



Digital financial services as a tool for enabling financial inclusion: An analytical study of a sample of Iraqi banks

Assist. lect. Marwa Adel Kamal Hamed

Iraqi Center for Cancer Research and Medical
Genetics/ Mustansiriyah University
marwa.adel64@uomustansiriyah.edu.iq

Assist. lect. Noor Hasan Hashim Ali

IBN SINA University
noor.hassan@ibnsina.edu.iq

Abstract:

The research aims to demonstrate the development of the level of digital financial services by the Central Bank of Iraq as a tool to enable financial inclusion in Iraq. This study aims to examine digital financial services such as mobile payment services, points of sale, electronic wallets, and electronic banking platforms, which enable individuals to conduct electronic financial transactions locally to promote financial inclusion. The study adopted the descriptive analytical approach, where a questionnaire was distributed to a sample consisting of employees of three Iraqi banks representing different types of banking sector (governmental, private commercial, and Islamic), with (150) questionnaires, with (50) questionnaires for each bank, in order to ensure the diversity of the sample and representation of different forms of banking work. The researcher reached several conclusions, the most prominent of which was that the descriptive analysis showed that digital financial services enjoy a high level of availability in the Iraqi banking environment, although their dimensions were characterized by varying degrees of variation. Financial services infrastructure ranked first, followed by technological integration and innovative technologies, which showed good levels of availability. Digital credit, global investment trends, and regional reach ranked lower, with greater variation in respondents' opinions on these areas. This indicates that Iraqi banks are making clear efforts to improve their infrastructure and integrate technology. However, there is a significant gap in the geographically and strategically balanced dissemination of these services. The researcher also made several recommendations, the most important of which is the need to focus on raising the quality of financial services provided to customers in terms of efficiency, transparency, and security, while simultaneously developing plans to expand banking coverage to include remote and rural areas. Addressing the geographical gap is a crucial step in broadening the customer base and strengthening confidence in the banking system.

Keywords: Digital financial services, financial inclusion and its indicators, quality of banking services, technological integration.

الخدمات المالية الرقمية كأداة لتمكين الشمول المالي: دراسة تحليلية لعينة من المصارف العراقية

م. م. نور حسن هاشم علي

جامعة ابن سينا للعلوم الطبية والصيدلانية

م. م. مروة عادل كمال حميد

المركز العراقي لبحوث السرطان والوراثة الطبية/ الجامعة

المستصرية/ بغداد

المستخلص:

يهدف البحث الى بيان تطور مستوى الخدمات المالية الرقمية من قبل البنك المركزي العراقي كأداة لتمكين الشمول المالي في العراق، تهدف هذه الدراسة الى دراسة الخدمات المالية الرقمية مثل خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول ونقاط البيع والمحافظ الالكترونية والمنصات المصرفية الإلكترونية، التي تمكن الافراد من إجراء معاملات مالية إلكترونية محلياً لتعزيز الشمول المالي، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبانة على عينة مكونة من موظفي ثلاثة مصارف عراقية تمثل أنماطاً مختلفة من القطاع المصرفي (حكومي، تجاري أهلي، وإسلامي)، بواقع (١٥٠) استبانة، وبواقع (٥٠) استبانة لكل مصرف، وذلك بهدف ضمان تنوع العينة وتمثيل مختلف أشكال العمل المصرفي، وتوصلت الباحثة الى عدة استنتاجات حيث كان أبرزها أظهر التحليل الوصفي أن الخدمات المالية الرقمية تحظى بمستوى مرتفع من التوافر في البيئة المصرفية العراقية، حيث اتسمت

أبعادها بدرجات متفاوتة من التباين. فقد تصدرت البنية التحتية للخدمات المالية المرتبة الأولى، تليها أبعاد التكامل التكنولوجي والتقنيات المبتكرة بدرجات جيدة من التوافر، بينما جاءت أبعاد الائتمان الرقمي واتجاهات الاستثمار العالمية والانتشار الإقليمي في مراتب أدنى، مع بروز تفاوت أكبر في وجهات نظر المستجيبين حولها. وهذا يشير إلى أن المصارف العراقية تبذل جهوداً واضحة في تحسين بنيتها التحتية وإدماج التكنولوجيا، إلا أن هناك فجوة ملحوظة في تعميم هذه الخدمات بشكل متوازن جغرافياً واستراتيجياً وكما توصلت الباحثة أيضاً إلى عدد من التوصيات كان أهمها ينبغي التركيز على رفع مستوى جودة الخدمات المالية المقدمة للزبائن من حيث الكفاءة والشفافية والأمان، بالتوازي مع وضع خطط لتوسيع الانتشار المصرفي ليشمل المناطق النائية والريفية. إن معالجة الفجوة الجغرافية تمثل خطوة أساسية لتوسيع قاعدة المستفيدين وتعزيز الثقة بالنظام المصرفي.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المالية الرقمية، الشمول المالي ومؤشراته، جودة الخدمات المصرفية، التكامل التكنولوجي.

المقدمة:

شهد العالم وخاصة في السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً ومتسارعاً في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech)، وانعكس ذلك بصورة مباشرة على طبيعة الخدمات المصرفية والمالية المقدمة للأفراد والشركات. حيث ساهمت الخدمات المالية الرقمية مثل (خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، نقاط البيع، المحافظ الإلكترونية، المنصات المصرفية الإلكترونية) في نقلة نوعية نحو تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بسرعة وأمان وبتكلفة أقل مقارنة بالأساليب التقليدية. في الوقت ذاته، يبرز مفهوم الشمول المالي كأحد الأهداف الأساسية للسياسات المالية والاقتصادية، ويقصد به توفير خدمات مالية ميسورة التكلفة بشكل مستدام تعمل على جلب كافة فئات المجتمع بما فيهم الطبقات ذات الدخل المنخفضة ودمجها ضمن المنظومة الاقتصادية. ويُعد تعزيز الشمول المالي من الركائز الجوهرية لتحقيق التنمية المستدامة، وتقليص الفوارق الاجتماعية، وتعزيز الاستقرار المالي. وعليه، فإن البحث في دور الخدمات المالية الرقمية كأداة لتمكين الشمول المالي يمثل أهمية بالغة، كون هذه الخدمات توفر حلولاً مبتكرة تساعد على دخول فئات واسعة ضمن النظام المالي الرسمي، خاصة في المجتمعات النامية التي تعاني من ضعف البنية التحتية المالية أو بعد المؤسسات المصرفية التقليدية عن شرائح المجتمع. وينطلق هذا البحث من محاولة الإجابة على التساؤل الرئيس: إلى أي مدى تسهم الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي؟ إضافة إلى تحديد التحديات والمعوقات التي قد تحد من فاعليتها، والخروج بتوصيات يمكن أن تدعم السياسات المالية في هذا المجال.

المحور الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

رغم التطورات الكبيرة والمتسارعة في التكنولوجيا المالية وانتشار الهواتف الذكية والإنترنت، لا يزال هناك ضعف في شمول الأفراد ضمن المجال المالي. من هنا تبرز الحاجة إلى دراسة دور الخدمات المالية الرقمية (مثل خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول ونقاط البيع والمحافظ الإلكترونية والمنصات المصرفية الإلكترونية)، في تمكين الشمول المالي.

ثانياً: أهمية البحث

- بيان الدور الذي تؤديه الخدمات المالية الرقمية في تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المصرفية.
- دعم صانعي القرار في وضع استراتيجيات لتعزيز الشمول المالي.

ثالثاً: أهداف البحث

١. تحديد مفهوم الخدمات المالية الرقمية وماهي مكوناتها وخصائصها.
٢. بيان مفهوم الشمول المالي ومؤشراته.
٣. تحليل العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

رابعاً: فرضية البحث

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الفرضيات الفرعية:

١. الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التكامل التكنولوجي والشمول المالي
٢. الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية للخدمات المالية والشمول المالي
٣. الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الائتمان الرقمي والشمول المالي
٤. الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التقنيات المبتكرة والشمول المالي
٥. الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الاستثمار العالمية والشمول المالي
٦. الفرضية الفرعية السادسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الانتشار الإقليمي والشمول المالي

خامساً: حدود الدراسة.

اقتصرت الدراسة على الموظفين في المصارف الثلاثة داخل العراق خلال عام ٢٠٢٥، مما يجعل النتائج تعبر عن المنظور المؤسسي للشمول المالي، لا عن سلوك العملاء مباشرة. ومع ذلك، فإن الاعتماد على آراء العاملين الملمين بالبيانات التشغيلية يمثل مؤشراً موثقاً يمكن الاستناد إليه في تفسير واقع الخدمات المالية الرقمية في البيئة المصرفية العراقية.

سادساً: مجتمع البحث وعينه

يتكوّن مجتمع البحث من موظفي ثلاثة أنواع من المصارف العراقية تمثل مختلف أنماط العمل المصرفي:

- مصرف حكومي،
- مصرف تجاري أهلي،
- مصرف إسلامي.

تم توزيع (150) استبانة بواقع (50) استبانة لكل مصرف، اختيرت بطريقة عمدية لضمان تمثيل الفروع التي تمتلك قنوات مالية رقمية فعالة. أخذ الموظفون كمصادر رئيسة للمعلومات نظراً لاطّلاعهم على بيانات العملاء ومعاملاتهم الرقمية، مما يتيح مؤشرات دقيقة عن واقع الشمول المالي من منظور مؤسسي.

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

أولاً: الخدمات المالية الرقمية ومجالاتها.

١. مفهوم الخدمات الرقمية.

تُعرّف الخدمات المالية الرقمية بأنها منصة تكنولوجية تُتيح للزبائن إجراء معاملات مالية عبر الإنترنت. وتشمل هذه الخدمات إيداع الأموال وتحويلها، بالإضافة إلى دفع الفواتير، باستخدام مختلف الأجهزة الإلكترونية، كالهواتف الذكية وتطبيقات الويب (nguyen & kim-duc 2021: 171) تشمل الخدمات المالية الرقمية أيضاً التحول من المعاملات المصرفية التقليدية إلى استخدام الإنترنت. ويعمل هذا التحول نقلة نوعية في الخدمات المالية المصرفية التقليدية المقدمة للزبائن، بما في ذلك معاملات الإيداع والسحب، والتحويلات المالية، وإدارة حسابات التوفير، ودفع الفواتير، وغيرها من الخدمات المتعلقة بإدارة الحسابات المصرفية، وتقديم طلبات للحصول على المنتجات المالية. (الوائل، ٢٠٢٥: ١٠٢٤). الخدمات المالية الرقمية هي خدمات تُقدم عبر الإنترنت، وتُمكن الأفراد من إجراء معاملاتهم المالية دون الحاجة إلى زيارة المؤسسات المالية التقليدية. ويمكن أن تكون أحد الأدوات الشمول المالي، لا سيما في الدول النامية، فهي تقلل من تكاليف المعلومات والمعاملات، وتُمكن الأفراد من تقاسم المخاطر بشكل أفضل. لذا، تُعرف الخدمات

المالية الرقمية بأنها خدمات مالية تُمكنها أو تُقدمها التقنيات الرقمية (مثل الهواتف المحمولة، والبطاقات، والإنترنت). يمكن تقديم هذه الخدمات على سبيل المثال (المدفوعات، الادخار، التأمين، الائتمان، الاستشارات) من قبل مجموعة من مقدمي الخدمات، بدءاً من المصارف إلى مجموعة من المؤسسات المالية غير المصرفية، مثل مؤسسات التمويل الأصغر، مقدمي الدفع، مقدمي الائتمان الرقمي، مقدمي التكنولوجيا، ومصدري الأموال الإلكترونية (صاحب. ٢٠٢٥: ٥٦٩).

٢. أنواع الخدمات المالية الرقمية.

تضمن الخدمات المالية الرقمية مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي يمكن الوصول إليها وتقديمها عن طريق القنوات الرقمية مثل المدفوعات والتأمين والادخار والائتمان، (Muslim, ٢٠٢٤: ٤٠) ومن أهم هذه الخدمات:

أ- المدفوعات الرقمية: كانت المدفوعات الإلكترونية البداية الرئيسية للخدمات المالية الرقمية، حيث ظهرت أنظمة الدفع عبر الإنترنت مثل Apple Pay و Google Pay، وهذا جعل التعاملات اليومية أسهل وأكثر أماناً. حيث تساهم هذه الأنظمة في تسهيل عملية الشراء عن طريق الإنترنت إضافةً إلى قدرتها على التعامل مع عملات متعددة.

ب- المصارف الرقمية مع تقدم التكنولوجيا ظهرت المصارف الرقمية التي لا تتطلب وجود فروع، حيث تتم العمليات المالية بشكل كامل عبر الإنترنت عن طريق تطبيقات مصرفية مثل (Revolut و Monzo) وتوفر هذه المصارف خدمات مثل فتح الحسابات، الايداعات والقروض، التحويلات المالية، إضافةً إلى ذلك تقديم حلول مبتكرة للإدارة المالية الشخصية. حيث تتميز هذه المصارف بالمرونة وسهولة الاستخدام مقارنة بالمصارف التقليدية.

ت- التكنولوجيا المالية الذكية: أصبحت شركات التكنولوجيا المالية محركاً رئيساً للابتكار في القطاع المالي، إذ تقدم مجموعة واسعة من الخدمات المالية، مثل القروض الشخصية والاستثمار الرقمي والتأمين الذكي. وتُمكن هذه التقنيات الزبائن من إدارة أموالهم وتقديم الخدمات المالية بشفافية وكفاءة أكبر، مع خفض التكاليف وتسريع المعاملات المالية.

وهكذا، في عالم تتقارب فيه التكنولوجيا والتمويل، لا تُغيّر ابتكارات التكنولوجيا المالية قواعد اللعبة فحسب، بل تُعيد صياغتها أيضاً. فمن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إلى تقنية البلوك تشين، تُسهّم هذه التطورات في تحقيق كفاءة وأمان وشمولية غير مسبوقة في القطاع المالي. وقد ظهرت ابتكارات عديدة في القطاع المالي، (Abdullah, ٢٠٢٤: ٣٨٢-٣٨٣) من أهمها:

- العملات الرقمية والبلوك تشين: أحدثت العملات المشفرة، مثل بيتكوين وإيثريوم، ثورةً في المعاملات المالية بتقديمها بديلاً عن العملات التقليدية. ومع تزايد اعتماد هذه العملات، ظهرت تقنية البلوك تشين، توفر سجلات ثابتة، وتضمن أمان المعاملات، وتقلل الحاجة إلى الوسطاء الماليين. وقد اكتسبت هذه التقنية رواجاً في التمويل اللامركزي (DeFi)، الذي يسمح للأفراد بإجراء معاملات مالية كالقروض أو التداول دون الحاجة إلى وسطاء تقليديين.

- المدفوعات والتطبيقات عبر الهاتف المحمول: مع الانتشار السريع للهواتف الذكية، شهدت المدفوعات عبر الهاتف المحمول انتشاراً واسعاً، تتيح تطبيقات مثل Samsung Pay و Alipay في الصين إتاحة للمستخدمين إجراء مدفوعات سريعة وآمنة من هواتفهم المحمولة، مما يُسهّم في تعزيز الشمول المالي في المناطق التي تقتصر إلى البنية التحتية المالية التقليدية.

- التمويل اللامركزي: يُمثل التمويل اللامركزي نقلة نوعية في تقديم الخدمات المالية، فمن خلال العقود الذكية وتقنية البلوك تشين، يُمكن إجراء معاملات مالية معقدة، كالقروض والتأمين والتداول، دون الحاجة إلى المصارف أو الوسطاء التقليديين، حيث تُتيح هذه الابتكارات للمستخدمين تحكماً أكبر في أموالهم، وتُسهّل الوصول إلى الخدمات المالية، لا سيما في المناطق النائية.

- الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية: يُحسن الذكاء الاصطناعي تجربة الزبائن من خلال أنظمة توصيات متطورة، وامتة العمليات المالية مثل التحليل المالي وإدارة المخاطر. تُقدّم الروبوتات المالية استشارات مالية مُخصّصة بتكلفة أقل، مما يُسهّل على الزبائن إدارة استثماراتهم باحترافية.

• التمويل الشامل عبر التكنولوجيا: لقد شهدنا مؤخراً زيادة في الشمول المالي حيث تمكن التقنيات الرقمية المجموعات غير المصرفية من الوصول إلى الخدمات المالية من خلال محافظ الدفع الإلكترونية مثل M-PESA، والتي توفر الخدمات المالية للأفراد في المناطق النائية باستخدام الهواتف المحمولة. وكانت هذه التحولات التكنولوجية في القطاع المالي أساسية لتحقيق الشمول المالي، إذ أتاحت لسكان المناطق النائية أو المحرومة الوصول إلى الخدمات المالية عبر الإنترنت، مما ساهم في تسريع التحول الرقمي للنظام المالي العالمي. علاوةً على ذلك ساهمت هذه التقنيات في خفض التكاليف، وتسريع المعاملات، وتحسين أمن المدفوعات والتحويلات.

٣. أبعاد الخدمات المالية الرقمية

تضم الخدمات المالية الرقمية مجموعة واسعة من الأنشطة المالية الميسرة من خلال القنوات الرقمية، مما يؤدي أيضاً إلى تعميق الدفع المالي. تتميز هذه الخدمات بقدرتها على تحسين الشمول المالي وتبسيط العمليات واقتراح منتجات مبتكرة. حيث يمكن أن يتم تصنيف أبعاد الخدمات المالية الرقمية إلى (الوائلي. ٢٠٢٥: ١٠٢٧):

أ- التكامل التكنولوجي: تعتمد الخدمات المالية الرقمية بشكل كبير على تقنيات متنوعة، مثل البرمجيات، الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الهاتف المحمول، البيانات الضخمة حيث تُسهّم هذه التقنيات في تحسين وتبسيط الأنشطة المالية، مما يزيد هذا من كفاءتها. ب- البنية التحتية للخدمات المالية: يركز هذا البعد على إنشاء أو تحسين البنية التحتية التكنولوجية التي تدعم الخدمات المالية، وتهديد الطريق لتحويل الخدمات المالية التقليدية إلى خدمات رقمية وتوفير الحلول التي لا تستطيع تقنيات الخدمات المصرفية التقليدية توفيرها.

ت- الائتمان الرقمي: تُقدّم شركات التكنولوجيا المالية خدمات الائتمان أو التمويل الرقمي للأفراد والشركات غير المؤهلة للحصول على قروض مصرفية تقليدية. تُعزّز هذه الخدمة الشمول المالي من خلال توفير إمكانية الوصول إلى الائتمان عبر منصات رقمية تُقيّم المخاطر باستخدام التكنولوجيا والبيانات.

ث- التقنيات المبتكرة: تستفيد الخدمات المالية الرقمية من تقنيات مبتكرة مثل سلسلة الكتل (البلوك تشين)، التعلم الآلي، الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، البيانات الضخمة. تُحسّن هذه التقنيات كفاءة وأمان المعاملات والخدمات المالية، مما يُمكن من إدارة أفضل لمخاطر الائتمان والاستثمار.

ج- اتجاهات الاستثمار العالمية: شهد قطاع التكنولوجيا المالية استثمارات عالمية كبيرة، مع زيادة ملحوظة في متوسط حجم الصفقات. ومن المتوقع أن يستمر هذا النمو مع تطور النماذج المالية والتقنيات الجديدة. وتُبرز اتجاهات الاستثمار أهمية عمليات الدمج والاستحواذ في هذا القطاع.

ح- الانتشار الإقليمي: يختلف اعتماد التكنولوجيا المالية باختلاف المنطقة. وغالباً ما تستهدف شركات التكنولوجيا المالية التقليدية الشركات الأقل تمويلاً أو التي لا تحظى بخدمات كافية، بينما تركز غالبية الاستثمارات على الأسواق المتقدمة، مثل الولايات المتحدة والدول الأوروبية. لذا، يُعد اعتماد التكنولوجيا المالية أكثر حذرًا.

ثانياً: الشمول المالي وأهميته وأبعاده.

١. مفهوم الشمول المالي

هناك اختلاف في تعريف الشمول المالي سواء من قبل المؤسسات المالية المختلفة أو من قبل الأكاديميين المتخصصين، لذلك تعددت مفاهيم الشمول المالي، حيث عرفه (Abdul . ٢٠٢٥: ٣) هو توفير المنتجات والخدمات المالية المفيدة وبأسعار معقولة لتلبية احتياجات جميع شرائح المجتمع، وخاصة الفئات المستبعدة أو المهمشة، مثل الفقراء، والأشخاص ذوي الدخل المنخفض، وأصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة الحجم، والنساء، والشباب، وسكان الريف. في حين عرفه (Hujan . ٢٠٢١: ٦٢) هو توفير

خدمات مالية مستدامة وعقلانية للأفراد، أو خدمات مالية عالية الجودة، بهدف حماية المستخدمين. ويُعرّف آخرون بأنه النظام القائم على هذه الخدمات، وتحديدًا قدرة الأفراد على الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية والمصرفية المتاحة في السوق واستخدامها، بما يلبي احتياجات جميع فئات العملاء، ويُمكنهم من عيش حياة اجتماعية كريمة ومستوى معيشي معقول. كما عرفه (Fahd : 2019: 417) بأنه إمكانية وصول الأفراد إلى الخدمات المالية من خلال الوسائل الرسمية بما في ذلك فتح الحسابات المصرفية بأنواعها وخدمات التأمين والدفع والتحويل، وأبرزها تعريف البنك الدولي الذي ينص على أن الشمول المالي هو: «قدرة الافراد والمؤسسات على الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المفيدة والميسرة التي تلبي احتياجاتهم والتي توفرها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية و الاستدامة. (Ramananda,Roy&2015:12) . و بموجب هذا التعريف فإن الشمول المالي يشمل جميع الأفراد والمؤسسات ، و يتضمن جميع أنواع المعاملات و المدفوعات و المدخرات والائتمان والتأمين ، و الخدمات المالية بأنواعها ، على أن تكون كل تلك الخدمات والتعاملات على نحو مستدام و ليس مؤقت.

الشمول المالي يعني ضمان الوصول إلى مجموعة من الخدمات المالية المناسبة واستخدامها. يجب أن تُقدم هذه الخدمات للمستهلكين بمسؤولية وأمان، وأن يقدمها مقدم الخدمة في بيئة منظمة بشكل جيد. يبدأ الشمول المالي القائم على فتح حساب إيداع أو إجراء معاملات لدى المصرف أو مؤسسة مالية أخرى، أو عبر خدمة دفع عبر الهاتف المحمول، لإجراء المدفوعات واستلامها أو تخزينها أو ادخالها. ويشمل الشمول المالي أيضاً الوصول إلى خدمات المؤسسات المالية الرسمية التي تتيح للبالغين الاستثمار في الفرص التعليمية والتجارية، إضافة إلى استخدام منتجات التأمين الرسمية التي تُمكن البالغين من إدارة مواردهم المالية (دبوش و بيري. ٢٠٢٣: ١٦٠). كما المالي يعرف الشمول المالي بأنه عملية ايصال الخدمات المالية المنصوص عليها من المؤسسات المالية والمصرفية إلى كافة أفراد المجتمع، وهذا المصطلح معاكس لمصطلح الاقصاء المالي الذي يعني منع فئة أو طبقة معينة من المجتمع من الحصول على تلك الخدمات المالية المقدمة إلى الجمهور. كما يعرف على انه ضمان حصة الفقراء والافراد من الخدمات المالية والمصرفية المقدمة من قبل النظام المالي في الاقتصاد (٤٥٨ : ٢٠٢١ .أوزيلي)، او هو عملية توفير الخدمات المالية المتنوعة لمختلف فئات المجتمع دون اقصاء اي فئة منهم (فهد والعكيدى . ٢٠١٩: ٤١٦).

٢. أهمية الشمول المالي

ان الشمول المالي يعد من الاهداف الاساسية لمختلف الاقتصاديات لما له اهمية كبيرة ولاسيما في مجال الخدمات المالية المقدمة لفئات المجتمع كافة دون التمييز بين فئة والآخرى، إضافة الى ذلك فإنه يعد اسلوباً حديثاً يساعد على حل المشكلات المالية والمصرفية ورسم السياسات الاقتصادية عن طريق متابعة التغير الحاصل في مؤشرات الشمول المالي (شبيب. ٢٠٢٥: ١٣٠٨) يمكن اختصار أهمية الشمول المالي (الرفيعي. ٢٠٢٠: ٤١) في الاتي:

- أ- يضمن الشمول المالي حصول أفراد المجتمع والوحدات الاقتصادية على كافة المنتجات المالية الملائمة مع ظروفهم واحتياجاتهم، الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على المستوى المعاشي لهم، ومن ثم خفض معدلات الفقر يزيد النمو الاقتصادي للأفراد.
- ب- يضمن الشمول المالي للوحدات الاقتصادية تطور منتجاتها وتنافسها مع بعضها لتقديم منتجات مالية بتكلفة اقل وطريقة اسهل مع مراعاة مصلحة المستهلكين.
- ت- يساعد الشمول المالي على تمويل الشركات والمشاريع الصغيرة، وكما يساعد أصحاب الشركات على الاستثمار في اصولها وتنمية وتطوير اعمالهم.
- ث- يساعد الشمول المالي على إدارة النفقات المتعلقة بالأحداث غير المتوقعة مثل حالات الطوارئ الطبية أو الكوارث الطبيعية او السرقة او الوفاة.

ج- يزيد الشمول المالي من تحقيق النمو الاقتصادي والاستقرار المالي لأنهما لايتحققان عندما يكون عدد كبير من افراد المجتمع و وحداته الاقتصادية تتعامل مع القطاع المالي غير الرسمي.

ح- يساعد الشمول المالي على اندماج الأفراد في النظام المالي، والذي بدوره يساعد على تسهيل القيام بالمعاملات اليومية بما في ذلك تحويل الاموال واستقبالها وحماية المدخرات التي تساعد الأفراد على إدارة التدفقات المالية والاستهلاك المربحة وبناء رأس المال العامل.

٣. اهداف الشمول المالي

تسعى اقلية المصارف إلى تحقيق الشمول المالي، وهذا لا يتحقق من دون خطة اساليب متسلسلة من ضمن اهدافها نشر الوعي لدى اقلية افراد المجتمع (الحساوي: ٢٠٢٠: ٣٦)، وفيما يأتي أهم الأهداف الشمول المالي التي تسعى المصارف لتحقيقها (كاظم: ٢٠٢٥: ٢١٨):

أ- ضمان وصول الخدمات المالية الى كافة فئات المجتمع وإمكانية الاستفادة منها.

ب- تسهيل اجراءات الحصول على القروض مما يشجع دعم الشركات الصغيرة وتوسع نشاطها في المستقبل.

ت- تشجيع الافراد على الادخار واستثمار الجزء المدخر من خلال طرق مثالية وتجنب ظاهرة الاكتناز قدر الامكان.

٤. ابعاد الشمول المالي

يمكن توضيح ابعاد الشمول المالي وفق الاتي:

أ- الوصول: يتمثل ذلك في إمكانية استخدام الخدمات المالية للنظام المالي الرسمي. يتطلب هذا البعد تحديد وإزالة العوائق لتحقيقه، والمتمثلة في تكاليف وقرب نقاط البيع والخدمات المصرفية. ويُقاس هذا البعد بعدد الحسابات المفتوحة لدى المؤسسات المالية، وتقدير نسبة البالغين الذين لديهم حسابات (الموسوي وجليل: ٢٠٢٥: ٣) ويقاس هذا البعد من خلال المؤشرات الاتية:-

- عدد نقاط الوصول لكل ١٠٠ ألف بالغ بحسب نوع الوحدة الإدارية.

- عدد نقاط البيع لكل ١٠٠٠ كيلو متر مربع .

- مدى التماسك بين نقاط تقديم الخدمات.

- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل ١٠٠٠ كيلو متر مربع .

- حسابات النفوذ الالكترونية .

- النسبة المئوية لعدد السكان في الوحدات الإدارية بحسب نقاط الوصول.

ب- جودة الخدمات المالية

تقع المسؤولية بشكل أساسي على العرض، وترجع إلى قدرة الممولين على تقديم الخدمات أو المنتجات للاستجابة لطلبات المستهلكين. حيث يُشكل إعداد المؤشرات لقياس أبعاد الجودة تحدياً نظرياً في حد ذاته، لأن بُعد جودة الشمول المالي ليس بعداً واضحاً ومباشراً. ويعد تطوير المؤشرات لقياس بُعد الجودة أمراً صعباً في حد ذاته، ولكن المزيد من الوقت لضمان جودة الخدمات المالية يقدمها الممولين بشكل متساوي، حيث يطلبون من الأشخاص المهتمين والعمل على الدراسة والقياس والمقارنة واتخاذ تدابير واضحة فيما يتعلق بجودة الخدمات الممولين الأربعة. وإن بُعد جودة الشمول المالي ليس بعداً واضحاً ومتماسكاً. وتؤثر العديد من العوامل على جودة الخدمات المالية ونوعها، مثل: تكلفة الخدمات، والثقافة المالية، وتسهيل الوصول، وحماية العملاء الماليين (حمزه واخرون: ٢٠٢٥: ٥).

ت- الاستخدام: و يتمثل باستخدام الزبائن للخدمات المالية التي تقدمها مؤسسات المصرفية،(الموسوي و جليل: ٢٠٢٥: ٣) ويقاس عن طريق مجموعة من المؤشرات تتمثل بـ

- نسب الأشخاص البالغين الذين يملكون على الأقل نوع واحد من حسابات الائتمان المنتظمة.

- عدد الأفراد الذين لديهم لكل ١٠٠٠ من البالغين .

- نسبة الأشخاص البالغين الذين يستخدمون حساب مصرفي بصورة دائمة

- عدد معاملات إتمام المدفوعات عن طريق الهاتف النقال
 - نسب الأشخاص البالغين الذين يملكون على الأقل نوع واحد من حسابات الودائع المنتظمة
 - عدد المعاملات غير النقدية للشخص الواحد.
 - عدد المؤسسات المتوسطة والصغيرة التي تمتلك حسابات ودائع .
 - عدد المؤسسات المتوسطة والصغيرة التي في حساباتها قروض قائمة.
 - نسبة المؤسسات المتوسطة أو الصغيرة التي تمتلك حسابات مالية رسمية
 - نسبة الأشخاص البالغين الذين يحصلون على تحويلات مالية محلية و دولية
- ث- الكثافة المصرفية

يقيس مؤشر كثافة المصرفية عدد الفروع المصرفية الى عدد السكان. وهو مؤشر مصرفي يُستخدم في التحليل الاقتصادي والمالي، وبالتالي كلما انخفض هذا المؤشر، زادت الممارسات المصرفية انتشاراً. (Zifi & Bin، ٢٠٢٢: ٥٢٨).

$$\text{الكثافة المصرفية} = \text{عدد الفروع} / \text{عدد السكان} * ١٠٠٠٠$$

ج-الانتشار المصرفي

ويشير هذا المؤشر إلى مدى التوسع الجغرافي والبشري للخدمات المصرفية عن طريق توزيع الوحدات المصرفية في المناطق الجغرافية لمختلف مناطق الدولة، بالإضافة إلى سهولة الوصول المالي من خلال الأجهزة الرقمية الحديثة التي تقدم الخدمات المالية عن طريق تحويلها عبر الوكالة (حمزة، ٢٠٢٥: ٩) و (الرفيعي، ٢٠٢٠: ٤٥).

المحور الثالث: الجانب العملي

التمهيد

تُجرى الاختبارات الحالية لتحليل البيانات المستخلصة من الاستبانة التي وُزعت على عينة البحث المكونة من (١٥٠) موظفًا يعملون في ثلاثة أنواع من المصارف العراقية (حكومي، تجاري أهلي، وإسلامي)، وبواقع (٥٠) استبانة لكل مصرف. يهدف هذا التحليل إلى تقييم الخصائص الشخصية والمهنية للعينة، بما يساعد في تقديم فهم أعمق لطبيعة البيئة المصرفية التي ترتبط بموضوع البحث والمتغيرات المدروسة (الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي).

أولاً: السمات الشخصية للعينة

يُبين الجدول (١) التوزيع الإحصائي للسمات الأساسية للعينة، مصنفة وفق متغيرات: النوع الاجتماعي، العمر.

الجدول (١) المعلومات الشخصية لعينة البحث (N = 150)

السمات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	77	51%
	أنثى	73	49%
	المجموع	150	100%
العمر	25 سنة فأقل	18	12%
	26-35	52	35%
	36-45	47	31%
	46-55	23	15%
	56 سنة فأكثر	10	7%
	المجموع	150	100%

المصدر: من اعداد الباحثتين

يتضح من الجدول (١) الآتي:

النوع الاجتماعي: يبين الجدول أن العينة توزعت بشكل متوازن تقريباً بين الذكور والإناث، حيث بلغت نسبة الذكور (٥١٪) بواقع (٧٧) فرداً، بينما شكلت الإناث (٤٩٪) بواقع (٧٣) فرداً. إن هذا التقارب في التوزيع يعكس واقعية التركيبة الوظيفية في القطاع المصرفي العراقي، إذ أصبحت مشاركة النساء في المؤسسات المالية أكثر وضوحاً خلال السنوات الأخيرة، لا سيما مع توسع استخدام الخدمات المالية الرقمية التي تتطلب كفاءات متنوعة في مجالات التقنية والإدارة. هذا التوازن النسبي بين الجنسين يشير إلى أن القطاع المصرفي لم يعد مقتصرًا على الذكور، بل أصبح أكثر انفتاحاً أمام النساء، وهو ما يعزز شمولية النتائج وموضوعية الدراسة.

العمر: يتضح أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية (٢٦-٣٥ سنة) بنسبة (٣٥٪)، تليها الفئة (٣٦-٤٥ سنة) بنسبة (٣١٪)، وهو ما يدل على أن أغلب العاملين في القطاع المصرفي هم من الفئات العمرية الوسطى، التي تجمع بين حيوية الشباب والخبرة النسبية المكتسبة. في حين تمثل الفئة (٢٥ سنة فأقل) نسبة (١٢٪)، والفئة (٤٦-٥٥ سنة) نسبة (١٥٪)، بينما بلغت نسبة من هم فوق (٥٦ سنة) (٧٪) فقط. يشير هذا التوزيع إلى أن المؤسسات المصرفية العراقية تعتمد بدرجة أساسية على الكوادر ذات الأعمار المتوسطة، باعتبارها الأكثر قدرة على مواكبة متطلبات التحول الرقمي، وفي الوقت ذاته تمتلك رصيذاً مناسباً من الخبرة المصرفية.

ثانياً: اختبار الثبات

للتأكد من موثوقية أداة القياس، تم إجراء اختبار الثبات باستخدام معامل Cronbach's Alpha، الذي يُقاس به مدى اتساق الفقرات واستقرار النتائج. ويُعد هذا المقياس من الأدوات الإحصائية الشائعة لقياس التجانس الداخلي، حيث تتراوح قيمته بين (٠-١). وتشير القيم التي تفوق (٠.٧٠) إلى درجة مقبولة من الثبات، بينما تعكس القيم الأعلى من (٠.٨٠) مستوى مرتفعاً من الثبات. في هذه الدراسة، جرى حساب معامل Cronbach's Alpha للمتغيرات الرئيسية (الخدمات المالية الرقمية، الشمول المالي)، وكما يوضح الجدول (٢)، فقد جاءت جميع قيم الثبات أعلى من الحد الأدنى المقبول.

الجدول (٢) قيم معامل الثبات لعناصر الاستبانة

المتغيرات	عدد الفقرات الكلي	قيمة Cronbach's Alpha
الخدمات المالية الرقمية	18 فقرة	0.831
الشمول المالي	15 فقرة	0.794
المقياس الكلي	33 فقرة	0.912

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

تشير نتائج الجدول (٢) إلى أن جميع قيم معامل الثبات قد تجاوزت الحد المطلوب (٠.٧٠)، إذ بلغ ثبات متغير الخدمات المالية الرقمية (0.831)، فيما بلغ ثبات متغير الشمول المالي (0.794)، أما قيمة الثبات للمقياس الكلي فقد وصلت إلى (0.912). وبالتالي فإن أداة البحث الحالية تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، مما يعزز موثوقية نتائج التحليل الإحصائي ودقة الاستنتاجات المتعلقة بالعلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وتمكين الشمول المالي.

ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي

إن استخدام الأساليب الإحصائية في التحليل يعتمد بشكل أساسي على طبيعة توزيع البيانات. فإذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، يمكن تطبيق الاختبارات البارامترية (Parametric Tests)، أما إذا لم يكن التوزيع طبيعياً فيتم اللجوء إلى الاختبارات اللابارامترية (Non-Parametric Tests).

وللتأكد من طبيعة البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة، تم استخدام اختبار كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) لقياس مدى انحراف التوزيع عن الشكل الطبيعي. وكما يوضح الجدول (٣)، فإن قيم معنوية الاختبار لجميع المتغيرات

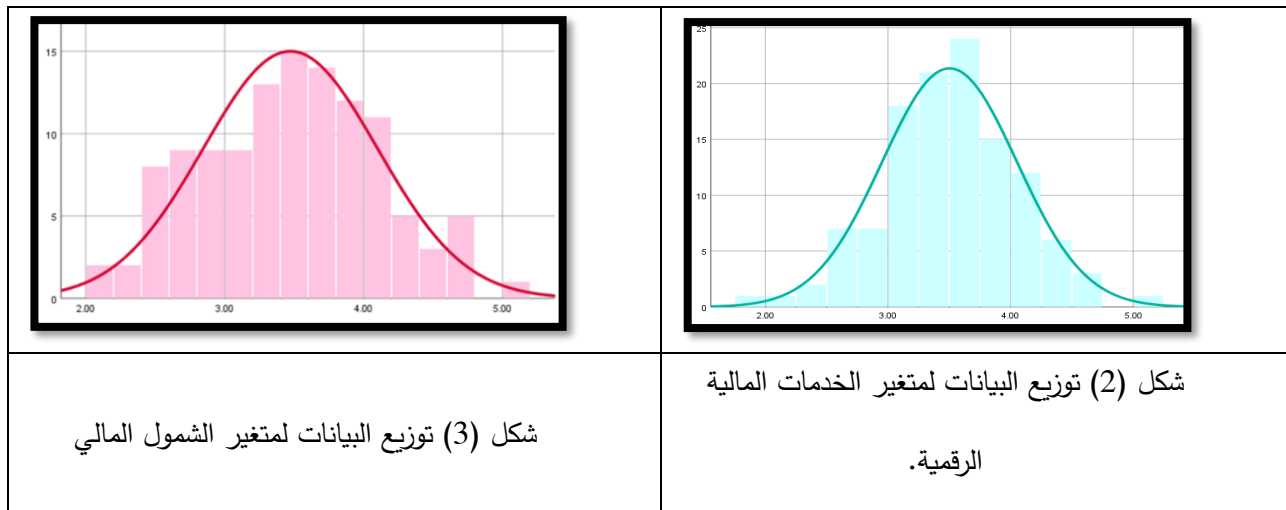
المدرسة (الخدمات المالية الرقمية، الشمول المالي) كانت أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول (٣) اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المتغير	إحصاء الاختبار	عدد المفردات	معنوية الاختبار
الخدمات المالية الرقمية	0.087	150	0.072
الشمول المالي	0.092	150	0.064

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

تشير النتائج إلى أن قيم معنوية الاختبار (Sig) للمتغيرين الرئيسيين أكبر من (0.05)، وهو ما يعني قبول فرضية التوزيع الطبيعي وعدم وجود فروق معنوية عن المنحنى الطبيعي. وبذلك يمكن الاعتماد على الاختبارات الإحصائية البارامترية في تحليل الفرضيات واختبار العلاقات بين المتغيرات.



رابعاً: التحليل الوصفي للمتغيرات

اعتمدت الدراسة على استخدام أدوات الإحصاء الوصفي، مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف، لتحليل متغيرات وأبعاد البحث. تُعد هذه الأدوات الإحصائية من الركائز الأساسية لفهم البيانات، إذ تُمكن من تحديد الاتجاهات المركزية (مثل الوسط الحسابي) والتباين أو درجة التشتت (مثل الانحراف المعياري). يهدف هذا التحليل إلى تشخيص مستوى تطبيق الخدمات المالية الرقمية وأثرها في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي العراقي، وذلك من خلال الأبعاد الرئيسة لكل متغير. الجدول (٤) يوضح القيم الإحصائية المحسوبة لكل بُعد على حدة، فضلاً عن المتوسط الكلي لكل متغير.

الجدول (٤) التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد الدراسة

ت	البُعد والمتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
1	التكامل التكنولوجي	3.684	0.732	19.87%	2
2	البنية التحتية للخدمات المالية	3.741	0.701	18.74%	1
3	الانتماء الرقمي	3.523	0.794	22.53%	4
4	التقنيات المبتكرة	3.601	0.768	21.34%	3
5	اتجاهات الاستثمار العالمية	3.482	0.825	23.68%	5
6	الانتشار الإقليمي	3.427	0.841	24.54%	6

المتغير المستقل: الخدمات المالية الرقمية	3.576	0.689	19.27%	الأول
1 الوصول	2.847	0.912	32.04%	2
2 جودة الخدمات المالية	2.913	0.883	30.31%	1
3 الاستخدام	2.638	0.931	35.29%	4
4 الكثافة المصرفية	2.791	0.954	34.19%	3
5 الانتشار المصرفي	2.524	0.978	38.74%	5
المتغير التابع: الشمول المالي	2.743	0.920	33.54%	الثاني

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

يتضح من الجدول (٤) أن المتغير الخدمات المالية الرقمية حقق وسطاً حسابياً مقداره 3.576 وهو ما يدل على مستوى مرتفع من التوافر في بيئة العمل المصرفي، بينما بلغ الانحراف المعياري 0.689 مما يعكس تشتتاً قليلاً في آراء العينة. أما معامل الاختلاف فقد بلغ 19.27%، وهو مؤشر على وجود تجانس جيد في الاستجابات. وبذلك جاء هذا المتغير في الترتيب الأول بين متغيرات البحث.

أما تحليل أبعاده فجاء كما يلي:

- البنية التحتية للخدمات المالية: حقق أعلى وسط حسابي بلغ 3.741، وهو ما يشير إلى توافر مرتفع لهذا البعد، مع انحراف معياري قدره 0.701، ومعامل اختلاف بلغ 18.74%، مما يدل على تجانس ملحوظ في الآراء. جاء هذا البعد في الترتيب الأول بين أبعاد المتغير المستقل.
- التكامل التكنولوجي: بلغ وسطه الحسابي 3.684، وهو مستوى مرتفع من التوافر، مع انحراف معياري قدره 0.732 وتشتت قليل نسبياً، في حين بلغ معامل الاختلاف 19.87%، مشيراً إلى تجانس مقبول في الآراء، ليحتل الترتيب الثاني.
- التقنيات المبتكرة: سجل وسطاً حسابياً قدره 3.601، وهو مستوى مرتفع، بانحراف معياري 0.768، ومعامل اختلاف 21.34%، مما يشير إلى وجود تباين نسبي بين المستجيبين. جاء ترتيبه الثالث.
- الائتمان الرقمي: حقق وسطاً حسابياً بلغ 3.523 وهو مستوى مقبول يميل إلى الارتفاع، بانحراف معياري 0.794، ومعامل اختلاف 22.53%، ما يشير إلى درجة تباين واضحة في الآراء، وجاء في الترتيب الرابع.
- اتجاهات الاستثمار العالمية: أحرز وسطاً حسابياً قدره 3.482، مع انحراف معياري 0.825 ومعامل اختلاف 23.68%، مما يعكس تبايناً أكبر بين آراء الأفراد، ليحتل الترتيب الخامس.
- الانتشار الإقليمي: جاء بأدنى وسط حسابي 3.427، وهو توافر مرتفع، مع انحراف معياري 0.841 ومعامل اختلاف 24.54%، مشيراً إلى تشتت أعلى نسبياً في الاستجابات، ليكون في الترتيب السادس والأخير ضمن أبعاد الخدمات المالية الرقمية.

يتضح من الجدول أن المتغير الشمول المالي سجل وسطاً حسابياً بلغ 2.743 وهو مستوى متوسط، مع انحراف معياري 0.920 يشير إلى وجود تباين في آراء العينة، بينما بلغ معامل الاختلاف 33.54% وهو مستوى مرتفع نسبياً من التشتت، مما يعكس تبايناً ملحوظاً في إدراك المستجيبين لهذا المتغير. وقد جاء في الترتيب الثاني بعد الخدمات المالية الرقمية.

أما تحليل أبعاده فقد أظهر ما يلي:

- جودة الخدمات المالية: سجل أعلى وسط حسابي بين أبعاد الشمول المالي بلغ 2.913، مما يعكس مستوى متوسط، مع انحراف معياري 0.883 ومعامل اختلاف 30.31%، وهو ما يشير إلى درجة مقبولة من التجانس. جاء ترتيبه الأول بين أبعاد المتغير التابع.
- الوصول: حقق وسطاً حسابياً قدره 2.847، وهو مستوى متوسط، بانحراف معياري 0.912 ومعامل اختلاف 32.04%، مما يدل على وجود تباين نسبي في آراء المستجيبين. احتل الترتيب الثاني.

- الكثافة المصرفية: جاء وسطه الحسابي 2.791 وهو مستوى متوسط، بانحراف معياري 0.954 ومعامل اختلاف 34.19%، مشيرًا إلى وجود تباين مرتفع نسبيًا في الآراء. حل بالترتيب الثالث.
- الاستخدام: بلغ وسطه الحسابي 2.638 وهو متوسط، مع انحراف معياري 0.931 ومعامل اختلاف 35.29%، ما يعكس تباينًا كبيرًا في وجهات النظر. جاء ترتيبه الرابع.
- الانتشار المصرفي: أحرز أدنى وسط حسابي بين الأبعاد بلغ 2.524 وهو مستوى متوسط، مع انحراف معياري 0.978 ومعامل اختلاف 38.74%، وهو ما يشير إلى أكبر درجة من التباين في استجابات العينة. احتل الترتيب الخامس والأخير.

خامساً: اختبار الفرضيات البحثية

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين بلغت 0.846، وهي قيمة مرتفعة جدًا تعبر عن وجود علاقة قوية وإيجابية. وبما أن قيمة احتمالية الخطأ بلغت ($\text{Sig} = 0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، فإن العلاقة معنوية ودالة إحصائياً. وهذا يؤكد أن تطوير الخدمات المالية الرقمية يمثل عاملاً جوهرياً لتعزيز الشمول المالي في العراق، ويتيح للباحث قبول الفرضية الرئيسية الأولى.

الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها:

١. الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التكامل التكنولوجي والشمول المالي

تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط بين التكامل التكنولوجي والشمول المالي بلغ 0.784، وهي قيمة مرتفعة تعكس وجود علاقة قوية وإيجابية. هذا يعني أن قدرة المصارف على توظيف البرمجيات والتطبيقات الرقمية الحديثة تسهم بصورة مباشرة في تحسين فرص الأفراد للوصول إلى الخدمات المالية الرسمية. وبالتالي، فإن تعزيز البنية التقنية يسهم في تقليص الفجوة بين الأفراد والنظام المصرفي.

٢. الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية للخدمات المالية والشمول المالي

بلغ معامل الارتباط بين البنية التحتية للخدمات المالية والشمول المالي 0.812، وهي من أعلى القيم بين الأبعاد. هذا يدل على أن وفرة أجهزة الصراف الآلي، نقاط البيع، والمنصات الرقمية الموثوقة تسهم بشكل محوري في إدماج شرائح جديدة في النظام المالي. وكلما توسعت البنية التحتية الرقمية، ازدادت فرص الأفراد في إجراء معاملات آمنة ومنخفضة التكلفة، وهو ما يعزز مباشرة من مستويات الشمول المالي.

٣. الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الائتمان الرقمي والشمول المالي

أظهرت النتائج أن معامل الارتباط بين الائتمان الرقمي والشمول المالي بلغ 0.761، وهو ارتباط قوي وإيجابي. هذا يشير إلى أن توفير قروض وخدمات تمويل رقمية للأفراد الذين يصعب عليهم الحصول على تسهيلات مصرفية تقليدية يُعد من أهم الأدوات في تمكين الشمول المالي. فالتوسع في الإقراض الرقمي يسهل إدماج الفئات الهشة والبعيدة عن النظام المالي التقليدي.

٤. الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التقنيات المبتكرة والشمول المالي

تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط بين التقنيات المبتكرة والشمول المالي بلغ 0.798، وهي قيمة مرتفعة تعكس وجود علاقة قوية. هذا يوضح أن الاعتماد على تقنيات مثل البلوك تشين، الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية يعزز من كفاءة الخدمات المالية ويوفر ضمانات إضافية للأمان والثقة، ما يشجع المزيد من الأفراد والمؤسسات على الانضمام إلى النظام المصرفي الرسمي.

٥. الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الاستثمار العالمية والشمول المالي

أظهرت النتائج أن معامل الارتباط بلغ 0.708، وهو ارتباط دال موجب يميل إلى القوة. هذا يعني أن تدفق الاستثمارات العالمية في قطاع التكنولوجيا المالية وتوجهات الاندماج والاستحواذ تسهم في إدخال تقنيات وخدمات جديدة إلى السوق العراقية. وبالتالي، فإن التأثير بالاتجاهات الاستثمارية العالمية يسهم بصورة غير مباشرة في دعم البنية المالية وزيادة نطاق الشمول المالي.

٦. الفرضية الفرعية السادسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الانتشار الإقليمي والشمول المالي

تشير النتائج إلى أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.669، وهي قيمة متوسطة إلى قوية وتعكس وجود علاقة إيجابية. هذا يبين أن توسع الخدمات المالية الرقمية في مختلف المناطق العراقية، وخاصة المناطق الريفية، يسهم في زيادة الشمول المالي، وإن كان هذا الأثر ما يزال أقل قوة مقارنة بالأبعاد الأخرى. ضعف الانتشار الإقليمي يظل عائقاً أمام تعميم الشمول المالي على مستوى وطني شامل.

الجدول (٥) معاملات الارتباط بين أبعاد الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي (N = 150)

ت	البعد/المتغير	قيمة الارتباط (r)	عدد المفردات	قيمة احتمالية الخطأ (Sig)
1	التكامل التكنولوجي	0.784	150	0.000
2	البنية التحتية للخدمات المالية	0.812	150	0.000
3	الانتماء الرقمي	0.761	150	0.000
4	التقنيات المبتكرة	0.798	150	0.000
5	اتجاهات الاستثمار العالمية	0.708	150	0.000
6	الانتشار الإقليمي	0.669	150	0.000
	الخدمات المالية الرقمية (المتغير الكلي)	0.846	150	0.000

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

تشير نتائج تحليل الانحدار الموضحة في الجدول (٦) إلى وجود تأثير معنوي وقوي للخدمات المالية الرقمية في الشمول المالي. فقد بلغ الحد الثابت ($\alpha = 1.254$)، وهو يمثل الحد الأدنى للشمول المالي في غياب أثر الخدمات الرقمية. في المقابل، أظهرت قيمة الميل الحدي ($\beta = 0.792$) وجود علاقة تأثير طردية واضحة، إذ يعني ذلك أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في مستوى الخدمات المالية الرقمية تقود إلى زيادة متوقعة في الشمول المالي بمقدار ٠.٧٩٢ وحدة. كما جاء معامل التحديد ($R^2 = 0.716$) ليؤكد أن ٧١.٦٪ من التباين في مستوى الشمول المالي يمكن تفسيره عبر التغيرات في مستوى الخدمات المالية الرقمية، وهي نسبة مرتفعة تعكس قوة هذا المتغير المستقل. ولتعزيز هذه النتيجة، أظهر اختبار (F) قيمة بلغت (١٢٤.٣٨٥) عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠)، وهو ما يعكس أن النموذج الإحصائي قوي ودال. بناءً على ذلك، يمكن القول إن هذه النتائج توفر دليلاً إحصائياً متيناً يدعم الفرضية الرئيسية الثانية، ويؤكد أن الخدمات المالية الرقمية تمثل المحرك الأهم لتعزيز الشمول المالي في البيئة المصرفية العراقية.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ التكامل التكنولوجي والشمول المالي

أظهرت النتائج أن التكامل التكنولوجي له تأثير طردي مهم في تعزيز الشمول المالي، حيث بلغ الحد الثابت ($\alpha = 1.137$)، في حين بلغت قيمة الميل الحدي ($\beta = 0.628$)، وهو ما يشير إلى أن ارتفاع درجة التكامل بين الأنظمة التكنولوجية والتطبيقات الرقمية يرفع مستوى الشمول المالي بمعدل ٠.٦٢٨ لكل وحدة زيادة. وقد بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.614$)، وهو ما يعني أن التكامل التكنولوجي يفسر ٦١.٤٪ من التباين في الشمول المالي. كما جاء اختبار (F) بقيمة (٩٥.٢٨٤) عند معنوية (٠.٠٠٠)، مما يعكس دلالة قوية للنموذج. هذه النتيجة توضح أن قدرة المصارف على دمج التطبيقات الإلكترونية وتكاملها مع العمليات المصرفية التقليدية

يسهم بشكل مباشر في تحسين فرص الأفراد للوصول إلى خدمات مالية آمنة وفعالة، وبالتالي يعد التكامل التكنولوجي عاملاً محورياً في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية الرقمية.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ البنية التحتية للخدمات المالية والشمول المالي

تشير النتائج إلى أن البنية التحتية للخدمات المالية تمتلك أثراً قوياً ومؤثراً في الشمول المالي، حيث بلغ الحد الثابت ($\alpha = 1.189$) والميل الحدي ($\beta = 0.713$) ، وهو ما يدل على أن كل وحدة زيادة في تطور البنية التحتية تقود إلى ارتفاع في الشمول المالي بمقدار ٠.٧١٣ وحدة. كما جاء معامل التحديد ($R^2 = 0.659$) ، أي أن هذا البعد يفسر ٦٥.٩٪ من التباين في الشمول المالي، وهو من أعلى القيم بين الأبعاد، مما يعكس أهميته البالغة. كما أن قيمة ($F = 108.612$, $Sig = 0.000$) أكدت دلالة النموذج وقوة تأثيره. هذا يعني أن تحسين البنية التحتية - مثل نشر أجهزة الصراف الآلي، وتوسيع نقاط البيع الإلكترونية، وتوفير المنصات المصرفية الرقمية - يمثل أساساً حيوياً لتعزيز الشمول المالي، حيث أن غياب هذه البنية يشكل عائقاً أمام اندماج الأفراد في النظام المالي.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ الائتمان الرقمي والشمول المالي

كشفت النتائج أن الائتمان الرقمي يمثل عاملاً مهماً في تعزيز الشمول المالي، حيث بلغ الحد الثابت ($\alpha = 1.076$) والميل الحدي ($\beta = 0.592$) ، وهو ما يشير إلى أن كل وحدة زيادة في مستوى توافر الائتمان الرقمي تقود إلى ارتفاع الشمول المالي بمقدار ٠.٥٩٢ وحدة. كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.579$) ، أي أن الائتمان الرقمي يفسر ٥٧.٩٪ من التباين في الشمول المالي. وقد دعم اختبار ($F = 88.427$, $Sig = 0.000$) هذه النتيجة من الناحية الإحصائية. هذه النتيجة تعني أن توفير خدمات القروض الرقمية والتمويل عبر المنصات الإلكترونية يشكل قناة رئيسة لإدماج الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة التي تعجز عن الحصول على قروض تقليدية، مما يجعل الائتمان الرقمي أداة فعالة لتعزيز الشمول المالي وتوسيع قاعدة المستفيدين.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ التقنيات المبتكرة والشمول المالي

أظهرت النتائج أن التقنيات المبتكرة لها تأثير قوي ودال في الشمول المالي، إذ بلغ الحد الثابت ($\alpha = 1.214$) والميل الحدي ($\beta = 0.671$) ، مما يعكس أن كل وحدة زيادة في تبني التقنيات المبتكرة تسهم في زيادة الشمول المالي بمقدار ٠.٦٧١ وحدة. وقد بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.637$) ، أي أن هذا البعد يفسر ٦٣.٧٪ من التباين في الشمول المالي. كما جاء اختبار ($F = 102.536$, $Sig = 0.000$) ليؤكد قوة النموذج. هذه النتائج توضح أن الاعتماد على تقنيات مثل البلوك تشين، الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة يعزز من مستوى الثقة والأمان والشفافية في المعاملات المالية، مما يشجع الأفراد والمؤسسات على الانضمام إلى النظام المصرفي، وبالتالي يعد هذا البعد من أبرز الأدوات الداعمة للشمول المالي في المستقبل.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ اتجاهات الاستثمار العالمية والشمول المالي

أشارت النتائج إلى أن اتجاهات الاستثمار العالمية تؤثر بشكل معنوي في الشمول المالي، حيث بلغ الحد الثابت ($\alpha = 1.098$) والميل الحدي ($\beta = 0.511$) ، وهو ما يعني أن كل وحدة زيادة في الاستفادة من الاتجاهات العالمية ترفع الشمول المالي بمقدار ٠.٥١١ وحدة. كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.501$) ، أي أن هذا البعد يفسر ٥٠.١٪ من التباين في الشمول المالي. وقد أكد اختبار ($F = 76.328$, $Sig = 0.000$) دلالة النموذج. هذه النتائج تبرز أن الانفتاح على الاستثمارات العالمية في قطاع التكنولوجيا المالية يسهم في نقل خبرات وتقنيات جديدة للسوق العراقية، لكنه يظل أقل تأثيراً من الأبعاد الداخلية مثل البنية التحتية أو التكامل التكنولوجي، ما يعني أن دوره تكميلي أكثر منه أساسي.

الفرضية الفرعية السادسة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ الانتشار الإقليمي والشمول المالي

أوضحت النتائج أن الانتشار الإقليمي يمثل أقل الأبعاد تأثيراً، حيث بلغ الحد الثابت ($\alpha = 1.163$) والميل الحدي ($\beta = 0.469$)، وهو ما يشير إلى أن كل وحدة زيادة في الانتشار الجغرافي للخدمات المالية الرقمية تسهم في رفع الشمول المالي بمقدار 0.469 وحدة. كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.448$)، أي أن هذا البعد يفسر 44.8% من التباين في الشمول المالي، وهي أقل نسبة مقارنة ببقية الأبعاد. وقد جاءت نتائج اختبار ($F = 69.217$, $Sig = 0.000$) لتؤكد دلالة العلاقة إحصائياً. هذا يشير إلى أن توسع الخدمات المالية الرقمية في مختلف المناطق وخاصة الريفية ما زال محدوداً، وأن تعزيز الانتشار الإقليمي يعد تحدياً رئيساً ينبغي التركيز عليه من أجل رفع مستوى الشمول المالي إلى مستويات أعلى وأكثر شمولية.

الجدول (٦) نتائج تحليل الانحدار لمتغير الخدمات المالية الرقمية وأبعاده في الشمول المالي (N = 150)

ت	المتغير أو البعد	A	B	اختبار t(B)	معنوية	معامل التحديد (R^2)	اختبار F	المعنوية
1	التكامل التكنولوجي	1.137	0.628	9.758	0.000	0.614	95.284	0.000
2	البنية التحتية للخدمات المالية	1.189	0.713	10.421	0.000	0.659	108.612	0.000
3	الائتمان الرقمي	1.076	0.592	9.405	0.000	0.579	88.427	0.000
4	التقنيات المبتكرة	1.214	0.671	10.112	0.000	0.637	102.536	0.000
5	اتجاهات الاستثمار العالمية	1.098	0.511	8.735	0.000	0.501	76.328	0.000
6	الانتشار الإقليمي	1.163	0.469	8.321	0.000	0.448	69.217	0.000
	الخدمات المالية الرقمية	1.254	0.792	11.091	0.000	0.716	124.385	0.000

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

١- أظهر التحليل الوصفي أن الخدمات المالية الرقمية تحظى بمستوى مرتفع من التوافر في البيئة المصرفية العراقية، حيث اتسمت أبعادها بدرجات متفاوتة من التباين. فقد تصدرت البنية التحتية للخدمات المالية المرتبة الأولى، تليها أبعاد التكامل التكنولوجي والتقنيات المبتكرة بدرجات جيدة من التوافر، بينما جاءت أبعاد الائتمان الرقمي واتجاهات الاستثمار العالمية والانتشار الإقليمي في مراتب أدنى، مع بروز تفاوت أكبر في وجهات نظر المستجيبين حولها. وهذا يشير إلى أن المصارف العراقية تبذل جهوداً واضحة في تحسين بنيتها التحتية وإدماج التكنولوجيا، إلا أن هناك فجوة ملحوظة في تعميم هذه الخدمات بشكل متوازن جغرافياً واستراتيجياً.

٢- أظهر التحليل أن الشمول المالي في البيئة المصرفية العراقية ما يزال عند مستوى متوسط، إذ لم تصل أبعاده إلى الحد المطلوب لتعكس اندماجاً مالياً واسع النطاق. فقد سجل بعد جودة الخدمات المالية أفضل مستوى نسبياً، في حين جاءت أبعاد مثل الوصول والاستخدام والكثافة المصرفية بمستويات متوسطة تميل إلى الضعف، بينما احتل الانتشار المصرفي المرتبة الأخيرة مع تباين مرتفع بين آراء المستجيبين. وهذا يدل على أن هناك قصوراً في قدرة النظام المصرفي على إيصال الخدمات إلى مختلف الشرائح الجغرافية والاجتماعية، فضلاً عن محدودية استخدام الأفراد للخدمات الرقمية بشكل فعلي ومستدام.

٣- أكدت نتائج اختبار الارتباط وجود علاقة قوية وموجبة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، بما يعكس أن تعزيز البنية التحتية الرقمية والتكامل التكنولوجي والاعتماد على التقنيات المبتكرة يسهم بصورة مباشرة في توسيع قاعدة الشمول المالي. كما أوضحت النتائج أن الأبعاد المتعلقة بالانتماء الرقمي واتجاهات الاستثمار العالمية والانتشار الإقليمي، وإن كانت مرتبطة معنوياً بالشمول المالي، إلا أن قوة هذه العلاقات كانت أقل نسبياً. وهذا يشير إلى أن تطوير الخدمات المالية الرقمية يمثل ضرورة أساسية لتحقيق الشمول المالي، لكنه يتطلب معالجة التباين في قوة الأبعاد المختلفة لتجنب تركيز الجهود في جوانب محدودة وإهمال أخرى.

٤- أظهرت نتائج الانحدار أن للخدمات المالية الرقمية تأثيراً جوهرياً في تعزيز الشمول المالي، إذ تبين أن معظم التباين في الشمول المالي يمكن تفسيره من خلال مستويات تطور الخدمات الرقمية. كما أن تحليل الأبعاد أوضح أن البنية التحتية والتكامل التكنولوجي والتقنيات المبتكرة تمثل الأبعاد الأكثر قدرة على التأثير المباشر في رفع مستوى الشمول المالي، بينما ظل تأثير الانتشار الإقليمي واتجاهات الاستثمار العالمية محدوداً نسبياً. هذا يعكس أن تعزيز الشمول المالي في العراق لا يتحقق فقط من خلال إدخال التقنيات الحديثة، وإنما يتطلب أيضاً سياسات وطنية متكاملة تدعم التوسع الجغرافي وتستفيد من تدفقات الاستثمار العالمي في قطاع التكنولوجيا المالية.

ثانياً: التوصيات

١- يتعين على المصارف العراقية الاستثمار بشكل أكبر في البنية التحتية الرقمية، بما في ذلك نشر أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع الإلكترونية وتوسيع المنصات المصرفية عبر الهواتف الذكية، مع ضمان التكامل التام بين الأنظمة التقليدية والحديثة. فهذه الإجراءات من شأنها تعزيز ثقة المستخدمين وتسهيل وصولهم إلى الخدمات المالية.

٢- ينبغي التركيز على رفع مستوى جودة الخدمات المالية المقدمة للزبائن من حيث الكفاءة والشفافية والأمان، بالتوازي مع وضع خطط لتوسيع الانتشار المصرفي ليشمل المناطق النائية والريفية. إن معالجة الفجوة الجغرافية تمثل خطوة أساسية لتوسيع قاعدة المستفيدين وتعزيز الثقة بالنظام المصرفي.

٣- من المهم أن تعمل المؤسسات المالية على توسيع نطاق القروض الرقمية والتمويل الإلكتروني للفئات التي لا تستطيع الوصول إلى القروض التقليدية، إضافة إلى دمج تقنيات مبتكرة مثل الذكاء الاصطناعي والبلوك تشين لتعزيز الأمان والشفافية في المعاملات. فهذه الإجراءات ستدعم استخدام الخدمات الرقمية على نطاق أوسع وتزيد من الاستقرار المالي للفئات المستهدفة.

٤- يجب أن تتبنى السياسات الحكومية والمصرفية استراتيجيات تهدف إلى جذب الاستثمارات العالمية في قطاع التكنولوجيا المالية وتوظيفها في تطوير السوق العراقية، مع التركيز على نشر الخدمات الرقمية في الأقاليم البعيدة. فتعزيز الانتشار الجغرافي والاستفادة من الاتجاهات العالمية سيسهم في تحقيق شمول مالي متوازن ويحد من التفاوت بين المناطق.

REFERENCES

١. حمزة، عبد المهدي رحيم، رحيم، إسراء شاكر، ذياب، زينب محمد، داوود، كوثر حاكم، وأميين، سراب محمد. (2025). الشمول المالي ودوره في الحد من الفقر في العراق: دراسة تحليلية للمدة 2014-2023. مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد 6، العدد الخاص. (1)
٢. دبوش، عبد القادر وبيري، نورة. (2023). دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 8، العدد 1.
٣. الرفيعي، افتخار محمد مناحي. (2020). دور البنك المركزي في تحقيق الشمول المالي. مجلة كلية الإسرء الجامعة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 2، العدد 2.
٤. شبيب، عبد الرزاق إبراهيم. (2025). فاعلية مؤشرات الشمول المالي في تعزيز التنمية المستدامة في العراق خلال المدة 2010-2023. مجلة اقتصاديات الأعمال للبحوث التطبيقية، المجلد 7، العدد 1.



٥. صاحب، ميامي سالال وعلي عبد القادر محمود. (2025). تحولات الميافيرس ودورها في تحسين الخدمات المالية الرقمية. مجلة اقتصاديات الأعمال للبحوث التطبيقية، المجلد 7 ، العدد 1.
٦. عزيز، جيمه ن. عبد الرحيم وأمين، أراس قادر حمد. (2025). دور التسويق الابتكاري في الشمول المالي: دراسة تحليلية لأراء عينة من المدراء في المصارف الخاصة في أربيل. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15 ، العدد 3.
٧. كاظم، نبراس جاسم وآخرون. (2025). دور القطاع المصرفي في تعزيز الشمول المالي في العراق. مجلة دجلة، المجلد 8 ، العدد 1.
٨. الوائلي، أمير حاكم هادي جبار وآخرون. (2025). دور الخدمات الرقمية في تعزيز التنمية المستدامة للاقتصاد العراقي. مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 10 ، العدد 2.
٩. الوائلي، أمير حاكم هادي، حبي، لمياء سعد جواد، وحسن، حسن عبد الأمير. (2025). دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز التنمية المستدامة للاقتصاد العراقي: دراسة تحليلية لأراء عينة من أساتذة الجامعات العراقية. مجلة وارث الأنبياء، المجلد 7 ، (العدد الخاص) .
١٠. ياس، مصطفى نزار. (2022). مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي للمدة 2015-2020. رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة.
11. Abdullah, G. I. (2024). Unraveling the potential of decentralized finance: A comprehensive analysis of opportunities, risks, and future trends. *American Journal of Economics and Business Management*, 7(8). <https://doi.org/10.31150/ajebm.v7i8.2891>
12. Abdul-Mahdi, R. H., Rahim, I. S., Dhiab, Z. M., Dawood, K. H., & Amin, S. M. (2025). Financial inclusion and its role in reducing poverty in Iraq: An analytical study for the period 2014–2023. *Al-Riyadah Journal for Finance and Business*, 6(Special Issue 1).
13. Fahd, A., Yaseen, A. Y., & Al-Ukaydi, A. M. J. (2019). The relationship between financial inclusion and sustainable development indicators in Iraq. *University of Anbar Journal of Economic and Administrative Sciences*, 11(27).
14. Hujan, S. A., et al. (2021). Supporting sustainable development and measuring the impact of financial inclusion. *The Scientific Journal of Cihan University – Sulaimaniya*, 5(2).
15. Mouka, M. (2024). Top 10 fintech innovations transforming the financial sector. *Bob's Guide*. <https://www.bobsguide.com/top-10-fintech-innovations>
16. Muslim, M. (2024). The evolution of financial products and services in the digital age. *Advances in Economics & Financial Studies*, 2(1). <https://doi.org/10.60079/aefs.v2i1.269>
17. Nguyen, N. T. H., Kim Duc, N., & Freiburghaus, T. L. (2022). Effect of digital banking related customer experience on banks' financial performance during Covid-19: A perspective from Vietnam. *Journal of Asia Business Studies*, 16(1). <https://doi.org/10.1108/JABS-09-2020-0366>
18. Zifi, S., & Bin Thabit, A. (2022). The impact of banking outreach on bank liquidity: A case study of selected Egyptian banks. *Al-Muntada Journal for Economic and Business Studies*, 6(2).