



المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية
Iraqi Journal For
Economic Sciences



PISSN : 1812-8742

EISSE : 2791-092X

Arcif : 0.375

The impact of digitizing banking services on the operational efficiency of banks :An analytical study of the Iraqi banking sector for the period 2017-2023

أثر رقمنة الخدمات المصرفية في الكفاءة التشغيلية المصرفية
دراسة تحليلية للقطاع المصرفي العراقي للمدة 2017-2023

أ.م.د. نوزاد رجب زبير / المشرف

Nawzad Rajab Zubair

Nawzad.rajab@dpu.edu.krd

كلية التقنية الإدارية / جامعة بوليتكنيك دهوك

نارين محمد صالح / الباحث

Nareen Muhammed Salih

Nareenmahamed612@gmail.com

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة دهوك

Abstract

The research aims to explain the impact of digitizing banking services on the operational efficiency of banks. Digital technologies are considered crucial in the financial and banking sectors, leading to substantial changes in digital banking services. These advancements have taken on significant dimensions within the global banking industry, including Iraq. The research problem arose with the slow pace of the Iraqi banking sector in keeping up with digital advancements and innovations, especially the limited adoption of advanced financial technologies, including digitization in the provision of banking services. Therefore, the importance of the research lies in shedding light on the methods and types of indicators used to measure these variables. Moreover, knowing the extent of development and commitment of Iraqi banks to the level of digitization of their banking services. In general, the research attempts to answer the following questions: Does digitizing banking services contribute to improving operational efficiency? What are its main determinants, especially in light of the interest shown by monetary authority decision-makers in this regard? The research depends on three hypotheses that show the correlation and influence between the two variables. To test the validity of these hypotheses, data were collected from the Central Bank of Iraq for the period 2017–2023. The research adopted both inductive and deductive approaches, using descriptive and quantitative analyses through SPSS 27 and AMOS 28. The research reached several conclusions, most importantly: increasing the trend towards digitizing banking services leads to enhanced operational efficiency and positively impacts it. This is achieved by delivering banking services through modern channels, which reduces costs, accelerates service delivery, ensures necessary quality, and requires less effort. All of these factors benefit both banks and customers,

encouraging greater customer engagement with banks, thus increasing revenues. Based on the conclusions drawn from the research, it is evident that there is an urgent need to accelerate the digitization of banking services and enhance operational efficiency within Iraq's banking sector. Therefore, helpful recommendations were made in line with these conclusions.

Keywords: Digitization of Banking Services – Operational Efficiency – ATMs – Loan Risk Management Efficiency.

المستخلص

سعى البحث إلى بيان أثر استعمال رقمنة الخدمات المصرفية في الكفاءة التشغيلية للمصارف، إذ تعد التقنيات الرقمية من الموضوعات المهمة في المجال المالي والمصرفي والتي أدت إلى تغيرات جوهرية في الخدمات المصرفية الرقمية والتي أخذت أبعاداً مهمة في القطاع المصرفي حول العالم ومنها العراق، وتركزت مشكلة البحث على بطء القطاع المصرفي العراقي لمواكبة هذه التطورات والابتكارات، وضعف استخدام التكنولوجيا المالية المتطورة، منها الرقمنة في مجال تقديم الخدمات المصرفية، وبذلك تكمن أهمية البحث على تسليط الضوء على كيفية ونوعية المؤشرات المستخدمة في قياس المتغيرين، ومعرفة مدى تطور المصارف العراقية والتزامها بمستوى استخدام رقمنة خدماتها المصرفية. وبشكل عام تحاول البحث الإجابة عن التساؤلات الآتية: هل تسهم رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الكفاءة التشغيلية له؟ وماهي محدداتها الرئيسية، لاسيما في ظل اهتمامات متخذي قرارات السلطة النقدية بذلك؟ واعتمدت البحث على ثلاث فرضيات تظهر علاقة الارتباط والتأثير بين المتغيري البحث، واختبار صحة هذه الفرضيات، تم جمع البيانات من البنك المركزي العراقي للمدة 2017 - 2023، وتم الاعتماد على المنهج الاستقرائي والاستنباطي وباستخدام التحليلين الوصفي والكمي وباستخدام (SPSS 27) و (AMOS 28). وتوصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات، أهمها: إن زيادة التوجه نحو رقمنة الخدمات المصرفية تؤدي إلى كسب كفاءة تشغيلية متميزة وتؤثر فيها، وذلك عن طريق تقديم الخدمات المصرفية عبر وسائل حديثة مما يقلل التكاليف ويزيد من سرعة تقديمها وبالجودة اللازمة وبجهد اقل وهذا كله في مصلحة المصارف والزبائن، وهو مايشجع زيادة تعامل الأفراد مع المصارف ومما يؤدي إلى زيادة الإيرادات. واعتماداً على الاستنتاجات التي توصلت إليها البحث، تبين وجود حاجة فعلية في زيادة التوجه نحو رقمنة الخدمات المصرفية، وتحسين الكفاءة التشغيلية؛ لذا تم تقديم مقترحات منسجمة مع هذه الاستنتاجات.

الكلمات الرئيسية: رقمنة الخدمات المصرفية- الكفاءة التشغيلية المصرفية- الصراف الالي - كفاءة ادارة مخاطر القروض.

المقدمة

شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة تحولاً جذرياً بفعل التقدم التكنولوجي المتسارع، إذ أصبحت رقمنة الخدمات المصرفية ضرورة استراتيجية للمصارف في ظل المنافسة المتزايدة، إذ تغيرت احتياجات المتعاملين ومتطلباتهم بشكل كبير في الآونة الأخيرة، ولذلك يتطلب من المصارف العمل على زيادة استعمال الرقمنة في مجال تقديم الخدمات بحيث تكون أكثر مقبولة وقادرة على مواكبة تطورات مصرفية عالمية، وذلك لإشباع الحاجات المتزايدة للمتعاملين الذين يتوقعون الوصول إلى هذه الخدمات بشكل أكثر سهولة، إذ تهدف الرقمنة إلى تحسين جودة الخدمات، وتسهيل الوصول إليها، وتقليل التكاليف، مما يجعلها أداة فعالة لتعزيز الكفاءة التشغيلية. وتتضمن رقمنة الخدمات المصرفية مجموعة من الأبعاد، مثل: (الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والتطبيقات المحمولة، والذكاء الاصطناعي، وأجهزة الصراف الآلي، وغيرها) والتي أسهمت جميعها في إعادة تشكيل العمليات المصرفية التقليدية ومن هنا برزت الحاجة إلى دراسة تأثير رقمنة الخدمات المصرفية في الكفاءة التشغيلية لها، وتتناول هذه البحث تحليل العلاقة بين مستوى تبني الرقمنة عند تقديم خدماتها وبين تحسين الكفاءة التشغيلية لها، كما تسعى إلى تحديد العوامل المساعدة والمعوقة لتحقيق أقصى استفادة من الرقمنة في البيئة المصرفية، وتعد تهيئة البنية التحتية نقطة انطلاق نحو رقمنة خدمات

المصرفية، بالإضافة إلى المرونة الكافية للاستجابة لتقلبات السوق والقدرة التنافسية. ومن المعروف أن مستوى المنافسة الشديدة في الصناعة المصرفية له تأثير كبير على تحقيق الكفاءة التشغيلية لها وزيادة ربحية المصارف.

المبحث الاول: منهجية البحث

أولاً/ مشكلة البحث: نظراً للتطور التكنولوجي الكبير الذي شهده العالم في مجال تقديم الخدمات ، فقد زادت رغبة المؤسسات المصرفية على اختلاف انواعها واحجامها الى مواكبة هذه التطورات في سبيل البقاء والاستمرار في المنافسة، وعلى أساس ذلك جاءت مشكلة البحث في بقاء القطاع المصرفي العراقي لمواكبة هذه التطورات والابتكارات، وضعف استخدام الرقمنة في مجال تقديم الخدمات المصرفية، إلى جانب قلة الخبرة لدى القطاع المصرفي للنظم وممارسات المصرفية الرقمية والحديثة، والتي تنعكس جميعها على الكفاءة التشغيلية للقطاع المصرفي، ومن ثم في فرص نجاحها. واتساقاً مع ما تقدم، يمكن صياغة التساؤل العام للبحث بالآتي: (هل تسهم رقمنة الخدمات المصرفية في تحسين الكفاءة التشغيلية له؟ وما محدداتها الرئيسية، ولا سيما في ظل اهتمامات متخذي قرارات السلطة النقدية بذلك؟ ويمكن طرح جملة من التساؤلات التي يمكن أن تسهم في تأطير مشكلة البحث بشكل أوضح وكالاتي:

- 1- هل تمكن القطاع المصرفي العراقي من تحقيق تطور في حجم استخدام الرقمنة عند تقديم خدمات المصرفية عن طريق سعيه واستخدامه للطرق المختلفة وما مستوى الكفاءة تشغيلية له؟
- 2- هل هناك علاقة ارتباط بين متغير رقمنة الخدمات المصرفية، ومتغير الكفاءة التشغيلية للقطاع المصرفي العراقي؟
- 3- ما مدى تأثير استخدام الرقمنة في مجال تقديم الخدمات المصرفية في الكفاءة التشغيلية للقطاع المصرفي العراقي؟
- 4- هل أن توجه المصارف نحو زيادة استعمال الرقمنة في مجال تقديم الخدمات المصرفية سيحسن الكفاءة التشغيلية للمصارف أم لا؟

ثانياً/ أهمية البحث: تكمن أهمية البحث بشكل رئيس في أهمية القطاع المصرفي نفسه، الذي يعد من القطاعات الحيوية التي لها دور كبير وفاعل في إحداث تحويلات واقعية تؤثر بشكل إيجابي في الاقتصاد العراقي بشكل عام ، كما تتبع أهميتها من أن للرقمنة الخدمات وللکفاءة المصرفية دور وإسهام واضح في النمو الاقتصادي والاجتماعي، وكذلك عن طريق زيادة استخدام رقمنة الخدمات المصرفية سوف تستفاد المصارف من تحسين كفاءتها التشغيلية، وذلك باستخدام الموارد المتاحة لها بأفضل صورة ممكنة، أي بشكل صحيح وبكلفة منخفضة ومن ثم خلق ثقة بالقطاع المصرفي.

ثالثاً/ أهداف البحث: إن الهدف الرئيس لهذه البحث، هو تسليط الضوء على كيفية المؤشرات المستخدمة في قياس متغيرات البحث ونوعيتها، وبيان مدى حجم واتجاه علاقة تأثير مستوى رقمنة الخدمات المصرفية عند تقديمها في مستوى الكفاءة التشغيلية للقطاع المصرفي، والدور الذي يجب أن تؤديه السلطات النقدية عن طريق سياساتها المختلفة؛ للتوجه نحو زيادة استخدام مستوى الرقمنة للقطاع المصرفي، ومن ثم زيادة الكفاءة التشغيلية لها، فضلاً عن ذلك فإن البحث تهدف إلى ما يأتي:

- 1- معرفة مدى تطور المصارف العراقية والتزامها بمستوى استخدام الرقمنة عند تقديم الخدمات المصرفية، والكشف عن الواقع الحالي لمستوى الكفاءة التشغيلية للقطاع المصرفي العراقي.
- 2- التعرف على أهم الطرق، والسبل الممكنة للارتقاء بمستوى متغيرات البحث: (رقمنة الخدمات المصرفية عند تقديم الخدمات، والكفاءة التشغيلية لها).

3- بيان وإبراز التحديات والمعوقات التي تقف أمام التطبيق الواسع لرقمنة الخدمات المصرفية.
رابعاً/ فرضيات البحث: للإجابة عن التساؤلات المثارة في مشكلة البحث؛ فقد وضعت الفرضيات التالية والتي سيتم التحقق منها ميدانياً، وهي:

1- يتمتع القطاع المصرفي العراقي بمستوى جيد من التطور في اتجاه كل من رقمنة خدمات المصرفية، والكفاءة التشغيلية لها.

2- توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متغيرات البحث وابعادها عند مستوى معنوية (0.05).

3- تؤثر مستوى رقمنة الخدمات المصرفية وابعادها معنوياً في الكفاءة التشغيلية للقطاع المصرفي العراقي، عند مستوى معنوية (0.05).

سادساً/ المنهج المستخدم في البحث وحدودها: تعد البحث من الدراسات التحليلية بالدرجة الأساس؛ لوصف وقائع القطاع المصرفي من ناحية المتغيرات البحث المرتبطة بها، مع التركيز على دور الرقمنة المستعمل في تحقيق درجة عالية من الكفاءة التشغيلية، وأستخدم المنهجان الاستقرائي والاستنباطي في تناول مشكلة البحث، وباستخدام التحليلين الوصفي والكمي. أما حدود البحث، فتتضمن الحدود الآتية:

1- الحدود المكانية: تمثلت بالقطاع المصرفي العراقي.

2- الحدود الزمنية: تشمل الحدود الزمانية المدة من 2017 - 2023

3- الحدود البحثية: تتكون حدود البحث من متغيرين أساسيين، وهما: رقمنة الخدمات المصرفية بدلالة أبعادها ؛ بوصفه متغيراً مستقلاً، والكفاءة التشغيلية بدلالة أبعاده؛ بوصفه متغيراً تابعاً.

المبحث الثاني: الجانب النظري

أولاً: رقمنة الخدمات المصرفية

1- **مفهوم رقمنة الخدمات المصرفية:** تؤدي رقمنة الخدمات المصرفية دوراً بارزاً في تنظيم القطاع المصرفي من خلال تسهيل العمليات المصرفية واستبدال البيانات والمعلومات الورقية، وتحويلها إلى بيانات إلكترونية عن طريق وسائل مختلفة، مثل الصراف الآلي والانترنت ونقاط البيع الإلكترونية والمنصات الرقمية التي تقدم خدمات مصرفية متكاملة والتي تحل مشكلات كثيرة في القطاع المصرفي والمالي وعلى رأسها مشكلة الشمول المالي، كما تساعد في تقليل التكاليف المرتفعة وتسهيل الحصول على الخدمات المصرفية ولجميع الفئات، إذ عرفت بأنها الخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا المستحدثة والتقنيات الفعالة لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية وابتكار منتجات وخدمات جديدة تمكن المؤسسات المصرفية من المنافسة محلياً ودولياً. (الشحادة، 2019، 604) وكما تعرف بأنها المعاملات التي تتم عن طريق تحقيق أو عرض المعلومات عبر الإنترنت والهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي والقنوات القائمة على التكنولوجيا المماثلة من خلال رقمنة المعلومات باستخدام التكنولوجيا، بحيث يمكنها تقديم خدمات مصرفية رقمية بتكلفة أقل وأكثر ملاءمة، وتحتوي على أخطاء أقل (Uka, 2021, 2). وعرفها (Azizah) وآخرون بأنها عملية تحويل المؤسسات المصرفية من خلال الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية والابتكار لتحسين الكفاءة التشغيلية وتوسيع نطاق الخدمة وتوفير تجربة أفضل للزبائن. (Azizah&etal, 2023, 84)

2- **أهمية رقمنة الخدمات المصرفية:** إن أهمية رقمنة الخدمات المصرفية تكمن في أنها تساهم في أداء العمل بمستوى واحد، ولمدة طويلة من الزمن، لهذا قد أسهم التحول الرقمي بصورة إيجابية في تنظيم الوقت من خلال البرامج المعدة لها والموجودة من أجلها، إذ خلقت

تطورات وتأثيرات ايجابية للأعمال في التحول الرقمي وتعامل الناس بطريقة أكثر حذر مع الاموال. ويمكن إيجاز أهمية رقمنة الخدمات المصرفية من خلال النقاط الآتية: (علي، 2020، 3)، (شحادة، 70، 2022)، (حسن، 39، 40، 2023)، (مرسي، موساوي، 525، 2023) أ- تقليل التكاليف والجهد بشكل كبير؛ إذ تعمل رقمنة العمليات والخدمات المصرفية على تقليل التكاليف، فذلك يزيد من ثقة المصرف، وذلك بسبب التطبيقات الآلية التي تحل محل العمل اليدوي.

ب- تساعد رقمنة الخدمات المصرفية على التوسع في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من الزبائن .

ت- تخلق فرصاً جديدة للمصرف وإيرادات جديدة، مما يؤدي إلى إضافة قيمة للمصرف.
ث- تؤدي دوراً رئيساً في الإسهام في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة بزيادة الشمول المالي الرقمي، بحيث تعمل على تعميم الخدمات المالية على الأفراد والشركات، وتسهيل الوصول إليها وتقديمها على نحو مسؤول بتكاليف ميسورة للزبائن، ومستدامة لمقدمي الخدمات.

ج- تعمل رقمنة الخدمات المصرفية على زيادة قدرة المصارف على المنافسة، بهدف التحديث والحفاظ على قدرتها التنافسية وخلق القيمة.

3- تحديات رقمنة الخدمات المصرفية: هناك العديد من التحديات في عصر الخدمات المصرفية الرقمية وتحتاج المصارف إلى التكيف مع تطور عصر الخدمات المصرفية الرقمية التطور السريع لتكنولوجيا الخدمات المصرفية الرقمية هو عصر جديد التحدي الذي يواجه القطاع المصرفي هو أنه يواجه خيارين كقطاع خدمات قادر على التطور، ودفع النمو الاقتصادي (Wahlin, 2019, 10) و (Haryono&etal, 2023, 2230) و (خضير، 2024، 228) و (Nurjanah&etal, 2023, 66) و (Basel committee banking, 2024, 1) و (زين الدين، 2024، 115) و (Tran&etal, 2023, 13) .

أ- إن محركات الخدمة المالية الإلكترونية تتمثل ب: (التكنولوجيا والعولمة واللوائح وريادة الأعمال ورأس المال والمنافسة) واتسمت الصناعة المالية تاريخياً بحواجز عالية للدخول، فهي تتطلب المعرفة الجيدة، وموارد مالية، وفي الوقت نفسه أن نأخذ بنظر الاعتبار الموثوقية .

ب- إن المعاملات المصرفية التقليدية التي كانت تتم عادة بشكل شخصي، أصبحت أقل ملاءمة لاحتياجات المجتمع الحالي، مما أدى إلى تراجعها في ظل هذا الوضع ويتعين على المصارف أن تفكر بجدية في كيفية التكيف مع هذه التغيرات المفاجئة للبقاء، ولا سيما في ظل السوق الرقمية التي تنمو بسرعة.

ت- خطر تسرب البيانات: من المتوقع أن تحدث تسريبات البيانات في العصر الرقمي، ولا يسلم القطاع المصرفي من ذلك ، وهناك حاجة إلى نظام الحماية والوقاية للتعامل مع تسريب البيانات الشخصية .

ث- انخفاض ثقة الزبون بالخدمات المصرفية رقمية من خلال سحب الراوتب مباشرة عند تحويلها لبطاقات الالكترونية.

ج- تجهيز البنية التحتية الرقمية، وهو ما يسبب ارتفاع تكاليف مشاريع التحول الرقمي بالنسبة للمصارف ، وعدم امتلاكها الموارد الضرورية والقدرة على تدريب وتأهيل موظفيها .

ح- وجود مخاطر سمعة متزايدة محتملة للمصارف الى جانب نطاق أوسع من العوامل التي قد تختبر مرونة المصارف التشغيلية ومخاطرها التشغيلية، والتحديات التي تواجه الحوكمة المصرفية، وهناك أيضاً مخاطر على مستوى النظام قد تنتج عن الرقمنة المستمرة للخدمات المصرفية.

خ- الهجوم الإلكتروني: من المرجح جداً أن تحدث هجمات إلكترونية إذا لم تكن هناك وسائل لمنع حدوثها وتشكيل فريق للأمن السيبراني لمعالجة الجرائم الإلكترونية وهذا أمر مهم يجب الاستعداد له.

4- **مقاييس رقمنة الخدمات في القطاع المصرفي:** من أجل التعرف على متغير رقمنة الخدمات المصرفية، لابد من معرفة الأدوات أو المؤشرات التي يمكن من خلالها قياس هذا المتغير ومن خلال الاطلاع على المصادر والمراجع الخاصة بهذا الموضوع وتحديداً دراسة (حسن، 2023، 50، 44) و (يحي وأخرون، 2023، 31) و (Mwai, 2021, 84-85)، و (Winga, 2021, 16) و (عبد الزهرة، 2022، 49-50).

أ- **قنوات الصيرفة الإلكترونية:** تتمثل قنوات الصيرفة الإلكترونية بالآتي :

- **الصراف الآلي :** عبارة عن جهاز أوتوماتيكي لخدمة الزبائن دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً تلبي العديد من الحاجات المصرفية لصالح الزبائن على مدار 24 ساعة، وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن المصرف وتوضع تحت تصرف الزبون بناء على طلب منه، وتحمل هذه البطاقة بالإضافة إلى معلومات الزبون وحسابه رقمياً سرياً يعرفه ويحدده الزبون فقط. يمكن توضيح المعادلة الرياضية لهذا المقياس بما يأتي :

$$\text{الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي} = \frac{\text{عدد البطاقات الإلكترونية المصدرة}}{\text{عدد الزبائن الكلي}} \times 100 \dots\dots 1$$

- **خدمات مصرفية عبر الهاتف المحمول:** وهي تلك القناة التي تقدم خدمات مصرفية من خلال الهاتف المحمول، من خلال استخدام الزبون رقمياً سرياً يتيح له الدخول إلى حسابه؛ للاستعلام عن أرصده، وتنفيذ الخدمات المصرفية المطلوبة بشكل آلي وتخصم من حسابه، ومن أهم الخدمات التي يقدمها المصرف المحمول: فتح حساب وإتمام عمليات البيع أو الشراء، وطلب الحصول على بطاقات ائتمان، ودفع فواتير ونقل الأموال بين الحسابات، بمعنى إجراء التحويلات النقدية إلى المصرف، أو أي حساب آخر سواء أكان في داخل البلاد أم خارجها. يمكن استخدام المعادلة الرياضية لهذا المقياس كما يأتي :

$$\text{الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول} = \frac{\text{الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول}}{\text{قيمة التعاملات الإلكترونية عبر الإنترنت}} \times 2 \dots\dots 2$$

- **نقاط البيع الإلكترونية:** وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للزبون استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه الكترونياً بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونياً بحواسيب الصرف.

- **الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:** تعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها النظام الذي يتيح للزبائن الوصول إلى حساباتهم ومعلوماتهم حسب حاجتهم، والحصول على مختلف الخدمات المصرفية من خلال شبكة المعلومات التي يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص بهم، أو غيرها من الوسائل، إذ إن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تُقدم خدمات مباشرة للزبائن من خلال التفاعل مع القنوات الإلكترونية المختلفة التي يوفرها المصرف لجميع المتعاملين على مدار 24 الساعة، كما أن المصارف جميعاً تستعمل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كقناة توصيل استراتيجية لتطوير الأعمال، وأن الخدمة المصرفية عبر الإنترنت مفيدة للقطاعات المصرفية وللزبائن، ويمكن تحديد معادلة لهذا المقياس كما يأتي:

$$\text{الخدمات المصرفية عبر الإنترنت} = \frac{\text{التحويلات الدائنة عبر الإنترنت}}{\text{اجمالي المدفوعات عبر الإنترنت}} \times 3 \dots\dots 3$$

ب- **أنظمة الدفع الإلكترونية** : كما تعرف بأنها مدفوعات تتم عبر غرفة المقاصة الآلية وأنظمة البطاقات التجارية والتحويلات الإلكترونية، وأن نظام الدفع الإلكتروني، هو وسيلة للدفع من خلال شبكة إلكترونية. إذ يمكن للفرد أن يدفع مقابل المنتجات والخدمات عبر الإنترنت .

5- **إستراتيجيات التحول الرقمي**: إن أصل كلمة "استراتيجية" يرجع إلى الكلمة اليونانية "strategy" والتي تعني القيادة، أما هنا فإن معناها هو الخطة التشغيلية والإجراءات والترتيبات التي توضع لتحقيق هدف معين. وذلك لكي ينتقل المصرف من الخدمات التقليدية الى الخدمات الرقمية ولا بد لها من أن تضع خطة عمل جيدة تراعي من خلالها موارد المصرف وامكاناته، ويطلق على هذه الخطة اسم استراتيجية رقمنة الخدمات المصرفية، ومن أبرز الاستراتيجيات كما التي ذكرها (رضوان، 2022، 58) و (هادي ، 2023، 43)، الآتي:

1. استراتيجية الاستجابة للمنافسة الجديدة: في هذا النوع من الاستراتيجيات يستجيب المصرف إلى قوى العرض والطلب على الخدمات عن طريق إيجاد خدمات رقمية جديدة توفر ما يحتاجه السوق، مما يعني دخولها في بيئة تنافسية جديدة.
 2. استراتيجية التكيف التكنولوجي: ففي هذه الاستراتيجية يعتمد المصرف إلى إحداث تغيير عميق في البنى التحتية لتحويلها إلى بنى تحتية أكثر مرونة.
 3. استراتيجية التموضع: ويطلق عليها أحياناً (استراتيجية التدعيم)، وفي هذه الاستراتيجية يسعى المصرف إلى الاعتماد على التكنولوجيا بشكل مباشر في عملياته.
- وباختصار، فإن استراتيجيات التوجه نحو رقمنة الخدمات المصرفية تتضمن جانبين، هما: الجانب الخارجي، والداخلي الشامل والذي يتطلب جوانب مختلفة تعتمد على الكيفية التي يختارها المصرف للتحول نحو رقمنة خدماته أو التركيز على الجوانب التي نختارونها بناءً على رغباته.

ثانياً: الكفاءة التشغيلية

1- **مفهوم الكفاءة التشغيلية**: تتمثل الكفاءة التشغيلية في العلاقة الاقتصادية بين الموارد المتاحة والنتائج المتحققة عبر تعظيم المخرجات على أساس كمية معينة من المدخلات، أو تخفيض الكمية المستعملة من المدخلات للوصول إلى حجم معين من المخرجات، وهي عبارة عن غياب الإسراف في توظيف الموارد المادية، والمالية والبشرية المتاحة. (الخفاجي، 2021، 49) وتعرف بأنها تقليل النفقات والهدر وتعظيم قدرات الموارد، من أجل تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة للزبائن، والكفاءة التشغيلية تهتم بتحديد عمليات الإسراف والموارد التي تستنزف أرباح المصرف، كما تهتم الكفاءة التشغيلية بتصميم إجراءات العمل الجديدة التي تعمل على تحسين الجودة. (عبدالله، 2019، 325). كما عرفها (Faraj) بأنها التخطيط التكتيكي المنظم للحفاظ على توازن آمن بين التكلفة والإنتاجية. وهي تحدد العمليات المهدرة التي تسهم في ضياع الموارد والأرباح التنظيمية. (Faraj, 2021, 382).

2- **أهمية الكفاءة التشغيلية**: تتمثل الوظيفة الأساسية لإدارة أي مصرف بتحقيق هدف معين، وتختلف الأهداف التي تسعى إليها المصارف وبحسب طبيعة نشاطها وامكانياتها، ولكن هناك مبدأ أساسي يحكم الإدارة وهو ضرورة تحقيق خدمات معينة بدرجة عالية من الكفاءة وتستمد الكفاءة التشغيلية أهميتها من أنها إحدى المؤشرات الأساسية التي يمكن التعرف بواسطتها على مدى حسن استخدام الموارد المتاحة بكفاءة، فضلاً عن أنها تعكس مدى كفاءة الإدارة العليا في التنسيق وحسن الاختيار بين البدائل وسلامة توجيه مواردها ويمكن بيان أهمية الكفاءة التشغيلية في المصارف بما يأتي: (غانم، 2024، 120)، (حجاج، بوعزة، 4، 2024)

أ- تظهر أهمية الكفاءة التشغيلية من خلال محاولة الإدارة في التوفيق بين جميع الأطراف حيث تواجه قوى تضغط عليها في المطالبة المستمرة بتخفيض اسعار الخدمات وكذلك تحسين جودتها من قبل الزبائن، وفي الوقت نفسه مطالبة الزبائن بتحسين الأجور وتخفيض ساعات العمل وتحسين العمل.

ب- تحقق الكفاءة التشغيلية التوفير في التكاليف، وزيادة الإيرادات، وتقديم خدمات مصرفية أفضل وأكثر فعالية.

ت- اكتشاف الانحرافات لجميع الأنشطة المصرفية، لكي يتم اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة من أجل تصحيح الانحرافات ومنع تكرارها، إذ تساعد المستويات الإدارية المختلفة على ممارسة الوظيفة الرقابية.

ث- تعد الكفاءة التشغيلية احد المؤشرات الأساسية التي يمكن التعرف بواسطتها على مدى حسن استخدام الموارد المتاحة بكفاءة.

3- أنواع الكفاءة التشغيلية: تعد الكفاءة التشغيلية للمصارف من المفاهيم الأساسية التي تحدد مدى نجاح المصارف في تحقيق أهدافها وتعزيز ربحيتها وتنقسم الكفاءة التشغيلية للمصارف إلى عدة أنواع رئيسية، وتشمل: (مراد، 2021، 845-846)

أ- الكفاءة التشغيلية في مجال التكلفة: وهي الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة بالتحكم في التكاليف، ويشير مؤشر كفاءة التكلفة إلى الانخفاض النسبي في التكاليف الذي كان يمكن تحقيقه لو كانت المصارف ذات كفاءة فنية وسعريّة مماثلة للمصرف صاحبة أفضل أداء في العينة، أو في السوق ككل.

ب- الكفاءة التشغيلية في مجال الربحية: وهي الكفاءة في تحقيق المصرف لأقصى قدر ممكن من الأرباح باستخدام الحد الأدنى من الموارد المتاحة لديها، إذ أن كفاءة التكاليف فقط ربما لا تعبر عن طبيعة عدم الكفاءة في المصارف وذلك لأن بعض المصارف ربما تولد إيرادات أكثر من خلال زيادة التكاليف.

ت- الكفاءة التشغيلية في مجال إدارة مخاطر القروض: وهي قدرة المصرف على تقليل المخاطر المصرفية المصاحبة للعمل المصرفي وخاصة المصاحبة في مجال الائتمان والاقراض، فكلما انخفضت المخاطر، دلّ ذلك على زيادة الكفاءة التشغيلية.

ث- كفاءة التشغيلية في مجال استخدام الموارد: هي الكفاءة المتعلقة بقدرة المصرف على استخدام ودائعها في القيام بالاستثمارات ومنح القروض.

4- قياس الكفاءة التشغيلية: ان قياس الكفاءة التشغيلية للمصارف يعد من المجالات المهمة التي خضعت للتطوير المستمر، حيث واجهت صعوبة في تحديد كمية الموارد اللازمة لإنتاج المخرجات، وهذه المخرجات عبارة عن خدمات لتوليد الأرباح والتحقق من الكفاءة التشغيلية (الزبيدي، عبد الخضر، 2023، 84) و (Faraj, 2021, 383-384) و (بوعبدلي، عمان، 2016، 317).

أ- **الطريقة التقليدية التحليل المالي:** التحليل المالي هو الطريقة الكلاسيكية لدراسة وتقييم أداء المصرف ما، ويستخدم التحليل المالي المقاييس ذات الصلة بالنسب المالية (العائد على رأس المال - العائد على الأصول - التقدير - نسبة الهامش)؛ لتعكس وضعها المالي بشكل مباشر، وبناء على ذلك يمكنها سداد ديون المصارف المختلفة، ويكون التحليل المالي علي مستويين: - التحليل الرأسي: أي دراسة العلاقة بين المصارف القوائم المالية عن فترات زمنية مختلفة، بهدف تحديد الوزن النسبي لكل بند.

- التحليل الأفقي: ويقوم على مقارنة القوائم المالية لمدتين مختلفتين وحساب مقدار التغير لكل مفردة وبعدها القيام بحساب إجمالي التغير من مدة إلى أخرى، وتحديد نقاط التحول والتغير

- الطارئة، ومعرفة اتجاهات المؤشرات المالية للمصرف .
- ب- **الطرق الكمية:** يمكن تمييز عدة طرق على النحو الآتي:
- تحليل البيانات المغلفة : وهي تقنية غير معلمية تستخدم تقنيات البرمجة الخطية لاختبار نشاط المصرف مقارنة بالمصرف آخر في العينة نفسها.
 - طريقة حد التكلفة العشوائية : والتي يتم من خلالها تحديد الشكل الملموس لدالة التكلفة ، عادة اللوغاريتمية، والتي يتم من خلالها تحديد التكلفة كمتغير يعتمد على مجموعة من المتغيرات المستقلة في النموذج.
 - طريقة الحدود السميكة : تفترض أن انحراف التكلفة الإجمالية الحالية عن التوقعات يرجع إلى أخطاء عشوائية تتعلق بكفاءة إدارة الموارد. الازدهار لأصحابها ، وبالتالي تعظيم قيمة المصرف.
- ج- **طريقة التوزيع الحر:** وهي تقوم على تحديد نقاط الكفاءة بضبط دالة الحد رياضياً، وبافتراض وجود فروق في الكفاءة عبر الزمن بين المصارف أي تفترض توفر اللاكفاءة بوجود أخطاء عشوائية تؤثر فيها ، وبذلك تمكن هذه الطريقة تحديد اللاكفاءة بالمقارنة بين دالة تقدير التكلفة وكفاءة حد التكلفة للمصرف.
- ح- **طريقة التوزيع المجاني :** وهي تعتمد على تحديد نقطة الكفاءة عن طريق تعديل دالة الحد رياضياً وبافتراض وجود اختلاف في الكفاءة بين المصارف.
- 5- **العوامل المؤثرة في الكفاءة التشغيلية:** تتعدد العوامل المؤثرة في الكفاءة التشغيلية للمصارف، ومنها (الربحية والسيولة والملاءة المنافسة والأنظمة والتشريعات والعوامل الإدارية)، ويمكن تصنيفها من حيث مصادرها إلى عوامل داخلية متعلقة بالمصارف نفسها، وعوامل أخرى خارجية، مصدرها البيئة التي تعمل فيها المصارف، ويمكن بيانها بالشكل الآتي: (بضيايف، لطرش، 2023، 4)
- أ-العوامل الداخلية : تتكون من السياسات المالية والإدارية المتبعة من قبل المصارف والتي تعتمد على درجة المنافسة بين المصارف، وكفاءة المصرف، وحجم النشاط الاقتصادي وهذه العوامل جميعها تتعلق بالسيولة والتركيز على الربحية والعائد على الاستثمارات، وكذلك حجم الموجودات ، أي تعتمد على أماكن المصرف الداخلية .
- ب- العوامل الخارجية : وهي مختلف النظم والتشريعات المالية والنقدية المفروضة من قبل الحكومة والبنك المركزي والمتعلقة بحجم الاحتياطات النقدية وأسعار الفوائد المفروضة على المصارف، وكذلك حجم الائتمان الممنوح من قبل هذه المصارف ، أي على العوامل الخارجية على سيطرة المصرف و المتعلقة بالسياسات المالية و النقدية العامة للدولة .

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي

أولاً: وصف متغيرات البحث

- المحور الأول / رقمنة الخدمات المصرفية:** ويقصد بها التغيير الثقافي والتنظيمي والتشغيلي من خلال استيعاب التقنيات الرقمية، بحيث تحقق تحولاً عميقاً في كل مستوى من مستويات العمليات المصرفية من ابتكار والخدمات المصرفية مرقمنة وعرض النقود، وأنظمة الأمان العمليات مع الزبون والبيانات المالية، إلى تحسين الكفاءة التشغيلية والأداء في الوقت نفسها.
- ويتم وصف المتغيرات الفرعية لهذا المتغير من خلال الآتي :
- 1- **مؤشر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول:** هو مقياس يستخدم لتقييم مدى تبني واستخدام الخدمات المصرفية التي تقدم عبر الأجهزة المحمولة. ويشمل ذلك تطبيقات الهاتف المحمول المصرفية والرسائل القصيرة التي تتيح للزبائن إجراء المعاملات، مثل تحويل الأموال و

دفع الفواتير، والتحقق من الرصيد. إذ يظهر الجدول (1) تطور هذا المؤشر في القطاع المصرفي العراقي كما يأتي :

$$\text{مؤشر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول} = \frac{\text{الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول}}{\text{قيمة التعاملات الإلكترونية عبر الإنترنت}} \times 100$$

الجدول (1) مؤشر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول للقطاع المصرفي العراقي لسنوات (2017-2023) المبالغ بملايين الدنانير

السنوات	الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول	قيمة التعاملات الإلكترونية عبر الإنترنت	المؤشر %	معدل التغير
2017	170,394,031,598	25,316,013,506,825	0.67	*
2018	386,401,630,041	34,813,364,198,728	1.10	64.179
2019	858,128,262,349	47,179,536,905,551	1.81	64.545
2020	1,402,301,877,536	39,757,314,543,010	3.52	94.475
2021	913,356,442,253	45,120,233,769,832	2.02	-42.613
2022	1,069,699,244,744	60,654,197,144,021	1.76	-12.871
2023	5,223,005,486,519	63,209,068,005,846	8.26	369.318
المتوسط	1,431,898,139,291	45,149,961,153,402	2.73	89.505
الانحراف المعياري	1,721,777,754,917	1.353	0.026	
اعلى نسبة	5,223,005,486,519	63,209,068,005,846	8.26	
اقل نسبة	170,394,031,598	12,535,344,822,466	0.67	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير إحصائية، وتقارير الاستقرار المصرفي للبنك المركزي العراقي للسنوات (2017-2023) نلاحظ من الجدول (1) المتعلق بمؤشر الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول على قيمة التعاملات الإلكترونية عبر الإنترنت إذ شهد الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول زيادة تدريجية كبيرة طوال سنوات البحث، إذ شهدت العام 2017 مبلغاً أكثر من (170 مليار) دينار، ثم ارتفع ليصل في عاام 2023 الى أكثر من (5 تريليون) دينار، و السبب هو ظهور مواقع محلية ودولية تدعم الدفع عبر الإنترنت، مثل أمازون، وعلي بابا، ومنصات محلية متخصصة، وخدمات مثل الدفع عبر QRCode، والتحويلات الفورية، و بمتوسط أكثر من (1 تريليون) و بانحراف المعياري (1.7 تريليون) دينار. أما فيما يتعلق بقيمة التعاملات الإلكترونية عبر الإنترنت، فكانت أيضاً باتجاه الارتفاع، إذ شهدت في العام 2017 أقل مبلغ يقدر (25 تريليون) دينار، ثم بدأ بالارتفاع التدريجي ليصل في العام 2023 إلى مبلغ أكثر من (63 تريليون) دينار، و السبب هو العوامل التغير، مثل تغيير السياسات المصرفية، أو قد يكون بسبب تحسين البنية التحتية الرقمية، أو نتيجة التوسع في استخدام الإنترنت، وانتشار الهواتف الذكية والخدمات المصرفية الرقمية وبمتوسط خلال مدة البحث يبلغ (45.1) تريليون دينار، و بانحراف معياري (1.353). أما فيما يتعلق بالمؤشر فكانت اتجاهاته نحو التذبذب في البداية، فكانت منخفضة، ثم ارتفعت، ثم انخفضت، وسجلت كمتوسط (2.73%) و بانحراف معياري (0.026) وأقل نسبة سجلت في العام 2017، وبلغت قيمة المؤشر (0.67%)، وهي منخفضة مقارنة المتوسط، والسبب هو أن بداية التعاملات كانت بالدفع الإلكتروني، ومن ثم اتجه المؤشر نحو الزيادة في سنة 2017 إلى غاية 2020 والسبب يعود الى زيادة تبني الدفع الإلكتروني، و تطوير البنية التحتية الرقمية، مثل (التطبيقات و المنصات الداعمة و دخول عدد أكبر من الشركات الى سوق الإلكتروني)، وهناك قفزة كبيرة في النمو، حيث وصل الى (94.475%) لسنة 2020 والسبب الرئيسي يعود إلى ظروف استثنائية، مثل (جائحة كورونا) إذ دفعت الناس الى الابتعاد عن الدف النقدي، واستخدام الإنترنت واعتماد الشركات على القنوات الإلكترونية لضمان استمرار العمليات. ومن ثم انخفض في السنة 2021 بمعدل تراجع (-42.613%) سنة 2022 (-12.871%) على التوالي والسبب وراء انخفاضه هو (انتهاء أثر جائحة كورونا، و عودة بعض الزبائن الى القنوات التقليدية و شبع السوق جزئياً) بعد الطفرة الكبيرة في 2020، و عودة الحياة الطبيعية و توازن السوق و التركيز على تطوير الكفاءة بدلاً من التوسع السريع، إذ يعتمد معدل النمو بشكل مباشر على التغيرات في قيمة التعاملات الإلكترونية عبر الإنترنت، و بعد الدفع عبر الهاتف المحمول محركاً رئيساً لنمو المعاملات الإلكترونية عبر الإنترنت و يعزز الاتجاه التصاعدي للنمو خاصة في السنوات التي

شهدت توسعاً كبيراً. وأما أعلى نسبة فتعود الى العام 2023 إذ بلغت (8.26%) وهي نسبة كبيرة مقارنة بالسنة 2017 الذي كانت (0.67%) ومقارنة بالمتوسط إذ ازدادت بمقدار (3) مرات على المتوسط، وكان نسبة النمو لهذه السنة (369%) مقارنة بالسنة السابقة، والسبب وراء ذلك الفرق، هو زيادة الاعتماد على الهواتف الذكية في الحياة اليومية ودخول التكنولوجيات الجديدة التي عززت من حجم المعاملات وزيادة الثقة في المنصات الإلكترونية، وتوسع قاعدة المستخدمين منها الشركات والأفراد، ودخول شرائح جديدة في المستخدمين، والدعم الحكومي، وتوجه بنك المركزي للقطاع المصرفي أن يتم التعامل بالدفع بالشكل الإلكتروني وتشجيع المجتمع وتوطين الرواتب.

2- مؤشر الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي: هو مقياس يُستخدم لتحديد فعالية استخدام أجهزة الصراف الآلي (ATM). يتمحور حول عدد المعاملات التي يتم إجراؤها عبر هذه الأجهزة ومدى انتظام توفرها وسهولة الوصول إليها. إذ يظهر الجدول (2) تطور هذا المؤشر في القطاع المصرفي العراقي وبالشكل الآتي:

$$\text{الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي} = \frac{\text{عدد البطاقات الإلكترونية المصدرة}}{\text{عدد حسابات المصرفية}} * 100$$

الجدول (2) مؤشر الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي للقطاع المصرفي العراقي للسنوات (2017-2023) المبالغ بـملايين الديناري

السنوات	عدد البطاقات الإلكترونية المصدرة	عدد الحسابات المصرفية	المؤشر %	معدل التغيير
2017	12,464,008	1,361,034	915.7	*
2018	15,449,611	1,630,677	947.4	0.034
2019	12,326,626	3,039,522	405.5	-0.571
2020	13,134,085	6,126,976	214.3	-0.471
2021	14,906,294	6,696,657	222.5	0.038
2022	16,202,771	8,795,891	184.2	-0.172
2023	19,754,229	13,289,332	148.6	-0.193
المتوسط	14,891,089	5,848,584	434	-0.222
الانحراف	2,621,611	4,294,721	349.5	
أعلى نسبة	19,754,229	13,289,332	947.4	
أقل نسبة	12,326,626	1,361,034	148.6	

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير إحصائية، وتقارير الاستقرار المصرفي للبنك المركزي العراقي للسنوات (2017-2023)

نلاحظ من الجدول (2) الخاص بالمؤشر أن عدد البطاقات الإلكترونية المصدرة على عدد الحسابات المصرفية، إذ شهد عدد البطاقات الإلكترونية زيادة تدريجية طوال سنوات البحث، إذ شهد في العام 2017 (12,464,008) بطاقة، ثم ارتفع ليصل إلى (19,754,229) في العام 2023 وسجلت كمتوسط (14,891,089) و بانحراف معياري (2,621,611)، والسبب يعود الى زيادة الوعي المصرفي والمالي بخصوص أهمية الدفع الإلكتروني والتحول الى الاقتصاد غير النقدي الذي أسهم في ارتفاع عدد البطاقات، ومع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا المالية. أما فيما يتعلق بعدد الحسابات المصرفية، فكان اتجاهه نحو الارتفاع، إذ شهد في العام 2017 أقل عدد الحسابات (1,361,034) ثم بدأت بالارتفاع التدريجي لتصل في العام 2023 إلى (13,289,332)، وسجلت كمتوسط (14.8) مليون، و بانحراف معياري (2.6) مليون، والسبب هو التوجه نحو الشمول المالي، إذ أن السياسات الحكومية والمصرفية التي تستهدف ضم الفئات غير المشمولة مصرفياً، مثل الشباب وأصحاب المشاريع الصغيرة تؤدي الى زيادة عدد الحسابات، ومع ارتفاع معدلات التوظيف، وإنشاء الشركات تحتاج فإن المؤسسات الى فتح حسابات مصرفية لدفع رواتب و التعاملات المالية، وتوفر المصارف الخدمات، مثل القروض السكنية، والتمويل الشخصي والتي تتطلب حساباً مصرفياً مما يشجع الأفراد على فتح حسابات الجديدة. وفيما يتعلق بالمؤشر فكان اتجاهه نحو الانخفاض، ففي البداية كان مرتفعاً ثم انخفض وسجل كمتوسط (4.34) و بانحراف معياري (3.49) وكانت أعلى نسبة للمؤشر تعود للسنة 2018 وبلغت (9.47) و بمعدل نمو بلغ (0.0345) مقارنة بالسنة السابقة، ولسبب

التسهيلات المصرفية والإجراءات الميسرة، إذ تقدم المصارف عروضاً مغرية، مثل البطاقات المجانية أو الرسوم المنخفضة التي تشجع الزبائن على إصدار بطاقات الجديدة، وبعض الحكومات تفرض أو تشجع على استخدام البطاقات الإلكترونية؛ لتقليل التعامل النقدي، أما أقل نسبة المؤشر فتعود إلى سنة 2023، بلغت (1.486) ونسبة تراجع (0.193) مقارنة بالسنة السابقة، ولسبب يعود إلى ضعف البنية التحتية الإلكترونية، إذ كعدم توافر أجهزة الدفع الإلكتروني pos بشكل كافٍ أو ضعف شبكة الإنترنت في بعض المناطق، قد يؤدي إلى انخفاض الطلب على البطاقات، وإذا زادت المصارف من رسوم الحسابات أو فرض التكاليف غير المبررة، فقد يلجأ بعض الزبائن إلى إغلاق حساباتهم.

3- مؤشر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: هو مقياس يدل على مدى استخدام الخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت ويعكس هذا المؤشر مستوى تطوير التقنية المصرفية ومدى راحة الزبائن في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية. ويمكن بيان التطور في هذا المؤشر والمتغيرات المكونة له في القطاع المصرفي العراقي في الجدول (3)

$$\text{مؤشر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت} = \frac{\text{التحويلات الدائنة عبر الإنترنت}}{\text{إجمالي المدفوعات عبر الإنترنت}} * 100$$

الجدول (3) مؤشر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للقطاع المصرفي العراقي للسنوات (2017-2023) المبالغ بملايين الدنانير

السنوات	التحويلات الدائنة عبر الإنترنت	إجمالي المدفوعات عبر الإنترنت	المؤشر %	معدل التغير
2017	1,809,597,569,739	25,316,013,506,825	7.15	*
2018	3,452,160,461,951	34,813,364,198,728	9.92	38.724
2019	8,822,634,362,478	47,179,536,905,551	18.70	88.584
2020	14,483,854,443,703	39,757,314,543,010	36.43	94.812
2021	22,326,522,805,855	45,120,233,769,832	49.48	35.822
2022	30,313,612,069,051	60,654,197,144,021	49.97	0.990
2023	37,412,396,838,959	63,209,068,005,846	59.18	18.431
المتوسط	16,945,825,507,391	45,149,961,153,402	32.97	46.227
الانحراف	1.36	1.353	0.210	
أعلى نسبة	37,412,396,838,959	63,209,068,005,846	59.18	
أقل نسبة	1,809,597,569,739	25,316,013,506,825	7.15	

مصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير الإحصائية، وتقارير الاستقرار المصرفي للبنك المركزي العراقي للسنوات (2017-2023) نلاحظ في الجدول (3) الخاص بمؤشر التحويلات الدائنة عبر الإنترنت على إجمالي المدفوعات عبر الإنترنت، أن التحويلات الدائنة عبر الإنترنت قد شهدت زيادة كبيرة طوال سنوات البحث إذ شهد في العام 2017 مبلغ أكثر من (1.8) تريليون دينار، ثم ارتفعت لتصل في العام 2023 إلى أكثر من (37) تريليون، وبانحراف معياري (1.36) وسجلت كمتوسط تقريباً (17 تريليون) والسبب وراء الارتفاع في التحويلات الدائنة عبر الإنترنت هو زيادة الثقة في الدفع الإلكتروني مع تطوير التكنولوجيا، وزادت ثقة الأفراد والشركات في تحويلات الرقمية بدلاً من النقود أو الرجوع إلى الطريق التقليدية، وتوسع الخدمات المصرفية الرقمية، ونمو التجارة الإلكترونية وتزايد التسوق عبر الإنترنت ورفع عدد التحويلات المالية الرقمية. أما إجمالي المدفوعات عبر الإنترنت، فكان اتجاهه نحو الارتفاع إذ شهدت في العام 2017 مبلغاً أكثر من (25 تريليون) وسجلت كمتوسط أكثر من (45 تريليون) وبانحراف معياري (1.353) إلى أكثر من (63 تريليون)، والسبب هو ازدهار منصات التجارة الإلكترونية، وزيادة عدد المتاجر التي تقبل الدفع عبر الإنترنت وظهور طرق دفع جديدة، مثل المحافظ الإلكترونية، وتحسن الظروف الاقتصادية قد يؤدي إلى زيادة عمليات الشراء والدفع عبر الإنترنت وانتشار العملات الرقمية، وزيادة استخدام المحافظ الإلكترونية، إذ جعل الدفع عبر الإنترنت أكثر سهولة وشيوعاً. أما فيما يتعلق بالمؤشر فكان اتجاهه نحو الارتفاع، وسجل في العام 2017 (7.15) وسجل كمتوسط (32.97%) وبانحراف معياري (0.210%) وهذه النسب قليلة مقارنة بالمتوسط، والسبب يعود إلى الوصول إلى مرحلة الاستقرار إذ عاد السوق إلى الوضع الطبيعي أكثر، واجه الاقتصاد العالمي ضغوطاً

تضخمية في تلك السنة، وارتفاع أسعار الفائدة، مما جعل بعض الشركات والأفراد أكثر حذراً في استخدام التحويلات الرقمية وبعد الطفرة التي شهدتها التسوق الرقمي في أثناء الجائحة، بدأ الناس يعودون إلى الشراء مباشرة، مما قلل عدد التحويلات، وبسبب ارتفاع تكاليف المعاملات الرقمية إذ قامت بعض المصارف والشركات برفع الرسوم بشكل أعلى على المدفوعات عبر الإنترنت، مما أثر في عدد العمليات، وفرض الضرائب الجديدة، مما قلل من استخدام المعاملات الرقمية، إذ قامت بعض المصارف وشركات الدفع بفرض رسوم أعلى على المدفوعات عبر الإنترنت، وفرضت بعض الدول الضرائب و لوائح الجديدة على المعاملات الرقمية، مما أثر في عدد العمليات. أما أعلى نسبة فتعود للسنة 2023 إذ سجلت (59.18%) وبمعدل النمو (18.431) مقارنة بالسنة السابقة، وهي نسبة أكبر من المتوسط بكثير، والسبب يعود إلى قيام البنك المركزي بتقديم الحوافز، والضغط من أجل توسيع التحويلات الرقمية مثل (تقليل الرسوم وتقديم مكافأة على الدفع الإلكتروني، وزيادة الاعتماد على الخدمات المالية الرقمية Fintech) والتطبيقات المالية مثل (Google pay, Apple pay, Paypal) ومع زيادة عدد المتاجر الإلكترونية، أصبح الدفع عبر الإنترنت الخيار الأساسي لمعظم المشتريات.

المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية المصرفية:

وهي مقياس يعكس مدى قدرة المصرف على إدارة موارده البشرية والتقنية والمالية بكفاءة، لتحقيق أهدافه التشغيلية بأقل التكاليف الممكنة، مع تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن ويتم وصف المتغيرات الفرعية لهذا المتغير من خلال الآتي:

1- **كفاءة معدل التحويل:** هي قدرة المصارف على تحويل ودائعها إلى القروض. ويعد هذا المفهوم جزءاً من الكفاءة التشغيلية، إذ يعكس مدى فعالية استراتيجيات المصارف في جذب الزبائن وتحفيزهم على فتح الحسابات. إذ يظهر الجدول (4) تطور هذا المؤشر في القطاع المصرفي العراقي وبالشكل الآتي: مؤشر كفاءة معدل التحويل = $\frac{\text{حجم الائتمان النقدي}}{\text{إجمالي الودائع}} * 100$

الجدول (4) مؤشر كفاءة معدل التحويل للقطاع المصرفي العراقي للسنوات (2017-2023) المبالغ بملايين الدنانير

السنوات	حجم الائتمان النقدي	إجمالي الودائع	المؤشر %	معدل التغير
2017	37,952,829	67,048,631	56.6	*
2018	38,486,947	76,893,927	50	-0.115
2019	42,052,511	82,106,425	51.2	0.023
2020	49,817,737	84,924,168	58.6	0.145
2021	52,971,508	96,071,378	55.1	-0.060
2022	60,576,014	129,083,322	46.9	-0.148
2023	69,252,894	133,498,628	51.8	0.105
المتوسط	50,158,634	95,660,926	52.9	
الانحراف المعياري	11776107.34	25880439.4	4	
أعلى نسبة	69,252,894	133,498,628		
أقل نسبة	37,952,829	67,048,631		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير إحصائية، وتقارير الاستقرار المصرفي للبنك المركزي العراقي للسنوات (2017-2023)

نلاحظ من الجدول (4) الخاص بمؤشر كفاءة معدل التحويل أن حجم الائتمان النقدي قد شهد زيادة تدريجية كبيرة طوال سنوات البحث، إذ شهدت في العام 2017 مبلغاً تقريباً (38 تريليون) دينار، ثم ارتفعت لتصل في العام 2023 إلى أكثر من (69 تريليون) دينار، و سجلت كمتوسط أكثر من (50 تريليون) و بانحراف المعياري (11776107.34) والسبب يعود الى زيادة الطلب على القروض، فعندما يزداد النشاط الاقتصادي يزداد الطلب على القروض لتمويل المشاريع والاستثمارات، و انخفاض أسعار الفائدة، إذ كلما انخفضت الفائدة على القروض تزداد رغبة الأفراد والشركات في الاقتراض، وكذلك دعم الحكومة والبنك المركزي، مثل تقديم التسهيلات التمويلية أو دعم قطاعات معينة بقروض ميسرة. أما إجمالي الودائع فكان اتجاهه أيضاً نحو

الارتفاع، إذ شهدت في العام 2017 أقل مبلغ (67 تريليون) دينار، ثم ارتفعت بشكل كبير لتصل في العام 2023 إلى أكثر من (133 تريليون) دينار، وسجلت كمتوسط أكثر من (95 تريليون) دينار و بانحراف معياري تقريبا (25880439.4)، والسبب يعود إلى زيادة الدخل العام للأفراد والشركات فعندما يتحسن الدخل، يميل الأفراد والشركات إلى زيادة مدخراتهم في المصرف وزيادة التدفقات المالية والاستثمارات إذ أن تدفق الاستثمارات الأجنبية وزيادة النشاط التجاري تؤدي إلى زيادة السيولة لدى الأفراد والشركات، مما يرتفع من إجمالي الودائع، وكذلك كلما زادت ثقة الزبائن بالمصارف زادت نسبة الإيداع. أما فيما يتعلق بالمؤشر فكان اتجاهه نحو التذبذب إذ كان مرتفعاً، ومن ثم انخفض وسجل كمتوسط (0.529) و بانحراف معياري (0.040) وكانت أعلى نسبة للمؤشر تعود للسنة 2020 إذ بلغت قيمة المؤشر (0.586) و بمعدل النمو (0.145) مقارنة بالسنة السابقة، والسبب يعود إلى تحسن الاستقرار السياسي والأمني وهوما عزز من ثقة المستثمرين والمودعين من ثم أدى إلى تدفق الأموال للمصارف، كما أن انخفاض التضخم يؤدي إلى استقرار القيمة الحقيقية للودائع والائتمان، وتحسن السياسات النقدية بحيث إن تخفيض السعر الفائدة، وزيادة المعروض النقدي يشجعان على الإقراض والإنفاق. أما أقل نسبة المؤشر فعود للسنة 2022 إذ بلغت قيمة المؤشر (0.469) و بنسبة التراجع (0.148) مقارنة بالسنة السابقة، والسبب يعود إلى تشديد السياسات المصرفية ووضع قيود على الإقراض، أو رفع سقف معايير منح القروض، مما يؤدي إلى تراجع الائتمان، وتراجع حجم الودائع يسبب إلى انخفاض إجمالي الودائع، بسبب سحب الأموال أو تحويلها إلى استثمارات أخرى، وركود اقتصادي يؤدي إلى انخفاض النشاط الاقتصادي وتقليل الطلب على القروض.

2- مؤشر كفاءة الإدارة: تعني قدرة المصارف على استخدام التكاليف الإدارية لتوليد الإيرادات، وتقليل التكاليف، مع الحفاظ على جودة الخدمات المصرفية ورضا الزبائن، ويظهر الجدول (5) تطور هذا المؤشر في القطاع المصرفي العراقي وعلى النحو الآتي:

$$\text{مؤشر كفاءة الإدارة} = \frac{\text{مصرفات الإدارة}}{\text{إجمالي الإيرادات}} * 100$$

جدول (5) مؤشر كفاءة الإدارة للقطاع المصرفي العراقي للسنوات (2017-2023) المبالغ بمليين الدنانير

السنوات	المصرفات الإدارية	إجمالي الإيرادات	المؤشر %	معدل التغير
2017	1,123,854	2,670,644	42	*
2018	1,316,448	2,253,960	58.4	0.387
2019	1,234,389	2,473,745	49.8	-0.145
2020	2,468,130	3,951,639	62.4	0.251
2021	1,683,944	2,812,871	59.8	-0.041
2022	1,582,007	3,968,943	39.8	-0.334
2023	2,790,782	5,376,653	51.9	0.302
المتوسط	1,742,793	3,358,351	52	
الانحراف المعياري	642526.2929	1123317.47	8.7	
أعلى نسبة	2,790,782	5,376,653		
أقل نسبة	1,123,854	2,253,960		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير إحصائية، وتقارير الاستقرار المصرفي للبنك المركزي العراقي للسنوات (2017-2023)

نلاحظ من الجدول (5) الخاص بمؤشر المصرفيات الإدارية على إجمالي الإيرادات، إذ شهدت المصرفيات الإدارية زيادة طفيفة على طوال سنوات البحث، إذ شهدت في العام 2017 أكثر من (1.123 تريليون) ومن ثم ارتفعت لتصل إلى تقريبا (3 تريليون) في العام 2023، وسجلت كمتوسط تقريبا (2 تريليون) و بانحراف معياري (642526.2929) والسبب يعود إلى، تطوير الأنظمة الرقمية شراء تقنيات، وزيادة الرواتب والتوظيف إذ يزداد عدد الموظفين وتزداد الرواتب والمكافأة وكذلك ترتفع تكاليف التشغيل، مثل الإيجارات والمرافق والخدمات الإدارية يسبب إلى الارتفاع مصرفيات الإدارية. أما فيما يتعلق بإجمالي الإيرادات، فقد شهدت الإيرادات

زيادة تدريجية على مر السنوات البحث بحيث شهدت في العام 2017 مبلغ أكثر من (2 تريليون) ثم ارتفعت لتصل في العام 2023 إلى أكثر من (5 تريليون) وسجلت كمتوسط (3.3 تريليون) وبانحراف معياري (1123317.47)، والسبب وراء الارتفاع هو التطور التكنولوجي والابتكارات وتحسن الظروف الاقتصادية التي أدت إلى زيادة الإقبال على القروض، والحملات التسويقية الفعالة والعروض الترويجية، أو تحسين خدمة الزبائن، والقبول على طلب القروض والخدمات المصرفية المتنوعة، وزيادة عدد الزبائن، وارتفاع الطلب على الخدمات المصرفية. أما فيما يتعلق بالمؤشر، فكان اتجاهه نحو التذبذب، إذ كان منخفضاً ثم ارتفع ثم انخفض وهكذا وسجل كمتوسط (0.520) وبانحراف معياري (0.087) وكانت أعلى نسبة للمؤشر تعود للسنة 2020 وبلغت قيمة المؤشر (0.624) وبمعدل نمو (0.251) مقارنة بالسنة السابقة، والسبب وراء الارتفاع هو الدخول إلى أسواق جديدة أو تقديم الخدمات جديدة ناجحة يؤدي إلى زيادة الإيرادات على الرغم من زيادة الإيرادات، ولكن نسبة زيادة المصروفات كانت أعلى، وارتفاع المصروفات الإدارية بشكل غير مدروس مثل الإيجارات والرواتب الزائدة والنفقات التشغيلية غير الفعالة دون التأثير هذا يؤدي إلى رفع المؤشر. أما أقل نسبة للمؤشر تعود لسنة 2022 وبلغت (0.398) وبنسبة التراجع (0.334) مقارنة بالسنة السابقة، والسبب يعود إلى ارتفاع الإيرادات بسبب زيادة الطلب، والتكاليف الطارئة أو غير المتوقعة مثل دفع غرامات وقضايا قانونية أم الحاجة إلى استثمارات غير متوقعة في البنية التحتية أو الموظفين، فقد يؤدي ذلك إلى انخفاض الإيرادات مع استمرارية المصروفات الإدارية في الارتفاع. مؤشر كفاءة إدارة مخاطر القروض: وتعني قدرة المصرف على تحديد المخاطر الائتمانية، وتحليلها، واتخاذ قرارات التي تقلل من احتمالية تعثر القروض، مما يساهم في استقرار المصرف وزيادة ربحيته. إذ يظهر الجدول (6) تطور هذا المؤشر في القطاع المصرفي العراقي وبالشكل الآتي:

$$\text{مؤشر كفاءة إدارة مخاطر القروض} = \frac{\text{قروض المتعثرة}}{\text{إجمالي القروض}} * 100$$

الجدول (6) مؤشر كفاءة إدارة مخاطر القروض للقطاع المصرفي العراقي للسنوات (2017-2023) المبالغ بملايين الدنانير

السنوات	قروض المتعثرة	إجمالي القروض	المؤشر %	معدل التغيير
2017	4,340,568	37,952,829	11.4	*
2018	4,862,729	38,486,947	12.6	0.104
2019	4,147,527	42,052,511	9.8	-0.219
2020	4,450,990	49,817,737	8.9	-0.094
2021	4,668,546	52,971,508	8.8	-0.013
2022	4,355,587	60,576,014	7.1	-0.184
2023	4,337,549	69,252,894	6.2	-0.128
المتوسط	4,451,928	50,158,634	9.3	
الانحراف المعياري	239132.8	11776107.3	2.2	
أعلى نسبة	4,862,729	69,252,894		
أقل نسبة	4,147,527	37,952,829		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير إحصائية، وتقارير الاستقرار المصرفي و البيانات المالية للبنك المركزي العراقي للسنوات (2017-2023)

نلاحظ من الجدول (6) الخاص بمؤشر كفاءة إدارة مخاطر القروض أن القروض المتعثرة قد اتجهت نحو التذبذب، إذ كانت منخفضة، ومن ثم ارتفعت، ومن ثم انخفضت وهكذا وسجلت كمتوسط (4.4 تريليون) دينار وبانحراف معياري (239132.8) وكان أعلى مبلغ يعود للسنة 2018، إذ بلغ (4.8 تريليون) وهي أكبر قيمة مقارنة بالمتوسط، والسبب يعود إلى حدوث ركود اقتصادي وأزمات مالية أدت إلى تراجع قدرة الأفراد والشركات في سداد القروض، وضعف سياسات الإقراض بحيث توسع سقف منح القروض بدون ضمانات كافية ومراجعة دقيقة لمخاطر الائتمان، وتقلبات في العملة في حالة انخفاض القيمة المحلية للعملة مما أدى إلى زيادة أعباء السداد على القروض المقومة بالعملات الأجنبية. وأقل مبلغ للقروض المتعثرة يعود

للسنة 2019، فبلغ (4.1 تريليون) دينار والسبب يعود إلى إعادة هيكلة الديون إذ يقوم المصرف بإعادة جدولة الديون المتعثرة لتسهيل عملية السداد ، وتحسن إدارة المخاطر، وتعزيز الرقابة المصرفية مما يساهم في تقليل التعثر، وتحسين سياسات الإقراض بالاعتماد على معايير أكثر صرامة عند منح القروض، وهذا يقلل من مخاطر عدم السداد ، وتخفيض أسعار الفائدة يقلل من أعباء القروض مما يسهل على المقترض في تسديد الديون. أما فيما يتعلق بإجمالي القروض فقد شهدت زيادة تدريجية طوال السنوات البحث إذ بلغت في العام 2017 تقريباً (38 تريليون) دينار لتصل إلى (69.2 تريليون) دينار في العام 2023 ، وسجلت كمتوسط (50.1 تريليون) دينار و بانحراف معياري (11776107.3) والسبب وراء هذه الارتفاع هو أن نمو الاقتصاد أدى إلى زيادة الطلب على القروض لتمويل الاستثمارات و المشاريع ، وتوسع المصارف في عملية منح الائتمان بحيث تتبع سياسات توسعية في الإقراض بهدف زيادة الأرباح وتحقيق النمو و التوسع في البنية التحتية والمشاريع الكبرى فكل ذلك يؤدي إلى زيادة الطلب على التمويل و زيادة الطلب الاستهلاكي مع انخفاض القدرة الشرائية يزيد الطلب على القروض الشخصية والعقارية وانخفاض أسعار الفائدة يشجع الأفراد والشركات على الاقتراض بسبب تكلفة التمويل منخفضة. أما فيما يتعلق بالمؤشر فكان اتجاهه نحو الانخفاض إذ سجلت (0.062) في العام 2023 و بمعدل تراجع (0.128) سجل كمتوسط (0.093) وهي نسبة قليلة مقارنة بالمتوسط، و بانحراف معياري (0.022) والسبب هو ، زيادة حجم القروض الجديدة ، فإذا ارتفعت إجمالي القروض الجديدة بنسبة أسرع من القروض المتعثرة ، فإن نسبة التعثر ينخفض ومن ثم ينخفض المؤشر وأن تدخلات الحكومة، مثل الإعفاءات الضريبية أو دعم المصرف يؤدي إلى تحسين قدرة المقترض على السداد ، وتحسين كفاءة التحصيل عندما يقوم المصرف بتحسين إجراءات تحصيل الديون ، فإنها تستعيد جزءاً من القروض المتعثرة مما يؤدي إلى انخفاض المؤشر وكانت أعلى نسبة المؤشر تعود للسنة 2018 و بلغ (0.126) وبمعدل نمو (0.104) والسبب وراء هذا الارتفاع هو ، زيادة القروض المتعثرة فإذا زادت نسبة القروض التي لا يتم سدادها في الوقت المحدد فإن ذلك يؤدي إلى ارتفاع المؤشر ، وارتفاع البطالة ومن ثم وأن تراجع الدخل يؤثر سلباً في قدرة الأفراد على الوفاء بالتزاماتهم ، وكذلك في التراجع على القروض الجديدة، فإن لم يستطيع المصرف منح قروض جديدة بالسرعة نفسها، فإن ذلك يؤدي إلى تراكم القروض المتعثرة، فتزداد نسبة التعثر، ومن ثم يرتفع المؤشر.

ثانياً: التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات

اختبار فرضية الارتباط: تنص الفرضية الثانية على أنه توجد علاقة ارتباط معنوية بين رقمنة الخدمات المصرفية والكفاءة التشغيلية، وأبعادها عند مستوى معنوية (0.05) ولاختبار هذه الفرضية، تم تطبيق اختبار الارتباط والمتعدد بطريقة بيرسون إذ كانت النتائج تشير إلى الآتي:

1- الارتباط على مستوى المتغيرات الرئيسية وأبعادها: نلاحظ من نتائج الارتباط والمشار إليها في الجدول (7) بين متغيرات الرئيسة للبحث، إن هناك ارتباطاً معنوياً وموجباً بين متغير رقمنة الخدمات المصرفية ، وبين الكفاءة التشغيلية ، إذ كانت قيمة معامل الارتباط بينهما مساوية إلى (0.720)، وبمستوى معنوية (0.05)، وبذلك نستدل على وجود تلازم إيجابي بين المتغيرين المذكورين، وأنه كلما تحسنت رقمنة الخدمات المصرفية ، أسهم ذلك في تحسين الكفاءة التشغيلية للجهاز المصرفي العراقي. كما ظهر من نتائج الارتباط والمشار إليها في الجدول (7) بين أبعاد متغير رقمنة الخدمات المصرفية ، وأبعاد متغير الكفاءة التشغيلية الآتي:

أ - إن هناك ارتباطاً معنوياً موجباً بين بعد الهاتف المحمول، وبين كل من كفاءة الإدارة ، وكفاءة إدارة مخاطر القروض، إذ كانت قيمة معامل الارتباط بينها مساوية إلى (0.794)، (0.719)

على التوالي، وبمستوى معنوية (0.05)، وبذلك نستدل على وجود تلازم كبير وإيجابي بين الأبعاد المذكورة، وأنه كلما تحسن الهاتف المحمول، أسهم ذلك في تحسين كفاءة الإدارة وكفاءة إدارة القروض، أما ارتباط الهاتف المحمول مع كفاءة معدل التحويل، فقد كان موجباً وضعيفاً وغير معنوي، إذ كانت قيمة معامل الارتباط بينها (0.016)، وبمستوى معنوية (0.05)، وهذا يدل على الارتباط الضعيف بين هذه الأبعاد.

ب - إن هناك ارتباطاً معنوياً موجباً بين بعد أجهزة الصراف الآلي، وبين كل من كفاءة الإدارة، وكفاءة إدارة مخاطر القروض إذ كانت قيمة معامل الارتباط بينها مساوية إلى (0.735)، (0.915) على التوالي، وبمستوى معنوية (0.05)، وبذلك نستدل على وجود تلازم كبير وإيجابي بين الأبعاد المذكورة، وأنه كلما تحسنت أجهزة الصراف الآلي، أسهم ذلك في تحسين كفاءة الإدارة وكفاءة إدارة مخاطر القروض، أما عن ارتباط أجهزة الصراف الآلي مع كفاءة معدل التحويل، فكانت موجباً وضعيفاً وغير معنوي مقارنة بالقيمة المعيارية للارتباط والبالغة (+ - 1)، إذ كانت قيمة معامل الارتباط بينها (0.051)، وبمستوى معنوية (0.05)، وهذا يدل على الارتباط الضعيف بين هذه الأبعاد.

ت- إن هناك ارتباطاً معنوياً موجباً بين بعد الخدمات المصرفية عبر الانترنت، وكفاءة الإدارة إذ كانت قيمة معامل الارتباط بينهما مساوية إلى (0.862)، وبمستوى معنوية (0.05) وكما إن قيمة إدارة مخاطر القروض كانت كبيرة جداً وبمعامل ارتباط بينهما مساوٍ إلى (0.934) وبمستوى معنوية (0.01) وبذلك نستدل على وجود تلازم كبير وإيجابي بين الأبعاد المذكورة، وأنه كلما تحسنت خدمات المصرفية عبر الانترنت، أسهم ذلك في تحسين كفاءة الإدارة وكفاءة إدارة مخاطر القروض بشكل كبير، أما عن ارتباط خدمات المصرفية عبر الانترنت مع كفاءة معدل التحويل، فكانت موجباً ضعيفاً وغير معنوية مقارنة بالقيمة المعيارية للارتباط والبالغة (+ - 1) إذ كانت قيمة معامل الارتباط بينهم (0.0154)، وبمستوى معنوية (0.05) وهذا يدل على ضعف الارتباط بين هذه الأبعاد.

الجدول (7) نتائج الارتباط بين رقمنة الخدمات المصرفية و الكفاءة التشغيلية وابعادها

رقمنة الخدمات المصرفية	كفاءة معدل التحويل	كفاءة الإدارة	كفاءة إدارة مخاطر القروض	المؤشر الكلي
الهاتف المحمول	0.016	0.794 *	0.719 *	0.795 *
أجهزة الصراف الآلي	0.051	0.735 *	0.915 *	0.736 *
الانترنت	0.154	0.862 *	0.934 **	0.862 *
المؤشر الكلي	0.045	0.891 *	0.906 **	0.720 *

** معنوية عند مستوى (1%) ، * معنوية عند مستوى (5%)

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج المستخرجة من برنامج SPSS V.27

2- نتائج علاقة التأثير لرقمنة الخدمات المصرفية في الكفاءة التشغيلية المصرفية:

أ - يتضح من النتائج على مستوى المتغيرات الرئيسة لتأثير رقمنة الخدمات المصرفية في الكفاءة التشغيلية للجهاز المصرفي العراقي والمذكورة في الجدول (8) الآتي:

• يوجد تأثير لمتغير رقمنة الخدمات المصرفية المالي في الكفاءة التشغيلية المصرفية ؛ وذلك بموجب القيمة المقدرة لمعلمة (F) والتي كانت مساوية إلى (15.397)، وهي أكبر من القيمة الحرجة لها (6.608) وبدرجات حرية (1، 5)، وتؤكد هذه النتيجة قيمة مستوى المعنوية (0.038)، والتي تقل عن المعنوية الافتراضية للدراسة (0.05)، كما اتضح وبموجب القيمة المقدرة للمعامل التفسيري (R^2) أن رقمنة الخدمات المصرفية يفسر ما نسبته (51.8%) من التغير الذي يحدث في الكفاءة التشغيلية المصرفية للجهاز المصرفي العراقي، والباقي تعود إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج.

- يمكننا الاستنتاج بأن لرقمنة الخدمات المصرفية له دور تأثيري إيجابي في تحسين الكفاءة التشغيلية المصرفية، وذلك على المستوى الكلي للنتائج بين المتغيرين.
- الجدول (8) علاقة التأثير لرقمنة الخدمات المصرفية في الكفاءة التشغيلية المصرفية

الأنموذج						الكفاءة التشغيلية المصرفية (التابع)
	B_0	B_1	R^2	المقدرة F	الجدولية F * P	المعنوية المقدر (P)
رقمنة الخدمات المصرفية (المستقل)	41.558	0.720	0.518	15.397	6.608	0.038
قيمة الجدولية بدرجات حرية (5، 1)						$P \leq 0.05$
N = 7						

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج المستخرجة من برنامج AMOS 28

- ب- التأثير لأبعاد رقمنة الخدمات المصرفية في الكفاءة التشغيلية المصرفية
- كما ظهر من نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة وعلى المستوى الجزئي لتأثير أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية في متغير الكفاءة التشغيلية المصرفية والمشار لها في الجدول (9) الآتي:
- يوجد تأثير لجميع أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية والمتمثلة بكل من الهاتف المحمول و أجهزة الصراف الآلي، والانترنت، في متغير الكفاءة التشغيلية المصرفية ؛ وذلك استناداً لقيم (F) المقدرة والتي كانت مساوية إلى (8.563)، (6.903)، (14.543)، وعلى التوالي، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (6.608) وبدرجة حرية (5-1)، وجاءت هذه النتائج بتأكيد من مستويات المعنوية (0.033)، (0.049)، (0.012)، وعلى التوالي، والتي كانت أقل من المستوى الافتراضي (0.05)، كما اتضح أن كل بُعد من هذه الأبعاد منفرداً يفسر ما نسبته (63.1%)، (54.1%)، (74.4%)، على التوالي من التغير الحاصل في الكفاءة التشغيلية المصرفية، وذلك بالاستناد إلى القيم المقدرة (R^2) والتي بلغت (0.631)، (0.541)، (0.744)، وعلى التوالي.
- يمكننا الاستنتاج بأن أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية الثلاثة، والمتمثلة بكل من الهاتف المحمول، أجهزة الصراف الآلي، والانترنت، لها دور إيجابي في تحسين الكفاءة التشغيلية المصرفية للجهاز المصرفي العراقي.

الجدول (9) علاقة التأثير لأبعاد رقمنة الخدمات المصرفية في الكفاءة التشغيلية المصرفية

الأنموذج						الكفاءة التشغيلية المصرفية (التابع)
	B ₀	B ₁	R ²	F المقدرة	F الجدولية * P	المعنوية المقدرة (P)
الهاتف المحمول	21.051	0.795	0.631	8.563	6.608	0.033
جهاز الصراف الآلي	40.310	0.736	0.541	6.903		0.049
الانترنت	15.405	0.862	0.744	14.543		0.012
F قيمة الجدولية بدرجات حرية (5، 1)				P < 0.05		N = 7

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج المستخرجة من برنامج AMOS 28

المبحث الرابع : الاستنتاجات والمقترحات

أولاً/ الاستنتاجات: توصلت البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات، ونذكرها كما يأتي:

1. تعد رقمنة الخدمات المصرفية من العوامل المهمة التي تؤثر في الكفاءة التشغيلية للمصارف وذلك بسبب تسهيل استخدام الخدمات المصرفية من قبل الزبائن، والتي تعد سلاحاً تنافسياً فعالاً لكسب رضا الزبائن وجذبهم والوصول إلى شريحة كبيرة من الأفراد الذين لايتعاملون مع الجهاز المصرفي، ومن ثم زيادة الموارد المالية للمصارف، وكذلك زيادة الطلب على الخدمات المصرفية التي تؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية، وتساعد على زيادة التواصل الإيجابي بين الزبائن والمصارف.
2. إن زيادة التوجه نحو رقمنة الخدمات المصرفية تؤدي إلى كسب كفاءة تشغيلية متميزة، وذلك عن طريق تقديم الخدمات المصرفية عبر وسائل حديثة، مما يقلل التكاليف ويزيد من سرعة تقديمها وبالجودة اللازمة وبجهد أقل وهذا كله يصب في مصلحة المصارف من ناحية، ومن ناحية أخرى حصول الزبائن على الخدمة بالجودة المطلوبة بكل سهولة وراحة، مما يشجع زيادة تعامل الافراد مع المصارف، ودخول عدد أكبر من الافراد في نظام مالي، مما يؤدي بدوره إلى زيادة الإيرادات.
3. تعد الكفاءة التشغيلية محور اهتمام المصارف؛ لأنها تحدد الربحية المصرفية، وهو من أهم أهداف المصارف من خلال التحكم بالتكاليف، وهذا يتم من خلال رقمنة الخدمات المصرفية

والاستفادة من مواردها بشكل فعال، والتحكم بها وتوجيهها نحو المجالات الأكثر استفادة، مع الأخذ بنظر الاعتبار تقليل المخاطر المصاحبة لها.

3- ضعف مستويات رقمنة الخدمات المصرفية في العراق، حسب مؤشري الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي، والتي كانت دون المستوى المطلوب، إذ بلغ مؤشر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في العام 2023 نسبة (8.26%)، وعبر أجهزة الصراف الآلي، بلغ نسبة (1.48%)، والذي يعود إلى عدة أسباب، منها ارتفاع نسبة البطالة، والفقر، وقلة الثقافة والوعي المصرفيين. وأن الانخفاض في نسبة الهاتف المحمول يعكس، بشكل عام عدم وجود الثقة في التعاملات المصرفية الرقمية؛ وكذلك عدم قدرة المصارف في الترويج بشكل كافٍ لهذا النوع من الخدمات، بالإضافة إلى انخفاض جودة الحياة لدى المواطنين، وتراجع كفاءة الإدارة في تقديم هذه الخدمات بالشكل المطلوب، والذي يؤثر بدوره في تعاملات الزبائن مع هذا النوع من الخدمات.

4- إن مؤشر الخدمات المصرفية عبر الانترنت شهد ارتفاعاً ملحوظاً خلال مدة البحث، فقد ارتفع من (7.15%) في العام 2017 إلى (59.18%) في العام 2023، وهذا الارتفاع بسبب تطوير أنظمة الدفع التي فرضتها البنك المركزي على المصارف، وهناك استجابة سريعة لاستخدام الانترنت للحصول على الخدمات المصرفية من قبل شرائح المجتمع المختلفة ولاسيما بعد جائحة كورونا، مما يجعل بعض الشركات والأفراد أكثر استخداماً للتحويلات الرقمية خاصة بعد الطفرة التي شهدتها التسوق الرقمي، وزيادة الثقة بالدفع الالكتروني بسبب تطور التكنولوجيا وازدهار منصات التجارة الإلكترونية وزيادة عدد المتاجر التي تقبل الدفع عبر الإنترنت.

5- إن الكفاءة التشغيلية المصرفية للجهاز المصرفي العراقي يعد مرتفعاً طوال مدة البحث وفق مؤشر كفاءة معدل التحويل، ومؤشر كفاءة الإدارة، إذ تتجاوز النسبة (51.8%) و (51.9%) على التوالي، للمؤشرين في العام 2023، وهذا ما يوضح دور إجراءات وتوجيهات البنك المركزي في زيادة الكفاءة التشغيلية، وكذلك زيادة إيرادات المصارف العاملة نتيجة الانفتاح على الاسواق وتقديم خدمات جديدة إلى جانب قدرتها على تخفيض التكاليف المختلفة ولاسيما الادارية.

6- ازدياد كفاءة إدارة مخاطر القروض، إذ انخفض مؤشر القروض المتعثرة على اجمالي القروض من (11.4%) في العام 2017 إلى (6.2%) في العام 2023، مما يعكس حالة انخفاض في المخاطر التي تواجه الجهاز المصرفي، وكذلك انخفاض معاناته في استرداد القروض من المدينين بتواريخ استحقاقها، وتحسين كفاءة وإجراءات تحصيل الديون وهذا ما ينعكس ايجاباً على الكفاءة التشغيلية للمصارف العاملة ضمن الجهاز المصرفي العراقي.

7- اتضح من التحليل الإحصائي وجود تلازم إيجابي بين رقمنة الخدمات المصرفية، وبين الكفاءة التشغيلية، إذ كانت قيمة معامل الارتباط بينهما مساوية إلى (0.720) وبمستوى معنوية (0.05)، والمتمثلة بكل من كفاءة الادارة، وكفاءة ادارة مخاطر القروض، إذ كانت قيم معامل الارتباط بينها مساوية إلى (0.891) و (0.906)، وعلى التوالي وبمستويات معنوية (0.01) و (0.05)، وهذا ما يدل على أنه كلما تحسنت مؤشرات رقمنة الخدمات المصرفية وأبعاده، أسهم ذلك في تحسين كفاءة الإدارة وكفاءة إدارة المخاطر القروض.

8- يوجد تأثير لأبعاد رقمنة الخدمات المصرفية كافة، والمتمثلة بكل من الهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الانترنت، في متغير الكفاءة التشغيلية المصرفية إذ بلغت معاملات التأثير (63.1%)، (54.1%)، (74.4%)، على التوالي، ويمكننا الاستنتاج بأن أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية كافة لها دور إيجابي في تحسين الكفاءة التشغيلية المصرفية.

ثانياً، المقترحات: اعتماداً على استنتاجات البحث، تم وضع بعض المقترحات الضرورية التي قد تساعد الجهاز المصرفي العراقي في التوجه نحو زيادة استخدام رقمنة الخدمات المصرفية وتحسين

الكفاءة التشغيلية المصرفية، وعلى النحو الآتي:

- 1- ضرورة تبني المصارف العاملة بنية تحتية رقمية متقدمة وموحدة وآمنة ومتكاملة تدعم التوجه نحو رقمنة الخدمات المصرفية، بما يساهم في تخفيض التكاليف التشغيلية، وتحسين سرعة ودقة الخدمات المقدمة ومن ثم دقة العمليات المصرفية، ورفع الكفاءة التشغيلية المصرفية.
- 2- ضرورة تحفيز البنك المركزي المصارف العاملة على تبني الابتكارات المصرفية الرقمية الحديثة والشاملة، والسعي لتطويرها، وذلك لإشباع حاجات الزبائن، وتخفيف العبء على المصارف، وزيادة الاهتمام بخدمات المصرفية التي تقدم من خلال الهاتف المحمول والانترنت وغيرها.
- 3- العمل على تحسين أنظمة العمل للمصارف العاملة في الجهاز المصرفي من خلال إدخال التقنيات والوسائل الحديثة في العمل المصرفي بما ينسجم مع التغير في البيئة التكنولوجية ومواكبتها، وتطوير أنظمة الدفع، وزيادة عدد أجهزة الصراف الآلي، واستخدام بطاقة الائتمان وتسهيل عمليات السحب والإيداع الإلكتروني، بحيث تتفاعل مع التحولات والتطورات في الصناعة المصرفية الحديثة.
- 4- على المصارف استخدام الوسائل الرقابية اللازمة لغرض قياس الكفاءة التشغيلية بشكل دوري ولجميع الأنشطة المصرفية، وكذلك استخدام تكنولوجيا مصرفية حديثة بما يساهم في تقليل الاعتماد على عنصر البشري لتخفيض التكاليف، وزيادة الإيرادات، وتقليل المخاطر وبالتالي زيادة الربحية والتي تنعكس إيجاباً على الكفاءة التشغيلية المصرفية.
- 5- زيادة نشر الثقافة المصرفية الإلكترونية، من خلال الترويج للمزايا والخدمات المصرفية الرقمية، وكذلك رفع التخصيص المالي للميزانية التسويقية للمصارف. أو من خلال تدخل الحكومة في إصدار بعض القرارات التي تلزم الأفراد باستخدام خدمات مصرفية مرقمة، مثل توطين الرواتب.

المصادر REFERENCES

1. أحمد، زياد، 2020، محددات الكفاءة التشغيلية في المؤسسات المصرفية- دراسة تطبيقية لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر للمدة 2014-2018، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
2. بوعدلي، أحلام، عمان، أحمد، 2016، قياس درجة الكفاءة التشغيلية ودورها في إدارة مخطر السيولة في البنوك التجارية باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات دراسة حالة البنك الخليج للفترة 2010-2015، مجلة رؤى اقتصادية، العدد 11، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، جامعة غرداية، الجزائر.
3. حجاج، سناء، بوعزة، سيهام، 2024، قياس الكفاءة التشغيلية للبنوك التجارية باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية دراسة تطبيقية مقارنة بين بنكي السلام والبنك الجزائري الخارجي للمدة 2018-2022، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر.
4. حسن، مصطفى هاشم، 2023، تأثير استراتيجية الرسملة في التحول الرقمي- دراسة تحليلية في البنك المركزي للمدة (2011-2022)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق.
5. خضير، ليلى بديوي، 2024، النشاط البنكي في ظل الرقمنة دراسة حالة العراق، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد (20) عدد خاص، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق.
6. الخفاجي، هالي حمدي عبدالحسن، 2021، اختبار العلاقة بين إدارة رأس المال العامل والربحية والكفاءة التشغيلية باستعمال سببية دراسة تطبيقية لعينة من شركات قطاعي الخدمات والصناعة المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق.
7. الزبيدي، وجدان سوادى عبدزید، 2022، أثر بعض المتغيرات المالية في الاستقرار المصرفي- دراسة في القطاع المصرفي للمدة 2010-2018، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق.
8. زين الدين، قاضي، 2024، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات للمؤسسات العمومية في إطار التنمية- دراسة حالة بريد الجزائر، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد (20) عدد خاص، جامعة غرداية، الجزائر.
9. الشحاتة، محمد موسى على، 2019، نموذج محاسبي مقترح لقياس الإفصاح عن معلومات الابتكارات التكنولوجية المالية كمركز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، مجلة البحوث المحاسبية كلية التجارة، جامعة طنطا، مجلد 2، العدد 1، 602-666.
10. شحادة، مها، 2022، تأثير أبعاد التحول الرقمي في النضج الرقمي للمصارف الإسلامية- بحث تطبيقي في البنوك

- الإسلامية الأردنية، مجلة الجامعة القاسمية للاقتصاد الإسلامي، مجلد 2-العدد 1، جامعة الشريق الأوسط، الأردن.
11. عبد الزهرة، آيات ميثم، 2022، دور الابتكارات المالية و (FinTech) في تحسين جودة الخدمة المصرفية رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة.
 12. عبدالله، غيث أركان، 2019، تقويم الكفاءة التشغيلية للمصارف التجارية باستخدام نموذج لعينة من المصارف العراقية الخاصة، مجلة الدناير-العدد السادس عشر، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق.
 13. علي، شروق هادي، عبد، 2020، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الاداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد انموذجا، مجلة الادارة والاقتصاد العدد 126، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العراق.
 14. غانم، استبرق جواد، 2024، قياس الكفاءة التشغيلية باستخدام النسب المالية في المصارف العراقية، مجلة مركز دراسات الكوفة، المجلد 74-العدد 2، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق.
 15. مراد، إنجي فاروق أحمد، 2021، قياس وتقدير الكفاءة التشغيلية لشركات التأمين المصرفية باستخدام التحليل الحدودي التصادي، مجلة البحوث المالية المجلد 22-العدد 2، كلية التجارة، جامعة أسيوط.
 16. مرسي، خولة، موساوي، هاجر، 2023، تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك- دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات ، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 106 ،جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، الجزائر.
 17. مطلوي، إيمان، 2023، تحليل أثر المنافسة على كفاءة البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسيير، جامعة أم البواقي-العربي بن مهيدي.
 18. يحيى، ميده، زين العابدين، ديدة، لبزة، رويدة، 2023، واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري - دراسة حالة عينة من فروع البنوك الجزائرية بولاية الوادي، رسالة ماجستير مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي، الجزائر.
 19. هادي، حسين صباح مهدي ، 2023 ، التحول الرقمي للعمليات المصرفية وأثره في بعض مؤشرات السلامة المالية - دراسة في عينة من المصارف العراقية للمدة 2012-2021 ، رسالة ماجستير جامعة كوفة.
 20. رضوان، مصطفى أحمد حامد، 2022، أثر التحول الرقمي على الناتج المحلي الاجمالي، المجلة الدولية للعلوم الادارية والاقتصادية والمالية، المجلد 1، العدد 2.
 21. بضيايف، نادية، لطرش، مية، 2023، أثر الكفاءة التشغيلية على مخاطر السيولة في البنوك التجارية العاملة في الجزائر حالة مصرف السلام للمدة 2011-2021، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
 22. azizah, I., hafifah, n., & zairiansyah, a. (2023). STRATEGY TO IMPROVE SERVICE QUALITY THROUGH. Management and Economics, 1(1), 81-88.
 23. Haryono, D., Ghafur, A. S., & Somantri, G. R. (2024). THE CHALLENGES OF DIGITAL BANKING IN TODAY'S BANKING. Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics, 6(3), 2216-2234.
 24. Nurjanah, S., Shalshabilla, V., & Dari, A. T. (2023). DIGITAL TRANSFORMATION IN THE BANKING INDUSTRY. International Journal of Accounting, Management and Economics, 1(1), 64-71.
 25. Tran, P. T., Hang Le, T. T., & Phan, N. H. (2023). DIGITAL TRANSFORMATION OF THE BANKING INDUSTRY IN DEVELOPING COUNTRIES. international journal of professional business review, 8(5), 2525-3654.
 26. Faraj, Z. S. (2021). Measuring Banking Operational Efficiency and its Impact on Productivity: An Applied Study on Selected Iraqi Private Banks. Management and Social Media, 18(Management and Social Media), 377-390.
 27. Mwai, A. M. (2021). Financial Innovations and Financial Deepening of Commercial Banks in Kenya (Doctoral dissertation, JKUAT-COHRED).
 28. Winga , E.A.(2021) . Adoption of Financial Innovations By Tier One Commercial Banks And Financial Deepening In Kenya (Doctoral dissertation , Kenyatta University).
 29. Uka, E. (2021). The impact of digitalization on the banking system. Dee Ward Hock - the founder and former CEO of the Visa credit card association. UBT College.
 30. . Basel Committee on Banking Supervision. (2024, may). Digitalisation of finance. Retrieved from (www.bis.org).