

تحليل أثر الشمول المالي على جودة الخدمة المصرفية من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية(*)

الباحثة: لطيفة صافي فضل

جامعة المثنى
كلية الإدارة والاقتصاد

Altif.safe.fin@mu.edu.iq

أ.م.د. محمد سمير دهيرب

جامعة المثنى
كلية الإدارة والاقتصاد

Altif.safe.fin@mu.edu.iq

ISSN 2709-6475 DOI: <https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2023.5.5.22>

تأريخ استلام البحث ٢٠٢٢/١٠/١٣ تأريخ قبول النشر ٢٠٢٢/١٠/١٩ تأريخ النشر ٢٠٢٣/١١/٣٠

المستخلص

هدف هذا البحث التعرف على الجوانب النظرية والفكرية للشمول المالي وأثره على جودة الخدمة المصرفية. لقد طبق هذه البحث على عينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية التي اختيرت للمعايير المحاسبية والدولية، من بين المصارف الأخرى المطبقة لهذا المعايير، فضلاً عن نشاطها الكبير في العمل المصرفي وهي مصرف الأهلي العراقي، مصرف المتحدة للاستثمار، مصرف الاستثمار العراقي، المصرف التجاري العراقي ومصرف الائتمان العراقي للمدة (٢٠٢٠-٢٠٢٠)، وقد تم استعمال المنهج الوصفي والتحليلي في وصف جميع المتغيرات وتحليلها وقياسها من خلال البيانات المالية الفعلية المتاحة من قبل المصارف عينة الدراسة. وذلك بهدف تقييم وقياس المتغير المستقل (الشمول المالي) والمتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) وتحليل علاقة الارتباط والأثر بينهم وتفسيرها، إذا تم استخراج تحليل التباين باستعمال برنامج (SPSS) لقياس علاقة الارتباط والأثر بين نتائج الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية المستخدمة في البحث.

وقد توصل البحث إلى جملة من الاستنتاجات في إطار فرضياته الرئيسية والفرعية وكان أهمها وجود علاقة وأثر الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية على المؤسسة المصرفية. الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، جودة الخدمة المصرفية، أبعاد الجودة.



مجلة اقتصاديات الأعمال
المجلد (٥) العدد (٥) ٢٠٢٣
الصفحات: ٣٩٥-٤١٢

(*) البحث مستل من رسالة ماجستير للباحثة الثانية.

Analysis of the impact of financial inclusion on the quality of banking service for a sample of banks listed in the Iraq Stock Exchange^(*)

Assist.Prof.Dr. Muhammad Samir Dhairab
Al-Muthanna University
College of Administration & Economics
Adaelalniman@yahoo.com

Researcher: Latifa Safi Fadl
Al-Muthanna University
College of Administration & Economics
Adaelalniman@yahoo.com

Abstract

This Search aims to identify the theoretical and intellectual aspects and the impact of financial inclusion on the quality of banking service applied Search to a sample of banks listed in the Iraq Stock Exchange, which were selected according to international and accounting standards. Among the other banks that apply these standards, in addition to their large activity in banking, are (National Bank of Iraq, United Bank for Investment investment Bank of Iraq Commercial Bank of Iraq and Credit Bank of Iraq for the period (2004- 2020) The descriptive and analytical approach was used to describe all the variables, analyze them and measure them through the actual financial data available by the banks and the study sample. With the aim of evaluating and measuring the future variable (financial inclusion) and dependent variables (banking service quality) and analyzing the correlation and impact between them and their interpretation, if the analysis of variance was used using the (SPSS) program to measure the correlation and impact between the results of financial inclusion and the quality of the banking service used in the study.

The study reached a number of conclusions within the framework of its main and subsidiary hypotheses, the most important of which was the existence of a relationship and the impact of financial inclusion and the quality of banking service on the banking institution. The study also recommended based on the conclusions it reached, the most important of which was the need to urge all banks to use financial inclusion in all banking transactions because it has a positive impact on the bank's performance and the development of banking services provided by all banks.

Key words: Financial Inclusion, Quality of Banking Service.

(*) The research is extracted from a master's thesis of the second researcher.

المقدمة:

أصبح الشمول المالي الهدف الرئيس والأساس للعديد من دول العالم النامية الذي يعد استراتيجية مهمة إلى تطوير اقتصاديات الدول النامية والانظمة المالية، فضلاً عن ذلك هناك الكثير من الموارد الاقتصادية التي تنمي الشمول المالي في الدول النامية، ولقد وجد العلماء إن الفقر السائد في اقتصادات الدول كافة يكون سببها نقص في بعض الموارد التي يحتاجها الفرد وتكون بأقل نمو والتي ترتبط ارتباط مباشر بالاستبعاد المالي ويجب ان يكون هناك نظام مالي شامل بحيث يعمل على توفير الخدمات المالية الاساسية للمجتمع والشرائح التي تعمل على الاستقرار الاقتصادي. إن القطاع المصرفي الذي يعد من القطاعات المهمة التي تلعب دوراً مهماً في النشاط الاقتصادي لدى هذه القطاعات، فإنه تكون سريعة الاستجابة للتغيرات التي تحدث في بيئة المؤسسات والمصارف سواء كانت دولية أو محلية، ويظهر هنا دور المصارف الذي يعد شريكاً في إدارة الاقتصاد، والذي يعمل على تنمية الخطط الاقتصادية التي ينبغي استغلالها بشكل واسع ومتاح لهذه القطاعات من الموارد وامكانياتها كافة بشكل أمثل وتغطية مواطن النقص والقصور في الأسواق التي تقوم برفع تكاليف هذه الخدمات إلى مستوى يصعب الحصول عليه من قبل الأفراد. لذا أصبحت جودة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل المؤسسات المالية مميّزاً وتعد أمراً رئيساً في الأنظمة المالية، وكذلك تعد سلاح قوي للتنافس بين جميع منظمات التي تقدم الخدمة إلى شرائح المجتمع كافة.

إن المصارف مثل غيرها من الشركات التي تعد زبائنها من أهم الأصول الأكثر أهمية، إذ شهد السوق أنواع كثيرة من المنافسات الحرة والمفتوحة نسبياً، وقد أصبح الوافدين الجدد إلى السوق يشكلون نسبة كبيرة من الخطر على زبائن المصرف وبسبب وجود بدائل كثيرة للاختيار اختيار وبما يناسب قدرتهم المالية، لذا ينظر إلى جودة الخدمة المصرفية التي تناسب اختيارهم ونوع الخدمة التي يرغب بالحصول عليه، لذا يفترض على كافة إدارات المنظمات ومن ضمنها المصارف مهمة اختيار الزبائن بهدف تحقيق الشمول المالي لها والحصول على خدمات مالية جيدة. وشهدت العقود الأخيرة تطورات كبيرة في مجال جودة الخدمة المصرفية وبشكل واسع في اقتصادات الدول النامية كافة. لذا أصبح الكثير من الباحثين والمهنيين بالأنشطة الخدمية والعناية بالجودة في تقديم الخدمات.

وتبرز أهمية البحث العلمية من خلال العمل عليها تعزيز وصول الخدمات والمنتجات المالية الي كافة فئات المجتمع، وكذلك تعريف الأفراد بأهمية هذه الخدمة وكيفية يتم الحصول عليه والاستفادة منها، فضلاً عن التعرف على مضامين الشمول المالي، وكذلك جودة الخدمة المصرفية بهدف الوصول إلى تحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية لغرض تطبيقها على الوضع الاقتصادي العراقي القيام بمراقبة دور الخدمات المالية التي توفرها المصارف ومدى كفاءة تحقيقها، وأيضاً العمل للحصول على مصادر تمويلية بهدف تقييم المستوى المعيش للأفراد وخاصة الطبقة الفقيرة.

المبحث الأول: منهجية البحث:

أولاً: أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث عن موضوع هام وحيوي لم يحصل على دراسات كافية من قبل المؤسسات الاكاديمية والباحثين على مستوى العراق، لذا يعد من الدراسات النادرة في العراق التي تربط ما بين أبعاد الشمول المالي وتأثيرها على المصارف المحلية في العراق ومدى تطبيقها وأبعاد (٣٩٧)

- جودة الخدمة المصرفية التي يحصل عليها الأفراد عند تطبيق سياسة الشمول المالي ومدى تحقيق الاستقرار المالي للنظام المصرفي ككل، لذا تبرز أهميتها من خلال النقاط الآتية:
١. العمل على تعزيز وصول الخدمات والمنتجات المالية ويجب تعريف إلى كافة فئات المجتمع الأفراد بأهمية هذه الخدمة وكيفية يمكن الحصول عليها بهدف الاستفادة منها في تحسين مستوى الظروف الاجتماعية والاقتصادية.
 ٢. يجب التعرف على مضامين كل من الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية وعلاقة هذه المفاهيم مع بعضها بهدف الوصول إلى تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية وتطبيقها في الاقتصاد العراقي.
 ٣. يجب مراقبة دور الخدمات المالية التي توفرها المصارف كافة ومدى كفاءة تحقيق الاستقرار المالي.
 ٤. العمل على تقييم الوصول إلى مصادر تمويلية بهدف تحسين المعيش للأفراد وخاصة الطبقة الفقيرة.

ثانياً: مشكلة البحث:

وقد أكدت العديد من المنظمات الدولية على أهمية التركيز بالشمول المالي باعتباره آلية هامة وضرورية لغرض تحقيق التنمية الاقتصادية، وسعت معظم الدول إلى تعزيز الشمول المالي على الرغم من الجهود المصرفية لتحقيق الشمول المالي لأنه مازال العديد من العملاء مستبعدين مالياً وغير قادرين على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية عبر القنوات الحكومية واستخدامها على النحو الذي يتفق مع اوضاعهم الاقتصادية التساؤل الرئيسي للبحث.

ما هو الشمول المالي؟ وما أهميته الاقتصادية؟ وما هو الوضع الحالي للشمول المالي في العراق؟

ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث على ضوء التساؤلات الآتية:

١. هل قدرة الشمول المالي ان تخفف من الصدمات في النظام المالي والمصرفي الذي يؤدي بدوره إلى الاستقرار المالي.
٢. هل من الممكن توعية العراقيين بأهمية عامل الشمول المالي والفوائد التي يحصل عليها المودعين العراقيين.
٣. كيف يمكن للاستقرار المالي أن يكون عاملاً أساساً في تحقيق جودة الخدمة المصرفية.
٤. كيف يمكن أن يكون الشمول المالي عامل مباشر في تحقيق الاستقرار المالي في الانظمة المصرفية.

ثالثاً: فرضية البحث:

ينطلق البحث الحالي من فرضية رئيسية مفادها.

اعتمدت الدراسة على فرضية رئيسية وهي كالآتي:

١. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الشمول المالي على جودة الخدمة المصرفية للمصارف عينة البحث.

رابعاً: أهداف البحث:

يهدف البحث في بيان تأثير كل من الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي على المؤسسات المصرفية ويمكن تلخيص أهداف الدراسة بالآتي:

١. معرفة واقع الشمول المالي في العراق وبناء عليها يتم قياس أهم مؤشرات وتحليلها.
٢. أن تحدد مساهمة أبعاد الشمول المالي في تحقيق جودة الخدمة المصرفية.
٣. أن تكون هناك استراتيجية وطنية للشمول المالي في العراق التي تساهم في تحديد الأهداف المرجوة تحقيقها على أرض الواقع وتشمل وصول الخدمات المالية شرائح المجتمع جميعها وفي الاقضية والنواحي كافة ولا يمكن تحقيق هذه الأهداف لا من خلال تضافر الجهود المبذولة من قبل المؤسسات وجميع الاطراف التي تشارك في صياغة وتطبيق الشمول المالي.

خامساً: مجتمع وعينة البحث:

يبلغ عدد المصارف المسجلة في سوق العراق للأوراق المالية (43) مصرفاً تجارياً.

سادساً: عينة البحث:

وبسبب كبر حجم البحث لقد تم اختيار عينة البحث من القطاع المصرفي وذلك ضمن المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، وتم اختيار عينة الدراسة لكونها تطابق عمل الدراسات التي أجريت على المصارف التجارية، فضلاً عن نشاطها الواسع وتوفير البيانات المالية. وقد شملت عينة الدراسة أربعة مصارف وهي (مصرف الشرق الأوسط للاستثمار، ومصرف الخليج التجاري، والمصرف الأهلي للاستثمار، ومصرف بغداد التجاري) لغرض اختبار الفرضيات من خلال دراسة وتحليل بيانات كل مصرف على حدة وتقييم النتائج الإحصائية واستخلاص الاستنتاجات منها.

سابعاً: حدود البحث:

تناولت الدراسة الحدود المكانية والزمانية الآتية:

١. **الحدود المكانية:** طبقت هذه الدراسة على عينة من المصارف التجارية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية والتي اختيرت منها أربعة مصارف من القطاع المصرفي وهي (مصرف الشرق الأوسط للاستثمار، ومصرف الخليج التجاري، ومصرف الاهلي للاستثمار التجاري، ومصرف بغداد التجاري).
٢. **الحدود الزمانية:** لقد حددت مدة هذه الدراسة بحيث تغطي المدة من (٢٠٢٠-٢٠٢٤) وذلك لغرض بيان معرفة تأثير الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي على المؤسسات المصرفية، ويعود السبب في اختيار هذه المدة إلى رغبة الباحث في الحصول على تقييم كامل للمصارف المذكورة وتأثيره على عينة البحث الأخيرة التي تتوافق مع تطبيق المعايير الدولية في المصارف التجارية، وكذلك إمكانية الحصول على بيانات تلك الفترة، فضلاً إمكانية الحصول على نتائج أكثر دقة وتكون قريبة من الواقع.

ثامناً: منهج البحث:

تعد الدراسات الحالية من ضمن الدراسات الميدانية والتي اعتمدت المنهج الوصفي والتحليلي الذي يلائم طبيعتها بحيث يقوم هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم كذلك

بوصفها بشكل دقيق ويقوم بالتعبير عنها نظرياً وكمياً. وكما يتكون منهج الدراسة من الجانبين الآتيين:

١. **الجانب النظري:** اعتمد المنهج الوصفي والتحليلي لكونه يلائم طبيعة الدراسة والاعتماد على الكتب والمجلات والدوريات وكذلك الدراسات السابقة، فضلاً عن شبكات الانترنت لغرض التعريف على الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي، هذا المنهج يقوم على دراسة الظاهرة على أرض الواقع ويهتم بوصفها بشكل دقيق لذا لا يهتم هذا المنهج بجمع المعلومات والبيانات التي تتعلق بالظاهرة فقط بل يتعدا إلى تحليل والربط وكذلك تفسير الظاهرة الذي يعتمد على التصور الفكري المقترح مما يزيد من رصيد المعرفة المقترح.
٢. **الجانب العملي:** اعتمدت الدراسة الحالية على المعادلات الرياضية المستخدمة بوصفها أداة للقياس المالي بالنسبة لمتغير الدراسة المستقل والتوابع. لذا تم دراسة المتغير المستقل وكذلك مقارنتها بهدف التعامل معها في تحليل واختبار فرضيات الدراسة وكذلك تحديد العلاقة بينهم ومدى تأثيرها بالاعتماد على البيانات التي يمكن اخضاعها للتحليل الإحصائي بهدف التوصل إلى عدد من النتائج والتوصيات من خلال جمع البيانات المالية بشكل موضوعي وفعلي والمستخرجة من القوائم المالية للمصارف التي تكون ضمن العينة المختارة، واستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية بهدف معالجة هذه البيانات وتفسيرها وتحليلها وإثبات فرضيات الدراسة عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS) من أجل الخروج بالنتائج المستخلصة من البيانات الفعلية، وذلك بهدف التعرف على الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي التي يمثلها الباحث في الجانب التطبيقي من خلال النماذج الحسابية التي يمكن استخدامها في البيانات الفعلية.

تاسعاً: وسائل جمع البيانات:

تضمنت وسائل جمع البيانات الخاصة بالمصادر التي تم اعتمادها من الباحث أثناء صياغة الجانب النظري والتطبيقي وهي كالآتي:

١. **الجانب النظري:** استعمل الباحث الأسلوب الوصفي فيوصف الجانب النظري للدراسة الحالية وبالاعتماد على الكتب والمجلات ولدوريات سواء كانت عربية أو محلية أو أجنبية، فضلاً عن شبكات الانترنت.
٢. **الجانب التطبيقي:** تم اعتماد الباحث على الحسابات الختامية للمصارف عينة الدراسة وقد تم توظيفها في الجانب العملي، وكذلك استعمال المعادلات الرياضية لغرض الوصول إلى استعمال البيانات الفعلية في قياس متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، وتم التحليل الإحصائي في إيجاد العلاقة بين المتغيرات وما هو تأثيرها على المؤسسات المصرفية والحصول على مقارنات لإثبات أو نفي الفرضيات.

المبحث الثاني: المفاهيم النظري للبحث:

أولاً: الشمول المالي:

١. لمحة تاريخية عن الشمول المالي:

ظهرت فكرة الشمول المالي منذ بداية القرن التاسع عشر عندما نشأت الحركة التعاونية في الهند في عام (١٩٠٤)، وكانت ضد وكالات الاقتراض غير المؤسسة التي كانت على شكل

مقرضين ماليين ضمن كانوا يتقاضون فائدة باهظة الثمن من الفلاحين الفقراء، وكذلك عدم استفادة الفقراء من الخدمات المالية التي تكون من مصادر رسمية، مما أدى إلى استغلال المقرضين المحليين وفي هذه المدة التي شجعت على ظهور نظام مالي شامل. وكان بسبب سد الفجوة ما بين المناطق الحضرية والريفية أثناء تقديم الخدمات المالية والمصرفية. ظهر مصطلح الشمول المالي في عام (١٩٩٣) وكانت في دراسة (ليشتون وثرفت) التي كان يتناول الخدمات المالية في جنوب شرق انكلترا وعلى أثر هذه الدراسة إغلاق فرع أحد البنوك في هذه الدولة وكان سبب الإغلاق عدم وصول الخدمات المالية والمصرفية إلى السكان في هذه المنطقة كافة (Demirguc,et.al.,2014: 4).

٢. تعريف الشمول المالي:

عرف الشمول المالي حسب مركز الشمول المالي في واشنطن هي الحال التي يكون فيه الأفراد قادرين على الحصول جميع الخدمات المالية وبشكل واسع ويكون ذات جودة عالية ومنخفض الكلفة ويكون بأسلوب ملائم ويحقق الكرامة لعملاء المصرف جميعهم (Gatanav,2013:22).

٣. أهمية الشمول المالي:

زاد الاهتمام الدولي بتطوير وتحسين الشمول المالي بعد حدوث الأزمة الاقتصادية والمالية في عام (٢٠٠٧) وما نتج من هذه الأزمة من أزمات مالية واقتصادية ومصرفية واجتماعية التي لها تأثير مباشر على النشاط الاقتصادي الدولي، مما أدت إلى حدوث بطالة بشكل واسع وبنسبة مرتفعة تسببت إلى انهيار بعض اقتصاديات الدول النامية، فضلاً عن انهيار الكثير من المؤسسات الإنتاجية والمصرفية وكانت هذه الأزمة لها تأثير على شركات التأمين وكان لها تأثير مباشر على النشاط الاقتصادي (مؤسسة التمويل الدولية، التقرير السنوي، ٢٠١٣: ٣٠).

٤. أهداف الشمول المالي:

إن العناية بتوسع نطاق الشمول المالي وكذلك العمل على خلق تحالفات ما بين المؤسسات المالية والهيئات العامة للتنسيق والعمل ضمن وحدات صغيرة مشتركة وموحدة لمساعدة الفقراء في تقديم الخدمات المالية إليهم، ويذكر أن البنك الدولي الذي يهدف إلى تقديم نظام مالي شامل عن طريق النظام يتم وصول الخدمات المالية إلى الفقراء وذات الدخل المحدود. أن تلك الإشارة في توسع نظام المالي الرسمي هو لغرض تحقق الشمول المالي ليس هدفاً بحد ذاته بل هو وسيلة وغاية لتحقيق أهداف اقتصادية لتطوير الإنسان وتحسين مستويات المعيشية وكذلك تقرير المشروعات الصغيرة والمتوسطة للحد من الفقر ودعم المساواة وتحقيق الرفاهية الاقتصادية (الشمري، ٢٠١٥: ٩)، ويمكن توضيح أهداف الشمول المالي بالآتي: (عجوز، ٢٠١٧: ٢٠)

١. وصول المنتجات والخدمات المالية إلى كافة الفئات المجتمع وكذلك أهمية هذه الخدمات من قبل المواطنين وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية.
٢. سهولة الوصول لمصادر التمويل لغرض تحسين الظروف الاجتماعية للأفراد وخاصة الفقراء منهم.

٣. مساعدة الشركات صغيرة الاستثمار والتوسع في أرباحها.

٤. تسهيل مشاريع العمل الحر والعمل على تطوير هذه المشاريع بأسلوب حديث والبحث تؤدي إلى النمو الاقتصادي.

ثانياً: معوقات الشمول المالي:

- هناك العديد من المعوقات التي تقف أمام انتشار الشمول المالي في كثير من الدول ومن أهم هذه المعوقات هي كالآتي: (المطيري، ٢٠١٦: ٧)
١. الكثير من الأفراد يري عدم الحاجة لوجود حساب مصرفي في أي مؤسسة مالية.
 ٢. يرى بعض من الناس أن عدم امتلاك الاموال كافية لفتح حساب في البنك أو مؤسسة مصرفية مالية، وكذلك طبيعة الدخل ومستويات الفقر داخل المجتمعات الفقيرة التي لا ترتبط مع سياسات المؤسسات المالية والمصرفية.
 ٣. بسب اعتبارات دينية التي حالت دون حصول بعض الأفراد على حساب في المؤسسات المالية الرسمية أو تكون بسبب عدم الثقة ب هذه المؤسسة المالية.

ثالثاً: جودة الخدمات المصرفية:

١. ومفهومها وأهميتها:

تعد مفاهيم الجودة الشاملة هي من أهم وأحدث المفاهيم الفكرية والفلسفية التي تكون أكثر رواجاً في العالم وضمن مناهج الجودة في منظمات الأعمال وينتسب هذا المنهج إلى مدة الثمانينات من القرن العشرين، إذ يلاحظ اليوم أن تطبيقات الجودة واسعة الانتشار كونها جانب نالت اهتمام الكثير من الباحثين والأكاديميين والميدانيين وغيرهم مما جعل إدارة الجودة الشاملة حقل معرفي واسع الاستخدام للفئات المشاركة وكذلك التعرف على اذواق وثقافة الزبائن الذين يتعاملون مع المصرف، فضلاً عن اختلاف طبيعة العمل في بعض المصارف، فضلاً عن الحد من المنافسة العالمية ما بين القرنين وبعد هذا القرن (الطائي وقرادة، ٢٠٠٨: ٢٠) جودة الخدمة أهمية من الامد ذات أهمية لكن كبيرة عند الناس واسبقية التي يعتمد عليها مدراء المصارف واختيار مسار صحيح وطريقة عمل واضحة في الأداء الإنتاجي والخدمي مما أدى إلى ظهور الكثير من تعاريف ومفاهيم جودة الخدمة.

٢. أهمية الجودة:

أصبحت أهمية جودة السلع والخدمات التي تعد استراتيجية التي تقوم بتحديد هوية وعمل المنظمة. إن جودة المنتج وكذلك التغير بأسعار والتغير بالتجهيز في نماذج الصنع كل هذه الأمور تؤثر على عمل المنظمة وكذلك جودة يؤثر على الطلب على هذا المنتج (العزاوي، ٢٠٠٢: ٧٠).

إذ عد (Heizer) العنصر الحاسم في جميع العمليات الإنتاجية والخدمية كافة التي تكون ذو تأثير دولي في المنظمات والمصارف لذلك يمكن التصور أهمية جودة الخدمات المصرفية وهي كالآتي: (الدراركة، ٢٠٠١: ١٥١)

أ. نمو مجال الخدمة: هناك عدد كبير من المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمة وأن سمعة هذه المؤسسات التي تقدم الخدمة لزبائن المصرف سواء أكانت هذه الخدمة جيدة أم سيئة ومثال على هذه الخدمة المنتج الياباني الذي يمتلك مواصفات جيدة وكذلك يتمتع بسمعة جيدة لكونه يملك خصائص مميزة من خلال جودة الخدمة المدرجة في منتجاته المتوفرة في الأسواق، فضلاً عن أن الخدمة الجيدة للمنظمة التي تكون نتيجة علاقة التبادل ما بين الزبون والمجهز وذلك لغرض ممارستها في التوظيف الصحيح، لذلك لابد من الترويج عن المنتجات ذات الجودة العالية عن طريق الخدمة التي تقدمها المنظمة وبذلك تكسب شهرتها المؤسسة ما بين المؤسسات الأخرى من خلال مستوى السلع والخدمة المقدمة من قبلها.

ب. **زيادة مدة المنافسة:** عندما يكون هناك منافسة شديدة ما بين المؤسسات في تقديم الخدمة الافضل للزبائن يكون هناك اعتماده الأساس على جودة المنتج المقدم اليهم من قبل المنظمة أو المؤسسات التي تسعى إلى ارضاء الزبون وذلك من خلال تقديمها للخدمة الافضل إنتاجاً وتكون بسعر منافس مقابل حصول هذا المنتج على مزايا تنافسية في الأسواق المحلية.

٣. أبعاد الخدمة:

يتفق الكثير من الباحثين والكتاب على مجموعه من أبعاد رئيسة لمقدمين الخدمة والتي تكون بشكل عام كالآتي: (الصرف، ٢٠٠٧: ٢٠٣)

أ. **الخدمة غير ملموسة Intangibility:** إن أصل الخدمة هي غير ملموسة وكذلك لا يمكن تذوقها أو شمها أو رؤيتها أو الاحساس بها أو سماعها كل هذه الخصائص التي من خلالها يمكن أن نميز بين الخدمة والسلعة التي تقدم، فضلاً عن ذلك تتصف الخدمة بأنه ليست لها وجود مادي لكنها تقوم بوظائف تسويقية لخدمات كافة مثل التعبئة والتغليف، فضلاً عن عمليات النقل والتخزين وغيرها.

ب. **عدم القابلية على الانفصال (التلازم) Inseparability:** يقصد بها درجة أو مقدار الارتباط ما بين الخدمة وبين الشخص الذي يقوم بتقديمها ان وقت إنتاج هذه الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها، لذلك يكون اتصال مباشر ما بين العميل وما بين مقدمي الخدمة، وبذلك يتم التعرف عليها ويجب أن يعمل داخل المؤسسة ان المشتري الذي يقوم بشراء السلعة لا يعرف من انتجها ومن أين انتجت مثل إنتاج معجون الاسنان وإنتاج الألبان، وكذلك يمكن أيضاً مشاركة العميل في عملية إنتاج الخدمة إذ لا يمكن تقديم خدمة بدون سبب حضور العميل.

ت. **التنوع (عدم التجانس) Inconsistency:** من الصعوبة جداً ايجاد معايير موحده في عملية إنتاج الخدمة وكذلك من الصعوبة لدي العاملين المنظمات الخدمية خلق توافق وتنسيق بين خدمة وأخرى ذلك بسبب الخبرة الموجودة لدي العاملين، فضلاً عن المهارات التي يمتلكونها والتوافق ما بين العامل الانساني أي ما بين الإنتاج والتسليم، فضلاً عن اغلب الخدمات التي تقدم للعميل تكون متميزة بشكل كبير وليس من السهولة تقديم نمط واحد فقط لكل نوع من أنواع الخدمة ويمتلك مواصفات تختلف من خدمة إلى أخرى وبطرائق مختلفة وكذلك تمتلك مقاييس متعددة (الضمور، ٢٠٠٥: ٢٩).

٤. مستويات جودة الخدمة المصرفية:

هناك مستويات متعددة لجودة الخدمات المصرفية التي يمكن التميز بينهم وذلك من خلال النقاط الآتية: (Panyne, 1996: 181)

أ. **الجودة المتوقعة:** هي التي تمثل مستويات جودة الخدمة المصرفية التي يحصل عليه الزبون أو يتوقع الحصول عليها من قبل المصرف الذي يتعامل معه.

ب. **الجودة المدركة من قبل المصرف:** هي عبارة عن مدى إدارة المصرف والموظفين العاملين على تقديم الخدمة على إنها تقوم باتباع حاجات ورغبات الزبائن وتوقعاتهم حول الخدمة المقدمة إليهم.

ت. **الجودة الفنية:** هي عبارة عن الجودة التي تخضع المواصفات ومزايا الخدمة المقدمة من قبل المصرف التي تكون ذات نوعية المطلوب من قبل الزبون.

ث. **الجودة الفعلية:** هي عبارة عن الجودة الملموسة والفعلية المتوفرة داخل المصرف الذي يشعر بها الزبون من خلال تعامل موظفي المصرف مع الزبون.

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي للبحث:

أولاً: وصف عينة الدراسة وقياس متغيرات الدراسة:
عينة البحث:

يعتمد الجانب التطبيقي للدراسة على البيانات الفعلية لعينة مكونة من (4) مصارف تجارية مدرجة في سوق العراق للأوراق المالية ولمدة زمنية مقدارها سبعة عشر سنة خلال المدة (٢٠٠٤-٢٠٢٠)، إذ تم الاعتماد على دليل الشركات في سوق العراق للأوراق المالية وعلى التقارير المالية الصادرة عن البنوك التجارية من سوق العراق للأوراق المالية بوصفها عينة البحث، من بين (41) مصرفاً تجارياً مسجلاً في سوق العراق للأوراق المالية حتى نهاية عام ٢٠٢١ بعد استبعاد المصارف التجارية قيد التصفية والمصارف غير المتوفرة بياناتها أو المتوقف تداولها في السوق. وتتكون عينة الدراسة المختارة من (4) مصارف تجارية مدرجة في سوق العراق للأوراق المالية وكما موضح بالجدول الآتية:

الجدول (1) المصرف الأهلي العراقي

رمز المصرف	BNOI
سنة التأسيس	1995/01/02
تاريخ الإدراج في السوق المالي	2004/07/08
رأس المال التأسيسي	400,000,000 دينار عراقي
رأس المال نهاية ٢٠١٨	250,000,000,000 دينار عراقي
عدد الفروع	(11) فرعاً منتشرة داخل العراق منها (4) فروع في بغداد و(3) فروع في (البصرة، وأم قصر، والرميلة) و(4) فروع في (كربلاء، النجف، السليمانية، واربيل) ويقوم المصرف بدراسة افتتاح عدد من الفروع الجديدة في (الكاظمية، ومول بغداد) خلال عام 2019.
أهم الخدمات الحديثة	يقدم المصرف الأهلي العراقي فضلاً عن الخدمات التقليدية للمصارف المتمثلة بقبول الودائع ومنح القروض وغيرها، يقدم أيضاً خدمات مميزة ليس فقط للشركات التجارية وللأفراد بل يمتد ليشمل الشركات التجارية (الإقليمية والعالمية) عن طريق شبكة مراسلي المصرف (الإقليمية والعالمية)، وأيضاً خدمات الحوالات الخارجية والداخلية، ودعم خدمات التمويل التجاري، وتوفير سقوف الاعتمادات، وأيضاً من خلال شركته التابعة له والمملوكة بالكامل شركة (واحة النخيل للوساطة) بيع وشراء الأوراق المالية، وكذلك تقديم الخدمات الالكترونية من خلال بطاقات فيزا الكتروني العالمية، وخدمات مصرفية عبر الأنترنت، وخدمة الهاتف المتخصص للإجابات عن استفسارات العملاء، وخدمة أجهزة الصراف الآلي.

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على التقرير المالي للمصرف.

ثانياً: قياس متغيرات الدراسة:

١. قياس المتغير المستقل (الشمول المالي):

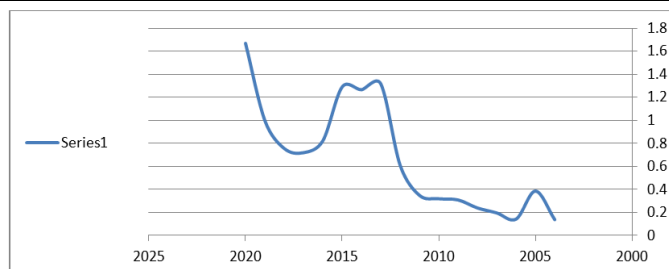
لغرض قياس الشمول المالي تم استخدام العمق المصرفي، إذ يبين مؤشر العمق المصرفي (احمد نوري، ٢٠١٩) حجم القروض والودائع إلى الناتج المحلي الإجمالي (GDP) ومدى التطور الحاصل في القطاع المصرفي في تقديم واستخدام الخدمات المالية والجدول (2-3-4) تبين مؤشر العمق المصرفي في المصارف عينة البحث.

الجدول (2) قياس الشمول المالي لمصرف الأهلي العراقي

الشمول المالي	الناتج المحلي الإجمالي	الودائع	السنة
0.137221	53235358.7	7304994	2004
0.385503	73533598.6	28347459	2005
0.141888	95587957.8	13562802	2006
0.195738	111455813.4	21816120	2007
0.238936	157026061.6	37519122	2008
0.308538	130643200.4	40308448	2009
0.319047	162064565.5	51706265	2010
0.348415	217327107.4	75720087	2011
0.609056	254225490.2	154837515	2012
1.317051	273587529.2	360328792	2013
1.266344	266420389.2	337379957	2014
1.290207	194680971.8	251178711	2015
0.822738	196924141.7	162017067	2016
0.719082	255722375.5	183885472	2017
0.755958	251064479.9	189794078	2018
0.952955	262917150	250548236	2019
2.109099	198774325	419234818	2020

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

يتضح من خلال الجدول (2) أن نسبة الودائع إلى الناتج المحلي لمصرف الأهلي العراقي في ازدياد من سنة ٢٠٠٤ إلى ٢٠٢٠، إذ يلحظ أن مقدار هذ النسبة قد ارتفع بصورة مستمرة طيلة سنوات الدراسة حتى وصل إلى مقدار 2.11 في سنة ٢٠٢٠. وبالإمكان ملاحظة هذا النمو من خلال الشكل (1).



الشكل (1) الشمول المالي لمصرف الاستثمار الأهلي

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان.

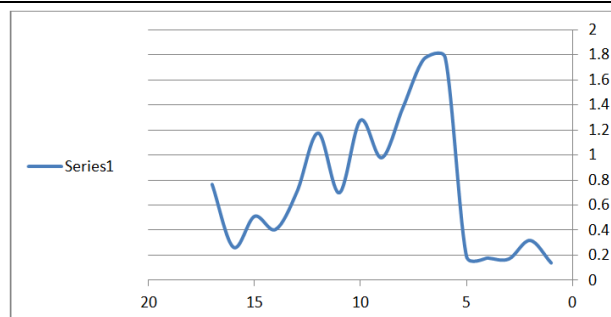
الجدول (3) قياس الشمول المالي لمصرف المتحدة الاستثمار

الشمول المالي	الناتج المحلي الإجمالي	الودائع	السنة
0.138063	53235358.7	7349808	2004
0.318223	73533598.6	23400051	2005
0.169896	95587957.8	16239988	2006
0.178074	111455813.4	19847357	2007
0.192014	157026061.6	30151227	2008
1.774976	130643200.4	231888485	2009
1.768161	162064565.5	286556308	2010
1.377546	217327107.4	299377982	2011

السنة	الودائع	الناتج المحلي الاجمالي	الشمول المالي
2012	248693418	254225490.2	0.97824
2013	349519977	273587529.2	1.277544
2014	186156225	266420389.2	0.698731
2015	228902502	194680971.8	1.175783
2016	139124697	196924141.7	0.706489
2017	103903710	255722375.5	0.406315
2018	128221203	251064479.9	0.51071
2019	69438830	262917150	0.264109
2020	152234248	198774325	0.765865

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

يتضح من خلال الجدول (3) أن نسبة الودائع إلى الناتج المحلي لمصرف المتحدة في ازدياد من سنة ٢٠٠٤ إلى ٢٠٢٠، إذ يلحظ ان مقدار هذ النسبة قد ارتفع بصورة مستمرة لغاية سنة ٢٠١٣ ثم عاد للارتفاع في سنة ٢٠١٥، إلا أنه عادة للانخفاض في السنوات اللاحقة ليصل إلى مقدار 0.765 في سنة ٢٠٢٠. وبالإمكان ملاحظة هذا النمو من خلال الشكل (2).



الشكل (2) الشمول المالي لمصرف المتحدة الاستثمار

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان.

الجدول (4) قياس الشمول المالي لمصرف الاستثمار

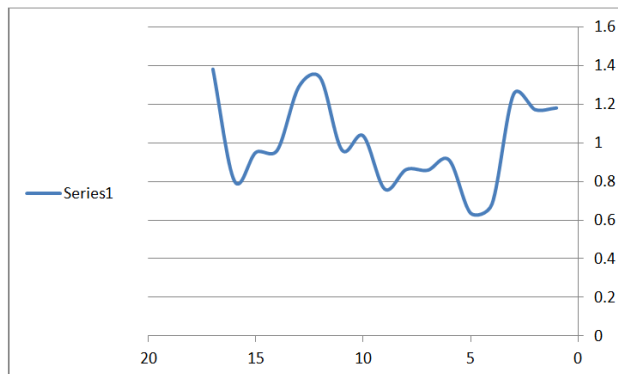
السنة	الودائع	الناتج المحلي الاجمالي	الشمول المالي
2004	62822732	53235358.7	1.180094
2005	86152855	73533598.6	1.171612
2006	119522182	95587957.8	1.25039
2007	76236508	111455813.4	0.684007
2008	99825369	157026061.6	0.635725
2009	118951666	130643200.4	0.910508
2010	139014125	162064565.5	0.85777
2011	187225119	217327107.4	0.86149
2012	193308065	254225490.2	0.76038
2013	283287759	273587529.2	1.035456
2014	256735897	266420389.2	0.96365
2015	260110000	194680971.8	1.336083
2016	254003297	196924141.7	1.289854
2017	246005721	255722375.5	0.962003
2018	238583932	251064479.9	0.950289

تحليل أثر الشمول المالي على جودة الخدمة المصرفية من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية

السنة	الودائع	الناتج المحلي الاجمالي	الشمول المالي
2019	210962481	262917150	0.802391
2020	274468347	198774325	1.380804

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

يتضح من خلال الجدول (4) ان نسبة الودائع إلى الناتج المحلي لمصرف الاستثمار الأهلي في حالة تذبذب من سنة ٢٠٠٤ إلى ٢٠٢٠، إذ يلحظ ان هذ النسبة في سنة ٢٠٢٠ كان بمقدار 2.11 في سنة ٢٠٢٠. وبالإمكان ملاحظة هذا حالة التذبذب الحاصلة في الشمول المالي لهذا المصرف من خلال الشكل (3).



الشكل (3) الشمول المالي لمصرف الاستثمار

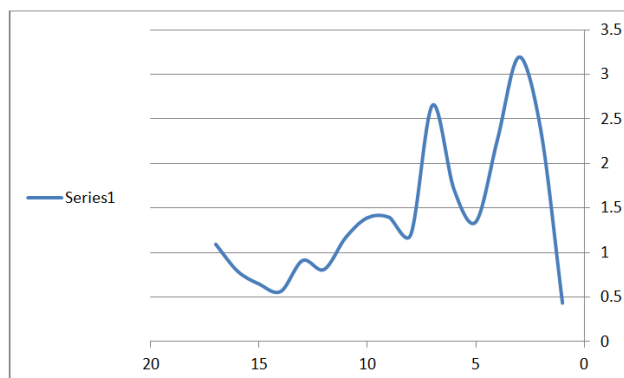
المصدر: الشكل من إعداد الباحثان.

الجدول (5) قياس الشمول المالي لمصرف التجاري

السنة	الودائع	الناتج المحلي الاجمالي	الشمول المالي
2004	22998824	53235358.7	0.432022
2005	174506928	73533598.6	2.373159
2006	305533420	95587957.8	3.196359
2007	252885474	111455813.4	2.26893
2008	210988911	157026061.6	1.343655
2009	222578041	130643200.4	1.703709
2010	430018107	162064565.5	2.653375
2011	261062827	217327107.4	1.201244
2012	354914757	254225490.2	1.396063
2013	380529864	273587529.2	1.390889
2014	311749827	266420389.2	1.170143
2015	157787763	194680971.8	0.810494
2016	179282330	196924141.7	0.910413
2017	144170024	255722375.5	0.563776
2018	162366285	251064479.9	0.646711
2019	208358810	262917150	0.792488
2020	217501732	198774325	1.094214

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

يتضح من خلال الجدول (5) ان نسبة الودائع إلى الناتج المحلي لمصرف التجاري في حالة تذبذب من سنة ٢٠٠٤ إلى ٢٠٢٠، إذ يلحظ ان هذ النسبة في سنة ٢٠٢٠ كان بمقدار 2.11 في سنة ٢٠٢٠. وبالإمكان ملاحظة هذا حالة التذبذب الحاصلة في الشمول المالي لهذا المصرف من خلال الشكل (4).



الشكل (4) الشمول المالي لمصرف التجاري

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان.

٢. قياس جودة الخدمات المصرفية:

تم قياس هذا المتغير من خلال إجابات زبائن المصارف عينة البحث على العبارات السبعة والعشرين التي تتكون منها الاستبانة المستعملة في قياس جودة الخدمة المصرفية، إذ تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات مجالات الدراسة، ومن تم ترتيبها حسب وسطها الحسابي ووضع درجة التقييم. يبين الجدول (6) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة لجودة الخدمات المصرفية لمصارف عينة البحث ودرجة تقييمها.

الجدول (6) الأوساط الحسابية لجودة الخدمات المصرفية للمصارف

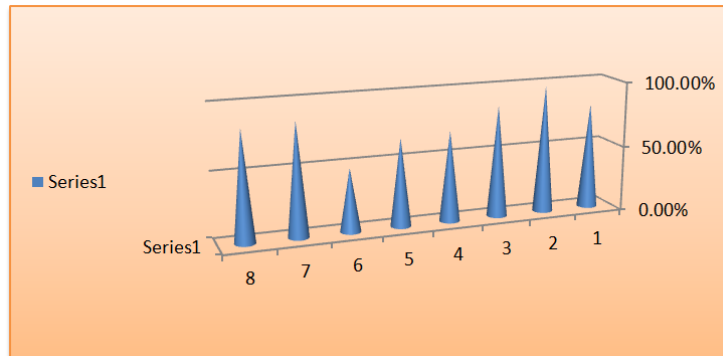
ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاتفاق
	الملموسية:			
١	إن موقع المصرف ملائم ويمكن الوصول إليه بسهولة.	4.047619	1.219875	80.95%
٢	إن التصميم الداخلي لبناية المصرف مناسب لتقديم الخدمات.	4.885714	0.884647	97.71%
٣	إن التصميم الخارجي لبناية المصرف يعطي الزبون الاحساس بالثقة.	4.257143	1.259251	85.14%
٤	إن أماكن بناية المصرف تمتاز بالنظافة، والإضاءة والتدفئة والتكييف الجيدة.	3.466667	1.207804	69.33%
٥	يستعمل المصرف الاجهزة تكنولوجية الحديثة التي تسهل تقديم الخدمات للزبون وتلبي احتياجاته.	3.352381	1.655383	67.05%
٦	يتوفر لدى المصرف مواقف لسيارات الزبائن.	2.4	1.620157	48.00%
٧	يتوفر لدى المصرف أماكن للانتظار.	4.295238	1.228329	85.90%
٨	يعتني موظفو المصرف بمظهرهم وهدامهم.	4.161905	1.136072	83.24%
		3.858		
	الاعتمادية:			
٩	يفي المصرف بجميع وعوده للزبائن ضمن المدد المحددة.	4.409524	0.673681	88.19%
١٠	يقدم المصرف خدمات دقيقة وخالية من الأخطاء تقريباً.	4.209524	1.087727	84.19%

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاتفاق
١١	موظفو المصرف يمكن الاعتماد عليهم في أداء الخدمة بشكل جيد.	4.028571	1.365791	80.57%
١٢	يحرص المصرف على حل المشاكل التي تواجه الزبائن المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم.	4.371429	1.330813	87.43%
	الاستجابة:			
١٣	يقدم المصرف خدمات سريعة وفورية لزيائنه.	3.733333	1.533389	74.67%
١٤	يستجيب الموظفون لاحتياجات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم.	4.12381	1.335758	82.48%
١٥	يستجيب موظفو وإدارة المصرف لشكاوي واستفسارات الزبائن.	3.952381	1.635347	79.05%
١٦	يقدم الموظفون الخدمة حسب أولوية دخول الزبائن للمصرف وبدون تجاوز للزبون الحالي.	4.485714	0.89943	89.71%
١٧	يتوفر لدى المصرف لوحات دلالة إلكترونية لتسريع خدمة للزبون.	4.238095	1.318368	84.76%
١٨	يتوفر لدى المصرف العدد الكافي من الموظفين لأداء الخدمات.	4.371429	1.297363	87.43%
	الأمان:			
١٩	يشعر الزبائن بالأطمئنان في التعامل مع المصرف.	4.295238	1.445595	85.90%
٢٠	يمتلك موظفو المصرف المعرفة والمهارة لتقديم الخدمات للزبائن.	4.238095	1.475812	84.76%
٢١	يتابع موظفو المصرف الإجراءات الخاصة بالعملاء ولغاية حصولهم على الخدمة.	4.104762	1.461847	82.10%
٢٢	يتوفر لدى المصرف الأجهزة الأمنية الكافية لحماية مدخرات الزبائن.	3.038095	1.010657	60.76%
٢٣	تعرف إدارة وموظفي المصرف احتياجات العملاء وتسعى لتلبيتها.	3.895238	1.296869	77.90%
٢٤	تولي إدارة وموظفي المصرف اهتمام فردي لكل عميل.	3.114286	1.614211	62.29%
٢٥	تضع إدارة المصرف مصلحة الزبون في قمة أولوياتها.	3.933333	1.348042	78.67%
٢٦	يظهر الموظف المعرفة الشخصية بالزبون، ويحرص على الترحيب به.	4.238095	1.420868	84.76%
٢٧	يقوم الموظف بملء البيانات المطلوبة في المعاملات المصرفية عوضاً عن الزبون.	4.47619	0.97843	89.52%

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

يظهر من الجدول (6) أن الاوساط الحسابية لفقرات الملموسية تراوحت بين (2.4-4.88)، إذ حصلت الفقرة (2) (إن التصميم الداخلي لبناية المصرف مناسب لتقديم الخدمات) على المرتبة الأولى بين الفقرات، في حين حصلت الفقرة (6) (يتوفر لدى المصرف مواقف لسيارات الزبائن) على المرتبة الاخيرة بين الفقرات. وأن عدد عوامل الملموسية التي حصلت على نسبة مرتفعة من وجهة نظر الزبائن بلغ (7) من أصل (8)، التي حظيت بوسط حسابي يزيد عن الوسط الحسابي الافتراضي والبالغ (3)، وعدد العوامل التي كان تقييمها ضعيف بلغ (1) من أصل (8)، على الرغم من هذا يوجد درجة تقييم جيدة لعوامل الملموسية ككل إذ بلغت (77%). ويظهر من خلال الانحراف المعياري للفقرات المختلفة، في أنه هناك اتفاقاً نسبياً بين المستجيبين

عن الفقرات المتعلقة بالملموسية، إذ بلغ الانحراف المعياري أقل من نصف الوسط الحسابي الفقرات المذكورة كافة.



الشكل (5) تمثيل إجابات عينة الدراسة لفقرات الملموسية

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان.

يبين الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات "الاعتمادية" ودرجة تقييمها. كما يظهر من الجدول (6) أن الأوساط الحسابية لفقرات الاعتمادية تراوحت بين (4.028-4.409) إذ حصلت الفقرة (9) (يفي المصرف بجميع وعوده للزبائن ضمن المدة المحددة) على المرتبة الأولى بين الفقرات، في حين حصلت الفقرة (11) (موظفو المصرف يمكن الاعتماد عليهم في أداء الخدمة بشكل جيد) على المرتبة الأخيرة بين الفقرات. وأن فقرات الاعتمادية كافة حظيت بتقييم مرتفع إذ كان الوسط الحسابي لجميع الفقرات أعلى من الوسط الحسابي الافتراضي البالغ (3)، يتضح من خلال ما أنفأ أعلاه أن الاعتمادية لدى المصارف عينة البحث تحظى بمقبولية عالية لدى زبائن المصرف ويظهر من خلال الانحراف المعياري للعبارات المختلفة، في أنه هناك اتفاقاً نسبياً بين المستجيبين عن الفقرات المتعلقة بالاعتمادية، إذ بلغ الانحراف المعياري أقل من نصف الوسط الحسابي الفقرات المذكورة كافة.

ثالثاً: اختبار فرضيات البحث:

يسعى هذا المبحث لاختبار الفرضيات والتحليل الإحصائي للنتائج

١. اختبار الفرضية الأولى:

لغرض اختبار الفرضية الأولى التي تنص على (هناك تفاوت ذو دلالة إحصائية لمستوى الشمول المالي للمصارف عينة البحث) تم استخدام تحليل الانحدار لأكثر من عينة مستقلة، ويمكن أيضاً نتيجة الاختبار من خلال الجدول (7).

الجدول (7) اختبار الفرضية الأولى

Test for Equality of Means of SERIES01 Categorized by values of SERIES01 Date: 09/26/22 Time: 07:06 Sample: 1 68 Included observations: 68			
Method	df	Value	Probability
Anova F-test	(2, 65)	130.3410	0.0000
Welch F-test*	(2, 4.9291)	127.7468	0.0001
*Test allows for unequal cell variances			
Analysis of Variance			
Source of Variation	df	Sum of Sq.	Mean Sq.
Between	2	2119.384	1059.692
Within	65	528.4599	8.130152
Total	67	2647.844	39.52006
Category Statistics			

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على (هناك تفاوت ذو دلالة إحصائية لمستوى الشمول المالي للمصارف عينة البحث)، إذ يتضح من الجدول آنفاً أن هنالك تفاوت في مستوى الشمول المالي بين المصارف عينة البحث، إذ كانت معنوية F أقل من 0.05، مما يشير إلى قبول فرضية البحث التي تنص على (أن هنالك تفاوت ذو دلالة إحصائية بين مستوى الشمول المالي للمصارف عينة البحث).

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

تم التوصل لمجموعة من الاستنتاجات:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على الاستقرار المالي للمصارف عينة البحث أي أن المصارف عينة البحث تحظى باستقرار مالي نظراً لاعتماد سياسات تعمل على تنويع عملياتها والخدمات المالية.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية ما بين الشمول المالي على جودة الخدمات المصرفية للمصارف عينة البحث مما يشير إلى اهتمام المصارف عينة البحث في تعزيز جودة خدماتها من خلال اعتماد استراتيجيات الشمول المالي.
- إن تدني مستوى الشمول المالي في البيئة المحلية تعود إلى الوضع غير المستقر للبلد بسبب الارهاب وكثرة المناطق الساخنة مما أدى إلى فقدان الثقة في القطاع المصرفي من قبل الجمهور.
- إن المصارف التجارية عينة البحث تحظى باستقرار مالي بمستوى جيد.
- إن جودة الخدمات المصرفية للمصارف عينة البحث بمستوى مقبول نظراً لاهتمام المصارف بتقديم أفضل الخدمات الغرض زيادة التعاملات المالية فيها.
- إن المصارف التجارية عينة البحث تحظى بمستوى جيد من الشمول المالي وأن هناك تذبذب في هذا المستوى ناتج عن انخفاض في مستوى الودائع.

ثانياً: التوصيات:

١. تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات:
 ١. توفير البنية التحتية التكنولوجية الفعالة وقاعدة بيانات رصينة تمتاز بالدقة والوضوح التي تكون قادرة على توفير متطلبات الشمول المالي وبالتعاون مع الجهات ذات الصلة منها شركات الاتصال وتوسيع شبكات الانترنت ليشمل لجميع مناطق العراق، لأنها الوسيلة المباشرة لاستعمال خدمات الهاتف المحمول، ولهذا فهي تعد بمثابة لترويج الخدمات المصرفية وتعزيز الارتباط والثقة في القطاع المصرفي وتعد كذلك وسيلة لنشر الثقافة المالية.
 ٢. ضرورة القيام بتوسيع استعمال أجهزة الصراف الآلي والبطاقات الالكترونية وذلك للدور المهم الذي تلعبه في تهيئة وتوفير المعاملات المصرفية الالكترونية وإيصالها لأكبر شريحة ممكنة في المجتمع العراقي.
 ٣. دعم المشاريع الاقتصادية وتنويع القروض الممنوحة لمختلف القطاعات، هذا يؤدي لتنويع الاقتصاد العراقي ويكون له تأثير ايجابي اعلى الاستقرار المالي والمصرفي.
 ٤. وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي وكذلك حث صانعي القرار على أهمية تحقيق التناغم والربط بين استراتيجيات الشمول المالي.
 ٥. ضرورة قيام المصارف التجارية بوضع استراتيجيات وسياسات تعمل على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر العربية:

١. الدراركة، مأمون وآخرون، طارق تشيلي (٢٠٠١). الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
٢. الشمري، صادق راشد (٢٠١٥). دور الشمول المالي في تقرير سياسة التشييد والبناء وعلاقتها بالأهداف الانمائية للألفية، مقدمة إلى المؤتمر المصرفي العربي، بيروت.
٣. الصريف، رعد حسن (٢٠٠٧). عمولة جودة الخدمات المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٤. الطائي، رعد عبدالله، قذادة، عيسى (٢٠٠٨). إدارة الجودة الشاملة، عمان، الأردن.
٥. عجور، حسين محمد بدر (٢٠١٧). دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
٦. العزاوي، محمد عبد الوهاب (٢٠٠٢). تحديات الجودة الشاملة في العمل المصرفي، مجلة الرشيد المصرفي، العدد ٧.
٧. مطر، أحمد نوري حسن (٢٠١٦). متطلبات تطبيق الشمول المالي في العراق ومؤشراته القياسية، رسالة ماجستير، كلية اقتصاديات الأعمال، جامعة النهرين، بغداد.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

8. Chakva barty (in clusion and banks—is sues and perpectives) at the flcct (fed e ration of Indion chambers of commerce & industvy) undo (the united nations Development programme seminav on financial: in clusion.partnevship bet wen Banks.mfls and communites, New Delhi.
9. Dwmguc-Kunt & Detvagiach, Envicas, Stock (2002). Corporate, Finance & Economic growth: An overview the world Bank Economic Review and Economic Growth: An overview the world Bank Economic Review, Vol. 01,10, No. 2.