

## تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي

م. م. نورس علي مردان الاسدي\*  
كلية الطف الجامعة، العراق

### The impact of electronic payment methods in enhancing financial inclusion: An applied study in the Iraqi banking sector

Nawras Ali Mardan Alasadee\*  
Al-Tuff College University, Iraq

\*Corresponding author

nawras.ali@altuff.edu.iq

\*المؤلف المراسل

تاريخ النشر: 2024-01-29

تاريخ القبول: 2024-01-19

تاريخ الاستلام: 2023-11-27

#### الملخص

الهدف الرئيسي من هذا البحث هو بيان تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي العراقي. ولتحقيق أهداف الدراسة وتعزيز هذا العمل تم تصميم استبانة من خلال Google Form تكونت من (17) فقرة لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة العشوائية، والمستجيبين 102 فرداً من العاملين في مصرف الرافدين العراقي، حيث تم تحليل واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS والعديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة والتوصل إلى نتائجها منها تحليل الانحدار الخطي البسيط. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05، وفي ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة فقد أوصى الباحث عدد من التوصيات ومن أهمها تنظيم حملات توعية مستهدفة لتعزيز فهم الزبائن لفوائد الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى أنه يتعين على مصرف الرافدين تحسين سياسات الخصوصية وتعزيز مستوى الأمان المتعلق بوسائل الدفع الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** وسائل الدفع الإلكتروني، الشمول المالي، القطاع المصرفي، العراق.

#### Abstract

The research aimed to demonstrate the impact of electronic payment methods in enhancing financial inclusion in the Iraqi banking sector. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed through Google Forms consisting of (17) items to collect primary data from the random sample of the study. The respondents were 102 individuals working in the Iraqi Rafidain Bank. Hypotheses were analyzed and tested using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program and many statistical methods to achieve. The objectives of the study and its results, including simple linear regression analysis. The study reached a number of results, the most important of which is that there is a statistically significant effect of electronic payment methods in promoting financial inclusion at a significance level of 0.05. In light of the results reached by the study, the researcher recommended a number of recommendations, the most important of which is recommending organizing targeted

awareness campaigns to enhance customers' understanding of the benefits of electronic payment. Rafidain Bank must improve privacy policies and enhance the level of security related to electronic payment methods.

**Keywords:** Electronic payment methods; Financial inclusion; Banking sector; Iraq

**مقدمة:**

تعرض القطاع الاقتصادي العراقي إلى العديد من المعوقات في الاتجاهين السياسي والاقتصادي والتي اثرت بشكل كبير في شمولية التمويل المالي لمختلف القطاعات ومن ابرز هذه المعوقات هي تباطؤ عجلة التطور التكنولوجي للقطاع المصرفي في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية للوفاء بالالتزامات المستحقة للأخرين قياساً بالانتشار الواسع لهذه التكنولوجيات في الدول المتقدمة ، ولطالما أن القطاع المالي المصرفي يشكل جوهر الحياة الاقتصادية في جميع اقتصاديات العالم فإن التلكؤ في عمل هذا القطاع يؤدي إلى تفاقم مشكلة تجميد التمويل بالوقت المطلوب بسبب عدم وجود الموارد المالية والتمويل الكافي لسداد الالتزامات بالإضافة إلى عدم ابتكار وسائل واليات تضمن لجميع الأطراف المستحقة الحصول على مستحقاتهم بالسرعة والكلفة الممكنة لذا فإن مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية من المفاهيم الواسعة الانتشار والاهمية في الأونة الأخيرة والتي تتطلب من الجهات المختصة بالمجال المالي اخذها بعين الاعتبار لتسهيل وتنشيط رغبات المجتمع بما يتناسب مع حجم الإيرادات المتاحة والوقت والسرعة الممكنة إذ تعتمد المقالة على ثلاث اجزاء يتناول الجزء الاول منهجية البحث والجزء الثاني الإطار النظري اما الجزء الثالث يمثل الجانب التطبيقي لبيان هل هنالك تأثير لوسائل الدفع الإلكتروني والجزء الاخير الاستنتاجات والتوصيات.

### مشكلة البحث

تجلى مشكلة البحث في ان القطاع الاقتصادي العراقي يعاني من ضعف انتشار الوعي التكنولوجي المصرفي بشأن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بشكل يسهم في ايصالها إلى مختلف فئات المجتمع لتشمل بذلك جميع القطاعات والمؤسسات شمولاً مالياً بأفضل الطرق وأكثرها اماناً وسرعة ونتيجة للضعف الحاصل في الوعي التكنولوجي والمتمثل (بالشمول المالي) ضمن فئات المجتمع العراقي وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث بالسؤال الرئيسي التالي: ما تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي العراقي؟

### اهمية البحث

تبرز أهمية البحث في:

نشر الوعي التكنولوجي المصرفي بشأن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية لتوسيع قاعدة الشمول المالي للعديد من فئات المجتمع، ووسائل الدفع الإلكترونية تعد من الوسائل المهمة جداً لتنفيذ مختلف العقود وفق صيغ قانونية تضمن تأمين المستحقات لحين الوقت المطلوب وللجهات ذات العلاقة، لتسهيل مختلف المعاملات وتنشيط عجلة التطور للقطاعات بصورة عامة لا بد من مواكبة المنافسة والتطور التكنولوجي باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني لتحقيق رغبات الافراد والمجتمع تعزيزاً لمبدأ الشمول المالي.

### أهداف البحث

يهدف البحث إلى تسليط الضوء على:

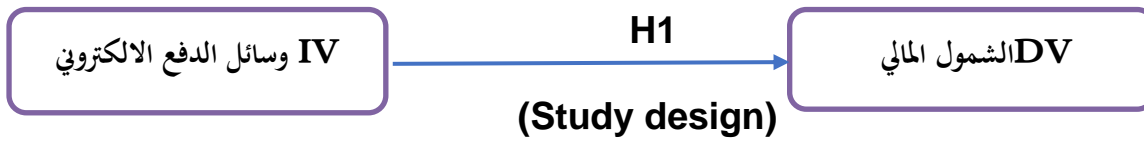
- أهمية وسائل الدفع الإلكترونية والشمول المالي في الاقتصاد العراقي.
- بيان قدرة ونسبة اعتماد القطاع المصرفي العراقي متمثلاً بالبنك المركزي العراقي على التكنولوجيا الحديثة في سداد التزاماتها المالية تجاه المجتمع.
- بيان تأثير استخدام وسائل الدفع الإلكترونية على تعزيز الشمول المالي وقدرتها على سد العجز المطلوب بالشكل الذي يقلل من حجم التكاليف وتسريع انجاز المعاملات.

## المنهجية

المنهج المستخدم الوصفي التحليلي، تم اتباع اسلوب البحث الكمي لاستكشاف تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي العراقي، تستخدم معظم الدراسات الأكاديمية الاستنتاجية النهج لتحقيق نتيجة قوية للفرضية التي تم فحصها (Trochim, 2001). تم استخدام تقنية أخذ العينات الاحتمالية العشوائية نظراً لحجم مجتمع الدراسة لجمع البيانات، حيث تم التواصل مع المستجيبين عبر البريد الإلكتروني عن طريق اداة جمع البيانات (الاستبانة) تم اعدادها الكترونياً من خلال Google form ، يتكون الاستبيان من ( 17 ) فقرة لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة العشوائية و ثلاثة اجزاء: البيانات الديموغرافية و(2) وسائل الدفع الإلكتروني (المتغير المستقل)، و(3) الشمول المالي (المتغير التابع)، تم توزيع (150) استبانة على عينة الدراسة تتضمن مسؤولاً وموظفاً في الإدارة (محل الدراسة) اما مجتمع الدراسة تكون من العاملين في مصرف الرافدين، للفترة الزمنية ( حزيران – تموز / 2023 ) ، كان عدد ردود المستجيبين بمعدل (102) اجابة، تم تحليلها عبر برنامج SPSS V.23 الاحصائي وعدداً من الأساليب والادوات ، معامل الفا كرونباغ لثبات وصدق اسئلة الدراسة، ومقياس ليكرث الخماسي، التحليل الوصفي (ادوات قياس النزعة المركزية ، التشتت الاحصائي، التكرارات، النسب المئوية)، معامل الانحدار الخطي البسيط لبيان التأثير للمتغيرات.

### فرضيات البحث:

- H0:** لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05
- H1:** يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05



شكل (1): تصميم الدراسة.

### 1-1- وسائل الدفع الإلكترونية

يشير (جليد وجوان 2011: 255) ان وسائل الدفع الإلكترونية عبارة عن منظومة الكترونية متكاملة تحمل العديد من الصور النقدية يتم التعامل بها عن طريق شبكة الانترنت عبر بيانات مشفرة بطريقة امنه الهدف منها تقليل الوقت والجهد المبذول في الحصول على الأموال عند الاستحقاق ، بالإضافة إلى انها صورة من صور النقود الكترونية يتم التعامل بها عن بعد بطريقة الكترونية وتعد وسيلة للدفع المباشر للعديد من العمليات والمعاملات المختلفة (الطار 2016:88)، وتعد وسيلة وفاء ناجحة لسداد مدفوعات العديد من الالتزامات المالية المستحقة الدفع وتتضمن هذه الوسيلة النقدية بيانات مشفرة على شكل بطاقة الكترونية تحمل المبلغ المطلوب وكذلك اسم الجهة المصدرة للبطاقة (Smith. 2018:400) ، يرى (جعفر ، وخلف 2019:108) انها احد اسهل طرق الوفاء بالالتزامات في مختلف التعاملات التجارية تأخذ صورة النقود او البطاقات الإلكترونية يتم التعامل بها مع جهات صرف مخصصه لتسهيل عملية التبادل النقدي لمختلف النشاطات .كما انها تشير إلى عملية تبادل نقدي بطريقة غير ملموسة من خلال رابطة الانترنت وهي طريقة حديثة ساهمت في تسهيل عملية ابرام العقود وعمليات التبادل الإلكتروني لتنشيط عجلة التجارة الإلكترونية وتأخذ عدة اشكال منها النقود الإلكترونية او بطاقات الصرف الالي وبطاقات الائتمان (حسين ، 2022:180).

## 1-1- أهمية وسائل الدفع الإلكترونية

تتمتع أهمية وسائل الدفع الإلكترونية من كونها وسائل سهلة الاستخدام وسريعة الانتشار في الوقت الحالي والتي لاقت القبول العام بفعل العولمة والتطور التكنولوجي الذي حصل في الآونة الأخيرة تمكن صاحبها من التعامل النقدي المباشر عن طريق الانترنت (صفوت، 2006:87)، دون الحاجة إلى استخدام وسائل الدفع التقليدية التي يترتب عليها جهد ووقت أكثر مما تتطلبه عمليات التبادل الإلكترونية والتي تتميز بالكثير من الكفاءة في سرعة التبادل النقدي وسهولة الاستخدام بالإضافة إلى الأمان الذي يلزم عملية تحويل المبلغ المطلوب (سليمان، 2013:87)، كما أنها تعد أحد أهم عوامل تطور عمليات التجزئة الإلكترونية في الوقت الراهن واداة لتشجيع الكثير من المستثمرين لأجراء العقود الإلكترونية دون الحاجة إلى الإجراءات الروتينية التقليدية في ابرام الصفقات (Mamic. 2014:221) بالإضافة إلى أنها وسيلة مقبولة على المستوى المحلي والدولي والتي تكون متاحة في كل الأوقات بشكل أكثر امانا وقل كلفة خصوصا في الأماكن البعيدة في ابرام العقود والذي يترتب عليه الكثير من الإجراءات المعقدة فيما لو استخدم أصحاب الشأن وسائل الدفع التقليدية (غنية، 2018:23)، ولا تخرج أهمية وسائل الدفع الإلكتروني عن سهولة التعامل النقدي بين مختلف الأطراف والذي يضمن وصل النقد المطلوب لجميع فئات المجتمع في مختلف الأماكن والبلدان وبالوقت والكمية المحددة عن طريق المحطات الإلكترونية (الانترنت) وهذا ما يعزز من تضيق فجوة الاحتياطي المالي والحفاظ على خصوصية وهوية الأطراف ذوي العلاقة من خلال تشفير البيانات التي تحملها البطاقة بعد التأكد من اسم صاحب البطاقة (حسين، 2022:179).

## 1-2- أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

تتعدد صور وسائل الدفع الإلكترونية وفقا لتعدد مصادر إصدارها إذ يرى (مجيد والمنشد، 2021:45) إن أهم صور وسائل الدفع الإلكتروني تشمل الآتي:

### 1. البطاقات المصرفية .

وتعد من أكثر البطاقات قبولا وانتشارا على المستوى العالمي وتأخذ نوع البطاقات الائتمانية وبطاقات غير ائتمانية مصممة بشكل بطاقات بلاستيكية لتسهل عملية السحب والدفع النقدي بصورة أكثر امانا وأكثر سرعة في الاستخدام تصدرها مؤسسات مالية تجارية كبرى على مستوى عالمي تتيح لمن يستخدمها شراء السلع التي يرغب بها عن بعد (مشعل، 2008:196).

### 2. بطاقة ضمان الشيكات .

في عالم التجارة الإلكترونية تم تطوير وتجديد صيغة الشيكات الورقية إلى هذا النوع من البطاقات هذا النوع يعد الأكثر امانا من خلال ضمان البنك لسداد الدين المتبقي في حالة عدم قدرة صاحب البطاقة على السداد للمبلغ بالمقدار المطلوب عن طريق الشيكات التي يتم تحريرها، بالإضافة إلى أنها لكثير سهولة من ناحية اصدار الشيك الإلكتروني وقل كلفة من اصدار الشيكات الورقية واستخدامها (عباسة، 2016:360).

### 3. بطاقة السحب الالي .

هذا النوع من البطاقات يتم إصدارها من قبل المصرف لتمويل الخدمات المصرفية المطلوبة وفق رصيد كافي لسداد عمليات الشراء كما ان هذه البطاقة تكون مماثلة لبطاقة الائتمان من ناحية عمليات الشراء بسبب الشعار التجاري الذي تحمله شعار شركة المعاملات الدولية (رحيم واخرون، 2017:132)

### 4. بطاقة المون دكس.

محفظة الكترونية اشبه بجهاز الكمبيوتر تتيح لصاحبها تحويل المبلغ المطلوب من بطاقة إلى بطاقة أخرى عند شراء السلع والخدمات دون الحاجة إلى اللجوء إلى البنك من خلال أجهزة الصرف الذاتي مما يسهل من سير الأنشطة التجارية وفقا للسرعة والدقة الممكنة (Smith, 422:2018).

## 5. المحفظة النقد الإلكترونية.

وهي عبارة عن طريقة للسداد بشكل افتراضي يفرض عند استخدامها التزامات للجهة المصدرة لها وللعميل الذي يحملها وتحمل جميع بيانات ذلك العميل ويتم تثبيت الوحدات النقدية أو تثبيتها بشكل عام على جهاز الحاسوب أو عن طريق القرص الصلب (رحيم وآخرون ، 2012:108)

## 6. البطاقات الذكية .

تتميز هذه البطاقات بأنها تصدر من جهات خاصة وأكثر من يتعامل بها المنظمات التي تختص بعمليات الإعلان والترويج للبضائع كما انها لحاملها بعض المميزات والخصومات التي تعلن عنها تلك المنظمات التي تصدرها ويتم التبليغ بأشعار يصل المستخدم عبر جهاز الهاتف النقال (piazza.2017.14)

## 7. بطاقة المساحات .

تستخدم بكثرة في الولايات المتحدة الأمريكية ويمنح مستخدميها مكافأة بغية تشجيعهم على التعامل بها ويصدرها جهة معينة بالتعاون مع أحد المصانع أو منظمات أو منشأة التجزئة والتي يترتب عليها منفعة متبادلة فهي تمنح الجهة المصدرة القدرة على تخفيض تكاليف إصدارها بهدف زيادة عدد حامليها ومن تمنح الجهة المتعاونة (المصنع) إضافة اسمها أو الشعار على هذه البطاقة من جهة أخرى (piazza.2017.14)

## 8. بطاقة الولاء .

هذا النوع تقدمه اغلب المؤسسات أو الشركات لزيائنها لضمان استمرارية تواصلهم مع الجهة المانحة لهذه البطاقة بين وقت آخر وفق نظام خاص بالحوافز والمكافأة لهؤلاء الزبائن وتقديمها على شكل خصومات تعتمد على عدد عمليات الشراء الخاصة بهم وتسجيلها من خلال تصميم قاعدة بيانات تحمل اسم ومعلومات خاصة بالعميل الهدف منها التحسين المستمر لمنتجاتها تجاه المنافسين وكذلك لقياس نسبة ولاء الزبائن للجهة المانحة (جعفر وخلف ،2019:110)

## 9. بطاقة الخصم .

يتم التعامل بهذا النوع بشكل تقليدي ورقي وبشكل الكتروني تمنح حاملها خصومات تصل إلى 20% كحد اقصى من أسعار المنتجات والسلع لسداد ثمن مشترياته وتسمى أيضا بطاقات السحب المباشر الا ان من عيوبها لا تمنح حاملها القدرة على شراء منتجات كبيرة وهذا ما يجعلها بعيدة كل البعد عن بطاقات الائتمان (إبراهيم ،2009:54).

## 2- مفهوم الشمول المالي

يعد الشمول المالي من اهم التطورات التي حصلت في القطاع المالي في الآونة الأخيرة والذي يركز على الخدمات المصرفية وضمان وصولها إلى فئات متنوعة من المجتمع وهذا بدوره يؤدي إلى اتساع قاعدة الفرص الايجابية لتعزيز النمو الاقتصادي (Ratan & etal.2015:19) لذا فإن احد اهم عوامل نجاح التنمية الاقتصادية والمصرفية هي توصيل الخدمات المالية إلى مستحقيها باختلاف أماكنهم وطبقاتهم المجتمعية من قريب ومن بعيد سواء كانت بطرق تقليدية أو بطرق حديثة مبتكرة تكنولوجيا يساهم بشكل كبير بتحسين جودة الخدمات المصرفية وابتكار الجديد لها إضافة إلى زيادة أو ارتفاع مؤشر ربحية المصارف المهمة بهذا الامر(عجور ،2017:23) اما (farid .2018:82) يرى ان الشمول المالي يعني اتاحة الخدمات المالية ووصولها إلى مختلف افراد المجتمع وكذلك لكافة المؤسسات من خلال ابتكار أدوات مالية ووسائل كفوة تمكنهم من الحصول على تلك الخدمات بأقل التكاليف والمخاطر وبأقصى سرعة ممكنة (الفتلاوي ،2019:64) فضلا عن ان الشمول المالي هو قدرة المصارف او قدرة القطاع المالي على إيجاد وسائل مالية مبتكرة تنسجم مع حداثة التطورات التكنولوجية والعمل على توجيهها نحو الشركات والافراد في الوقت المطلوب للتمويل المالي وتشمل هذه الخدمات عمليات السداد والادخار والتمويل وغيرها من العمليات ذات الطابع المالي (june.2019:8). أشار (الرفيعي، 2020:35) ان الشمول المالي يتحقق من خلال رفع مستوى تقديم الخدمات المالية والعمل على مواكبة التطورات التنافسية في

التكنولوجيا المالية في تقديم هذه الخدمات وضمان تسليمها لمستحقيها في كافة أرجاء العالم من خلال أتمته النظام المالي لإيجاد وسائل دفع إلكترونية مصممة بدقة وامان عال.

## 2-1- أهمية الشمول المالي

يواجه الاقتصاد العالمي للكثير من التحديات في بيئة الاعمال المالية بالشكل الذي يلزم المصارف مواكبة هذه التحديات للحفاظ على حصتها في السوق وهذا ينشأ من خلال ابتكار أنظمة مالية شاملة تتبنى تنوع وتعدد مصادر الحصول على الخدمات عكس العمليات التقليدية في الوصول إلى المعلومات (farid,&etal. 2018:80) وهذا يؤثر بشكل كبير على تقليل جهد وتكلفة ابرام العقود والمعاملات المالية باعتبار الشمول المالي يرفع من قاعدة جذب الفرص وتوجيهها لكافة الجهات ذات العلاقة ومنها المستفيدة والغير مستفيدة في السوق المالي وهذا يساهم ويعزز من اهمية الشمول المالي ودره في تحسين كفاءة الخدمات التي يقدمها القطاع المصرفي وكذلك يساهم في تسريع وتحقيق GDP وبالتالي يتم القضاء على البطالة والفقر (شني، 2018:83) فضلا عن كون الشمول المالي يعد من اهم الأدوات الاستراتيجية التي تعزز بشكل كبير من تنمية رأس المال البشري وفقا لمعطيات سياسة القطاع المصرفي المتبعة وقدرتها على نشر الوعي المصرفي بين مختلف الشرائح الاجتماعية وتشجيعهم باستمرار على تطوير انشطتهم والانتفاع من مختلف الخدمات التي يقدمها المصرف (شنيتر، 2020:87) لذا فان من ابرز سمات (الشمول المالي) العمل على تهيئة خدمات ذات طابع مصرفي بأقل الجهود والتكاليف والعمل على ايصالها إلى مستحقيها وعلى وجه الخصوص الجهات ذات الدخل المنخفض وفق اتباع اليات وشروط معينة يراعى فيها الوقت المحدد ودرجة المخاطر المحتملة التي تاجه جميع الأطراف (الرفيعي، 2020:54).

## 3- دور وسائل الدفع الإلكترونية في تعزيز قاعدة الشمول المالي في القطاع المصرفي العراقي.

ساهمت التطورات التكنولوجية في عالم الاعمال المصرفية في الوقت الراهن برفع مستوى الخدمات المالية المصرفية ورفع مستوى جودة تقديم هذه الخدمات بالشكل الذي يحقق الرضا المصرفي (AI-) (Fatlawi, 2022). من خلال تبني مشروع استحداث وسائل الدفع الإلكترونية كمصدر للتمويل في الوقت المطلوب لكافة الزبائن والهدف من ذلك رفع المستوى المعيشي ورفع مستوى التنمية الاقتصادية للحد من ارتفاع تكاليف الوصول إلى الخدمات المالية وزيادة خطورتها عند اتباع الطرق التقليدية (Svetlana.2019.190)، على اعتبار ان من اشد المعوقات التي تتسبب في اخفاق الشمول المالي في العراق هي عدم مواكبة مثل هكذا تطورات تكنولوجية تضمن تسهيل ابرام العقود والصفقات المالية من قريب ومن بعيد محليا ودوليا وبأسعار رمزية بسيطة التكلفة (الزبيدي وخضير، 2021، 40)، لذا فان كلما زادت قاعدة الشمول المالي اتساعا وتطيقا كلما اتسعت دائرة البحث لتطوير أدوات مالية حديثة تعتمد بشكل أساسي على شبكة الانترنت مما يعزز من تقليل نسبة الأشخاص والمؤسسات الذين لا يملكون حسابات مصرفية ويشجعهم على التعامل بوسائل مالية جديدة اكثر فائدة بالاستخدام وهذا يلعب دورا كبيرا في تعزيز الخط التنافسي لدى القطاعات المصرفية العراقية (ALASADEE, & ALFATLAWI, 2023) ويوحى ذلك إلى وجود دورا كبيرا وارتباطا وثيقا بين استخدام وسائل الدفع الحديثة لتسهيل تمويل الزبائن وبين نجاح استقرار ركائز الشمول المالي من خلال أهدافه بزيادة الوعي المصرفي ونشره لدى مختلف أرجاء المجتمع ولاسيما الطبقات الفقيرة والمناطق الريفية البعيدة كل البعد عن الخدمات المالية المصرفية (الرفيعي، 2020:38).، لذا فان غياب دور الشمول المالي وعدم تبني اليات نظام مالي رصين يؤدي إلى اتساع فجوة الفقر وصعوبة التمويل لمختلف القطاعات وهذا يؤدي إلى تأخر عجلة النمو الاقتصادي لمختلف القطاعات المستفيدة من هذا الاسناد المالي فضلا عن زيادة وتيرة المخاطر وتكاليف الحصول على الاموال وعلية فان وسائل الدفع الإلكترونية المتطورة حديثا ساهمت بشكل فعال وبدور كبير في تقليل الكثير من الاعباء التي كانت مرتبطة بأبرام العقود وتحصيل الخدمات بشكلها التقليدي ومنها تقليل الوقت المستغرق للوصول والحصول على الخدمات المصرفية وكذلك تقليل المخاطر المترتبة على عمليات ومصادر التمويل وتقليل التكاليف والجهود المبذولة على انجاز الخدمات المالية (كردوسي وابراهيمية. 2022. 992).

#### 4- الجانب العملي

#### 1-4- خصائص العينة ذات الصلة بالبحث

يوضح الجدول (1) خصائص العينة المبحوثة:

الجدول (1): خصائص العينة المبحوثة.

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	السمة
59%	60	ذكر	النوع الاجتماعي
41%	42	انثى	
100%	102	المجموع	
16%	16	أقل 30 سنة	العمر
40%	41	30-40 سنة	
35%	36	40-50 سنة	
9%	9	أكبر من 50 سنة	
100%	102	المجموع	
30%	31	دبلوم فما دون	التحصيل الدراسي
57%	58	بكالوريوس	
13%	13	شهادة عليا	
100%	102	المجموع	
30%	31	1-10 سنة	سنوات الخدمة
43%	44	10-20 سنة	
26%	27	أكثر من 20 سنة	
100%	102	المجموع	

ومن أعلاه يتبين الآتي:

- النوع الاجتماعي: إذ بلغ عدد الذكور: 60 فرداً وهم يمثلون نسبة 59% ، في حين ان الإناث: 42 فرداً وهن يمثلن نسبة 41% ، وان مجموع العينة 102 فرد (نسبة 100%). ويُظهر الجدول أن هناك توزيعاً مناسباً بين الذكور والإناث في العينة، مما يعكس تمثيلاً جيداً لكلا الجنسين في الدراسة.
- العمر: يتضح ان الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) يبلغ افرادها 16 فرداً (نسبة 16%)، في حين ان الفئة العمرية (30-40 سنة): يبلغ افرادها 41 فرداً (نسبة 40%)، اما الفئة العمرية (40-50 سنة): ويبلغ افرادها 36 فرداً (نسبة 35%)، وأخيراً فان الفئة العمرية (أكبر من 50 سنة): يبلغ افرادها 9 أفراد (نسبة 9%). وان مجموع العينة تبلغ 102 فرد (نسبة 100%). ويظهر أن هناك توزيعاً متوازناً للعينة على مجموعات الأعمار المختلفة، مما يساعد في فهم الاتجاهات المحتملة عبر مجموعات الأعمار.
- التحصيل الدراسي: إذ ان عدد افراد التحصيل الدراسي (دبلوم فما دون): 31 فرداً (نسبة 30%)، في حين ان عدد افراد التحصيل الدراسي (بكالوريوس): 58 فرداً (نسبة 57%)، اما عدد افراد التحصيل الدراسي (شهادة عليا): 13 فرداً (نسبة 13%)، اما مجموع العينة: 102 فرد (نسبة 100%). ويُظهر التوزيع أن هناك تنوعاً في مستويات التحصيل الدراسي في العينة، مما يساعد في فهم الخلفيات التعليمية للمشاركين في الدراسة.
- سنوات الخدمة: يتضح بان عدد افراد العينة لسنوات الخدمة (1-10 سنة): 31 فرداً (نسبة 30%)، في حين ان عدد افراد العينة لسنوات الخدمة (10-20 سنة): 44 فرداً (نسبة 43%)، اما عدد افراد العينة لسنوات الخدمة (أكثر من 20 سنة): 27 فرداً (نسبة 26%)،

أما مجموعهم فبلغ: 102 فرد (نسبة 100%). وبيّن الجدول أن هناك توزيعًا متناسبًا للخبرات العملية، مما يتيح فهم كيف يمكن أن تؤثر سنوات الخدمة على النتائج أو التحليلات في الدراسة.

#### 4-2- اختبار التوزيع الطبيعي

لتحديد ما إذا كان المتغير وسائل الدفع الإلكترونية والمتغير الشمول المالي يتبعان أو لا التوزيع الطبيعي، تم استخدام اختبار كولموغوروف - سميير نوف. من خلال نتائج الاختبار في الجدول رقم (2)، يُظهر أن مستوى الدلالة الإحصائي للمتغير وسائل الدفع الإلكترونية كان يبلغ (0.200\*) وان مستوى الدلالة الإحصائي للمتغير الشمولي المالي كان يبلغ (0.061). هذا المستوى أكبر من المستوى المعياري المعتمد والبالغ (0.05)، مما يشير إلى أن المتغيرات تتبع توزيعًا طبيعيًا. وبناءً على ذلك، يمكن للباحثة الاعتماد على اختبارات الإحصاء المعلمي لاستكمال نتائج التحليل بشكل دقيق.

جدول (2): التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث

المتغير	إحصاء الاختبار	درجة الحرية	المعنوية
وسائل الدفع الإلكترونية	0.071	102	0.200*
الشمولي المالي	0.086	102	0.061

جدول (3): التحليل الوصفي لمتغير وسائل الدفع الإلكترونية

المتغير	وسائل الدفع الإلكترونية	4.018	0.602
---------	-------------------------	-------	-------

يتضح من الجدول (3) بان المتغير وسائل الدفع الإلكترونية بلغ الوسط الحسابي له (4.018) مما يدل على توافر مرتفع في المصرف، في حين ان الانحراف المعياري (0.602) أي تشتت قليل في اراء العينة.

#### 4-3- التحليل الوصفي للمتغير الشمول المالي

يتضح من الجدول (4) بان المتغير الشمول المالي بلغ الوسط الحسابي له (2.694) مما يدل على توافر معتدل في المصرف، في حين ان الانحراف المعياري (0.466) أي تشتت قليل في اراء العينة.

جدول (4): التحليل الوصفي لمتغير الشمول المالي

المتغير	الشمول المالي	2.694	0.466
---------	---------------	-------	-------

#### 4-4- اختبار الفرضية

**H0:** لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05

**H1:** يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول (5) ان قيمة (F = 23.122) هي معنوية احصائيا بسبب ان معنوية الاختبار بلغت (0.000) وهي أصغر من القيمة المعنوية (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير وسائل الدفع الإلكترونية في المتغير الشمول المالي، اما قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) الذي بلغ بـ (0.188) أي يفسر وسائل الدفع الإلكترونية من التباين الحاصل في المتغير الشمول المالي، والنسبة المتبقية هي (0.812) تعود إلى عوامل اخرى لم تدخل في أنموذج الدراسة وعليه يتم قبول الفرضية H1 ورفض الفرضية H0.



## جدول (5): تأثير المتغير وسائل الدفع الإلكترونية في المتغير الشمول المالي

معامل التحديد R2	اختبار F	معنوية الاختبار
0.188	23.122	0.000

### 5- الاستنتاجات والتوصيات

#### 5-1- الاستنتاجات

- 1- يتضح بان البنك المركزي العراقي يقدم الدفع الإلكتروني كوسيلة سريعة وفعالة لنقل الأموال وإجراء التعاملات المالية دون الحاجة إلى الانتظار في طوابير البنوك أو إلى القيام بزيارات شخصية للمصرف.
- 2- يتضح بان بُعد خاصية القبول للمتغير وسائل الدفع الإلكترونية جاء أكثر الأبعاد تطبيقاً في البنك المركزي العراقي، في حين ان أقلها تطبيقاً هو بُعد الخصوصية (إخفاء الهوية).
- 3- هناك نقص في الوعي المالي بين أفراد المجتمع، مما يؤدي إلى عدم فهمهم الكامل لفوائد واستخدامات الخدمات المالية المتاحة. ويعد هذا النقص في الوعي عائقاً لتحقيق الشمول المالي. كما ان البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في مصرف الرافدين غير كافية، ما جعل من الصعب على الزبائن الوصول إلى الخدمات المالية بكفاءة وسهولة، وقلل من رغبتهم في استخدامها.
- 4- يتضح بان الخطة والنظام الذي يضمن تحقيق جودة الخدمات المصرفية في مصرف الرافدين ليسا بالمستوى المطلوب. وتحتاج المؤسسات المصرفية إلى استراتيجيات وأنظمة واضحة لتحسين جودة الخدمات وضمان تلبية احتياجات الزبائن.
- 5- اتضح من خلال النتائج بان المتغير وسائل الدفع الإلكترونية له تأثير طردي في المتغير الشمول المالي في البنك المركزي العراقي.

#### 5-2- التوصيات

1. يُوصى بتنظيم حملات توعية مستهدفة لتعزيز فهم الزبائن لفوائد الدفع الإلكتروني وكيفية استخدامه بفعالية. ويُمكن ذلك من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وورش العمل.
2. يتعين على مصرف الرافدين تحسين سياسات الخصوصية وتعزيز مستوى الأمان المتعلق بوسائل الدفع الإلكترونية لتعزيز الثقة بين الزبائن وزيادة قبولهم لاستخدام هذه الوسائل.
3. على المصرف القيام بحملات توعية مستمرة لتحسين الوعي المالي بين أفراد المجتمع. ويمكن توجيه هذه الحملات لتشمل المزيد من المعلومات حول الخدمات المالية المتاحة وكيفية استخدامها.
4. على مصرف الرافدين الاستثمار في تحديث بنية تكنولوجيا المعلومات لتحسين كفاءة وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية عبر الإنترنت. ويتضمن تطوير تطبيقات محمولة ومواقع ويب سهلة الاستخدام.
5. يتطلب ان يقوم مصرف الرافدين بتطوير خطة استراتيجية متكاملة تركز على تحسين جودة الخدمات المصرفية. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تحديد أهداف واضحة وتقديم تدريب للموظفين لضمان تنفيذ الخطة بفعالية.

#### قائمة المراجع:

#### المراجع العربية:

1. إبراهيم، أحمد السيد لبيب. (2009) "الدفع بالنقود الإلكترونية الماهية والتنظيم القانوني دراسة تحليلية مقارنة " دار الجامعة الجديدة.
2. ابراهيم، احمد السيد لبيب، (2009) " الدفع بوسائل الدفع الإلكترونية الماهية والتنظيم القانوني، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الاسكندرية،
3. بختي، إبراهيم، (2005)، "التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات"، ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.

4. جعفر، زمن غازي، وخلف، حيدر داود (2019) "الالتزام بسرية بيانات ومعلومات مستخدمي وسائل الدفع الإلكتروني - دراسة مقارنة". مجلة كلية الحقوق/جامعة النهريين المجلد 21، العدد 4، الصفحات 106-135.
5. جليد، نور الدين، وجوان، امينة بركان (2011). "الصيرفة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية" مجلة معارف قسم العلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد 10، العدد 2، 250.
6. حداد ، وسيم محمد وموسى، شقيري نوري ونور.، محمود ابراهيم والزرقان ، صالح طاهر. "الخدمات المصرفية الإلكترونية (2012)" الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمان، الأردن.
7. حسن، باسم عبد الهادي (2018)، " استراتيجيات الشمول المالي في العراق الرؤية الأهداف والتحديات". البنك المركزي العراقي، مركز الدراسات المصرفية، ص 10.
8. حسين، نمارق قاسم، (2022) " دراسة تأثير وسائل الدفع الإلكترونية على ادوات السياسة النقدية في الاقتصاد العراقي" مجلة وارث العلمية، المجلد 4، العدد 11، الصفحات 174-185.
9. رحيم، عباس فاضل و عواد، عضيد شياح و فاضل، هاني عباس. (2017). "العمليات المصرفية" الطبعة الأولى ، دار الكتب والوثائق. بغداد .
10. الرفيعي، افتخار محمد مناحي (2020). "دور البنك المركزي العراقي في تحقيق الشمول المالي" مجلة كلية الاسراء للعلوم الاجتماعية والإنسانية مجلد 2. العدد 2.
11. الزبيدي محمد نعمة، وخضير ،جنان محمد (2021)، "الشمول المالي والاستثمارات الأجنبية المباشرة / المعوقات والحلول". المجلد 3. العدد 7. ص 40
12. سليمان، بشرى طالب، (2013)، "أنظمة الدفع الإلكترونية في العراق مكوناتها- دورها- إدارة مخاطرها،" البنك المركزي العراقي.
13. شنيتر، عبد الرحمن طاهر (2020) " الدور التفاعلي للشفافية المالية في العالقة بين التعلم الاستراتيجي والشمول المالي، بحث تحليلي، اطروحة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد
14. صفوة، عبد السلام، (2006)، " أثر استخدام وسائل الدفع الإلكترونية على دور المصارف المركزية في ادارة السياسة النقدية"، دار النهضة العربية، القاهرة
15. عبد السلام لفته (2013) ". ادارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي". الذاكرة للتوزيع والنشر. بغداد .
16. -عجور، حنين محمد. (2017). "دور الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى العمال، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الادارة والاقتصاد الجامعة الإسلامية – غزة فلسطين.
17. العطار، هاني وجية (2016). " التجارة الإلكترونية " الأكاديميون للنشر والتوزيع. الأردن .
18. غنية، باطلي، (2018). "خصائص واشكال وسائل الدفع الإلكترونية دراسة نظرية تحليلية"، مجلة العلوم السياسية والقانون، العدد السابع، المركز الديمقراطي العربي، "برلين، المانيا.
19. الفتلاوي ريام فاضل ، الشمري، كمال كاظم، (2019) " تحليل العالقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي". رسالة ماجستير مقدم إلى كلية الادارة والاقتصاد جامعة كربلاء.
20. كردوسي ،مرسم .وإبراهيمية، امال (2022) ". وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة واهميتها في تعزيز الشمول المالي للبنوك التجارية ". مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية . المجلد 11. العدد 2. ص 992.
21. مجيد، حيدر كامل، والمنشد، وحيدة جبر (2021) "واقع وسائل الدفع الإلكترونية في العراق للمدة (2010 – 2018" المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، المجلد 19، العدد 69، الصفحات 38-66
22. مشعل، سلام منعم (2008). "وسائل الدفع الإلكترونية" مجلة كلية الحقوق/جامعة النهريين، المجلد 10، العدد. الصفحات 185-215.
23. النعيمي، زهراء أحمد محمد توفيق (2017)، " تحليل مؤشرات الشمول المالي للقطاع المصرفي العربي"، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة تكريت، المجلد 2، العدد 40 ، ص 260.

1. ALASADEE, N. A. M., & ALFATLAWI, H. A. K. (2023). The impact of Digital Technologies on Customer Satisfaction–Opportunities and Challenges.
2. Al-Fatlawi, H. A. K. (2022). The role of banking marketing in enhancing the profitability of Islamic banks (An applied study in a sample of Islamic banks in Iraq. PEARSON JOURNAL, 7(18), 49-53. <https://doi.org/10.46872/pj.527>
3. Daniel Smith, (2018)" More money more problems. The Bitcoin virtual currency and the legal problems that face it", Case Western Reserve University Journal of Law and Technology Journal of Law, technology, and Internet, Case W. Res. J.L. Tech. & Internet 422 (2012). Vol3: ISSU .2
4. Farid Ahmed1. & Roop Lal Sharma. & Aqib Mujtaba (2018)", financial inclusion and economic growth of Gammu and Kashmir State: an empirical Analysis", International Conference on research developments in arts social science & humanities the Indian Council.
5. Fiammetta S. Piazza, (2017)" Bitcoin and Blockchain as Possible Corporate Governance Tools: Strengths and Weaknesses," Penn State Journal of Law and International Affairs, Volume 5., Issue (2).. Available at: [www.elibrary.law.psu.edu/jlia/vol5/isu2/3](http://www.elibrary.law.psu.edu/jlia/vol5/isu2/3). Last visit; 14.-2016.
6. June, Goksu Aslan, (2019) ", Towards financial inclusion in South Asia a youth and gender perspective", South and Southwest Asia Development Papers.
7. Miljan Mamic, (2014)."Regulatory challenges of alternative E-currency". Comparative Analysis of Bitcoin Model in US and EU Jurisdictions, LL.M Thesis. Central European University publications, Hungary. Budapest
8. Ratna Sahay, & Martin Čihák, & Papa N'Diaye, Adolfo Barajas, Srobona Mitra, Annette Kyobe, & Yen Nian Mooi, and Seyed Reza Yousefi,(2015) "Financial Inclusion: Can It Meet Multiple Macroeconomic Goals, international monetary fund, v7, ,p8.