



دور حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية ومدى فاعلية الشمول المالي في ظل تأثير جائحة كورونا بحث في المصارف العراقية

باسمة حازم محمد

المعهد الطبي التقني المنصور، الجامعة التقنية الوسطى، العراق
البريد الإلكتروني: basema-hazem@mtu.edu.iq

عدنان ياسر محمد

المعهد التقني بلد، الجامعة التقنية الوسطى، العراق

الملخص

لم تعد تكنولوجيا المعلومات المالية وظيفية دعم داخل المؤسسات المصرفية فقط بل أصبحت عامل تمكين أساسي لاستراتيجيات الأعمال بما في ذلك كيفية الوصول إلى العملاء وتلبية احتياجاتهم ، كما زاد الاهتمام في تعزيز وانتاج صناعة الخدمات وانتقال عدد كبير من المصارف والمؤسسات المالية الى استخدام التقنيات الحديثة في تقديم مختلف الخدمات المالية وانجاز المعاملات الكترونيا ، لذلك تكمن مشكلة بحثنا في ظهور جائحة كورونا وما أحدثته هذه الجائحة من انغلاق وعزل فضلا عن قلة الوعي الثقافي بين افراد المجتمع العراقي وعدم الثقة والامان في سهولة الاستخدام والاستجابة للخدمات المصرفية نتيجة الظروف التي مر بها البلد ، وهل حققت المصارف قدرتها في تقديم الخدمات المالية بالشكل المطلوب خلال جائحة كورونا ؟ لذا يهدف البحث الى بيان دور التقنيات المالية في تحقيق فاعلية الشمول المالي للمصارف خلال جائحة كورونا التي تعاشها المجتمع والعالم منذ عام 2019 وما وجدت المؤسسات المصرفية امامها من تحديات وصعوبات خلقت المساواة او عدمها في الاستفادة من البنية والتطور الرقمي من اجل تمكين المجتمع ككل من الخدمات المالية وتحقيق دفعة نمو اقتصادي مستدام ، ولتحقيق هدف البحث طبق على عدد من المصارف المثبتة في (سوق العراق للاوراق المالية) على مجتمع يبلغ (140) موظف، باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي بعينة عشوائية بسيطة بلغت (91) موظف والأداة المستخدمة في جمع بيانات البحث (الاستبانة) والقيام بتحليلها احصائياً ، استخدم برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss – Ver – 19) وبرنامج (Microsoft Excel) ، وتم استخدام الاساليب الاحصائية (الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل الارتباط بيرسون ، اختبار t ، اختبار f ، معامل الانحدار B ، معامل التحديد R²) ، وقد توصل البحث الى عدة استنتاجات اهمها وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المصارف العراقية عينة البحث في تقديم الخدمات المالية الرقمية خلال جائحة فيروس كورونا، إذ أتاحت هذه الازمة كيفية الاستفادة من الفرص في توسيع نطاق فاعلية الشمول المالي للمصارف من خلال الاستعانة بتقنيات التكنولوجيا المالية ، ومن اهم التوصيات ضرورة توسيع نطاق الخدمات والمنتجات المالية مع تنظيم خدمات الدفع الالكتروني وتوفير بدائل تتناسب مع إمكانيات العملاء ، ووضع استراتيجيات واضحة المعالم من أجل تحفيز الوعي المالي لدى المواطنين وتنقيفهم بهدف الاستخدام الامثل للخدمات والمنتجات المالية بما يخدم ويلبي احتياجاتهم الضرورية ، أي تحقيق التكامل في إطار العولمة الذي يسوده تبادل المعارف ، الخبرات والخدمات مما سيسهم في تحقيق عملية توازن صحيح بين التمكين المالي ودرء المخاطر .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات المالية، الشمول المالي، المصارف، (covid -19).

The Role of the Modernity of Financial Information Technology and Extent the Effectiveness of Financial Inclusion in light of the Impact of the Corona pandemic Research in Iraqi Bank

Basema Hazem Muhammad

Al-Mansour Medical Technical Institute, Central Technical University, Iraq
Email: basema-hazem@mtu.edu.iq

Adnan Yasser Muhammad

Balad Technical Institute, Central Technical University, Iraq

ABSTRACT

Financial information technology is no longer a support function within banking institutions only, it has become a fundamental enabler of business strategies, including how to reach customers and meet their needs, and interest has increased in promoting and producing the service industry and the transition of a large number of banks and financial institutions to the use of modern technologies in providing various financial services and completing transactions electronically, Therefore, the problem of our research lies in The emergence of the Corona pandemic and the closure and isolation caused by this pandemic, as well as the lack of cultural awareness among members of the Iraqi society and the lack of confidence and security in the ease of use and response to banking services as a result of the conditions that the country has gone through, Have banks achieved their ability to provide financial services as required during the Corona pandemic? Therefore, the research aims to demonstrate the role of financial technologies in achieving the effectiveness of financial inclusion for banks during the Corona pandemic, which society and the world have been coexisting with since 2019. The challenges and difficulties that banking institutions faced them created equality or lack thereof in the opportunities to benefit from the structure and digital development in order to enable the society as a whole to obtain financial services and achieve a sustainable economic growth. To achieve the goal of the research, it was applied to a number of banks installed in the (Iraq Stock Exchange) on a community of (140) employees. By using the descriptive and analytical approach with a simple random sample of (91) employees, and the tool used in collecting research data (the questionnaire) and analyzing it statistically. Use the Statistical Package for Social Sciences (SPSS - Ver - 19) and (Microsoft Excel), Statistical methods (arithmetic mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient, t-test, f-test, regression coefficient B, coefficient of determination R^2), The research reached several conclusions, the most important of which is the presence of statistically significant differences between Iraqi banks the research sample in providing digital financial services during the Corona virus pandemic, As this crisis made it possible to take advantage of opportunities to expand the effectiveness of financial inclusion for banks through the use of financial technology techniques .

Keywords: financial information technology, financial inclusion, banking, (covid-19).



1. المقدمة

التقنيات المالية الحديثة Fintech هي المنتجات والخدمات التي تعتمد على التقنية الحديثة لتحسين نوعية العمليات المالية ومنها تطبيقات الدفع الالكتروني والعملات الافتراضية والهوية الرقمية والتوقيع الالكتروني ، وقد أحدثت تلك التقنيات نقلة نوعية في تحول حياة المجتمعات والافراد في كافة نواحي الحياة والقطاعات المختلفة نحو التطور والحدثة بدأ من القطاع الخاص وانتقالا الى القطاعات الحكومية ومن ثم افراد المجتمع الذين اصبحوا مجبرين للتعامل مع التعاملات الالكترونية إذ اصبح الذكاء الاصطناعي والياتة هي التي تحكم مفاصل حياة البشر ، ولاسيما القطاع المالي والمصرفي بشكل خاص فهو الاكثر اعتمادا واستفاده من التطور الرقمي لتقديم خدمات مالية مصرفية متخصصة وعالية الجودة حيث اصبحت معظم العمليات في المصارف تنفذ بشكل الي باستخدام أنظمة دفع وتحويل الاموال الحديثة والامنة كنظام الدفع بالهاتف النقال والصراف الآلي والبطاقات الذكية واستخدام شبكة الانترنت في الدفع والتحويل للاموال من مكان لآخر ونظام عرض وتحصيل الفواتير الكترونيا ، مما ساعد في تقديم خدمات مصرفية متطورة ومنخفضة التكاليف ، والذي قاد الى تغييرات سريعة في الطريقة التي تتم بها انجاز الاعمال في القطاع المصرفي إذ تطورت النظم المالية والشبكات التي تدعم العمليات التجارية للمؤسسات من حيث النطاق والتعقيد والانتقال الى استخدام المنافع التكنولوجية الحديثة وتشجيع التعاون الدولي للعمل على تلبية حاجات ورغبات عملائها في المكان المناسب والتي الغت حواجز الوقت والمسافة ككل .

إذ وفرت تلك التقنيات فرصاً كبيرة جداً على صعيد تعزيز الكفاءة المالية والمصرفية وتشجيع ريادة الاعمال وتعزيز الشمول المالي الرقمي في وصول الخدمات المالية والمصرفية الى اكبر عدد ممكن من افراد المجتمع وبتكاليف مناسبة بما يسهم في استدامة التنمية ، لذلك نلاحظ ان التوجه نحو الشمول المالي ليس بالمستوى المطلوب التي وصلت اليه البلدان الأخرى، وبالتأكيد فإن كل مشروع جديد يواجه العديد من التحديات للوصول الى نتائج مقبولة ، إذ ان هناك تجربة ناجحة للشمول المالي في توطين رواتب الموظفين في المصارف، ما ادى الى زيادة نسبة الامان والسهولة بالتعامل بين الافراد من جهة والمؤسسات المصرفية من جهة أخرى، لكن هذه التجربة رغم نجاحها الا انها لا تعبر عن المعنى الحقيقي للشمول المالي.

المعنى الحقيقي للشمول المالي ترغيب الافراد المجتمع والموظفين والتجار والعمالين في ارتفاع حجم الثقة لديهم في التعامل مع العمل المصرفي بتحفيز الادخار عبر سعر الفائدة، وسحب النقود المدخرة من البيوت وجعلها قابلة لزيادة الائتمان المصرفي من خلال عمليتي السحب والادخار، هذا من شأنه سيسهم في رفع التعاملات المصرفية، فضلاً عن عامل الثقافة المالية ومساهمته في ارتفاع نسبة مؤشر الشمول المالي الذي وصل الى (22 بالمئة) لمستوى البالغين حسب احصائية البنك الدولي، و11 بالمئة حسب احصائية البنك المركزي العراقي وباعتقادي أن نسبة (11 بالمئة) هي نسبة معقولة لأنها استندت على عدد الحسابات المصرفية المسجلة داخل الجهاز المصرفي [1] .

غير ان النقطة الجوهرية والموضوعية في بحثنا هو كيفية الوصول لتكنولوجيا المعلومات المالية والتقنيات الحديثة التي اقتصرت على قطاعات معينة من المجتمع دون غيرها ، فقد اظهرت العديد من الدراسات والتقارير أن اعداد كبيرة من افراد المجتمع اصحاب الدخول المنخفضة والمؤسسات المالية والمشاريع الصغيرة لا تستطيع الوصول الى الخدمات المالية والمصرفية وهوما يسمى " الاستبعاد المالي" خاصة لذوي الدخول المنخفضة المستبعدين في وصولهم للخدمات المالية كالحسابات المصرفية التي تستعمل في سداد المدفوعات والتحويلات المالية والائتمان والقروض والتأمين بأسعار معقولة وغير من الخدمات المالية الأخرى ، وهذا ما اثار الجدل والخوف والكارثة التي تعيشها المنطقة العربية كغيرها من مناطق العالم على وقع جائحة صحية (covid -19) غير مسبوقة قامت بالتأثير على كافة مجالات الحياة اليومية للمواطن، وهذا تطلب عمل وجود اجراءات جديدة غير مسبوقة للتفاعل مع متغيرات و مؤثرات أيضا غير مسبوقة ، وما واجهه العالم وعاناه وتعايشه من ظروف صعبة وقاسية في شتى المجالات والقطاعات منذ عام 2019 وما نتج عنه من اغلاق جميع المنافذ والحدود والمؤسسات والمكاتب والفروع المالية والمصرفية ، مما دعى الاعتماد على التقنيات الحديثة والحلول الرقمية التي ساهمت في انتاج صناعة الخدمات المالية والمصرفية في تحول عدد كبير من المصارف إلى المعاملات الرقمية من خلال استخدام أنظمة دفع وتحويل للاموال مثل نظام الدفع بالهاتف النقال والصراف الآلي والبطاقات الذكية وشبكات الانترنت في الدفع والتحويل للاموال من مكان لآخر فضلا عن نظام عرض وتحصيل الفواتير



الالكترونيا ، مما ساعد في تقديم خدمات مالية ومصرفية متطورة ومنخفضة التكاليف ، فالسبب والدافع الرئيس في قيام بحثنا في كيفية قيام القطاع المصرفي بتقديم خدمات مالية لكل فئات المجتمع المهمشين والمستبعدين من خلال الاعتماد على التكنولوجيات الجديدة للاتصالات و تقنية المعلومات من وضع الحلول المبتكرة والمجددة في آجال قياسية لمجابهة هذه الجائحة و الحد من آثارها ، لذا يتوجب على الحكومات والمجتمع بأسره بجميع المستويات المختلفة (الاستجابية) اللازمة، من خلال العثور على افضل مزيج من تدابير التعامل مع الوباء وفي الوقت ذاته الحفاظ على الانشطة الاقتصادية التي تدعم سبل العيش والرفاهية للمجتمعات عامة والعراق خاصة والعمل على احتواء الوباء من اجل اعادة الحياة إلى وضعها الطبيعي أو افضل من ذي قبل بقدر الامكان .

ومن أجل التطوير والتحسين للخدمات المالية وتقديمها وتسهيل وصول المستفيدين ، أصبح من الضروري الاعتماد على التقنيات والتحول الرقمي في كافة قطاعات الدولة وهذا الاعتماد والتطبيق للتقنيات يجب أن يكون معمول به في المؤسسات ضمن برنامج شامل ومتكامل في طريقة واسلوب عملها ، فضلا عن تقديم خدمات مالية عالية المستوى ومبتكرة عن الخدمات التقليدية ، وللمصارف دور جوهري في تقديم الخدمات المالية الحديثة لمنافسة الاساليب المالية التقليدية ، إذ ان ما حدثته جائحة كورونا وما رافقتها من اغلاقات وتقييد حركة وتبادل اجتماعي ، الامر الذي جعل التعاملات المصرفية الالكترونية هي الحل الاسرع وال متاح مما زاد الاقبال عليها ، وأصبحت المصارف هي المعنيه في التسابق مع هذا الاقبال الكبير على القنوات والتطبيقات البنكية من قبل العملاء ، وتكون حريصه كل الحرص على تطوير خدماتها مع انتشار الجائحة اكثر من قبل ، وذلك لمواجهة التحديات الجديدة ، التي باتت في ظل الانظمة تفرض على الافراد والمؤسسات على حد سواء للاعتماد على التعاملات الالكترونية ، مما يؤدي الى توفير الوقت والجهد لكافة الأطراف وخفض التكاليف وترشيد الانفاق ، وبالتالي فان قطاع البنوك والخدمات المصرفية مرشحه لتكون أهم القطاعات التي كان لا بد أن تطور من خدماتها الالكترونية في ظل التغيرات والتحديات العالمية، ولعل الاجراءات التي فرضتها جائحة كورونا زادت من اهمية استخدام التقنية وتوظيف التكنولوجيا المالية على اوسع نطاق ، كون القطاع المصرفي يخدم عددا كبيرا من العملاء من خلال الانترنت البنكي والصراف الالي والتي تسهل وصول الزبائن الى حساباتهم فتقلل الوقت والجهد وتحل محل الانتظار لساعات طويلة لعملية السحب والايدياع ، مما يساهم في حمايه الزبائن والحد من انتشار الفيروس ، اضافة الى توفير الخدمات الاخرى ، هذه الخدمات المصرفية المتكامله تزيد من مستوى التنافس لدى البنوك لتقديم كل الخدمات والتي تؤدي الى رضا العملاء كونهم اصبحو مجبرين للتعامل مع القنوات الالكترونية لاتمام معاملاتهم والعمل على الحد من انتشار الفيروس قدر الامكان .

2. منهجية البحث والدراسات السابقة

2.1 مشكلة البحث

ظهور جائحة كورونا الصحية والوضع الاستثنائي الذي احدثته هذه الجائحة واجراءات الانغلاق والعزل فرضت على القطاع المصرفي والمؤسسات المالية دورها ودعمها المالي في استخدام الحلول الرقمية بدلا عن التقليدية في تقديم الخدمات المالية لكل فئات المجتمع ، لكن ما يزال يواجه هذا القطاع الهام التحديات والعوائق بسبب ظروف واوضاع البلد التي مر بها فضلا عن قلة الوعي الثقافي بين افراد المجتمع العراقي والانغلاق لبعض شرائح المجتمع في الخوف من التعامل مع المصارف وعدم الثقة والامان في الاستخدام والاستجابة للخدمات المالية المصرفية الالكترونية وادواته والاستبعاد المالي لبعض الفئات واصحاب الدخول المنخفضة في كيفية الاستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المالية ، ورغم انعكاسات الجائحة السلبية على مختلف القطاعات الاقتصادية عربيا وعالميا لا أنها أثرت إيجابيا على قطاع الصناعة المالية المصرفية في نجاح صناعة تكنولوجيا المعلومات المالية ودورها المهم في دعم الشمول المالي ، ومن خلال ما سبق يمكن ان نحدد مشكلة بحثنا بالتساولات الاتية :-

- 1- هل يوجد دور مهم لتكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز فاعلية الشمول المالي للمصارف في ظل جائحة كورونا في العراق .
- 2- هل حققت المصارف قدرتها في تقديم الخدمات المالية بالشكل المطلوب خلال جائحة كورونا.
- 3- ما مدى استجابة زبائن المصارف في ظل استخدام التكنولوجيا المالية التي تتطلب توافر بنية تحتية تعزز فاعلية الشمول المالي في العراق .



4- ما مدى اسهام ابعاد الشمول المالي لتمويل المشاريع باختلافها لتغطية ابعاد اقتصادية واجتماعية وبيئية .

2.2 أهمية البحث

تكمن أهمية البحث من خلال ابراز أهمية التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي من خلال تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات المالية ودورها في تعزيز فاعلية الشمول المالي بايصال تلك الخدمات المالية الى اكبر شريحة من افراد المجتمع ، إذ أن أزمة COVID-19 طرحت منافع وتحديات في ذات الوقت أمام الشركات والمؤسسات والمصارف في مجال التقنيات المالية ، فرضت أيجاد توازن صحيح بين التمكين المالي ومعالجة المخاطر من خلال مساعدة افراد المجتمع على توعيتهم وتنقيفهم بالمعرفة المالية والرقمية ومدى الاستفادة من البنية التحتية الرقمية، لكونها تعالج موضوع التكنولوجيا المالية الرقمية التي يراهن عليها من اجل توسيع نطاق استخدام وتقديم الخدمات المالية للمستبدين ماليا بسبب إجراءات الإغلاق المتخذة من اجل احتواء أزمة جائحة فيروس كورونا .

2.3 أهداف البحث

- 1- بيان دور حادثة تكنولوجيا المعلومات المالية في تحقيق فاعلية الشمول المالي للمصارف في ظل تأثير جائحة كورونا وما وجدت امامها من عوائق خلقت عدم المساواة في فرص الاستفادة من البنية والتطور الرقمي بما يساهم في تمكين المجتمع ككل من الخدمات المالية وتحقيق دفعة نمو اقتصادي مستدام.
- 2- التعرف على الفائدة المرجوة من تطبيق التكنولوجيا المالية في ظل الظروف الاستثنائية لجائحة فايروس كورونا.
- 3- التعرف على أهم التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية عامة والمصارف خاصة .
- 4- تحفيز المصارف العراقية في تقديم الخدمات المالية والمصرفية الالكترونية بما يمكنها من المساهمة في تعزيز فاعلية الشمول المالي في ظل جائحة فايروس كورونا .

2.4 فرضيات البحث

ينطلق البحث من فرضيتان رئيسة مفادها :-

- 1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية ومعنوية بين حادثة تكنولوجيا المعلومات المالية وابعاد الشمول المالي .
- 2- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية ومعنوية بين حادثة تكنولوجيا المعلومات المالية وابعاد الشمول المالي.

2.5 مجتمع وعينة البحث

أ- **مجتمع البحث** : تمثل المجتمع بعدد من المصارف المتواجده في سوق العراق للأوراق المالية :-
المصارف حلقة من حلقات التطور الاقتصادي والمالي للبلد ، فهي تحتل مكانة عميقة وجوهرية لكونها من المؤسسات المالية في اقتصاد الدولة فكلما يكون الجهاز المصرفي سليم وفاعل يكون بذلك قادرا على تحقيق اهداف السياسة المالية والنقدية وهو بدوره يعتمد على سياسات اقتصادية سليمة وفي وجود إطار تشريعي قانوني ونظام رقابي فاعل يعمل على تأمين وسلامة المؤسسات المصرفية للحد من إدارة المخاطر لذلك فهي تعمل على تقديم حزمة متكاملة من الخدمات المصرفية في تقديم الانشطة المصرفية من اعتماد الحسابات وقبول الودائع بمختلف اشكالها وتقديم القروض والسلف وإدارة المحافظ الأستثمارية وعملية إجراء التحويلات الخارجية والداخلية وفتح الاعتمادات المستندية واصدار بطاقات ماستر كارد وخدمة المبايل بانكك والانترنت والمشاركة في المشاريع الاقتصادية وتقديم كافة الاعمال المصرفية .

ب- **عينة البحث** : للتوصل الى أفضل النتائج وأختبار الفرضيات ، تم أختيار حجم العينة بشكل عشوائي بسيط يتناسب مع متغيرات البحث وأبعاده متمثلة بـ (مصرف اسيا الاسلامي ، مصرف الاقتصاد ، المصرف العراقي الاسلامي للاستثمار والتنمية ، مصرف العربية الاسلامي) وادناه نبذه عن عينه البحث :-

• **مصرف العربية الاسلامي** :- مصرف عراقي أهلي أسس عام 2016 ويبلغ رأس ماله (250) مليون دينار ومقره الرئيس في بغداد ولديه عدة فروع في بغداد والمحافظات العراقية ويعمل على تقديم حزمة متنوعة من الخمت المالية لعملاءه .



- **مصرف اسيا العراق الاسلامي للاستثمار والتمويل :-** مصرف عراقي اسلامي باشر نشاطه عام 2018 ويبلغ رأس ماله (250) مليون دينار ويقوم بممارسة الاعمال المصرفية والمالية والائتمانية واعمال الاستثمار وفقاً لاحكام الشريعة الإسلامية من خلال الفرع الرئيسي في بغداد كما اعدت خطة لفتح فروع أخرى بمدينة بغداد والمحافظات.
- **مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل :-** تم تأسيس مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل عام 1999 برأس مال (250) مليون دينار ومقره الرئيس في بغداد وله عدة فروع في بغداد والمحافظات وتأكيداً على رغبة المصرف الحالية في تعزيز ثقة المواطنين بالقطاع المصرفي الخاص والارتقاء بالمصرف وصولاً الى تقديم منتجات وخدمات مالية شاملة ورائدة وتعزيز قاعدة رأس مال المصرف واحتياطاته النقدية ومجموع حقوق الملكية يقوم المصرف باعتماد وتطبيق ادق المعايير والارشادات الصادرة عن البنك المركزي العراقي وتطبيق الاسس السليمة للحوكمة المؤسسية ومبدأ الشفافية في الافصاح والامتثال للقوانين العراقية النافذة ذات الصلة.
- **المصرف العراقي الاسلامي للاستثمار والتنمية :-** مصرف عراقي خاص يقع في بغداد تأسس المصرف العراقي الإسلامي للاستثمار والتنمية في 19 ديسمبر 1992 ، بلغ رأس ماله ليصبح (250) مليون دينار عراقي ، وبدأ مزاولته نشاطه بكامل صلاحياته من قبل البنك المركزي العراقي يوم 23 فبراير 1993 ، وعمل المصرف على مشاركة عجلة التنمية الاقتصادية والنمو في البلاد.

وقد تم تحديد اعداد الموظفين العاملين في (عينة البحث) والذي بلغ عددهم (140) موظف ، وتم تحديد حجم العدد المطلوب بحسب نموذج (دي موركان ، D.Morgan) العالمي والبالغ (103) موظف من وبناءً عليه تم توزيع (103) استبانة على العينة المستهدفة، وقد تم استرجاع (91) استبانة وكانت جميعها مستوفية للشروط وتم اعتمادها من قبل الباحث أي بنسبة استرداد 0.88 % وكما مبين في الجدول 1 ادناه :-

جدول 1 عينة البحث وعدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة ونسبة الاسترداد

عينة البحث	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المستلمة	نسبة الاسترداد %
الموظفين من المدراء العامين ومديري الفروع والشعب وموظفي الرقابة وغيرهم العاملين في IT وموظفي (مصرف اسيا الاسلامي ، مصرف الاقتصاد ، المصرف العراقي الاسلامي للاستثمار والتنمية ، مصرف العربية الاسلامي)	103	91	0.88%

المصدر: من اعداد الباحثين استناداً الى مخرجات برنامج (SPSS-19)

2.6 ثامناً : اساليب جمع البيانات

أ- الجانب النظري

تم استخدام الادبيات المالية والمقالات والبحوث العلمية المنشورة في المجالات العربية والعالمية الرصينة والمواقع الالكترونية (الانترنت) من أجل تعزيز الجانب النظري وتحقيق هدف البحث .

ب- الجانب التطبيقي

وجد الباحثان أن المقياس الملائم والاداة المناسبة لجمع البيانات والمعلومات (الاستبانة) لمعرفة آراء العاملين في المصارف حول متغيرات البحث المستقلة والتابعة وابعادها وتضمنت الاستبانة (20) فقرة ، وتم تقسيم الاستبانة الى محورين تضمن كل محور:

الاول: البيانات الشخصية وتمثلت (رأس المال ، العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة ، المركز الوظيفي)
الثاني: المحور المتعلق بمتغيرات البحث وابعاده إذ تضمن المتغير الاول (10) فقرات المتمثل ب (حادثة تكنولوجيا المعلومات المالية) ، والمتغير الثاني تضمن (10) فقرات المتمثل ب (فاعلية الشمول المالي) وكما موضح في الجدول 2 ادناه :



جدول 2 أستاذة الدراسة

عدد الفقرات	تسلسل الفقرات	متغيرات البحث
	(رأس المال ، العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة ، المركز الوظيفي)	البيانات الشخصية
10	10-1	المتغير المستقل (حادثة تكنولوجيا المعلومات المالية)
10	20-11	المتغير التابع (فاعلية الشمول المالي)
20		المجموع

المصدر : من اعداد الباحثين

2.7 مقياس البحث

تم مناقشة كل محور من محاور البحث باستخدام مقياس "الكيرت" الخماسي للاجابة على فقرات البحث وكما موضح بالجدول 3 وكالاتي:-

جدول 3 ترتيب إجابات الاستبانة على وفق مقياس (Likert Scale)

دائما	غالبا	احيانا	قليلًا	لا تستخدم اطلاقًا	الدرجة
5	4	3	2	1	

المصدر : من اعداد الباحثين

2.8 ثبات وصدق اداة قياس البحث

ان الثبات يشير إلى مدى الاتساق الداخلي للمقياس، والذي يعني أن الأسئلة تصب جميعها في غرض عام يراد قياسه، واحتمالية الحصول على النتائج نفسها عند تكرار المقياس نفسه مرة أخرى (Oppenheimer, 1992:1440) والثبات يستخدم لتحديد (مدى تكرار استعمال المقياس وبقاء النتائج كما هي، وتتشابه النتائج للمقياس بمدة زمنية مختلفة) ويستخدم معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) لقياس الاتساق الداخلي لفقرات المقياس، وأبعاده، ومتغيراته والمقياس ككل (184: Vaus, 2002). إن قيمة Cronbach's Alpha تتراوح بين (1-0)، ويجب أن تكون مساوية أو أعلى من (0.70) لكي تعتبر ذات إتساق داخلي مقبول (Hair et al, 2019 :775)، أما إذا كانت أقل من ذلك يعتبر الإتساق الداخلي لها ضعيف ولا تحمل المستوى المقبول من الثبات، ويمكن توضيح اختبار ثبات أداة القياس (الإستبانة) كما هو مبين في الجدول 4:

جدول 4 نتائج التناسق بين مكونات المقياس

الصدق	معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)	الفقرات	المقياس
0.895	0.801	10	حادثة تكنولوجيا المعلومات المالية
0.889	0.790	10	فاعلية الشمول المالي
0.941	0.885	20	الاستبيان بصورة عامة

المصدر : من اعداد الباحثين استناداً الى مخرجات برنامج (SPSS-19)

من الجدول 4 يتبين أن قيم (Cronbach's Alpha) تراوحت بين (0.790-0.801) لمتغيري البحث، وهي اكبر من (0.70)، وهذا يشير الى تمتع المتغيرات باتساق داخلي مناسب، أما معامل الإتساق الداخلي (Cronbach's Alpha) للمقياس بشكل إجمالي فقد كانت قيمته (0.885)، وهذا يشير الى تمتع المقياس بتقييم عالي، وهذه النتائج تشير إلى أن مقياس البحث (الإستبانة) تمتع بمستوى ثبات عالي، وهذا دليل على مدى الإتساق الداخلي له، وثبات فقراته، ودليل على مدى إمكانية تكرار المقياس وإعطاء النتائج نفسها، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات الإحصائية الأخرى بناءً على هذه النتائج.

**2.9 اساليب تحليل البيانات**

من اجل تحقيق اهداف البحث واختبار فرضياته ، تم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية ومنها الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري ومعامل ارتباط الرتب لسبيرمان وتحليل الانحدار ومعامل التحديد واختبار T وتمت معالجة البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS) .

2.10 الدراسات السابقة**1- الدراسات العربية**

1- دراسة (رفيفة وآخرون ، 2021)	التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة فيروس كورونا
مشكلة الدراسة	ما مدى نجاح صناعة التكنولوجيا المالية الرقمية في توفير حلول مالية للمؤسسات ومقدمي الخدمات المالية وعملائهم في ظل الوضع الاستثنائي الذي أحدثته جائحة فيروس كورونا؟
هدف الدراسة	البحث في واقع التكنولوجيا المالية وفرص هذه الاخيرة في زيادة عميلة الشمول المالي ، والتحديات التي تواجه هذه الصناعة من اجل القيام بالدور المنوط بها مستقبلا
الاستنتاجات والتوصيات	1- لعبت الخدمات المالية الرقمية دورا رئيسيا في عملية احتواء آثار جائحة فيروس كورونا، وستظل لها أهمية بالغة مع سعي دول العالم نحو تعميم استخدام التكنولوجيا المالية. 2- أتاحت الازمة الصحية الحالية فرصا كبيرة أمام واضعي السياسات والقطاع الخاص زيادة وتوسيع نطاق الشمول المالي بالاستعانة بكافة تقنيات تكنولوجيا المعلومات المالية. 3- إن المخاطر السيبرانية هو أحد أكبر ثلاثة مخاطر مرتبطة بأنشطة التكنولوجيا المالية، لكونها تؤدي إلى إبطاء استيعاب المنتجات المالية الرقمية، وإعاقة التطور العام لصناعة التكنولوجيا المالية .

2- دراسة (لز هاري ، 2021)	دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة فيروس كورونا
مشكلة الدراسة	1- ما هو الدور الذي تلعبه التقنيات المالية في تعزيز واستخدام تقنيات الشمول المالي في ظل جائحة كورونا ، وبماذا تتمثل ركائز الشمول المالي؟ 2- ما هي العوائق التي تواجه تقنيات التحول الرقمي في تعزيز نطاق الشمول المالي في ظل فايروس جائحة كورونا؟
هدف الدراسة	1- التعرف على أهم ابتكارات التكنولوجيا المالية والعوامل المؤثرة في نموها أوهم ركائز الشمول المالي وأهمية التكنولوجيا المالية في تحقيقه 2- إبراز العوائق التي تواجه تقنيات التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا ، وما أهم المقترحات والحلول التي من شأنها أن تبرز مكانة ودور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.
الاستنتاجات والتوصيات	1- أبانت جائحة كورونا على ضرورة الاهتمام بتطوير وابتكار الخدمات والمنتجات المالية التي تخدم العملاء في ظل ظروف التباعد والعزل التي فرضتها الجائحة في اقتصاديات جميع الدول 2- تعمل التكنولوجيا المالية التي تقوم بتوفير التمويل اللازم، والائتمان والاستشارة وغيرها على تخفيض التكاليف التي تتحملها الشركات والمؤسسات المالية على المدى الطويل 3- ساهمت جائحة كورونا في زيادة نمو قطاع الخدمات والمنتجات المالية التي تهتم به التكنولوجيا المالية، نتيجة الظروف التي يعيشها العالم اليوم، حيث زاد الطلب على هذه الخدمات من قبل العملاء بسبب شبه التوقف الذي مس الخدمات التقليدية خاصة تلك المتعلقة بالتمويل والاقتراض والتحويل والاستثمار

3- الدراسات الاجنبية

The Global Covid-19 FinTech Regulatory Rapid Assessment Study	1- (Finance (CCAF ، 2020)
---	---------------------------



مشكلة الدراسة	تسعى هذه الدراسة العالمية إلى تقييم كيفية استجابة البنوك المركزية والجهات التنظيمية المالية الأخرى لتحديات Covid-19 في تنظيم أنشطة التكنولوجيا المالية وغيرها من أشكال الخدمات المالية الرقمية (DFS) والإشراف عليها
هدف الدراسة	1- تلعب التكنولوجيا المالية دورًا حيويًا في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية 2- مساعدة ملايين المستهلكين والشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة حول العالم في ظل تحديات جائحة كورونا
الاستنتاجات والتوصيات	توصلت الدراسة إلى أن الجهات التنظيمية تستجيب لتحديات Covid-19 وزيادة رقمنة الخدمات المالية من خلال اتخاذ تدابير تنظيمية على مستوى القطاع ، وبدرجة أقل ، تدابير تنظيمية محددة في مجال التكنولوجيا المالية ، بالإضافة إلى تسريع وتيرة الابتكار التنظيمي المبادرات

3. الجانب النظري

3.1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات المالية

تعتبر التكنولوجيا من أهم أعمدة الثورة التقنية في العصر الحديث ، إذ انها تسهم بفاعلية بجودة تقديم كافة متطلبات الرعاية الصحية من بلد الى آخر بسهولة ويسر وخاصة بعد استخدام لذلك ساعدة في زيادة فاعلية وكفاءة جودة الخدمة المقدمة كما ونوعاً [4]. التكنولوجيا المالية مفهوم يطلق على استخدام التقنيات في المعاملات المالية والتي من شأنها الاسهام في تحسين الخدمات المالية التقليدية وتقديمها للمستفيدين كلاً حسب طبيعة عمله وبيئته وقدرته المالية ، فالمصارف التي تستخدم التكنولوجيا المالية تعمل على نشر ثقافة التكنولوجيا المالية في جميع النطاق المستفيدة من الخدمات المالية لتحقيق اهدافها وبالتالي اكتساب ثقة المستفيدين بتلك المنتجات والخدمات وبأقل كلفة ومخاطرة ، لذا فإن التكنولوجيا المالية ابتكار مدعم بالتكنولوجيا والذي يؤدي الى تطبيقات وعمليات ومنتجات تجارية جديدة لها أثر مادي ملموس على الاسواق والخدمات المالية [5].

وتزايد استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي في الاونة الاخيرة خاصة مع التطور والنمو الكبير في التقنيات والخدمات المالية المرتبطة بها ، فضلا عن استخدامها في تنويع النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي وهذا يكون من خلال فاعلية ركائز الشمول المالي للفئات المستعدة ماليا والعمل على تحسين الفرص للحصول على التمويل من المؤسسات المختلفة [6]. وعرفت التكنولوجيا المالية من قبل لجنة بازل للرقابة المصرفية " أي تقنيات أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو منتج جديد له تأثير فاعل في الاسواق والمؤسسات المالية " [7].

وهنا لا بد من المهم استمرار المنافسة الكافية في مجال التقنيات المالية في سبيل تعظيم مكتسبات الخدمات المالية الرقمية ، ان أزمة جائحة كورونا (كوفيد-19) خلقت منافع محتملة لهذا القطاع ولكنها في ذات الوقت فرضت صعوبات تتمثل بنقص التمويل، وتزايد القروض المتعثرة، انخفاض المعاملات، الطلب على الائتمان .. الخ [8]. هذا من شأنه عزز وساعد على قيام الدول باتخاذ اجراءات عديدة للسيطرة على مكافحة جائحة كورونا ومن تلك الاجراءات تطبيق الحظر الشامل وعد التجوال والتباعد الاجتماعي ، فضلا عن استخدام تقنيات التحول الرقمي لانجاز متطلبات المعاملات المالية اليومية للعملاء دون حاجة الى الذهاب للمصارف باستخدام ميزة تلك التقنيات التي عززت من فاعلية الشمول المالي في قضاء حاجات افراد المجتمع المالية والمصرفية عن بعد [9]. وهنا يتبين لنا أهمية التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها هي تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية من اجل تحسين نوعية وجودة الخدمات المالية المقدمة والتي تتميز بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن الوصول اليها ولاكبر عدد من شرائح المجتمع خاصة عقب ظهور جائحة كورونا وتداعياتها وتأثيرها المدمر على اقتصاديات العالم ، إذ ان هذه الجائحة ابرزت ما يمكن ان تحققه التكنولوجيا المالية لمواجهة التحديات والتي ظهرت الحاجة للعمل عن بعد لخدمة العملاء من خلال التطبيقات الحديثة كأستمارة طلب القروض الالكترونية أو تطبيقات الموبايل وخدمات الدفع الالكتروني أو كشوفات الحساب الالي وغيرها .

وهذا تطلب ادخال الكثير من التغييرات في عمل المصارف والمؤسسات المالية باستخدام بنية تحتية رقمية وتقديم الخدمات المالية ، في ظل إطار تشريعي وتنظيمي ورقابي يسمح القيام بتطوير نماذج أعمال التكنولوجيا المالية للحد من درء المخاطر المتنوعة وفي ذات الوقت المحافظة على استقرار النظام المالي [10] .



ويرى الباحثان ان التكنولوجيا المالية خلقت مجالات جديدة بين المعرفة المالية والمهارات التكنولوجية في تقديمها للخدمات المالية ، والتي شهدت اقبالا واسعا حيث استطاعت هذه التقنية العمل على تغيير أوجه الخدمات المالية وجعلها اكثر شفافية وامانا خاصة لفئات وشرائح المجتمع التي لا تتعامل مع المصارف والمستبعدة ، ومن هنا نجد ان هناك الكثير من التحديات التي يجب اتخاذ الاجراءات الاحترافية التي تضمن سلامة ونزاهة القطاع المالي والمصرفي .

لذلك هناك العديد من التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية وهي صعبة ولكن ليست مستحيلة ومنها [11]:-
✓ السياسات والقوانين : هي من التحديات التي تعيق نشاط قطاع التكنولوجيا المالية بسبب القوانين الاضافية المفروضة (التراخيص) والسياسات المتبعة.

✓ انعدام الثقة بالتكنولوجيا المالية : بسبب عدم المعرفة وقلة الاهتمام والجهل بالتكنولوجيا المالية وما تقدمه من خدمات وعروض وخاصة في الدول النامية والفقيرة ، فضلا عن قلة الثقة في استعمال العملات الالكترونية ومنها الرقمية فنجد الكثير بين مؤيد ومعارض في استعمالها من الاقتصاديين والمتخصصين بالتعامل مع مختلف العملات.

✓ جرائم الاختراق : واحدة من أهم الهجمات الالكترونية ومن اكبر التحديات التي تواجه المؤسسات المالية والمصارف نظرا لاهمية وحساسية بيانات العملاء والمستفيدين.

✓ رأس المال البشري : عدم توفر الخبرة والدراسة الاشرافية على الحلول التكنولوجية وقلة الموارد والخبرات (المبرمجين) وضعف البنى التحتية .

3.2 قطاعات التكنولوجيا المالية

زاد استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي ، إذ ساهمت التقنيات الحديثة في الاونة الاخيرة فرصة لتخطي النموذج التقليدي والعمل على توفير الخدمات المالية من خلال الاعتماد في جميع انحاء العالم يوم بعد يوم على شبكات الانترنت العالمية في كل اعمالهم وخاصة المسائل المالية [12] . ومن أهم القطاعات في ذلك المجال وكالاتي [13] :-

1- قطاع المدفوعات : من خلال توظيف التقنيات المالية وتوسيع قاعدة المشاركة لجميع القطاعات ، قد اطلقت التكنولوجيا المالية سلسلة من الخدمات المالية الالكترونية للعديد من اشكال الدفع وفقا لاهداف واحتياجات الزبائن وخدماتها من حيث الامان والسرعة والكفاءة (الدفع الالكتروني بدلا من التقليدي) إذ انتشرت وزاد استخدام اجهزة المحمول (الهواتف الذكية) لانجاز المعاملات المالية الالكترونية (الدفع الالكتروني) خلال السنوات الاخيرة ، وذلك باعتبار أن العملاء في تعاملاتهم المالية النقدية قد تكون موبوءة ، لذا بات استخدام خدمات تقنية التحول الرقمي لاتمام المعاملات المالية دون التعامل بالاوراق النقدية مثل "غوغل باي" و"سامسونغ باي" و"أبل باي" والهواتف الذكية [14] . ومن ابرز الامثلة على ذلك ، شركة MADFOO3AT ومقرها الاردن وتاريخ تأسيسها عام 2011 ، ووقعت "بيم والبيت" شراكة مع شركة دو "DU" للاتصالات وماستر كارد لتوسيع قاعدة وصولها ، فضلا عن شركة Beam Wallet ومقرها الامارات وتاريخ تأسيسها عام 2012 والتي نتيج للعملاء ربط بطاقتهم الائتمانية بتطبيقها الخاص من اجل الحصول على تجربة تسوق دون استخدام النقود الورقية [15] .

2- قطاع الاقتراض : القروض أحد أهم مصادر الأرباح المادية للمصارف وإحدى الخدمات المقدمة للزبائن وهي خدمات تتضمن تزويد الأفراد والمؤسسات بالأموال اللازمة، شرط تقديم التعهدات والضمانات الكافية لتسديد هذه الأموال فضلا عن الفائدة المستحقة عليها [16] . إذ تمثل نسبة القروض في ميزانية المصارف والتي تؤدي الى ارتفاع الفوائد والعمولات وهي مصدر اساس لتحقيق الإيرادات [17] . والتي ساهمت بالتكنولوجيا المالية عن طرق أنشطة عديدة منها:-

أ- تدوير الاموال : Money Fellows موني فيلوز وهي منصة للاقتراض الائتماني الرقمي وتحركها بالكامل الشبكة الاجتماعية لمستخدميها وتستخدم فكرة التدوير للاموال ، و تتيح فكرة الحصول على القرض دون اللجوء الى المصارف، من خلال سجل ائتماني بناء على ادائهم في دورات المال، ومقرها في مصر وتاريخ تأسيسها عام 2014 [7].

ب- التمويل الجماعي : منصة تتيح للمستثمرين من المبدعين ورجال الاعمال في القطاع الخاص الى توفير التمويل للمشاريع الصغيرة والمتوسطة خلال مدة زمنية معينة وعملت شركة LIWWA ومقرها الاردن وتاريخ تأسيسها عام 2013 على توجيه الشركات باستخدام النموذج المبتكر للسجل الائتماني [18].



3- قطاع تحويل الاموال : Now Money تطبيق يستخدم لتقديم خدمات مالية مصرفية عن طريق الهاتف المحمول في دول مجلس التعاون العربي ، إذ يمكن استخدام خاصية تحويل الاموال المدمجة سبب التوجه العالمي للتحويل الرقمي بعد الازمة الصحية (Covid-19) [19].

4- إدارة الثروات : مجموعة من خدمات التخطيط المالي و الاستثمارات الاستثمارية ، إذ تتضمن إدارة شاملة للمحافظ الاستثمارية و توفر العناية من خلال تقديم قطاع عريض من الخدمات المالية مثل منصة FINERD ومقرها الامارات وتأسيسها عام 2015 [20].

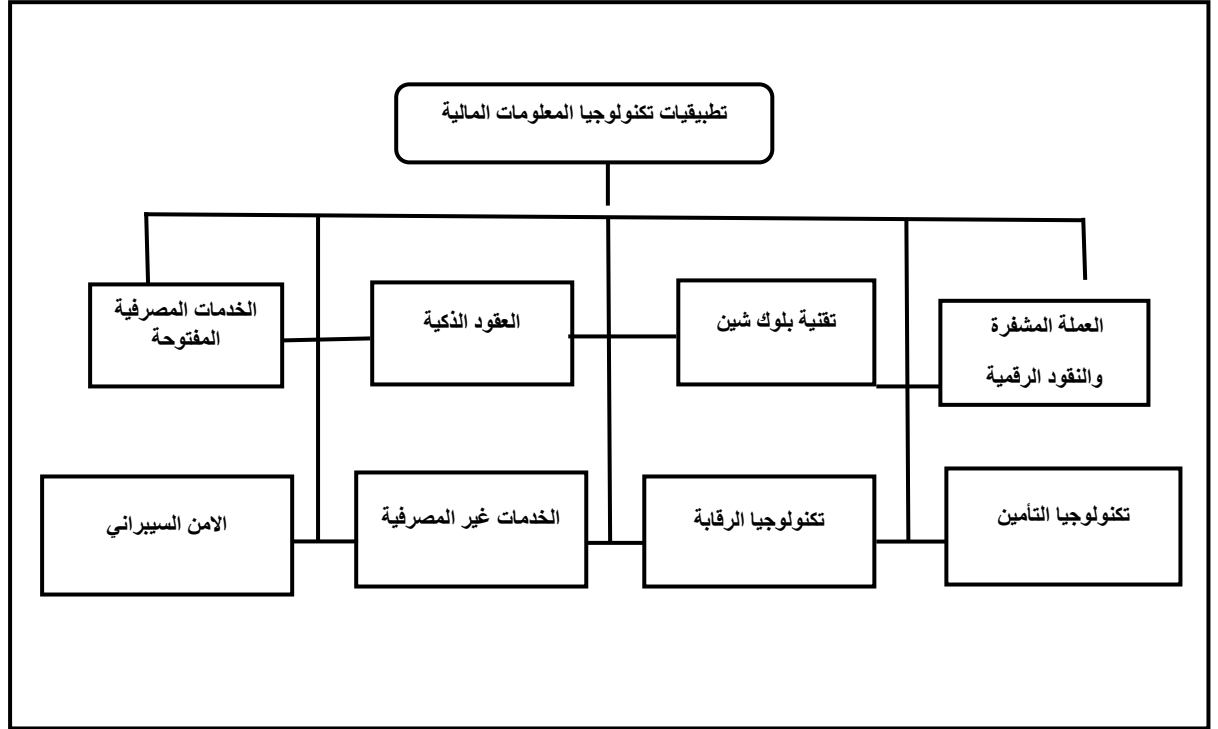
5- التأمين : ديموكرانس Democrance تقوم برقمنة وأتمنة سلسلة القيمة الكاملة لمبيعات التأمين من التسويق إلى معالجة المطالبات ، إذ يمكن الوصول إلى قواعد العملاء الكبيرة وغير المستغلة سابقاً بشكل مربح ، من خلال السماح للسكان ذوي الدخل المنخفض أو غير المؤمن عليهم أو الذين يعانون من نقص التأمين بشراء التأمين ودفع ثمنه واستخدامه والمطالبة بالتأمين من خلال الهاتف المحمول والقنوات الرقمية الأخرى، و في الوقت ذاته، يمكن للصناعات الرئيسية الأخرى ، مثل مشغلي شبكات الهاتف المحمول أو شركات تحويل الأموال ، الاتصال بمنصة Democrance ، وتقديم الحماية التأمينية كخدمة ذات قيمة مضافة لقاعدة عملائها [21].

6- سلسلة البلوكتشين Block chain : تقنية تسمح لشخص أو شركة تعمل على نقل أصول ذات قيمة دون تدخل أي وسيط ، وهي عبارة عن سلسلة من السجلات أو الكتل الثابتة من البيانات وفق قواعد معمول بها أي سجل مشترك وغير قابل للتغيير [22]. وكقاعدة بيانات ضخمة توزع حول العالم وتدار بشكل مستقل ، فضلاً عن أن المعاملات المالية على البلوكتشين مجانية وليس لها تكلفة مباشرة ، لذا تكون القاعدة نفسها من العديد من الكتل التي يتم تخزينها رقماً مشفرة ومكونات متصلة تحولها إلى سلسلة واحدة لهذا أطلق عليها تسمية "سلسلة الكتل" وبدأت السلسلة بعد (The Global Financial Crisis) عندما تعرضت المصارف والحكومات إلى فقدان المصداقية والثقة وهذا ما أصاب الناس والعملاء بالأحباط وخيبة الأمل اتجاه المصارف والمؤسسات المالية ، وللسلسلة استخدامات عديدة في مجال المال والصحة والتجارة [23]. وتتمتع السلسلة بالعديد من المزايا التالية ، [24] :-

- ✓ الشفافية والمصداقية والموثوقية واللامركزية
- ✓ السرية التامة
- ✓ المرونة

وتطبيق البلوكتشين ليس فقط في النظام المالي الحديث بل وكذلك في النظام المالي التقليدي من خلال قيام المصارف والمؤسسات بتقديم افضل الخدمات لنظام خزن المعاملات المالية وبياناتها ، وبما انها تعمل بنظام التشفير لذا لا يمكن التزوير فيها ، فضلاً عن عملة Bitcoin الرقمية والتي أطلق عليها اسم "الذهب الرقمي" ، بسبب بلوغ القيمة الإجمالية للعملة ملايين الدولارات ومن أمثلة ذلك "بت أويسيس" Bit Oasis وهي اول شركة ناشئة لتقديم خدمات العملاء الرقمية المشفرة ، وعملة Ethereum والكثير من العملات في المجتمعات التي تبحث عن تطبيقات تكنولوجيا مهمة اخرى لشتى المجالات ويرتكز عمل تكنولوجيا البلوكتشين Block chain على عدة مبادئ منها [23] :-

- حماية البيانات المالية
 - لا وجود لتدخل الوسيط
 - الانفتاح في شتى العمليات المالية في دول العالم
- 7- الخدمات المالية (غير المصرفية) : ويقصد هنا تقديم الخدمات المالية لافراد المجتمع أصحاب الدخل المنخفض الذين لا يقبل التعامل معهم من قبل المصارف ومؤسسات الخدمات المالية.
- 8- الامن السيبراني : فرع من فروع التكنولوجيا ويقصد به الحماية من الهجمات الرقمية للبرامج وقواعد البيانات والشبكات وانظمة تقنيات المعلومات ، ويمكن تخصيص تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المالية من خلال الشكل 1 [2] :-



شكل 1 تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المالية

المصدر : لزهارى زواويد ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا ، 2021 ، ص 6.

ويتفق الباحثان في ضوء ما سبق ان التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي ومساهمتها في تعزيز الشمول المالي وما احدثته من تقدم كبير في زيادة وصول الخدمات المالية الى كل فئات المجتمع وبكل شفافية خاصة في ظل الوباء واجراءات الانغلاق واستخدام الحلول الرقمية ، فضلا عن مساهمتها ايضا في تنويع النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي .

3.3 مفهوم الشمول المالي

تعددت مفاهيم الشمول المالي فعرفته الادبيات "سهولة الوصول والاستخدام الامثل للخدمات المالية والمصرفية الرشيدة والمستدامة من قبل الافراد ، وعرفه البنك الدولي "نسبة السكان مستخدمي الخدمات المالية ذات التكلفة المنخفضة ولكافة افراد المجتمع وخاصة أصحاب الدخل القليل ، اي ان جوهر الشمول المالي هو محاولة لضمان توفير مجموعة من الخدمات المالية المناسبة لكافة فئات المجتمع وتمكينهم من الحصول عليها وتتمثل بحسابات مصرفية اساسية لتقديم وتلقي المدفوعات باسعار معقولة وخدمات الدفع والايجار والتأمين والائتمان ، لذا فهو يعمل على رفع الامكانيات الاقتصادية والاجتماعية لجميع شرائح المجتمع [8] .

أما قادة مجموعة (G20) قد أدركوا أهمية الشمول المالي كدعم أساسي في أنجاز أعمال التنمية ، وقد عرفه التحالف العالمي (AFT) " هو مجموعة قواعد واجراءات تتخذ من قبل الهيئات الرقابية لكافة أفراد المجتمع في سبيل وصولهم للخدمات المالية التي تتلائم مع احتياجاتهم ، لذلك الشمول المالي ساهم بتكافؤ الفرص بين المؤسسات المالية والمنافسة العادلة من خلال تقديم منتجات وخدمات مالية عالية الجودة لأكبر عدد ممكن



من الزبائن [25]. ونظرا لاهتمام العالم والدول في توسيع نطاق العمل والتنسيق ضمن آليات وأجراءات مشتركة لتوحيد منافع الشمول المالي في الوصول الى ذوي الدخل المنخفضة ، ولذا تبرز لنا أهم أهداف الشمول المالي [26]:-

- 1- وعي وتثقيف أفراد المجتمع كافة على أهمية الخدمة المالية والمصرفية وكيفية الوصول اليها والاستفادة منها لتؤدي بذلك الى تحسين ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية.
- 2- المساعدة على تحسين الظروف الحياتية والمعاشية للمواطنين وخاصة أصحاب الدخل المنخفض (الطبقات الفقيرة) من خلال الوصول الى مصادر التمويل من المصارف والمؤسسات المالية.
- 3- العمل على نمو وتنمية العمل في المشاريع والمؤسسات المالية من أجل الوصول الى النمو الاقتصادي ، فضلا عن تمكين المؤسسات الصغيرة من القيام بعمليات الاستثمار والتوسع .
- 4- تخفيض مستويات الفقر والبطالة وتحقيق الرخاء وتسريع النمو الاقتصادي والرفاه الاجتماعي لافراد المجتمع كافة [27].

لذا يجد الباحثان ان القطاع المصرفي أحد أكثر القطاعات التي يجب عليها استخدام التقنيات الحديثة في عملياته، إذ تعمل تلك التقنيات على تعزيز الكفاءة المالية والمصرفية وتشجيع ريادة الاعمال وبالتالي تعزيز الشمول المالي الرقمي وهو عامل تمكين اساس في تقديم مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات المالية ولاكبر عدد وخاصة ذوي الدخل المحدود .

وهنا يظهر لنا أهمية وعي الزبائن والمستخدمين بكيفية حصولهم على خدماتهم المالية والمصرفية ومتى يتواجد العديد من الخيارات المالية التي يمكنهم اختيار افضلها، إذ سيدركون معرفة ونوعية الخدمة المالية التي تلبى حاجاتهم الشخصية وبتكلفة معقولة ، وبالتالي فإن الاستبعاد المالي له أثر كبير على النمو الاقتصادي [28] . ومن مخاطر الاستبعاد المالي [29] :-

- انخفاض الوعي المصرفي لدى افراد المجتمع ، فضلا عن صعوبة حصولهم على مصادر التمويل (الائتمان) ومن مصادر رسمية وغير الرسمية وبأسعار منخفضة .
 - انخفاض في مستوى الادخار والتمويل والاستثمار
 - عدم التهيئة للبيئة التنظيمية والقانونية والرقابية والاقتصادية
 - ارتفاع واضح في معدلات الفقر والبطالة
 - عدم وجود بنية تحتية من اجل التوسع نحو الشمول المالي
 - وجود الضعف في الاجراءات والانظمة المالية والمصرفية وعدم القدرة في مواكبة تقنيات التحول الرقمي
- من خلال ذلك اصبح الشمول المالي أمراً حيوياً نظرا لاهمية ودور الخدمات المالية في مساعدة الافراد والشركات بكل ما يتعلق بفرص الاستثمار والتداول والتنوع والاستفادة من الفرص التجارية وإدارة المخاطر وما الى ذلك ، لذا فهو عنصر متزايد الاهمية لسياسات التنمية الاقتصادية [27] . وهذا يتطلب تهيئة بيئة تنظيمية خاصة بالسياسات الداعمة للشمول المالي القائم على الابداع والابتكار فقد اشار [28]. الى عدة مبادئ يقوم عليها الشمول المالي وكالاتي :-

أ- القيادة والحماية : الحكومات الاكثر نجاحا هي الاكثر دعما للشمول المالي من خلال معالجة قضايا السياسة العامة والتنظيمية ذات الصلة بالابتكار والمستخدم وحمايته في إطار القواعد المتعارف عليها ، واعتماد مناهج تعاونية ازاء الشمول المالي بما في ذلك القطاع العام والسلطات الرقابية ودعم برامج التثقيف المالي وتطوير البنية التحتية لنظم المدفوعات وتوفير البيانات لدعم السياسة القائمة على الادلة والتي من شأنها المحافظة على سلامة النظام المالي.

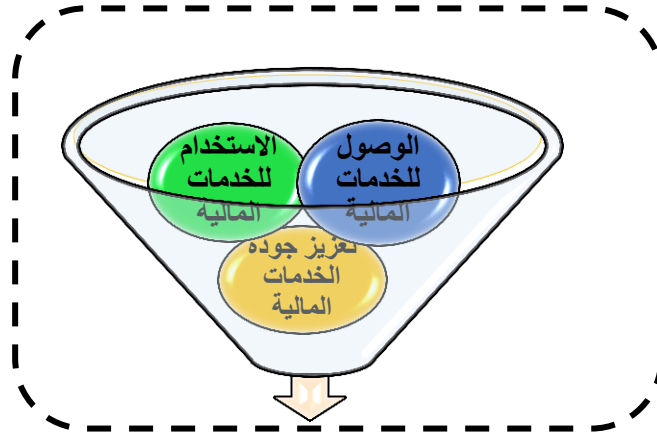
ب- استخدام الادلة القائمة على سياسة معينة وادوات لقياس التقدم في الشمول المالي لدى الجهات الرقابية والاشرفية ومزودي الخدمات المالية والمصرفية ، وتشجيع التطور التكنولوجي كوسيلة لتوسيع نطاق الوصول الى النظام المالي فضلا عن الإشارة الى نقاط الضعف في البنية الاساس .

ت- التمكين والتنوع : العمل على محور الامية المالية ومساعدة الافراد بتطوير قدراتهم وثقافتهم المالية وتنفيذ سياسات تشجع على المنافسة ، وتوفير مجموعة متنوعة من جهات تقديم الخدمة بما يساهم في تعزيز المنافسة وخلق فرص حصول الشرائح المستبعدة على الخدمات المالية والمصرفية (الدفع ، القروض ، الابداع ، التأمين والتحويلات) واستخدامها .

ث- التعاون : خلق بيئة موسسية تظهر فيها معالم خطوط المساءلة والتنسيق والمحاسبة الحكومية من خلال تشجيع الشراكات والمشاورات مع الحكومة واصحاب المصالح المعنيين في القطاع المالي .

3.4 ابعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه

الشمول المالي عنصر مهم لتمكين الحكومة من تحقيق التنمية الاقتصادية للبلد ومكافحة البطالة والفقر ، وهذا يدعو الى زيادة الاهتمام والتركيز بكل الاجراءات والقواعد من اجله ، وهناك ثلاث مؤشرات رئيسية لقياس للشمول المالي كما مبينه في الشكل 2 ادناه [30] :-



شكل. 2 ابعاد الشمول المالي

المصدر: من اعداد الباحثين

- 1- سهولة الوصول الى الخدمات المالية : بعد يشير الى المقدرة في كيفية استخدام الخدمات المالية ، وهذا يتطلب تحليل وتحديد مستويات الوصول الى الخدمات المالية لفروع المصارف واجهزة الصرف الالي (ATMs) أو وكلاء البنوك (Bas) أو المراسلات المصرفية (BCs) لتوفير الخدمات المالية المصرفية التي يحتاجونها.
- 2- الاستخدام الفعال للخدمات المالية : بعد يشير الى مدى استخدام الخدمات المالية من قبل العملاء المقدمة من القطاع المصرفي ، ويمكن الاستفادة من ثلاث مؤشرات مختلفة في تقييم الاستخدام للخدمات المالية عند امتلاك خدمة مالية واحدة على الأقل، او الاحتفاظ بالمدخرات والقروض من مؤسسة مالية رسمية أو من خلال معرفة الافراد الذين لديهم حساب مصرفي ، أو الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية أو لديهم بطاقة ائتمان .. الخ .
- 3- تعزيز جودة الخدمات المالية : يمثل تحدي على مدى السنوات الاخيرة ، ومن اجل المحافظة على نوعية وكفاءة الخدمات المالية المميزة التي تقدمها المصارف والمؤسسات المقدمة ، لذلك على المهتمين وذوي العلاقة الدراسة والتحليل واتخاذ الاجراءات التي تستند الى الأدلة الواضحة فيما يتعلق بجودة الخدمات المالية ، إذ ان هناك العديد من المسببات والعوامل التي لها تأثير واضح على الابداع والابتكار في تقديم الخدمة المالية كالتكلفة، خدمات حماية المستهلك ، الكفالات المالية ، المنافسة في السوق ... الخ والجدول ادنا يبين تلخيصاً لابعاد الشمول المالي ومؤشرات قياس كل بعد [31] :



مؤشرات	البعد
<ul style="list-style-type: none">✓ عدد نقاط الوصول لكل 10.111 من البالغين على المستوى الوطني✓ مجازة حسب نوع الوحدة الادارية✓ عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع✓ حسابات النقود الالكترونية✓ مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.✓ النسبة المئوية لاجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الادارية✓ بنقطة وصول واحدة	الوصول الى الخدمات المالية
<ul style="list-style-type: none">✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على القل كحساب وديعة منتظم.✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على القل كحساب ائتمان منتظم.✓ عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين.✓ عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.✓ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.✓ نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر.✓ نسبة المحفظتين بحساب بنكي خال سنة مضت.✓ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.✓ نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.✓ عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.✓ ما هو عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.	استخدام الخدمات المالية
<ul style="list-style-type: none">1- القدرة على مواجهة التكاليف✓ ايجاد متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور.✓ الاحتفاظ بحساب جاري لمتوسط الرسوم السنوية✓ تكلفة متوسط تحويلات الائتمان.✓ عدد العملاء الذين أفادوا بان رسوم المعاملات والخدمات المالية ذات اثمان مرتفعة.2- النزاهة والشفافية✓ عدد العملاء الذين أفادوا تلقيهم معلومات واضحة وشفافة حول الخدمات المالية المقدمة.✓ نموذج وصف محدد للخدمات المالية الرقمية المقدمة.3- الراحة والبساطة✓ عدد العملاء وشعورهم بعدم الرغبة والراحة في المدة التي يقضونها في الانتظار في فروع المؤسسات المالية والمصارف .✓ المدة التي يقضونها الافراد (العملاء) في فروع المؤسسات المالية والبنوك.4- حماية المستهلك✓ مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوي والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية.✓ مدى وجود امكانية للجوء الى العدالة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 3 الى 6 شهور الاخيرة وتم حلها في غضون شهرين على الأقل.✓ نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع.5- التنقيف والوعي المالي✓ حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل المعدل ، المخاطرة، التضخم والتنويع .✓ النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعوا اعداد ميزانية لهم كل شهر.	جودة الخدمات المالية



6-المدىونية ✓ نسبة اصحاب القروض (المقترضين) الذين يتأخرون أكثر من 31 يوم عن سداد القرض. ✓ كيفية حل الازمات المالية من قبل الزبائن اما بالاقتراض من الاصدقاء الاقارب ، بيع الاصول أو قرض مصرفي. 7-الصعوبات والتحديات الائتمانية ✓ نسبة الوحدات الادارية في المناطق الحضرية على الاقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات. ✓ نسبة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي. ✓ وجود صعوبات وتحديات حول أسواق الائتمان.	
--	--

جدول 5 ابعاد الشمول المالي ومؤشراته

Source: AFI, 2016, p2-3.

3.5 دور التكنولوجيا المالية في فاعلية الشمول المالي وجائحة فيروس كورونا في العراق

خلال الفترات القليلة الماضية شهدت تقنيات التحول الرقمي ثورةً وتغير مفاجئ في كافة مجالات الأنظمة والتحويلات المالية دولياً ومحلياً ، إذ أصبحت تفي بمتطلبات العديد من الخدمات المالية والمصرفية بطرق مبتكرة تنافس وتفوق الخدمات المالية التقليدية من حيث الامان ومستوى الكلفة والسرعة ، إذ حققت المؤسسات المالية في مجال تطبيق تكنولوجيا التحول الرقمي نجاحاً في تقديم مجموعات متنوعة ومختلفة من الخدمات المالية (كخدمات المدفوعات ، خدمات الإقراض والتمويل ، إدارة الثروات فضلا عن خدمات التأمين) وامتازت تكنولوجيا التحول الرقمي بالقدرة على التغيير في حجم الخدمات المالية ، فالتكنولوجيا المالية أصبح لها الدور الحاسم والمهم في التصدي للعقبات أمام تعزيز فاعلية الشمول المالي والنمو الإحتوائي والقدرة على تنويع وتنمية النشاط الإقتصادي، من خلال المساهمة الفاعلة للشمول المالي لجميع الفئات المستبعدة مالياً والعمل على تحسين فرص الحصول على التمويل خصوصاً للمؤسسات المالية المتوسطة والصغيرة [32] . لذا يجب على جميع المؤسسات المالية والمصرفية في القطاع العام والخاص تضافر الجهود في تعزيز فاعلية الشمول المالي وتعبئة موارده ومعرفة الاستفادة من الخبرات المتاحة من اجل تبسيط الإجراءات التنظيمية والرقابية والأشرفية بما يضمن ويؤدي الى تحسين البنية التحتية المالية، وتطوير الخدمات المالية والمصرفية وتنويع مصادر التمويل ومرعاة مستويات المخاطر التي يمكن ان تحدث ، والعمل على نشر التوعية والتثقيف المالي بين افراد المجتمع ، وبالتالي هذه الجهود تدعم تعزيز فاعلية الشمول المالي [33] .

لذا فان التكنولوجيا المالية الرقمية وانتشار الهواتف المحمولة على مستوى العالم ساهم وساعد في توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية والمصرفية للمستخدمين الذين يصعب الوصول اليهم [28] . وقد تم اعتماد نسبة التكنولوجيا المالية على مستوى العالم والتي نمت في مدة الخمس سنوات الاخيرة بشكل واسع من 16% عام 2015 الى 33% عام 2017 الى 64% عام 2019 [34]. وما بعد جائحة COVID-19 ينبغي مراعاة العديد من العوامل من أجل تحقيق تعافي أشمل للجميع والعمل على الاستفادة من البنية التحتية الرقمية، وتعزيز المعرفة المالية والرقمية ، وفي دراسة مسحية عالمية أجراها صندوق النقد الدولي مع أكثر من 70 طرفاً من شركات التكنولوجيا المالية، والبنوك المركزية والاجهزة التنظيمية، إذ ينبغي أن تكون قادرة على مواكبة السرعة في التغييرات التكنولوجية في مجال تقنيات التكنولوجيا المالية لضمان حماية المستهلكين والبيانات [4] . ومن التحديات التي تواجه نمو التكنولوجيا المالية اليوم هو ضرورة تحسين الاتصالات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المالية من أجل تمكين الشركات المالية والمصارف من الاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا التحول الرقمي المبتكرة ، إذ أصبحت هناك حاجة ملحة لقيام الكثير من الدول بزيادة استخدام الانترنت ومرافق الاتصالات وضمان إمكانية التواصل المتبادل بين نظم الدفع عن طريق الهواتف المحمولة وزيادة التوعية المالية من أجل الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية واستخدامها وفي ذات الوقت العمل على ضمان استمرار التنافس في مجال تكنولوجيا التحول الرقمي لتعظيم مكتسبات الخدمات المالية الرقمية [31] .

أزمة COVID-19 طرحت منافع وتحديات في ذات الوقت أمام الشركات والمؤسسات والمصارف في مجال التقنيات المالية ، فرضت على المهتمين إيجاد التوازن الصحيح بين التمكين المالي ومعالجة المخاطر من خلال مساعدة افراد المجتمع على توعيتهم وتنقيتهم بالمعرفة المالية والرقمية ومدى الاستفادة من البنية التحتية الرقمية [35]. إذ تلقى اقتصاد العالم بشكل عام والعراق بشكل خاص جراء انتشار فيروس COVID-19 ضربة قوية من خلال ما ابرزته هذه الجائحة من تداعيات سلبية على الوضع الاقتصادي والاجتماعي والصحي ، حيث اصبحت أزمة عالمية لا يمكن السيطرة عليها ولهذا سعت المصارف والمؤسسات المالية العالمية والعربية ضمنا وحفاظا على اقتصاد مالي سليم لمجابهة تلك الازمة ودفع المخاطر وتفاديها الى ابعد حد والعمل قدر الامكان على تحقيق استقرار مالي من خلال اتباع الممارسات العلمية في تلك المؤسسات [36].

إذ تمثل جائحة COVID-19 تحديات غير مسبوقة للاقتصاد العالمي ، بما في ذلك توفير وتنظيم الخدمات المالية الرقمية وأنشطة التكنولوجيا المالية في كل من الأسواق الناشئة والاقتصادات النامية ، وكيف تعاملت البنوك المركزية والهيئات التنظيمية المالية مع العمل عن بعد ، والوصول المحدود إلى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات ، وتحديد أولويات الموارد ، والتنسيق محليًا ودوليًا في ظل انتشار جائحة عالمي؟ هل قاموا بتحويل موقفهم التنظيمي نحو التكنولوجيا ، أو قاموا بتكييف نهجهم التنظيمي ، أو جددوا ممارساتهم الإشرافية أو ابتكروا تدابير تنظيمية مخصصة للاستجابة لكل من الفرص والمخاطر؟ وكيف يتم تحفيز الخدمات على المزيد من الابتكار والرقمنة من قبل السلطات التنظيمية؟ وما نوع الدعم والمساعدة الذي تسعى السلطات التنظيمية حاليًا إلى اغتنام الفرص والتخفيف من تحديات COVID-19؟ [37]. ويرى الباحثان انه يمكن للتكنولوجيا المالية تحسين أداء وشفافية وفعالية الخدمات المالية المقدمة عندما يكون تنظيمها بالشكل المناسب والمستنير بالأدلة المالية للحد من الفقر ومساعدة الوضع الاقتصادي على النمو، إذ أن جائحة كورونا الصحية لها دور في تسريع وتغيير في الطريقة التي يتفاعل بها الناس مع الخدمات المالية.

وخلال هذه الجائحة لا بد من توفر الموارد المالية الداعمة لمواجهة تفشي فايروس كورونا بعد عجز إيرادات موازنة الدولة العامة في معالجة ودرء الخطر ومواجهة التحديات [36]. لذا لعبت البنوك المركزية دورا مهما في تحديد السياسات والاليات التي من شأنها المساعدة في توسيع نطاق الخدمات المالية والمصرفية وتمكين كل الفئات المستبعدة من الاستفادة من خدمات الادخار والاقراض والتأمين والمدفوعات وتحويل الاموال على اعتبار ان البنك المركزي السلطة النقدية العليا والمسؤولة عن إصدار العملة والإشراف فضلا عن كونه مصدر التشريعات والقوانين المصرفية [38].

ويتفق الباحثان من خلال ما سبق ، بيان الدور الهائل لتلك الامكانات التي تقدمها التقنيات الرقمية الحديثة بمفرداتها كافة والاستفادة منها ، لذلك يجب ان يكون هناك اصلاح شامل بكل الفجوات المتعلقة بالاطر والقواعد القانونية والتنظيمية والاقتصادية والتوعية المالية وحماية العميل ومعلوماته وتحسين بيئة الاعمال والبنى التحتية ودرء مخاطرها بما يحقق الدعم الاقتصادي للبلد ، وذلك من خلال اتخاذ العديد من المصارف الاجراءات الاحترازية الوقائية والعمل قدر الامكان على عدم توقف العمل من خلال استخدامها لتلك التقنيات والادوات الالكترونية والبرامج للتواصل بالعمل داخليا وخارجيا سواء مع العاملين او العملاء خلال تلك الازمة والتي تؤثر على ربحيتها وسيولتها بتعثر سداد القروض ومتانتها ورأس مالها .

4. الجانب التطبيقي

4.1 مجال البحث

تمثل مجال البحث في عدد من المصارف العراقية المدرجة في سوق العراق للاوراق المالية (عينة البحث) (مصرف العربية الاسلامي ، مصرف اسيا ، مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل ، المصرف العراقي الاسلامي) إذ ان المؤسسات المالية والمصرفية اليوم اصبحت من السمات المميزة للعالم المنطور من خلال بيان عمل القطاع المصرفي في تقديم حزمة متكاملة من المنتجات والخدمات المالية ، حيث ان وجود نظام مصرفي سليم وقوي يعمل على تحقيق استقرار اقتصادي وتطوير نظم والية الرقابة والإشراف وتوسيع الخدمات المصرفية من حيث قدراتها ومؤهلاتها ومهاراتها القادرة على استيعاب التقنيات الحديثة ، ولعل جائحة كورونا الصحية هي خير دليل على تعزيز مكانة التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق الشمول المالي لعمل المصارف العراقية في ابراز دورها وانجازاتها خلال تلك الازمة والعمل على تقليل الصعوبات والتحديات قدر الامكان ، والجدول 6 يبين معلومات المصارف العامة وكالاتي:



جدول 6 معلومات المصارف

ت	اسم المصرف	الرمز	تاريخ التأسيس	تاريخ الادراج في سوق العراق للاوراق المالية	رأس المال المصرف الحالي	تصنيف المصرف وفقاً للبنك المركزي العراقي	عدد فروع المصرف
							المحافظات
	بغداد						
1	مصرف العربية الاسلامي	BAAI	2016/6/20	2016/8/30	250000000000	B	7
2	مصرف اسيا العراق الاسلامي	BAIB	2018/3/5	2018/9/23	250000000000	B+	1
2	مصرف الاقتصاد للاستثمار وتمويل	BEFI	1999/3/22	2005/2/1	250000000000	C	10
4	المصرف العراقي الاسلامي للاستثمار والتنمية	BIIB	1992/12/19	2004/7/25	250000000000	B+	14

المصدر: من اعداد الباحثين

4.2 التحليل الاحصائي

يهدف هذا المحور الى معرفة هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المصارف من حيث حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية و فاعلية الشمول المالي، بالاضافة الى التعرف على مدى أهمية المتغير المستقل المتمثل حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية وما هو مستوى تأثيره بالمتغير التابع فاعلية الشمول المالي وهل توجد علاقة بين متغيري البحث و تضمن هذا المحور فحص واختبار أداة قياس البحث ، التحليل الوصفي وعرض وتحليل النتائج في ضوء إجابات العينة المبحوثة .

اولاً: فحص واختبار أداة قياس البحث

(1) القيم المفقودة

قبل البدء بعملية تحليل البيانات واستخراج المؤشرات الاحصائية يجب التأكد من ان البيانات لا تعاني من نقص او قيم مفقودة اما اذا احتوت البيانات على قيم مفقودة فهناك عدة خيارات امام الباحث اما حذف السؤال او الفقرة التي تحتوي قيم مفقودة او تقدير القيمة المفقودة بإحدى طرق التقدير والثالثة هي التعامل مع البيانات كما هي ، ولغرض فحص البيانات قامت الباحثة باستخراج التكرارات والنسبة المئوية باستخدام برنامج (SPSS V.25) اذ يتضح من خلال مخرجات البرنامج ان البيانات لا تعاني من قيم مفقودة.

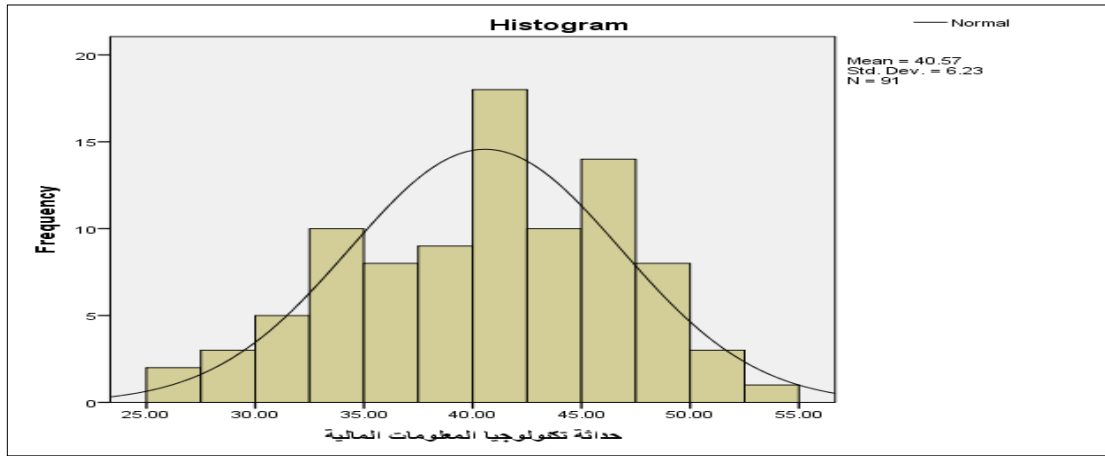
(2) اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

لأجل تطبيق الاختبارات المعلمية مثل ارتباط بيرسون او الانحدار الخطي البسيط يشترط بان البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً وفي حالة كون البيانات لا تتوزع توزيعاً طبيعياً فهناك خياران امام الباحث هما ، اما استخدام نماذج الاختبارات اللامعلمية، وهي أقل قوة في التحليل، أو استخدام التحويلات الرياضية المختلفة على بيانات المتغيرات بهدف تحسين مستوى التوزيع الطبيعي ، اذ يبين الجدول (7) والشكل (3) والشكل (4) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام اختبار (Kolmogorov-Smirnov) على مستوى متغيري البحث، ويتضح من خلال قيمة مستوى الدلالة لاختبار Kolmogorov-Smirnov لمتغيرات البحث أنها كانت اكبر

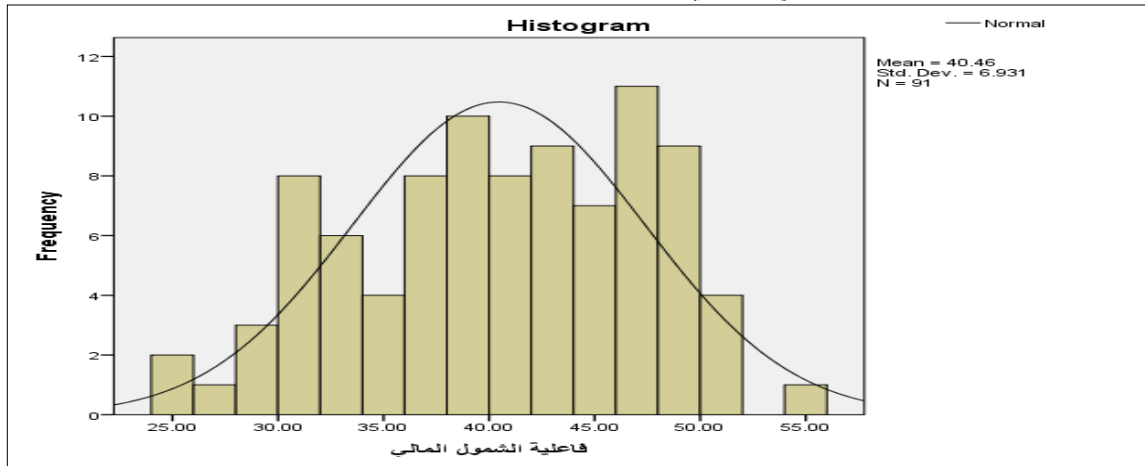
من مستوى الدلالة عند (0.05) وهذا يشير إلى أن متغير حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية ومتغير فاعلية الشمول المالي يتبعان التوزيع الطبيعي وبناء على هذا الاختبار سيتم استعمال الأساليب المعلمية في التحليل.

جدول 7 نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيري البحث

المتغيرات	احصاءة الاختبار	مستوى دلالة الاختبار	حجم العينة	معنوية الاختبار
حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية	0.074	.200*	91	غير دال
فاعلية الشمول المالي	0.084	0.145	91	غير دال



شكل 3 التوزيع الطبيعي لمتغير حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية



شكل 4 التوزيع الطبيعي لمتغير حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية فاعلية الشمول المالي

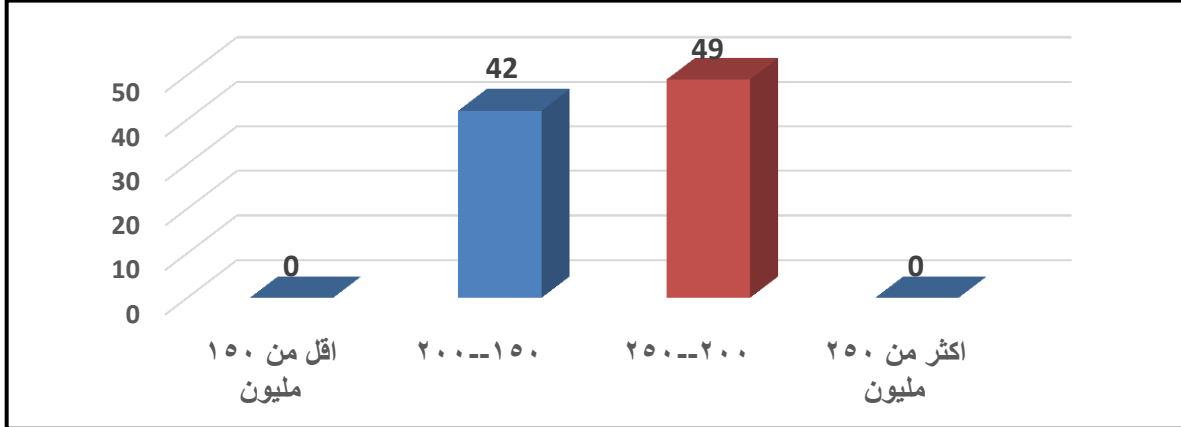
4.3 نتائج تحليل البيانات الديموغرافية لعينة البحث

1- رأس مال المصرف: يوضح الجدول (8) والشكل (5) ان المستجوبون هم ضمن الفئتان (200 - 150) و (250 - 200).

جدول 8 توزيع العينة على وفق راس مال المصرف

النسبة	العدد	راس مال المصرف
0%	0	اقل من 150 مليون
46%	42	200 - 150
54%	49	250 - 200
0%	0	اكثر من 250 مليون

100%	91	المجموع
------	----	---------

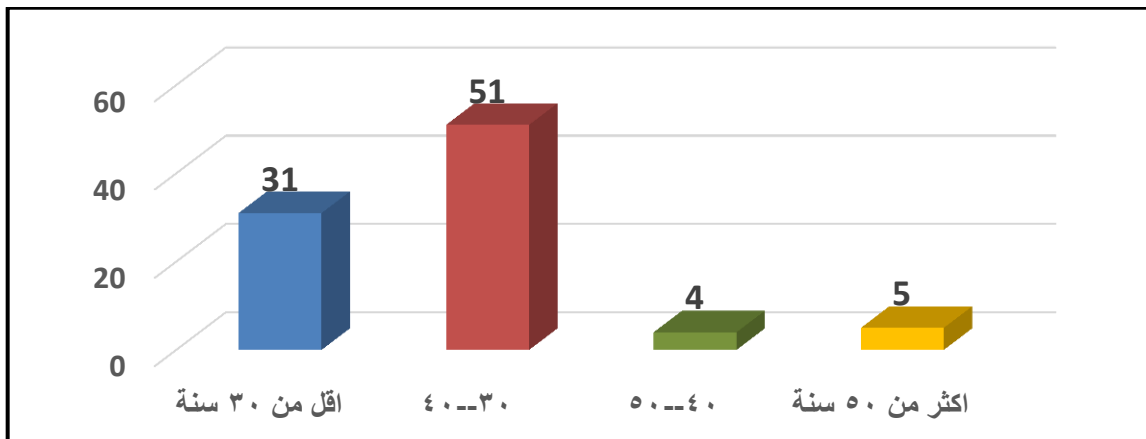


الشكل 5. توزيع العينة وفق راس مال المصرف

2- العمر: نلاحظ من الجدول (9) والشكل (6) ان اقلية العينة كانت ضمن الفئة (40 - 30) حيث بلغت نسبتهم 56.0% وبعدهم (51) مستجيب ، الفئتان (40 - 50) و (اكثر من 50 سنة) حصلت على ادنى نسب إذ بلغت 4.4% و 5.5% على التوالي.

جدول 9 توزيع العينة على وفق العمر

العمر	العدد	النسبة
اقل من 30 سنة	31	34.1%
30 - 40	51	56.0%
40 - 50	4	4.4%
اكثر من 50 سنة	5	5.5%
المجموع	91	100.0%

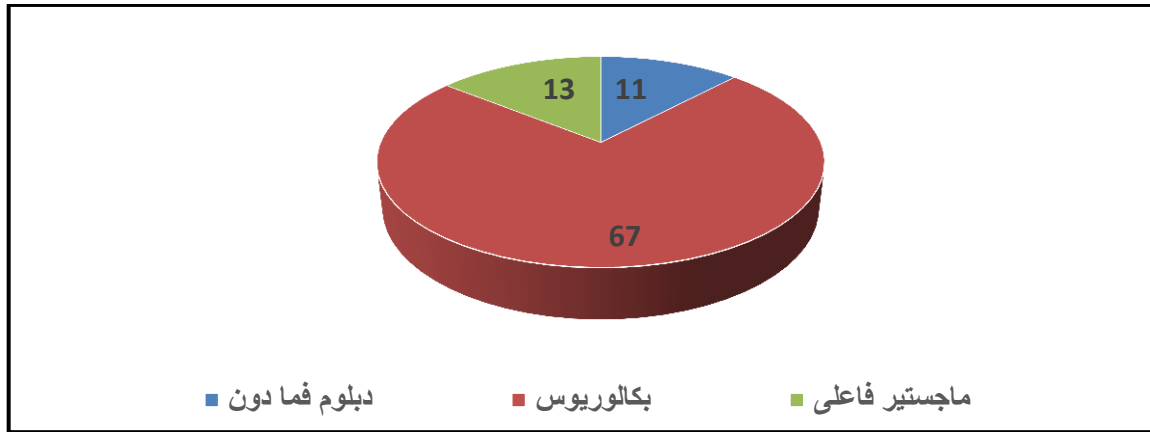


الشكل 6. توزيع العينة وفق العمر

3- المؤهل العلمي : الجدول (10) والشكل البياني (7) يشير الى ان اعلى تحصيل دراسي للعينة المبحوثة من البكالوريوس فاعلى فقد بلغ عددهم (67) مستجيباً وبنسبة 87.9% وهذا يشير الى ان العينة قيد الدراسة تتمتع بمؤهل علمي يمكنها من الاجابة على فقرات الاستبيان بصورة صحيحة وموضوعية

جدول 10 توزيع العينة على وفق المؤهل العلمي

النسبة	العدد	المؤهل العلمي
12.1%	11	دبلوم فما دون
73.6%	67	بكالوريوس
14.3%	13	ماجستير فاعلى
100.0%	91	المجموع

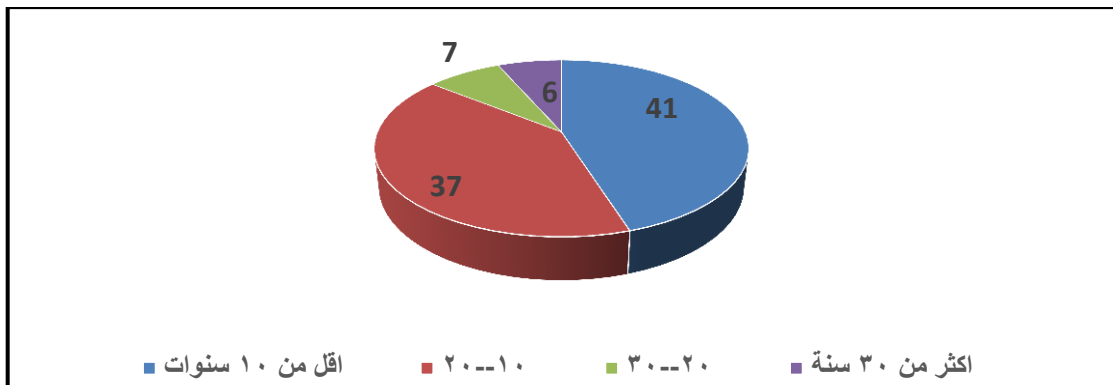


الشكل 7. توزيع العينة وفق المؤهل العلمي

4- سنوات الخدمة : من الجدول (11) والشكل البياني (8) ان النتائج المتعلقة بعامل سنوات الخدمة قد جاءت متفاوتة اذ جاءت الاغلبية الى الفئة (اقل من 10) بعدد (41) مستجيب وبنسبة (54.1%) والأقلية للفئتان (30 - 20) والفئة (اكثر من 30 سنة) بعدد 13 وبنسبة (14.3%).

جدول 11 توزيع العينة على وفق سنوات الخدمة

النسبة	العدد	سنوات الخدمة
45.1%	41	اقل من 10 سنوات
40.7%	37	10 - 20
7.7%	7	20 - 30
6.6%	6	اكثر من 30 سنة
100.0%	91	المجموع

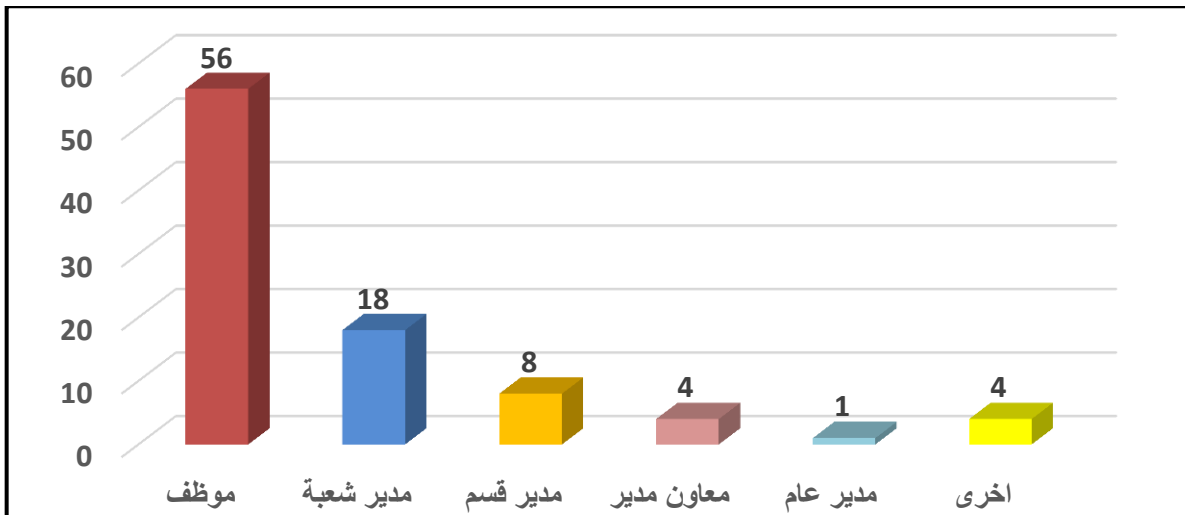


شكل 8. توزيع العينة على وفق سنوات الخدمة

5- المركز الوظيفي : يظهر من الجدول (12) والشكل (9) ان العدد الأكبر من العينة المبحوثة من فئة (موظف) بعدد (56) مستجيب وبنسبة 61.5% ، اما الفئات الأخرى فنحصرت بين (1 و 18) مستجيب وبنسب تراوحت بين (1.1% و 19.8%).

جدول 12 توزيع العينة على وفق المركز الوظيفي

النسبة	العدد	المركز الوظيفي
61.5%	56	موظف
19.8%	18	مدير شعبة
8.8%	8	مدير قسم
4.4%	4	معاون مدير
1.1%	1	مدير عام
4.4%	4	اخرى
100.0%	91	المجموع



شكل 9 توزيع العينة على وفق المركز الوظيفي

4.4 التحليل الوصفي وتحليل النتائج في ضوء إجابات العينة المبحوثة

سيتم التعرف على واقع المتغير المستقل حدائة تكنولوجيا المعلومات المالية والمتغير التابع فاعلية الشمول المالي في اربعة مصارف وتم سحب عينة عشوائية منها بحجم (91) مستجيب ، و سوف يتم الاعتماد على الوسط الحسابي والذي يمثل اهم مقياس النزعة المركزية والأكثر أهمية في المقاييس المختلفة، وتمثل قيمة الوسط الحسابي القيمة التي تتمركز حولها جميع القيم المختلفة للمتغير ، والانحراف المعياري اذ يعتبر من أهم مقاييس التشتت الإحصائية ، ومعامل الاختلاف، والاهمية النسبية واخيراً تحديد ومستوى الاجابة لأراء العينة المبحوثة حسب اجاباتهم ، وقد اعتمد البحث على مقياس (Likert) الخماسي في إجابات العينة للأستبانة ، لذا سيكون مستوى كل متغير ما بين (1-5) بخمسة مستويات و الجدول (13) يوضح ذلك، ويشتمل مستويين في حالة الزيادة عن الوسط الفرضي البالغ (2.61 الى 3.40) فيكون جيد إذا ما تراوح بين (3.41 الى 4.20) و جيد جدا إذا زاد من (4.21 الى 5) كذلك يتضمن مستويين إذا انخفض عن الوسط الفرضي (2.61 الى 3.40) فيكون ضعيف إذا تراوح بين (1.81 الى 2.60) و ضعيف جدا إذا ما انخفض عن (1 الى 1.80).

الجدول 13 يبين المتوسط المرجح ومستوى الاجابة

مستوى الاجابة	مقياس الاجابة	المتوسط المرجح
ضعيف جدا	لا تستخدم اطلاقاً	من 1 الى 1.80
ضعيف	قليلاً	من 1.81 الى 2.60
متوسط	احياناً	من 2.61 الى 3.40



جيد	غالباً	من 3.41 الى 4.20
جيد جداً	دائماً	من 4.21 الى 5

1. متغير حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية

تم قياس هذا المتغير من خلال (10) فقرات ، إذ يظهر الجدول (14) الوسط الحسابي و الانحراف المعياري والمعامل الاختلاف وترتيب الاهمية النسبية للفقرات ومستوى الاجابة لآراء العينة المبحوثة ، اذ اوضحت النتائج المتعلقة ان اعلى قيمة للوسط الحسابي كانت عند الفقرة والتي نصها (تسعى ادارة المصرف الى اعتماد تقنيات تكنولوجيا متقدمة ومتطورة في ظل جائحة كورونا بهدف تشجيع الشمول المالي والتغلب على التحديات المتعلقة بالوصول إلى قطاعات السوق ومعلومات العملاء) بوسط حسابي (4.23) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.78)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (18.33) ، اذ جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاول من حيث الاهمية النسبية. وهذا مما يدل على ان اغلب المشاركين في الاستبيان يشعرون باهمية اعتماد تقنيات تكنولوجيا متقدمة ومتطورة من اجل التغلب على التحديات المتعلقة بالوصول إلى قطاعات السوق ومعلومات العملاء.

اما ادنى قيمة للوسط الحسابي فقد جاءت عند الفقرة والتي نصها (يحدد مصرفكم المشاكل التي تعيق تقديم الخدمات المالية عبر الانترنت والمواقع الالكترونية بغض النظر عن الزمان والمكان الذي يتواجد فيه العملاء خلال ازمة كورونا) وبوسط حسابي (3.84) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (1.10)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (28.63) ، والاهمية النسبية (76.70) على الرغم من ان هذه الفقرة جاءت بالترتيب الاخير لكن الاجماع عليها من قبل العينة المبحوثة بمستوى جيد وهذا يشير اهتمام وامكانية المصارف بحل وتذليل المشاكل تعيق تقديم الخدمات المالية عبر الانترنت والمواقع الالكترونية.

اما اجمالاً فقد حقق متغير متغير حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية وسط حسابي (4.09) وبمستوى جيد وبانحراف معياري (0.56)، وهذا مما يدل على ان المصارف المبحوثة لديهم الدافعية الجيدة للعمل بحداثة تكنولوجيا المعلومات المالية .

جدول 14 الاحصانات الوصفية لمتغير حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية	ترتيب الاهمية النسبية
1	تسعى ادارة المصرف الى اعتماد تقنيات تكنولوجيا متقدمة ومتطورة في ظل جائحة كورونا بهدف تشجيع الشمول المالي والتغلب على التحديات المتعلقة بالوصول إلى قطاعات السوق ومعلومات العملاء	4.23	0.78	18.33	84.62	1
2	يساهم توسيع نطاق تعميم الخدمات المالية الالكترونية في تخفيض التكاليف ، وتوفير سبل جديدة لزيادة التمويل في ظل تأثير جائحة كورونا	4.02	0.87	21.60	80.44	7
3	يساهم تطوير بنية تحتية قوية للخدمات المالية والبيانات لتدعيم منافع التكنولوجيا المالية وتحقيق استدامتها في ظل الجائحة لتحقيق مرونة وقدرة على مجابهة الهجمات الالكترونية وتدعيم الثقة في النظام المالي من خلال حماية البيانات المالية والخدمات المالية المصرفية	4.21	0.96	22.82	84.18	2
4	يعمل المصرف خلال جائحة كورونا على تطوير وتبادل المعلومات المالية مع العملاء لتدعيم وتحسين التغذية العكسية والمتابعة وبيان أهمية الرقابة المستمرة وتسهيل صياغة الاستجابات في الوقت المناسب	4.21	0.82	19.57	84.18	2
5	ينبغي أن يكون موضوع التكنولوجيا المالية جزءا من	4.18	0.77	18.41	83.52	4



					إستراتيجيات وطنية للشمول المالي والتثقيف المالي والرقمي فضلا عن تشجيع تبادل العلاقة بين الاطراف الفاعلة في القطاعين العام والخاص في ظل تأثير جائحة كورونا
6	81.10	25.30	1.03	4.05	يساهم تطبيق التكنولوجيا المالية من تمكين المصرف من الاستفادة من المسارات الجديدة الخاصة بالتنمية الاقتصادية والمالية في ظل تأثير جائحة كورونا بهدف تدعيم النمو والتخفيف من حدة الفقر
5	81.98	23.86	0.98	4.10	يتحقق أثر اجتماعي واقتصادي ايجابي وخاصة في الدول النامية والفقيرة من خلال تبني المصرف لتكنولوجيا المالية
8	76.92	30.99	1.19	3.85	يوجد في مصرفكم أشكال متنوعة للدفع الالكتروني تتناسب مع احتياجات المستفيدين والزبائن لاجراء جميع مدفوعاتهم الكترونيا وفي كل وقت وبشكل آمن وخاص خلال جائحة كورونا
3	83.74	20.11	0.84	4.19	تمكن التقنيات الجديدة من تعزيز تقديم الخدمات المالية من خلال تطوير البني التحتية الاساسية مثل وسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية والبني التحتية الرقمية والخدمات الانترنت وخدمات البيانات المحمولة، ومستودعات البيانات، وخدمات الدفع والتسوية، والهواتف المحمولة وتعزيز سبل الوصول إليها بسهولة وبكلفة منخفضة وخاصة خلال ازمة جائحة كورونا
9	76.70	28.63	1.10	3.84	يحدد مصرفكم المشاكل التي تعيق تقديم الخدمات المالية عبر الانترنت والمواقع الالكترونية بغض النظر عن الزمان والمكان الذي يتواجد فيه العملاء خلال ازمة كورونا
	81.74	13.81	0.56	4.09	الوسط العام

2. متغير فاعلية الشمول المالي

تم قياس هذا المتغير من خلال (10) فقرات ، إذ يظهر الجدول (15) الوسط الحسابي و الانحراف المعياري والمعامل الاختلاف وترتيب الاهمية النسبية للفقرات ومستوى الاجابة لآراء العينة المبحوثة ، اذ اوضحت النتائج المتعلقة ان اعلى قيمة للوسط الحسابي كانت عند الفقرة والتي نصها (يضع المصرف آلية لإبقاء العملاء على اطلاع بجميع التحديثات والتغييرات في الخدمات كما يعمل على تقديم خدمات استشارية بناءً على احتياجات العملاء وبدون تعقيد ويوفر آلية للتعامل مع شكاوى العملاء خاصة في ظل تأثير جائحة كورونا) بوسط حسابي (4.32) وبمستوى جيد وبأنحراف معياري (0.80)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (24.68) والاهمية النسبية (86.37)، اذ جاءت هذه الفقرة بالمستوى الاول من حيث الاهمية النسبية. وهذا مما يدل على ان اغلب المشاركين في الاستبيان يشعرون باهتمام المصرف بوضع اليات تمكن العملاء على الاطلاع التحديثات والتغييرات في الخدمات.

اما ادنى قيمة للوسط الحسابي فقد جاءت عند الفقرة والتي نصها (يوجد نظام دفع آمن مثل نظام الدفع بالهاتف النقال وتحصيل الفواتير الكترونيا بما يخلق فرصة متكافئة لمقدمي الخدمات المالية لتخفيض التكاليف و تقليل المخاطر خلال جائحة كورونا) وبوسط حسابي (3.31) وبمستوى متوسط وبأنحراف معياري (1.50)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (45.22) والاهمية النسبية (66.15) على الرغم من ان هذه الفقرة جاءت بالترتيب الاخير لكن الجماع عليها من قبل العينة المبحوثة بمستوى متوسط وهذا يشير الى ضرورة تطوير نظام دفع امن من اجل الحصول على رضا العملاء بمستوى جيد او اعلى.

اما اجمالاً فقد حقق متغير فاعلية الشمول المالي وسط حسابي (3.98) وبمستوى جيد وبأنحراف معياري (0.64). وهذا مما يدل على ان المصارف المبحوثة لديهم الدافعية لتطوير فاعلية الشمول المالي

جدول 15 الاحصانات الوصفية لمتغير فاعلية الشمول المالي

ترتيب الأهمية النسبية	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات	ت
8	76.48	28.54	1.09	3.82	تساهم الخدمات المالية الرقمية إيجابيا خلال ازمة كورونا بتعزيز فاعلية الشمول المالي كونها طريقة فعالة للوصول للخدمات المالية المقدمة كأنظمة الدفع والتحويل المالي وهي محرك لامتته العمليات المالية	1
10	66.15	45.22	1.50	3.31	يوجد نظام دفع آمن مثل نظام الدفع بالهاتف النقال وتحصيل الفواتير الكترونيا بما يخلق فرصة متكافئة لمقدمي الخدمات المالية لتخفيض التكاليف و تقليل المخاطر خلال جائحة كورونا	2
7	79.34	27.47	1.09	3.97	يقوم المصرف بشكل دوري ومستمر بإجراء برامج تدريبية حول الشمول المالي للموظفين	3
2	83.96	21.37	0.90	4.20	يوفر المصرف بيئة تشريعية مناسبة للشمول المالي ، فضلا عن اصدار البنك التعليمات واللوائح التي تدعم مبدأ الشمول المالي	4
9	75.60	36.31	1.37	3.78	يوفر المصرف نقاط وصول للخدمات المالية مثل أجهزة الصراف الآلي والهواتف المحمولة ونقاط البيع وتبادل المعلومات للتوسع في الخدمات الرقمية خلال جائحة كورونا	5
3	83.74	24.65	1.03	4.19	يقدم المصرف خدماته للعميل بجودة عالية ويفصح عن البيانات للعملاء بطريقة شفافة للتأكد من أنهم على دراية بالمزايا والمخاطر المرتبطة بها	6
1	86.37	18.55	0.80	4.32	يضع المصرف آلية لإبقاء العملاء على اطلاع بجميع التحديثات والتغييرات في الخدمات كما يعمل على تقديم خدمات استشارية بناءً على احتياجات العملاء وبدون تعقيد ويوفر آلية للتعامل مع شكاوى العملاء خاصة في ظل تأثير جائحة كورونا	7
5	81.98	24.68	1.01	4.10	يمكن المصرف الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة منخفضة لجميع شرائح المجتمع وثقافتهم ووعيهم حول مبادئ حماية المستهلك ماليا وفهم حقوقهم والوفاء بالتزاماتهم	8
4	82.86	22.06	0.91	4.14	يساهم وجود بيئة تشريعية شاملة إلى تشجيع الابتكار والتطوير للحفاظ على حقوق المتعاملين كونها عامل مهم في تطور التكنولوجيا الناشئة والمتطورة	9
6	80.44	25.13	1.01	4.02	يعمل المصرف على وضع كافة البرامج المتعلقة باستقطاب الافراد ذوي الدخل المنخفضة للتعامل مع المصرف والبحث عن الفئات المهمشة أو البعيدة عن موقع المصرف لزيادة مستويات دخلهم وتحسين مستوى معيشتهم وزيادة مساهمتهم في النشاط الاقتصادي خلال جائحة كورونا	10

79.69	16.10	0.64	3.98	الوسط العام
-------	-------	------	------	-------------

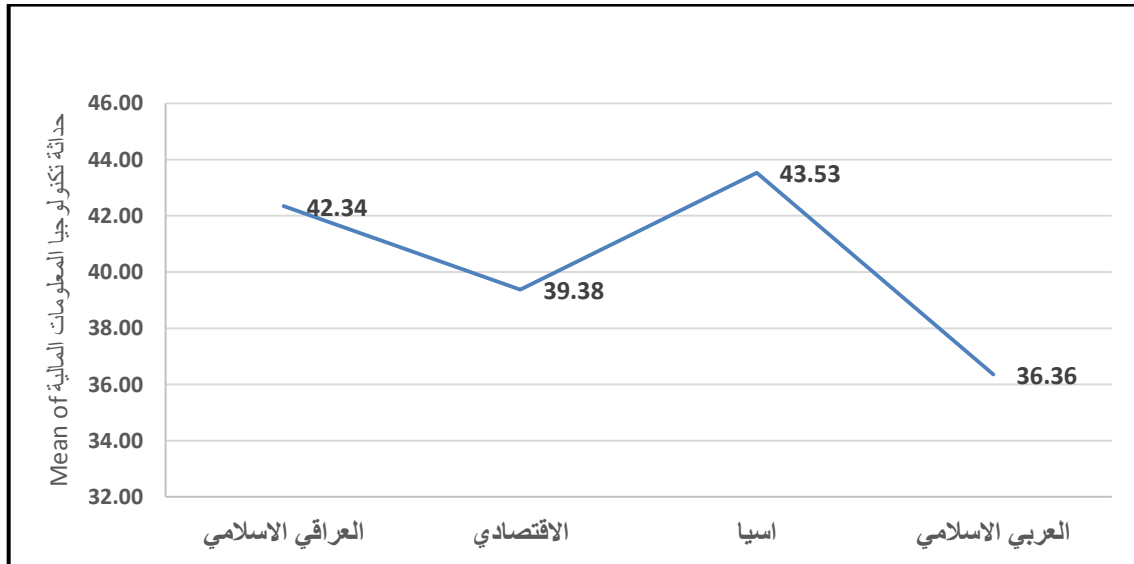
4.5 اختبار وتحليل الفروق بين المصارف

لغرض اختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المصارف المبحوث بالنسبة لمتغير حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية ومتغير فاعلية الشمول المالي تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي **ONE WAY ANOVA** ، لاختبار الفرضيات الآتية :
أ. الفرضية الأولى : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المصارف لحداثة تكنولوجيا المعلومات المالية :

نلاحظ من الجدول (16) والشكل (10) ان المتوسط العام للمصارف الاربعة هو (40.570) وبانحراف معياري قدره (6.230) ، كما نلاحظ ان قيمة احصاء الاختبار بلغت (7.427) وقيمة معنوية الاختبار بلغت (0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يشير الى قبول فرضية البحث (توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المصارف لحداثة تكنولوجيا المعلومات المالية).

جدول 16 تحليل التباين للمصارف المبحوثة وفق متغير حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية.

المصارف المبحوثة	N	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أحصاء اختبار F	معنوية الاختبار Sig	الدلالة
العراقي الاسلامي	24	42.343	5.308	7.427	0.000	دال
الاقتصادي	20	39.377	4.783			
اسيا العراق	25	43.527	5.748			
العربي الاسلامي	22	36.361	6.567			
الكلي	91	40.570	6.230			



الشكل 10 الوسط الحسابي لمتغير حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية وفق المصارف المبحوثة وللمعرفة سبب الفروق بين متوسطات المصارف المبحوثة تم اختيار المقارنات البعدية لشيفيه (**Multiple Comparisons (Scheffe)**) إذ نلاحظ من الجدول (17) ان معنوية اختبار شيفيه لمصرف العراقي لإسلامي والعربي الإسلامي بلغت (0.007) وهي اقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يشير الى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين المصرف العراقي الإسلامي والمصرف العربي الإسلامي لصالح المصرف العراقي الإسلامي وهذا يشير الى اهتمام اكبر من قبل المصرف العراقي الإسلامي لحداثة تكنولوجيا المعلومات المالية



ISSN online: 2791-2272

ISSN print: 2791-2264

مجلة العصر للعلوم الانسانية والاجتماع
Era Journal for Humanities and Sociology

www.ejhas.com

editor@ejhas.com

Volume (4) July 2022

العدد (4) يوليو 2022

ونجد ايضاً ان معنوية اختبار شيفيه لمصرف اسيا والعربي الإسلامي بلغت (0.001) وهي اقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يشير وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مصرف اسيا والمصرف العربي الإسلامي لصالح مصرف اسيا وهذا يشير الى اهتمام اكبر من قبل مصرف اسيا لحدثة تكنولوجيا المعلومات المالية

جدول 17 نتائج اختبار المقارنات البعدية شيفيه

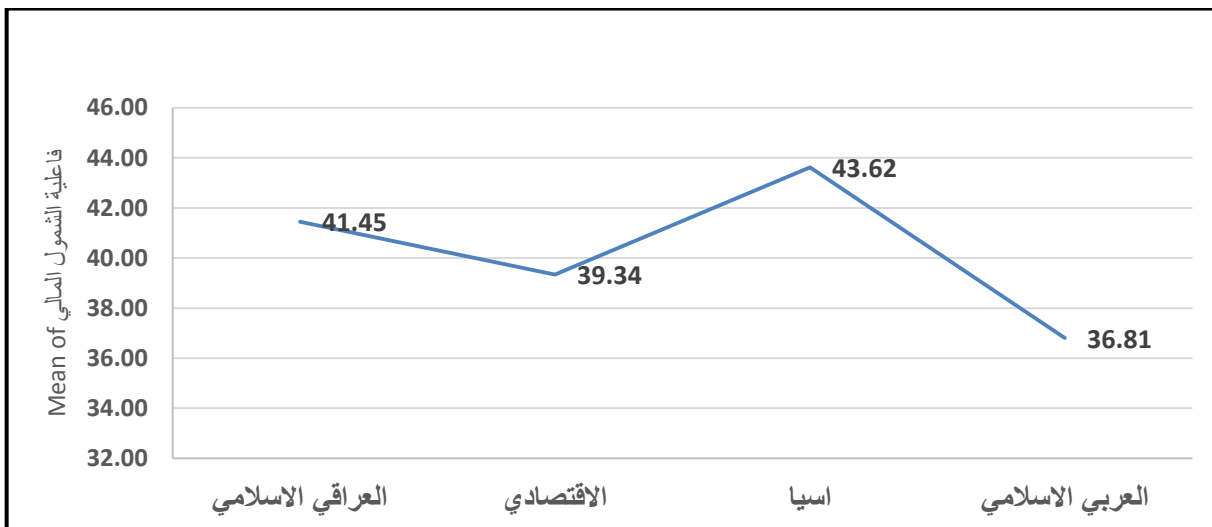
الدلالة الاحصائية	معنوية الاختبار	الدرجة	التوافق بين المصارف وفق لحدثة تكنولوجيا المعلومات المالية
دالة	0.007	5.98243*	العراقي الإسلامي ----- العربي الإسلامي
دالة	0.001	7.16592*	اسيا العراق ----- العربي الإسلامي

دالة عند مستوى معنوية 0.05 *

ب. الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المصارف تبعاً لفاعلية الشمول المالي: نلاحظ من الجدول (18) والشكل (11) ان المتوسط العام لمصارف الاربعة هو (40.462) وبانحراف معياري قدره (6.931)، كما نلاحظ ان قيمة احصاء الاختبار F بلغت (4.596) وقيمة معنوية الاختبار بلغت (0.005) وهي اقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يشير الى قبول فرضية البحث (توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المصارف لفاعلية الشمول المالي).

جدول 18 تحليل التباين للمصارف المبحوثة وفق متغير فاعلية الشمول المالي

المصارف	N	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أحصاء اختبار F	معنوية الاختبار Sig	الدلالة
العراقي الاسلامي	24	41.447	6.229	4.596	0.005	دال
الاقتصادي	20	39.341	6.205			
اسيا العراق	25	43.624	6.234			
العربي الاسلامي	22	36.812	7.480			
الكلية	91	40.462	6.931			



الشكل 11 الوسط الحسابي لمتغير فاعلية الشمول المالي وفق المصارف المبحوثة

ولمعرفة سبب الفروق بين متوسطات المصارف المبحوثة تم اختيار المقارنات البعدية لشيفيه (**Multiple Comparisons (Scheffe)**) ، نلاحظ من الجدول (19) ان معنوية اختبار شيفيه لمصرف اسيا والعربي الإسلامي بلغت (0.008) وهي اقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يشير وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مصرف اسيا والمصرف العربي الإسلامي لصالح مصرف اسيا وهذا يشير الى اهتمام اكبر من قبل مصرف اسيا لفاعلية الشمول المالي.

جدول 19 نتائج اختبار المقارنات البعدية شيفيه

التوافق بين المصارف وفق لفاعلية الشمول المالي	الدرجة	معنوية الاختبار	الدلالة الاحصائية
اسيا العراق ----- العربي الإسلامي	6.81203*	0.008	دالة

دالة عند مستوى معنوية 0.05 *

4.6 اختبار العلاقة بين متغير حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية و متغير فاعلية الشمول المالي

استخدم الباحثان اختبار معاملات الارتباط البسيط (**Pearson**) لغرض اختبار الفرضيات المتعلقة بعلاقات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. وتفسير قيمة معامل الارتباط وكيفية الحكم عليه، سيتم اعتماد الرأي القائل بتقسيمه الى خمس فئات اساسية وكما يتضح في الجدول 20 :

الجدول 20 فئات تفسير مستوى معامل الارتباط

ت	تفسير علاقة الارتباط	قيمة معامل الارتباط
1	لا توجد علاقة ارتباط	$r = 0$
2	تامة موجبة او سالبة	$r = \pm 1$
3	ضعيفة ايجابية او سلبية	$(\pm 0.00-0.30)$
4	قوية ايجابية او سلبية	$(0.31-0.70)\pm$
5	قوية جدا ايجابية او سلبية	$\pm (0.71-0.99)$

Source: Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). "Research methods for business students" 5thed, Pearson Education Limited: Prentice Hall, England: 459

1. اختبار فرضية البحث الاولى (الارتباط) : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متغير حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية و متغير فاعلية الشمول المالي

ويظهر الجدول (21) معامل الارتباط البسيط (**Pearson**) متغير حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية و متغير فاعلية الشمول المالي بلغت قيمة معامل الارتباط **0.741**** وقيمة معنوية الارتباط **Sig (0.005)** وهذا يشير الى ان الارتباط قوي موجب ، عند معنوية (0.000) ودرجة ثقة (99%) وقبول فرضية البحث (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متغير حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية و متغير فاعلية الشمول المالي) ، اي ان كلما اهتمت وطورت المصارف في حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية كلما ازدادت فاعلية الشمول المالي ، اي ان الخدمات والمنتجات المالية التي تقدمها التكنولوجيا المالية اليوم زادت بشكل متسارع وحقت معدلات نمو مرتفعة خلال السنوات الاخيرة، وهذا بدوره ساهم في تحفيز الشمول المالي ، ورب ضرة نافعة فاجحة كورونا رغم انعكاساتها السلبية على مختلف القطاعات الاقتصادية إلا أنها أثرت إيجابا على قطاع الصناعة المالية وأدت دورا هاما في دعم و ابراز خدمات الشمول المالي رغم التحديات التي مازالت تواجه هذا القطاع الهام.

جدول 21 معاملات الارتباط بين متغير حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية و متغير فاعلية الشمول المالي

متغيري البحث	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل ارتباط بيرسون	معنوية الاختبار Sig
حداثة تكنولوجيا المعلومات المالية فاعلية الشمول المالي	40.570	6.230	0.741**	0.000
	40.462	6.931		

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

4.7 اختبار تأثير متغير حادثة تكنولوجيا المعلومات المالية على متغير فاعلية الشمول المالي

1. اختبار فرضية البحث الثانية (التأثير) : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين متغير حادثة تكنولوجيا المعلومات المالية ومتغير فاعلية الشمول المالي

من جدول (22) نلاحظ ان قيمة (F) المحسوبة لحادثة تكنولوجيا المعلومات المالية على فاعلية الشمول المالي (108.581) وقيمة معنوية الاختبار Sig (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.01) وبناءً عليه نقبل فرضية البحث (يوجد علاقة تأثير لحادثة تكنولوجيا المعلومات المالية على فاعلية الشمول المالي) عند مستوى دلالة (1%) أي بدرجة ثقة (99%). وهذا مما يدل على وجود علاقة تأثير ذو دلالة معنوية لحادثة تكنولوجيا المعلومات المالية على فاعلية الشمول المالي ، أي ان حادثة التكنولوجيا لها اثر كبير وواضح على فاعلية الشمول المالي في المصارف المبحوثة ، وهذا يدعم ان تكنولوجيا المعلومات المالية جزءاً من استراتيجيات وطنية للشمول المالي والتتقيف المالي والرقمي ومن شأنه يعمل على تحقيق الاهداف المرجوه في تحديات الازمة وما واجهه المصرف خلال هذه الجائحة .

و من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.550) يتضح بان حادثة تكنولوجيا المعلومات المالية تفسر ما نسبته (55%) من المتغيرات التي تطرأ على فاعلية الشمول المالي اما النسبة الباقية (45%) فتعود الى متغيرات اخرى غير داخلية في أنموذج البحث ، و يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (β) البالغ (0.825) بان زيادة حادثة تكنولوجيا المعلومات المالية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة فاعلية الشمول المالي بنسبة (82.5%) . بلغت قيمة الثابت (α) في المعادلة (7.004)، بمعنى عندما تكون حادثة تكنولوجيا المعلومات المالية مساوياً للصفر فان فاعلية الشمول المالي لن يقل عن هذه القيمة وكما مبين في المعادلة الآتية:-

$$\text{حادثة تكنولوجيا المعلومات المالية} = 7.004 + 0.825 \times \text{فاعلية الشمول المالي}$$

جدول 22 تحليل اثر حادثة تكنولوجيا المعلومات المالية في فاعلية الشمول المالي

الدلالة	معنوية الاختبار Sig	احصاءة اختبار F	معامل التحديد (R^2)	قيمة معامل الميل الحدي (β)	قيمة الحد الثابت (α)	المتغير المعتمد	حادثة تكنولوجيا المعلومات المالية
دال	0.000	108.581	0.550	0.825	7.004	فاعلية الشمول المالي	

نلاحظ مما سبق ان علاقات الارتباط والتأثير المعنوي لحادثة تكنولوجيا المعلومات المالية على ابعاد الشمول المالي في المصارف العراقية نتيجة ما اكدته جائحة كورونا على زيادة الطلب وبشكل غير مسبوق على الخدمات المالية الرقمية ، نتيجة الظروف التي يعيشها العالم اليوم، إذ زاد الطلب على هذه الخدمات من قبل العملاء بسبب شبه التوقف الذي مس الخدمات التقليدية خاصة تلك المتعلقة بالتمويل والأقراض والتحويل والاستثمار، نتيجة التباعد الاجتماعي والعزل الصحي والقلق حيث ابانت جائحة كورونا على المصارف العراقية الاهتمام والابتكار للخدمات والمنتجات المالية والعمل على ايجاد التوازن الصحيح بين تمكين الابتكار ومعالجة المخاطر ، وهذه نتائج تدل على تحقق فرضيات البحث التي تبين ان تكنولوجيا المعلومات المالية لها تأثير على تعزيز فاعلية الشمول المالي في ظل جائحة كورونا ، وهو ما يؤكد مساهمة تطبيق التكنولوجيا المالية من تمكين المصرف بالخوض في عمليات دعم تنمية القطاع الاقتصادي والمالي في ظل تأثير جائحة كورونا بهدف تدعيم النمو والتخفيف من حدة الفقر في البلد.

5. مناقشة النتائج

ابرز النتائج التي توصل اليها البحث في المجال العملي ، والذي تمثل بالاستنتاجات المتعلقة بالاحصاء الوصفي ونتائج الاختبارات الاحصائية وفرضيات البحث وكالاتي :-

2- اشارت نتائج البحث الى ان متغير تكنولوجيا المعلومات المالية قد حقق وسطا حسابيا بلغ (4.09) بانحراف معياري (0.56) وهذا يدل على ان المؤسسات المصرفية العراقية لديها دافعية للعمل باعتماد التقنيات المالية الحديثة ولديها قدرة في تذليل المشاكل التي تعيق تقديم خدماتها وخاصة في ظل جائحة كورونا.

- 3- بينت نتائج البحث ان متغير الشمول المالي قد حقق وسطا حسابيا بلغ (3.98) بانحراف معياري (0.64) وهذا يبين ان المصارف العراقية تسعى دائما الى تحسين مستوى تقديم خدماتها المالية من خلال اليه التعاون مع عملائها خلال ازمة كورونا وابقائهم على معرفة بكل التحديثات والمتغيرات خلال الازمة.
- 4- اشارت نتائج البحث الى ان معنوية اختبار شيفيه لمصرف العراقي الإسلامي والعربي الإسلامي بلغت (0.007) وهي اقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يشير الى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين المصرف العراقي الإسلامي والمصرف العربي وهذا يبين ان هناك اهتمام اكبر من قبل المصرف العراقي الإسلامي لحدثة تكنولوجيا المعلومات المالية ، كذلك بينت النتائج ان معنوية اختبار شيفيه لمصرف اسيا والعربي الإسلامي بلغت (0.001) وهي اقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يشير وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مصرف اسيا والمصرف العربي وهذا ايضا يشير الى اهتمام اكبر من قبل مصرف اسيا لحدثة تكنولوجيا المعلومات المالية.
- 5- ونجد ايضا ان معنوية اختبار شيفيه لمصرف اسيا والعربي الإسلامي بلغت (0.008) وهي اقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يشير وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين مصرف اسيا والمصرف العربي الإسلامي في تقديم اهتمام اكبر من قبل مصرف اسيا لفاعلية خدمات الشمول المالي.
- 6- اشارت النتائج كذلك انه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متغير حدثة تكنولوجيا المعلومات المالية و متغير فاعلية الشمول المالي إذ بلغت قيمة معامل الارتباط *0.741 وقيمة معنوية الارتباط Sig (0.005) وهذا يشير الى ان الارتباط قوي موجب ، عند معنوية (0.000) ودرجة ثقة (99%) .
- 7- ايضا بينت النتائج ان قيمة (F) المحسوبة لحدثة تكنولوجيا المعلومات المالية على فاعلية الشمول المالي (108.581) وقيمة معنوية الاختبار Sig (0.000) وهي اقل من مستوى الدلالة (0.01) وعليه يوجد علاقة تأثير لحدثة تكنولوجيا المعلومات المالية على فاعلية الشمول المالي عند مستوى دلالة (1%) أي بدرجة ثقة (99%).

6. الاستنتاجات والتوصيات

6.1 الاستنتاجات

- 1- أبانت جائحة كورونا على ضرورة الاهتمام بتطوير وابتكار الخدمات والمنتجات المالية التي تخدم العملاء في ظل ظروف التباعد والغلق التي فرضتها الجائحة في اقتصاديات جميع الدول وخاصة في العراق.
- 2- من خلال نتائج البحث نجحت ادارات المصارف في خلق ترابط منطقي بين ممارسات الشفافية المالية بما يدعم متطلبات الشمول المالي و بروز القدرات الداخلية للمصارف في أدراك اهمية تلك المتغيرات في عملياته.
- 3- من التحديات في ظل الجائحة (covid-19) عملت ادارات المصارف الافصاح عن الاتجاهات المالية وعن السياسة المالية وعن الفرص والمخاطر المالية لتحقيق الشمول المالي من خلال توفير المعلومات بالكم والنوع والتوقيت المناسب.
- 4- للتكنولوجيا المالية دور كبير وهام في تعزيز فاعلية الشمول المالي وهذا في ظل جائحة كورونا ، إذ ساهمت جائحة كورونا في زيادة نمو قطاع الخدمات والمنتجات المالية التي تهتم به تكنولوجيا المعلومات المالية، نتيجة الظروف التي يعيشها العالم اليوم، حيث زاد الطلب على هذه الخدمات من قبل العملاء بسبب شبه التوقف الذي مس الخدمات التقليدية خاصة تلك المتعلقة بعمليات التمويل والاقرض والاستثمار.
- 5- أشارت نتائج البحث أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات المالية تساهم بشكل كبير في تعزيز فاعلية الشمول المالي وتقديم الخدمات المالية المصرفية خلال جائحة كورونا وتمكين المصرف من المشاركة بعملية التنمية الاقتصادية التي تدعم النمو وتحقيق الاستقرار المالي .
- 6- امتلاك إدارة المصرف رؤية واضحة وشفافة عن تقديم الخدمات المالية المتنوعة وبكفاءة تشمل كل شرائح المجتمع ومدى قدرتها في إيجاد مجموعة كاملة ومتنوعة من الانظمة الحديثة التي تمكنها من الوصول إلى كافة الافراد ذوي الدخل المنخفضة في ظل ظروف التباعد الاجتماعي والعزل الصحي والقلق الذي فرضته تلك الجائحة الصحية .
- 7- بينت نتائج البحث مساهمة الخدمات المالية الرقمية إيجابيا خلال ازمة كورونا من خلال تعزيز فاعلية الشمول المالي كونه طريقة فعالة للوصول للخدمات المالية المقدمة كأنظمة الدفع والتحويل المالي وهي محرك لامتته العمليات المالية ، حيث اظهرت ان لتقنيات التكنولوجيا المالية دور مهم واساسي في احتواء هذه الجائحة



والتي اتاحت فرص كبيرة امام واضعي السياسات المالية بتوسيع نطاق الشمول المالي من خلال الاستعانة بتلك التقنيات .

8- مدى اهمية الرقابة النوعية والكمية المستمرة في تسهيل صياغة الاستجابات في الوقت المناسب من قبل ادارة المصرف لكل الخدمات المالية المقدمة ، فضلا عن وجود نظام دفع آمن مثل نظام الدفع بالهاتف النقال وتحصيل الفواتير الكترونيا بما يخلق فرصة متكافئة لمقدمي الخدمات المالية لتخفيض التكاليف و تقليل المخاطر خلال أزمة جائحة كورونا .

6.2 التوصيات

1- على المصارف أن تضع برنامج متكامل في تقديم خدماتها وعلى المستويين المحلي والدولي من خلال مساهمة التكنولوجيا المالية بتوفير حلول مالية ملائمة في ظل الوضع الاستثنائي الذي أحدثته جائحة فايروس كورونا بأسعار معقولة وبتكلفة منخفضة للحد من الفقر والمساواة في تحقيق الاستقرار المالي ودعم عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية ونشرها بين افراد المجتمع ، فضلا عن تثقيف وحماية العملاء في ظل التطورات التي تشهدها الخدمات المصرفية والتحول الرقمي وتوجهاتهم، الأمر الذي يفرض واقعاً مغايراً لأساليب تثقيفهم بالخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة لهم ، وان يكون هناك وعي حول دور المصارف بين جميع الشرائح في المجتمع.

2- للحكومة دور مهم في الوقوف على مدى تغطية القوانين والتشريعات النافذة في الدولة، ومدى توافقها على العمل باستخدام التقنيات المالية في المؤسسات المصرفية وتعزيز وتحسين خدماتها المالية بغية إشراك كافة الاطراف ذات العلاقة تحت بيئة قانونية وتشريعية واحدة تمتاز بالوضوح .

3- يجب أن تفهم المؤسسات المصرفية بشكل كامل حجم وكثافة مخاطر التقنية من الانظمة المصرفية عبر الانترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وانظمة الدفع ومنصات التداول عبر الانترنت وبوابات التامين للوصول إلى عملائها ، فضلا عن امتلاك جميع المؤسسات المالية بشكل عام والمصارف بشكل خاص خطط لاستمرارية اعمالها بإجراءات موثوقة بعيدة عن الخطر والكوارث .

4- ضرورة القيام بعمل دورات تدريبية وتكوينية للكفاءات البشرية العاملة في مجال الرقمنة والبرمجيات .

5- ضرورة توسيع نطاق الخدمات والمنتجات المالية للأفراد غير المتعاملين مع المؤسسات المالية والمصرفية المستبعدة ماليا وتنظيم خدمات الدفع الالكتروني والعمل على وضع استراتيجيات واضحة المعالم من أجل تحفيز التثقيف المالي لدى المواطنين بهدف الاستخدام الامثل للخدمات والمنتجات المالية بما يخدم ويلبي احتياجاتهم الضرورية في ظل ظروف التباعد والغلق التي فرضتها ظروف جائحة فايروس كورونا في جميع اقتصاديات دول العالم.

6- دور المصارف المركزية والدولة في إصدار قواعد وقرارات تذل العوائق والتحديات أمام تكنولوجيا المعلومات المالية وتحديث البنية التحتية للإتصالات، فضلا عن إعداد قانون لتطوير المعاملات المالية غير النقدية وإتاحة الفرص لشركات المحمول في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية.

7- ضرورة تثقيف أفراد المجتمع ونشر الوعي بأهمية وكيفية التعامل مع تقنيات التحول الرقمي ومواكبة التطور بما يخدم ويدعم اقتصاد البلد.

8- تنظيم خدمات الدفع الالكتروني وتوفير البدائل التي تتناسب مع إمكانيات العملاء، والعمل على وضع استراتيجيات واضحة المعالم من أجل تحفيز التثقيف المالي لدى المواطنين بهدف الاستخدام الامثل للخدمات والمنتجات المالية بما يخدم ويلبي احتياجاتهم الضرورية.

References

- [1]The reality of financial inclusion in Iraq » Iraqi News Agency (ina.iq).
- [2] Krejcie, Robert V., Morgan, Daryle W., 1970, "Determining Sample Size for Research Activities", Educational and Psychological Measurement.
- [3] Oppenheim, A. N. (1992). Questionnaire, design, interviewing and attitude measurement. London: Pinter Pub Ltd.
- [4] De Vaus, D. (2002) Surveys in Social Research. 5th Edition, Routledge, London.

- [5] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th Ed.). Boston: Cengage.
- [6] Al-Jadri, Adnan Hussein, and Abu Helu, Yaqoub Abdullah, (2009), "methodological foundations and statistical uses in educational and human sciences research", first edition, enrichment for publication and distribution, Amman - Jordan.
- [7] Rafiqa, Ben Aishoba, Sourieh, Sedqawi, and Mhamed, Bazaria (2021), Financial technology and the promotion of financial inclusion in the light of the Corona virus pandemic, *Journal of Economics and Environment*, Vol. 4, No. 1, pp. 163-182.
- [8] Lazhawi, Zawaweed (2021), The Role of Financial Technology in Promoting Financial Inclusion in the Light of the Corona Pandemic, *Rehan Journal for Scientific Publishing*, No. 3, p. 1-23.
- [9] The Cambridge Centre for Alternative Finance (CCAF) at the University Of Cambridge Judge Business School 'the Global Covid-19 FinTech Regulatory Rapid Assessment Study 'and This study was partially funded by the UK Foreign, Commonwealth and Development Office (FCDO) through the Cambridge Alternative Finance Collaboration Network (CAFCN) Programme (2020).
- [10] International Monetary Fund - Annual Report 2020, <https://www.imf.org/en>.
- [5] Al-Zubaidi, Muhammad, and Khudair, Jinan (2021), Financial Inclusion and Foreign Direct Investments / Obstacles and Solutions, *Warith Scientific Journal*, College of Administration and Economics, University of Al-Qadisiyah, Iraq, Volume 3, Issue 7, pp. 36-49.
- [11] Laftah, Rasha Odeh, Hussain, Salem Awad (2019), Suggested mechanisms and policies to expand the base of financial inclusion to reach financial service in Iraq, *Journal of the University College of Science*, Vol. 11, No. 1, pp. 80-93.
- [12] Al-Rahim, Wahiba Abd, Bin Qadour, Ashwaq (2018), Financial Technology Trends in the Light of Successful Companies' Experiences, *Al-Ijtihad Journal for Legal and Economic Studies*, Volume 7, No. 3, pp. 11-35.
- [13] Al-Nima, Nagham Hussein, Hassan, Ahmed Nouri (2019), The role of financial inclusion in providing financial support to women in Iraq, the *Iraqi Journal of Market Research and Consumer Support*, Volume 11, Number 2, pp. 17-31.
- [14] Iskandar, Zahra Jarallah Hammo (2020), The Role of Financial Technology in Enhancing the Effectiveness of Financial Inclusion - A Standard Study of the Opinions of a Sample of Workers in Mosul Bank for Development and Investment in Nineveh Governorate, *Journal of Administration and Economics*, Volume 9, Issue 33, p. 92- 124.
- [15] Al-Khazraji, Soraya Abdul Rahim Ali, and Al-Araji, Sabyan Tariq Saeed (2020), Economic Measurement of the Impact of Financial Inclusion on Banking Stability in Iraq, *Journal of Economics and Administrative Sciences*, Volume 26, Number 119, pp. 323-344.
- [16] Hamdi, Zahraa Salih (2020), The Importance of Financial Technology in Enhancing the Financial Inclusion of Banks with Reference to International Experiences, *Anbar University Journal of Economic and Administrative Sciences*, Vol. 12, No. 28, pp. 166-181.

- [17] R.Alt, &R. Beck, &M. T. Smits, FinTech and the transformation of the financial industry, Institute of Applied Informatics at University of Leipzig , Published online: 13 August 2018,pp235-243, <https://doi.org>.
- [18] Al-Rahim, Wahiba Abdel, Bin Said, Amin, Abdel Rahim, Nadia (2018), Financial Technology Companies in the Middle East and North Africa, International Journal of Economics and Business, Volume 4, No. 1, pp. 34-45, <http://www.refaad.com>.
- [19] <https://mustaqbalweb.com/webtv/video/98761>.
- [20] Al-Khazraji, Fouad Muhammad Abdullah (2020), the extent of the use of electronic banking services and its impact on financial inclusion - a field study, Journal of Baghdad College of University Economics, pp. 257-271.
- [21] https://wiki.kololk.com/wiki40848-mal-o-a3mal-أنواع_القروض
- [22] Al-Hasnawi, Salem Salal, Mahdi, Lina Salah (2020), The Role of Financial Inclusion in Promoting the Growth of the Iraqi Economy, An Applied Study of a Sample of Banks Listed in the Iraqi Stock Exchange, College of Administration and Economics, University of Al-Qadisiyah, No. 58, pp. 27-50 .
- [23] Bin Alqamah, Malika, Sahihi, Youssef (2018), The Role of Financial Technology in Supporting the Financial and Banking Services Sector, Journal of Ijtihad for Legal and Economic Studies, Volume 7, No. 3, pp. 86-107.
- [24] Hussein, Ibtisam Ali, Jabr, Shatha Abdul-Hussein, Kassara, Wafaa Ayoub (2020), The Role of Financial Information Technology in Promoting Financial Inclusion in the Light of the Knowledge Economy, an exploratory study in Al-Nahrain Islamic Bank, Journal of Administration and Economics, Issue 147, p. 45-61.
- [18] C. CHANCE, Fintech in the Middle East – An Overview (2017).
- [25] Ismail, Abdul Ghafar& Ismail, Mohd Adib& Shahimi, Shahida& Shaikh, Salman Ahmed, Financial Inclusiveness in Islamic Banking: Comparison of Ideals and Practices Based on Maqasid-e-Shari'ah, Paper to be presented at 4th International Conference on Inclusive Financial Sector Development, 17-18 November 2015, Islamabad, Pakistan .
- [26] Global analysis of investment in fintech, the Q1'17 edition of KPMG International's Pulse of Fintech report, 27 April 2017.
- [27] What is Blockchain technology a simple and easy explanation - Crypto Arab? (cryptoarabe.com)
- [28] Al-Imam, Salah al-Din Muhammad Amin, and Ali, Ayser Razzaq Abd (2019), the effect of electronic banking services on indicators for measuring financial inclusion (analytical study) in the Iraqi banking system, Journal of Dinars, Issue 21, pp. 457-486.
- [29] Al-Shammari, Kamal Kazem Jawad, and Al-Fatlawi, Riam Fadel Shaker (2016), analyzing the relationship between financial inclusion and banking stability (an applied study in Iraq for the period from 2010-2016), the Iraqi Journal of Administrative Sciences, Vol. 16, No. 63, p. 80-104.
- [30] Muhammad, Muhammad Jassim (2020), The Role of Financial Technology in Achieving Financial Inclusion - A study of a group of Arab countries for the period (2014-2018), Gulf Economics Journal, No. 44, pp. 175-242.

- [31] Al-Anbaki, Ajmad Kazem Taher, Al-Shammari, Suad Adnan Noman, Al-Azzawi, Shatha Salman Habib (2021), The Role of Comprehensive Banks in Achieving Financial Inclusion, the First International Scientific Conference, Al-Warith Scientific Academy, University of Warith Al-Anbiya, Volume 3, p. 151 -160.
- [32] K. and Sung, A., Leong, FinTech (Financial Technology): What is It and How to Use Technologies to Create Business Value in Fintech Way? International Journal of Innovation, Management and Technology, vol. 9, no. 2, pp. 74-78.
- [33] Ajour, Hanin Muhammad Badr, and Al-Sharfa, Yasser Abed Taher (2017), the role of financial inclusion in national banks in achieving social responsibility towards customers (case study - Islamic banks operating in the Gaza Strip), Master's research, College of Administration, Islamic University in Gaza.
- [34] Measuring Financial Inclusion Core Set of Financial Inclusion Indicators, The Core Set of Financial Inclusion Indicators was developed by AFI's Financial Inclusion Data, 2013, AFI is funded by the Bill & Melinda Gates Foundation and administered by GIZ (German International Cooperation).
- [35] FID Guideline note: Indicators of the quality dimension of financial inclusion, AFI, Sasana Kijang, 2, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur, Malaysia +60 3 2776 9000 e info@afi-global.org www.afi-global.org www.facebook.com/AFI.History @NewsAFI, 2016.
- [36] The reality of financial inclusion and the role of financial technology in promoting it - Union of Arab Banks (uabonline.org) <https://uabonline.org>
- [37] Requirements for implementing financial inclusion in Iraq -- Science for All Project (srp-center.iq) <https://srp-center.iq>
- [38] Hwa EY, Gary, Global FinTech Adoption Index 2019, Gary Hwa EY Global Financial Services Markets Executive Chair and EY Asia-Pacific Financial Services Regional Managing Partner.
- [39] Al-Nasrawi, Sultan Jassim, [Putting Iraq in the FinxAr Fintech Industry Index - College of Administration and Economics - University of Karbala, 10-24-2121 \(uokerbala.edu.iq\)](#)
- [40] Al-Nasrawi, Sultan Jassim, [Financial stability in Iraq...between the double crisis and the Corona pandemic - 2-9-2021 \(fcdrs.com\)](#)
- [41] Farag, Mohamed, [Economic challenges that impose themselves after Covid-19 | Sky News Arabia 2021 \(skynewsarabia.com\)](#)
- [42] Hamdoush, Wafaa (2020), The Importance of Strengthening Financial Inclusion as a Means of Increasing the Depth of the Banking Sector - The Case of the Arab Countries, Meteorology Journal of Economic and Administrative Studies, Volume 3, Special Issue, pp. 1-18.
- [43] Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). "Research methods for business students" 5th ed, Pearson Education Limited: Prentice Hall, England.