشخيص إجابات عينة البحث

1. المتغير المستقل : التكنولوجيا المالية

تم قياس متغير التكنولوجيا المالية من خلال (10) فقرات، ويلاحظ من خلال الجدول () أن الوسط الحسابي العام بلغ (4.147) وهو أعلى من الوسط الفرضي للمقياس البالغ (3)، وبانحراف معياري (0.487)، وأهمية نسبية بلغت (0.829). فضلا عن ذلك نلاحظ ان جميع قيم الوسط الحسابي الموزون لجميع الفقرات جاء اعلى من (3) ما يعني توافر هذا المتغير وتطبيقه في المنظمة المبحوثة.



جدول () وصف وتشخيص إجابات عينة البحث لمتغير التكنولوجيا المالية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية %
1	ان اعتماد المصرف على التكنولوجيا المالية يهدف الى تشجيع الخدمات المالية الشاملة من خلال التغلب على التحديات المتعلقة بالوصول الى قطاع السوق ومعلومات الزبائن	4.462	0.551	0.892
2	ان التكنولوجيا المالية ينبغي ان تكون جزء من استراتيجيات وطنية للخدمات المالية الشاملة والتثقيف المالي مع تشجيع تبادل المعرفة بين الاطراف الفاعلة في القطاعين العام والخاص	4.090	0.809	0.818
3	يساهم تطبيق التكنولوجيا المالية في تمكين المصرف من الافادة من المسارات الجديدة الخاصة بالتنمية الاقتصادية والمالية بهدف تدعيم النمو والتخفيف من حدة الفقر	4.569	0.653	0.914
4	يساهم توسيع نطاق الخدمات المالية الالكترونية في تخفيض التكاليف وتوفير سبل جديدة لزيادة التمويل	3.896	0.706	0.779
5	ان اتاحة خدمات المعلومات الجديدة يهدف الى تقييم المخاطر وتحفيز المصارف والشركات وانشطة الاعمال الجديدة	3.782	0.816	0.756
6	يساهم تطوير البنية التحتية للخدمات المالية في تدعيم منافع التكنولوجيا المالية وتحقيق استدامتها في تحقيق المرونة والقدرة على التصدي ومجابهة الهجمات الالكترونية	4.436	0.647	0.887
7	يعمل تطوير وتبادل المعلومات على تدعيم وتحسين التغذية العكسية والمتابعة ومن اجل تحقيق هذه الاهداف يتم اظهار اهمية الرقابة المستمرة ويشمل ذلك تسهيل صياغة الاستجابة في الوقت المناسب	3.598	0.705	0.720
8	يساهم تبني التكنولوجيا المالية في تحقيق منافع كزيادة تعميم الخدمات، والشمول المالي وتحسين انظمة المدفوعات والتحويلات عبر الانترنت	4.985	0.807	0.997
9	ان تبني المصرف للتكنولوجيا المالية يحقق اثر اجتماعي واقتصادي لاسيما في الدول النامية	4.128	0.858	0.826
10	تمكن التقنيات الجديدة من تعزيز تقديم الخدمات المالية من خلال تطوير البنى التحتية (مثل خدمات الانترنت ذات النطاق العريض، وخدمات الهاتف المحمول ومستودعات البيانات، وخدمات الدفع والتسوية) وتعزيز الوصول اليها بسهولة وبكلفة اقل .	4.359	0.664	0.872
	متغير التكنولوجيا المالية على المستوى الكلي	4.147	0.487	0.829

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على (Spss. Ver.20).

2. المتغير التابع: الشمول المالي

تم قياس متغير الشمول المالي من خلال (10) فقرات، ويلاحظ من خلال الجدول (4,009) أن الوسط الحسابي العام بلغ (0.435) وهو أعلى من الوسط الفرضي للمقياس البالغ (3)، وبانحراف معياري (0.435)، وأهمية نسبية بلغت (0.802). فضلا عن ذلك نلاحظ ان جميع قيم الوسط الحسابي الموزون لجميع الفقرات جاء اعلى من (3) ما يعني توافر هذا المتغير وتطبيقه في المنظمة المبحوثة.



وقائع المؤتمر العلمي الدولي لكلية الإدارة والاقتصاد
(الثورة الرقمية كأداة للتنمية المستدامة وأداة للتخطيط الاقتصادي والإداري في العراق)
المحور الإداري 17 تشرين الثاني (نوفمبر) 2022



جدول () وصف وتشخيص إجابات عينة البحث لمتغير التكنولوجيا المالية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية %
1	تلعب المشاريع الصغيرة والمتوسطة دورا هاما في تحفيز النمو الاقتصادي وخلق فرص عمل، وتدعم القروض بأسعار ومدة سداد تفضيلية المقدمة من المصرف الى فتح افاق جديدة لنمو هذا النوع من المشاريع	4.167	0.746	0.833
2	تعد الخدمات المالية الرقمية كمنظمة التحويل المالي والدفع الالكتروني عنصر اساسي للبنية التحتية المالية، وان وجود نظام دفع امن مثل نظام الدفع عبر الهاتف وتحصيل الفواتير الكترونيا يخلق فرص متكافئة لمقدمي الخدمات المالية لتقليل المخاطر وخفض التكاليف	3.925	0.687	0.785
3	الخدمات المالية الرقمية تساهم ايجابيا بتعزيز الشمول المالي لانها طريقة فعالة للوصول للخدمات المالية الرسمية ومحرك اساسي لامتته العمليات المالية	4.167	0.612	0.833
4	تساهم القروض الصغيرة في خدمة ذوي الدخل المنخفض من خلال زيادة مستويات دخلهم وتحسين مستوى المعيشة وزيادة مساهمتهم في النشاط الاقتصادي	3.474	0.893	0.695
5	ان ادارة المصرف تعمل على ايجاد مجموعة كاملة ومتنوعة من الانظمة الحديثة التي تمكنها من الوصول الى كافة الافراد ذوي الدخل المنخفض	3.808	0.807	0.762
6	تمتلك ادارة المصرف رؤية واضحة لتقديم الخدمات المالية المتنوعة وبكلف منخفضة تشمل مختلف شرائح المجتمع	4.295	0.705	0.859
7	تعد الخدمات المالية الشاملة محركا هاما للمنافسة، والوصول للخدمات المالية، والنمو الاقتصادي وخلق فرص العمل	4.064	0.589	0.813
8	تساهم وجود بيئة تشريعية شاملة الى تشجيع الابتكار والتطوير وبشكل متوازي للحفاظ على حقوق المتعاملين كونها عامل مهم في تطور التكنولوجيا الناشئة	4.077	0.619	0.815
9	تعمل ادارة المصرف على وضع كافة البرامج الخاصة باستقطاب الافراد ذوي الدخل المنخفض للتعامل مع المصرف والحث عن الفئات المهمشة او البعيدة عن موقع المصرف	4.013	0.570	0.803
10	تهتم ادارة المصرف ببرامج تطوير موقعها بما يعكس صورة ذهنية للافراد لتشجيعهم للتعامل مع خدماته دون تردد والعمل على تصميم واعتماد نماذج متطورة تعكس الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمصرف .	3.936	0.589	0.787
	متغير الشمول المالي على المستوى الكلي	4.009	0.435	0.802

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على (Spss. Ver.20).

ثالثا: اختبار فرضيات البحث:-

في هذه الفقرة سيتم اختبار صحة فرضيات علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث الرئيسية (ادارة العمليات المستدامة والاداء المتميز) لغرض التوصل إلى استنتاجات وتوصيات كما يأتي:



1- اختبار فرضية الارتباط الرئيسية

أفادت هذه الفرضية بوجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغير المستقل التكنولوجية المالية والمتغير التابع الشمول المالي على المستوى الكلي. إذ يتضح من خلال معطيات الجدول () إثبات وجود علاقة ارتباط قدرها (0.587**)، وبمستوى معنوية قدرها (0.000) ما يعني قبول هذه الفرضية على مستوى البحث.

الجدول () قيم معامل الارتباط بين التكنولوجية المالية والشمول المالي

Correlations			
المتغيرات		التكنولوجيا المالية	الشمول المالي
التكنولوجيا المالية	Pearson Correlation	1	.587**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	78	78

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

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على (Spss. Ver.20).

2- اختبار فرضيات التأثير :

الفرضية الرئيسية الثانية: تفيد هذه الفرضية بوجود تأثير ذات دلالة معنوية موجبة للمتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) في المتغير التابع (الشمول المالي)، وبعد متابعة نتائج الجدول () تبين أن متغير التكنولوجيا المالية قد حقق تأثيراً في (الشمول المالي)، إذ كانت قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (39.978) هي أكبر من الجدولية عند مستوى (P ≤ 0.05)، وبلغت قيمة (β) (0.587) وقد بلغت قيم (t=6.323) بمستوى معنوية قدرها (0.000)، وهذا يشير إلى أن تغييراً مقداره (1) في المتغير المستقل يؤدي إلى تغيير مقداره (0.587) في الاداء المتميز

الجدول () قيم معاملات تأثير التكنولوجيا المالية في الشمول المالي

Sig.	F	Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
				Beta	Std. Error	B	
.000 ^b	39.978						(Constant)
		.000	5.316		.346	1.838	
		.000	6.323	.587	.083	.523	الشمول المالي

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على (Spss. Ver.20).



المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات :

1. ان التكنولوجيا المالية أصبحت واقع وجزء لا يتجزأ من حياة المجتمع وفي كافة القطاعات وخصوصا القطاع المصرفي اذ قدمت جملة من الابتكارات ساعدت المصارف في توصيل خدماتها الى مختلف شرائح المجتمع.
2. لايزال القطاع المصرفي العراقي وخصوصا الحكومي يفتقد الادوات والبنى التحتية التي تمكن التكنولوجيا المالية من تحقيق اهدافها وخصوصا تقديم خدمات مالية شاملة اذ ان هذه الادوات تحتاج كلف عالية على المصرف تحملها والاستفادة من ابتكارات التكنولوجيا المالية .
3. افتقار المجتمع للثقافة التكنولوجية اللازمة للحصول على الخدمات المالية عبر الادوات التكنولوجية .
4. تعد التكنولوجيا المالية اداة فعالة لتحقيق الخدمات المالية الشاملة اذ تعمل على تسهيل وتسريع المعاملات المالية مما يسهل الوصول للخدمات المالية بتكاليف اقل .

ثانياً : التوصيات :

1. الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي من خلال استخدام التقنيات الحديثة .
2. نشر الوعي المالي لتعزيز الثقة في النظام المصرفي وخصوصا الحكومي من خلال حملات اعلانية كبيرة وتوزيع جوائز عند استخدام تطبيقات المصرف .
3. تحسين البنى التحتية للمصرف وخصوصا البنى التحتية للتكنولوجيا المالية والتي من شأنها ان تعزز من الاتصال بالافراد المستبعدة لايصال الخدمات المالية لديهم .
4. الاستفادة من التطبيقات الحديثة في مجال التكنولوجيا المالية كتقديم الخدمات المالية الرقمية من خلال الهاتف والعمل على توفير بيئة تشريعية وقانونية مناسبة ومفهومة لعامة الناس لتعزيز الشمول المالي .



المصادر العربية :

- 1- ملكاوي ،تمارا يحيى .2019.المشاريع الاقتصادية بمنهجية البلوكشين ،المؤتمر العلمي الدولي المحكم الرابع .كلية ادارة الاعمال ،جامعة عجلون الوطنية .دار امجد للنشر والتوزيع . عمان – الاردن
- 2- حسين ،ابتسام علي .جبر ، شذى عبد الحسين .كسارة ، وفاء ايوب .(2020) ،دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة دراسة استطلاعية في مصرف النهرين الاسلامي . مجلة الادارة والاقتصاد ،الجامعة المستنصرية ،العدد 124 ص 45-61.
- 3- قيدة ، بن مروان . بو عافية ، رشيد ،(2018) واقع وافاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية . مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية المجلد التاسع العدد الاول ص 90-105
- 4- زاخ ، محمد امين . يونسى ، محمد ،(2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي – تجربة المملكة العربية السعودية . دفتر البحوث العلمية المجلد العاشر العدد الاول ص 747-769 .
- 5- عبد الرحيم ،وهيبة .اوقاسم ،الزهراء ،(2019) التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين الحداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب ، العدد الثامن والثلاثون ، ص 325-368.

المصادر الاجنبية

- 1- Gibson, John.2015, thesis(The Impact FinTech is having on the Financial Services Industry in Ireland).
- 2-Zinakova, Taisiia.2020, thesis (Financial Technology and the performance of commercial banks in Nordic countries)
- 3-Allen, F., A. Demirguc-Kunt, L. Klapper, M.S. Martinez-Peria, 2016. "The Foundations of Financial Inclusion." Journal of Financia.



وقائع المؤتمر العلمي الدولي لكلية الإدارة والاقتصاد
(الثورة الرقمية كأداة للتنمية المستدامة وأداة للتخطيط الاقتصادي والإداري في العراق)
المحور الإداري 17 تشرين الثاني (نوفمبر) 2022



4-Collins, D., J. Morduch, S. Rutherford, and O. Ruthven. 2009. Portfolios of the Poor. Princeton University Press.

5- Asli,D., Leora,K., Dorothe,S,(2017), Financial Inclusion and Inclusive Growth A Review of Recent Empirical Evidence. American Economic Review, PP 1–19.

6-Goswami,S., Sharma,R., Chouhan,V.(2022). Impact of Financial Technology (Fintech) on Financial Inclusion(FI) in Rural India. Universal Journal of Accounting and Finance 10(2): 483-497