

نظام المدفوعات الالكتروني وأثره في كفاءة الأداء المصرفي/بحث تطبيقي في عينة من القطاع المصرفي في العراق

Electronic Payment System and its impact on the efficiency of the performance of banking

An applied research on a sample of banking sector in Iraq

أحمد عبد الوهاب عبد الشافي جامعة بغداد/المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ahmedabdulwahab92@g
mail.com

أ.م.د حمزة فائق وهيب الزبيدي جامعة بغداد/المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية Drhamza56@yahoo.com

المستخلص

تُعد نظم الدفع الالكترونية من أهم مكونات البنية التحتية لعمل المصارف، ولا سيما بعد التطور المُتّرد والمُحَوَّل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي أوجدت الواقع لعمل البنية التحتية لهذه النظم، كما أصبحت هذه النظم من أهم مكونات البنية التحتية لعمل المصارف؛ وذلك لكونها من أهم القنوات التي يتم من خلالها نقل النقود، والأدوات المالية بين المؤسسات المالية بشكل عام والمصرفية بشكل خاص. في سبيل تحقيق أهداف البحث وأهمها التعرف على مفهوم نظم الدفع الالكترونية، وأقسامها، وبيان مفهوم الأداء المصرفي، والتعرف على مقاييسه، والتعرف على عناصر الكفاءة في الخدمة المصرفية، فقد تضمن البحث العلاقة بين نظم الدفع الالكترونية كمتغير مستقل، وكفاءة الاداء المصرفي كمتغير تابع. وقد شملت عينة البحث قسم المدفوعات في البنك المركزي العراقي، وقسم المدفوعات في كل من مصرف الرافدين، ومصرف الرشيد، والمصرف العراقي للتجارة، ومصرف آشور، ومصرف الشرق الأوسط العراقي للإستثمار، ومصرف بغداد، والمصرف الأهلي العراقي، والمصرف التجاري العراقي، ومصرف عودة فرع العراق، إذ تم اختيار عينة مكونة من (٧٢) موظفاً وزعت عليهم استمارات الاستبيان. وتوصل الباحثان إلى مجموعة من الاستنتاجات، ومنها:-

١. تُسهم نظم الدفع الالكترونية في تقليل الوقت والتكاليف اللازمة لعمليات تحويل النقود والأدوات المالية، كما أسهمت في ابتكار أساليب جديدة في انجاز الاعمال المصرفية، وتقليل المخاطر الناجمة عن تداول النقد بالشكل التقليدي.
٢. أسهمت هذه النظم بدفع أقيام السلع والخدمات بصورة سلسلة وأمنة أفضل من ذي قبل مما انعكس بشكل إيجابي على كفاءة الأداء المصرفي.
٣. أكدت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات عينة البحث وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين نظم الدفع الالكترونية، وكفاءة الأداء المصرفي، كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات عينة البحث وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم الدفع الالكترونية في كفاءة أداء القطاع المصرفي، وبما أن إشارات معامل بيتا موجبة هذا يعني بأن التأثير إيجابي. كما أوصى الباحثان بجملة من التوصيات منها:

١. ضرورة قيام البنك المركزي العراقي بالاهتمام بنظم الدفع الالكترونية من خلال تحديث هذه النظم وتطويرها، والعمل على تفعيل النظم غير المفعله، إذ أصبحت هذه النظم من أهم القنوات لتحويل النقود، والأدوات المالية بين المؤسسات المالية والمصرفية.
 ٢. ضرورة اعتماد المصارف على نظم الدفع في عمليات التحويل والتقاوص والتسوية، إذ تتميز الخدمات المقدمة للزبائن من خلال هذه النظم بالدقة والسرعة، كما تساهم هذه النظم في تحقيق رضا الزبون، وزيادة الوعي المالي والمصرفي.
- الكلمات المفتاحية :** نظام المدفوعات العراقي، نظم الدفع ذات القيم الكبيرة، نظم الدفع بالتجزئة، الاداء المصرفي.

Abstract:

The electronic payment systems are considered the most important infrastructure for the work of banks, particularly after a steady and remarkable development in information and communication technology, Which created the reality of the work of the infrastructure for these systems and these systems also become one of the most important components of infrastructure for the work of

banks, cause it is one of the most important channels through which the transfer of cash, financial instruments between financial institutions in general and banking in particular.

In order to achieve the objectives of the research, the most important to identify the concept of electronic payment systems, and its divisions, and the statement of the concept of banking performance, and get to know his standards, and to identify the elements of efficiency in the banking service, the research has included the relationship between the electronic payment systems as an independent variable, and the efficiency of the banking performance as the dependent variable.

The research sample has included of payments department in the Central Bank of Iraq, and the department of payments in each of Al- Rafidain Bank and AL- Rasheed Bank, additionally to the Trade Bank of Iraq, and Ashur International Bank for Investment, and Iraqi Middle East Investment Bank, Bank of Baghdad, and National Bank of Iraq, Commercial Bank of Iraq and Bank of the Audi branch of Iraq, a sample of (72) employees was chosen and supplied with questionnaires.

The researchers has reached several conclusions such as:

1. The electronic payment systems contribute to reducing the time and costs required for transfers of money and financial instruments, also it is contributed to innovation new methods in completing the banking business, and reduce the risks of currency trading traditional form.
2. These systems have contributed to pay price for goods and services in a smooth and safe methods better than before, which reflected positively on the efficiency of the banking performance.
3. The results of the statistical analysis of the answers to the research sample have been confirmed on the existence of a correlation as a direct correlation and significant morale among the electronic payment systems, with banking performance efficiency, The results of the statistical analysis of for the answers to the research sample confirmed the presence of significant effect relationship for the electronic payment systems, on at the efficiency of the banking performance, as the beta coefficient signals are positive which means there is a positive effect.

The researchers has recommended a number of recommendations including:

1. The need for the Central Bank of Iraq worthwhile electronic payment systems through the modernization of these systems and development, and work on the activation of non-active systems, as these systems become of the most important channels for the transfer of money, and financial instruments between financial and banking institutions.
2. Banks need to rely on payment systems in the transfer of operations, clearing and settlement, because the services provided to customers is characterized by these systems, precision and speed, these systems also contribute to customer satisfaction, and increase awareness of the financial and banking.

Keywords: Iraqi payments system, Large Value Payment Systems, Retail Payment Systems, Banking performance.

المقدمة:

يشهد العالم الآن تحولاً كبيراً في الكثير من المجالات، ولا سيما في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد أعطى هذا التقدم العملي المحرز على مستوى المعلومات والاتصالات أبعاداً جديدة لبيئة العمل المصرفي، وأتاح وسائل جديدة ومتطورة لعمليات تحويل الأموال، وأصبحت عملية تحويل الأموال أسهل وأسرع في ظل البيئة الالكترونية، وأصبحت نظم الدفع الالكترونية من أهم مكونات البنية التحتية لعمل المصارف. وبسبب كون القطاع المصرفي من القطاعات الاقتصادية الأكثر حساسية للتغيرات والتطورات في العالم، كان لابد من إنشاء نظم دفع الكترونية تعمل في ظروف آمنة من حيث تشغيل النظم، والتحوط لها من المخاطر المرتبطة بها، إذ أصبحت هذه النظم أحد أهم المكونات للقطاع المالي بصورة عامة، والقطاع المصرفي بصورة خاصة، وأصبحت عمليات الدفع والتسوية تتم من خلال هذه النظم، وسعى البنك المركزي العراقي إلى تطبيق نظم الدفع الالكترونية منذ عام ٢٠٠٦ كخطوة

أساسية لتطوير القطاع المصرفي، وزيادة كفاءته وفعاليته في تحقيق الاستقرار المالي في البلد من خلال التداول الالكتروني للأموال، وتقليل الاعتماد على التداول الورقي.

وقد سعى هذا البحث إلى دراسة الإطار النظري لكل من نظم الدفع الالكتروني، وكفاءة الأداء المصرفي، ولغرض تحقيق أهداف البحث، فقد تم تقسيمه على ثلاثة أقسام، تناول القسم الأول منهجية البحث ودراسات سابقة، وتناول القسم الثاني الإطار النظري للبحث، بينما تناول القسم الثالث الجانب العملي للبحث، وأنهى الباحثان بحثهما، وخلصا إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات، والتي يريانهما ضرورية، وذات أهمية لموضوع البحث وفرضياته.

وأخيراً ندعو الله رب العالمين أن يتقبل منا هذا العمل، وأن يكرمنا بنور العلم وسرعة الفهم، وأن يفتح لنا أبواب رحمته، وأن يعلمنا أسرار حكمته، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

١. منهجية البحث والدراسات السابقة

١,١ منهجية البحث

١,١,١ مشكلة البحث: تُعد نظم الدفع الالكتروني من أهم مكونات البنية التحتية لعمل المصارف ولاسيما بعد التطور المطرد والملاحظ الذي طرأ على العمل المصرفي، ومحاولة الإستفادة من التطورات التقنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حتى أصبحت هذه النظم هي النظم الوحيدة التي يتم من خلالها عمليات النقاص والتسوية وتحويل الأموال، بين المؤسسات المالية بشكل عام والمصرفية بشكل خاص، كما أثرت هذه النظم في تكاليف العمليات التي تتم عبر هذه النظم، ومما تقدم فإنه يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤل الآتي:-

كيف تسهم نظم الدفع الالكتروني في زيادة كفاءة الأداء المصرفي للعمليات التي تتم من خلال هذه النظم؟

١,١,٢ أهمية البحث : تبرز أهمية البحث من خلال الآتي:-

١. تناول البحث أحد أهم مكونات البنية التحتية لأعمال المصارف (نظم الدفع الالكتروني).
٢. توجيه إهتمام المعنيين في الإدارات العليا في المصارف إلى أهمية نظم الدفع الالكتروني.
٣. تناول البحث موضوع كفاءة الأداء المصرفي، الذي يُعد هذا أحد أهم المؤشرات التي تعبر عن مدى نجاح المصرف، ومقدرته في الاستمرار في الساحة المصرفية.

١,١,٣ أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى:-

١. بيان مفهوم نظم الدفع الالكتروني، وأقسامها.
٢. بيان مفهوم الأداء المصرفي، والتعرف على مقاييسه، والتعرف على عناصر الكفاءة في الخدمة المصرفية.
٣. بيان دور نظم الدفع الالكتروني في رفع كفاءة الاداء المصرفي.

١,١,٤ فرضيات البحث:

١. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم الدفع، وكفاءة الأداء المصرفي.
٢. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم الدفع الالكتروني في كفاءة الأداء المصرفي.

١,١,٥ المخطط الفرضي للبحث:



١,١,٦ منهج البحث: أعتد الباحثين على المنهج الوصفي في إنجاز بحثه، ويقوم هذا المنهج على جمع البيانات عن الظاهرة المراد دراستها، وتحليل هذه البيانات، من خلال إستخدام مجموعة من الأساليب الاحصائية.

١,١,٧ مجتمع وعينة البحث: تم اختيار البنك المركزي العراقي/ قسم المدفوعات ؛ لكون البنك المركزي هو المالك والمشغل الوحيد لنظم الدفع التي يعمل بها البنك المركزي العراقي، كما تم تحديد مجتمع البحث من خلال البيانات التي تم الحصول عليها من البنك المركزي العراقي، ومن خلال هذه البيانات تم حصر جميع المصارف العاملة في العراق، والمشاركة في نظم الدفع الرئيسية (RTGS، ACH، CSD) التي يعمل عليها البنك المركزي، وهذه المصارف هي ثمان وعشرون مصرفاً، وهي (مصرف الرافدين، ومصرف الرشيد، والمصرف الزراعي، والمصرف الصناعي، والمصرف العقاري، والمصرف العراقي للتجارة، ومصرف آشور الدولي، ومصرف الهدى، والمصرف التجاري العراقي، ومصرف بغداد، ومصرف الائتمان، ومصرف دار السلام للاستثمار، ومصرف الاقتصاد، ومصرف الخليج التجاري، ومصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار، ومصرف الاستثمار العراقي، ومصرف المنصور، ومصرف الموصل، والمصرف الأهلي العراقي، ومصرف الإتحاد العراقي، ومصرف الوركاء للاستثمار، ومصرف عودة فرع العراق، ومصرف ستاندرد تشارترد، ومصرف لبنان والمهجر، ومصرف بيبيلوس، ومصرف أنتركو نتيننتال لبنان، ومصرف البحر المتوسط، ومصرف ملي أيران)، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من تسعة مصارف، فضلاً عن قسم المدفوعات في البنك المركزي العراقي.

١,١,٨ أساليب جمع البيانات والمعلومات:

١. الجانب النظري:

- الكتب والأطاريح، والرسائل، والبحوث، والدوريات العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع.
- التقارير، والنشرات المصرفية.
- الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت).

٢. الجانب العملي: تم الاعتماد على استمارة الاستبيان لإنجازه، وقد تضمنت هذه الاستبانة (٢٤) عبارة، فضلاً عن المعلومات العامة، وتم تطوير الإستبانة عن طريق عرضها على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والإختصاص، لمراجعتها وبيان ملاحظاتهم ومقترحاتهم، وبعد أن تم إجراء التعديلات والملاحظات العلمية التي أشرت من قبلهم، وبعد أن تم إكمال الاستبانة بشكلها النهائي تم توزيع (72) على المصارف عينة البحث واستعيدت جميعها وكانت صالحة للتحليل.

١,١,٩ الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث: تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية بما يتناسب مع طبيعة البيانات، وتم استخدام برنامج (SPSS) لحساب كل من (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط، معامل التحديد، معادلة الانحدار، توزيع t).

٢,١ الدراسات السابقة

١,٢,١ دراسة (إبراهيم، ٢٠١٤): تناولت هذه الدراسة أثر نظم الدفع الالكترونية في فاعلية المصارف التجارية، إذ تهدف إلى بيان أهمية نظم المدفوعات الالكترونية العراقي، وبيان دور هذا النظام في تحقيق الفاعلية المصرفية، وتوصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها هناك علاقة ارتباط قوية بين الوقت المنفذ والخطر والكلفة والفاعلية المصرفية، وإنّ نظام المدفوعات الالكتروني يؤثر في الفاعلية المصرفية، ولكن بدرجة ضعيفة، كما توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة قيام البنك المركزي العراقي بوضع الإستراتيجية الوطنية الشاملة لنظم الدفع والتسوية كما في بقية البنوك المركزية، وضرورة الإعلان، والإفصاح، والشفافية عن نظام المدفوعات الالكتروني العراقي لأنّ كثيراً من الناس لا يعرفون شيئاً عن هذا النظام.

٢,٢,١ دراسة (الجليحاي، 2010): تناولت هذه الدراسة العلاقة بين الخدمات المصرفية غير المربحة التي تقدمها بعض المصارف العراقية والأداء المصرفي، إذ تهدف الدراسة إلى معرفة علاقات الارتباط بين الخدمات المصرفية غير المربحة، ومؤشرات الأداء المصرفي، ومعرفة أثر العلاقة بين الخدمات المصرفية غير المربحة، ومستوى الأداء المصرفي، و معرفة مدى إمكانية إفادة المصارف من الخدمات المصرفية غير المربحة كمصدر للأيراد، وتوصلت الباحثة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها عدم تأثير الخدمات المصرفية غير المربحة على الأداء المصرفي، هذا ما أفرزته إجابات أفراد العينة المبحوثة، وضعف طاقة المصارف الحكومية لاستيعاب زبائن الخدمات المصرفية غير المربحة (ذات الأعداد الكبيرة) مما يؤدي إلى إرهاق العاملين في المصرف في فترة معينة

من الزمن، كما توصلت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات أهمها وجوب إعادة النظر في تطبيق النظم التكنولوجية التي تم اعتمادها في المصارف التجارية الحكومية في العراق مؤخراً، مثل استخدام البطاقة الذكية لصرف الرواتب التقاعدية بشكل أوسع، وأكثر تنظيماً؛ ولتتمكن من توسيع نطاق عملها بكفاءة وفاعلية، وتعتقد الباحثة انه على المصارف العراقية أن تستفيد من تجارب المصارف المتقدمة في الدول الأخرى، وتصبح في الموقع الريادي في تقديم خدماتها المصرفية المريحة، وغير المريحة، وتطوير الأداء للخدمات المصرفية المريحة وغير المريحة، ذات النفع العام، والفائدة الاجتماعية والاقتصادية وتحقيق الاستقرار الاقتصادي للبلد.

٣,٢,١ دراسة (Akinkoye, Ayoola, Asaolu, ٢٠١١): تناولت هذه الدراسة نظم الدفع الالكترونية في دولة نيجيريا من ناحية التنفيذ والمعايير والحلول، إذ تهدف الدراسة إلى تقييم فاعلية تنفيذ نظام المدفوعات الالكتروني في نيجيريا، وتحديد المعوقات في تنفيذ النظام، وعرض الحلول لتتطابق مع المعايير في تنفيذ النظام، وتوصل الباحثين إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها ان نظام المدفوعات الالكتروني أفضل من النظام القديم النقود والصكوك، كما ان النظام لم يحقق النظام أهدافه المعلنة ولا يرتبط نظام الدفع الالكتروني الحكومي مع النظام الأساس للمصارف وتوصل الباحثين إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة التشجيع على استخدام نظام المدفوعات الالكتروني؛ لتحسين التنمية الاقتصادية في نيجيريا، كما يجب ان يتم وضع إجراءات وضوابط لضمان الخصوصية والأمان بشأن سرية المعلومات، ويجب أن تقوم الحكومة بوضع إطار قانوني؛ لتنظيم عمل النظم.

٢. الاطار العام لنظم الدفع الالكتروني وكفاءة الأداء المصرفي

١,٢ نظم الدفع الالكترونية: سهلت النقود، وبشكل كبير المعاملات الاقتصادية، وإن آلية إجراء هذه المعاملات تسمى بنظم الدفع، ولقد تطورت هذه النظم على مر الزمن (Habbar, ٢٠٠٨: ١٧)، إذ استخدمت نظم الدفع التقليدية العملات المعدنية، والعملات الأخرى، والصكوك، إذ يتم التبادل التجاري باستخدام إحدى هذه الوسائل (kidwell and Others, ٢٠٠٠: ٢٣٠)، بقي العالم يعتمد نظام الدفع التقليدي، ويستخدم وسائله قروناً كثيرة (سفر، ٢٠٠٨: ٥)، وبسبب التطور الكبير في مجال معالجة البيانات، والاتصالات السلكية واللاسلكية، حدثت وبشكل كبير مجموعة من التغييرات منها هيكل التكاليف للمؤسسات المالية، وأثرت في الوظائف الأساسية للأسواق المالية، وعلى أنواع الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية، وعلى الوضع التنافسي لهذه المؤسسات (Fraser, Cooper, ١٩٨٦: ٣٧٩)، وبسبب بروز ظاهرة المعلوماتية التي تأثر بها الناس أخيراً، وبدأوا التعامل على أساسها نظراً لمزاياها، ولا سيما فيما يتعلق بالسرعة والكلفة في عمليات الدفع والتحويل، التي أصبحت أسهل في ظل البيئة الالكترونية؛ والذي بسببه تم العمل على نظام الدفع الالكتروني، الذي شرع استخدامه مطلع عقد الستينيات من القرن العشرين، والذي تمثل تبعاً في نظام تحويل الأموال الكترونياً (سفر، مصدر سابق: ٥)، إذ تتضمن نظم الدفع مجموعة من الإجراءات، التي تسمح بتبادل السلع والخدمات، فضلاً عن تداول الأصول، وبسبب التطور الحاصل في هذه النظم؛ أصبحت كفاءة الأنشطة الاقتصادية تعتمد على هذه النظم (Cecchetti, ٢٠٠٨: ٢١)، ويمكن توضيح مفهوم التحويل الالكتروني للأموال، بأنها عملية تحويل الأموال من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر، وتستخدم هذه المعاملات على نطاق واسع من قبل المصارف (٢٠١١: ٦٩ Cecchetti and others).

٢,٢ تعريف نظام الدفع الالكتروني: -قبل البدء في تعريف نظام الدفع الالكتروني لا بدّ من الإشارة إلى أن المدفوعات تعني القيام بتحويل النقود، والموجودات المالية بين الأطراف المعنية؛ لتسوية العلاقات المتولدة من جزاء القيام بمعاملات تتعلق بالسلع والخدمات والموجودات، فهي عمليات ملموسة ومألوفة (البرزنجي، 2007: 6)، وقد تعددت تعريفات نظم الدفع الالكترونية، فيعرف من الناحية القانونية بأنه الإجراء التنظيمي، أو الترتيب الذي يدعم نقل القيمة وفاءً للالتزام نقدي، ومن ناحية مكونات النظام بأنه الآليات - بما في ذلك المؤسسات، والأشخاص، والقواعد والتقنيات - التي تجعل من تبادل القيمة النقدية أمراً ممكناً (Federal Central Banking, reserve bank of new york, ٢٠٠٥: ٥)، ويُعرف بأنه مجموعة الوسائل، والإجراءات، والقواعد الخاصة بعملية تحويل الأموال، بين الأعضاء المشاركين داخل النظام (المصارف، والمؤسسات المالية)، وذلك على وفق إتفاق مُبرم بين الأعضاء المشاركين بالنظام، ومشغل النظام، على أن تتم عملية إنتقال الأموال باستخدام بنية أساسية فنية على وفق تقنيات مُتفق عليها (Core principles for systemically important payment systems, CPSS, BIS, ٢٠٠١: 83).

كما يُعرف بأنه مجموعة من الأدوات، والإجراءات المصرفية، وبشكل أنموذجي، هي نظم تحويل الأموال بين المصارف، والتي تتضمن تداول المال (CPSS Glossary, 2003:38).

٣,٢ أهمية نظم الدفع:-

١. إن نظام الدفع يؤثر وبشدة في الاستقرار والقدرة التنموية للإقتصاد الوطني، ويمكن أن تؤدي إخفاقاته إلى عدم الكفاءة في استخدام الموارد المالية.

(إبراهيم، مصدر سابق: 36)

٢. تُمثل نظم الدفع والتسوية أحد أهم مكونات البنية التحتية اللازمة لعمل إقتصاد السوق.

٣. تعد نظم الدفع وتسوية الأوراق المالية من المكونات الأساسية لتنفيذ السياسة النقدية بشكل سلس.

٤. تُعد سلامة وكفاءة أداء نظم الدفع، من العوامل الأساسية في الحفاظ على استقرار العملة.

٥. تُعد سلامة وكفاءة أداء نظم الدفع، من العوامل الأساسية في الحفاظ على التنمية الاقتصادية والنشاط الاقتصادي.

(World Bank ، (٢٠٠٥: ٤ ، Reforming Payments and Securities Settlement Systems

٦. تقليل نسبة النقد المتداول، وتوفير معلومات شاملة عن إدارة النقد.

٧. إنجاز المعاملات ذات القيمة (العالية، والمنخفضة) بسرعة، وبأمان، وبشفافية.

٨. تسهيل طرائق الدفع، والتحويل، والسداد ؛ لتلبية إحتياجات السوق الحالية والمستقبلية.

٩. الإفادة من التقنية، وذلك بزيادة الدقة، والكفاءة للعمليات المصرفية المختلفة.

(مؤسسة النقد السعودي، 2012: 4)

٤,٢ نظام المدفوعات العراقي IPS: يُعد نظام المدفوعات العراقي نظام لتبادل المدفوعات إلكترونياً بين المصارف، من خلال شبكة آمنة وكفوءة، ويُعد البنك المركزي العراقي هو الجهة المسيطرة والمدير التشغيلي له، بوصفه مالكا للنظام، ويدير حسابات التسوية للمشاركين (سليمان، 2013: 5)، ويشكل هذا النظام جزءاً مهماً من النظام المالي العراقي، إذ يُعزز تنفيذ الدفعات بسرعة ويسر ويتكالف أقل، وذلك يُسهم بشكل إيجابي في الأداء وفاعلية هذا النظام من خلال الاستراتيجيات، والبرامج التشغيلية، ويتكون نظام المدفوعات العراقي من ثلاثة أقسام رئيسية، وكما يأتي:

١,٤,٢ نظم الدفع ذات القيم الكبيرة (بالجملة) (LVPS).

٢,٤,٢ نظم الدفع بالتجزئة (RPS)).

٣,٤,٢ نظام تسجيل الأوراق المالية الحكومية (CSD).

(التقرير الاقتصادي السنوي للبنك المركزي العراقي، 2010، 61)

١,٤,٢ نظم الدفع ذات القيم الكبيرة (بالجملة) (LVPS):- عند البحث في نظم الدفع الالكترونية عادةً ما يتم التمييز بين نظم المدفوعات ذات القيم الكبيرة (بالجملة)، ونظم الدفع ذات القيم الصغيرة (التجزئة)، إذ إن الاختلاف بين النوعين يتعلق بحجم المعاملات (Cronin، ٢٠٠٤: ٧٩)، وتتكون نظم الدفع ذات القيم الكبيرة في البنك المركزي العراقي من نظام واحد، وهو نظام التسوية الإجمالية الآتية (RTGS)، (التقرير الاقتصادي السنوي للبنك المركزي العراقي، 2010، 61).

١. تعريف نظام التسوية الإجمالية الآتية: قد طرحت تعاريف عدة لنظام التسوية الإجمالية الآتية، فيُعرف بأنه نظام متخصص في تحويل النقود بين مصرف وآخر، وعلى الأساس الإجمالي، ولا تخضع الصفقة إلى أية مدة انتظار، وتتم تسوية الصفقات في أقرب وقت يتم معالجتها، وتتم هذه التسوية من دون أساس التجميع، أو المعاوضة مع أية معاملة أخرى، وتكون عملية التسوية نهائية، وغير قابلة للنقض (، RTGS Report prepared by the Committee on Payment ، ١٩٩٧: ١٠ BIS)، كما يُعرف بأنه نظام يتم من خلاله تحويل المدفوعات ذات القيمة الكبيرة أو ما تسمى بمدفوعات الجملة، من خلال حسابات الأطراف المحولة لدى المصرف (<http://www.bankofengland.co.uk>).

٢. الخدمات التي يقدمها نظام التسوية (RTGS): يقوم النظام بتقديم خدمات الدفع المتبادل بين المؤسسات، لكل من البنك المركزي العراقي، والمؤسسات المشاركة، والتي تعرف " بالمشاركين ". من خلال تقديم هذه الخدمات، يقوم نظام (RTGS) بإجراء الوظائف الآتية:-

- معالجة التحويلات المالية.
- إدارة الأرصدة.
- المراقبة، وإصدار التقارير.
- التعامل مع الرسائل الإعلامية؛ لتنبيه المشاركين على الأمور المفاجئة التي قد تحصل خلال اليوم.
- أداء عمليات التسوية لنظام ACH، ونظام CSD.

(البنك المركزي العراقي، دليل المشارك في نظام، RTGS 2010: 2)

٣. تطور استخدام نظام RTGS في البنك المركزي العراقي

لقد تطوّر استخدام نظام التسوية الإجمالي (RTGS) في البنك المركزي العراقي عن طريق اشراك جميع المصارف العاملة في العراق، وشهدت السنوات السابقة زيادة كبيرة في عدد التحويلات، والمبالغ المحولة سواء أكانت بالدينار العراقي أم الدولار الأمريكي عبر هذا النظام، وسنوضح ذلك من خلال الجدول رقم (1):-

الجدول (1) عدد عمليات التحويلات والمبالغ التي تتم عبر نظام RTGS

السنوات	التحويلات بالدينار	عدد التحويلات	التحويلات بالدولار	عدد التحويلات	عدد التحويلات الإجمالي
2009	246.327.846.94	150.11	998.747.576.2	694.2	844.13
2010	611.495.166.115	746.20	693.470.630.3	289.4	035.25
2011	455.675.474.122	234.30	050.087.580.3	277.5	511.35
2012	740.257.314.158	318.34	521.293.960.3	103.7	421.41
2013	242.559.561.180	572.40	360.543.285.7	403.9	975.49
2014	465.820.691.199	779.44	761.243.070.7	814.10	593.55

المصدر: (النشرة الإحصائية السنوية، البنك المركزي العراقي، 2013: 103 - 106)

٢،٤،٢. نظم الدفع بالتجزئة RPS: عادة ما تتطوي مدفوعات التجزئة على المعاملات المالية التي تتم بين المستهلكين، وبين المستهلكين والشركات، أو بين اثنين من الشركات (RPS، ٢٠١٠: ٢ FFIEC). وتتكون البنية التحتية لهذا النظام من ثلاثة نظم، وهي:-

١. نظام المقاصة الالكترونية (ACH).

٢. الدفع عن طريق الموبايل (MP).

٣. المقسم الوطني (NS).

(التقرير الاقتصادي السنوي للبنك المركزي العراقي، 2013: 106)

١. نظام المقاصة الالكترونية (ACH).

أ. تعريف نظام المقاصة الالكترونية: يُعرف نظام المقاصة الالكترونية بأنه النظام الذي يتم فيها تبادل أوامر الدفع بين المؤسسات المالية، وفي المقام الأول يتم التبادل باستخدام وسائط ممغنطة، عبر شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية، والتعامل معها من قبل مركز معالجة البيانات (<http://www.ecb.europa.eu>)، كما يُعرف بأنه نظام يُمكن المصارف المشاركة وفروعها من تبادل أوامر الدفع فيما بينهم بطريقة آلية، وتتم المعالجة، وإرسال صافي التسوية النهائية إلى نظام التسوية الاجمالية الآتية، وكذلك يتم من خلال النظام تبادل الصكوك الالكترونية المرمزة بالحبر الممغنط، ويتم الاحتفاظ بنسخة الصك الأصلية في الفرع المودع فيه، وإرسال صورة الصك وبياناته من خلال نظام الفرع إلى نظام المشارك في الإدارة العامة (<http://www.cbi.iq>).

ب. أهمية نظام المقاصة الالكتروني

تتجلى أهمية نظام المقاصة الالكترونية من خلال ما يأتي:-

- توفير النقد:- بحسب النظام القديم يتم تجميد الصكوك وما تحمله من مبالغ كبيرة لمدة أربعة إلى خمسة أيام إلى أن يتم تحصيلها بالطرائق التقليدية.
 - تقليل مخاطر العمليات بالنسبة للصكوك المفقودة والمعادة، وتقليص حجم خسائر الإحتيال.
 - تسهيل أعمال المصارف، من خلال سرعة إنجاز متطلبات العمل، وتقليل الأعمال المكتبية.
- (سلطة النقد الفلسطينية، ٢٠١٤: 20)
- زيادة إنتاجية المستخدم ؛ بسبب الزيادة في عدد الصكوك التي يتم إنجازها مقارنة بالطريقة التقليدية.
 - تعزيز، وزيادة الثقة في التعامل في الشيكات.
 - توفير إحصائيات دقيقة عن عدد الشيكات الصادرة، والواردة، والمعادة، ومبالغها.
 - زيادة الدقة في عملية تحصيل الشيكات ؛ لأن معظم الصكوك يتم قراءتها عن طريق قارئ مغناطيسي، وماسح ضوئي.
 - تخفيف الأعباء عن كاهل البنك المركزي، والمصارف الأخرى.

(الحداد وآخرون، 2012: 126-128)

ت. تطور استخدام نظام المقاصة الالكترونية في البنك المركزي العراقي: لقد تطور نظام المقاصة الالكترونية في البنك المركزي العراقي، إذ تم تشغيل نظام أوامر الدفع المنخفضة القيمة (SVPO) بصورة فعلية بتاريخ 2006/9/14 للفروع الرئيسة للمصارف (الائتمان، ودار السلام، وبغداد، والتجاري العراقي، والشرق الاوسط العراقي للإستثمار) فضلاً عن فرعين آخرين لكل مصرف مشارك، وتم البدء بالعمل بالصكوك الالكترونية منذ بداية عام 2011 (مقابلة مع الست بشرى طالب، معاون مدير قسم المدفوعات، البنك المركزي العراقي، 2015). ولقد تم إنجاز مئات الآلاف من عمليات التحويلات بالدينار العراقي والدولار من خلال نظام المقاصة الالكترونية (CH)، ونظام أوامر الدفع المنخفضة القيمة (SVPO)، وكما مبين في الجدول (2) :-

الجدول (2) عدد العمليات التي تتم عبر نظام CH & SVPO ومبالغها

السنوات	نوع التحويل	التحويلات بالدينار	العدد	التحويلات بالدولار	العدد
2009	CH	-	-	-	-
	SVPO	462.220.160.11	357.2	984.378.2	87
2010	CH	-	-	-	-
	SVPO	490.185.232.102	159.7	863.100.1	126
2011	CH	583.791.279.105	507.1	512.172.62	281
	SVPO	488.776.133.2	727.3	770.798	44
2012	CH	473.940.901.559.1	060.12	863.996.147	1303
	SVPO	468.408.866.5	108.9	707.598.7	182
2013	CH	403.913.595.279.9	110.78	248.057.324	1974
	SVPO	350.209.738.39	362.8	768.638.11	993
2014	CH	021.021.060.601.26	964.340	759.585.857	911.2
	SVPO	471.223.294.43	995.3	178.558.7	161.1

المصدر: (النشرة الإحصائية السنوية، البنك المركزي العراقي، ٢٠١٣: ١٠٣ - ١٠٦)

٢. الدفع عن طريق الموبايل **Mobile Payment**: في الآونة الأخيرة ظهرت نماذج مختلفة من الدفع عبر الهاتف النقال (M-Payment) في جميع أنحاء العالم، إذ تحاول الدول الإفادة من التطور السريع في وظائف الهواتف النقالة (Chaix and Torre، 2013: ٢٠١١)، ويُعرّف هذا النوع من الدفع بأنه عملية استخدام الهاتف المحمول في تخزين، أو الاحتفاظ بقيمة مالية صغيرة، وتحويلها إلى آخرين للأداء بمتطلبات مالية، وتعرف هذه الخدمة بالدفع عبر أجهزة المحمول، كما تعرف أيضاً بالمحفظة المحمولة (صندوق النقد العربي، 2013: 3)، ويوفر هذا النظام الفرصة للمصارف العراقية، ومشغلي شبكات الهواتف المتنقلة الوصول إلى الأدوات المتكاملة الأكثر حداثة، ويشارك في هذا النظام كل من شركة محفظة العراق **Iraq Wallet**، وشركة آسيا حوالة **Asia Hawala** (البنك المركزي العراقي، التقرير السنوي للاستقرار المالي في العراق، 2013: 48).

٣. **المقسم الوطني National Switch**: يُعد أحد أهم مشاريع الدفع بالتجزئة بالنسبة للبنك المركزي العراقي، إذ يسهل تدفق المدفوعات المتبادلة بين المصارف مهما اختلفت الأجهزة، والمعدات المستخدمة؛ لتنفيذ هذه المدفوعات أي يمكن للشخص حامل البطاقة الائتمانية من إجراء عمليات السحب المالي، وعمليات الشراء من مكائن ونقاط البيع التابعة للمصارف الأخرى في عموم البلاد من دون الحاجة إلى الاعتماد على فروع المصرف الذي أودع فيه أمواله (التقرير السنوي للاستقرار المالي في العراق، البنك المركزي العراقي، 2013: 48).

٣,٤,٢ نظام تسجيل الأوراق المالية الحكومية (CSD).

١. تعريف نظام تسجيل الأوراق المالية الحكومية:-

يُعرف نظام الأيداع المركزي للأوراق المالية بأنه هو نظام يوفر الوسائل لملكية الأوراق المالية إما مسجلة (ملكية ثابتة)، أو بشكل قيد دفترى، فضلاً عن توفيره لدور حفظ الأوراق المالية (الحافظ)، فإن CSD قد يوفر خدمات المقارنة التجارية، وخدمات التقاص (المقاصة)، والتسوية (A Guide to Best Practice، ٢٠٠١: ٤، World Bank)، ويُعرف بأنه النظام الذي يسجل، ويحتفظ بملكية وبيد الأوراق المالية، ويمكن من معالجة الأوراق المالية بواسطة القيد الدفترى. يمكن للأوراق المالية أن تسجل وتكون ممسوكة بشكل مادي، أو بشكل أوراق مالية بلا شهادة ملكية، وإن ملكيتها مثبتة، ومسجلة حاسوبياً (Central Bank 219، European: Annual Report 2004).

٢. أهداف النظام:

- تطوير نظام تسجيل سندات الحكومة الـ CSD ليتلاءم مع المعايير الدولية ل يتيح للمصارف الوطنية أن تواكب التطورات العالمية من حيث التقنيات، وأساليب العمل.
 - إمكانية التداول لنظام تسجيل الأوراق المالية الحكومية؛ ليصبح مستودعاً مركزياً في السوق الثانوية، وربطه بسوق العراق للأوراق المالية.
 - تطوير السوق الأولية، والسعي في ذات الوقت، لتطوير السوق الثانوية، وسوق الأوراق المالية بشكل عام من أجل رفد الاقتصاد الوطني بالسيولة المطلوبة عند الحاجة إليها.
 - تطوير هيكل الحسابات، والمتاجرة في السوق الثانوية.
- (البنك المركزي العراقي، دورة تدريبية عن نظام CSD، 2013: 2)

٥,٢ **الأداء المصرفي**: يُعد الأداء المصرفي محط اهتمام كل من المتخصصين، وأصحاب المصالح؛ وذلك بسبب الدور الذي تؤديه هذه المؤسسات المالية في التطور الاقتصادي، وتسريع عملية التنمية الاقتصادية من خلال قدرة هذه المؤسسات المالية على جذب الموارد المالية، وتقديم الخدمات المصرفية التي تساعد على تحسين التدفقات النقدية الذي يُعد دعامة أساسية للتطورات الاقتصادية ((Stankeviciene & Mancaite، ٢٠١٢: ٩٦، كما تقدم المصارف خدمات مصرفية، ولهذه الخدمات أهميتها وخصوصيتها، ويرتكز عليها اقتصاديات البلدان، ولا تتطور البلدان إلا بوجود قطاع مصرفي يقدم خدمات مبتكرة، لذلك تسعى إدارات المصارف إلى تقديم الأداء المصرفي المتميز، وتحديد نقاط القوة والضعف (الشمري، 2015: 181). ويُعد مفهوم الأداء المصرفي نسبياً، فأداء مصرف معين مثلاً قد يكون أفضل إذا ما تمت مقارنته بأداء المصرف (A)، في حين إن ذلك الأداء نفسه قد يكون ضعيفاً إذا كانت المقارنة بينه وبين أداء المصرف (B). وبشكل عام تشير كلمة الأداء إلى التنفيذ الفعلي لمراحل العمل، أو كما يقصد به البعض بأنه المخرجات (النتائج) المتحققة فعلياً قياساً بالأهداف التي يسعى النظام (المصرف) إلى تحقيقها (الربيعي و راضي، ٢٠١٢: 145)، كما يعبر عن الأداء المصرفي من خلال مدى النجاح الذي يحققه المصرف في تحقيق أهدافه (الجليحاي، 2010: 84)، وبذلك فقد ارتبط مفهوم الأداء المصرفي بتقديم صورة شاملة عن سير أنشطة المصرف وأعماله على مستوى كل من البيئة الداخلية والخارجية (الخالدي، 2014: 60)، كما يتمثل الأداء بمقابلة أداء المصرف مع المصارف المنافسة، وذلك لكي يتم التعرف على كل من نقاط القوة والضعف، والعمل على تعزيز نقاط القوة، والحد من نقاط الضعف (حمودي، 2015: 55).

٦,٢ تعريف الأداء المصرفي : إن تعريف الأداء في المؤسسات المصرفية لا يختلف كثيراً عن منظمات الأعمال الأخرى، ولهذا نجد إن الكثير من الكتاب المصرفيين يعرفون الأداء على وفق هذا المفهوم، وقد طرحت تعاريف عدة، فيُعرف الأداء بأنه النشاط الشامل والمستمر، والذي يعكس قدرة المصرف ونجاحه واستمراره في التكيف مع البيئة، أو فشل المصرف وإنكماشه على وفق معايير وأسس يقوم بوضعها المصرف؛ لتوافق متطلبات النشاط الخاص به في ضوء أهدافه الطويلة الأمد (الحسيني والدوري، 2000: 118)، ويُعرف بأنه الصورة التي تعكس قدرة المصرف على استغلال موارده، بالشكل الذي يمكنه من تحقيق أهدافه، عن طريق أنشطته المختلفة (القطب، ٢٠٠٢: 19)، ويُعرف الأداء بأنه قدرة المصرف على تحقيق الأهداف الطويلة الأجل (Robins & Wiersem، ١٩٩٥: ٢٥٩)، كما يُعرف الأداء بأنه الصورة الحية التي تعكس نتائج، ومستوى قدرات المصرف على عملية استغلال الموارد وتحقيق الأهداف على وفق مجموعة المعايير التي تلائم المصرف، ومقارنة الأهداف التي تم تحقيقها مع الخطط الموضوعية، وتحديد الانحرافات إن وجدت، والعمل على إتخاذ الإجراءات؛ لمعالجة هذه الانحرافات، و يُعرف بأنه العلاقة بين المنجزات المتحققة، والجهد المبذول لتحقيقها، وتشمل المنجزات وحدات المخرجات من الخدمات المقدمة، أما الجهد، فيمثل وحدات المدخلات اللازمة، لتحقيق تلك المخرجات، ولذلك يكون قياس الأداء بالمقارنة بين مدخلات مدة زمنية معينة ومخرجاتها (الربيعي و راضي، مصدر سابق: 146)، وفي ضوء ما تقدم يمكن القول إن الأداء المصرفي هو النتيجة النهائية للأنشطة والفعاليات التي يقوم بها المصرف ؛ لتحقيق الأهداف الموضوعية في ضوء الموارد المتاحة، وتعكس هذه النتائج حالة المصرف في مدة زمنية معينة.

٧,٢ أهمية الأداء المصرفي: يُعد موضوع الأداء ذا أهمية كبيرة، ويتضح ذلك من خلال الآتي (David، 2001، 10):

١. معرفة ما تم انجازه من أهداف المصرف.
٢. توفير المعلومات للمستويات الإدارية كافة ؛ لغرض المساعدة في عملية اتخاذ القرارات الرقابية والتخطيطية.
٣. تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء في تشخيص الانحرافات والأخطاء، وإجراء التحسينات بشكل مستمر.
٤. تحقيق العقلانية والشمولية في كل من عمليتي التخطيط، واتخاذ القرارات.
٥. كشف العناصر البشرية الكفوءة، ووضعها في المواقع المناسبة، فضلاً عن تحديد العناصر التي تكون بحاجة إلى تطوير، ودعم للنهوض بالأداء.
٦. مساعدة المصرف في وضع المعايير اللازمة لتطوير أدائها، والتنسيق بين الأقسام المختلفة للمصرف.
- وتكمن أهمية دراسة الأداء المصرفي من خلال الآتي (الحسيني والدوري، مصدر سابق: 234):
٧. معرفة ومتابعة أنشطة المصرف وطبيعتها.
٨. فهم التفاعلات التي تتم بين البيانات المالية.
٩. المساعدة في إجراء عمليات التحليل، وإجراء المقارنات، وتقييم البيانات المالية.
١٠. معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالمصرف.

٨,٢ مقاييس تقييم الأداء المصرفي : إن لعملية تقييم الأداء أهمية خاصة في المجتمعات والنظم الاقتصادية كافة، بسبب ندرة الموارد الاقتصادية وعدم كفاية هذه الموارد ؛ لمقابلة الاحتياجات المتعددة، كما تهدف عملية تقييم الأداء إلى الحصول على أقصى عائد مقابل استخدام هذه الموارد، ولقد تعددت الطرائق المستعملة في تقييم الأداء، ومنها:-

١. **المقاييس المالية :-** تعد الكشوفات المالية أحد أهم مصادر المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها، لقياس الأداء في المصارف، إذ تقوم المصارف بإعداد هذه الكشوفات على وفق شروط معينة منصوص عليها قانوناً، ويتم استعمال النسب المالية للتعبير عن المؤشرات المالية من خلال الاعتماد على البيانات الواردة في الكشوفات المالية (الجبوري، 2010: 68).
٢. **مقاييس أصحاب المصالح :-** إذ تعكس هذه المقاييس جميع أنشطة المصرف من خلال استخدام كل فريق من أصحاب المصالح مجموعة من المشتريات الخاصة به، وأصحاب المصالح هم الزبائن، والممولون، والموظفون، والهيئة التشريعية، وهيئات حماية المستهلك (المشهدي، 2002: 22).

٣. **مقاييس الجودة الشاملة** :- إذ تركز هذه المقاييس على الجودة كمقياس لأداء المنظمة ككل من بداية تجهيز الخدمة إلى غاية وصولها إلى المستهلك ، وتعد هذه المقاييس من المفاهيم الحديثة، ولهذه المقاييس مجموعة من المبادئ، مثل السعي إلى التحسين المستمر في مخرجات المنظمة، وتنفيذ العمل بشكل سليم، ومنع الانحرافات (العلي، 2001: 495).

٤. **بطاقة الأداء المتوازنة**:- هو النموذج الذي حدده كل من Kaplan & Norato ؛ لقياس الأداء المصرفي والذي يتضمن أربعة أبعاد، أو محاور وهي البعد المالي، وبعد الزبائن، وبعد العمليات والمراحل الداخلية، وبعد التعليم، والنمو (الشمري، 2010: 39).

٥. **نظام CAMELS**:- يُعد نظام CAMELS من الأساليب الفعالة لتقييم الأداء المصرفي، وتحديد متانة المراكز المالية للمصارف، وأوضاع القائمين بإدارتها، والتعرف على عناصر القوة والضعف في أداء المصارف، ويشير النظام إلى الأحرف الأولى لعناصر أداء المصرف، وهي: كفاية رأس المال Capital adequacy ، وجودة الموجودات Asset quality ، وجودة الإدارة Management quality ، والأيرادات Earning ، والسيولة Liquidity ، والحساسية لمخاطر السوق Sensitivity of market ، risk ، ويقدم هذا النظام تصنيف يتكون من خمس درجات ؛ لتصنيف المصارف، وهي (قوي، مرضي، متوسط، حدي، غير مرضي) (Rose، 2002: ٥٢٤).

٦. **الكفاءة** :- يحتل موضوع الكفاءة المصرفية موقعا هاما ولا سيما في المرحلة الراهنة من تطور القطاع المصرفي الذي يشهد توسعا بمعدلات مرتفعة، إذ إن عملية تقييم الأداء من خلال قياس كفاءة المصارف في استخدام الموارد المتاحة لديها، والحكم على نجاحها في تحقيق الأهداف المخطط لها، والتي يجب أن تتسق تماما مع كل من متطلبات السياسة النقدية، والائتمانية المستهدفة ؛ لتحقيق الاستقرار النقدي بإعتباره من العناصر الأساسية اللازمة ؛ لضمان إستمرار التنمية الاقتصادية بالمعدلات المنشودة (السيسي، مصدر سابق: ٣٥٥). وتعرف الكفاءة بأنها قدرة المصرف على إحكام العلاقة بين الموارد المستخدمة والمخرجات بطريقة كفوءة وتسعى إلى تعظيم المخرجات، وتخفيض المدخلات (حسين، 2016: 18)، وتعتبر الكفاءة عن أفضل علاقة بين المدخلات والمخرجات (حسن، 2011: 16)، وتعد الكفاءة من المؤشرات الأساسية؛ لقياس نجاح المنظمات، وذلك من خلال إنتاج أكبر عدد من المخرجات التي تتمثل بقناعة، ورضا الزبائن بأقل استخدام للمدخلات (الديوه جي، 2000: 33).

ويرى حسن إن المقاييس الشائعة لقياس الكفاءة، وهي:-

- الجودة: وتتضمن تلبية احتياجات الزبائن.

- وقت الدورة: هو الوقت الذي يمضي بين طلب الزبائن للخدمات، ووقت الانتهاء من تقديم الخدمات للزبائن.

- كفاية المخرجات: هو نسبة الوقت الكلي للخدمة التي يستفاد منها الزبون إلى وقت الانتظار.

(حسن، مصدر سابق: 16)

وبما إن المصرف مؤسسة تؤدي خدمة فيرى السيبي بأن عناصر الكفاءة في الخدمة المصرفية، هما الدقة والسرعة، وقد تميزت المصارف (بالدقة)، و (السرعة) في تقديم خدماتها، فضلاً عن تقديم خدمات إضافية لزيائنها، حتى أصبح الزبون ينتظر من مصرفه أن يقدم إليه دائماً خدمة دقيقة وسريعة في شكل يشعره بالإهتمام به وبمصالحه الذاتية، ومن ثم أصبح على موظف المصرف أن يكون دائماً دقيقاً وسريعاً ومهتماً برغبات واحتياجات الزبائن، وإذا كان العنصر الأول (الدقة) أمراً متفق عليه، أي يفترض توافر الدقة في كل الخدمات المقدمة بالمصرف، فإن العنصر الثاني (السرعة) يبقى ليكون موضوع قياسياً لكفاءة الأداء المصرفي (السيبي، مصدر سابق: 356).

٧. **الفاعلية** :- يمكن تعريف الفاعلية على أنها القيام بعمل الأشياء الصحيحة، وترتبط الفاعلية باختيار الغرض الصحيح، ونطاق عمل الخدمة، أو المنتج الذي تتميز به المؤسسة بشكل صحيح (حسين، مصدر سابق: 18)، وتعتبر الفاعلية عن درجة نجاح المصارف في تحقيق أهدافها، وذلك من خلال ما تنتجه من خدمات، ويتم التعرف على النتائج المطلوب الوصول إليها، وتقاس بمقاييس قيمية، مثل قيمة النفقات التي يتم إنفاقها على الخدمات المقدمة، كما تقاس بمقاييس كمية كما هو الحال بوحدات الأداء التي تقاس بها الخدمات (إسماعيل وعدس، 2010: 47)، ومن ثم تُعد الفاعلية هي مؤشر على قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها،

وبالتالي يمكن التفريق بين الكفاءة والفاعلية من خلال إن الكفاءة تتضمن العمل بطريقة صحيحة، ويقصد بالفاعلية أداء الأعمال الصحيحة (الأمانة، 2011: 50).

٨. **الإنتاجية** :-تمثل الإنتاجية أحد المقاييس المهمة للاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج، والتي تتضمن الطاقات، والموارد المادية، والموارد البشرية المتاحة في المصرف، والتي تكفل تحقيق الأهداف، والإنتاجية هي مقياس لقدرة المصرف على استخدام الموارد المتاحة في إنتاج الخدمة المصرفية (الجليحوي، 2010: 110)، إذ تعبر الإنتاجية عن العلاقة بين عناصر الإنتاج (المدخلات) التي تسهم في الإنتاج من جهة، و (المخرجات) من جهة أخرى، أي إنها النسبة بين المخرجات والمدخلات خلال مدة زمنية معينة (الحسيني والدوري، مصدر سابق: 277).

٣. الجانب العملي

١,٣ التعريف بعينة البحث

أ. **البنك المركزي العراقي** ^١: تأسس مجلس عملة العراق في عام 1931 في لندن ؛ لغرض إصدار العملة الورقية من الدينار العراقي التي حلت محل الروبية الهندية المتداولة آنذاك، وقد انتهج هذا المجلس سياسة تحفظية من خلال الاحتفاظ باحتياطات عالية للغاية كغطاء للدينار العراقي، وفي عام 1947 تأسس المصرف الوطني العراقي، وهو مصرف حكومي بموجب القانون المرقم 43 لسنة 1947، وياشر عمله في سنة 1948، وفي عام 1956 تم تغيير تسميته ليصبح البنك المركزي العراقي، والذي أنيط به مهمة إصدار العملة العراقية، ومراقبة التحويلات الخارجية، وحفظ الحسابات الحكومية.

ب. **مصرف الرافدين** ^٢: تأسس مصرف الرافدين بموجب القانون المرقم (33) لسنة 1941، وياشر أعماله في 19/5/1941 برأس مال مدفوع قدره (50) خمسون ألف دينار، وقد مرَّ المصرف بمراحل دمج متعددة، وتمثل في كونه أول مصرف عراقي مارس الصيرفة التجارية، وفي سنة 1998 تم تحويل المصرف إلى شركة عامة مملوكة للدولة، وذلك طبقاً لأحكام قانون الشركات المرقم (22) لسنة 1997، يمتلك المصرف 161 فرعاً داخل العراق، فضلاً عن سبعة فروع خارج العراق منتشرة في كل من الأردن، ومصر، والامارات العربية المتحدة، ولبنان، والبحرين، واليمن.

ت. **مصرف الرشيد** ^٣: يُعد مصرف الرشيد ثاني أكبر مصرف حكومي في العراق تأسس عام 1988 بموجب القانون المرقم (52)، وأصبح شركة عامة بموجب قانون الشركات العامة المرقم (22) لسنة 1997، وتم إصدار شهادة تأسيسه كشركة عامة المرقمة (112) بتاريخ 9/3/1998، وقد بدأ المصرف برأسمال قدره (500) مليون دينار عراقي، ويمتلك المصرف (138) فرعاً، منها (61) فرعاً في بغداد، و (77) فرعاً في بقية المحافظات، وللمصرف (13) فرعاً في محافظات إقليم كردستان، وبلغ رأسمال المصرف (50) مليار دينار عراقي في نهاية سنة 2013 .

ث. **المصرف العراقي للتجارة** ^٤: تأسس المصرف العراقي للتجارة، والمملوك بالكامل للحكومة العراقية في 2003؛ لتسهيل التجارة الدولية في العراق، وإعادة إعمار البلاد، إذ تم إنشاء المصرف برأسمال قدره 96.1 مليون دولار أمريكي، ويمتلك المصرف العراقي للتجارة 22 فرعاً موزعة في بغداد، وبقية المحافظات في العراق، وبلغ رأسمال المصرف 2.639 مليون دولار أمريكي في نهاية عام 2014.

ج. **مصرف آشور** ^٥: تأسس مصرف آشور للاستثمار كشركة مساهمة خاصة في بغداد/ العراق برأسمال اسمي قدره (25) مليار دينار عراقي، وذلك بموجب شهادة التأسيس المرقمة م.ش/25812، والمؤرخة في 25/4/2005 الصادرة عن دائرة تسجيل الشركات،

^١ <http://www.cbi.iq/index.php?pid=History> 2016/10/13

^٢ <http://www.rafidain-bank.gov.iq> 2016/10/13

^٣ <http://www.rasheedbank.gov.iq> 2016/9/23

^٤ التقرير السنوي للمصرف لسنة 2014

^٥ التقرير السنوي للمصرف لسنة 2015

وحصل على إجازة ممارسة الصيرفة من البنك المركزي في 2005/9/22 وقد تم زيادة رأسماله بحيث أصبح رأسمال المصرف المصرح به (250) مليار دينار عراقي في نهاية سنة ٢٠١٥ .

ح. مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار^٦: تأسس مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار كشركة مساهمة خاصة استناداً لقانون الشركات المرقم (36) لسنة 1983 الملغي حينذاك، بموجب شهادة التأسيس الصادرة عن دائرة تسجيل الشركات برأسمال إسمي مقداره (400) مليون دينار عراقي سدد منه (100) مليون دينار، وحصل المصرف على إجازة ممارسة الصيرفة من البنك المركزي العراقي في 1993/9/28 وفقاً لأحكام قانون البنك المركزي العراقي، كما وصل راس مال المصرف في نهاية سنة 2015 (250) مليار دينار .

خ. مصرف بغداد^٧: تأسس المصرف كشركة مساهمة خاصة برأسمال أسمى قدره (100) مليون دينار عراقي بتاريخ 1992/2/18، وياشر المصرف نشاطه في أعمال الصيرفة المرخص بها ابتداءً من تاريخ 1992/9/12، وبلغ عدد فروع المصرف 43 فرعاً، وكانت نتائج الأداء لهذه الفروع إيجابية، وقد حققت معظم هذه الفروع أرباحاً خلال عام 2015، كما بلغ راس مال المصرف (250) مليار دينار عام 2013.

د. المصرف الأهلي العراقي^٨: تأسس المصرف بموجب إجازة التأسيس المرقمة م.ش/5802، والمؤرخة في 1995/1/2 برأسمال قدره (400) مليون دينار، وحصلت موافقة البنك المركزي العراقي بتاريخ 1995/3/28 على ممارسة الصيرفة كمصرف استثماري، وفي 1995/4/8 ياشر المصرف مزاولة أعماله، ويقدم المصرف خدماته من خلال فروع العشرة والتي تنتوزع في ثلاثة فروع في بغداد، فضلاً عن فرعين في محافظة البصرة، وفرع في كل من النجف، وكربلاء، والموصل، وأربيل، والسليمانية.

ذ. المصرف التجاري العراقي^٩: تأسس المصرف التجاري العراقي كشركة مساهمة خاصة في 1992/2/11 كمصرف تجاري من مصارف القطاع الخاص وذلك بموجب إجازة التسجيل المرقمة م.ش/4524 الصادرة عن وزارة التجارة - دائرة تسجيل الشركات برأسمال قدره (150) مليون دينار. وحصل المصرف على إجازة ممارسة مهنة الصيرفة بموجب كتاب البنك المركزي العراقي/ المديرية العامة لمراقبة الصيرفة والائتمان في 1992/7/11، ولقد تنامي رأس مال المصرف منذ تأسيسه في عام 1992 من (150) مليون دينار حتى بلغ (250) مليار دينار عراقي في عام 2015.

ر. مصرف عودة فرع العراق^{١٠}: يُعد مصرف عوده في طليعة المصارف اللبنانية، ويتمّ تصنيفه في قائمة المجموعات المصرفية الإقليمية الأولى. وإنّ أسهمه مدرجة في بورصة بيروت، كما أنّ شهادات الأيداع الصادرة عنه مدرجة في كلّ من بورصة بيروت وبورصة لندن، وقد حصل المصرف على إجازة ممارسة الصيرفة في العراق من البنك المركزي/ المديرية العامة لمراقبة الصيرفة والائتمان في الشهر السادس من سنة 2016.

٢,٣ عرض نتائج الاستبانة وتحليلها: لغرض إتمام الجانب العملي لهذا البحث، والحصول على البيانات المطلوبة؛ لإثبات فرضية البحث تم تصميم استمارة الاستبيان، والتي تتضمن محورين، وذلك بحسب المتغيرات التي يشملها موضوع البحث، متمثلة في كل من المحور الأول الذي يضم العبارات الخاصة بنظم الدفع الالكترونية، والمحور الثاني الذي يضم العبارات الخاصة بكفاءة الأداء المصرفي، فضلاً عن ما تقدم تضمنت الاستبانة أسئلة عن خصائص العينة التي تم توزيع استمارة الاستبيان عليها.

١,٢,٣ وصف استمارة الاستبيان: تُعد استمارة الاستبيان إحدى الأدوات المستعملة في جمع البيانات والمعلومات، وهي الأكثر استخداماً في البحوث الانسانية والاجتماعية، من خلال إحتوائها على مجموعة من العبارات والطلب من المبحوثين الاجابة عليها، وقد تضمنت استمارة الاستبيان محورين، وكالاتي:

- محور نظم الدفع الالكترونية: ويتكون هذا المحور من (12) عبارة حول نظم الدفع الالكترونية.

^٦ التقرير السنوي للمصرف لسنة 2015

^٧ التقرير السنوي للمصرف لسنة 2015

^٨ التقرير السنوي للمصرف لسنة 2015

^٩ التقرير السنوي للمصرف لسنة 2015

^{١٠} ٢٠١٦/١٠/١٤ <http://www.bankaudigroup.com/iraq>

- محور كفاءة الأداء المصرفي: ويتكون هذا المحور من (12) عبارة حول كفاءة الأداء المصرفي. وتم توزيع استمارات الاستبيان على عينة من العاملين في كل من البنك المركزي العراقي قسم المدفوعات، والمصارف عينة البحث، وقد بلغ عدد الاستمارات التي تم توزيعها (72) استمارة استبيان، وزعت على موظفي قسم المدفوعات في البنك المركزي العراقي، والمصارف عينة البحث، وكما موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (٣) عدد موظفين قسم المدفوعات وحجم العينة

ت	مكان العمل	عدد الموظفين	حجم العينة
1	قسم المدفوعات في البنك المركزي العراقي.	26	15
2	مصرف الرافدين.	23	13
3	مصرف الرشيد.	11	6
4	المصرف العراقي للتجارة.	7	4
5	مصرف آشور.	4	2
6	مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار.	11	6
7	مصرف بغداد.	17	10
8	المصرف الأهلي العراقي.	11	6
9	المصرف التجاري العراقي.	11	6
10	مصرف عودة فرع العراق.	7	4
	المجموع	128	72

وتم استرجاع (72) استمارة استبيان مستوفية لشروط التحليل والدراسة ونسبته (100 %).

٢,٢,٣ وصف أفراد العينة:-

١. **المؤهل العلمي:** أظهرت نتائج الاستبانة أن القسم الأكبر من عينة البحث هم من حملة شهادة البكالوريوس، ونسبة (86.1 %)، وتليها الذين يحملون شهادة الدبلوم، ونسبة (9.7 %)، وتليها الذين يحملون شهادة الدكتوراه، أو ما يعادلها بنسبة (2.8 %)، وتليها الذين يحملون شهادة الماجستير، أو ما يعادلها بنسبة (1.4 %)، وكما موضح في الجدول (٤).

الجدول (٤) توزيع افراد العينة بحسب المؤهل العلمي

المؤهل	التكرار	النسبة
دبلوم	7	9.7 %
بكالوريوس	62	86.1 %
ماجستير، أو مايعادلها	1	1.4 %
دكتوراه، أو مايعادلها	2	2.8 %
المجموع	72	100 %

٢. **التخصص العلمي:** أظهرت نتائج الاستبانة أن القسم الأكبر من عينة البحث هم من اختصاص المحاسبة، ونسبة (25 %)، ونسبة (18.1 %) إدارة أعمال، ونسبة (4.2 %) اختصاص علوم مالية ومصرفية، أما الاختصاصات الأخرى، فكانت نسبتهم (52.8 %)، وكما موضح في الجدول (5).

الجدول (5) توزيع العينة بحسب التخصص العلمي

التخصص العلمي	التكرار	النسبة
محاسبة	18	25 %
إدارة أعمال	13	18.1 %
علوم مالية ومصرفية	3	4.2 %
اختصاصات أخرى	38	52.8 %
المجموع	72	100 %

٣. **عدد سنوات الخدمة:** أظهرت نتائج الاستبانة أن القسم الأكبر من عينة البحث كانت عدد سنوات الخدمة لديهم (أقل من 10 سنوات)، ونسبة (62.5 %)، وتليها للذين لديهم (20 سنة فأكثر)، ونسبة (15.3 %)، وتليها للذين لديهم (10 - 15) سنة ونسبة (13.9 %)، وتليها للذين لديهم (15 - 20) سنة، ونسبة (8.3 %)، وكما موضح في الجدول (٦).

الجدول (6) توزيع العينة بحسب عدد سنوات الخدمة

عدد سنوات الخدمة	التكرار	النسبة
أقل من 10 سنوات	45	62.5 %
10 – أقل من 15 سنة	10	13.9 %
15- أقل من 20 سنة	6	8.3 %
20 سنة فأكثر	11	15.3 %
المجموع	72	100 %

٤. مكان العمل: أظهرت نتائج الاستبانة أن القسم الأكبر من عينة البحث الذين تم إختيارهم بحسب مكان العمل كانت للمصارف الأهلية (الخاصة) وبنسبة (50 %)، وتليها المصارف الحكومية (العامة)، وبنسبة (27.8%)، وتليها للعاملين في البنك المركزي العراقي، وبنسبة (22.2 %)، وكما موضح في الجدول (٧).

الجدول (7) توزيع العينة بحسب مكان العمل

مكان العمل	التكرار	النسبة
البنك المركزي العراقي	16	22.2 %
مصرف حكومي (عام)	20	27.8 %
مصرف أهلي (خاص)	36	50 %
المجموع	72	100 %

٣,٢,٣. وصف اجابات العينة حسب الفقرات

لمعرفة اجابات اتجاهات العينة لكل فقرة ولكل محور من محاور الدراسة تم استخدام النسب والتكرارات والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وكانت النتائج كما يلي:

٣,٢,٣,١. نظم الدفع الالكتروني: بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور (٤,١٣) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣) وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجه نحو الاوافق والوافق بشدة، وبانحراف معياري (٠,٤٩)، ويحتوي هذا المحور على عدة فقرات وهي:

جدول (٨) يبين وصف عام لفقرات المحور الأول

الفقرات	وافق	بشدة	وافق	محاييد	لا	لا اوافق	بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	ت	%	ت	%		
١- تُعد نظم الدفع الالكتروني من أهم القنوات التي يتم من خلالها تحويل النقود، والأدوات المالية بين المؤسسات المصرفية والمالية.	٣٤	٤٧,٢	٣٦	٥٠,٠	٢	٢,٨	--	4.44	٥٥.
٢- يسمح نظام الدفع الالكتروني بدفع أقيام السلع، والخدمات بصورة سلسلة و آمنة أفضل من ذي قبل.	٢٤	٣٣,٣	٤٠	٥٥,٦	٦	٨,٣	١,٤	4.18	٧٦.
٣- تعتمد كفاءة التعاملات المالية ويشكل كبير على نظم الدفع الالكتروني.	20	٢٧,٨	٤٠	٥٥,٦	١١	١٥,٣	١,٤	4.10	٧٠.
٤- تؤثر نظم الدفع الالكتروني في الاستقرار المالي.	١٦	٢٢,٢	٣٠	٤١,٧	٢٠	٢٧,٨	٨,٣	3.78	٨٩.
٥- تُعد نظم الدفع الالكتروني من أهم عوامل النجاح الأساسية في تنفيذ السياسة النقدية.	٢٤	٣٣,٣	٣٢	٤٤,٤	١٥	٢٠,٨	١,٤	4.10	٧٧.
٦- تسهم نظم الدفع الالكتروني في تقليل نسبة النقد المتداول، وتوفر معلومات شاملة عن إدارة النقد.	35	٤٨,٦	٣١	٤٣,١	٥	٦,٩	١,٤	4.39	٦٨.
٧- تسهل نظم الدفع الالكتروني التعاملات المالية، لتلبية إحتياجات السوق الحالية والمستقبلية.	21	٢٩,٢	٣٨	٥٢,٨	١٢	١٦,٧	١,٤	4.08	٧٦.

نظام المدفوعات الالكتروني وأثره في كفاءة الأداء المصرفي/بحث تطبيقي في عينة من القطاع المصرفي في العراق

1.00	4.10	٢,٨	٢	٦,٩	٥	٦,٩	٥	٤٤,٤	٣٢	٣٨,٩	28	٨- يقوم البنك المركزي العراقي بتحديث، وتطوير البرمجيات، والبنية التحتية الخاصة بنظم الدفع الالكترونية كلما تطلب الأمر ذلك.
٨٢.	3.97	--	--	٢,٨	٢	٢٦,٤	١٩	٤١,٧	٣٠	٢٩,٢	21	٩- يؤدي الإخفاق في إنجازات نظم الدفع الالكترونية إلى هدر الموارد المالية.
٧٩.	4.36	--	--	٤,٢	٣	٦,٩	٥	٣٧,٥	٢٧	٥١,٤	37	١٠- تتأثر كفاءة نظم الدفع الالكترونية بتعطيل الأجهزة، وضعف كفاءة الأشخاص العاملين فيها.
٨٦.	4.01	١,٤	١	١,٤	١	٢٣,٦	١٧	٤١,٧	٣٠	٣١,٩	23	١١- تؤثر التشريعات التي تحكم النظام، والعقود، والاتفاقيات المبرمة في نظم الدفع الالكترونية.
٩٨.	4.10	٤,٢	٣	٤,٢	٣	٥,٦	٤	٥٠,٠	٣٦	٣٦,١	٢٦	١٢- يعد نظام المدفوعات الالكتروني العراقي من النظم التي تتسم بالسرعة والكفاءة في إتمام التسويات بين الأطراف المشاركة في النظام.
٠,٤٩	٤,١٣	الوسط الحسابي العام										

١. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الاولى (٤,٤٤) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٤٧,٢%) والاتفاق وبنسبة (٥٠,٠%).
٢. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الثانية (٤,١٨) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٣٣,٣%) والاتفاق وبنسبة (٥٥,٦%).
٣. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الثالثة (٤,١٠) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٢٧,٨%) والاتفاق وبنسبة (٥٥,٦%).
٤. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الرابعة (٣,٧٨) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٢٢,٢%) والاتفاق وبنسبة (٤١,٧%).
٥. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الخامسة (٤,١٠) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٣٣,٣%) والاتفاق وبنسبة (٤٤,٤%).
٦. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة السادسة (٤,٣٩) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٤٨,٦%) والاتفاق وبنسبة (٤٣,١%).
٧. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة السابعة (٤,٠٨) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٢٩,٢%) والاتفاق وبنسبة (٥٢,٨%).
٨. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الثامنة (٤,١٠) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٣٨,٩%) والاتفاق وبنسبة (٤٤,٤%).
٩. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة التاسعة (٣,٩٧) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٢٩,٢%) والاتفاق وبنسبة (٤١,٧%).
١٠. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة العاشرة (٤,٣٦) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٥١,٤%) والاتفاق وبنسبة (٣٧,٥%).
١١. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الحادية عشرة (٤,٠١) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٣١,٩%) والاتفاق وبنسبة (٤١,٧%).
١٢. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الثانية عشرة (٤,١٠) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٣٦,١%) والاتفاق وبنسبة (٥٠,٠%).

٣,٢,٣. كفاءة الاداء المصرفي: بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور (٤,٢١) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (٣) وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا المحور متجه نحو الاوافق والوافق بشدة، وبانحراف معياري (٠,٥٦)، ويحتوي هذا المحور على عدة فقرات وكما مبينة في جدول (٩):

جدول (٩) يبين وصف عام لفقرات المحور الثاني

الفقرات	اوافق	بشدة	اوافق	محايد	لا	اوافق	لا اوافق	بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١- تتصف إجراءات المصرف وعمليات تحويل النقود، والأدوات المالية بالسهولة عند اعتماد نظم الدفع الالكترونية.	٢٤	٣٣,٣	٤٢	٥٨,٣	٤	٥,٦	٢,٨	--	4.22	٦٨.
٢- تسهم نظم الدفع الالكترونية في تقليل الوقت اللازم لعمليات تحويل النقود والأدوات المالية.	40	٥٥,٦	٢٧	٣٧,٥	٤	٥,٦	١,٤	--	4.47	٦٧.
٣- تسهم نظم الدفع الالكترونية في تقليل المخاطر الناتجة عن تداول النقد بالشكل التقليدي.	38	٥٢,٨	٢٨	٣٨,٩	٥	٦,٩	١,٤	--	4.42	٧٥.
٤- يسعى المصرف إلى زيادة الدقة والكفاءة في عملياته من خلال الاشتراك في نظم الدفع الالكترونية.	38	٥٢,٨	٢٧	٣٧,٥	٥	٦,٩	٢,٨	--	4.40	٧٤.
٥- يُعزّز نظام المدفوعات الالكتروني تنفيذ الدفعات بسرعة ويسر بما يسهم بشكل ايجابي في أداء النظام المصرفي.	33	٤٥,٨	٣١	٤٣,١	٦	٨,٣	٢,٨	--	4.32	٧٥.
٦- تتسم إدارة السيولة في المصرف بالانتظام والأمان في ظل نظم الدفع الالكترونية.	22	٣٠,٦	٣٦	٥٠,٠	١١	١٥,٣	٤,٢	--	4.07	٧٩.
٧- تسهم نظم الدفع الالكترونية في تقليل الكلفة اللازمة لعمليات تحويل النقود، والأدوات المالية.	30	٤١,٧	٣٢	٤٤,٤	٩	١٢,٥	١,٤	--	4.26	٧٣.
٨- يتميز المصرف بدقة الخدمات المصرفية المقدمة للزائين، وسرعته في ظل اشتراكه في نظم الدفع الالكترونية.	22	٣٠,٦	٣٦	٥٠,٠	٩	١٢,٥	٥,٦	١,٤	4.03	٨٩.
٩- تسهم نظم الدفع الالكترونية في تحقيق رضا الزبون، وزيادة الوعي المالي والمصرفي.	32	٤٤,٤	٢٨	٣٨,٩	٨	١١,١	٥,٦	--	4.22	٨٦.
١٠- زالت أرباح المصرف بعد مشاركته في نظم الدفع الالكترونية.	24	٣٣,٣	٢٠	٢٧,٨	٢١	٢٩,٢	٥,٦	٣	3.81	1.10
١١- تسهم نظم الدفع الالكترونية في تقديم خدمات مصرفية جديدة.	25	٣٤,٧	٣٧	٥١,٤	٩	١٢,٥	١,٤	--	4.19	٧٠.
١٢- أسهمت نظم الدفع الالكترونية في ابتكار أساليب جديدة في إنجاز العمل، وتخفيض التكاليف	28	٣٨,٩	٣٠	٤١,٧	١٢	١٦,٧	١,٤	١	4.15	٨٥.
الوسط الحسابي العام										٠,٥٦

١. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الاولى (٤,٢٢) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة ونسبة (٣٣,٣%) والاتفاق ونسبة (٥٨,٣%).
٢. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الثانية (٤,٤٧) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة ونسبة (٥٥,٦%) والاتفاق ونسبة (٣٧,٥%).
٣. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الثالثة (٤,٤٢) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة ونسبة (٥٢,٨%) والاتفاق ونسبة (٣٨,٩%).
٤. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الرابعة (٤,٤٠) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة ونسبة (٥٢,٨%) والاتفاق ونسبة (٣٧,٥%).
٥. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الخامسة (٤,٣٢) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة ونسبة (٤٥,٨%) والاتفاق ونسبة (٤٣,١%).
٦. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة السادسة (٤,٠٧) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة ونسبة (٣٠,٦%) والاتفاق ونسبة (٥٠,٠%).
٧. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة السابعة (٤,٢٦) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة ونسبة (٤١,٧%) والاتفاق ونسبة (٤٤,٤%).

٨. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الثامنة (٤,٠٣) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٣٠,٦%) والاتفاق وبنسبة (٥٠,٠%).
٩. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة التاسعة (٤,٢٢) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٤٤,٤%) والاتفاق وبنسبة (٣٨,٩%).
١٠. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة العاشرة (٣,٨١) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٣٣,٣%) والاتفاق وبنسبة (٢٧,٨%).
١١. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الحادية عشرة (٤,١٩) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٣٤,٧%) والاتفاق وبنسبة (٥١,٤%).
١٢. بلغت قيمة الوسط الحسابي للفقرة الثانية عشرة (٤,١٥) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي، أي ان اتجاهات اجابات العينة كانت متجه نحو الاتفاق بشدة وبنسبة (٣٨,٩%) والاتفاق وبنسبة (٤١,٧%).

٣,٣. اختبار فرضيات البحث

سيتم في هذا المبحث اختبار الفرضيات التي وضعت في منهجية البحث، والتي تتعلق بالمتغيرات الخاصة بالبحث، والمتمثلة في كل من نظم الدفع الالكتروني كمتغير مستقل، والمتغير التابع المتمثل في كفاءة الأداء المصرفي.

١. اختبار الفرضية الاولى القائلة (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم الدفع، وكفاءة الأداء المصرفي)، ومن خلال الجدول رقم (١٠) نلاحظ:

الجدول (١٠) معامل ارتباط سبيرمان مع اختبار t للارتباط بين نظم الدفع و كفاءة الأداء المصرفي

المتغيرات	R	t-test	الدلالة
نظم الدفع & كفاءة الاداء المصرفي	0.68	7.76	دال

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05، ودرجة حرية 70 = 1.99

بلغت قيمة معامل الارتباط بين نظم الدفع، وكفاءة الأداء المصرفي (0.68)، وهي قيمة موجبة ودالة، كما بلغت قيمة t المحسوبة (7.76)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)، وبالبالغة (1,٩٩)، وهذا يعني هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين نظم الدفع، وكفاءة الأداء المصرفي، أي في حالة وجود تطبيق لنظم الدفع سيكون هناك كفاءة في الأداء المصرفي، وبهذا فقد تم إثبات الفرضية الأولى.

٢. اختبار الفرضية الثانية القائلة (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم الدفع في كفاءة الأداء المصرفي)، ومن خلال الجدول رقم (١١) نلاحظ:

الجدول (١١) تأثير نظم الدفع في كفاءة الأداء المصرفي

المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة الثابت	قيمة معامل بيتا	قيمة معامل التحديد %	القيمة الفأنية المحسوبة	الدلالة
نظم الدفع	كفاءة الاداء المصرفي	1.00	0.78	0.47	60.75	وجود تأثير

قيمة F المحسوبة عند مستوى دلالة 0.05، ودرجة حرية (70، 1) = 3.96

بلغت قيمة F المحسوبة (60.75)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجة حرية (70، 1) ، وبالبالغة (3.96)، وهذا يعني هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم الدفع في كفاءة الأداء المصرفي، وبما أن إشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بأن التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.47)، وهذا يعني بأن (47 %) من التغيرات الحاصلة في كفاءة الأداء المصرفي يمكن تفسيره من خلال نظم الدفع، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (0.78)، وهي قيمة موجبة، وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في نظم الدفع سيكون هناك زيادة بمقدار (78 %) في كفاءة الأداء المصرفي، أما معادلة خط الانحدار، فكانت بالشكل الآتي:

$$Y = 1.00 + 0.78 X1$$

إذ إن:

٧: تمثل كفاءة الاداء المصرفي، X1: تمثل نظم الدفع، وبهذا قد تم اثبات الفرضية الخامسة.

٤. الاستنتاجات والتوصيات

٤,١ الاستنتاجات:-

١. تُعد نظم الدفع الالكترونية من أهم قنوات تحويل النقود، والأدوات المالية بين المؤسسات المالية والمصرفية، كما أصبحت هذه النظم من أهم عوامل نجاح تنفيذ السياسة النقدية.
٢. أسهمت هذه النظم بدفع أقيام السلع والخدمات بصورة سلسلة وأمنة أفضل من ذي قبل مما انعكس بشكل إيجابي في كفاءة الأداء المصرفي.
٣. تعتمد كفاءة التعاملات المالية وبشكل كبير على نظم الدفع الالكترونية، عن طريق توفير وسائل ونظم دفع الكترونية سلسلة وأمنة.
٤. أسهمت نظم الدفع الالكترونية في تقليل المخاطر الناجمة عن تداول النقد بالشكل التقليدي، وتقديم معلومات شاملة عن ادارة النقد في المصارف.
٥. تسهم نظم الدفع الالكترونية في تقليل الوقت والتكاليف اللازمة لعمليات تحويل النقود والأدوات المالية، كما أسهمت في ابتكار أساليب جديدة في انجاز الاعمال المصرفية، وتقليل المخاطر الناجمة عن تداول النقد بالشكل التقليدي.
٦. أكدت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات عينة البحث وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين نظم الدفع الالكترونية، وكفاءة الأداء المصرفي، والذي يثبت فرضية البحث التي تشير إلى وجود علاقة ارتباط بين نظم الدفع الالكترونية، وكفاءة أداء القطاع المصرفي.
٧. أكدت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات عينة البحث وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم الدفع الالكترونية في كفاءة أداء القطاع المصرفي، وبما أن إشارات معامل بيتا موجبة هذا يعني بأن التأثير إيجابي.

٤,٢ التوصيات:-

١. ضرورة قيام البنك المركزي العراقي بالاهتمام بنظم الدفع الالكترونية من خلال تحديث هذه النظم وتطويرها، والعمل على تفعيل النظم غير المفعلة، إذ أصبحت هذه النظم من أهم القنوات لتحويل النقود، والأدوات المالية بين المؤسسات المالية والمصرفية.
٢. ضرورة قيام البنك المركزي بالاجراءات اللازمة للحفاظ على سلامة وكفاءة العمليات التي تتم من خلال هذه النظم؛ لتحقيق الاستقرار النقدي، إذ تعد هذه النظم من أهم عوامل نجاح السياسة النقدية.
٣. ينبغي أن تقوم إدارات المصارف باختيار العاملين على نظم الدفع بدقة، وأن يتوافر لدى البنك المركزي العراقي، والمصارف المشاركة في هذه النظم مواقع بديلة؛ لتشغيل هذه النظم في حالات الكوارث، وحالات تعطل الأجهزة.
٤. ضرورة اعتماد المصارف على نظم الدفع في عمليات التحويل والتقاص والتسوية، إذ تتميز الخدمات المقدمة للزبائن من خلال هذه النظم بالدقة والسرعة، كما تساهم هذه النظم في تحقيق رضا الزبون، وزيادة الوعي المالي والمصرفي.
٥. ضرورة قيام المصارف بوضع برامج تدريبية وتطويرية لكافة الكوادر والعاملين في المصارف من أجل تهيئتهم في كيفية استخدام هذه التقنية.

المصادر

المصادر باللغة العربية :-

أولاً - التقارير والنشرات والأحصاءات:-

- ١- البنك المركزي العراقي، التقرير الاقتصادي السنوي للبنك المركزي العراقي، 2010.
- ٢- البنك المركزي العراقي، التقرير الاقتصادي السنوي للبنك المركزي العراقي، 2013.

- ٣- البنك المركزي العراقي، التقرير السنوي للاستقرار المالي في العراق، 2013.
- ٤- البنك المركزي العراقي، النشرة الاحصائية السنوية، 2013.
- ٥- البنك المركزي العراقي، قسم المدفوعات، دورة تدريبية عن نظام CSD ، 2013.
- ٦- التقرير السنوي للمصرف العراقي للتجارة لسنة 2014.
- ٧- التقرير السنوي لمصرف آشور لسنة 2015.
- ٨- التقرير السنوي لمصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار لسنة 2015.
- ٩- التقرير السنوي لمصرف بغداد لسنة 2015.
- ١٠- التقرير السنوي للمصرف الأهلي العراقي لسنة 2015.
- ١١- التقرير السنوي للمصرف التجاري العراقي لسنة 2015.
- ١٢- سلطة النقد الفلسطينية، تقرير الإشراف على أنظمة المدفوعات، 2014.
- ١٣- صندوق النقد العربي، اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية، نظم الدفع عبر الهاتف المحمول/ الأبعاد والقواعد المطلوبة، 2013.
- ١٤- مؤسسة النقد السعودي، أنظمة المدفوعات، 2012.

ثانياً - الكتب :-

- ١- إسماعيل، خليل وعدس، نائل حسن، المحاسبة الحكومية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
- ٢- الحداد، وسيم وموسى، شقيري نوري ونور، محمد إبراهيم والزرقان، صالح طاهر، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة، الطبعة الأولى، 2012.
- ٣- الحسيني، فلاح حسن عدأي، والدوري، مؤيد عبد الرحمن عبد الله، إدارة البنوك: مدخل كمي واستراتيجي معاصر، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- ٤- الديوه جي، أبو سعيد أحمد وأبو رمان، أسعد، إدارة التسويق، دار الكتب للطباعة والنشر، 2000.
- ٥- الربيعي، حاكم محسن وراضي، حمد عبد الحسين، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار اليازوري، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011.
- ٦- سفر، أحمد، أنظمة الدفع الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، 2008.
- ٧- السيسي، صلاح الدين حسن، الرقابة على أعمال البنوك ومنظمات الأعمال، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2011.
- ٨- العلي، عبد الستار محمد، إدارة الإنتاج والعمليات - مدخل كمي، دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2001.

ثالثاً - الرسائل والأطاريح:-

- ١- البرزنجي، برهان عثمان حسين، الابتكارات الحديثة في أنظمة المدفوعات وتأثيرها في استقرار السياسة النقدية مع إشارة إلى تجربة الاتحاد الأوروبي، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2007.
- ٢- الجليحاوي، زينب جواد عبيد، أثر الخدمات المصرفية غير المربحة على الأداء المصرفي، دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، 2010.
- ٣- القطب، محي الدين يحيى، الخيار الاستراتيجي وأثره على الأداء المالي وتحقيق الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه، الجامعة المستنصرية، فلسفة إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، 2002.
- ٤- المشهدي، أثير عبد الأمير حسوني، نظام الحوافز وأثره في الأداء المصرفي، دراسة تطبيقية مقارنة لعينة من مصارف القطاع الحكومي، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، 2002.

رابعاً - البحوث والدراسات:-

- ١- إبراهيم، مصطفى محمد، أنظمة الدفع الالكترونية وتأثيرها في فاعلية المصارف التجارية، بحث تطبيقي، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، 2014.
- ٢- الأمانة، عماد محمد فرحان، تقويم أداء لجنة التدقيق في القطاع المصرفي العراقي، بحث تطبيقي، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، ٢٠١١.
- ٣- الجبوري، أثمار مهدي فاضل، أثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء المصارف، دراسة تطبيقية، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، ٢٠١٠.
- ٤- حسن، سعد محمد، استعمال بطاقة الأداء المتوازن لتقويم أداء الوحدات الخدمية، بحث تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين، 2011.
- ٥- حسين، أحمد علي، الكفاءة ودورها في تحسين الأداء المصرفي، بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، ٢٠١٦.
- ٦- حمودي، مروان عبد الرسول، دور الحوكمة المصرفية في تعزيز الأداء المصرفي، دراسة تطبيقية، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، 2016.
- ٧- الخالدي، ولاء عبد الجواد حسين، دور الحوكمة المصرفية في تخفيض المخاطر وتحقيق فاعلية الأداء في القطاع المصرفي، دراسة تطبيقية، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، 2014.
- ٨- سليمان، بشرى طالب، أنظمة الدفع الالكتروني في العراق - مكوناتها - دورها - إدارة مخاطرها، 2013.
- ٩- الشمري، خولة هاشم خلف، تقويم الأداء الاستراتيجي باستخدام بطاقة العلامات المتوازنة، دراسة حالة مصرف الرشيد، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، 2010.
- ١٠- الشمري، صادق راشد، دور أبعاد الريادة الاستراتيجية في تحسين الأداء المصرفي المتميز، دراسة تحليلية في عينة من المصارف العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21 العدد 83.

خامساً - المقابلات:-

- 1- مقابلة مع الست بشرى طالب سليمان، معاون مدير قسم المدفوعات في البنك المركزي العراقي بتاريخ ١٢/١٠/٢٠١٥.

المصادر باللغة الإنكليزية :-**First: books:-**

- 1- Cecchetti، Stephen، Money، Banking and Financial Markets، McGraw-Hill، Second Edition، Singapore ٢٠٠٨.
- 2- Cecchetti، Stephen، Schoenholtz، Kermit and Fackler، James، Money، Banking and Financial Markets، McGraw-Hill، Third Edition ٢٠١١.
- 3- Cooper، Kerry and Fraser، Donald، The Financial Market Place، Second Edition، Addison Wesley، United States of America ١٩٨٦.
- 4- Hubbard، Glenn، money، the financial system and the economy، Greg Tobin، Six Edition، United States of America ٢٠٠٨.
- 5- Kidwell، David، Peterson، Richard، and Black Well، David، Financial Institutions Markets and Money، Mike Roche، Seventh Edition، united states of America ٢٠٠٠.
- 6- Ross، Peter، Commercial Bank Management، fourth edition، McGraw - Hill ٢٠٠٢.

Second: article:-

- 1- Bank for International Settlements، Committee on Payment and Settlement Systems، A glossary of terms used in payments and settlement systems، 2003.
- 2- Bank for International Settlements، Committee on Payment and Settlement Systems، Core principles for systemically important payment systems، 2001.
- 3- Bank for International Settlements، Committee on Payment and Settlement Systems، real time gross settlement system ، 1997.

- 4- European Central Bank, annual report, 2004.
- 5- Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC), Retail Payment Systems, 2010.
- 6- Federal reserve bank of new york, Central Banking Seminar, October 2000.
- 7- The World Bank, A Guide to Best Practices, 2001.
- 8- The World Bank, Reforming Payments and Securities Settlement Systems, 2005.

Third: Researches and preidicals:-

- 1- Chaix, Laetitia and Torre, Dominique, Four models for mobile payments, University Nice Sophia-Antipolis, France, 2011.
- 2- Cronin, David, Large-Value Payment System Design and Risk Management, Quarterly Bulletin 01 / January 11, 2004.
- 3- Robbins, James & Wiresman, Margareth F.M, (1995), A resource based approach to the molt business firm: empirical analysis portfolio international ships and corporate financial performance, strategic management journal, vol. 16, No. 4.
- 4- Stankeviciene, J. & Mencaite, E. " The Evaluation of Bank Performance Using A Multicriteria Decision Making Model: A case study on Lithuanian Commercial Banks ", Technological and Economic Development of Economy, Vol 18, No 1, 2012.

Fourth: internet website:-

- 1- central bank of Iraq, <http://www.cbi.iq>.
- 2- Bank of England, <http://www.bankofengland.co.uk>.
- 3- European central bank, glossary, <http://www.ecb.europa.eu>.
- 4- <http://www.rafidain-bank.gov.iq>.
- 5- <http://www.rasheedbank.gov.iq>.
- 6- <http://www.bankaudigroup.com/iraq>