



قياس فاعلية الانظمة الالكترونية وإثرها في تعزيز جودة الخدمة المصرفية في العراق

– دراسة تطبيقية لعينة من المصارف الخاصة العراقي

د. مصطفى محمد إبراهيم

البنك المركزي العراقي

mustafamohamad1986@gmail.com

المستخلص: يعمل القطاع المصرفي العراقي بانظمة الالكترونية متطوره نسبياً مقارنة ببلدان العالم مما يؤثر بشكل على النشاط المصرفي نتيجة حجم التعاملات التي تجريها المصارف يومياً سواء كانت داخلية وخارجية ، فأن مشكلة البحث تمثلت هل الانظمة المصرفية الالكترونية التي تمارسها المصارف قادرة على مواكبة التطورات المصرفية الالكترونية العالمية ؟ ، إما فرضية البحث فكانت ان الانظمة المصرفية الالكترونية تؤثر بشكل مباشر على الخدمات التي يقدمها المصرف، اما اهم الاستنتاجات فكانت ان القطاع المصرفي العراقي يعاني من ضعف التعاملات الالكترونية المصرفية والرغبة في الاجراءات الورقية اما اهم التوصيات فاحتوت ضرورة تحديث وتطوير الانظمة المصرفية الالكترونية لتحقيق الاهداف الثلاثة لهذه للمصرف.

الكلمات الرئيسية: المصارف التجارية – الانظمة الالكترونية – القطاع المصرفي العراقي .

Abstract: The Iraqi banking sector operates with relatively advanced electronic systems compared to the countries of the world, which affects in a way the banking activity as a result of the volume of transactions conducted by banks on a daily basis, whether internal or external. As for the hypothesis of the research, it was that electronic banking systems directly affect the services provided by the bank, and the most important conclusions were that the Iraqi banking sector suffers from weak electronic banking transactions and the desire for paper-based procedures. for the bank.

Key words: commercial banks – electronic systems – the Iraqi banking sector



المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث: تكمن مشكلة البحث بالتساؤل الآتي:.

هل الانظمة المصرفية الالكترونية التي تمارسها المصارف قادرة على مواكبة التطورات المصرفية الالكترونية العالمية وحقت جودة في الخدمة المصرفية التي يقدمها المصرف؟
ثانياً: أهمية البحث: يبين البحث ماهية الانظمة المصرفية الالكترونية في العراق وماهي الخدمات او المنتجات التي يقدمها المصرف اتجاه الزبائن لتحقيق صيرفة شاملة ومستدامة فضلاً عن بيان اهم التحديات التي تواجه القطاع المصرفي العراقي في تقديم خدمات مصرفية ذو جودة واكثر فاعلية.

ثالثاً: هدف البحث: يحقق البحث الاهداف التالية:.

1- التعرف على الانظمة المصرفية الالكترونية في العراق للمصرف عينة البحث المواكبة للتطورات في الخدمات المصرفية الالكترونية.

2- الاشارة الى مدى رغبة الزبائن في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية قبل الوباء وبعد الوباء.

3- ايجاد التحديات الحقيقية التي تواجه المصارف العراقية في تحقيق فاعلية الانظمة المصرفية وتقديم افضل الخدمات المصرفية الالكترونية.

رابعاً: فرضية البحث: ينطلق البحث من الفرضية الرئيسية ((ان الانظمة المصرفية الالكترونية تؤثر بشكل مباشر على الخدمات التي يقدمها المصرف)).

خامساً: منهج البحث: يعتمد البحث على تحليل البيانات كمياً من التقارير السنوية للمصارف عينة البحث واستخراج الوسط الحسابي والوسيط والمنوال والانحراف المعياري وتم استخدام النموذج القياسي الابطاء الاسي الموزع ARDL.

سادساً: عينة البحث:

1- عينة المكانية: (مصرف التنمية الدولي، مصرف بغداد، مصرف اشور الدولي).

2- عينة زمانية: 2015-2021.

سابعاً: هيكلية البحث: ينقسم البحث الى ثلاث مباحث وهي:.

- المبحث الاول: منهجية البحث

- المبحث الثاني: الجانب النظري الفلسفي.

- المبحث الثالث: الجانب العملي التحليلي والقياسي



المبحث الثاني: الجانب النظري الفلسفي

أولاً: مفهوم جودة الخدمة المصرفية: وهي الدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للزبائن ليقابل توقعاتهم أو التفوق عليها في بعض الأحيان ولذلك فإن طبيعة جودة الخدمة المصرفية تكمن في طبيعة توقعات الزبائن لابعاد الخدمة المصرفية ومستوى الاداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الابعاد بالفعل في الجودة التي تتضمنها الخدمات المصرفية المقدمة لجمهور الزبائن.⁽¹⁾

ثانياً: متطلبات جودة الخدمة المصرفية: ان جودة الخدمة المصرفية تتحقق وفق المتطلبات ادناه:⁽²⁾

- 1- المهارات والكفاءات البشرية.
 - 2- البحث الدائم عن الامتياز والعمل الجيد.
 - 3- تنوع العلاقات والاطلاع على زيادة العلاقات الجديدة مع مثيلتها من جهات مختلفة لتبادل الخبرات.
 - 4- ترقية الثقافة وفلسفة الخدمة الى الخدمة الجيدة دون الاكتفاء بالخدمة بل في جودة الخدمة.
- ثالثاً: اهمية جودة الخدمة المصرفية: هنالك عدة اسباب لاهمية جودة الخدمة المصرفية وهي:⁽³⁾
- 1- تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف لاجراء التعاملات المصرفية المالية.
 - 2- ارتفاع ارتباط الزبائن بالمصرف.
 - 3- الوصول الى قاعدة اوسع من الزبائن.
 - 4- تقديم خدمات مصرفية كاملة وحديثة.

¹ (عبد الرضا، مصطفى سلام، (2022)، راس المال الفكري ودوره في تعزيز جودة الخدمة المصرفية بحث استطلاعي لعينة من زبائن مصرف بغداد التجاري، مجلة كلية التراث الجامعة، عدد خاص بالمؤتمر العلمي التخصصي الخامس الاليات الفاعلة لادارة المنظمات في ظل جائحة covid-19، الكلية التقنية الادارية، الجامعة التقنية الوسطى، العدد الرابع والثلاثون، ص 266.

² (فخري، نور حسين، فرج، خالدة جمال، (2022)، توجيه الموارد البشرية ودوره في تحقيق جودة الخدمة المصرفية بحث تطبيقي في مصرف اشور الدولي في بغداد/ الكرادة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد التاسع والستون، ص 213.

³ (الحياي، بارق برزان نجم ذباح، كشمولة، ندى عبد الباسط عبد الرزاق، (2022)، امكانية تعزيز جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في ضوء تبني التسويق الرقمي دراسة ميدانية في منافذ الكي كارد في محافظة الانبار، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 18، العدد 58، ص 99.



5- المنافسة المصرفية بين المصارف نفسها.

- رابعاً: أبعاد جودة الخدمة المصرفية: هنالك خمس أبعاد حددت لجودة الخدمة المصرفية وهي:⁽⁴⁾
- 1- الاعتمادية: هي القدرة على تنفيذ الوعود بالخدمة بكل ثقة ودقة أو هي درجة التزام المصرف بالوعود المقدمة للزبائن بخصوص تقديم الخدمة المصرفية.
 - 2- الاستجابة: هي رغبة وإرادة تجهيز الخدمات المصرفية على مساعدة الزبائن وتوفير الخدمة السريعة لهم من قبل المصرف.
 - 3- الموثوقية: درجة الأمان التي يتمتع بها الموظفون داخل المصرف في غرس الثقة في نفس الزبون.
 - 4- التعاطف: الاهتمام الشخصي من قبل إدارة المصرف بالزبون ومعرفة ما يدور في أذهانهم وما هي رغباتهم ويحتاج الزبون إلى الشعور بأن رغباتهم مفهومة من قبل موظفي المصرف.
 - 5- الملموسية: هي المظاهر المادية التي يقدمها المصرف من معدات وأدوات اتصال وموظفين.
- خامساً: العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المصرفية: يوجد عدة عوامل تؤثر في جودة الخدمة المصرفية ولعل أبرزها:⁽⁵⁾
- 1- المنافسة: أهم مميزات الموجودة في القطاع المصرفي نتيجة مرونة التعامل هذا الجانب مع سرعة التغيير والتبديل واخذ المواقف امام اي ظواهر تصدرها مصارف منافسة ومواكبة التقنيات الجديدة والتأكيد على استخدامها ليس سوى ظاهرة بل ميزة تنافسية مهمة لمواجهة المنافسين.
 - 2- التطور التكنولوجي: هو ثورة الخدمات والمنتجات المصرفية كما هو الحال في التخصصات الاخرى ويساهم استخدام التكنولوجيا بشكل كفاءة في توسيع الموارد وقدرة المصارف على المنافسة في بيئة ديناميكية متنوعة ويعد عنصر التكنولوجيا احد الادوات الفعالة في تقليل التكاليف والتي تركز على الربحية في المستقبل.

⁴ (حسن، عباس حامد، خليل، امير علي، (2022)، ادوات الرقابة المصرفية وتأثيرها في تعزيز جودة الخدمة بحث استطلاعي لعينة من موظفي المصارف العراقية الحكومية والخاصة ، المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد 18، العدد 71، ص130.

⁵ (خلف، هالة عيدان حسون، (2021)، تأثير ابعاد جودة الخدمة والمؤشرات المالية في ربحية المصارف دراسة مقارنة لعينة من المصارف التجارية والاسلامية العراقية، رسالة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، ص 35.



3- تبديل سلوك الزبون: هو ما يتطلب المعرفة في كيفية الاستخدام وكيفية التعامل مع الأجهزة الجديدة والبطاقات المصرفية الالكترونية عند الانتهاء من اجراء التعامل مما يولد نشر ثقافة التعامل الصحية في كيفية استخدامها.

4- تعميق الولاء: تؤكد المصارف عادة على تعميق الولاء والعلاقة بينها وبين الزبون على اعتبار ان الانترنت يعمل على زيادة فرص اتصال الزبون بمصرفه للحصول على اكبر قدر ممكن من المنتجات والخدمات في نطاق وزمان اوسع يؤدي الى توطيد العلاقة بينهما وخلق نوع من الولاء المتجدد.

5- قلة وجود قوانين وتدخلات حكومية: ان طبيعة التعامل مع قطاع الخدمات المصرفية فان القوانين والتشريعات الصادرة محدودة نسبياً وان التشريعات الحكومية قليلة لتوضيح الصورة في التعامل واعطاء الوحدات المصرفية حرية استخدام ما يروونه مناسباً لمعالجة اي ظواهر.

سادساً: الانظمة المصرفية: تتنوع وتتعدد الانظمة المصرفية في القطاع المصرفي على المستوى العالمي وفي العراق على المستوى الخاص ولكل مصرف لديه نظام مصرفي مؤتمت ولكن النظام الموحد بين المصارف وبين البنك المركزي العراقي لاجراء التعاملات المصرفية في العراق نظامين وهما: (6)

1- نظام التسويات الاجمالية الانية (RTGS): بدأ تنفيذ هذا النظام في عام 2006 يربط هذا النظام المصارف كافة بالبنك المركزي العراقي ووزارة المالية لتبادل اوامر الدفع ذات المبالغ الكبيرة داخل البلد. ويعد البنك المركزي العراقي هو المالك للنظام ويأخذ على عاتقه تنصيب برامجه في مواقع المشاركين فضلاً عن عقد دورات تدريبية للمصارف اما الدور الاداري والرقابي هو البنك المركزي العراقي ومنها مراقبة حسابات المصرفية المدينة والدائنة كما تتوفر في هذا النظام ميزات الامان فضلاً عن التحويلات (Token) اللازمة لتشغيل النظام تزود من قبل البنك المركزي العراقي، إذ بلغ عدد المصارف المشاركة بهذا النظام (65) مصرف بالإضافة الى وزارة المالية العراقية وفروع البنك المركزي العراقي.

2- نظام مقاصة الصكوك الالي (ACH): يمكن هذا النظام المصارف المشاركة وفروعها من تبادل اوامر الدفع بطريقة الكترونية وتتم المعالجة وارسال صافي التسوية النهائية الى نظام التسوية الاجمالية الانية ويتم من خلال هذا النظام تبادل الصكوك المرمزة بالحبر الممغنط ويتم

⁶ (حسين، نمارق قاسم، (2022)، دراسة تأثير وسائل الدفع الالكترونية على ادوات السياسة النقدية في الاقتصاد العراقي، مجلة وارث العلمية، المجلد 4، العدد 11، ص 178-180.



الاحتفاظ بنسخة الصك الأصلية في الفرع المودع فيه وإرسال صورة الصك وبياناته من خلال الفرع إلى النظام المشارك في الإدارة العامة ، وبلغ عدد المصارف المشاركة بهذا النظام (65) مصرف.

سابعاً: مكونات أنظمة المدفوعات الإلكترونية: يوجد عدد من التحديات التي تواجه الأنظمة المصرفية الإلكترونية في العراق ومنها:⁽⁷⁾

1- التحديات القانونية والتنظيمية:

2- التحديات الاجتماعية والثقافية:

3- البنية التحتية:

ثامناً: الرقابة والإشراف من قبل المركزي العراقي على أنظمة المدفوعات الإلكترونية في المصارف:

1- المتابعة:

2- أحداث التغيير:

3- التقييم:

ثامناً: الأنظمة المصرفية والخدمات المصرفية الإلكترونية في العراق: إنّ الأنظمة المصرفية للمصارف العراقية الخاصة مختلفة لكل مصرف بشكل عام وموحدة لارتباطها بأنظمة البنك المركزي العراقي بشكل خاص وهما نظامي (RTGS) و (ACH) إما الأنظمة المصرفية فكل مصرف نظام مختلف في اجراء العمليات المصرفية التي يمارسها، فقد تمثلت عينة البحث للمصارف المختارة هي ثلاثة مصارف وهي (بغداد، التنمية الدولي، آشور الدولي) وللمدة من 2015-2021 والجدول (1) يبين مبالغ الحسابات التي صرفت من خلال آلة الصراف الآلي.

⁷ (الحسيني،زهراء هادي معلة،(2019)، تفعيل القطاع المصرفي في ظل استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني في العراق، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ص70-71.



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



جدول (1) مبالغ حسابات (ATM) مليون دينار

السنة	بغداد	أشور الدولي	التنمية الدولي
2015	311.712	187.443	8.222.831
2016	437.209	201.229	9.225.731
2017	533.219	329.882	10.748.247
2018	640.581	477.892	11.332.752
2019	763.529	583.229	12.571.991
2020	831.731	689.961	13.147.246
2021	988.782	725.151	14.295.047

المصدر: التقارير السنوية للمصارف عينة البحث للمدة (2021-2015).

أما مبالغ الحسابات التي صرفت من خلال بطاقات الائتمانية سواء كانت مدينة أو دائنة للمصارف عينة البحث للمدة 2021-2015.

جدول (2) مبالغ حسابات (master card) مليون دينار

السنة	بغداد	أشور الدولي	التنمية الدولي
2015	259.117	115.721	144.925
2016	341.732	129.723	247.001
2017	456.221	136.531	333.911
2018	515.017	137.441	432.651
2019	620.113	138.517	511.209
2020	791.251	141.483	659.994
2021	837.454	397.830	1.981.597

المصدر: التقارير السنوية للمصارف عينة البحث للمدة (2021-2015).



في حين يبين جدول (3) التحويلات التي أجريت للمدة الزمنية عينة البحث وللمصارف عينة البحث عن طريق نظام التسوية الاجمالي الانى والمربوط مع نظام التسوية الاجمالي الانى في البنك المركزي العراقي (RTGS).

جدول (3) مبالغ حسابات (RTGS) مليون دينار

السنة	بغداد	اشور الدولي	التنمية الدولي
2015	12.387.994	17.587.234	24.547.910
2016	15.850.114	19.573.913	54.678.334
2017	19.351.445	23.657.109	62.567.105
2018	22.654.071	28.409.445	65.590.334
2019	24.698.453	32.609.556	67.907.447
2020	27.600.251	43.701.429	81.630.610
2021	28.554.201	44.509.214	80.665.195

المصدر: التقارير السنوية للمصارف عينة البحث للمدة (2021-2015).
اما جدول (4) فتمثل بمبالغ حسابات نظام (ACH) اذ تكون هذه المبالغ القليلة على عكس نظام التسوية الاجمالي الانى ويعمل بتسوية الصكوك ولاياخذ حسب اولوية في المصارف عينة البحث وللمدة ذاتها .

جدول (4) مبالغ حسابات (ACH) مليون دينار

السنة	بغداد	اشور الدولي	التنمية الدولي
2015	1.990.017	40.657.112	7.908.335
2016	2.401.342	42.124.770	5.603.551
2017	4.301.778	38.109.664	11.587.325
2018	6.361.067	40.465.714	17.001.251
2019	9.159.035	40.254.165	19.450.265
2020	11.409.440	43.601.501	23.304.211
2021	10.453.201	40.201.228	21.604.939

المصدر: التقارير السنوية للمصارف عينة البحث للمدة (2021-2015).



المبحث الثالث: الجانب القياسي لمتغيرات البحث

يبين جدول (5) مقاييس النزعة المركزية للمصارف عينة البحث في ضوء البيانات التي تم الحصول عليها من التقارير السنوية للمصارف وخلال مدة البحث، إذ نجد ان مصرف التنمية لم تستخرج الاحصاءات الوصفية له بسبب ان مبالغه تتكون من ثلاثة مقاطع اي بالمليار دينار في حين مصرفي اشور وبغداد مبالغ حساباته تتكون من مقطعين اي بملايين الدنانير، إذ نلاحظ ان قيمة Jarque-Bera بلغت (0.71) لمصرف اشور لمصرف بغداد (0.37) في حين بلغ الانحراف المعياري لمصرف اشور (222.40) اما مصرف بغداد فقد بلغ (235.89).

جدول (5) الاحصاءات الوصفية

	ASHUR	BAGD	DEVELOP
Mean	456.3981	643.8233	NA
Median	477.8920	640.5810	NA
Maximum	725.1510	988.7820	NA
Minimum	187.4430	311.7120	NA
Std. Dev.	222.4044	235.8907	NA
Skewness	-0.063688	0.035584	NA
Kurtosis	1.444832	1.868264	NA
Jarque-Bera	0.710142	0.375052	NA
Probability	0.701124	0.829008	NA
Sum	3194.787	4506.763	NA
Sum Sq. Dev.	296782.3	333866.5	NA
Observations	7	7	0

المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج Eviews 10.

يسخرج الجدول (6) ادناه اختبارات الاستقرار لمصرفي بغداد واشور إذ نجد ان البيانات مستقرة عند المستوى الاول لاختبار فيليبس بيرون مما يعني قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة مع الثابت والثابت والاتجاه وبدون الثابت والاتجاه اي هناك رغبة كبيرة لدى الزبائن في تقديم خدمات مصرفية الكترونية من قبل المصارف ولاسيما بعد عام 2020 بسبب اختصار الوقت والسهولة والامان.

جدول (6) اختبار الاستقرار

UNIT ROOT TEST TABLE (ADF)			
At Level		ASHUR	BAGD
With Constant	t-Statistic	-2.9232	-0.5404
	Prob.	0.1064	0.7959
		n0	n0
With Constant & Trend	t-Statistic	-2.3136	-6.4925
	Prob.	0.3755	0.0145



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



		n0	**
Without Constant & Trend	t-Statistic	2.7291	5.9112
	Prob.	0.9902	0.9997
		n0	n0
	<u>At First Difference</u>		
		d(ASHUR)	d(BAGD)
With Constant	t-Statistic	-2.3624	-5.8816
	Prob.	0.1883	0.0082
		n0	***
With Constant & Trend	t-Statistic	-2.4072	-4.3974
	Prob.	0.3567	0.0917
Without Constant & Trend	t-Statistic	-0.5716	-0.1234
	Prob.	0.4212	0.5946

UNIT ROOT TEST TABLE (PP)			
	<u>At Level</u>		
		ASHUR	BAGD
With Constant	t-Statistic	-0.0990	0.9074
	Prob.	0.9037	0.9839
		n0	n0
With Constant & Trend	t-Statistic	-2.7947	-11.3210
	Prob.	0.2631	0.0012
		n0	***
Without Constant & Trend	t-Statistic	2.7291	5.9112
	Prob.	0.9902	0.9997
		n0	n0
	<u>At First Difference</u>		
		d(ASHUR)	d(BAGD)
With Constant	t-Statistic	-2.3624	-9.5288
	Prob.	0.1883	0.0009
		n0	***
With Constant & Trend	t-Statistic	-2.4072	-9.1114
	Prob.	0.3567	0.0073
		n0	***
Without Constant & Trend	t-Statistic	-0.5716	0.3118
	Prob.	0.4212	0.7353

المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج 10.Eviews.



اما جدول (7) يوضح النموذج القياسي المستخدم في ضوء البيانات التي تم الحصول عليها وهو نموذج الانبطاء الاسي الموزع (ARDL) إذ نجد ان قيمة R-Squared (0.95) وقيمة Prob(F-statistic) (0.01) بالمقارنة مع درجة المعنوية 5% مما يؤكد على قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة مما يعني ان مصرفي اشور وبغداد لديهم القدرة في تقديم خدمات مصرفية اكثر من خلال فاعلية الانظمة المستخدمة من قبل المصرف فضلاً عن حجم التحويلات التي تبادلت بين كل مصرف والبنك المركزي العراقي للمدة المذكورة لنظامي RTGS و ACH .

جدول (7) نموذج الانبطاء الاسي الموزع (ARDL)

Dependent Variable: ASHUR				
Method: ARDL				
Date: 10/18/22 Time: 05:12				
Sample (adjusted): 2016 2021				
Included observations: 6 after adjustments				
Maximum dependent lags: 1 (Automatic selection)				
Model selection method: Akaike info criterion (AIC)				
Dynamic regressors (0 lag, automatic): BAGD				
Fixed regressors: C				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.*
ASHUR(-1)	0.171902	0.784524	0.219116	0.8406
BAGD	0.819337	0.798415	1.026204	0.3803
C	-142.3921	246.4164	-0.577851	0.6039
R-squared	0.951401	Mean dependent var		501.2240
Adjusted R-squared	0.919002	S.D. dependent var		206.1015
S.E. of regression	58.65695	Akaike info criterion		11.28814
Sum squared resid	10321.91	Schwarz criterion		11.18402
Log likelihood	-30.86443	Hannan-Quinn criter.		10.87134
F-statistic	29.36480	Durbin-Watson stat		1.716714
Prob(F-statistic)	0.010714			

المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج Eviews 10.

اما جدول (8) فنلاحظ اختبار كفاءة وسلامة النموذج المستخدم وهو Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey إذ يبين جدول (8) ان قيمة F-statistic (1.44) مما يعني قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة عندما نجد ان قيمة Prob(F-statistic) (0.36) واحصائية Durbin-Watson stat (1.96) مما يعني هناك فاعلية في الانظمة المصرفية من خلال جودة الخدمات المصرفية المقدمة



جدول (8) Heteroskedasticity Test

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey				
F-statistic	1.440975	Prob. F(2,3)		0.3643
Obs*R-squared	2.939790	Prob. Chi-Square(2)		0.2299
Scaled explained SS	0.207066	Prob. Chi-Square(2)		0.9016
Test Equation:				
Dependent Variable: RESID^2				
Method: Least Squares				
Date: 10/18/22 Time: 05:28				
Sample: 2016 2021				
Included observations: 6				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	4428.195	5479.176	0.808186	0.4781
ASHUR(-1)	18.50462	17.44424	1.060787	0.3666
BAGD	-14.76667	17.75312	-0.831779	0.4666
R-squared	0.489965	Mean dependent var		1720.319
Adjusted R-squared	0.149942	S.D. dependent var		1414.623
S.E. of regression	1304.263	Akaike info criterion		17.49152
Sum squared resid	5103305.	Schwarz criterion		17.38740
Log likelihood	-49.47455	Hannan-Quinn criter.		17.07471
F-statistic	1.440975	Durbin-Watson stat		1.960230
Prob(F-statistic)	0.364250			

المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج Eviews 10.

الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

1- هنالك دور كبير للمصارف عينة البحث في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية في العراق ولاسيما في عام 2020 وبعدها.

2- حاجة المصارف عينة البحث الى تحديث وتطوير انظمتها الداخلية لزيادة فاعلية هذه الانظمة في ظل مواجهة المخاطر المحتملة.

3- نجد ان قيمة R-Squared (0.95) وقيمة Prob(F-statistic) (0.01) بالمقارنة مع درجة المعنوية 5% مما يؤكد على قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة مما يعني ان مصرفي اشور وبغداد لديهم القدرة في تقديم خدمات مصرفية اكثر من خلال فاعلية الانظمة المستخدمة من قبل المصرف فضلاً عن حجم التحويلات التي تبادلته بين كل مصرف والبنك المركزي العراقي للمدة المذكورة لنظامي RTGS و ACH .

4- ان قيمة F-statistic (1.44) مما يعني قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة عندما نجد ان قيمة Prob(F-statistic) (0.36) واحصائية stat Durbin-Watson



(1.96) مما يعني هناك فاعلية في الانظمة المصرفية من خلال جودة الخدمات المصرفية المقدمة .

5- ان فاعلية الانظمة المصرفية تكتمل في ايجاد وسائل دفع الالكترونية اخرى مثل pos و poc لتقديم افضل الخدمات المصرفية اتجاه الزبائن.
ثانياً: التوصيات:

1- ضرورة وجود تقارير خاصة بالخدمات المصرفية الالكترونية لكل مصرف للاطلاع الزبائن او الباحثين عليها بشكل اكثر تفصيلاً ولاسيما اتجاه القطاع المصرفي في العالم بشكل عام والعراق بشكل خاص على الخدمات المصرفية الالكترونية.

2- ينبغي على المصارف عينة البحث ان تقوم بالتدريب والتطوير موظفيها على هذه الانظمة الالكترونية وفي الوقت نفسه تحدث وتطور هذه الانظمة المصرفية الالكترونية.

3- العمل على زيادة تقديم خدمات مصرفية الكترونية لجذب الزبائن والتخلص من ظاهرة الاكتناز .

المصادر:

1- عبد الرضا، مصطفى سلام، (2022)، راس المال الفكري ودوره في تعزيز جودة الخدمة المصرفية بحث استطلاعي لعينة من زبائن مصرف بغداد التجاري، مجلة كلية التراث الجامعة، عدد خاص بالمؤتمر العلمي التخصصي الخامس الاليات الفاعلة لادارة المنظمات في ظل جائحة covid-19 ، الكلية التقنية الادارية، الجامعة التقنية الوسطى، العدد الرابع والثلاثون.

2- فخري، نور حسين، فرج، خالدة جمال، (2022)، توجيه الموارد البشرية ودوره في تحقيق جودة الخدمة المصرفية بحث تطبيقي في مصرف اشور الدولي في بغداد/ الكرادة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد التاسع والستون.



3- الحيالي، بارق برزان نجم ذباح، كشمولة، ندى عبد الباسط عبد الرزاق، (2022)، إمكانية تعزيز جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في ضوء تبني التسويق الرقمي دراسة ميدانية في منافذ الكي كارد في محافظة الانبار، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 18، العدد 58.

4- حسن، عباس حامد، خليل، امير علي، (2022)، ادوات الرقابة المصرفية وتأثيرها في تعزيز جودة الخدمة بحث استطلاعي لعينة من موظفي المصارف العراقية الحكومية والخاصة، المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد 18، العدد 71.

5- خلف، هالة عيدان حسون، (2021)، تأثير ابعاد جودة الخدمة والمؤشرات المالية في ربحية المصارف دراسة مقارنة لعينة من المصارف التجارية والاسلامية العراقية، رسالة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية.

6- حسين، نمارق قاسم، (2022)، دراسة تأثير وسائل الدفع الالكترونية على ادوات السياسة النقدية في الاقتصاد العراقي، مجلة وارث العلمية، المجلد 4، العدد 11.

7- الحسيني، زهراء هادي معة، (2019)، تفعيل القطاع المصرفي في ظل استخدام انظمة الدفع الالكتروني في العراق، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.