أثر استخدام خدمات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في عصر التحول الرقمي

دراسة تحليلية لآراء عينة من الأكاديميين والمعنيين في المصارف التجارية في إقليم كوردستان

م.م.ساوين قادر محمود

basima.falih@koyauniversity.org2

معهد السليمانية التقني، قسم المحاسبة،
جامعة السليمانية التقنية، السليمانية، العراق

أ.د.باسمة فالح النعيمي

sawen.qader.m@spu.edu.iq

قسم المحاسبة، فاكلتي العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة كويه، أربيل، العراق

تأريخ أستلام البحث: ٢٠٢٥/١١/١٠ **تأريخ موافقة النشر: ٢٠٢٥/١١/٢٥**

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر استخدام خدمات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل التحولات الرقمية في العراق، مع التركيز على إقليم كوردستان بوصفه نموذجًا يعكس واقع البيئة المصرفية العراقية. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي، من خلال تصميم استبانة ميدانية وُزعت على عينة مكوّنة من (178) فردًا من الأكاديميين والمعنيين في المصارف التجارية العاملة بالإقليم، والتي بلغ عددهم (3) مصارف ، بهدف قياس العلاقة بين خدمات التكنولوجيا المالية وأبعاد الشمول المالي الثلاثة :**الوصول، والاستخدام، والجودة**.

تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي **(SPSS 27)**، من خلال حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط والانحدار الخطي لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات. أظهرت النتائج **وجود أثر معنوي موجب عند مستوى دلالة (0.05)** لاستخدام خدمات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بأبعاده الثلاثة، كما بيّنت أن التطور الرقمي يسهم في توسيع قاعدة الزبائن وتحسين جودة الخدمات المالية، رغم استمرار بعض التحديات المتعلقة بالأمان والثقة والبنية التحتية الرقمية، يوصي البحث بضرورة دعم التحول الرقمي المصرفي، وتطوير التشريعات والسياسات المالية، وتعزيز الثقافة الرقمية لدى المستخدمين بما يسهم في تحقيق الشمول المالي المستدام والنمو الاقتصادي في العراق.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية ، الشمول المالي، التحول الرقمي.

المقدمة:

شهد العالم في العقدين الأخيرين تحولات رقمية غير مسبوقة أثرت بعمق في مختلف القطاعات، وكان القطاع المالي من أبرز المستفيدين من هذه الموجة التكنولوجية عبر ما يعرف بالتكنولوجيا المالية (FinTech) إذ أصبحت التطبيقات الذكية، والخدمات

الرقمية، والعملات المشفرة، والمحافظ الإلكترونية أدوات تعيد تشكيل النظام المالي التقليدي وتفتح آفاقًا جديدة للوصول إلى الخدمات المالية.

وفي هذا السياق، برز مفهوم الشمول المالي كأحد الأهداف الاستراتيجية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث يسعى إلى تمكين الأفراد والشركات – ولا سيما الفئات المهمشة – من الحصول على خدمات مالية ميسرة وموثوقة، ولكن ورغم التقدم الملحوظ في هذا المجال، لا تزال هناك تحديات بنيوية وتنظيمية وتقنية تحول دون تحقيق الشمول المالي الكامل. ومن هذا المنطلق، تناول هذا البحث موضوع تحليل أثر خدمات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل التحول الرقمي، مع التركيز على دور الابتكار التقني في تقليص الفجوة بين الفئات الاقتصادية وتحقيق العدالة المالية في المجتمعات الحديثة.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث: على الرغم من التطورات العالمية في مجال التكنولوجيا المالية ودورها المتنامي في تعزيز الشمول المالي، ما زال الكثير من الدول النامية ومن بينها العراق يواجه تحديات عديدة في هذا المجال تتعلق بضعف البنية التحتية الرقمية، وانخفاض مستوى الثقافة المالية، وضعف ثقة الأفراد بالخدمات المصرفية الرقمية، فضلاً عن غياب البيئة التشريعية والتنظيمية المتكاملة. ومن هنا تبرز مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

1- إلى أي مدى تسهم خدمات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في إقليم كوردستان في ضوء التحولات الرقمية المعاصرة؟

2- ما التحديات التي تواجه المصارف في إقليم كوردستان في هذا المجال؟

ثانيًا: أهداف البحث: يتناول هذا البحث تحليل دور التكنولوجيا المالية **(FinTech)** في تطوير الخدمات المصرفية وتعزيز الشمول المالي من خلال توسيع نطاق الوصول إلى الفئات غير المشمولة مصرفياً. ويركّز على دراسة واقع الشمول المالي في العراق في ظل التحول الرقمي المتسارع، واستقصاء آراء الأكاديميين والمعنيين في المصارف التجارية داخل إقليم كوردستان حول الفرص والتحديات المرتبطة بتوظيف أدوات التكنولوجيا المالية. كما يسلّط الضوء على جهود البنك المركزي العراقي ومبادراته الرامية إلى تعزيز الشمول المالي وتحفيز الابتكار في القطاع المصرفي، وصولاً إلى صياغة توصيات عملية تدعم تبنّي الحلول المالية الرقمية وتسهم في تعزيز النمو الاقتصادي المستدام.

ثالثا: أهمية البحث: تنبع أهمية هذا البحث من عدة جوانب وكالآتي:

1– علميا: يساهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي، من خلال تقديم دراسة تحليلية في سياق العراق وإقليم كوردستان، وهو مجال لم يحظَ باهتمام كافٍ في الدراسات الأكاديمية العربية.

2–تطبيقيا: يساعد صُنّاع القرار في العراق والإقليم على صياغة استراتيجيات وسياسات فعّالة لتوظيف التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

3- اقتصاديا واجتماعيا: يساهم في إبراز دور التكنولوجيا المالية في دعم التنمية الاقتصادية، وتمكين الفئات المهمشة، وتقليص الفجوة بين من يملكون وصولاً إلى الخدمات المالية ومن لا يملكون.
4-الأهمية المستقبلية: يوفر إطارًا عمليًا يمكن البناء عليه في بحوث لاحقة لتطوير القطاع المالي والمصرفي في العراق.

رابعا: فرضيات البحث: تتكون فرضيات البحث من فرضية رئيسة وثلاث فرضيات فرعية وكالآتي:

الفرضية الرئيسة: يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لاستخدام خدمات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي (بأبعاده الثلاثة) في إقليم كوردستان.

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لاستخدام خدمات التكنولوجيا المالية في الوصول الى الخدمات المالية في إقليم كوردستان.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لاستخدام خدمات التكنولوجيا المالية في استخدام الخدمات المالية في إقليم كوردستان.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لاستخدام خدمات التكنولوجيا المالية في جودة الخدمات المالية في إقليم كوردستان.

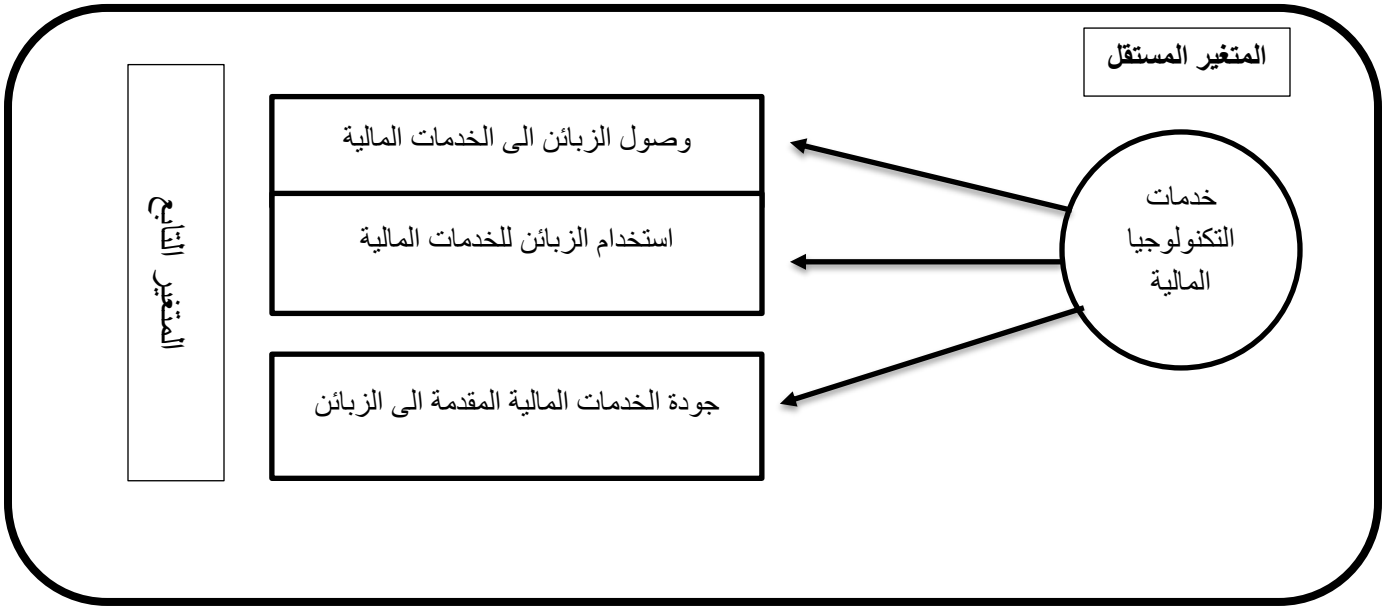
خامسًا: حدود البحث: لضمان وضوح نطاق الدراسة، سيتم تحديد حدود البحث بالآتي:

1- الحدود المكانية: يتكون مجتمع البحث من المصارف التجارية في إقليم كوردستان/العراق ، وتم اختيار (3) مصارف تجارية لتكون عينة البحث وهي: مصرف كوردستان الدولي الاسلامي للاستثمار والتنمية، مصرف أربيل للاستثمار والتمويل، والمصرف العراقي للتجارة.

2- الحدود الزمانية: يغطي البحث الفترة من 2019 إلى 2021 بالنسبة للعراق وهي مرحلة شهدت تطورات ملحوظة في مجال التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي والإقليمي، أما بخصوص الاستبانة فقد تم توزيعها على عينة البحث خلال شهر ايلول عام 2025.

سادسًا: أنموذج البحث:

شكل (1) أنموذج البحث



المصدر: من اعداد الباحثان.

دراسات سابقة

1.دراسة(سعد وزكي،2025) بعنوان دور نموذج تبني التكنولوجيا كمتغير وسيط في العلاقة بين تطبيقات التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي–دراسة تطبيقية.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي مع التركيز على الدور الوسيط الذي يلعبه نموذج تبني التكنولوجيا(UTAUT2)، وقد اعتمدت الدراسة على استبانة ميدانية وزعت على عينة من الزبائن والعاملين في شركات التكنولوجيا المالية في مصر.تمثلت المتغيرات المستقلة أبعاد تطبيقات التكنولوجيا المالية المتمثلة ب (سهولة الوصول، جودة التطبيق، الأمان، والسرعة)، أما المتغير الوسيط فتتمثل في أبعاد نموذج UTAUT2 والتي تضمنت (توقع الأداء، الجهد، التأثير الاجتماعي، العوامل الميسرة، السعر، الدافع الاستمتاعي، الاعتياد، والثقة)، في حين تمثل المتغير التابع في أبعاد الشمول المالي مثل(سهولة الوصول إلى الخدمات المالية وجودتها وزيادة الوعي المالي)، وقد توصلت الدراسة الى وجود تأثير إيجابي مباشر لاستخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية على الشمول المالي، كما تبين أن نموذج تبني التكنولوجيا يلعب دورا وسيطا فعالاً في هذه العلاقة.

2. دراسة(Falaiye,et.al,2024) بعنوان

FINANCIAL INCLUSION THROUGH TECHNOLOGY: A REVIEW OF TRENDS IN EMERGING MARKETS

تعزيز الشمول المالي عبر التكنولوجيا: دراسة تحليلية للاتجاهات في الاسواق الناشئة

اعتمدت هذه الدراسة على تحليل الدراسات السابقة المنشورة بين 2011 و2024 حول الشمول المالي والتقنيات المالية (FinTech)في الأسواق الناشئة مثل نيجيريا، الهند، الصين، والبرازيل، وقد استخدم الباحثون المنهج التحليلي المقارن لمراجعة الأدبيات السابقة، مع التركيز على أهم التقنيات المستخدمة لتعزيز الشمول المالي مثل(الخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية، المحافظ الرقمية ،وتقنية البلوكشين)، كما ناقشوا الأطر التنظيمية ومستوى الثقافة المالية وتأثير جائحة كورونا على التحول الرقمي المالي، وقد توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا أدت دورًا محوريًا في تسهيل وصول الفئات المحرومة إلى الخدمات المالية عبر محركات مثل انتشار الهواتف الذكية، تعاون البنوك مع شركات التكنولوجيا، والتحول الرقمي المتسارع بفعل جائحة كوفيد-19، والتي صاحبتها العديد من التحديات المتمثلة ب(ضعف البنية التحتية الرقمية، انخفاض الثقافة المالية، ومشكلات الأمان والخصوصية) ، وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين الحكومات والمؤسسات المالية وشركات التكنولوجيا، وتطوير سياسات تنظيمية مرنة تشجع الابتكار وتحمي المستهلك، والاستثمار في التثقيف المالي الرقمي لرفع الوعي والثقة بالتقنيات الجديدة.

3.دراسة(العبيدي و سامية،2023) بعنوان علاقة التكنولوجيا المالية باستراتيجية الشمول المالي وانعكاسها على التنمية الاقتصادية–دراسة حالة المصارف العراقية والجزائرية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في العراق والجزائر وتحدياتها على وجه الخصوص وخاصة فيما يتعلق بدرجة الأمان والموثوقية وسهولة الاستخدام والكفاءة ومدى استجابة زبائن المصارف لأدواته وتحديد الإجراءات التي يمكن للمصرف اتخاذها للتوسع ونشر استخدامها في العراق والجزائر لتعزيز الشمول المالي لكافة فئات المجتمع، وقد توصلت الدراسة الى أن استخدام التكنولوجيا المالية في المصارف تعد من العوامل المساعدة على تعزيز استراتيجية الشمول المالي عبر مساهمة المصرف في الناتج المحلي الإجمالي والتي تتطلب المزيد من الاهتمام والتطبيق لما لها من اثار ايجابية على تطوير التنمية الاقتصادية .وأوصت الدراسة بضرورة ترسيخ فكرة التكنولوجيا المالية لتدعيم الشمول المالي وتفعيل البطاقات الائتمانية كبديل عصري للنقود عبر تسهيل اجراءات الحصول والتعامل مع تلك البطاقات، واستخدام نظم الدفع الإلكترونية بالمصارف لتحل محل النظم التقليدية.

موقع الدراسة من الدراسات السابقة والفجوة البحثية

تتميّز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بعدة جوانب منهجية ومضمونية؛ إذ ركزت دراسة (سعد وزكي، 2025) على تحليل العلاقة بين تطبيقات التكنولوجيا المالية والشمول المالي في مصر من خلال نموذج تبني التكنولوجيا (UTAUT2) كمتغير وسيط، في حين تناولت دراسة **(Falaiye,et.al,2024)** الاتجاهات العالمية في الأسواق الناشئة كالهند ونيجيريا والبرازيل عبر

منهج تحليلي مقارن دون الاعتماد على تحليل ميداني مباشر، بينما ركزت دراسة (العبيدي وسامية، 2023)على العلاقة بين التكنولوجيا المالية واستراتيجية الشمول المالي في العراق والجزائر من منظور وصفي عام.

أما هذه الدراسة فقد جاءت لتملأ فجوة علمية واضحة تتمثل في ندرة الدراسات الميدانية التي تتناول أثر خدمات التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي في البيئة العراقية وبالأخص في إقليم كوردستان، من خلال تحليل كمي لآراء الأكاديميين والمعنيين في المصارف التجارية باستخدام أدوات إحصائية دقيقة. كما يقدّم البحث تحليلًا شاملاً للأبعاد الثلاثة للشمول المالي (الوصول، الاستخدام، الجودة) ويربطها مباشرة بخدمات التكنولوجيا المالية دون متغيرات وسيطة، الأمر الذي يجعله يسهم في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بالتحول الرقمي المالي في الدول النامية.

وتكمن الإضافة العلمية لهذه الدراسة في تقديم إطار تحليلي واقعي يوضح مدى قدرة القطاع المصرفي العراقي على توظيف التكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق العدالة المالية وتقليص الفجوة المصرفية، مع طرح توصيات عملية تستند إلى بيانات ميدانية ومؤشرات إحصائية حديثة يمكن أن تسهم في تطوير السياسات المصرفية المستقبلية.

المبحث الثاني: الجانب النظري

أولًا: التكنولوجيا المالية

1- نشأة وتطور التكنولوجيا المالية: ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الإنترنيت وظهور الهواتف الذكية مما أدى الى ظهور بعض التسهيلات للأعمال التجارية وأصبحت التكنولوجيا منتشرة على نطاق واسع متمثلا بتعامل الشركات مع بعضها ومع رجال الأعمال والزبائن والمصارف، وقد مر توظيف التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي بمراحل متعددة انطلاقا من النشأة ومن ثم إلى عوامل التطور وصولًا إلى الاستخدام، ويمكن اختصار مراحل تطور التكنولوجيا المالية بثلاث مراحل أساسية وكالآتي(حسيني،2022: 118):

المرحلة الأولى (1866 - 1967): وفيها تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي، واختراع جهاز الصراف الالي، وقد اجتمعت التكنولوجيا المالية من أجل تفجير الفترة الأولى للتكنولوجيا المالية

المرحلة الثانية (1967 - 2008): في هذه المرحلة بقي قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية مهيمنا على التكنولوجيا المالية، وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الالكترونية وأنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الالي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنيت .

المرحلة الثالثة من 2008 الى الآن: منذ الازمة المالية العالمية لسنة2008 (ازمة الرهن العقاري)، ظهرت شركات ناشئة جديدة، والتي شرعت في تقدم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات والناس عامة.

2- مفهوم التكنولوجيا المالية(FinTech): يُشتق مصطلح "Fin-Tech" من اتحاد كلمتي "المالية" Financial و"التكنولوجيا"Technology ، وتعد التكنولوجيا المالية حلقة وصل بين الصناعة المالية وتكنولوجيا المعلومات والابتكار لدعم

المهارات المصرفية والمالية بأحدث التقنيات، كما تصف التكنولوجيا المالية العلاقة بين تقنيات مثل الحوسبة السحابية والإنترنت عبر الهاتف المحمول، وشركات الخدمات المالية مثل القروض والمدفوعات وتحويل الأموال وغيرها من الخدمات المصرفية(Giglio,2021:601)، وقد عرّف مجلس الاستقرار المالي Financial Stability Board (FSB) التكنولوجيا المالية بأنها "الابتكار المُمكّن بالتكنولوجيا في الخدمات المالية والذي قد يُؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة ذات تأثير مادي مرتبط بتوفير الخدمات المالية" (FSB,2022:2)، كما تعرّف التكنولوجيا المالية بأنها استخدام المصارف للتقنيات التكنولوجية المبتكرة في تقديم خدماتها المالية والمصرفية التقليدية بهدف تحسينها وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة (محمود وآخرون،2025: 139).

مما سبق يمكن تعريف التكنولوجيا المالية على أنها القدرة على دمج التقنيات الحديثة مع الخدمات المالية بهدف تحسين وتطوير أساليب تقديم المنتجات المالية مما يحقق السرعة في الوصول وخفض التكاليف مقارنةً بالأنظمة التقليدية.

3- خدمات التكنولوجيا المالية: تسهم التكنولوجيا المالية في تسهيل العمليات المصرفية من خلال تعزيز جودة الخدمات المقدّمة لعملائها، وتتمثل هذه الخدمات بالآتي (بيلـــوطـــة و براغثة،2021: 11-12):

أ-خدمات الدفع: تعد من أكثر خدمات التكنولوجيا المالية شيوعًا، إذ توفر للعميل مزايا وحلولًا مبتكرة تمكّنه من إنجاز معاملاته المالية بسهولة بوقت قياسي ومن هذه المزايا:

1. استخدام الهواتف الذكية للدفع : مما يسهم في تسهيل وتسريع عمليات التحويل المالي.
2. تقليل تكاليف التحويلات المالية الدولية: مقارنة بالطرائق التقليدية.
3. إمكانية تبادل العملات بمرونة ودون رسوم مرتفعة، مما يعزّز من كفاءة التعاملات.
4. إتاحة وسائل دفع إلكترونية للتجار عبر الإنترنت، وهو ما يدعم انتشار التجارة الإلكترونية وتوسيع نطاقها.

ب-الخدمات المصرفية الموجّهة للزبائن: تشمل هذه الفئة من الخدمات الأنشطة المصرفية الأساسية المقدَمة مباشرة عبر الإنترنت، دون الحاجة إلى وسيط مادي، وبما يتيح للزبائن الاستفادة من تكاليف أقل، كما تتضمن حلولًا لإعداد الميزانية، فضلًا عن توفير أدوات متنوعة تساعد الأفراد على إدارة شؤونهم المالية بشكل أكثر فاعلية.

ت-خدمات التمويل والاستثمار: تسعى المصارف من خلال توظيف التكنولوجيا المالية، إلى جذب مدخرات الزبائن عبر تقديم عروض ميسّرة، مثل توفير منصات للتمويل الجماعي مخصَّصة للشركات والهيئات، سواًء في شكل قروض أو استثمارات في رأس المال، و تتيح هذه المنصات للزبائن الحصول على خدمات الاستشارة المالية عن بُعد، من خلال قنوات إلكترونية مبتكرة.

ث-خدمات لفائدة المصارف على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات: وهي تقدم حلول موجّهة للقطاع المصرفي، من خلال معالجة وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات التي من شأنها تنمية إدارة علاقة المصرف مع عملائها.

ج- خدمات لفائدة المصارف والهيئات المالية: تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول للمصارف والمؤسسات المالية كتقنية سلسلة الكتل (Block Chain) التي تعتمد على التكنولوجيا المالية فيما يتعلق بتسجيل المعاملات، معالجة المعلومات، إدارة المخاطر و إدارة الضرائب.

4- مزايا التكنولوجيا المالية: يؤدي استخدام منتجات التكنولوجيا المالية إلى تحقيق العديد من المزايا منها (بولحبال، 2024: 44)، (بيلـــوطـــة و براغثة، 2021: 10):

أ- خفض التكاليف: تسهم التكنولوجيا المالية إلى خفض التكاليف الحالية، ما يتيح لشريحة أوسع من المستخدمين الوصول إلى الخدمات المالية.

ب- خصوصية عالية: إن منتجات التكنولوجيا المالية مصمّمة بما يلائم رغبة العميل الشخصية مع مراعاة اختلاف احتياجات كل مصرف عن الآخر، وذلك عبر قنوات متعددة للوصول.

ت- زيادة السرعة: تعتمد منتجات التكنولوجيا المالية على أحدث التقنيات التكنولوجية لإتمام الإجراءات والعمليات بوتيرة أسرع وبكفاءة عالية.

ث-توسيع نطاق الانتشار: لا تنحصر خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية على بقعة جغرافية معينة، بل تمتد لتخدم الزبائن عبر مناطق متعددة متجاوزة الحواجز التقليدية.

ج- تحقيق الشمول المالي: تتيح تقنيات التكنولوجيا المالية للمصارف والأفراد الحصول على منتجات وخدمات مالية متنوعة وبتكلفة مناسبة تلبي احتياجاتهم على مستوى المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين التي تحقق الاستدامة.

ثانيا: الشمول المالي (Financial Inclusion**)**

1- مفهوم الشمول المالي: منذ الأزمة المالية العالمية عام 2008 تزايد اهتمام صانعي السياسات المالية والاقتصادية في الدول المتقدمة والنامية بموضوع الشمول المالي وبخاصة ما يتعلق بقدرة مختلف شرائح المجتمع ولا سيما الفئات المهمشة والمحرومة من الوصول إلى الخدمات المالية، ويرجع ذلك إلى ما يحمله الشمول المالي من انعكاسات مباشرة على الاستقرار المالي والاجتماعي والسياسي فضلًا عن دوره الحيوي في دفع عجلة التنمية الاقتصادية وتعزيز حماية المستهلك، إذ تشير التقارير الدولية أن ما يقارب 31% من البالغين حول العالم لا يمتلكون حسابات مصرفية، بينما تصل النسبة في الدول العربية الى ما يقارب 63% في المتوسط، الأمر الذي سيترتب عليه نتيجتين مترابطتين: الأولى حرمان الاقتصادات من تعبئة هذه المدخرات وتوظيفها في تمويل الاستثمارات بما يضعف معدلات النمو الاقتصادي، والثانية إقصاء شريحة واسعة من الأفراد عن فرص الحصول على التمويل والخدمات المصرفية (صندوق النقد العربي،2019: 1).

ولقد تعددت تعريفات الشمول المالي، فقد تم تعريفه على أنه إتاحة الخدمات المالية الرسمية لكافة فئات المجتمع واستخدامها بفعالية، بما في ذلك الادخار والدفع والتمويل والتأمين، بما يحد من اللجوء إلى القنوات غير الرسمية مرتفعة التكلفة وضعيفة الرقابة (ياس،2022: 39)، كما عرفته منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (Organization for Economic Co-operation and Development (OECD بأنه توفير الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة لمختلف فئات المجتمع، بتكاليف مناسبة وفي الوقت الملائم، مع توسيع نطاق استخدامها من خلال مناهج مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي، بما يعزز الرفاه المالي والاستقرار الاقتصادي (صندوق النقد العربي، 2015 :3)، وكذلك عرّفه البنك الدولي في تقريره تحت عنوان (تقدير التنمية المالية العالمي) بأنه النسبة التي تعكس مدى استفادة الأفراد والمؤسسات من الخدمات المالية المتمثلة بالمدفوعات،

حسابات الادخار، الائتمان، التأمين والمعاشات التقاعدية، فضلًا عن أسواق الأوراق المالية، ويُعد مفهومًا متعدد الأبعاد، إذ يختلف نطاقه وطبيعته تبعًا لاختلاف الفئة المستهدفة، سواء كانت أفرادًا أم شركات (البنك الدولي،2014: 15).

مما سبق يمكن تعريف الشمول المالي بأنه القدرة على إدماج جميع أفراد المجتمع وبشكل خاص الفئات المهمشة من الشباب والنساء والشركات المتوسطة والصغيرة في النظام المالي الرسمي، لتمكينهم من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية بمختلف أشكالها بطريقة مسؤولة ومستدامة وبأسعار معقولة وبجودة عالية مما يعزّز من تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

2- أهداف الشمول المالي: يساهم الشمول المالي في تحقيق الآتي (حسين وآخرون،2020: 51):

أ- أتمتة النظام المالي : من خلال توسيع انتشار الخدمات المالية الرقمية وزيادة نسب استخدامها لجذب عدد أكبر من الزبائن، خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات التي تعود بالنفع على الأطراف المرسلة والمستقبلة، والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات بحيث تصل المدفوعات بوقت قياسي وتكلفة أقل، كما ستفيد النظام المالي عبر تحسين القدرة على متابعة تدفق الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والأنشطة المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب.

ب-تحقيق أهداف التنمية المستدامة: من خلال توفير باقة من الخدمات المالية للشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مما يسهم في خلق العديد من فرص العمل للشباب العاطلين عن العمل وذوي الدخل المحدود، فضلًا عن تحقيق المساواة بين الجنسين بتحرير القدرات الاقتصادية للنساء ورائدات الأعمال في المجتمع، كما يساعد الشمول المالي في تقليص الاختلاف الطبقي بين فئات المجتمع من خلال وصول الخدمات المالية للمحافظات كافة في الدولة بما فيها القرى النائية .

ت-تعزيز الاستقرار المالي: عن طريق تنويع محفظة الإيداعات لدى المصارف والمؤسسات المالية، مما يحد من المخاطر التي تتعرض لها هذه المصارف والمؤسسات، إلى جانب تحقيق الاستقرار الاقتصادي والسياسي في الدول التي تتمتع بشمول مالي عالٍ.

ث-تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج في المجتمع: عن طريق استخدام النظام المالي لإطلاق أعمالهم الخاصة والاستثمار في التعليم وإدارة المخاطر المالية.

3- أبعاد ومؤشرات الشمول المالي: اتفق قادة مجموعة العشرين(20G) مع توصية الرابطة العالمية من أجل الشمول المالي[1]) (Global Partnership for Financial Inclusion)GPFI لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي الوطني على مجموعة من المؤشرات، وهذه المؤشرات تتناول أبعادًا ثلاثًة وكالآتي (عمور و دحماني،2023: 111)، (World Bank,2019)،(علواني،2024: 393):

البعد الأول: الوصول للخدمات المالية: يقصد به القدرة التي تتمتع بها المؤسسات المالية لتوفير الخدمات المالية، مما يستلزم تحديد العوائق المحتملة التي تواجهها المؤسسات المالية عند توفير الخدمات المالية فمؤشر الوصول يعكس عمق انتشار الخدمات المالية

[1] نشأت الشراكة العالمية للشمول المالي (GPFI) عام 2010 خلال قمة مجموعة العشرين في سيول، لتكون منصةً شاملةً لدول مجموعة العشرين، والدول المهتمة من خارجها، والشركاء المنفذين، والشركاء التابعين. تلتزم الشراكة بتعزيز الشمول المالي عالميًا من خلال زيادة الوصول الجيد إلى الخدمات المالية الرسمية المستدامة، وفي عام 2012، انضمت مجموعة البنك الدولي ومنتدى تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم إلى المنتدى كشريك منفّذ وانضمت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) إلى (GPFI) كشريك تنفيذي في عام 2013، وفي عام 2014 انضم أيضا التحالف الأفضل من النقد والصندوق الدولي للتنمية الزراعية كشركاء منفّذين. https://www.gpfi.org/about-gpf

كعدد فروع المصرف وماكينات الصرف الالي في المناطق النائية، إذ يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.

البعد الثاني: استخدام الخدمات المالية: ويتضمن هذا البعد مدى استخدام الزبائن للخدمات المالية المقدّمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، والذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة، ويتضمن هذا البعد عدد من المؤشرات الرئيسية مثل: معدل الاستخدام الفعلي للخدمات المالية سواء كانوا أفراد أو شركات، الوقت المستغرق في تقديم تلك الخدمات، عدد معاملات الدفع الالكتروني، والطريقة التي يستخدم بها الزبائن الخدمات المالية عبر الزمن مثل: عدد الصفقات لكل حساب وعدد المدفوعات الإلكترونية لكل حساب.

البعد الثالث : جودة الخدمات المالية: يتمثل هذا البعد في مدى تناسب الخدمة مع احتياجات العميل، بمعنى قدرة الخدمة المالية علي تلبية احتياجات المستهلك، وتعد عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة تحدي في حد ذاته، إذ أنه على مدى السنوات السابقة انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية .

ممَّا سبق يتضح أنه لتحقيق الشمول المالي بطريقة فعَّالة، يتطلب توصيل الخدمات المالية إلى أفراد المجتمع كافة وخاصة الفئات ذوي الدخول المنخفضة متمثلًا بـ(التوصيل)، والقيام بالاستخدام الفعلي لتلك الخدمات متمثلًا بـ(الاستخدام) مع قدرة هذه الخدمات على تلبية احتياجات المستهلك بتكلفة مناسبة وبجودة عالية متمثلًا بـ(الجودة).

4- الشمول المالي في العراق: يقوم البنك المركزي العراقي بقياس مستوى الشمول المالي في البلد اعتمادًا على العديد من المؤشرات الرئيسية والفرعية وكالآتي(البنك المركزي العراقي،2021: 142-152):

أ- مؤشر مستوى الوصول للخدمات المالية: ويتم قياسه من خلال المؤشرات الآتية:

1. مؤشر الكثافة والانتشار المصرفي: يُعدُّ هذا المؤشر من المؤشرات المهمة في قياس مستوى الشمول المالي في العراق، إذ إ نه يعتمد أساسا على حساب عدد فروع المصارف التي تنتشر في عموم البلاد، لأجل إيصال الخدمات المالية إلى الجمهور، وقد أظهرت البيانات أن الانتشار المصرفي والكثافة المصرفية في العراق لايزال دون المستوى المطلوب، على الرغم من جهود البنك المركزي العراقي في تشجيع المصارف لفتح فروع لها في جميع أنحاء العراق، والجدول أدناه يوضح الانتشار المصرفي والكثافة المصرفية في العراق للأعوام 2019-2021.

جدول (1) الانتشار المصرفي والكثافة المصرفية في العراق للأعوام (2019-2021)

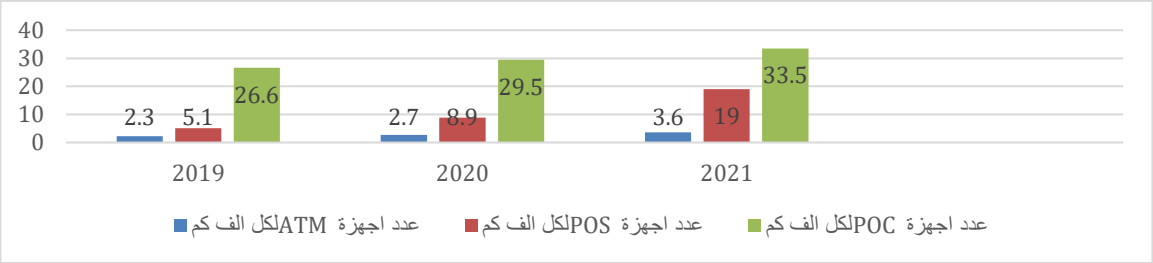
السنة	عدد السكان (ألف نسمة)	عدد فروع المصارف	الكثافة المصرفية	الانتشار المصرفي
2019	**39.300**	**888**	**44.25**	**2.25**
2020	**40.150**	**891**	**45.06**	**2.21**
2021	**1.1904**	**905**	**45.51**	**2.2**

المصدر من إعداد الباحثان بالاعتماد على تقرير البنك المركزي العراقي عام 2021، ص 145

يتبين من الجدول أعلاه أن عام 2021 قد شهد زيادة بسيطة في عدد فروع المصارف، إذ بلغت (905) فرعًا في حين كانت عام 2019 (888) فرعًا، وفي عام 2020 كانت(891) فرعا، إذ انعكست تلك الزيادة على ارتفاع مؤشر الكثافة المصرفية إذ بلغت (45.51) عام 2021 بعد ما كانت (44.25) عام 2019 ، و(45.06) عام 2020 وصاحب ذلك انخفاض في الانتشار المصرفي، إذ بلغ(2.2) عام 2021 بعدما كان (2.21) عام 2020، وهذا نتيجة لنمو السكان بنسبة أكبر من نمو عدد فروع المصارف في العراق.

2. انتشار خدمات الدفع الإلكتروني (**ATM**)، (**POS**)، و(**POC**)**:** إن زيادة خدمات الدفع الإلكتروني تُعدُّ من الأهداف الرئيسة التي يسعى البنك المركزي العراقي إلى تحقيقها بهدف جذب أكبر عدد من الجمهور إلى داخل الجهاز المصرفي ومحاولة زيادة التوجه نحو التحول الرقمي، والتخلُّص من التعامل بالنقد تدريجيا، إذ يقوم هذا المؤشر بقياس مستوى انتشار خدمات الدفع الإلكتروني مقارنة بمساحة العراق، والشكل أدناه يوضح عدد (**ATM**)، (**POS**)، و(**POC**) لكُلّ 1000 كم في للأعوام (2019 إلى 2021).

شكل (2) انتشار خدمات الدفع الإلكتروني إلى مساحة العراق للأعوام (2019-2021)

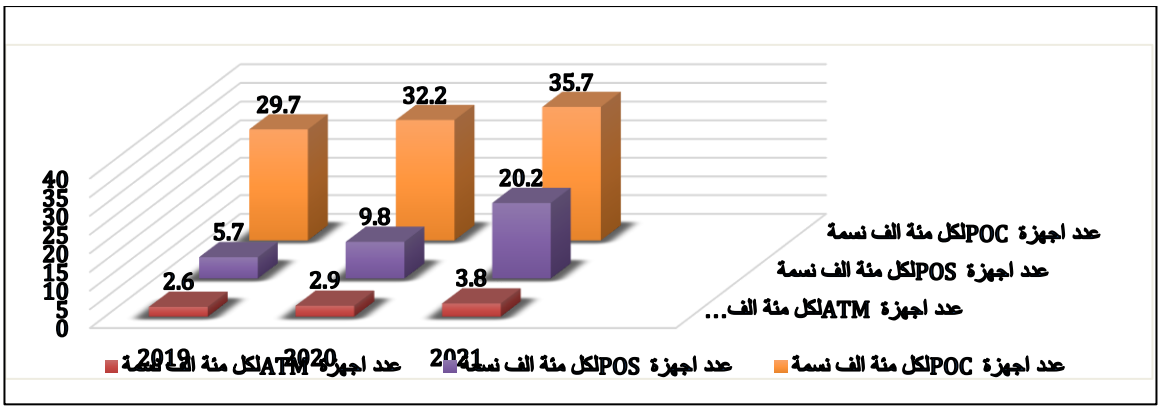


المصدر من اعداد الباحثان بالاعتماد على تقرير البنك المركزي العراق لعام 2021، ص 146

من الشكل البياني أعلاه يتضح أن هناك زيادة في نسبة أعداد أجهزة (**ATM**)، (**POS**)، و(**POC**) في عموم العراق، إذ يُلحَظ ارتفاع عدد (**ATM**) إلى مساحة العراق من (2.3%)عام 2019 إلى (2.7%) في عام 2020 و(3.6%)عام 2021 ، أمَّا أجهزة (**POS**) فإنَّ انتشارها إلى مساحة العراق قد ازدادت من (5.1 %)عام 2019 إلى (8.9%)عام 2020 و (19%)عام 2021 ، أمّا (**POC**) فقد ازدادت أعدادها من (26.6%)عام 2019 إلى (29.5%) عام 2020 و (33.5 %)عام 2021 ، ومن المتوقّع أن تزداد هذه النسب مستقبلًا انسجامًا وتوجهات البنك المركزي العراقي بهذا الشأن.

رغم نمو الاهتمام بخدمات الدفع الإلكتروني في العراق، ما زال انتشارها محدودًا مقارنة بعدد السكان. يعود ذلك إلى الاعتماد الكبير على النقد وضعف الوعي بثقافة الدفع الإلكتروني، خاصة في المناطق الشعبية والنائية. كما أن معظم التجار لا يمتلكون معرفة كافية باستخدام أجهزة نقاط البيع(POS) ، بينما تتركز أجهزة الصراف الآلي (ATM) في المولات والمؤسسات الكبرى فقط، دون انتشار واسع في المناطق العامة.، والشكل أدناه يوضح انتشار خدمات الدفع الالكتروني الى عدد سكان العراق للأعوام (2019 إلى 2021).

شكل رقم(3) انتشار خدمات الدفع الإلكتروني إلى عدد سكان العراق للأعوام (2019-2021)



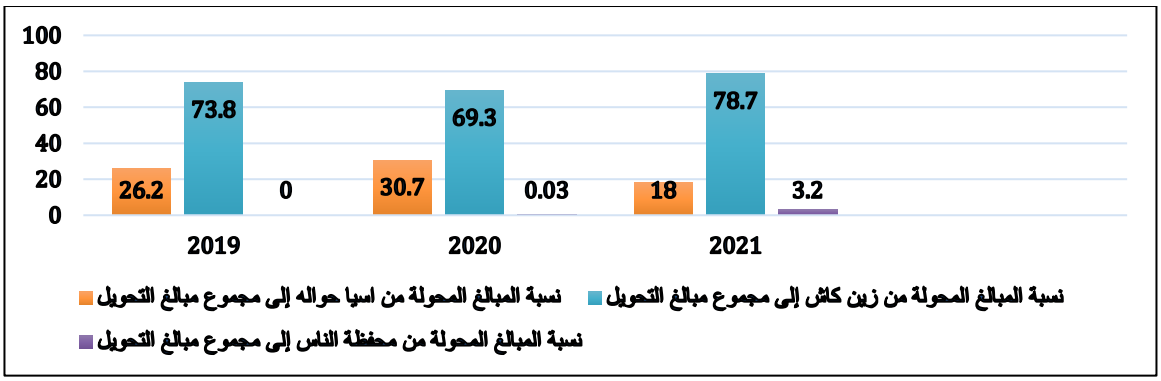
المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على تقرير البنك المركزي العراقي لعام 2012، ص147

من الشكل البياني أعلاه يتبين أنّ هناك ارتفاعًا طفيفا في خدمات الدفع الإلكتروني في عام 2021 التي بلغت فيها نسبة عدد (ATM) إلى عدد السكان (100،000) نسمة (3.8%) بعدما كانت(2.6%) في عام 2019 و (2.9%)عام 2020 ، وبلغت نسبة عدد أجهزة (POC) (37.5%) في عام 2021 بعدما كانت (32.2%) عام 2020 و(29.7%) في عام 2019 أمّا أجهزة (POS) فقد ارتفعت إلى (20.2%) عام 2021 بعدما كانت (9.8%) عام 2020 و(5.7%) في عام 2019.

ب- مؤشر استخدام الخدمات المالية: ويتم قياسه من خلال المؤشرات الآتية:

1. انتشار خدمات الدفع عبر الهواتف الذكية: انَّ عمليات الدفع عِبرَ الهواتف الذكية تُعدُّ أحد الاساليب التي يتم من خلالها تعزيز الشمول المالي في أيّ اقتصاد ، إذ يؤدي الى إتمام الكثير من العمليات المالية، بسرعة ودقة لذلك فقد قام البنك المركزي العراقي بمنح إجازة لشركات الهواتف الذكية للمساهمة في عملية الدفع الإلكتروني بواسطة هذه الهواتف، لتقديم مختلف الخدمات مثل تحويل الأموال، ودفع الفواتير، وشراء البطاقات الإلكترونية، وتعبئة خطوط الدفع المسبقة، وعملية الإيداع والسحب النقدي من والى المحفظة، عن طريق المراكز المعتمدة، والشكل أدناه يوضح النشاط المالي لكُلّ شركة الذي تمَّ قياسه بالمبالغ المحوَّلة عن طريقها للأعوام (2019 إلى 2021).

شكل رقم(4) نسبة المبالغ المحولة من شركات الدفع عبر الهواتف الذكية للأعوام (2019-2021)



المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على تقرير البنك المركزي العراقي لعام 2021،ص149

نلحَظ من الشكل البياني أعلاه أنّ هناك سيطرة لشركة زين كاش على عمليات التحويل المالي، فقد ازدادت نسبة المبالغ المحولة عن طريقها إلى مجموع المبالغ المحولة عن طريق شركات الدفع عبر الهواتف الذكية (69.3%) عام 2020 إلى (78.7%) عام 2021، بعد ما كانت (73.8%) في عام 2019، في حين انخفضت نسبة المبالغ المحولة عن طريق شركة آسيا حوالة في عام 2021 الى (18%) بعد ان كانت نسبتها (30.7%) في عام 2020 وكانت نسبتها في عام 2019 (26.2%) ، أمّا شركة محفظة الناس فقد بدأت عملها في عام 2020 ونسبة المبالغ المحوّلة لديها إلى مجموع المبالغ كانت منخفضة بسبب حداثة عملها ولكنها ارتفعت من (0.03%) عام 2020 إلى (3.2%) عام 2021، إنَّ ازدياد التنافس بين الشركات ينعكس بالإيجاب على التطور المالي، ويساعد أكثر في تطوير الخدمات المالية المُقدَّمة من الشركات.

2. مساهمة الشركات المالية (شركات المعالجة والاصدار والتحصيل) في الشمول المالي: يُعدُّ دور هذه الشركات المالية غير المصرفية مهم جدا في النظام المالي العراقي، إذ تقوم بإصدار البطاقات للمصارف ومعالجة العمليات وتقديم خدمات مختلفة، وقد ازداد عدد هذه الشركات في العراق ليصل إلى(11) شركة، ويعد أداؤها داخل النظام متفاوت بحسب نشاط كل شركة، إنَّ الخدمات التي تقدّمها هذه الشركات تُعدُّ من أهمّ الأساليب لتحقيق الشمول المالي، لما توافره من سهولة في إنجاز المعاملات والتحول نحو الإنجاز الرقمي لها، ممّا يساعد في توفير الجهد والوقت، والذي يُعدُّ جاذبًا جيّدًا للجمهور لأجل الانضمام إلى النظام المالي.

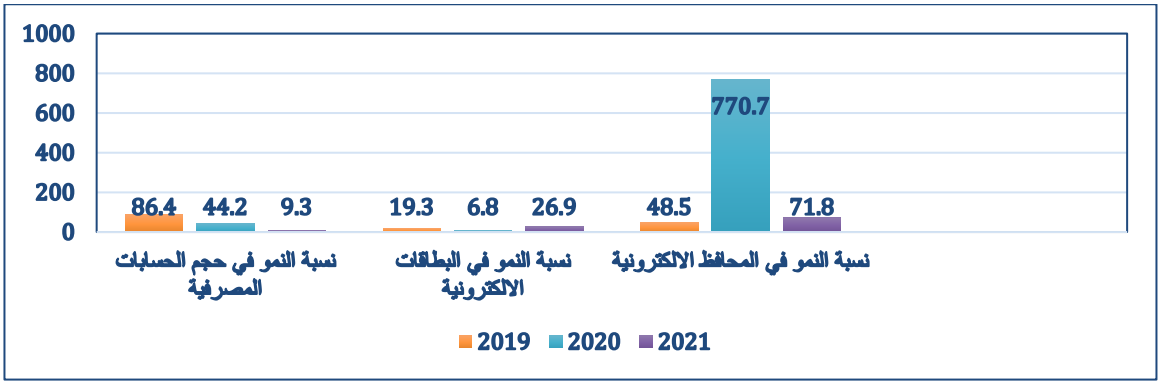
ت- مؤشر العمق المصرفي: ويتم قياس هذا المؤشر باستخدام متغيرين:

1. نسبة الائتمان المُقدَّم إلى القطاع الخاص إلى الناتج المحلي الإجمالي.
2. نسبة ودائع القطاع الخاص إلى الناتج المحلي الإجمالي.

ويبيّن مؤشر العمق المصرفي مستوى تطور الوساطة المصرفية من خلال سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، وانخفاض تكلفتها، والتوسع في المؤسسات والأدوات المصرفية المختلفة، والتي تسهم في دعم عملية الاستثمار والتنمية الاقتصادية

ث- البطاقات الالكترونية والحسابات المصرفية والمحافظ الالكترونية: الخطوة الأولى نحو تحقيق الشمول المالي هي فتح حساب مصرفي، إذ إنَّ ارتفاع عدد الحسابات يعني إدماج شريحة أوسع من الأفراد ضمن النظام المالي، وينطبق الأمر ذاته على المحافظ الإلكترونية والبطاقات المصرفية، إذ يُمثل نمو أعدادها مؤشرًا على توسع قاعدة الشمول المالي، فعندما يمتلك الفرد حسابًا مصرفيًا أو بطاقة إلكترونية أو محفظة رقمية، يصبح جزءًا من المنظومة المالية الرسمية، مما يعكس تطورًا وتوسعًا في نطاق الشمول المالي، والشكل أدناه يوضح نسبة النمو في عدد الحسابات المصرفية والمحافظ الإلكترونية والبطاقات الإلكترونية في العراق للأعوام (2019-2021).

شكل (5) نسبة النمو في المحافظ والحسابات والبطاقات الالكترونية في العراق للأعوام (2019-2021)

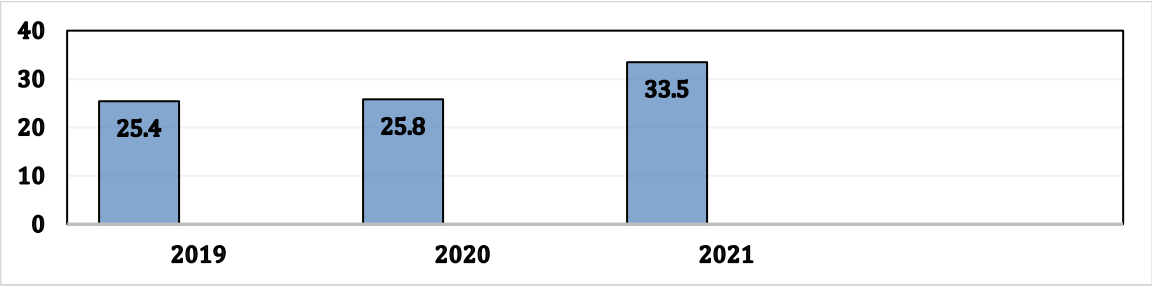


المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على تقرير البنك المركزي العراقي لعام 2021،ص152

الشكل البياني أعلاه يوضح نسبة النمو في حجم المحافظ الإلكترونية إذ بلغت (71.8%) عام 2021 مقارنةً بعام 2020، في حين كانت هناك ارتفاع في نسبة نمو البطاقات الإلكترونية بلغ (26.9%) عام 2021 مقارنةً بعام 2020، والأمر نفسه فيما يخصُّ الزيادة في الحسابات المصرفية، إذ ارتفعت بنسبة (9.3%) عام 2021 مقارنةً بعام2020 وعليه فإنّ هناك توسعًا في الشمول المالي، وهناك إقبال أكبر من الأفراد للدخول في النظام المالي.

ج- قياس المؤشر التجميعي للشمول المالي في العراق: يعتمد مؤشر التجميعي للشمول المالي على مؤشرين أساسين هما (الوصول والاستخدام) لمعرفة التقدم الحاصل في مستوى الشمول المالي، وهو يمثل انعكاسًا لمدى التقدّم الحاصل في مستوى الشمول المالي ، والشكل أدنا يوضح المؤشر التجميعي للشمول المالي في العراق للأعوام (2019-2021).

شكل (6) المؤشر التجميعي للشمول المالي في العراق للأعوام (2019-2021)



المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على تقرير البنك المركزي العراقي لعام 2021،ص152

الشكل أعلاه يشير الى ارتفاع في قيمة المؤشر التجميعي للشمول المالي من (25.4%) عام 2019 إلى (25.8%) عام 2020 و(33.5%) عام 2021، إن هذا الارتفاع الملحوظ في قيمة المؤشر التجميعي للشمول المالي في العراق يجسّد نجاح سياسات البنك المركزي العراقي في تعزيز الشمول المالي، وترسيخ ثقة الأفراد في التعامل مع القطاع المالي الرسمي، ويعود ذلك بالأساس إلى التوسع الكبير في فتح الحسابات المصرفية، مدفوعًا بسياسة توطين الرواتب، إضافةً إلى التزايد المستمر في عدد أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع خلال الفترة الأخيرة.

ثالثاً: الشمول المالي في بيئة التكنولوجيا المالية

1- **العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي:** ترتبط التكنولوجيا المالية وخدماتها ارتباطًا وثيقًا بالشمول المالي، إذ تعد التكنولوجيا المالية من أهم وسائل تحقيق الشمول المالي، وذلك من خلال خلق فرص عمل وتقديم خدمات مالية تتميز بسهولة الاستخدام وبتكلفة منخفضة نسبيًا لتحقيق المصلحة العامة، وفق هذا الإطار تتوجه المجتمعات ذات الدخل المحدود نحو خدمات التكنولوجيا المالية لإدارة أموالها باستخدام الهواتف الذكية، والبطاقات القابلة لإعادة الشحن، لذا فان التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل إيجابي على تحقيق الشمول المالي، وعلى وجه التحديد في المناطق النائية الريفية من خلال طرح حلول، كالهوية الرقمية التي جعلت مسألة فتح حساب أسهل من أي وقت مضى، وأصبحت الخدمات المالية باستخدام الهواتف الذكية تصل حتى المناطق النائية، كما أن إتاحة بيانات الزبائن تسمح لمقدمي الخدمات بتصميم المنتجات المالية الرقمية التي تتوافق مع احتياجات الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية(مكرود وزعوان،2020: 37).

2- تجارب الدول في التكنولوجيا المالية والشمول المالي: يمكن تلخيص تجارب الدول عالميًا وعربيًا في مجال تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي وبحسب البنك الدولي كما يظهر في الجدول (2) أدناه:

جدول (2) تجارب الدول عالميًا وعربيًا حول تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي

	عالميا
كينيا	- أطلقت شركة الاتصالات (Safaricom) تطبيق تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول **(M-Pesa)** عام 2007 في كينيا، وخفّض تكلفة التحويلات بشكل كبير. - ارتفعت نسبة الشمول المالي من (26.7%) عام 2006 إلى (82.9%) عام 2019. - ساعد على خفض الفقر (2%،)وحمى الأسر من تقلبات الدخل. - زاد مدخرات النساء واستثماراتهن (60%)، ورفع إنفاق الأسر على التعليم (20%). - قلّص الفساد عبر المدفوعات الرقمية: انخفاض تسرب المعاشات (47%). - تحول من منافس للبنوك إلى شريك في الادخار والائتمان.
الهند	- **إطلاق منصة (UPI) عام 2016:** وهي نظام دفع فوري موحد، نمت المعاملات (22)مرة ضعفًا بالقيمة وعدة أضعاف بالحجم، بتكلفة أقل من سنت للمعاملة، وساهمت في تقليل الاعتماد على النقد. - **دور شركات التكنولوجيا** :مثل (Google) و(WhatsApp) قدّمت حلول دفع مبنية على(UPI)، ما عزز انتشارها. - **تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة**: الاعتماد على مقرضين بديلين مثل (*Capital Float*) و(*Bank Bazaar*) لتوفير قروض مرنة باستخدام بيانات غير تقليدية (التجارة الإلكترونية، الرسائل النصية، إلخ). - **بطاقة (Aadhaar):** هوية رقمية وطنية لـ(1.17)مليار شخص، سمحت بفتح حسابات مصرفية منخفضة التكلفة، وساعدت في إدماج ملايين لم يملكوا هويات رسمية سابقًا. - **الأثر** :فتح أكثر من (300)مليون حساب جديد، استفادت منه الأسر منخفضة الدخل (87% منها أقل من 2000 دولار سنويًا)، وربط الحكومة للإعانات والمعاشات ببطاقة (Aadhaar) عزّز الشفافية والتحويلات المباشرة.
ماليزيا	- معالجة **حواجز العرض** :أطلقت سياسة *الخدمات البنكية الأساسية* عبر بنك (Negara)، حيث يمكن فتح حساب جاري دون ضمانات أو حد أدنى من الرصيد، لتسهيل وصول محدودي الدخل للخدمات المالية. - **أنظمة الدفع الوطنية +النموذج المصرفي بالوكيل** :ساعدت على نشر الخدمات حتى في المناطق النائية، مع دعم للبنية التحتية والتثقيف المالي. **النتائج**: • 92%من السكان البالغين يستخدمون خدمات مالية متنوعة (ادخار، قروض، مدفوعات). • أكثر من (70%) من العاملين يستثمرون مدخراتهم في صناديق الاستثمار المشتركة. - **مبادرة الوكيل المصرفي(2012)** :مكنت البنوك من التعاون مع متاجر البيع بالتجزئة ومكاتب البريد لتقديم خدمات مثل دفع الفواتير، التحويلات، وسداد القروض، ما جذب فئات جديدة خارج النظام المصرفي التقليدي.

أوغندا	ارتفعت بالأضعاف المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول من (1%) عام 2009 الى (62%) عام 2017 وهذا بفضل التكنولوجيا المالية.
عربيا	
السعودية	زادت عدد شركات التقنية المالية الفاعلة وحجم الاستثمارات في التقنية المالية من (10) شركات في عام 2018 إلى (216) شركة في عام 2023 ، أي: الزيادة بنسبة (2160 %) بعد خمس سنوات.
مصر	ازداد عدد البالغين الذين لديهم حساب معاملات، بما في ذلك الحسابات المصرفية ثلاث مرات تقريبا وحسابات البريد المصري ومحافظ الأجهزة المحمولة والبطاقات مسبقة الدفع، فارتفع من (17.1) مليون في عام 2016 إلى (52) مليون في عام2024 ، أي بزيادة بنسبة (173%) في حصة البالغين الذين لديهم حساب معاملات، من (27%) في عام 2016 إلى (75%) في عام 2024.
فلسطين	اعتمد مجلس الوزراء في الربع الاخير من عام 2018 وثيقة الاستراتيجية ومقترح تشكيل اللجنة الوطنية لقيادة مراحل تنفيذ خطة عمل الاستراتيجية، إذ تم البدء بتطبيق الاستراتيجية في عام 2019على مرحلتين الأولى تمتد إلى 5 سنوات والثانية تمتد إلى 3 سنوات إذ تنتهي المرحلتين بنهاية عام 2025 مما يمكن زيادة نسبة الشمول المالي الحالية البالغة (36.4%) من الأفراد البالغين لتصل إلى (50%) كحد أدنى.

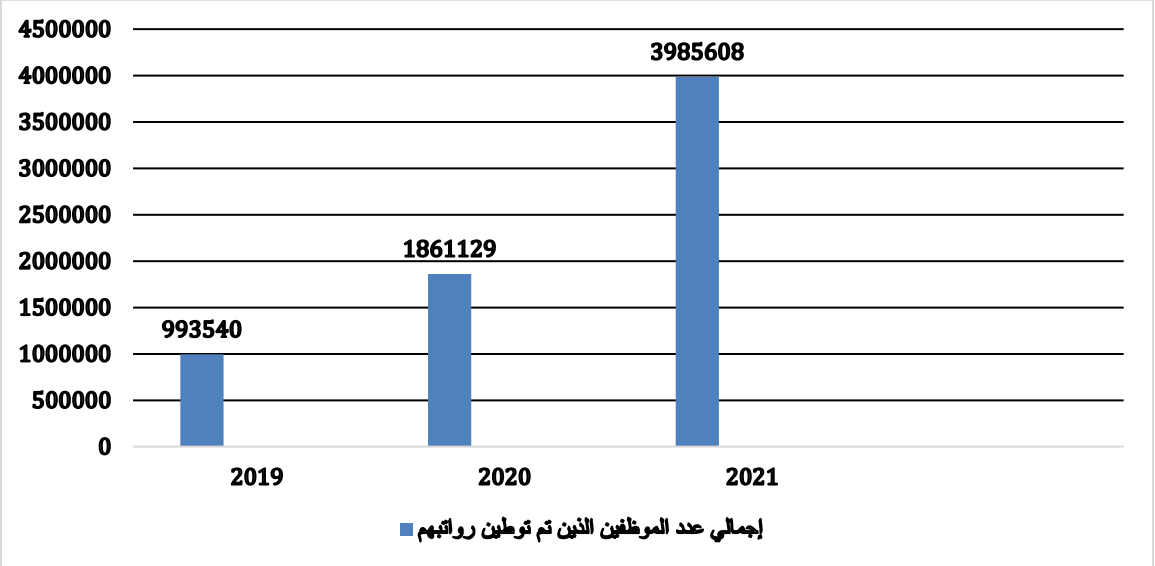
المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المصادر الآتية:

- **(فوزي، أحمد،(2025)، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، مجلة مصر المعاصرة ، عدد5 ،ص34-35)،**
- **(الاستعراض السنوي لأهداف التنمية المستدامة 2025، الشمول المالي في المنطقة العربية،ص13)،**
- **(مكرود، راوية و زعوان، رفيقة(2020)، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،قسم العلوم الاقتصادية والتجارية ،الجزائر، ص37-38)،**
- **(عطية، اشرف ابراهيم،(2021)، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالى فى مصر،المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع، المجلد 2، العدد 2،ص 399-402)،**
- **(برنيه، يسر وعبيد، رامي وأعطية،حبيب،(2019)،الشمول المالي في الدول العربية(الجهود،الساسات والتجارب)،صندوق النقد العربي، ص.94).**

أما في العراق فقد أطلق البنك المركزي العراقي منذ عام 2015 سلسلة مبادرات لتعزيز الشمول المالي شملت تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة والكبيرة، فضلاً عن تمكين المصارف من شراء أجهزة الصراف الآلي لتطوير خدماتها، وفي عام 2021 دعم البنك مشاريع الطاقة المتجددة، مشترطًا على المستفيدين فتح حسابات مصرفية، الأمر الذي أسهم في زيادة الحسابات المصرفية والبطاقات الإلكترونية، كما يُعد مشروع توطين الرواتب لعام 2016 من أبرز خطوات الشمول المالي، إذ ألزم موظفي الدولة باستلام رواتبهم عبر بطاقات مصرفية صادرة بالتعاون مع شركات الدفع المالي، ساهم ذلك في إدخال شريحة واسعة إلى النظام المصرفي، وزيادة استخدام أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع، فضلًا عن إتاحة خدمات القروض والمنتجات المصرفية الأخرى. وقد انضم للمشروع (37) مصرفًا، مع إنشاء نظام "المُقسِّم الوطني" الذي سهّل عمليات السحب والشراء إلكترونيًا وخفّض تكاليف الخدمات المالية، مما عزز بيئة مصرفية أكثر تنافسية وشمولًا، والشكل أدناه يبيّن أعداد الموظفين الذين وطّنوا

رواتبهم داخل المصارف منذ انطلاق المشروع إلى نهاية عام 2021 (البنك المركزي العراقي، تقرير الاستقرار المالي،2021:141-144)

شكل رقم (7) إجمالي عدد الموظفين الذين وطنوا رواتبهم للأعوام (2019-2021)



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على تقرير البنك المركزي العراقي لعام 2021، 144

الشكل أعلاه يبيّن أعداد الموظفين الذين وطّنوا رواتبهم داخل المصارف منذ انطلاق المشروع إلى نهاية عام 2021 والذي بلغ عددهم(3,985,608) موظف، والعدد في تزايد مستمر حتى يتم توطين رواتب موظفي الدولة كافةً، لقد أسهمت عملية توطين الرواتب بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي العراقي من خلال زيادة عدد الحسابات المصرفية التي تم إنشاؤها للموظفين وزيادة عدد البطاقات الإلكترونية التي تم منحها لهم، كذلك زيادة الخدمات المالية التي تقدّمها المصارف لأجل جذب الموظفين لديها، وزيادة الوعي المصرفي لدى الجمهور.

3- التحديات التي تواجه تحقيق الشمول المالي في ظل التكنولوجيا المالية: وفقًا لمؤشر فيندكس العالميGlobal Findex لعام 2021، ما يزال نحو(1.4) مليار شخص بالغ- أي ما يعادل (24%) من سكان العالم- محرومين من الوصول إلى حسابات مصرفية، مما يضعهم في موقع هش ماليًا، على الرغم من التحول الرقمي و انتشار الأموال عبر الهاتف المحمول وزيادة استخدام البنى التحتية العامة الرقمية ، فإن الافتقار إلى الوصول إلى التكنولوجيا والمهارات الرقمية والمالية لا يزال يشكل عوائق مهمة أمام الاستخدام الواسع النطاق للخدمات المالية للعديد من البالغين، وخاصة في البلدان منخفضة الدخل؛ وفي استطلاع تم إجراءه تبين أن (86%) من المشاركين يمتلكون هاتفًا محمولًا، ومن بين هؤلاء (63%) فقط أن لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت عالميًا، و (25%) و (38%) في البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل على التوالي، كما يعاني العديد من أصحاب الحسابات في هذه الدول من محدودية النشاط أو عدم القدرة على استخدام حساباتهم ذاتيًا.

لقد أحدثت الرقمنة تحولًا في المشهد المالي العالمي، غير أن تحقيق الشمول المالي الفعّال يتطلب التركيز ليس فقط على توسيع الوصول، بل أيضًا على تحسين جودة الاستخدام، ويشمل ذلك تعزيز التثقيف المالي، الابتكار المسؤول في التكنولوجيا، سد

الفجوات الرقمية في "الميل الأخير" أي الوصول إلى الفئات التي لا تزال متأخرة، وتحسين جمع البيانات لقياس التقدم، بما يسهم في الرفاهية المالية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. (GPFI,2023:6).

المبحث الثالث: الجانب العملي

أولاً: إجراءات البحث والوسائل المستخدمة:

نظرا لطبيعة البحث وأهدافه، وسعيا لتوضيح أثر استخدام خدمات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في عصر التحول الرقمي، تم جمع بيانات قابلة للتحليل الإحصائي لعينة من الأكاديميين والمعنيين في عدد من المصارف التجارية في إقليم كوردستان، والتي شمل (مصرف كوردستان الدولي الاسلامي للاستثمار والتنمية،مصرف أربيل للاستثمار والتمويل، والمصرف العراقي للتجارة)، بهدف التعرف على آرائهم، وذلك باستخدام الإجراءات والوسائل الآتية:

1- **أداة جمع البيانات:** بعد تحديد منهج البحث المعتمد، تبدأ مرحلة جمع المعلومات والبيانات من أفراد عينة المجتمع المبحوث. وقد اعتمد الباحثان في جمع البيانات على استمارة استبانة (Questionnaire) صُممت وفقا للخطوات المنهجية المتعارف عليها، وتكونت من جزأين: يتناول الجزء الأول وصف خصائص عينة البحث،: تعريفًا مختصرًا بمتغيرَي البحث، وهما خدمات التكنولوجيا المالية والشمول المالي، في حين يتضمن الجزء الثاني مجموعة من الفقرات المتعلقة بمتغيرَي البحث موزعة على محورين ، المحور الأول خصص لمتغير خدمات التكنولوجيا المالية، بينما خصص المحور الثاني لمتغير الشمول المالي (بأبعاده الثلاثة)، وبلغ مجموع الفقرات أربعة وثلاثين سؤالًا.

2- **المقاييس المستخدمة:** استخدم الباحثان مقياس ليكرت الخماسي (Five-point Likert Scale) ، الذي يعد من أكثر المقاييس استخداما في قياس الآراء، نظرا لتوازن درجاته وسهولة تفسير نتائجه، كما هو موضح في جدول (3):

جدول (3) مقياس وقيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس ليكارت الخماسي

الإستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا

3- **إختبار صدق الاستبانة وثباتها:**

أ.الصدق الظاهري:تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين وعددهم(3) محكم من ذوي الاختصاصات المحاسبة المالية والمحاسبة المالية والتدقيق، وتم الأخذ بالملاحظات والتغييرات بما يتوافق مع متغيرات البحث.

ب.مقياس الثبات بإستخدام معامل ألفا كرونباخ:تم التحقق من صدق وثبات الاستبانة باستخدام **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)**، الذي تتراوح قيمته بين (0 و1)، وتُعد القيم التي تبلغ (0.60) **فأكثر** مقبولة إحصائيا

في الدراسات الاجتماعية. وكلما اقتربت القيمة من الواحد، دلّ ذلك على ارتفاع صدق الأداة وثباتها. ويُحسب معامل الصدق من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

جدول (4) إختبار معامل ألفا كرونباخ لقياس صدق وثبات الاستبانة

المحاور والأبعاد		Cronbach's Alfa Coefficient		
الرموز	العنوان	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
A1	خدمات التكنولوجيا المالية	13	0.887	0.941
A2-1	الوصول إلى الخدمات المالية	7	0.833	0.912
A2-2	استخدام الخدمات المالية	7	0.859	0.926
A2-3	جودة الخدمات المالية	7	0.884	0.940
	المجموع	**34**	**0.954**	**0.976**

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج (SPSS)

يتضح من الجدول (4) أن معاملات الثبات لمحاور الاستبانة مرتفعة ومقبولة من الناحية الإحصائية، إذ تراوحت قيمها بين (0.833 – 0.887)، في حين بلغ معامل الثبات الكلي لجميع المحاور (0.954)، مما يدل على مستوى عالٍ من الثبات في هذه الاستبانة. أما بالنسبة لقيم معامل الصدق، فقد كانت مرتفعة لكل محور على حدة، حيث تراوحت بين (0.912. إلى0.941)، كما بلغ معامل الصدق الإجمالي للاستبانة (0.976)، مما يدل على صدق عالٍ جدا ومقبول إحصائيا.

4- قياس الاتساق الداخلي والبنائي لمحاور الاستبانة: تم قياس الاتساق الداخلي (Internal Consistency) للاستبانة بهدف تحديد معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. كما تم حساب الاتساق البنائي (Construct Validity) لتحليل العلاقة بين محاور الاستبانة المختلفة، وذلك للتحقق من مدى ترابط مكونات الأداة وفاعليتها في قياس المتغيرات المستهدفة، كما هو موضح في جدول (5) .

جدول (5) معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الاستبانة

رمز المحور	عنوان المحور	Spearman Correlation	A1	A2-1	A2-2	A2-3	المجموع
A1	خدمات التكنولوجيا المالية	معامل الإرتباط	1	.858**	.694**	.614**	.906**
		القيمة الإحتمالية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A2-1	الوصول إلى الخدمات المالية	معامل الإرتباط	.858**	1	.763**	0.737**	.934**
		القيمة الإحتمالية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

A2-2	استخدام الخدمات المالية	معامل الإرتباط	.694**	.763**	1	0.771**	.889**
		القيمة الإحتمالية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
A2-3	جودة الخدمات المالية	معامل الإرتباط	0.614**	0.737**	0.771**	1	0.853**
		القيمة الإحتمالية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج (SPSS)

يظهر من جدول (5) معامل الارتباط لكل المحاور وإنّها تمتاز بالاتساق البنائي للاستبانة، إذ أن علاقة الارتباط بين كل محور من المحاور والمعدل الكلي يكون ذات دلالة إحصائية، إذ أن القيمة الاحتمالية (.Sig) لكل محور هي أقل من (0.05) ،أي ان معدل الثقة يكون (0.802)، وبذلك تُعدُّ محاور الاستبانة مترابطة ومتسقة مع بعضها[2].

ثانياً: الجزء الأول: وصف خصائص عينة البحث: يتم عرض وتحليل الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة البحث، وذلك من حيث والمؤهل العلمي والتخصص العلمي وسنوات الخدمة أو الخبرة، إذ تساعد هذه الخصائص في التحليل في المراحل اللاحقة وكالآتي:

جدول (6) المؤهل العلمي

البيانات الأولية		التكرارات	النسبة%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	58	%32.5
	دبلوم عالي	24	%13.5
	ماجستير أو ما يعادلها	6	%3.4
	دكتوراه أو ما يعدلها	90	%50.6
المجموع		178	%100

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج (SPSS)

يوضح جدول (6) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي ،إذ تبين أن النسبة الأكبر منهم يحملون درجة **الدكتوراه أو ما يعادلها** بنسبة بلغت **50.6%**من إجمالي العينة وبعدد **(90)** فردا، مما يشير إلى أن نصف المشاركين تقريبًا يتمتعون بمستوى علمي مرتفع. كما جاءت فئة **البكالوريوس** في المرتبة الثانية بنسبة **32.5%**، وبعدد **(58)** فرد، تليها فئة **الدبلوم العالي** بنسبة **13.5%**، وبعدد **(24)** فردا، في حين كانت أقل نسبة لحملة **الماجستير أو ما يعادلها** بواقع **3.4%**فقط، وبعدد (6) فردا

[2] إذ أن في برامج (SPSS) تدل النجمتان (**) على وجود دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 وتدل نجمة (*) على وجود دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 وعدم وجودها تدل على عدم وجود دلالة احصائية، لذلك أن الاتساق البنائي في الاستبانة عالي جدا.

هذا التوزيع يعكس أن أغلب أفراد العينة من ذوي **المؤهلات العليا**، مما قد ينعكس إيجابًا على مستوى وعيهم ومعرفتهم بموضوع الدراسة.

جدول (7) التخصص العلمي

البيانات الأولية		التكرارات	النسبة%
التخصص العلمي	محاسبة	142	%79.8
	تدقيق	12	%6.7
	علوم مالية ومصرفية	10	%5.6
	مجالات اخرى	14	%7.9
المجموع		178	%100

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج (SPSS)

يوضح جدول (7) توزيع أفراد عينة البحث حسب التخصص العلمي، فنلحظ أن أكبر نسبة كانت لأصحاب تخصص المحاسبة بنسبة (79.8%) وبعدد (142) فردًا، وأصحاب التخصص في المجالات الأخرى وكان نسبتهم (7.9%) وبعدد (14) فردًا، ويأتي في المرتبة الثانية وفي المرتبة الثالثة أصحاب تخصص تدقيق وبنسبة (6.7%) وبعدد (12) فردًا، ويأتي في المرتبة الأخيرة أصحاب تخصص علوم مالية ومصرفية في المرتبة الرابعة بنسبة (5.6%) من أفراد العينة وبعدد (10) فردًا، ويلحظ إنَّ النسبة الأعلى من العينة يكون تخصصهم المحاسبة ، وهذا يدل على وجود مستوى جيد من الخبرة لابأس في علم المحاسبة لدى أفراد عينة البحث، ممّا يدل على أن الإجابات تتميز بالدقة النسبية، وهذا بدوره يؤدي إلى صحة وسلامة النتائج المراد التوصل إليها.

الجدول (8) عدد سنوات الخدمة

البيانات الأولية		التكرارات	النسبة%
عدد سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	18	%10.1
	5 – 10 سنوات	28	%15.7
	11 – 15 سنوات	66	%37.1
	16 - فأكثر	66	%37.1
المجموع		178	%100

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج (SPSS)

يوضح جدول (8) إنَّ (18) فرداً من أفراد عينة البحث تتراوح سنوات خبرتهم (أقل من 5) سنة وبنسبة (10.1%) ، وإنَّ (28) فرداً من أفراد عينة البحث تتراوح سنوات خبرتهم بين (5 – 10) سنة وبنسبة (15.7%)، و أما الذين تتراوح خبراتهم بين (11-15) سنة، و (16 فأكثر) فقد بلغت كلا منهما (66) فردا وبنسبة (37.1%) ، والذي يعدان من أكبر النسب، وهذا يدل على ارتفاع مستوى الخبرة لدى أفراد عينة البحث، ممَّا يدل على إن الإجابات تتميز بالدقة النسبية، وهذا بدوره يؤدي إلى صحة وسلامة النتائج المراد التوصل إليها.

جدول (9) الوظيفة الحالية

البيانات الأولية		التكرارات	النسبة%
الوظيفة الحالية	أكاديمي	134	%75.3
	موظف في المصرف	44	%24.7
المجموع		178	%100

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج (SPSS)

يوضح جدول (9) يتضح أن أغلب المشاركين في الدراسة أو العينة ينتمون إلى فئة الأكاديميين بعدد (134) فردًا أي ما يعادل (75.3%) من إجمالي العينة، في حين أن الموظفين في المصارف يمثلون (44) فردًا بنسبة (24.7%) فقط، وهذا يعني أن العينة يغلب عليها الطابع الأكاديمي، فوجود هذه النسبة الكبيرة من الأكاديميين يشير إلى أن آراءهم أو خبراتهم سيكون لها الوزن الأكبر في التحليل العام، بينما تمثل فئة المهنيين نسبة أقل لكنها تظل مهمة لإثراء النتائج بالتنوع في وجهات النظر والخبرة العملية.

ثالثاً: الجزء الثاني : متغيرات الدراسة

1- **التحليل الوصفي لمحاور الاستبانة (Descriptive Statistics):** سيتم تحليل وتفسير اتجاهات إجابات أفراد عينة البحث من خلال حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية لكل فقرة، بهدف التعرف على اتجاهات المشاركين تجاه كل عبارة من عبارات الاستبانة. ويعتمد ذلك على درجات مقياس ليكرت الخماسي، كما هو موضح فيما يلي:

أ- عرض وتحليل نتائج إجابات فقرات المحور الأول (خدمات التكنولوجيا المالية)، والذي يتكوّن من ثلاث عشرة فقرة، كما يلي:

جدول (10) نتائج تحليل إجابات أفراد عينة البحث لفقرات المحور الأول

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الموافقة
.1	تسهم خدمات التكنولوجيا المالية في توسيع قاعدة الزبائن من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية	4.36	0.660	0.872	2	عالية جدا
.2	تقلل خدمات التكنولوجيا المالية من الحواجز الجغرافية أمام الزبائن عند التعامل مع المصارف	4.29	0.784	0.858	4	عالية جدا
.3	توفر التكنولوجيا المالية قنوات متعددة ومرنة للوصول إلى الحسابات والخدمات المصرفية (مثل التطبيقات، المحافظ الإلكترونية، المنصات الرقمية).	4.39	0.666	0.878	1	عالية جدا
.4	تساعد خدمات التكنولوجيا المالية على تمكين مختلف شرائح المجتمع من دخول النظام المالي الرسمي.	4.04	0.750	0.808	11	عالية
.5	أسهمت التكنولوجيا المالية في زيادة وتيرة المعاملات المالية بين الأفراد والمصارف.	4.19	0.750	0.838	6	عالية

.6	عززت خدمات التكنولوجيا المالية من تنويع استخدام الالزبائن(تحويلات، مدفوعات، ادخار، استثمار)	4.16	0.654	0.832	9	عالية
.7	تساهم التكنولوجيا المالية في تسريع إنجاز المعاملات المالية مقارنة بالطرق التقليدية	4.30	0.856	0.860	3	عالية جدا
.8	توفر التطبيقات المصرفية الرقمية مستوى مناسب من الشفافية والدقة في تنفيذ المعاملات.	4.17	0.813	0.834	8	عالية
.9	يشعر الزبائن بدرجة مناسبة من الأمان والثقة عند استخدام خدمات التكنولوجيا المالية.	3.85	0.945	0.770	13	عالية
.10	ساعدت التكنولوجيا المالية في تحسين تجربة الزبائن مقارنة بالوسائل التقليدية	4.22	0.701	0.844	5	عالية جدا
.11	يشعر الزبائن بدرجة عالية من الأمان والثقة عند استخدام خدمات التكنولوجيا المالية قد تواجه خدمات التكنولوجيا المالية بعض المخاطر الأمنية أو التقنية (مثل الأعطال أو محاولات الاحتيال)	4.13	0.755	0.826	10	عالية
.12	استخدام خدمات التكنولوجيا المالية قد يتأثر بمدى وعي الزبائن وثقافتهم الرقمية	4.18	0.630	0.836	7	عالية
.13	تكلفة استخدام خدمات التكنولوجيا المالية تعتبر مناسبة مقارنة بالقنوات التقليدية	4.00	0.914	0.800	12	عالية
	الوسط العام	4.177	0.498	0.835	__	عالية

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماداً على برنامج (SPSS)

يبين جدول (10) نتائج تحليل إجابات أفراد عينة البحث للمحور الأول حول " خدمات التكنولوجيا المالية " باستخدام مقياس ليكرت الخماسي. يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات الواردة ضمن محور *خدمات التكنولوجيا المالية* بلغ (4.177) بانحراف معياري (0.498) وأهمية نسبية (0.835)، وهو ما يشير إلى أن آراء أفراد العينة جاءت بدرجة موافقة عالية، تعكس إدراكهم لأهمية التكنولوجيا المالية ودورها البارز في تطوير وتحسين الخدمات المصرفية.

أظهرت النتائج أن الفقرة رقم (3)، التي تنص على (توفر التكنولوجيا المالية قنوات متعددة ومرنة للوصول إلى الحسابات والخدمات المصرفية (مثل التطبيقات، المحافظ الإلكترونية، المنصات الرقمية)، حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.39) بانحراف معياري (0.666) وأهمية نسبية (0.878)، وجاءت في المرتبة الأولى بدرجة عالية جدًا، مما يدل على إدراك المستجيبين لتعدد وتنوع وسائل الوصول التي وفّرتها التكنولوجيا المالية، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) بمتوسط (4.36)، والتي تؤكد على (تسهم خدمات التكنولوجيا المالية في توسيع قاعدة الزبائن من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية)، وهو ما يعكس أثر التكنولوجيا المالية في جذب شرائح واسعة من المستخدمين.

أما الفقرة رقم (7) فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط (4.30)، والتي تشير إلى أن (التكنولوجيا المالية تساهم في تسريع إنجاز المعاملات المالية مقارنة بالطرق التقليدية) ، وهو دليل على رضا المشاركين عن الكفاءة الزمنية لهذه الخدمات، وجاءت الفقرة رقم (2) بمتوسط (4.29)، في المرتبة الرابعة، مؤكدة أن (التكنولوجيا المالية قلّلت الحواجز الجغرافية أمام الزبائن)، مما يعني توسيع نطاق الشمول المالي، كما جاءت الفقرة رقم (10) بمتوسط (4.22) في المرتبة الخامسة، وتشير إلى أن (التكنولوجيا المالية حسّنت تجربة الزبائن مقارنة بالوسائل التقليدية)، وبالنسبة للفقرات رقم (5) و (12) و (8) و(6) ، فقد تراوحت متوسطاتها بين (4.19 – 4.16) بدرجة عالية، وتشير إلى أن التكنولوجيا المالية أسهمت في زيادة وتيرة المعاملات، ورفع وعي الزبائن وثقافتهم الرقمية، وتحقيق الشفافية والدقة في تنفيذ العمليات، إضافة إلى تنويع استخدامات الزبائن للخدمات المالية من تحويلات ومدفوعات وادخار واستثمار، أما الفقرة رقم (11) فجاء متوسطها (4.13)، وتوضح أن المستجيبين يقرّون بوجود بعض المخاطر الأمنية أو التقنية التي قد تواجه خدمات التكنولوجيا المالية رغم إدراكهم لأهميتها، وفي المرتبة الحادية عشرة جاءت الفقرة رقم (4) بمتوسط (4.04) ، والتي تبرز أن التكنولوجيا المالية تساعد في تمكين شرائح المجتمع المختلفة من دخول النظام المالي الرسمي، مما يدعم هدف الشمول المالي.أما الفقرتان رقم (13) و (9) فكانتا الأدنى تقييمًا بمتوسطين (4.00) و (3.85) على التوالي؛ إذ تعكسان أن تكلفة استخدام خدمات التكنولوجيا المالية تُعد مناسبة نسبيًا، وأن هناك درجة متوسطة من الأمان والثقة يشعر بها الزبائن عند استخدامها، وهو ما يشير إلى ضرورة تعزيز الثقة والأمان السيبراني لضمان استدامة التعاملات الإلكترونية.

ب- عرض وتحليل نتائج إجابات فقرات المحور الثاني (الشمول المالي)، والذي يتكوّن من ثلاثة أبعاد، كما يلي:

1. عرض وتحليل نتائج إجابات فقرات البعد الأول (الوصول إلى الخدمات المالية)، والذي يتكوّن من (سبع) فقرات، كما يلي :

الجدول (11) نتائج تحليل إجابات أفراد عينة البحث لفقرات البعد الأول

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الموافقة
.1	أصبح الوصول إلى الخدمات المصرفية أكثر سهولة لجميع فئات المجتمع في ظل التحول الرقمي.	4.27	0.733	0.854	2	عالية جدا
.2	ساعدت القنوات الرقمية (التطبيقات، المحافظ الإلكترونية) في تعزيز سهولة الوصول إلى الخدمات المالية.	4.15	0.760	0.830	4	عالية
.3	يسهم استخدام الهواتف الذكية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية.	4.31	0.761	0.862	1	عالية جدا
.4	توجد جهود من المصارف لتقليل الحواجز أمام الفئات منخفضة الدخل للوصول إلى الخدمات المالية.	3.93	0.807	0.786	6	عالية
.5	تعامل الموظفين في المصارف يساعد في تسهيل وصول الزبائن إلى الخدمات.	3.93	0.793	0.786	6	عالية

.6	تكلفة الوصول إلى الخدمات المالية عبر القنوات الرقمية مناسبة مقارنة بالوسائل التقليدية	4.06	0.772	0.812	5	عالية
.7	تطوير البنية التحتية للإنترنت يمثل فرصة لتعزيز سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، حيث إن تحسين الشبكات الرقمية يفتح المجال أمام شريحة أكبر من الأفراد للاستفادة من حلول مالية مبتكرة وآمنة	4.17	0.813	0.834	3	عالية
	الوسط العام	4.11	0.549	0.822	__	عالية

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماداً على برنامج (SPSS)

يبين جدول (11) نتائج تحليل إجابات أفراد عينة البحث للبعد الأول من المحور الثاني حول " **الوصول إلى الخدمات المالية** " باستخدام مقياس ليكرت الخماسي. يتبين من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات بلغ **(4.11)بانحراف معياري (0.549) وأهمية نسبية (0.822)**، ما يدل على أن استجابات أفراد العينة جاءت بدرجة موافقة عالية، ويعكس ذلك اتفاقًا عامًا بينهم على أن التحول الرقمي قد أسهم بصورة واضحة في تعزيز سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية لجميع فئات المجتمع.

أظهرت النتائج أن الفقرة رقم **(3)** التي تنص على أن استخدام الهواتف الذكية تساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية حققت أعلى متوسط حسابي **(4.31)**بانحراف معياري **(0.761)**وأهمية نسبية **(0.862)**، وجاءت في المرتبة الأولى بدرجة عالية جدًا، مما يدل على أن الهواتف الذكية تمثل أحد أهم أدوات الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية.تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم **(1)**بمتوسط **(4.27)**، والتي تؤكد أن الوصول إلى الخدمات المصرفية أصبح أكثر سهولة لجميع فئات المجتمع في ظل التحول الرقمي، وهو ما يعكس الأثر الإيجابي للتحول التقني في تحقيق الشمول المالي. أما الفقرة رقم **(7)** فجاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط **(4.17)**، وتشير إلى أن تطوير البنية التحتية للإنترنت يمثل عاملًا رئيسيًا في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، إذ إن تحسين الشبكات الرقمية يتيح فرصًا أوسع أمام فئات جديدة للاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة رقم **(2)**بمتوسط **(4.15)**، والتي تبرز أن القنوات الرقمية مثل التطبيقات والمحافظ الإلكترونية ساعدت في تعزيز سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، مما يعكس رضا المستخدمين عن فعالية هذه الأدوات. كما جاءت الفقرة رقم **(6)**بمتوسط **(4.06)**، لتشير إلى أن تكلفة الوصول إلى الخدمات المالية عبر القنوات الرقمية مناسبة مقارنة بالوسائل التقليدية، ما يدل على رضا نسبي حول الكلفة الاقتصادية لهذه الخدمات. أما الفقرتان رقم **(4) و (5)** فقد حصلتا على أدنى متوسط حسابي **(3.93)** لكل منهما، وتشيران إلى أن المصارف تبذل جهودًا لتقليل الحواجز أمام الفئات منخفضة الدخل، وأن تعامل الموظفين يسهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات، لكن تقييمهما الأقل نسبيًا يدل على أن هذه الجوانب ما زالت بحاجة إلى مزيد من التطوير والتحسين.

عرض وتحليل نتائج إجابات فقرات البعد الثاني **(استخدام الخدمات المالية)، والذي يتكوّن من (سبع) فقرات، كما يلي:**

الجدول (12) نتائج تحليل إجابات أفراد عينة البحث لفقرات البعد الثاني

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الموافقة
.1	شريحة واسعة من الزبائن تستخدم فعلياً المنتجات والخدمات المالية بشكل منتظم.	3.85	0.945	0.770	5	عالية
.2	عززت الخدمات الرقمية من استخدام المدفوعات والتحويلات الإلكترونية.	4.03	0.663	0.806	2	عالية
.3	أصبح الزبائن أكثر اعتماداً على الحسابات المصرفية لإدارة معاملاتهم المالية اليومية.	3.87	0.904	0.774	4	عالية
.4	استخدام القروض والتمويلات من قبل الأفراد والشركات في تزايد نتيجة التطور في الخدمات المالية.	3.82	0.957	0.764	6	عالية
.5	الخدمات المالية الرقمية (مثل التطبيقات المصرفية والمحافظ الإلكترونية) سهلة الاستخدام وتلبي متطلبات الزبائن دون الحاجة لزيارة الفروع	3.98	0.962	0.796	3	عالية
.6	الخدمات المالية تساعد الزبائن على تحسين إدارة شؤونهم المالية وتحقيق أهداف مثل الادخار أو الاستثمار.	3.98	0.766	0.796	3	عالية
.7	الثقافة المالية والوعي الرقمي للزبائن يؤثران بشكل مباشر على مدى استخدام الخدمات المالية.	4.25	0.756	0.850	1	عالية جدا
	الوسط العام	3.97	0.632	0.794	__	عالية

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماداً على برنامج (SPSS)

يبين جدول (12) أن المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات بلغ **(3.97)**بانحراف معياري **(0.632)**وأهمية نسبية **(0.794)**، مما يشير إلى أن آراء أفراد العينة جاءت ضمن مستوى موافقة عالٍ، ما يدل على أن الخدمات المالية الرقمية تلقى قبولًا واسعًا من الزبائن، وأن استخدامها أصبح جزءًا مهمًا من تعاملاتهم المصرفية اليومية.

أظهرت النتائج أن **الفقرة** رقم **(7)**، التي تنص على **(الثقافة المالية والوعي الرقمي للزبائن يؤثران بشكل مباشر على مدى استخدام الخدمات المالية)**، جاءت في **المرتبة الأولى** بمتوسط **(4.25)** وانحراف معياري **(0.756)** وأهمية نسبية **(0.850)**، ودرجة **عالية جدًا**، ما يشير إلى إدراك واضح من أفراد العينة لأهمية الثقافة المالية والوعي الرقمي كعاملين حاسمين في تعزيز استخدام الخدمات المالية، تلتها الفقرة رقم **(2)** بمتوسط **(4.03)**، والتي تؤكد أن **الخدمات الرقمية عززت من استخدام المدفوعات والتحويلات الإلكترونية**، وهو ما يعكس التحول الفعلي نحو المعاملات غير النقدية وتبني التكنولوجيا المالية في الحياة اليومية.

وفي المرتبة الثالثة جاءت فقرتان متساويتان في المتوسط **(3.98)**، هما:

- **الفقرة (5) (الخدمات المالية الرقمية سهلة الاستخدام وتلبي متطلبات الزبائن دون الحاجة إلى زيارة الفروع)**، مما يدل على رضا المستخدمين عن سهولة التعامل مع هذه الخدمات.
- الفقرة **(6) (الخدمات المالية تساعد الزبائن على تحسين إدارة شؤونهم المالية وتحقيق أهداف مثل الادخار أو الاستثمار)**، ما يعكس دور الخدمات الرقمية في دعم السلوك المالي الرشيد لدى الزبائن.

أما الفقرة رقم **(3)** بمتوسط **(3.87)** فقد أظهرت أن الزبائن أصبحوا **أكثر اعتمادًا على الحسابات المصرفية في إدارة معاملاتهم اليومية**، وهو ما يشير إلى زيادة ثقتهم في النظام المالي الرقمي.

وجاءت الفقرة رقم **(1)** بمتوسط **(3.85)** لتوضح أن **شريحة واسعة من الزبائن تستخدم فعليًا المنتجات والخدمات المالية بشكل منتظم**، مما يدل على انتشار التعاملات المصرفية الرقمية في المجتمع بدرجة جيدة.

وأخيرًا، جاءت الفقرة رقم **(4)** في **المرتبة الأخيرة** بمتوسط **(3.82)**وانحراف معياري **(0.957)**، وتشير إلى أن **استخدام القروض والتمويلات في تزايد نتيجة التطور في الخدمات المالية**، ولكن بدرجة أقل من غيرها من المؤشرات، ما قد يعكس حذرًا نسبيًا لدى الأفراد في التعامل مع منتجات التمويل الرقمية.

2. عرض وتحليل نتائج إجابات فقرات البعد الثالث **(جودة الخدمات المالية)، والذي يتكوّن من (سبع) فقرات، كما يلي:**

الجدول (13) نتائج تحليل إجابات أفراد عينة البحث لفقرات البعد الثالث

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الموافقة
.8	تتميز الخدمات المالية بالشفافية والوضوح فيما يتعلق بالشروط والتكاليف.	3.94	0.842	0.788	3	عالية
.9	يشعر الزبائن بالثقة في التعامل مع المنتجات المالية التي تقدمها المصارف.	3.93	0.899	0.786	4	عالية
.10	مستوى حماية وأمن البيانات في الخدمات المصرفية يلبي توقعات الزبائن بدرجة كافية.	3.87	0.853	0.774	5	عالية
.11	جودة الخدمات المالية المقدمة تواكب التطورات وتلبي احتياجات الزبائن بشكل فعال.	3.96	0.735	0.792	2	عالية
.12	يشعر الزبائن بالرضا عن أداء المصرف وموظفيه والخدمات المقدمة.	3.75	0.918	0.750	6	عالية
.13	يحصل الزبائن على معلومات كافية وتوضيحات واضحة من موظفي المصارف بشأن المنتجات والخدمات.	3.98	0.672	0.796	1	عالية
.14	توفر المصارف قنوات فعّالة للتواصل وخدمات دعم فني لمعالجة استفسارات وشكاوى الزبائن بسرعة.	3.94	0.842	0.788	3	عالية
	الوسط العام	3.91	0.708	0.800	__	عالية

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماداً على برنامج (SPSS)

يبين جدول (13) أن المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات الواردة ضمن هذا المحور بلغ **(3.91)** بانحراف معياري قدره **(0.708)** وأهمية نسبية **(0.800)**، مما يشير إلى أن آراء أفراد العينة جاءت ضمن مستوى موافقة عالٍ .ويعني ذلك أن المستجيبين يرون أن المصارف تُقدِّم خدمات مالية ذات جودة جيدة وتتمتع بدرجة مقبولة من الشفافية والموثوقية، مع وجود رضا عام عن أدائها.

أعلى الفقرات تقييمًا كانت الفقرة رقم **(13)**، التي تنص على **(يحصل الزبائن على معلومات كافية وتوضيحات واضحة من موظفي المصارف بشأن المنتجات والخدمات)**، بمتوسط **(3.98)**وانحراف معياري **(0.672)**وأهمية نسبية **(0.796)**، ما يدل على أن الزبائن يُقدّرون وضوح المعلومات ودقة التواصل مع المصارف، ويرون أن هذا الجانب يمثل عنصرًا أساسيًا في بناء الثقة، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم **(11)** بمتوسط **(3.96)**، التي تؤكد أن جودة الخدمات المالية المقدَّمة تواكب التطورات وتلبي احتياجات الزبائن بشكل فعّال، مما يعكس رضا المشاركين عن أداء المصارف في مجال التطوير والتحسين المستمر.

وجاءت الفقرتان رقم **(8)** و **(14)** في المرتبة الثالثة بمتوسط متساوٍ **(3.94)**، وتشيران إلى أن الخدمات المالية تتسم بالشفافية والوضوح في الشروط والتكاليف، وأن المصارف توفر قنوات فعّالة للتواصل والدعم الفني لمعالجة استفسارات الزبائن وشكاواهم، ما يدل على اهتمام المصارف بالجوانب الاتصالية وخدمة الزبائن، أما الفقرة رقم **(9)**، بمتوسط **(3.93)**، فتُظهر أن الزبائن يشعرون بالثقة في التعامل مع المنتجات المالية، وهو مؤشر إيجابي على مستوى المصداقية والاعتمادية التي تتمتع بها المؤسسات المصرفية. وجاءت الفقرة رقم **(10)** بمتوسط **(3.87)** لتشير إلى أن مستوى حماية وأمن البيانات يلبي توقعات الزبائن بدرجة كافية، إلا أن تقييمها الأقل نسبيًا يعكس الحاجة إلى مزيد من تعزيز الأمان السيبراني والثقة الرقمية. وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم **(12)** بمتوسط **(3.75)** وانحراف معياري **(0.918)**، والتي تنص على أن رضا الزبائن عن أداء المصرف وموظفيه والخدمات المقدمة ما زال بحاجة إلى مزيد من التطوير والاهتمام بالجوانب البشرية في الخدمة المصرفية.

إختبار فرضيات البحث:

من أجل اختبار فرضيات البحث والتحقق من صحتها، تم الاعتماد على استخدام الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لتحليل تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، وتقدير مدى إسهام المتغير المستقل في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع.

الفرضية الرئيسة يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لاستخدام خدمات التكنولوجيا المالية على مستوى في تعزيز الشمول المالي (بأبعاده الثلاثة) في إقليم كوردستان.

أ- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لاستخدام خدمات التكنولوجيا المالية في الوصول إلى الخدمات المالية في إقليم كوردستان.

جدول (14) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

	استخدام التكنولوجيا المالية						
	قيمة F المحسوبة		قيمة T المحسوبة		R	R^2	Beta
	القيمة	مستوى الدلالة (sig.)	القيمة	مستوى الدلالة (sig.)	معامل الارتباط	معامل التحديد	درجة التأثير
الشمول المالي: الوصول إلى الخدمات المالية	491.512	0.000	22.170	0.000	0.858	0.736	0.945

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماداً على برنامج (SPSS)

يوضح جدول (14) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، والتي تشير إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية على بعد (الوصول إلى الخدمات المالية) ضمن الشمول المالي، حيث بلغت قيمة **(F)** المحسوبة **(491.512)** عند مستوى دلالة إحصائية **(0.000)**، وهي أقل من **(0.05)**، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار وقابليته للاعتماد، كما بلغت قيمة **(T)** المحسوبة **(22.170)** عند نفس مستوى الدلالة **(0.000)**، مما يشير إلى وجود تأثير حقيقي وذو دلالة لاستخدام التكنولوجيا المالية في الوصول إلى الخدمات المالية ضمن الشمول المالي. ويمثل معامل الارتباط**(R)** الذي بلغ **(0.858)** وهو ما يعكس وجود علاقة قوية بين خدمات التكنولوجيا المالية وبعد الوصول إلى الخدمات المالية ضمن الشمول المالي، وبلغت قيمة **(R^2) (0.736)** هذا يعني أن **(73.6٪)** ان الوصول الى الخدمات المالية ناتجة من استخدام التكنولوجيا المالي. كما يوضح قيمة **(Beta)**التي بلغت **(0.945)** إلى درجة التأثير، أي أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في استخدام التكنولوجيا المالي تقابلها زيادة بمقدار **(94.5٪)** الوصول إلى الخدمات المالية.

وبناءً على هذه النتائج، يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على **يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لاستخدام خدمات التكنولوجيا المالية في الوصول إلى الخدمات المالية في إقليم كوردستان".**

ب- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لاستخدام خدمات التكنولوجيا المالية في استخدام الخدمات المالية في إقليم كوردستان.

جدول (15) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

	استخدام التكنولوجيا المالية						
	قيمة F المحسوبة		قيمة T المحسوبة		R	R^2	Beta
الشمول المالي: استخدام الخدمات المالية	القيمة	مستوى الدلالة (sig.)	القيمة	مستوى الدلالة (sig.)	معامل الارتباط	معامل التحديد	درجة التأثير
	163.364	0.000	12.781	0.000	0.694	0.481	0.879

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماداً على برنامج (SPSS)

يوضح جدول **(15)** نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، والتي تشير إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية على بعد (استخدام الخدمات المالية) ضمن الشمول المالي. حيث بلغت قيمة **(F)** المحسوبة **(163.364)** عند مستوى دلالة إحصائية **(0.000)**، وهي أقل من **(0.05)**، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار وقابليته للاعتماد. كما بلغت قيمة **(T)**المحسوبة **(12.781)** عند نفس مستوى الدلالة **(0.000)**، مما يشير إلى وجود تأثير حقيقي وذو دلالة لاستخدام التكنولوجيا المالية في استخدام الخدمات المالية ضمن الشمول المالي. ويمثل معامل الارتباط**(R)** الذي بلغ **(0.694)** وهو ما يعكس وجود علاقة قوية بين خدمات التكنولوجيا المالية وبعد استخدام الخدمات المالية ضمن الشمول المالي، وبلغت قيمة **(R^2)** (0.481) هذا يعني أن **(48.1٪)** ان استخدام الخدمات المالية ناتجة من استخدام التكنولوجيا المالي. كما يوضح قيمة **(Beta)** التي بلغت **(0.879)** إلى درجة التأثير، أي أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في استخدام التكنولوجيا المالي تقابلها زيادة بمقدار **(87.9٪)** استخدام الخدمات المالية.

وبناءً على هذه النتائج، يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على **" يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لاستخدام خدمات التكنولوجيا المالية في استخدام الخدمات المالية في إقليم كوردستان".**

ت- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لاستخدام خدمات التكنولوجيا المالية في جودة الخدمات المالية في إقليم كوردستان.

جدول (16) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

	استخدام التكنولوجيا المالية						
	قيمة F المحسوبة		قيمة T المحسوبة		R	R^2	Beta
	القيمة	مستوى الدلالة (sig.)	القيمة	مستوى الدلالة (sig.)	معامل الارتباط	معامل التحديد	درجة التأثير
الشمول المالي: جودة الخدمات المالية	106.670	0.000	10.328	0.000	0.377	0.614	0.782

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماداً على برنامج (SPSS)

يوضح جدول **(16)** نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، والتي تشير إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية على بعد (جودة الخدمات المالية) ضمن الشمول المالي، حيث بلغت قيمة **(F)** المحسوبة **(106.670)** عند مستوى دلالة إحصائية **(0.000)**، وهي أقل من **(0.05)**، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار وقابليته للاعتماد. كما بلغت قيمة **(T)**المحسوبة **(10.328)** عند نفس مستوى الدلالة **(0.000)**، مما يشير إلى وجود تأثير حقيقي وذو دلالة لاستخدام التكنولوجيا المالية في جودة الخدمات المالية ضمن الشمول المالي. ويمثل معامل الارتباط**(R)** الذي بلغ **(0.377)** وهو ما يعكس وجود علاقة قوية بين خدمات التكنولوجيا المالية وبعد جودة الخدمات المالية ضمن الشمول المالي .وبلغت قيمة (R^2) **(0.614)** هذا يعني أن **(61.4٪)** ان جودة الخدمات المالية ناتيجة من استخدام التكنولوجيا المالي. كما يوضح قيمة (Beta) التي بلغت **(0.782)** إلى درجة التأثير، أي أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في استخدام التكنولوجيا المالي تقابلها زيادة بمقدار **(78.2٪)** جودة الخدمات المالية.

وبناءً على هذه النتائج، يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على **" يوجد أثر معنوي ذات دلالة إحصائية لاستخدام خدمات التكنولوجيا المالية في جودة الخدمات المالية في إقليم كوردستان ".**

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولا: الاستنتاجات: توصل البحث من خلال التحليل الإحصائي لعينة مكوّنة من (178) فردًا من الأكاديميين والمعنيين في المصارف التجارية في إقليم كوردستان إلى مجموعة من النتائج المهمة، يمكن تلخيصها كما يأتي:

1. أظهر تقرير البنك المركزي العراقي لعام 2021 ارتفاعًا في أعداد أجهزة الصراف الآلي (ATM) ونقاط البيع (POS)ونقاط الاتصال(POC) ، إلا أن انتشارها ما زال محدودًا قياسًا بعدد السكان، نتيجة استمرار هيمنة التعامل النقدي وضعف الوعي بثقافة الدفع الإلكتروني، ولا سيما في المناطق الشعبية والنائية.

2. يواجه العراق مجموعة من التحديات في مجال الشمول المالي، أبرزها انخفاض ملكية الحسابات المصرفية وصعوبة الوصول إلى الخدمات المالية، إلى جانب ضعف الثقافة المالية ومحدودية مشاركة المرأة في النظام المالي. كما يسعى البنك المركزي، من خلال الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، إلى رفع نسبة ملكية الحسابات إلى (50%) بحلول عام 2030، وزيادة استخدام المدفوعات الرقمية إلى (85%) بحلول عام 2025.

3. تمثل التكنولوجيا المالية عاملًا محوريًا في تعزيز الشمول المالي من خلال حلول رقمية مبتكرة مثل المحافظ الإلكترونية والدفع عبر الهاتف ومنصات التمويل الرقمي، إذ تسهّل وصول الأفراد والمشروعات الصغيرة إلى الخدمات المصرفية بشكل أسرع وأقل كلفة.

4. ترتبط التكنولوجيا المالية والشمول المالي بعلاقة تكاملية؛ فكلما توسع استخدام التكنولوجيا المالية، ارتفعت معدلات الشمول المالي، والعكس صحيح، إذ يشكل الشمول المالي بيئة داعمة لازدهار الخدمات المالية الرقمية وانتشارها.

5. أظهرت الدراسة وجود أثر معنوي موجب عند مستوى دلالة (0.05) لاستخدام خدمات التكنولوجيا المالية على أبعاد الشمول المالي الثلاثة :**الوصول، الاستخدام، والجودة**.

6. بينت نتائج محور **الوصول إلى الخدمات المالية** أن التحول الرقمي أسهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية وتوسيع قاعدة المستفيدين، من خلال الهواتف الذكية وتطوير البنية التحتية للإنترنت، مع ضرورة تمكين الفئات منخفضة الدخل وتعزيز التفاعل الإنساني في الخدمات المصرفية.

7. أظهرت نتائج محور **استخدام الخدمات المالية** أن الخدمات الرقمية أصبحت أكثر شيوعًا وفعالية في مجالات المدفوعات والتحويلات وإدارة الحسابات، مع التأكيد على أهمية رفع الوعي والثقافة المالية لتوسيع الاستخدام مستقبلًا.

8. كشفت نتائج محور **جودة الخدمات المالية** أن المصارف تقدم خدمات تتسم بالجودة والشفافية وسهولة التواصل، غير أن هناك حاجة لتعزيز الأمان الإلكتروني ورفع مستوى رضا الزبائن لضمان استدامة الثقة وجودة الأداء.

9. خلصت الدراسة إلى أن المصارف التجارية في إقليم كوردستان بحاجة إلى تطوير بنيتها التحتية الرقمية وتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية لتشمل المناطق الريفية والنائية، مما يعزز دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي الشامل والمستدام

ثانيا: التوصيات: استنادًا إلى النتائج التي توصل إليها البحث، يقترح الباحثان مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز الشمول المالي من خلال تطوير خدمات التكنولوجيا المالية، وهي:

1- تطوير البنية التحتية الرقمية للمصارف لضمان جودة الاتصال والأمان الإلكتروني، ويقع على عاتق كل من البنك المركزي والمصارف التجارية مهمة تنفيذ ذلك.
2- تعزيز الثقافة المالية والوعي الرقمي لدى الأفراد والمجتمع عبر حملات توعوية وبرامج تدريبية تنفذها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والجامعات وبالتعاون مع المصارف.

3- دعم الابتكار في خدمات التكنولوجيا المالية وتشجيع البنوك وشركات FinTech على تبني تطبيقات حديثة لتحسين تجربة الزبائن.
4- تعزيز الثقة والأمان السيبراني من خلال سن تشريعات ولوائح حماية المستخدمين بالتنسيق بين الحكومة والبنك المركزي.
5- تمكين الفئات المهمشة مثل الشباب والنساء وأصحاب المشاريع الصغيرة من الوصول إلى الخدمات الرقمية بطرق مبسطة ومنخفضة التكلفة عبر المصارف التجارية والجمعيات الداعمة.
6- تشجيع البحث العلمي في مجال التكنولوجيا المالية والشمول المالي لدراسة أثر التحول الرقمي على التنمية الاقتصادية، بالتعاون بين الجامعات ومراكز الأبحاث والبنك المركزي.

المصادر باللغة العربية:

أولاً: الوثائق والنشرات والتقارير الرسمية:

1- البنك المركزي العراقي، (2021)، تقرير الاستقرار المالي، العدد الثاني عشر، بغداد
2- البنك المركزي العراقي، (2025)، الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي(2025-2029).بغداد
3- صندوق النقد العربي، (2019)، الشمول المالي في الدول العربية: الجهود والممارسات والتجارب، أبوظبي.

ثانياً: الرسائل والأطاريح:

1- بيلوطة، خالـــــد و براغثة ، رمضان، (2021)، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، رسالة ماجستير، الجزائر.
2- مكرود ، راوية و زعوان، رفيقة (2020)، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،قسم العلوم الاقتصادية والتجارية،الجزائر.
3- ياس، مصطفى نزار، (2022)، مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنلوجيا المصرفية متغيرًا تفاعليًا، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العراق.

ثالثاً: الدوريات:

1- بولحبال،أميرة (2024)، "التكنولوجيا المالية والتمويل الإسلامي"، دفاتر البحوث العلمية، 12مجلد،عدد1 ، ماليزيا.
2- حسين، ابتسام علي و جبر، شذى عبد الحسين و كسارة، وفاء ايوب، (2020)، دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة ، دراسة استطلاعية في مصرف النهرين الإسلامي، مجلة الادارة والاقتصاد العدد 124 / حزيران، العراق.
3- حسيني، جازية، (2022)، "تطور شركات التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا وتأثيرها على الخدمات المالية"، مجلة الريادة الاقتصادية للأعمال، المجلد 8، العدد2، الجزائر.
4- سعد، محمد سعيد و زكي، احمد عزمي(2025)، دور نموذج تبني التكنولوجيا كمتغير وسيط في العلاقة بين تطبيقات التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي–دراسة تطبيقية، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، المجلد39،عدد7، مصر.

5- العبيدي،خالد عبيد أحمد وسامية ،قرارة (2023). علاقة التكنولوجيا المالية باستراتيجية الشمول المالي وانعكاسها على التنمية الاقتصادية –دراسة حالة المصارف العراقية والجزائرية، مجلة بلاد الرافدين للعلوم الانسانية والاجتماعية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي-الدولي الرابع،العراق.

6- عطية، اشرف ابراهيم،(2021)، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالى فى مصر،المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع، المجلد 2، العدد 2،ص 399-402،مصر.

7- علواني، نعمة محمد، (2024)، "دور الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية -المجلد السادس عشر – العدد الرابع (عدد خاص) ،مصر.

8- عمور، إيمان و ، دحماني، ياسين محمد (2023)، "أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي **Marketing and Business Research Review، N° 1 Biannual Review**/ باللغة العربية،سنغافورة.

9- فوزي، أحمد، (2025)، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي"، مجلة مصر المعاصرة ، عدد5، المملكة العربية السعودية.

10- محمود، ساوين قادر و كريم، فريدون نزار و النعيمي، باسمة فالح(2025)، أثر استخدام منتجات التكنولوجيا المالية في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة/ دراسة تحليلية في المصارف العراقية العاملة في إقليم كوردستان/العراق، المجلة العراقية للعلوم الادارية،مجلد21،عدد83،العراق.

المصادر الأجنبية:

International Reports:

1. Financial Inclusion Action Plan(2023).

2. Financial Stability Board(2022), Impact of Fintech on Macroeconomic Statistics, Washington, D.C.: International Monetary Fund. https://www.imf.org/external/pubs/ft/bop/2022/pdf/38/22-03.pdf

3. Financial Stability Board, F. (2017). Financial stability implications from fintech: Supervisory and regulatory issues that merit authorities' attention. Financial Stability Board (June), 1-61.

4. Sahay, R., Čihák, M., N'Diaye, P., Barajas, A., Mitra, S., Kyobe, A., Mooi, Y.N. and Yousefi, S.R., 2015. Financial inclusion: Can it meet multiple macroeconomic goals? IMF Staff Discussion Note SDN/15/17, International Monetary Fund. Available at: https://www.imf.org/external/pubs/ft/sdn/2015/sdn1517.pdf.

5. World Bank Group, Global Financial Development: Financial Inclusion, world Bank, Washing ton Dc, USA, 2014,P. 15.

Journals and Periodicals:

1.Giglio, F.(2021), Fintech: A Literature Review, European Research Studies Journal Volume XXIV, Issue 2B.

2.Falaiye, T., Elufioye, O.A, Awonuga, K.F., Ibeh,C.V., Olatoye, F.O. & Mhlongo, N.Z.(2024), FINANCIAL INCLUSION THROUGH TECHNOLOGY: A REVIEW OF TRENDS IN EMERGING MARKETS, International Journal of Management & Entrepreneurship Research, Volume 6, Issue 2, P.No.368-379 , http://www.fepbl.com/index.php/ijmer

قائمة بأسماء المحكمين

ت	الاسم	اللقب العلمي أو اللقب المهني	التخصص العلمي	مكان العمل
1	د.مناضل عبدالجبار عبدالرزاق	استاذ مساعد	محاسبة	جامعة جيهان - السليمانية
2	د. ارشد صديق عبدالله	استاذ مساعد 2023	محاسبة مالية والتدقيق	جامعة اربيل التقنية
3	د. هەرێم احمد عبدالله	استاذ مساعد ٢٠٢٤ / ١ / ٣	المحاسبة المالية	جامعة السليمانية

پوختە

ئامانجی ئەم توێژینەوەیە شیکردنەوەی کاریگەرییەکانی بەکارهێنانی خزمەتگوزارییەکانی تەکنەلۆژیای دارایی (فینتێک) لەسەر بەرزکردنەوەی گشتگیری دارایی لە عێراقدا لەنێو گۆڕانی دیجیتاڵیدا، گرنگیدان بە هەرێمی کوردستان وەک مۆدێلێک کە ڕەنگدانەوەی واقیعی ژینگەی بانکی عێراقە. توێژینەوەکە ڕێبازێکی شیکاری وەسفکەری بەکارهێناوە، کەڵکوەرگرتن لە پرسیارنامەیەکی مەیدانی کە بەسەر نمونەیەکی 178 کەسدا دابەشکراوە، لەنێویاندا ئەکادیمی و لایەنە پەیوەندیدارەکانی سێ بانکی بازرگانی کە لە ناوچەکەدا کاردەکەن. ئامانجی پرسیارنامەکە پێوانەکردنی پەیوەندی نێوان خزمەتگوزارییەکانی فینتەک و سێ ڕەهەندی گشتگیری دارایی بوو: دەستڕاگەیشتن، بەکارهێنان و کوالیتی.

ئەنجامدرا، حیسابکردنی مامناوەندییەکان، لادانەکانی SPSS 27 شیکاری داتاکان بە بەکارهێنانی نەرمەکاڵای ئاماری ستاندارد، ڕێژەکانی پەیوەندی، و پاشەکشەی هێڵی بۆ هەڵسەنگاندنی بەهێزی و ئاراستەی پەیوەندی نێوان گۆڕاوەکان. لە بەکارهێنانی خزمەتگوزارییەکانی تەکنەلۆژیای دارایی ($p < 0.05$) ئەنجامەکان کاریگەری ئەرێنی بەرچاویان نیشان دا لەسەر بەرزکردنەوەی گشتگیری دارایی لە سێ ڕەهەندەکەیدا. هەروەها توێژینەوەکە ئاماژەی بەوە کردووە کە گەشەپێدانی دیجیتاڵی بەشدارە لە فراوانکردنی بنکەی کڕیاران و باشترکردنی کوالیتی خزمەتگوزارییە داراییەکان. سەرەڕای ئاستەنگە بەردەوامەکانی پەیوەست بە ئاسایش و متمانە و ژێرخانی دیجیتاڵی، توێژینەوەکە پێشنیاری پشتگیریکردنی گۆڕینی دیجیتاڵی بانکی و پەرەپێدانی یاسا و سیاسەتی دارایی و پێشخستنی خوێندەواری دیجیتاڵی لەنێو بەکارهێنەران دەکات بۆ ئەوەی بەشداری بکەن لە بەدەستهێنانی گشتگیری دارایی بەردەوام و گەشەی ئابووری لە عێراقدا.

وشەی سەرەکی: تەکنەلۆژیای دارایی، گشتگیری دارایی، گۆڕینی دیجیتاڵی

The impact of using financial technology services on promoting financial inclusion in the digital transformation era: An Analytical Study of the Opinions of a Sample of Academics and Stakeholders in Commercial Banks in the Kurdistan Region

Abstract

This research aims to analyze the impact of using financial technology (FinTech) services on enhancing financial inclusion in Iraq amidst digital transformation, focusing on the Kurdistan Region as a model reflecting the reality of the Iraqi banking environment. The study employed a descriptive analytical approach, utilizing a field questionnaire distributed to a sample of 178 individuals, including academics and stakeholders from three commercial banks operating in the region. The questionnaire aimed to measure the relationship between FinTech services and the three dimensions of financial inclusion: access, use, and quality.

Data analysis was conducted using the SPSS 27 statistical software, calculating means, standard deviations, correlation coefficients, and linear regression to assess the strength and direction of the relationship between the variables. The results showed a significant positive impact ($p < 0.05$) of using financial technology services on enhancing financial inclusion in its three dimensions. The study also indicated that digital development contributes to expanding the customer base and improving the quality of financial services. Despite ongoing challenges related to security, trust, and digital infrastructure, the research recommends supporting the digital transformation of banking, developing financial legislation and policies, and promoting digital literacy among users to contribute to achieving sustainable financial inclusion and economic growth in Iraq.

Keywords: Financial technology, financial inclusion, digital transformation.