



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة بابل  
كلية الإدارة والاقتصاد  
قسم العلوم المالية والمصرفية  
الدراسات العليا

أثر جودة الخدمات الالكترونية في تعزيز كفاءة الأداء المصرفي في العراق  
- دراسة حالة مصرف بغداد الأهلي للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)

رسالة مقدمة إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة بابل وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير  
في العلوم المالية والمصرفية

من قبل

سرور راقى محمد جميل

بإشراف

أ. م. د. حيدر علي محمد الدليمي

٢٠٢٢م

١٤٤٤هـ

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّ كَثِيرًا مِنَ الْأَحْبَارِ وَالرُّهْبَانِ لِيَأْكُلُونَ أَمْوَالَ النَّاسِ  
بِالْبَاطِلِ وَيَصُدُّونَ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ وَالَّذِينَ يَكْنِزُونَ الذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلَا يَنْفِقُونَهَا  
فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَبَشِّرْهُمْ بِعَذَابٍ أَلِيمٍ﴾

صدق الله العلي العظيم

سورة التوبة (الآية ٣٤)

## الإهداء

إلى نبينا محمد ﷺ وإلى آله الأطهار

إلى شهداء العراق الذين سقوا بدمائهم تربته

إلى رمز الرحمة والحنان والحب ... أمي

إلى رمز الحكمة والإيمان والطيبة الصافية... والدي

إلى إخوتي و أخواتي سندي في الحياة.

إلى من اشد به ازري زوجي الغالي

إلى كل من ساندني وقدم لي النصيحة و يد العون كل من الدكتور (مهدي خليل شديد ، جواد

البكري ،محمد الطائي) شكرا وامتنانا

أهدي هذا الجهد

الباحثة

## الشكر والتقدير

الحمد لله والشكر له على ما مَنّ علينا به من نعمه والصلاة والسلام على خير خلقه الأمين محمد وعلى آله الأطهار وأصحابه الغرّ الميامين.

من واجب العرفان بالجميل أن أتقدّم بالشكر الجزيل إلى أستاذي الفاضل (الاستاذ مساعد الدكتور حيدر علي محمد الدليمي) المشرف على رسالتي إذ كانت الملاحظات، والتوجيهات التي أتحنني بها ذات أهمية في جميع مراحل اعداد الرسالة، وأسأل الله تعالى أن يمده بوافر الصحة، والعلم؛ ليكون مناراً يهتدي به طلبة العلم.

وأتقدّم بخالص الشكر والعرفان إلى الأساتذة الأفاضل رئيس وأعضاء لجنة المناقشة؛ لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، وشكري، وتقديري للمقومين العلمي واللغوي على جهودهما في إظهار الرسالة بشكها اللائق علمياً و لغوياً. وأتقدّم بخالص الشكر والعرفان إلى الأساتذة الأفاضل (حسين ديكان درويش، الدكتور مهدي شديد، محمد الطائي) الذين كان لي شرف الدراسة على أيديهم.

وكذلك أتوجه بالشكر الجزيل إلى عميد كلية الإدارة والاقتصاد (أ.د حيدر علي محمد الدليمي) وكما يطيب لي أن أقدم شكري، وتقديري، واحترامي إلى رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية (الدكتور اسعد منشد)، وبقية أساتذة الكلية الذين ساهموا في تقديم النصيحة والمشورة العلمية وفقهم الله جميعاً. واتقدم بالشكر الجزيل إلى موظفي مكتبة الكلية لتعاونها معي ومنتسبي الشؤون العلمية للدراسات العليا في الكلية.

الباحثة

## المستخلص

يهدف البحث الى التعرف على اثر الخدمات الالكترونية في تعزيز كفاءة الاداء المصرفي في العراق في مصرف بغداد كحاله دراسية للمدة (٢٠٢٠-٢٠٠٨) فضلا عن معرفة الاختلاف في تقييم كل من الخدمات الالكترونية المتمثلة ب(عدد اجهزة الصراف الالي ، عدد البطاقات الالكترونية ) وكذلك مؤشرات الاداء المصرفي المتمثلة ب(مؤشرات السيولة والتي تتضمن نسب الرصيد النقدي، التوظيف، السيولة القانونية، ومؤشرات الربحية والتي تتضمن، نسب ، العائد على اجمالي الموجودات، العائد على حقوق الملكية، هامش صافي الفائدة) من خلال الاستعمال الامثل للموارد والوصول الى اعلى عائد بأدنى مخاطرة وبأقل تكلفة.

استند البحث الى المنهجين الوصفي والاستنباطي ، اذ تمثل المنهج الوصفي بالوصف النظري لموضوع البحث ، في حين تمثل المنهج الاستنباطي بالمنهج التحليلي والاستنتاجي الذي يعمل على ربط الاسباب بالنتائج اعتمادا على تحليل الوقائع الملموسة الى جانب استخدام الاسلوب الكمي لتقدير العلاقة بين متغيرات النموذج

اثبتت الدراسة وجود تكامل مشترك بين متغيرات الدراسة ، واستقراره اغلب متغيرات الدراسة عند الفرق الثاني لذلك اعتمدت نموذج (VAR) لتوثيق العلاقة بين المتغيرات اذ ان النموذج الاول (X1) الذي يمثل عدد اجهزة الصراف الالي كفاء احصائيا حسب المقاييس ( $R^2, F$ ) اذ ان نسبة ( $R^2$ ) (99%) الى جانب مستوى معنوية للأجمالي النموذج البالغة (892.0843) والتي تزيد من ثقة النموذج ، وكذلك بالنسبة لنموذج الثاني (X2) الذي يمثل عدد البطاقات الالكترونية كفاء احصائيا اذ ان ( $R^2$ ) بلغ (98%) الى جانب مستوى معنوية للأجمالي النموذج (100.6664) ،

اظهرت النتائج جود علاقة معنوية لكنها ضئيلة بين المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة وتحتاج الى معالجة بعض المتغيرات التابعة.

نستنتج ان الخدمات الالكترونية تحتاج الى البنى التحتية والتكنولوجيا المتطورة لذلك تحتاج الى تدريب العاملين وفق ذلك ، و ان المصارف بصورة عامة ومن خلال دراسة العينة تتأثر بالوضع السياسي والامن مما يؤثر على النشاط الاقتصادي .

رقم الصفحة	الموضوع
	الآية
أ	الاهداء
ب	الشكر والامتنان
ت	المستخلص
ث	ثبت المحتويات
ج-ح	ثبت الاشكال
ح-خ	ثبت الجداول
١	المقدمة
٤٨-٩	الفصل الاول الخدمات المصرفية الالكترونية والاداء المصرفي اطار نظري ومفاهيم عامة
٣٠-١١	المبحث الاول : الخدمات الالكترونية -المفهوم والمؤشرات
٤٨-٣١	المبحث الثاني : الاداء المصرفي -المفهوم وتنوع المخاطر
٩٥-٥٠	الفصل الثاني : تحليل تطور الخدمات المصرفية الالكترونية والاداء المصرفي للمصرف بغداد للمدة (٢٠٢٠-٢٠٠٨)
٦٦-٥٢	المبحث الاول : تحليل تطور الخدمات المصرفية الالكترونية في مصرف بغداد للمدة(٢٠٢٠-٢٠٠٨)
٩٦-٦٧	المبحث الثاني : تحليل تطور اداء مصرف بغداد للمدة (٢٠٢٠-٢٠٠٨)
١٣٥-٩٨	الفصل الثالث : قياس وتحليل اثر الخدمات الالكترونية في تعزيز كفاءة الاداء المصرفي لمصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)
١١٥-٩٩	المبحث الاول : القياس الاقتصادي لأثر الخدمات الالكترونية في تعزيز كفاءة الاداء المصرفي لمصرف بغداد للمدة (٢٠٢٠-٢٠٠٨)
١٣٥-١١٦	المبحث الثاني : نتائج اختبار النموذج القياسي لبيان اثر الخدمات الالكترونية في تعزيز كفاءة الاداء المصرفي للمصرف بغداد للمدة (٢٠٢٠-٢٠٠٨)

ثبت الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١٢	بعض المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة	١
٢٠	دورة حياة المنتج (سلعة أو خدمة) تقليدي الكتروني	٢
٢٥	يوضح طبيعة العمليات المصرفية الالكترونية	٣
٣٥	تحديد الميادين	٤
٤٥	العلاقة بين ادارة جودة الخدمة والاداء المصرفي	٥
٥٣	الهيكل التنظيمي للمصرف بغداد (٢٠٢٠)	٦
٥٩	تطور عدد أجهزة الصراف الآلي	٧
٦٢	تطور عدد البطاقات الائتمانية	٨
٦٤	تطور منافذ كل من POC & POS	٩
٦٦	اجمالي الخدمات الالكترونية	١٠
٧٠	المتغيرات الرئيسية لرأس المال	١١
٧٣	نسبة الرصيد النقدي	١٢
٧٦	نسبة التوظيف %	١٣
٧٩	نسبة السيولة القانونية %	١٤
٨٣	بيانات مصرف بغداد كما في جدول (١٠)	١٥
٨٧	معدل العائد على اجمالي الموجودات	١٦
٩٠	معدل العائد على حقوق الملكية	١٧
٩٢	نسبة صافي هامش الفائدة	١٨
٩٦	بيانات مصرف بغداد كما في الجدول (16)	١٩
١٣٥	استقراره النموذج	٢٠

ثبت الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
١	مفهوم الجودة عبر العصور التاريخية	١٢-١٣
٢	تحليل تطور عدد أجهزة الصراف الآلي (الف وحدة)	٥٨
٣	تطور عدد البطاقات الائتمانية (الف وحدة)	٦٠
٤	تطور منافذ كل من POC & POS (الف وحدة)	٦٣
٥	تحليل إجمالي الخدمات الالكترونية (الف وحدة)	٦٥
٦	المتغيرات الرئيسية لرأس المال في مصرف بغداد للمدة (2008-2020) (مليارات الدنانير)	٦٩
٧	نسبة الرصيد النقدي %	٧١-٧٢
٨	نسبة التوظيف	٧٥
٩	نسبة السيولة القانونية	٧٨
١٠	بيانات مصرف بغداد للمدة (2004-2020) لاستخراج نسب السيولة (مليون دينار)	٨٠
١١	معدلات التغير الأجمالي للبيانات للمدة (2004-2020) (مليون دينار)	٨١
١٢	الفرق بين الهيكل المكون لنسب السيولة للمدة (2004-2020) (مليون دينار)	٨٢
١٣	معدل العائد على إجمالي الموجودات	٨٥
١٤	معدل العائد على حقوق الملكية	٨٩
١٥	نسبة صافي هامش الفائدة	٩١
١٦	بيانات مصرف بغداد للمدة (2008-2020) لاستخراج نسب الربحية (مليون دينار)	٩٣
١٧	معدلات التغير لأجمالي البيانات للمدة (2008-2020) (مليون دينار)	٩٤

٩٥	الفرق بين الهيكل المكون لنسب الربحية للمدة (2008-2020) (مليون دينار)	١٨
١٠٠	متغيرات النموذج القياسي	١٩
١١٧-١١٨	نتائج اختبار (ADF)	٢٠
١٢٠-١٢٢	نتائج اختبار (pp)	٢١
١٢٢-١٢٤	نتائج اختبار التكامل المشترك	٢٢
١٢٤	نتائج اختبار التباطؤ الزمني الامثل	٢٣
١٢٥-١٢٨	نتائج نموذج (VAR)	٢٤
١٢٩-١٣٣	اختبار نموذج تصحيح الخطأ	٢٥
١٣٣-١٣٤	نتائج اختبار الارتباط الذاتي	٢٦

# المقدمة

## المقدمة

إن العالم يشهد موجة من التغيرات والاكتشافات العلمية في مجال المعلوماتية التي عجلت في تغيير الاساليب الادارية والهياكل التقليدية مع اختراع الحواسيب الالكترونية والانترنت التي ولدت مجتمع قائم على التكنولوجيا الرقمية ، هناك انعكاس واضح في المجال الاقتصادي سيما على مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية ، ومع التطور تتسابق البنوك لأضافه عملاء جدد او خدمة افضل ، وولاء العملاء للبنك هو العنصر الالهم لذلك يجب ان يجدوا افضل طريقة لجذب العملاء ، فالخدمات المصرفية الالكترونية توفر رضا الزبون سواء كان ذلك من خلال الانترنت او طرق التسليم الالكترونية الاخرى ، مما يحقق مكاسب للعملاء من حيث سهولة المعاملة والتكلفة وقطع تقدم كبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والابتكار في الاعمال المصرفية والتجارية على قدم وساق وحسنت التكنولوجيا المنتجات والخدمات ، بدءاً من التعدد الوظيفي لماكينات الصراف الالي وتحويلات الاموال الالكترونية الى الخدمات المصرفية عن بعد .

اذ يلعب الانترنت دورا حيويا في تقديم الخدمات من خلال قنوات التوزيع الجديدة في عصر الانترنت، وقد اظهر الباحثون والممارسون في الصناعات المالية والمصرفية ان البنوك بحاجة الى توسيع قنوات تقديم الخدمات واحتضان الخدمات المصرفية الالكترونية .منذ الايام الاولى لظهور الانترنت والتكنولوجيا الالكترونية كانت تعمل على ترويج لعصر الانترنت وجذبها التجارة .

وانطلاقاً من أهمية ودور المصارف التجارية الاهلية في النشاط الاقتصادي بشكل عام والنشاط المالي بشكل خاص لابد لهذه المصارف من أن تسعى لتوحيد جهودها لتحقيق الموائمة بين عوامل البيئة المحيطة واتخاذ القرار ، اذ يشرف البنك المركزي على العمليات المصرفية جميعها في هذا الوقت ، وعلى الرغم من ان القطاع المصرفي العراقي يعد من النظم العريقة في المنطقة العربية ، الا انه يبقى نظاما تقليديا في عملة ، اذ القت الحروب والحصار والفلسفة الاقتصادية التي كانت سائرة على القطاع المصرفي ، الا ان المصارف التجارية الاهلية تسعى لتقديم خدماتها المتنوعة للأفراد والمجتمع بكفاءة وفاعلية ، وعادة ما يتم ذلك من خلال تقديم خدمات مصرفية حديثة ، وبعد ان لجأت الى تبني الخدمات الرئيسية منها الإقراض والاستثمار المصرفي التي تعدها مصدرا رئيسياً لما تسعى اليه من تحقيق الربحية وفق أسس حديثة واستغلال الموارد المتاحة بهدف تحسين كفاءة أدائها .

**اولا : اهمية البحث**

تبرز اهمية البحث من خلال معرفة مدى تأثير جودة الخدمات الالكترونية الفاعلية في رفع كفاءة الأداء المالي المصرفي في تعزيز ورفع مستوى نشاط الاقتصاد العراقي من خلال الخدمات الالكترونية التي يقدمها المصرف لرفع كفاءة الاداء المالي المصرفي

**ثانيا : مشكلة البحث : يحاول البحث الاجابة عن التساؤلات الآتية .:**

١- ما الخدمة الالكترونية الاكثر ارتباطا وتأثيرا على مؤشرات الاداء المالي للنظام المصرفي؟

٢- هل الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف منسجمة مع واقع الحياة الاقتصادية والتطور التكنولوجي للصناعة المصرفية؟

**ثالثا: فرضيات البحث**

انطلاقا من تساؤلات البحث المطروحة ولغرض تحقيق اهداف البحث صيغت الفرضيتان .:

١- هناك اثر ايجابي لجودة الخدمات المصرفية الالكترونية ا في تعزيز كفاءة الاداء المصرفي لمصرف بغداد.

٢- هناك علاقة ارتباط ما بين مؤشرات الخدمات المصرفية الالكترونية ومؤشرات الأداء المصرفي لمصرف عينة البحث.

**رابعا : أهداف البحث**

تتمثل اهداف البحث بالتالي :

١- تحليل واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في مصرف بغداد ومدى اثرها في تعزيز الكفاءة المصرفية للمصرف عينة البحث

٢- بيان العلاقة بين متغيرات البحث المتمثلة بالخدمة المصرفية الالكترونية والاداء المالي لمصرف بغداد الاهلي

٣- القياس الاقتصادي لأثر جودة الخدمة الالكترونية في الكفاءة المصرفية لمصرف عينة البحث

٤- التعرف على الخدمات المصرفية الالكترونية في النظام المصرفي في العراق -حالة مصرف بغداد

**خامساً: منهجية البحث**

استند البحث الى الجمع بين المنهجين الوصفي والاستنباطي ، اذ تمثل المنهج الوصفي بالوصف النظري لمتغيرات البحث ، اما المنهج الاستنباطي فقد ضم المنهج التحليلي والاستنتاجي الذي يعمل على ربط الأسباب بالنتائج اعتماداً على تحليل الوقائع الملموسة فضلاً عن استخدام الأسلوب الكمي في تقدير العلاقة بين متغيرات البحث .

**سادساً: حدود البحث**

- الحدود المكانية :مصرف بغداد كحالة دراسية
- الحدود الزمانية : تمثلت بالمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)

**سابعاً: متغيرات البحث**

- ١- المتغير المستقل يمثل الخدمات الالكترونية
- ٢- المتغير التابع يمثل كفاءة الأداء المصرفي

**ثامناً : هيكلية البحث**

من اجل تغطية موضوع البحث فقد قسم الى ثلاث فصول خصص الفصل الاول الخدمات المصرفية الالكترونية والاداء المصرفي اطار نظري ومفاهيم عامة، اذ قسم الفصل على مبحثين تناولت المبحث الاول الخدمات الالكترونية -المفهوم والمؤشرات التي اعتمدها الباحثة، في حين خصص المبحث الثاني الاداء المصرفي -المفهوم وتنوع المخاطر .

اما الفصل الثاني خصص لجانب التحليل الوصفي وقسم على مبحثين : المبحث الاول تحليل تطور الخدمات المصرفية الالكترونية في مصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)، والمبحث الثاني تحليل تطور اداء مصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠) من خلال الاعتماد على المؤشرات التي اخذت بها من عينة البحث

الفصل الثالث قياس وتحليل اثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز كفاءة الأداء المصرفي لمصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨ - ٢٠٢٠) وقسم الى مبحثين : المبحث الأول القياس الاقتصادي لأثر الخدمات الالكترونية في تعزيز كفاءة الأداء المصرفي لمصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠) ، المبحث الثاني نتائج اختبار النموذج القياسي لتحليل اثر الخدمات الالكترونية على كفاءة الأداء المصرفي لمصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨ - ٢٠٢٠).

## تاسعا : دراسات السابقة

إحتل موضوع الخدمات المصرفية الالكترونية وعلاقتها بالكفاءة المصرفية جزءاً كبيراً في الدراسات والأبحاث المتخصصة في هذا المجال وعلى الرغم من استطرادنا في ذكر بعض الدراسات لكن هذا لا يعني اننا قد احصينا تلك الدراسات بالكامل وانما بقدر تعلق الامر بدراستنا الحالية لا سيما القريبة منها ومن هذه الدراسات

## أولاً: الدراسات العربية

الدراسة (١)	( البردويل ، سعيد محمد سعيد (2015))
عنوان الدراسة	الخدمات المصرفية الالكترونية المطبقة في البنوك الاسلامية وعلاقتها برضا العملاء (دراسة حالة البنوك الاسلامية في محافظات غزة).
هدف الدراسة	التعرف على الخدمات المصرفية الالكترونية المطبقة في البنوك الاسلامية وعلاقتها برضا العملاء وهم البنك الاسلامي الفلسطيني والبنك الاسلام العربي بفروعهم داخل محافظات غزة.
نتائج الدراسة	وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد الخدمات المصرفية الالكترونية وسهولة استخدام الموقع الإلكتروني وسرية البيانات وخصوصا الدعم الفني للعملاء وكفاءة وفاعلية الخدمة الالكترونية بين رضا العملاء وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين حول رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الالكترونية تعزى الى البيانات الشخصية واسم البنك وعدد السنوات التعامل مع البنك.
اوجه التشابه مع الدراسة الحالية	من حيث الخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف
أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية	فان الدراسة الحالية اخذت مصرف تجاري اهلي في العراق
الدراسة (٢)	( الهام ، نايلي ، (٢٠١٥))
عنوان الدراسة	أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية (دراسة حالة بنوك ولاية قسنطينة).
هدف الدراسة	التعرف على وجود الخدمة المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية حسب وجهه الإداريين والزبائن من خلال التعرف على مستوى رضا الزبائن ودرجة ولائهم وكذلك ربط العلاقة ما بين جودة الخدمات المصرفية وزيادة الربحية.
نتائج الدراسة	وجود أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجميع ابعاد جودة الخدمة المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية.

من حيق جودة الخدمات المصرفية	أوجه التشابه مع الدراسة الحالية
فان الدراسة الحالية اعتمدت على الجانب التحليلي والقياسي	أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية

( بخيت ، محمد بهاء الدين (٢٠١٦))	الدراسة (٣)
أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على ربيحة البنوك التجارية، دراسة تطبيقه على البنوك التجارية الليبية خلال (٢٠١٦-٢٠٠٨).	عنوان الدراسة
دراسة العلاقة بين تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية وهي ممثلة في تقديم وتكلفة وسرعة الخدمات المصرفية الالكترونية والربحية المتمثلة في معدل العائد على الاصول ومعدل العائد على حقوق الملكية.	هدف الدراسة
توصلت النتائج بانه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تقديم وتكلفة وسرعة الخدمات المصرفية الالكترونية وربحية المصارف التجارية ممثلة في معدل العائد على حقوق الملكية.	نتائج الدراسة
اعتمدت بعض مؤشرات الدراسة مثل مؤشرات الربحية	أوجه التشابه مع الدراسة الحالية
فان الدراسة الحالية اضافت مؤشرات أخرى هي مؤشرات السيولة وكذلك اعتمدت مؤشرات الخدمات الالكترونية والتي تمثل عدد أجهزة الصراف الالي ، عدد البطاقات الالكترونية	أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية
( الباهي ، صلاح الدين مفتاح سعد (٢٠١٦))	الدراسة (٤)
أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن، دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الاردني في عمان - الأردن.	عنوان الدراسة
التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الامان) على رضا الزبائن.	هدف الدراسة
مستوى جودة الخدمات المصرفية بشكل عام في البنك الاسلامي الاردني في مدينة عمان وفروعه من جهة من وجهة نظر العينة كان مرتفعا حيث زادت المتوسطات الحاسبة لجودة الخدمة وذلك من خلال وجود أثر ذو دلالة احصائية لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت والسرية، والامان على رضا الزبائن في البنك الاسلامي الاردني عند مستوى دلالة احصائية $(\alpha \leq 0.05)$ .	نتائج الدراسة

	أوجه التشابه مع الدراسة الحالية
فان الدراسة الحالية اخذت مصرف بغداد كعينة معتمدة الأسلوب القياسي واخذت مؤشرات الخدمات الالكترونية بدل مؤشرات الجودة	أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية
( لشريقي ، سلام محمد حمزة ا (٢٠١٨))	الدراسة (٥)
الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها على الاداء الجهاز المصرفي العراقي	عنوان الدراسة
تهدف الدراسة الى التعرف على واقع الخدمات الالكترونية ومؤشراتها الرئيسية في الجهاز المصرفي العراقي وكذلك ايضاح تأثير الخدمات المصرفية الحديثة على اداء الجهاز المصرفي.	هدف الدراسة
ان الخدمات المصرفية الالكترونية تساهم في تطوير الجهاز المصرفي العراقي وتجعله يواكب التطورات العالمية في خدمة المصارف والنتائج الاحصائية وضحت وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين مؤشرات الخدمات الالكترونية ومؤشرات الاداء المالي.	نتائج الدراسة
من حيث الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها على الأداء المصرفي	أوجه التشابه مع الدراسة الحالية
فان الدراسة الحالية اخذت مصرف بغداد وليس الجهاز المصرفي بصورة عامة	أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية
( خلف، هالة حسون (٢٠٢١))	الدراسة (٦)
تأثير ابعاد جودة الخدمة والمؤشرات المالية في ربحية المصارف (دراسة مقارنة لعينة من المصارف التجارية والإسلامية العراقية )	عنوان الدراسة
١- تسليط الضوء على جانب معرفي في ما يتعلق بجودة الخدمات الالكترونية وابعادها في المصارف التجارية والإسلامية. ٢- التعرف على مستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة في المصارف العراقية عينة الدراسة. ٣- تحديد الأهمية النسبية للابعاد التي يستخدمها زبائن المصارف العراقية في تقويم جودة الخدمة المصرفية. ٤- المقارنة بين ابعاد جودة الخدمة المصرفية في المصارف التجارية والمصارف الإسلامية. ٥- التعرف على تأثير ابعاد جودة الخدمة المصرفية في الربحية. ٦- التعرف على مدى تأثير العوامل الداخلية وجودة الخدمة المصرفية معا في الربحية.	هدف الرسالة

<p>اختلاف الأهمية النسبية للمعايير المستخدمة في تقييم جودة الخدمة المصرفية إذ جاء بعد الأمان في المرتبة الأولى يليه بعد الاعتمادية فضلا عن ابعاد جودة الخدمة المصرفية لا تؤثر بشكل كبير في الربحية الا ان هناك تأثير مشترك ومعنوي للمتغيرات المستقلة (السيولة النقدية، نسبة المديونية، كفاية رأس المال، التسهيلات الائتمانية الى الموجودات ، حجم المصرف، جودة الخدمة المصرفية (في الربحية على وفق مؤشر العائد على الموجودات والعائد على حقوق الملكية) توصلت الباحثة الى ابرز الاستنتاجات وهي على المصارف التجارية والإسلامية العمل على توفير خدمات حديثة ومتطورة ومتكاملة ، وذلك من خلال زيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وكذلك ضرورة تفعيل النشاط المصرفي الخاص بزيادة حجم التسهيلات الائتمانية الممنوحة لما لذلك من اثر على زيادة صافي الفوائد، وابعاء نسبة كفاية رأس المال المزيد من الاهتمام لما لها اثر كبير في ربحية المصارف عينة الدراسة ، وتعزيز الاهتمام بنسبة السيولة النقدية وحجم المصرف بالطريقة التي تساهم بزيادة الربحية</p>	<p>نتائج الدراسة</p>
<p>في بعض مؤشرات الربحية</p>	<p>أوجه التشابه مع الدراسة الحالية</p>
<p>فان الدراسة الحالية اخذت مصرف بغداد تجاري واعتمد الأسلوب الكمي والاحصائي</p>	<p>أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية</p>

## ثانياً: الدراسات الأجنبية

<p>(Al hil et al , 2017)</p>	<p>الدراسة (١)</p>
<p>The Quality of Banking Services in Light of Financial Transformations and Their Impact on the Marketing Performance of the Banks in Gaza Strip</p> <p>جودة الخدمات المصرفية في ظل التحولات المالية واثرها على الاداء التسويقي للبنوك في قطاع غزة</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>بيان جودة الخدمات المصرفية على الأداء التسويقي للبنوك العاملة في قطاع غزة في ظل التحولات المالية من وجهة نظر الموظفين ، والافصاح عن العلاقة بين جودة المصرفية والأداء التسويقي من وجهة نظر الزبائن</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>يوجد اثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات الالكترونية على الأداء التسويقي للبنوك العاملة في قطاع غزة ، حيث ان المتغير الوسيط للتحولات المالية يضعف التأثير بين جودة الخدمات الالكترونية والأداء التسويقي ، وأيضا هناك علاقة إحصائية بين جودة الخدمة المصرفية والأداء التسويقي في البنوك عينة الدراسة في قطاع غزة من وجهة نظر الموظفين</p>	<p>نتائج الدراسة</p>

	أوجه التشابه مع الدراسة الحالية
فان الدراسة الحالية اخذت مصرف بغداد في العراق في بيان العلاقة الإحصائية بين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والأداء المصرفي	أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية
(Saleem & Ashfaque, 2020)	الدراسة (٢)
AN Analysis of Profitability Determinants of Islamic Banks; Empirical Study of Malaysia VSpkistan	عنوان الدراسة
تحليل محددات الربحية للبنوك الاسلامية : دراسة مقارنة بين ماليزيا وباكستان	هدف الدراسة
مقارنة مؤشرات الربحية للبنوك الإسلامية العاملة في ماليزيا وباكستان	نتائج الدراسة
ان عوامل الاقتصاد الكلي السيولة وحجم البنك تؤثر على ربحية البنوك الإسلامية في البلدين بالطريقة نفسها ، بينما جودة الأصول والرافعة المالية ليس مؤشرا للربحية البنوك الإسلامية في باكستان	أوجه التشابه مع الدراسة الحالية
لا يوجد	أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية
فان الدراسة الحالية اعتمدت على بعض مؤشرات الربحية والسيولة لقياس الأداء المصرفي وبعض مؤشرات الخدمات الالكترونية لقياس جودة أداء مصرف بغداد الأهلي	

# الفصل الأول

## الخدمات المصرفية الالكترونية والاداء المصرفي اطار نظري ومفاهيم عامة

المبحث الاول: - الخدمات المصرفية الالكترونية-المفهوم والمؤشرات

المبحث الثاني: - الأداء المصرفي-المفهوم وتنوع المخاطر

## تمهيد:

ادت شبكة الانترنت عدة تغيرات وتطورات منذ بداية الثمانينات من القرن الماضي بشكل غير متوقع مدعومة بالتقدم الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما في ذلك الابتكارات في مجال الصيرفة التجارية من خلال تكنولوجيا متطورة للخدمات المصرفية والمنتجات المصرفية مثل التحولات الالكترونية والخدمات المصرفية عن بعد. اذ تؤدي شبكة الانترنت دوراً حاسماً في تقديم الخدمات ، توسع نطاق الخدمات المصرفية مما جعل البنوك تبني وتحتضن الخدمات المصرفية الالكترونية ونتيجة للنمو المتسارع في تقنية المعلومات، أصبح استخدام الخدمات الالكترونية المصرفية من أهم أدوات المنافسة فيما بين البنوك، مما تطلب ملاحقة التقنية الحديثة واستخدام أفضلها واقتنائها لتحقيق الميزة التنافسية، فأصبحت تقدم الخدمات الالكترونية المصرفية بصورة ميسرة وآمنة وتسهل للزبون استخدامها على مدار الساعة. اذ نعالج من خلال الدراسة نوعية الخدمات الالكترونية المصرفية التي تقدمها في المصارف، حيث تم إعدادها للتعرف على أهم رغبات الزبائن من الخدمات الالكترونية المصرفية للمصارف العاملة في العراق، اذ واجهت المصارف العراقية تحديات كبيرة بسبب التغييرات البيئية المتسارعة سواء أكانت تقنية أم اقتصادية أم اجتماعية أم سياسية لهذا فان على الإدارات العليا في المصارف أن تواجه ضرورة ملحة لتغيير أساليب عملها وإجراءاتها وما يتبع ذلك من تغيير في الصلاحيات والمسؤوليات التي يتطلبها تقديم الخدمات المصرفية المختلفة والتي تساعدها في المحافظة على زبائنها الحاليين واجتذاب زبائن جدد وتحقيق أهداف المصرف في تحقيق الموائمة مع التغييرات البيئية المختلفة التي يواجهها البلد والتطور في العمل المصرفي الحالي والمستقبلي

وينقسم الفصل على مبحثين هما

المبحث الاول : الخدمات المصرفية الالكترونية -المفهوم والمؤشرات

المبحث الثاني : الاداء المصرفي -المفهوم وتنوع المخاطر

## المبحث الاول

### الخدمات المصرفية الالكترونية-المفهوم والمؤشرات

#### تمهيد وتوطئه

تؤدي جودة الخدمة الالكترونية دورا مهما في تصميم الخدمات وتسويقها، حيث انها ذات اهمية لكل من مقدمي الخدمة والمستفيدين وتؤكد الاتجاهات المعاصرة على ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية كونها اهم الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية والشريان الحيوي الذي يوفر للمصرف المزيد من العملاء وريحية عالية وقدرتها على البقاء والنمو والاستمرار لذلك قبل التطرق الى مفهوم جودة الخدمة الالكترونية المصرفية يجب معرفة مفهوم جودة الخدمة .

#### اولا : مفهوم جودة الخدمة

هناك العديد من التعريفات للجودة ، فقد عرفت على انها مجموعة الخصائص والميزات التي يمتلكها المنتج ولديه القدرة على تلبية احتياجات محددة للزبائن<sup>(1)</sup> وكما عرفت بأنها مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالمنتج او الخدمة والتي تساهم في اشباع رغبات المستهلكين وتتضمن ، السعر والامان والتوفير والموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال وهذا التعريف يركز على مجموعة من الجوانب التسويقية والانتاجية الضرورية للحكم على جودة أي منتج او خدمة<sup>(2)</sup>. وتعرفها الجمعية الامريكية للجودة هو المظهر العام او خصائص المنتج او الخدمة، مما يعكس قدرته على تلبية الاحتياجات الصريحة او الضمنية<sup>(3)</sup>. وهناك من يرى بأنها الخدمات المقدمة بمستويات عالية من الجودة الممتازة، والتي يمكن ان تلبى احتياجات ورغبات العملاء بشكل يلبي توقعاتهم، ويحقق رضاهم من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة او تقديم الخدمة. وعرفت الجودة وفق الايزو 9000 بأنها عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة اصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات في عام 1987 تحدد هذه السلسلة وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توفرها في نظام ادارة الجودة<sup>(4)</sup>.

---

(1)Evans& James R. "Applied production & Operation Management" 4ed, By West Publishing Company, Printed in United States of America. (1993) ,p35

(2) زيد منير عبودي ، ادارة الجودة الشاملة، دار كنوز للمعرفة والنشر والتوزيع، الاردن، عمان، مجمع الفحيص التجاري(2006) ص23

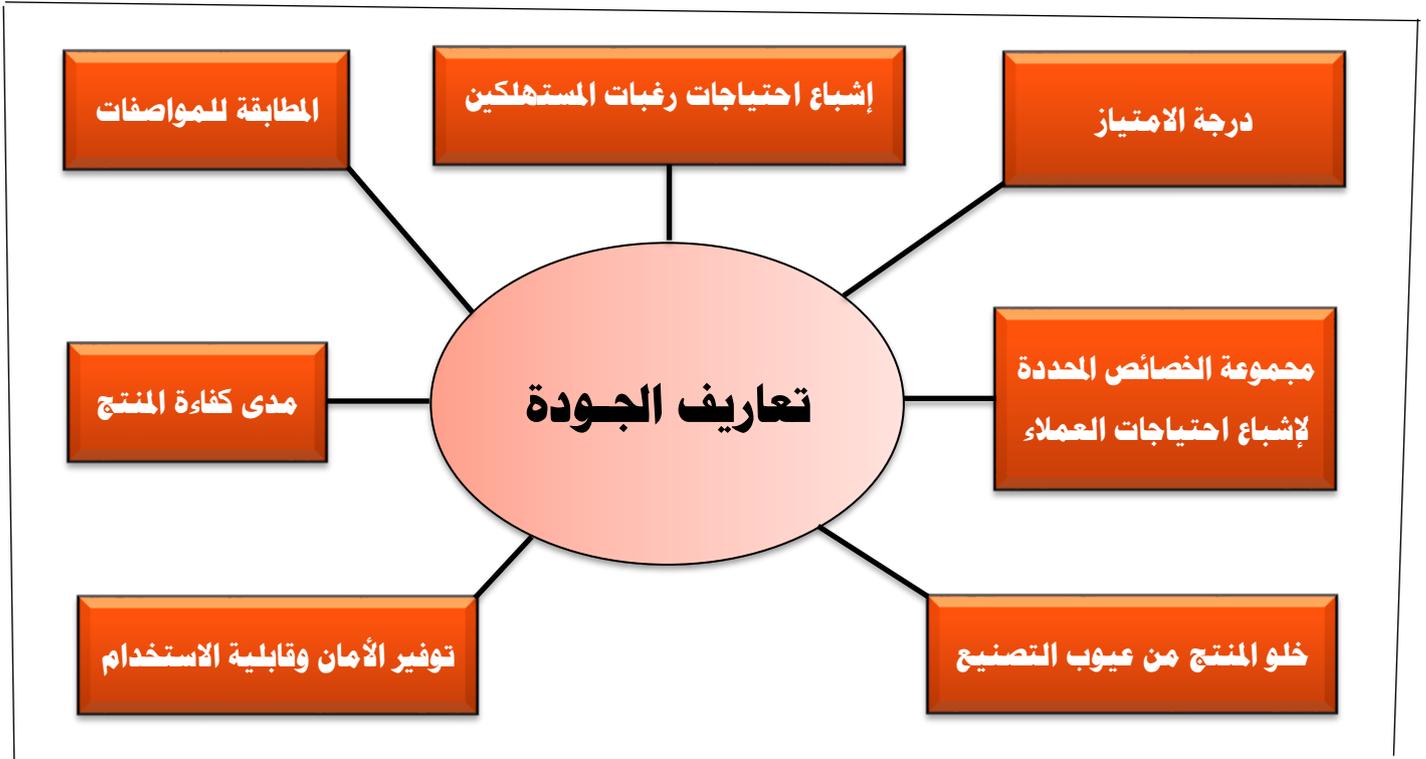
(3)رعد عبد الطائي، عيسى ققادة، ادارة الجودة الشاملة دار اليازوري للنشر، الطبعة العربية عمان (2008)، ص 29.

(4) اسماعيل ابراهيم القزاز ،تدقيق انظمة الجودة ISO 19011:2002 ،دار دجلة للنشر والتوزيع ،عمان ،الاردن ،1، 2010، ص9

ومما تقدم يمكن ان نصف الجودة بأنها جملة المعايير القابلة للتطبيق على منتج معين او خدمة معينة لتحقيق افضل رضا للزبون ولاستمرار زيادة المبيعات .ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الجودة هي زيادة حجم المبيعات او الانتاجية بتطبيق افضل المعايير لمستوى الجودة لتحقيق رضا الزبون .

وفي ضوء التعريفات السابقة لمفهوم الجودة يمكن التعبير عنها بالشكل الآتي:

شكل (1): بعض المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة



المصدر من اعداد الباحثة/اعتمادا على اراء بعض الكتاب والباحثين

**ثانيا : الجودة والنشأة** تطرق الكتاب والباحثون إلى مفهوم الجودة من زوايا مختلفة تبعا لتباين فلسفة كل منهم ونظريته لخلفية هذا الموضوع ونشأته وأهميته. إذ يصنف المؤرخون التاريخ إلى أربعة عصور تستعرضها الباحثة باقتضاب للاستدلال على شواخص الجودة على مر العصور كما في جدول (1):-

جدول (١) مفهوم الجودة عبر العصور التاريخية

<p>فمن دلائل الجودة في ذلك العصر القدرة على توفير المواد ذات الجودة العالية بإمكانيات البسيطة والقدرات المحدودة لبناء السد بتلك الجودة وهو سيل العرم المذكور في سورة سبأ في القرآن الكريم (اية ١٦)</p>	<p>الجودة في العصر القديم</p>
<p>إذ قام الإنسان في ذلك العصر بتحديد معايير تمكنه من الحكم على المنتج واختياره واعتمدت في مصر الفرعونية أساليب متقدمة في تدريب كبار الموظفين الذين أحسن اختيارهم لتفوقهم وقدرتهم على التحسين ومنحهم الحوافز المادية والمعنوية مثل السماح لهم باستخدام المركبات الملكية كذلك حددت الحضارة الصينية و الرومان في عهد دقليانوس وقسطنطين الاختيار من ذوي الكفاءة والقدرات الذهنية والعلمية لرفع مستوى العمليات في المؤسسات التي يعملون بها، لأنه كلما تمتع الموظفون بالكفاءة والقدرات الذهنية والعلمية كان باستطاعتهم إجراء الأعمال بشكل أفضل مما يحقق التميز على المنافسين في تقديم السلع و الخدمات ذات الجودة العالية</p>	<p>الجودة في عصر ما قبل الاسلام</p>
<p>في الحضارة الإسلامية نجد كثيرا" من الآيات القرآنية الكريمة والأحاديث الشريفة التي تدل على إتقان العمل والجودة والكفاءة في صناعة المنتجات البدائية البسيطة والتأكيد على الأمانة والصدق والإخلاص والصبر وغيرها من الصفات وأن الإسلام أكد الجودة واهتم بها من خلال ترسيخ تلك المبادئ التي يعدها المنهج الصحيح لبناء الحضارات الإسلامية التي بلغت ذروتها بتطبيق جزء من تلك المبادئ في عهد الخلفاء الراشدين.</p>	<p>الجودة في عصر صدر الاسلام</p>
<p>بينت الأدبيات التاريخية الإدارية الدور الذي تلعبه فلسفة الجودة في مختلف المجالات الإنتاجية الصناعية والخدمية والترابط الوثيق بينهما أن فلسفة الجودة لا تتحدد بالضبط بمفهوم شخصي، وإنما هي جملة من المفاهيم النسبية التي شدت إلى خلق مجموعة من المميزات الخاصة بمنظمات الأعمال.</p>	<p>الجودة في العصر الحديث</p>

**رابعاً : مفهوم الخدمات الإلكترونية :** بالنسبة لمفهوم الخدمة هناك الكثير من التعاريف التي تخص مفهوم الخدمة حيث عرفت بأنها نشاط او منفعة يقدمه احد الطرفين للأخر ،وهو غير ملموس بطبيعته وليس له أي ملكية قد يكون تقديم الخدمات او منتجات مادية او لا<sup>(١)</sup>

وعرفت ايضا أنها تلك الأنشطة القابلة للتحديد وغير الملموسة التي تكون الغرض الأساسي من المعاملة والتي يتم تصميمها لغرض إشباع الزبائن رغباتهم<sup>(٢)</sup>

ان التطورات التي شهدتها العالم والتقدم الصناعي والاستثماري ، كان لابد على المصارف من مواكبة التطور في تقديم الخدمات الحديثة التي تتلاءم مع اهدافها ووظائفها من خلال توظيف كل امكانياتها في جذب التقنية الحديثة للمصارف وتدريب العاملين على طريقة استخدامها لتلبية حاجات الزبائن من الخدمات المصرفية وتقديمها بأسهل الطرق واسرعها ، حيث تعرف الخدمات الإلكترونية بأنها ما إذا كان الزبائن لديهم توقعات كافية عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم باستخدام التكنولوجيا الحديثة، وفهمهم الفعلي للفوائد التي يحصلون نتيجة حصولهم على هذه الخدمة<sup>(٣)</sup>.

وكذلك تعني الخدمات الإلكترونية بانها الخدمات التي يحصل عليها المستفيد تلقائياً من خلال معدات او تقنية محددة عبر شبكة الاتصال بما في ذلك خدمات الوصول الى قواعد البيانات المختلفة وخدمات الموقع<sup>(٤)</sup>.

أن الخدمات الإلكترونية (E- Services Banking) كانت فقط لفحص الحسابات، بينما هي اليوم تشمل على مجموعة واسعة من الخدمات، وأن التطور التكنولوجي سمح للبنوك ليس فقط في تقديم الخدمات القائم عليها فرع البنك عبر الانترنت، بل أيضاً خدمات جديدة ذات قيمة مضافة وتتوفر فقط عبر الانترنت مثل التجارة الإلكترونية والوساطة، ومعلومات القوائم المالية وتببيهاات البريد الإلكتروني<sup>(٥)</sup>

وكذلك تعني الخدمات الإلكترونية هي قنوات ومنافذ الكترونية تمثل المصرف وتقدم خدمات مصرفية للعملاء<sup>(٦)</sup>.

---

(1)Kotler , Philip Marketing Management Analysis Planning Implementation and control By printed Englewood cliffs , New Jersey –Hall , Inc1999 ,p487

(2)Etzel et al Marketing By Printed Cil-MC Graw-Hill ,inc14 th ed2001 ,p293

(3) AL-Hawari, M: Ward, T, the Effect." Automated Service Quality on Customer Satisfaction Marketing Intelligence and Planning,( 2006) ,p24

(4) Kasper, H.,Helsdingen , V.P.,& Gabbott ,M Service Marketing Management , a Strategic Perspective ,(2nd Ed).USA. (2006) ,P 3

(5) Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; and Malhotra, A, "E-S-QUAL: A multipleitem scale for assessing electronic service quality", Journal of Service Research,(2005), p21

(6) Koo, Chulmo; Wati, Yulia, Chung, Namho, A Study of Mobile and Internet Banking Service: Applying for IS success Model, Asia Pacific Journal of Information Systems, (2013), Vol. 23, No.

بينما وضحتها وزارة التنمية الدولية البريطانية للخدمات الالكترونية هي التي تقدم خدمات مصرفية خارج الإطار التقليدي، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل استخدام الانترنت والهواتف الجواله والبطاقات الالكترونية<sup>(١)</sup>.

وهناك تعريف اخر على انها مجموعة من الانشطة الكامنة في العناصر الملموسة والغير ملموسة التي يقدمها المصرف، سواء من خلال موظفيها او من خلال الآلات التي يقدمونها ولا يمكن تحقيقها او الحكم عليها الا بعد الحصول عليها<sup>(٢)</sup>. ويمكن تعريفها ايضا بأنها مجموعة من الاساليب التكنولوجية الحديثة التي ظهرت بعد الثورة التكنولوجية في العالم المتقدم وادخلت الى النظام المصرفي لأجل تسهيل العمليات بين الاطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام، وتشمل المعلومات المالية من اجل تخفيض التكاليف وتحسين الربحية<sup>(٣)</sup>.

وكما عُرفت الخدمات الالكترونية بأنها الخدمات التي تكون على شكل رقمي وتقدم عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات الاكثر وضوحاً وانتشاراً مثل الانترنت، والهاتف المحمول، والرسائل القصيرة<sup>(٤)</sup>.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول ان الخدمات الالكترونية تشير الى الخدمات التفاعلية التي يتم توفيرها للعملاء من خلال تقنيات المعلومات مثل الانترنت والاجهزة المحمولة والبريد الالكتروني دون اتصال مباشر بين الطرفين وبهذه الطريقة يمكن تقصير الوقت والجهد ويمكن تقليل التكاليف لكلا الجانبين.

## ١- خصائص الخدمة الالكترونية

هناك العديد من الخصائص التي تتميز بها الخدمة المصرفية الالكترونية منها<sup>(٥)</sup>:

- أ- جميع الاجراءات بين المصرف والعميل تتم الكترونياً دون استخدام المستندات الورقية.
- ب- فتح المجال امام المصارف الصغيرة لتوسيع اعمالها عالمياً دون فتح فروع او زيادة القوى العاملة في الدول الاجنبية، للوصول الى جميع العملاء من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية.
- ت- تقديم الخدمة الكترونياً توفر على العميل الوقت والجهد.

---

(١) الغندور ، حافظ محاور التحديث الفعال في المصارف العربية فكر ما بعد الحداثة، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2003، ص 18.

(٢) الشمري، ناظم محمد نوري ، العبد اللات، عبد الفتاح زهير ، الصيرفة الالكترونية الادوات والتطبيقات، معيقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، 2008، ص 12.

(٣) رأفت رضوان - عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، مصر، 1999، ص 10

(٤) ناظم الشمري، وعبد الفتاح عبد اللات مصدر سابق، ص 34.

(٥) محسن احمد الخضيرى، التسويق المصرفي الالكتروني لحل المشكلات البنكية، مكتبة انجلوا المصرية، 1982، ص 21

ث- سرعة تغيير قواعد الحوكمة التي يمكن للمصارف بموجبها مواكبة التطورات المتسارعة في الخدمات المصرفية الالكترونية وتقديم خدمات جديدة وبسرعة عالية.

إضافة للخصائص التي ذكرت اعلاه هنالك خصائص أخرى هي<sup>(١)</sup>:

- أ- خدمات تقدم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين العميل ومزود الخدمة.
- ب- عدم وجود قيود جغرافية على تقديم الخدمة.
- ت- أصبحت النقود الالكترونية هي وسيلة الدفع

## ٢- أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية

يمكن استعراض أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال النقاط الآتية<sup>(٢)</sup>:

- أ- تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف لأجراء المعاملات: وتكون من خلال عدم تحجج العميل للوصول الى المصرف، خاصة في المناطق المعزولة، بل يكفي بالخدمات الالكترونية التي يقدمها المصرف عن طريق الانترنت او الهاتف المحمول.
- ب- الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الاخرى: ويمكن ايضا من تسويق الخدمات والمحافظة على كمية التسويق وممكن زيادتها من خلال الاساليب المختلفة التي تساعد على تطور الخدمات المصرفية الالكترونية المختلفة.
- ت- تحسين العلاقة بين المصرف والعميل والتي تتكفل بها التكنولوجيا وبذلك ومن خلال سرعة تقديم الخدمة المصرفية التي، سوف تحقق رضا العميل وزيادة ثقة التعامل مع المصرف
- ث- امكانية زيادة عملاء المصرف: ان أهم ميزة من مميزات الخدمة الالكترونية هي الوصول الى قاعدة عريضة من العملاء عبر العالم، دون التقيد بالزمن او المكان
- ج- تقديم خدمة كاملة وجديدة: أصبح للمصارف عمليات جديدة لا يمكن تقديمها للعملاء الا بامتلاك خدمات الكترونية معينة حيث تتميز بالسرعة والاداء والدقة.

## ٣\_المزايا التي تتمتع بها الخدمات المصرفية الالكترونية عن الخدمات التقليدية

هناك العديد من المزايا التي تتمتع بها الخدمات المصرفية الالكترونية نجملها بالاتي<sup>(٣)</sup>:

(١) أحمد بوراس، العمليات المصرفية الالكترونية مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، العدد 11، 2007، ص197  
(2) Wilson, A., & Laskey. Internet based marketing research: a serious alternative to traditional research methods?. Marketing Intelligence & Planning, 21(2), 2003, p 79.  
(٣) زياد رمضان محفوظ، جودة الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع ط ١، عمان ٢٠٠٣، بدون صفحة

- أ. سرعة الخدمة، وقت الخدمات المصرفية عن طريق الانترنت او الهاتف أقصر بكثير من الوقت المطلوب للذهاب الى المصرف واداء أي خدمات بنكية.
- ب. سهولة المقارنة والتحليل نظرا لأنها تخزن جميع المعلومات الشخصية والبنكية الكترونيا فان عملية الاسترداد والمقارنة والتحليل واستخراج النتائج حسب الحاجة أسهل بكثير من العمليات اليدوية.
- ت. هناك عوائق اقل لدخول الصناعة المصرفية، لأنه مقارنة بالمصارف التقليدية، لا تتطلب الخدمات المصرفية عبر الانترنت المباني والمكاتب والتكاليف التشغيلية، كما ان عدد الموظفين يقلل من نفقات التشغيل لذا فان دخول الصناعة المصرفية أسهل وأرخص.
- ث. من السهل اعادة تنظيم الاعمال المصرفية لان المعلومات تخزن الكترونيا وعدد الموظفين في الخدمات المصرفية عبر الانترنت قليل.
- ج. المزيد من الخيارات للعملاء من خلال الدخول الى مواقع بنوك الانترنت ومقارنة الفائدة واختيار الافضل وهذا لا يحدث الا من خلال الزيارة الفعلية للبنوك التقليدية.
- ح. إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج البلد، اذ ما ان تتوفر خدمة الانترنت، كون ان المصارف الالكترونية لا تقيد الحدود الجغرافية.

#### ٤ - المبادئ الأساسية للخدمات الالكترونية

- يمكن ان نحدد بعض المبادئ الاساسية التي يجب على المصارف اخذها بعين الاهتمام عند التخطيط والتنفيذ لتبني خدماتها الكترونياً وعلى النحو الاتي<sup>(١)</sup>:
- أ. شمولية الوصول الى الخدمات الالكترونية لجميع العملاء حتى اولئك الاشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ب. سرعة وسهولة استخدام الخدمات الالكترونية.
- ت. امكانية الوصول الى الخدمات الالكترونية من خلال قنوات متعددة مثل الانترنت وشبكات البنوك والهواتف وغيرها.
- ث. ضمان الخصوصية للمستفيد من الخدمة وتوفير الامن المعلوماتي.
- ج. ان الخدمات الالكترونية تتميز بانها غير مكلفة.
- ح. توفر الخدمات الالكترونية على مدار الساعة وفي كل مكان، وليس كما هو الحال في الخدمات التقليدية التي ترتبط بالمكان والزمان.
- خ. تغيير واجهة التعامل والتفاعل الانساني في تقديم الخدمة بواجهة التفاعل (آلة - انسان).

(١) محمود حسين الوادي، وبلال محمود الوادي، المعرفة والادارة الالكترونية، دار صفاء للنشر، الاردن، ٢٠١١، ص ٩٥.

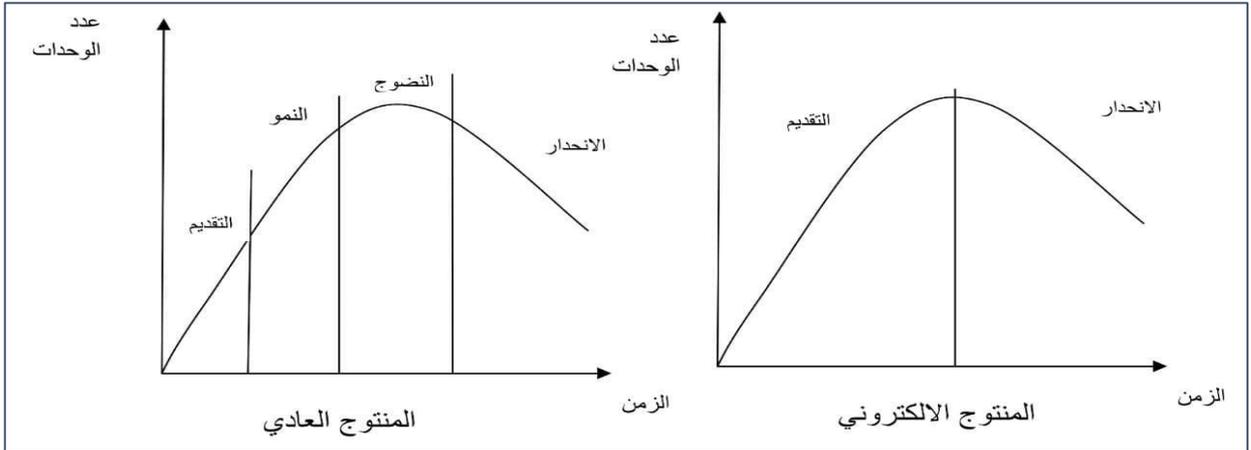
د. عدم استخدام المعلومات الشخصية المقدمة من قبل المستخدمين للحصول على خدمة في اشياء اخرى الا بعد موافقة مسبقة من لدى المستخدمين.

ذ. إتاحة القدرة للمصارف على ادارة تعاملاتها باستخدام شبكة الانترنت بكفاءة ومن أي موقع جغرافي

## ٥- دورة حياة الخدمات الالكترونية

كما هو معروف، فان دورة حياة منتج عادي، (سلعة او خدمة) تباع في الاسواق التقليدية، تمر بأربع مراحل اساسية، مرحلة التقديم، والنمو، والنضج، ومرحلة الانحدار او الاضمحلال اما بالنسبة للمنتج الالكتروني (فالسعة او الخدمة) هي في الغالب دورة حياتها تتكون من مرحلتين فقط، مرحلة التقديم، ومرحلة الانحدار وغالبا ما تكون اسباب منها الكميات. قد يكون التقديم كبيراً جداً، وقد تشوب عملية التقديم بعض الصعوبة في ذلك، لذا فإن مرحلة التقديم أطول نسبيا من مرحلة التدهور (الانحدار) لذا يجب استغلالها والمنتج الذي لم يحقق النجاح في مرحلة التقديم يجب ان يخرج من استبداله بأخرى او بعلامة تجارية جديدة من اجل كسب الوقت وعدم التأخير في تقديم المنتج. أما بالنسبة لمرحلة التدهور وهي المرحلة الثانية وهي سريعة جدا فلا بد من وجود استراتيجيات معينة لعملية استبدال هذا المنتج بأخر.

شكل (٢) دورة حياة المنتج الالكتروني والتقليدي



المصدر: يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي الدباس العبادي، التسويق الالكتروني، دار الوراق، الأردن

٢٠٠٩، ص ٢٦٣ (١)

## ٦: قنوات توزيع الخدمات المصرفية الالكترونية

تجدر الإشارة الى ان استخدام الية الدفع الالكترونية التي تقدم من خلال قنوات توزيع الخدمة المصرفية بشكل كامل من بداية اختيار الخدمة من العميل مروراً بإجراءات اتمامها وانتهائها بشكل الكتروني كامل مثل القيام بدفع فاتورة الهاتف عن طريق الصراف الالي او النصف الكترونية مثل قيام العميل بالسحب من المدين او الدائن نقداً على هذا الحساب الكترونياً بالخصم بقيمة المبلغ المسحوب بينما يستلم النقود الورقية فعلياً<sup>(١)</sup>.

ومن هذه القنوات هي ما يأتي :

أ. **الصراف الآلي**: وهي تلك الاجهزة التي يمكن نشرها في اماكن مختلفة سواء على الحائط او بشكل مستقل ومتصلة بشبكة الكمبيوتر الخاصة بالمصرف يستخدم العميل بطاقة بلاستيكية او بطاقة ذكية للحصول على خدمات متنوعة للاستفادة من خدمات الصراف الالي التي تتطلب الحصول على (Master Card) أو ( Visa Cardboard).

إذ أن أهم الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي هي:

- السحب والايذاع النقدي
  - ايداع الشيكات
  - دفع الفواتير والتحويل من الحسابات
  - تغيير الرقم السري
  - الاستفسار عن اسعار العملات
  - الحصول على البطاقات المدفوعة مسبقاً، مثل البطاقة التي تسمح بالدخول للأنترنيت.
  - الاستفسار عن الارصدة، مثل طلب كشف حساب.
- ب- **نقاط البيع الالكترونية**: وهي عبارة عن ماكينات تنتشر في المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف انواعها وانشطتها، ويمكن للعميل استخدام البطاقات البلاستيكية او البطاقات الذكية لإجراء المدفوعات عن طريق الخصم من حسابه الكترونياً عن طريق تمرير البطاقة داخل الاجهزة المتصلة بكمبيوتر المصرف.

(١) حافظ كامل الغندور، محاور التحديث الفعال في المصارف العربية (فكر ما بعد الحداثة)، بيروت، الدار الجامعية للنشر، 2003، ص87.

ب- **الصيرفة المنزلية:** وهي الكمبيوتر الشخصي الموجود في المنزل او في العمل او في أي مكان متصل بجهاز كمبيوتر المصرف، بحيث يمكن للعميل اكمال العمليات المصرفية المطلوبة، من خلال كلمة سر (Password) او رقم السري (Pin Number) أو كليهما من اتمام العمليات المصرفية المطلوبة.

ت- **الصيرفة المحمولة:** وهي تلك الخدمات المصرفية التي يتم توفيرها من خلال الهاتف المحمول بوساطة تطبيق معد مسبقا عن طريق المصرف باستخدام العميل رقما سريا يتيح له الدخول الى حسابه للاستعلام عن رصيده وكذلك للخصم منه تنفيذاً لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة.

ث- **نظام السوفيت والتحويل:** ان نظام السوفيت هو جمعية غير ربحية تهدف الى نقل الاموال الدولية بسرعة وسهولة وبصورة امنة إذ انشئت من خلال قانون بلجيكي بدأ عملياته في اواخر السبعينيات<sup>(١)</sup> ويمكن تعريفه ايضا بأنه نظام عالمي يمكن فيه الربط بين بنوك المراسلة او البنوك العالمية مع البنك وذلك بأرسال واستقبال الرسائل المالية وغير المالية عبر هذه الشبكة<sup>(٢)</sup> اما نظام التحويل الالكتروني للأموال فهو عملية نقل الاموال من خلال وسيلة الالكترونية كالحاسوب او الهاتف او الشريط المغناطيسي<sup>(٣)</sup>، وان ما يميز النظام الحديث عن النظام القديم هو السهولة والسرعة اذ اصبحت جميع المدفوعات تتجز دون الحاجة الى ازعاج الاشخاص في كتابة الشيك او الدفع نقدا<sup>(٤)</sup>

## ٧: وسائل الدفع الالكترونية

تطورت طرق الدفع الالكتروني مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية ويقصد بالدفع الالكتروني مجموعة من الادوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها البنوك والمؤسسات كوسيلة للدفع تتمثل في البطاقات المصرفية والنقود الالكترونية وشيكات الالكترونية والبطاقات الذكية<sup>(٥)</sup>.

أ- **البطاقات المصرفية أو البطاقات البلاستيكية:** وهي بطاقة مغنطة يمكن لحاملها استخدامها لشراء معظم احتياجاته او القيام بها مقابل الخدمات التي يتلقاها دون الحاجة الى حمل مبلغ كبيرة من المال قد تتعرض لخطر السرقة، الخسارة او الاتلاف.

وتقسم البطاقات المصرفية على ثلاثة أنواع هي كالآتي:

(1)Turner, paul S., B.Wunnicke, Diane ,Managing the risk of payment, Johnwiley,cande,2003,p 20

(٢) احمد سفر ،العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية ، المؤسسة الحديثة للكتاب، ط١، طرابلس - لبنان ،2006،ص157

(٣) به ختیار رحيم ،النقل المصرفي الالكتروني ، دراسة مقارنة "دار الكتب القانونية ، ط١، الامارات- مصر،2013،ص22

(٤) منير محمد الجنبهي ،محمود الجنبهي ، البنوك الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، ط١، مصر ،2005،ص36-37

(٥) عبد المنعم راضي وعزت فرج، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2001، ص 26.

- **بطاقات الدفع:** تصدرها المصارف او شركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له<sup>(١)</sup>.
  - **بطاقات الائتمان:** هي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته بدفع مؤجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بقيمة تجاوزها العميل عند نهاية كل شهر.
  - **بطاقات الصرف الشهرية:** تختلف هذه البطاقات عن بطاقات الائتمان من حيث انها تدفع بالكامل من العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب، مما يعني ان الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهراً.
- البطاقات البنكية صادرة عن مجموعة من المنظمات الدولية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر من بينها**
- ١- **الفيزا (Visa International):** تعد أكبر جهة اصدار لبطاقات الائتمان ويعود تاريخها الى عام ١٩٥٨ عندما أصدر مصرف امريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية.
  - ٢- **الماستر كارد (Master Card International):** تعد ثاني أكبر جهة اصدار لبطاقات الائتمان الدولية في الولايات المتحدة الامريكية بطاقتها مقبولة لدى أكثر من (٩،٤) مليون تاجر واستخدمت لتسوية صفقات تزيد قيمتها عن ٢٠٠ مليون دولار.
  - ٣- **امريكان اكسبريس (American Express):** هي احدى المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات الائتمان مباشرة دون ترخيص لإصدارها لأي مصرف. و أهم البطاقات الصادرة عنها هي كالاتي<sup>(٢)</sup>.
    - ✓ **اكسبريس الخضراء (Green Express):** تمنح للعملاء من ذوي الملاء المالية العالية.
    - ✓ **اكسبريس الذهبية (Golden Express):** تتميز بتسهيلات ذات حدود ائتمانية غير محدودة ممنوحة للعملاء من اصحاب الملاء المالية العالية.
    - ✓ **اكسبريس الماسية (Diamond Express):** تصدر لحاملها بعد التحقق من الملاء المالية ولا يشترط على حاملها فتح حساب بها
    - ✓ **ديتر كلوب (Diter Club):** تعتبر من المؤسسات العالمية الرائدة في مجال بطاقات الائتمان على الرغم من قلة عدد حاملي بطاقتها الا انها حققت ارباحاً بلغت (٦ مليون دولار) حيث أصدرت بطاقات مختلفة مثل:
      - ✓ بطاقات الصرف المصرفي لكافة العملاء

(1) Awad E, "Electronic Commerce: From vision to Fullfillment ", person prentice Hall, Upper saddle River ,New jersey,(2002) p225

(٢) فريد النجار، وليد النجار وآخرون - وسائل المدفوعات الالكترونية - التجارة والاعمال الالكترونية المتكاملة، الدار الجامعية، الاسكندرية 2006، ص 118.

✓ بطاقات تجارية لرجال الاعمال

✓ البطاقات المساعدة مع الشركات الكبرى

ب- **النقود الالكترونية:** بعد ظهور البطاقات المصرفية، ظهرت النقود الالكترونية او النقود الرقمية. هي اموال غير ملموسة تتخذ شكل وحدات الكترونية تخزن في مكان امن على القرص الصلب لجهاز كمبيوتر العميل المعروف باسم المحفظة الالكترونية. يمكن للعميل استخدام هذه المحفظة لإجراء عمليات البيع والشراء او التحويل<sup>(1)</sup>.  
وعلى ذلك يمكن تقسيم النقد الالكتروني على قسمين:

✓ حامل النقد الالكتروني يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بأجراء مدفوعات للمشتريات الصغيرة.

✓ النقد الافتراضي هو برنامج يسمح بأجراء المدفوعات عبر الانترنت.

ت- **الصكوك الالكترونية:** هو مثل الصك التقليدي تعمد فكرة الصك الالكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والتمثل في جهة التخليص (المصرف) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الالكتروني من المصارف التي تتبنى فكرة الصكوك الالكترونية مصرف بوسطن، مصرف سيتي<sup>(2)</sup>.

ث- **البطاقات الذكية:** تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية (Smart Card) وهي بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية الكترونية تخزن عليها جميع بيانات صاحبها مثل (الاسم والعنوان والمصدر وطريقة الصرف والمبلغ المصروف والتاريخ والحياة المصرفية للعميل) يسمح هذا النوع من البطاقات الجديدة للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتمانيا او دفعا فوريا مما يجعلها بطاقة عالمية شائعة الاستخدام في معظم الدول الاوربية الامريكية ومن الامثلة على ذلك البطاقة الذكية (Mondex Card) التي تم تقديمها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا بحسب ما ورد نذكر منها<sup>(3)</sup>.

❖ استخدامها كبطاقة ائتمان او بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل.

❖ سهولة ادارتها مصرفيا بحيث لا يستطيع العميل ان يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الالكترونية للبطاقة

❖ توفير الامان في الاستخدام نتيجة وجود ضوابط امنية محكمة لهذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الالكترونية

(1) طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية - المفاهيم - التجارب - التحديات - الاسكندرية، الدار الجامعية، 2003، ص 140

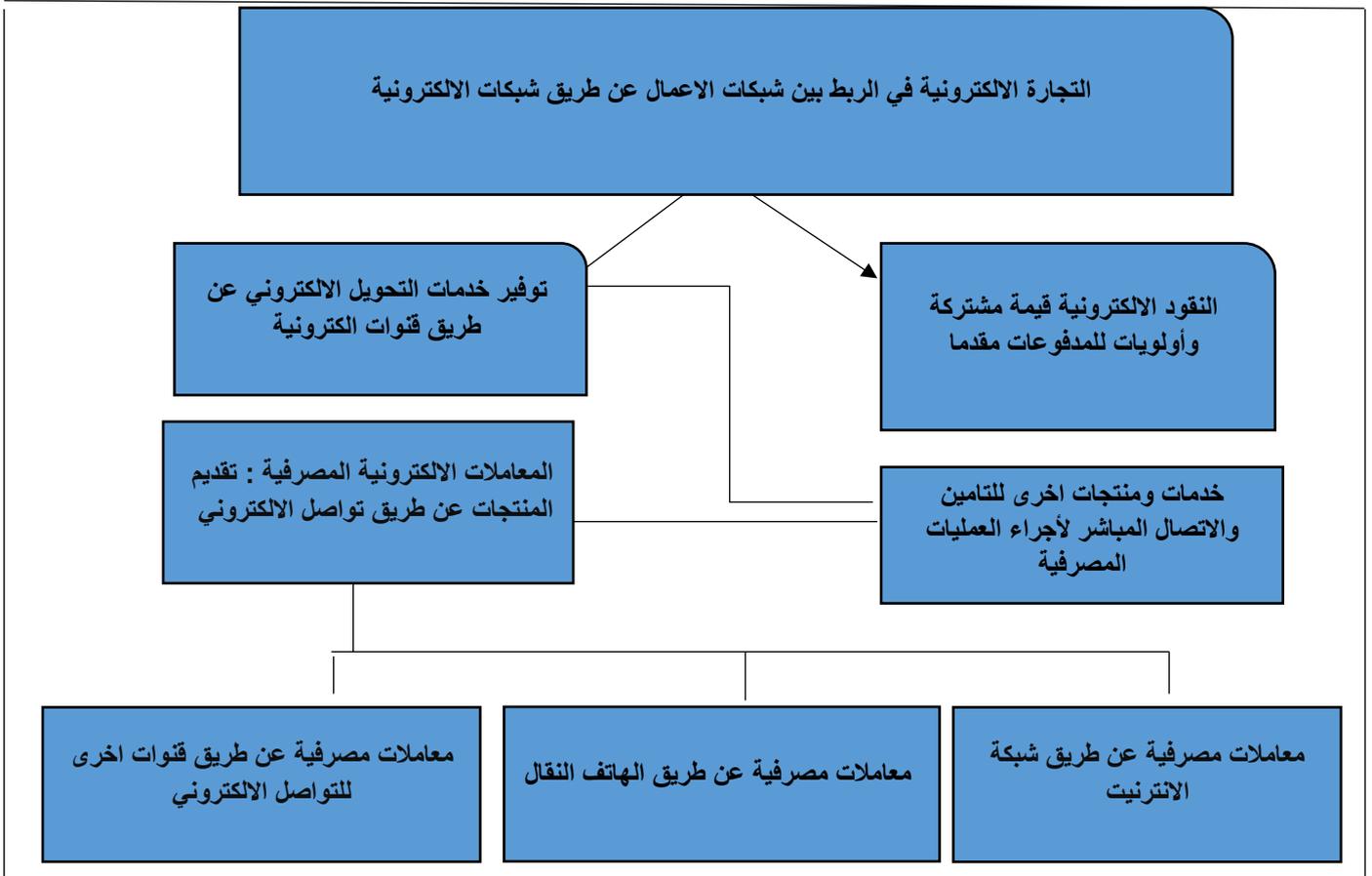
(2) p.kotler&G.Armstrong,"principles of marketing ,"printice –Hall ,1999,p729

(3) D. chaffey Etal ,"internet marketing ," printice – Hall, 2000, p33

❖ إمكانية التحويل من رصيد بطاقة الى رصيد بطاقة اخرى من خلال آلات الصراف الذاتي او من خلال الجهاز المحمول.

❖ يمكن للعميل السحب من رصيد حسابة الجاري بالمصرف واطافة القيمة الى رصيد البطاقة من خلال الصراف الذاتي او الهاتف المحمول.

الشكل (3) يوضح طبيعة العمليات المصرفية الالكترونية



المصدر :من اعداد الباحثة

## ٨: المخاطر المقترنة بالخدمات المصرفية الالكترونية :

أ. مخاطر التشغيل

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي في النظام او عدم ملائمة تصميم النظام أو إنجاز العمل أو إهمال

الصيانة وكذلك نتيجة سوء استخدام من الزبائن وذلك على النحو الآتي<sup>(١)</sup>:

✓ عدم التأمين (الامان والسرية) الكافي للنظام

(1) Lian Tanja ",Banking on the Internet" ,Searching for ,the Acompetitive Edge , Bank marketing 1995,p40

تنشأ المخاطر من إمكانية الاختراق غير المرخص له في نظام حسابات المصارف بهدف التعرف على المعلومات الخاصة في الزبائن واستغلالها سواء تم ذلك من خارج المصارف او من العاملين به لذلك يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق.

✓ عدم ملاءمة تصميم النظام او أنجاز العمل او أعمال الصيانة  
تنشأ من خلال إخفاق النظام او عدم كفاءتها، بطيء الأداء

✓ إساءة الاستخدام من قبل الزبائن

ويرد ذلك نتيجة عدم احاطة الزبائن في إجراءات التأمين الوقائية او سماحهم لعناصر إجرامية في الدخول الى حساباتهم.

### ب-مخاطر السمعة (Risk Reputation)

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه المصرف، الأمر الذي قد يمتد الى التأثير في سمعة المصرف، نتيجة عدم قدرة المصرف على إدارة انظمته بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها.

### ت-المخاطر القانونية (Risks Legal)

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين او القواعد او الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة في مكافحة غسيل الأموال، او نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الالكترونية، ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول اولعدم المعرفة القانونية (Validity) لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام الوسائل الكترونية. بالإضافة الى العديد من المخاطر الأخرى كحالات السهو والخطأ من قبل الموظفين، حالات السرقة او التزوير، حالات عدم الاستقرار الامني التي قد تتعرض لها المصارف (الضوابط القانونية للعمليات المصرفية الالكترونية

## ٩: عوامل نجاح الخدمات المصرفية الالكترونية

يجب توفر عدد من العوامل لنجاح الخدمات الالكترونية المصرفية ومنها ما يلي<sup>(١)</sup>:

- أ. التقنية العالية للبنى التحتية
- ب. الحماية العالية وبرمجيات الامن
- ت. المتابعة والرقابة
- ث. الاستجابة السريعة للتوضيحات والاستعلامات
- ج. زيادة مستوى الثقة
- ح. توفير تقرير عن تعاملات المصرف ونشاطاته
- خ. التعريف والترويج للبنك الالكتروني بين الزبائن

ويمكن إضافة عوامل أخرى هي كالآتي<sup>(٢)</sup>:

- ✓ العمل على انشاء جهاز اداري ينسق بين الاطراف المتعاقدة.
- ✓ وضع خطط للبدء في ادخال الخدمات المصرفية الالكترونية ابتداء بوضع استراتيجية على مستوى البنك المركزي او الدولة او التحالفات الدولية.

## ١١ : مؤشرات الخدمات المصرفية الالكترونية

هناك العديد من الابعاد التي وضعت من الكتاب والباحثين من خلال دراساتهم وابحاثهم لقياس جودة الخدمات الالكترونية المصرفية، لذا اعتمدت الباحثة على بعض مؤشرات الخدمات الالكترونية نتيجة عدم استجابة مصرف بغداد للمساعدة في الحصول على مؤشرات جودة الخدمات الالكترونية لذلك تم الاعتماد على اهم المؤشرات وهي

١- **الصراف الالي ATM**: وهي الالات التي يمكن نشرها بأماكن مختلفة سواء بشكل مستقيم او بالجدار وتكون متصلة بحاسب المصرف، ويقوم الزبون بأستخدام البطاقة البلاستيكية او البطاقة الذكية للحصول على الخدمات التي يحتاجونها، ولكي نفيذ من خدمات الصراف الالي يتطلب الحصول على بطاقات سوا كانت ماستر كارد او

(١) محمد الفاتح محمود المغربي، التجارة الالكترونية، دار جنان للنشر والتوزيع، الاردن، بدون سنة نشر، ص ١٦٧.

(٢) وسيم محمد حداد واخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار الميسرة، الأردن، ٢٠١٢، ص ٦٤.

فيز كارد وغيرها من البطاقات الذكية، ومن جهة اخرى يمكن تعريفه بأنه آلة مصرفية تقوم بالسحب والايداع والتحويل والايداع المالي، بنظام ذي درجة عالية من الامنية محققا مبادئ الانظمة الآنية، ويرتبط بشبكة بنكية حاسوبية، بطريقة تحفظ حق أطراف العملية المصرفية

٢- **فيزا كارد Visa Cred**: وهي تعد الشركة الرائدة في نظام الدفع في العالم وهي تمنح تسهيلات للبنوك في اصدار بطاقة الدفع في العالم ، إذ ان اغلب المحلات التجارية الكبيرة تتعامل بها كوسيلة للدفع،

وهي على ثلاثة انواع منها، بطاقة الفيزا الفضية، بطاقة فيزا الذهبية، بطاقة الفيزا الكترون إذ بلغ مجموع البطاقات التي تصدرها شركة الفيزا في الولايات المتحدة سنة 1996 (510.5) مليون بطاقة ، لتصل عدد البطاقات في عام 2005 الى (1.5) مليار بطاقة ولها 24 مليون نقطة تعامل ، إذ بلغ عدد اعضائها لنفس السنة 21000 عضو مؤسس يتوزعون في 150 بلد.

٣- **ماستر كارد Master Card**: تعرف بطاقات الماستر كارد بأنها بطاقات دفع مصرفية عالمية، وتشمل هذه البطاقات عدة علامات تجارية وهي (MasterCard) :و (Maestro) و(Cirrus)، وتقوم هذه العلامات التجارية على أساس التعاون مع المؤسسات المالية والبنوك التي تصدر هذه البطاقات وأيضاً مع التجار الذي يقبلون التعامل مع هذه البطاقات، ويوجد أكثر من ٢٨ مليون موقع يقبل التعامل والدفع من خلال بطاقات الماستر كارد، ومن الجدير بالذكر بأنّ شركة الماستر كارد لا تقوم بإصدار البطاقات ولا تفرض أية رسوم سنوية لحاملي البطاقة ، لكنّها بالمقابل تضع سياسات خاصّة تتعلّق بالدفع وإعادة الشحن<sup>(١)</sup>.

تُعد شركة الماستر كارد ثاني أكبر شركة دفع عالمية بعد شركة (visa) ، إذ تستخدم شركة مدفوعات عالمية خاصة بها لتسهيل معاملات الدفع، وتشمل الشركة عدة أطراف منها؛ أصحاب حسابات ماستر كارد والتجار والمؤسسات المالية التي تُصدر هذه البطاقات، ومن الممكن أن تكون بطاقات الدفع بطاقات ائتمان أو بطاقات مدفوعة مسبقاً أو بطاقات خصم.

---

١- p.kotler&G.Armstrong,"principles of marketing ,"printice –Hall ,1999,p700

## المبحث الثاني

### الأداء المصرفي-المفهوم وتنوع المخاطر

#### توطئة :

تعدّ كفاءة الاداء الجيد للمصارف شرط الدخول الى عالم اليوم المتحرر والمنفتح وتتيح البيئة المصرفية التي تتسم بالمنافسة الحرة وتساوي الفرص بين المصارف رغم ما يطرحه من مخاطر وتحديات خاصة في الدول التي عرفت الانفتاح الاقتصادي والمصرفي حديثاً. وقد تأثرت مختلف الانظمة المصرفية في العالم بالتحويلات السريعة التي عرفتھا الصناعة المصرفية، وهو ما يتطلب التأقلم مع كل المستجدات واعتماد استراتيجيات فعالة لمواجهة التحديات التنافسية المتزايدة والتكيف بشكل ايجابي مع التحديات الراهنة التي اصبحت تفرضها البيئة المصرفية الدولية فالاختيار الحقيقي للأداء هو الانجاز في الاسواق الدولية حيث تتنافس المؤسسات في ظل شروط اقتصاد حر ومن هنا كان لزاما على الدول توفير البيئة التنافسية المناسبة سواء لتمكين المؤسسات المحلية من النفاذ للأسواق الدولية، او لجذب مؤسسات اجنبية قد تزيد من الكفاءة في اقتصاد الدولة،ومن هذا المنطلق يحتل تحليل وتقييم الاداء المصرفي اهمية خاصة بالنسبة للمصارف الخاصة العراقية بهدف زيادة قدرة المنظمات المذكورة على التكيف للتغيرات السريعة في المشهد التنافسي على المستويين المحلي والعالمي في الوقت الحاضر وذلك من خلال تعزيز جوانب القوة في الاداء المصرفي والعمل على التخلص او الحد من تأثير حالات الخلل التي يعاني منها.

#### ١- مفهوم الكفاءة المصرفية :

تعد الكفاءة موضوعاً حديثاً اعطاه الباحثون اهمية بالغة في ما يتعلق بتسيير الموارد البشرية وذلك لما للمورد البشري من اولوية لدى أي مؤسسة إذ انه عنصر مهم في تحقيق اهدافها من خلال ما يمتلكه من خبرات ومعارف ومهارات ومن هذا المنطلق فان الكفاءة في الموارد البشرية الركن الاساس الذي تعتمد عيلة المؤسسات في تحقيق اهدافها المنشودة لذلك اصبح موضوع الكفاءة موضوعاً مهما ولا سيما في المرحلة الراهنة من تطور القطاع المصرفي الذي يشهد توسعا بمعدلات مرتفعة اذ ان عملية تقييم الاداء من خلال مقاييس الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة لديها والحكم على نجاحها

في تحقيق الاهداف المخطط لها والتي يجب ان تتساقط تماما مع كل متطلبات السياسة النقدية والائتمانية المستهدفة لتحقيق الاستقرار النقدي بوصفة من العناصر الاساسية اللازمة لضمان استمرار التنمية الاقتصادية بمعدلات مشهودة<sup>(١)</sup>. يمكن تعريف الكفاءة بمفهومها العام هي تحقيق اعظم مستوى من الانتاج عند مستوى معين من التكنولوجيا والموارد المتاحة<sup>(٢)</sup>، ويمكن تعريفها بشكل ادق هي علاقة بين القيم الفعلية والقيم المستهدفة للمخرجات والمدخلات ويمكن ان تأخذ هذه العلاقة شكل نسبة المخرجات الفعلية والقيم المستهدفة الفعلية التي تحقق مستوى معين من المخرجات<sup>(٣)</sup> وايضا تعد الكفاءة من المؤشرات الاساسية لقياس نجاح المنظمات وذلك من خلال انتاج اكبر عدد من المخرجات التي تتمثل بالقناعة ورضا الزبائن في اقل استخدام للمدخلات<sup>(٤)</sup> وكذلك عرفتها الجمعية الفرنسية للمعايير الصناعية على انها استخدام القدرات في وضعية مهنية بهدف الوصول الى الاداء الامثل للوظيفة او النشاط<sup>(٥)</sup> وكما تعرف الكفاءة بانها نسبة المخرجات الفعلية (المحققة) الى المخرجات القياسية او المخططة<sup>(٦)</sup> ومن خلال التعريفات السابقة يمكن ان نصل الى ان الكفاءة بانها تعني عملية مقارنة الانتاج بالوضع الحالي وما يمكن انتاجه وتحقيقه باستخدام نفس الموارد مثل الموارد المالية والجهود والوقت وغيرها.

## اولا : أنواع الكفاءة المصرفية

هناك انواع عدة للكفاءة نذكر منها ما يلي<sup>(٧)</sup>:

١- الكفاءة الانتاجية: تعبر الكفاءة الانتاجية عن العلاقة بين كمية الموارد المستخدمة في العملية الانتاجية وبين الناتج من تلك العملية وبذلك ترتفع الكفاءة الانتاجية كلما ارتفعت نسبة الناتج الى المستخدم من تلك الموارد وتتكون العملية الانتاجية من جانبين حيث يمثل الجانب الاول التقني في كمية المخرجات الناتجة عن استخدام عن كمية من المدخلات اما الجانب الثاني يمثل التكاليف تتمثل في اسعار المدخلات وعليه فالكفاءة الانتاجية هي محصلة الكفاءة التقنية والكفاءة السعرية.

---

(١) صلاح الدين حسن السيسي، الرقابة على اعمال البنوك ومنظمات الاعمال، دار الكتب الحديث الطبعة الاولى، مصر، القاهرة، ٢٠١١، ص ٣٥٥.

(2) Eric R. Dodge 5 Steps to a 5 AP Microeconomics /Macroeconomics The McGraw-Hill Companies, Inc .New York, (2005) p 318.

(3) Lovell C Production Frontiers and Productive Efficiency , in H. Fried C.A.K.L Lovell, and P. Schmidt (Eds.), The Measurement of Productive Efficiency: Techniques and Applications, .(1993), pp.4. Oxford: Oxford University Press.

(٤) ابو سعيد احمد، ابو رمان، اسعد الديوه جي، ادارة التسويق، دار الكتب للطباعة والنشر، ٢٠٠٠، ص ٣٣.

(٥) هامللي عبد القادر، وظيفة تقييم كفاءات الافراد في المؤسسة، الجزائر، تلمسان، ٢٠١١، ص ٥٠.

(٦) نبيل ابراهيم محمود، تحليل المتغيرات الاقتصادية، الانتاجية، والكفاءات دار البداية، الأردن، ٢٠٠٨، ص ٥٥.

(٧) علي السلمي، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية، مكتبة الغريب القاهرة - مصر، بدون سنة النشر، ط 1، ص 21.

٢- **الكفاءة الهيكلية:** إذ يعبر مفهوم الكفاءة الهيكلية عن الكفاءة الفنية للصناعة ، حيث يهدف هذا النوع من الكفاءة الى قياس مدى استمرار الصناعة في التطور والتحسين من خلال الاعتماد على أفضل مؤسساتها.

٣- **الكفاءة النسبية:** تعد مقياس للكفاءة سواء أكانت تقنية او كفاءة اقتصادية لمؤسستين او أكثر، أي مقارنة درجة الكفاءة بين المؤسسات داخل صناعة واحدة. تتم هذه العملية في ظل افتراض توحيد عملية انتاج المؤسسات . وتعرف بأنها مجموع المخرجات الموزونة مقسوما على مجموع المدخلات الموزونة، وبالاعتماد على مشكلة البرمجة الخطية هذه يمكن الحصول على مقياس للكفاءة النسبية لوحدة الهدف والأوزان التي تؤدي إلى تلك الكفاءة. وتعد هذه الأوزان هي أفضل الأوزان بالنسبة لوحدة الهدف . ولكي نحصل على كفاءة مجموعة الوحدات يتم حل برنامج خطي يركز على كل وحدة بالتبادل. ويعد قياس الكفاءة النسبية لكل وحدة إدارية أحد أهم نتائج تحليل مغلف البيانات ويمثل قياس الكفاءة النسبية الحد الأقصى لنسبة مدخلات الوحدة الإدارية التي كان ينبغي استخدامها، ولو كانت ذات كفاءة تامة لكي تتمكن على الأقل من الاحتفاظ بمستوى مخرجاتها الحالي<sup>(١)</sup>.

### ثانيا : مفهوم الاداء المصرفي

يعرف على انه النتائج المرغوبة التي يسعى المصرف في تحقيقها<sup>(٢)</sup> وايضا عرف الاداء المصرفي بانه مجموعة من الوسائل اللازمة وواجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بوظائفه الداخلية والخارجية من اجل تقديم خدمات مصرفية تحقق اهدافها اتجاه الزبائن<sup>(٣)</sup>. ومن جانب اخر هو المرحلة النهائية لنشاط المصرف والتركيز على أهداف البقاء والنمو وهي أهداف طويلة الأمد بالنسبة للمصرف<sup>(٤)</sup>. ويعرف أيضا بانه تعبير عن أداء الأعمال باستخدام مؤشرات مالية كالربحية، ويمثل الركيزة الأساسية لما تمارسه المصارف من أعمال ونشاطات مختلفة<sup>(٥)</sup>. وأن الاختلاف بين المصارف ناتج عن الأسلوب الذي يتبعه المصرف في توظيف موارده من أجل الحصول على المزايا التنافسية للنشاطات المختلفة ويتحقق الأداء من خلال تحقيق الموازنة بين بيئة الأعمال والموارد المتاحة للمصرف<sup>(٦)</sup>، ومن وجهة نظر أخرى يعد الأداء المصرفي بمثابة مقياس ذاتي لنجاح المصارف، يجري من خلالها استخدام موجوداته بطرق مختلفة لتحقيق العوائد<sup>(٧)</sup>

(١) عبد الله سليمان العزاز ، استخدام تحليل تطريف البيانات في ادارة الاداء، مجلة بحوث المحاسبة، المجلد 4، العدد 1، ص 26.

(2) Wright, p & Kroll, M .J & Parnel, J .A – Strategic Management Concept – Prentice –Hall Upper saddle River –New Jersey -1998, p 259.

(٣) حاكم محسن الربيعي، حوكمة البنوك وأثرها في الاداء والمخاطرة، دار اليازوري للطباعة والنشر، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، ٢٠١٨، ص ٤٣.

(4) Wheelen , Thomas L. & Hunger J. David –Strategic Management And Business Policy –Addison Wesley Publishing ,New-York, 2000, p 231.

(5) Miller, Alex& Dess Gregory, G- Strategic Management -2nd ed- McGraw –Hill Book Com -1996, p 14.

(6) Hohnson G & Sohdes- Exploring Corporate Strategy -4th ed –Prentice –Hall –New York, 1997, p 127.

(7) Ahmed Arif Almazari ,Financial prof mance Evaluation of some selected Jordanian commercial bank , international Research journal of Finance and economics ,Inc , 2011, p1.

وينظر اليه البعض على انه أداء للتعرف على الوضع المالي للمصارف او لجانب معين منه في وقت محدد ككل ،مثل أسهمها في السوق المالي في فترة معينة ،ومن ثم تحقيق الأرباح الممكنة<sup>(١)</sup>.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الأداء المصرفي من وجهة نظر الباحثة بأنه نشاطاً واسعاً تقوم به المصارف من خلال التكيف مع البيئة المحيطة واستغلال مواردها بكفاءة وفعالية لغرض الوصول الى اهداف البقاء والنمو والربحية والسيولة والامن. ومهما تعددت تعريفات الأداء المصرفي نجده يتحدث عن تحقيق الأهداف داخل المصرف وخارجه كونه بعدا جوهريا في المصارف التجارية خاصة والمنظمات عامة ويمثل انعكاسا لقدرة المصرف على التغيير والتجديد والتي يكون لها الأثر في بقائه ونموه.

### ثالثا : المجالات الرئيسية للأداء المصرفي

يجب ان تحدد إدارة المصرف المجالات الرئيسية لأداء المصرف لتحقيق أهدافه من خلال انشاء أنظمة رقابة فعالة ويجب ان تشمل كل وحدة عمل او جميع جوانب المصرف حيث ان هذا مطلوب لإجراء الاعمال بكفاءة مراقبة وتحديد معدلات الأداء في المستويات التنفيذية الأدنى بطريقة اكثر تفصيلا تشير المصادر الى ان هناك العديد من المجالات الرئيسية للأداء .اتضح ان المؤسسات تختلف بالتأكد في طبيعة الأهداف التي تسعى الى تحقيقها <sup>(٢)</sup> ،اعتمادا على وجهات النظر المختلفة للإدارة العليا فيما يتعلق بالأنشطة التي يشاركون فيها بحيث تعكس هذه المجالات الأهداف الأساسية للمصرف<sup>(٣)</sup>

وهناك مجالات محددة لأداء الأعمال في ميادين ومجاميع محددة وتم تحديد مقاييس ومؤشرات لكل ميدان تعكس إمكانية قياس الأداء فيه بوضوح وهذه الميادين هي<sup>(٤)</sup>:

---

(١) محمد محمود الخطيب، الأداء المالي على عوائد أسهم الشركات المساهمة، دار حامد للنشر والتوزيع عمان الأردن، ط ١، ٢٠١٠، ص ٤٦.

(٢) نصر حمود مزنان فهد / أثر السياسات النقدية في أداء المصارف التجارية ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط ١ ، عمان ، ٢٠٠٩ ، ص ٤٨-٣٤.

(٣) عمر علي كامل الدوري، تقييم الأداء المصرفي الأطار المفاهيمي والتطبيقي، دار الدكتور للعلوم، ط1، بغداد، 2013، ص27.

(4) Vankatraman N& RamanuJam V- Measurement Of Business Performance In Strategy Research: A comparison Of Approaches –Academy Of Management Review, Vol 11. No .4- 1986, p803-804

## ١- ميدان الأداء المالي

إذ يمثل الأداء المالي في هذا المجال مفهوماً ضيقاً لأداء الأعمال من حيث أنه يركز على استخدام المخرجات البسيطة بناءً على مقاييس المالية التي يجب أن تعكس قدرة المنظمة على إنجاز أو تحقيق أهدافها الاقتصادية، بالإضافة إلى نقاط القوة والضعف في الأداء التنظيمي، وخاصة النسب المالية مثل (الربحية، القيمة المضافة)، أن مقاييس الأداء المالي تمثل علاقة رياضية تجمع بين رقمين، بسط ومقام، ، إذا لم يكن هناك فائدة أو معنى في هذه العلاقة دون مقارنة لنفس المصرف ونفس النسب على مر السنين، أو بين مصرفين مع نسب موضوعية من خبراء<sup>(١)</sup>. لذلك هناك عدة أسباب تدفع إلى استخدام المؤشرات والنسب المالية وهي<sup>(٢)</sup>:

١- تحديد فرص النمو المحتملة والأرباح الضائعة غير المتحققة.

٢- تحديد معدلات المخاطرة المحتملة.

٣- القيام في التحسينات الممكنة للأداء وتحديد الفرص الجيدة لغرض فرض سيطرة المنظمة على المنظمات المنافسة.

وأكد الباحثان (Speed & Smith) على أن المقاييس المالية على الرغم من أهميتها في قياس الأداء من حيث إمكانية الحصول على البيانات فإنها تقدم مؤشرات دقيقة للأداء لأنها تاريخية وغير تنبؤية وتركز على أهداف المصرف في المدى القصير<sup>(٣)</sup>.

## ٢- ميدان الأداء المالي العملي:

وهو الميدان الذي يجمع بين الأداء المالي والأداء التشغيلي اللذان يمثلان جانب الكفاءة التي تقوم أساساً على التوجه نحو تحقيق أفضل استخدام للموارد المتاحة وفي المجالات التي تعطي أكبر مردودات إذ يتضمن هذا الميدان استخدام مقاييس عملياته مثل الحصة السوقية وتقديم منتجات جديدة وكفاءة العمليات الداخلية<sup>(٤)</sup> وجودة المنتجات المقدمة أيضاً وهذا ما يظهر للإدارة الصورة الحقيقية للأداء الذي لا تستطيع المؤشرات المالية الإفصاح عنه<sup>(٥)</sup>.

## ٣- ميدان الفاعلية التنظيمية:

(1) Daft, Richard, L.-Organization Theory and Design – 7th ed-South-Western-2001, p 141.

(2) Thompson, John L – Strategic Management: Awareness& Change -2nd ed – Chapman –Hall Pub -1994, 159.

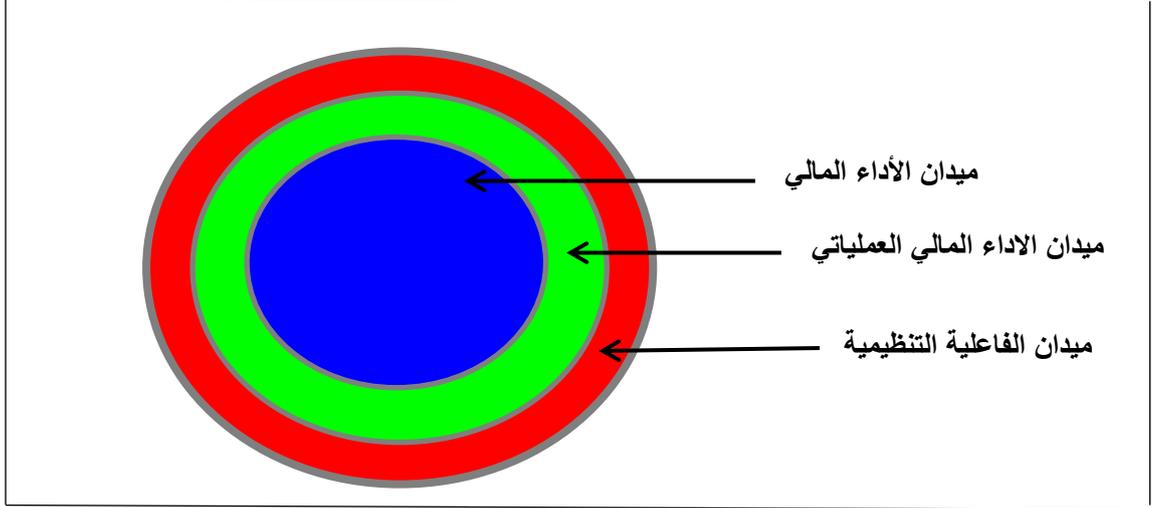
(3) Speed .R .and Smith G –Performance Measurement Of Expect Services Industry llough Bourogh University Management Research Service -1990, 20.

(4) Russell, Roberta S& Taylor III Bernard W. – "Operations Management - Prentice – Hall –Inc -2000, p 260.

(٥) فلاح حسن عداي، مؤيد عبد الرحمن عبد الله / إدارة البنوك – مدخل كمي واستراتيجي معاصر / ط٤ / دار وائل للنشر والتوزيع /

الفاعلية وهي الحكم الإنساني على الوحدة الاقتصادية لمدى ممارستها لأعمالها

الشكل (٤) تحديد ميادين الأداء



المصدر : عمر كامل الدوري ، تقييم الاداء المصرفي الاطار المفاهيمي ، دار الدكتور للعلوم ، ط١ ، بغداد شارع المتنبى ، ٢٠١٣، ص٢٧

#### رابعاً : أهمية الاداء المصرفي

تتبع أهمية أداء المصارف من أهمية أداء المصارف التجارية ودورها الضخم في عملية التنمية الاقتصادية ، وذلك بسبب الطبيعة الخاصة لأنشطة هذه المنظمات والكمية الكبيرة من الأموال التي تتعامل معها ، وكذلك سرعة دورانها بالنسبة لرؤوس الأموال الخاصة والمودعة، الامر الذي دفع متخذي القرار الى التحقق من كفاءة المصارف التجارية في تحقيق تنمية الموارد وتحقيق أداء افضل . كما يعكس تحقيق نتائج افضل بأقل تكلفة أهمية تقييم أداء المصارف التجارية لأنها تساعد على تحديد التغييرات المطلوبة والأولويات الموقف التنافسي للمصارف التجارية وحاجة المنظمات بشكل عام الى تقييم الأداء من اجل الوقوف بين النتائج المستهدفة والنتائج المحققة بالفعل لغرض تحقيق الأهداف المتوقعة وفعالية الأنشطة والعمليات المطلوبة لتحقيق الاختلافات المحتملة ، إذ لا تستطيع المنظمة قياس أدائها ، مما يجعلها غير قادرة على التحكم في أدائها وادارتها واتخاذ القرارات الصحيحة<sup>(١)</sup>.

#### خامساً : مؤشرات الاداء المصرفي

تكتسب المصارف أهمية خاصة بسبب دورها في تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات، ودورها في جذب رؤوس الأموال من مختلف مصادر رأس المال، والجهود المبذولة لإيجاد مجالات للاستثمار، ومدى انعكاس هذه الأدوار في مدى

(1)Ritter Lawrencd & William Silber – Principles Of Money . Banking And Financial Markets .Basis Books .Washington -1991 ,p127

تحفيز المصارف في التنمية الاقتصادية هذا من ناحية والتزام المصرف بحماية أموال المودعين وتحقيق الأهداف ذات الصلة بجميع أصحاب المصلحة من ناحية أخرى، بما في ذلك الملاك والمقرضون والموظفون والمنظمون، ومن أكثر المؤشرات شيوعاً واستخداماً في قياس الأداء المصرفي المؤشرات التالية:

### 1- مؤشرات الربحية

تعكس هذه المقاييس الأداء الكلي للمصارف التجارية، إن هذه المقاييس تساعد على تحديد مدى قدرة المصارف التجارية على توليد الأرباح والتي تمثل بدورها المقياس لمدى فعالية السياسات الاستثمارية والتمويلية والتشغيلية لإدارة المصارف التجارية<sup>(1)</sup>. لذا فإن هذه المؤشرات تكون مهمة لكل من يهتم بمعرفة قوة إيرادات المصرف. ويمكن قياسها باستخدام عدد من المؤشرات<sup>(2)</sup>. وأهم هذه المؤشرات ما يلي:

#### أ- معدل العائد على إجمالي الموجودات: Return On Assets (ROA)

ويسمى أيضاً معدل العائد على الاستثمار وذلك لأن الموجودات الكلية (هي الأموال المستثمرة في العمليات التشغيلية) وإن ارتفاع هذا المؤشر يدل على كفاءة سياسات المصرف الاستثمارية ويقاس هذا المعدل كفاءة إدارة المصرف وقدرتها على تحقيق أرباح صافية من توظيف موجودات المصرف، ويستخدم هذا المؤشر للحكم على كفاءة إدارة المصرف في استخدام موجوداته واسلوب توظيف الأموال لديه<sup>(3)</sup>، وإن انخفاضه يسبب ارتفاع نفقات التشغيل أو استخدام سياسات استثمار وائتمان دفاعية تقلل من توليد الأرباح ويحسب من خلال المعادلة التالية<sup>(4)</sup>:

$$\text{معدل العائد على الموجودات (ROA)} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{اجمالي الموجودات}} \dots (1)$$

#### ب- معدل العائد على حق الملكية: Return On Equity Capital (ROEC)

يبين هذا المعدل العوائد المتحققة على استثمارات المساهمين في المصرف. ويعد أهم المقاييس لأنه يتأثر بكيفية تحقيق المصرف لمعظم العوائد الأخرى أي أنه يقيس كفاءة المصرف في استخدام الأموال<sup>(5)</sup>. ومن جهة يشير ارتفاع هذا المعدل إلى سلامة

(1) Bolten , Steven E. & Robert, Connl L , "Essentials of Management Financial ; Principles & Practice" , Boston Dallas Genera , London ,1981, P,82-84

(2) Hemple George H & Simonson Donald G& Cloeman Alan B –" Bank Management " - Tax & Cases – 4TH ED – Newyourk : John Wiley & Sons , Ice -1998, p58-62.

(3) Rose, Peter –Commercial Bank Management – McGraw –Hill -1999, 158.

(4) Gitman , Lawrence , J “principles of manegrial (Finance) 9th ed Donnelley and sons company, 2000, p 128.

(5) Hemple , Georga , H. 8 simonson , Donald , G “Bank manegement” 5th ed , New yourk , John wrley And son’s , Inc 1999, p 63.

الأداء وتشجيع أصحاب المصالح المختلفين على التعامل مع اموال المالكين، ويمكن ان يكون ارتفاعه دليل للمخاطرة العالية الناجمة عن زيادة الرافعة المالية (\*)، بينما يشير انخفاضه الى تمويل متحفظ من القروض ويحسب من خلال المعادلة التالية:

$$\text{معدل العائد على حق الملكية (ROEC)} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{حق الملكية}} \dots \dots (2)$$

### ت- هامش صافي الفائدة: Net Interest Margin

تعد هذه النسبة مئوية، وهي الفرق ما بين دخل الفائدة ومصاريف الفائدة مقسومة على الموجودات المدرة للعائد والتي تمثل (الموجودات الايرادية) إذ تؤدي زيادة هذه النسبة الى قدرة الموجودات على توليد هامش فائدة المصرف أي قدرة المصرف على توظيف أمواله في استثمارات وقروض ذات عائد مرتفع وتحتسب وفق الصيغة الآتية<sup>(١)</sup>.

$$\text{نسبة هامش صافي الفائدة} = \frac{\text{الفوائد المدفوعة} - \text{الفوائد المستلمة}}{\text{الموجودات المدرة للعائد}} \dots (3)$$

### ٢- مؤشرات السيولة

تعد مؤشرات السيولة من أهم الوسائل التي يعتمد عليها المصرف في إدارة السيولة من أجل وقايته من الإفلاس وزيادة ثقة المودعين بالمصرف من خلال العمل على توفير السيولة لدى المصرف لكي يتمكن من مقابلة حركة السحوبات العادية والمفاجئة وان افتراض توفير السيولة قد يحمل مخاطر معينة اضافة الى كلف الاحتفاظ بالسيولة على شكل موجودات قابلة للتحويل الى نقد اذا انها الاندر أي عائد مما يدفع المصارف الى البحث عن اساليب واستراتيجيات اخرى لمواجهة هذه المشاكل او الكلف والحد من تأثيرها<sup>(٢)</sup>، اذ تقوم المصارف باعتماد استراتيجية متوازنة للسيولة بالمفاضلة حسب الوضع ما بين تحصيل السيولة من خلال ادارة الموجودات او ادارة المطلوبات، اذ تقوم المصارف بمواجهة جزء من احتياجات السيولة من خلال خزن بعض الموجودات السائلة وتلبية الجزء الآخر من الاحتياجات للسيولة عن طرق

(١) عبد السلام لفقة سعيد، ادارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، مطبعة الكتاب، بغداد، ط ٣، ٢٠١٧ - ٢٠١٨، ص ١٤٢.

(٢) سليمان أحمد اللوزي / إدارة البنوك، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط ١، ١٩٩٩، ص ١٢

\*الرافعة المالية : هي استراتيجية يستخدم فيها المستثمر الديون (يقترض المال) للاستثمار في منتجات مالية معينة لزيادة عائد الاستثمار المحتمل لفتح صفقة بحجم اكبر بمبلغ اصغر من رأس مال المستثمر .

تبنى اساليب اخرى كتنظيم خطوط الائتمان مع مصارف مراسلة او مع جهات تختص بتزويده بالأموال وغيرها وتستخدم المصارف عدد من المؤشرات لقياس سيولة المصرف وهي:

#### أ- نسبة الرصيد النقدي: Monetary Fund Ratio (MFR)

وتشير هذه النسبة الى كمية النقد لدى البنك المركزي وفي الصندوق اضافة الى الارصدة الاخرى مثل (العملات الاجنبية و المسكوكات الذهبية) الموجودة في المصرف للوفاء بالتزاماته المصرفية ويقصد بالودائع وما في حكمها جميع المطلوبات ، باستثناء رأس المال الممتلك (حقوق الملكية) اذ تبين المعادلة انه كلما زادت نسبة الرصيد النقدي زادت قدرة المصرف على تأدية التزاماته المالية في مواعيدها، إلا ان ذلك ينعكس سلباً على العائد المصرفي وذلك لعدم توظيف هذه الاموال السائلة في استثمارات يمكن ان تدر على المصرف بعوائد مالية<sup>(١)</sup>.

وتحسب حسب المعادلة التالية :

$$\text{نسبة الرصيد النقدي} = \frac{\text{النقد لدى البنك المركزي} + \text{النقد في الصندوق} + \text{ارصدة سائلة اخرى}}{\text{الودائع وما في حكمها}} \times 100 \dots (4)$$

ومن وجهة نظر اخرى فإن الرصيد النقدي: يشير إلى قدرة المصرف في الإيفاء بالتزاماته المالية من النقدية التي يحتفظ بها ويقاس هذا المعدل وفق المعادلة التالية :

$$\text{الرصيد النقدي} = \frac{\text{النقدية}}{\text{اجمالي الودائع}} \dots (5)$$

#### ب-نسبة التوظيف: Investment Ratio (IR)

تعني هذه النسبة الى مدى ملاءمة استخدام المصرف للأموال المتاحة الى الودائع لتلبية احتياجاته الائتمانية للقروض والسلف. تشير الزيادة في هذه النسبة الى قدرة المصرف على سداد القرض، لكنها تشير ايضا الى انخفاض قدرة المصرف على تلبية احتياجات المودعين وتحسب وفق المعادلة

(١) صلاح الدين حسن السيسي، نظم المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في المصارف والمؤسسات المالية دار الوسام للنشر والتوزيع، ط١،بيروت، ١٩٩٨، ص ٥.

$$\text{نسبة التوظيف} = \frac{\text{القروض و السلف}}{\text{اجمالي الودائع}} \times 100 \dots \dots (6)$$

### ت-نسبة السيولة القانونية: Legal Liquidity Ratio (LR)

تمثل قدرة الاحتياطيات الاولية والاحتياطيات الثانوية على الوفاء بالالتزامات المالية المستحقة على المصرف في ظل ظروف مختلفة، إذ انه كلما زادت نسبة السيولة القانونية ارتفعت نسبة سيولة المصرف وتتراوح هذه النسبة ما بين (35%-30) كحد اقصى في الانظمة الاقتصادية<sup>(1)</sup>.

نسبة السيولة القانونية =

$$(7) \dots 100 \times \frac{\text{نقدية وذهب لدى المصرف+ الارصدة لدى البنك المركزي+اوراق تجارية او اوراق ومالية استثمارات+اذونات الخزينة}}{\text{اجمالي الودائع بالعملة المحلية+المبالغ المقرضة في البنك المركزي+مستحقات المصارف+صكوك و خطابات و حولات مستحقة الدفع}}$$

الموجودات النقدية وشبه النقدية  
نسبة السيولة القانونية =  
اجمالي الودائع

(8)----

### سادسا : انواع المخاطر التي تواجه الاداء المصرفي

#### ١- مخاطر الاداء المصرفي التقليدي

تعد المصارف من أكثر المؤسسات المالية خطورة بسبب طبيعة عملها، إذ ان ٩٠% من أموال المصرف هي التزام تجاه الآخرين، وعلى المصرف ان يعمل بجد لسدادها في جميع الأوقات، سواء أكانوا مودعين او مقترضين، لذلك يتعين على إدارة المصرف دراسة وتحليل وتقييم المخاطر المحيطة بالعمليات المصرفية التجارية من اجل تجنب او تقليل من المخاطر قدر الإمكان ولضمان تحقيق الأهداف المنشودة من المصارف والتأكد من تنفيذ العمليات المصرفية ومن بين المخاطر التي يتعرض اليها الأداء المصرفي التقليدي هي:

#### أ- مخاطرة الائتمان (Credit Risk)

ترتبط مخاطر الائتمان دائما بالسلف او القروض او كشوف الحسابات او أي تسهيلات ائتمانية مقدمة للعملاء ويتم التعبير عنها على انها احتمال انخفاض في قيمة اصول المصرف وبالتالي خسارة، وذلك لان المصارف تمتلك راس

(١) رضا صاحب أبو حمد، د. فائق مشغل قدوري، إدارة المصارف، مؤسسة دار الصادق للثقافة، العراق، بابل، ٢٠٠٥، ص ٢٣٩.

مال قليل نسبة الى الموجودات الكلية فأن نسبة قليلة من الادارة السيئة تؤدي بالمصرف الى الفشل، والتوسع الائتماني هو احد الانشطة الرئيسية للمصرف، والذي يرتبط بالعديد من المخاطر، مثل عدم قدرة العملاء او رغبتهم للوفاء بالتزاماتهم فيما يتعلق بالافتراض التجارية والحماية من الخسائر والتسديد والعمليات المالية الاخرى او فشل المصرف في تحديد جودة الاصول وما يترتب على ذلك من عدم تكوين مخصصات الكافية لتجنب تعرض اموال المودعين لخسائر غير محسوبة اضافة الى ذلك أهم العوامل التي تساهم في تحقيق هذه المخاطرة ضعف إدارة الائتمان في المصرف سواء أكان لعدم الخبرة أم لعدم التدريب الكافي أم ضعف إجراءات متابعة المخاطر والرقابة عليها أو عدم وجود سياسة ائتمانية رشيدة وتشمل المخاطر الائتمانية البنود داخل الميزانية مثل القروض والسلف وخارج الميزانية مثل خطابات الضمان او الاعتمادات المستندية<sup>(١)</sup>.

### ب- مخاطرة معدل الفائدة Interest Rate Risk

تتبع مخاطر اسعار الفائدة من التقلبات في اسعار الفائدة في السوق مما يؤدي الى خسائر ملموسة للمصرف في حالة عدم توفر نظام معلومات لدى المصرف يمكنه الوقوف على معدلات تكلفة الالتزامات ومعدلات العائد على الاصول وتعرف مخاطر معدل الفائدة على انها العائد على الاوراق المالية الناتج عن التغيرات في مستوى اسعار الفائدة<sup>(٢)</sup> ويمكن تعريفها ايضا في عوائد الموجودات على انها العائد على الاصول الناتج عن اسعار الفائدة

### ج- مخاطرة السوق Market Risk

تتجلى هذه المخاطر في التغيرات في أسعار الفائدة التي تؤثر على عدد كبير من أصول المصرف كل منها يؤثر على قيمة السندات الحكومية والأوراق المالية القابلة للتداول الى حد أكبر او اقل. إذ إن التغيرات المستقبلية في نسبة الفائدة يولد ارباكا لمدراء محافظ موجودات المصرف أي المسؤولين بشكل أساسي عن الاستثمار في السندات الحكومية والأوراق المالية التي يمتلكها المصرف. فعندما ترتفع نسبة هذه الفائدة فإن القيمة السوقية للسندات التي يمتلكها المصرف ستخفض مما يؤدي إلى إجبار المصرف على بيع الأوراق المالية فورا وبخسارة. وتنشأ من حقيقة أن هناك مخاطر تؤثر على المركز المالي للمصرف من حيث الأرباح أو رأس المال<sup>(٣)</sup>.

### د-مخاطر السيولة: Liquidity Risk

(١) منير ابراهيم هندي "ادارة البنوك التجارية" مدخل اتخاذ القرارات، الطبعة الثالثة، الاسكندرية، 2000. ص ٤١١.

(٢) بشير علي، ورباعية العلاق /الترويج والإعلان / دار البتروري للنشر والتوزيع / عمان / ١٩٩٨ ص ١٢١.

(٣) مدحت صادق، ادوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص67.

تتشأ مخاطر السيولة عن عدم قدرة المصرف على تلبية التزامات الغير أو تمويل زيادة الأصول، وهو ما يؤدي إلى التأثير السلبي على ربحية المصرف وخاصة عند عدم القدرة على التسبيل الفوري للأصول بتكلفة مقبولة<sup>(١)</sup>.

## ذ-مخاطر الالتزام: Compliance Risk

ويعني تعرض المصرف لعقوبات سواء في شكل جزاءات مالية أو الحرمان من ممارسة نشاط معين لارتكابه مخالفات.

## ٢-مخاطر الاداء المصرفي الالكتروني

خلق النمو الكبير في نشاط الخدمات المصرفية الالكترونية تحديات جديدة للمصارف والهيئات التنظيمية، بالإضافة الى تصاعد الاحتيال على الشبكة المفتوحة، هناك نقص في المديرين وموظفي المصارف ذوي الخبرة الكافية لمواكبة التطور السريع في تقنيات الاتصال مثل الانترنت، بسبب الافتقار الى الممارسات التقليدية التي يتم من خلالها ضمان هوية وشرعية العملاء، اذ أشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية الى اهمية قيام المصارف بوضع سياسات وإجراءات تسمح بمخاطر التعامل المصرفي الالكتروني تدار من خلال التقييم والمراقبة والتتبع. ومن اهم المخاطر التي تتشا من الاداء المصرفي الالكتروني هي:

### أ-المخاطر الاستراتيجية

تعتمد الخدمات المصرفية الالكترونية على الانترنت لتزويد العملاء بالمعلومات واداء الاعمال التي يطلبها العملاء مما لا شك فيه ان التطور السريع للتكنولوجيا واشتداد المنافسة بين المصارف نفسها والمؤسسات غير المصرفية قد يعرض المصارف لخطر كبير اذا لم تكن عملية التخطيط والتنفيذ لاستراتيجيات عمل سليمة ولذلك تحتاج ادارة المصرف الى دراسة الانترنت بعناية<sup>(٢)</sup>،والى أي مدى تساهم الاستراتيجية في الحفاظ على القدرة التنافسية المؤسسية والربحية مع ضمان عدم وجود أصول في هيكل المخاطر ، يجب على السلطات ان تتوقع من المصارف تقييم الفوائد المرتبطة بخيارتها الاستراتيجية.

### ب-مخاطر التشغيل

بالنظر الى الاعتماد التكنولوجي لجميع الانشطة المصرفية الالكترونية ، فإن المخاطر التشغيلية هي اهم المخاطر التي تواجهها المصارف ،كما ان مصادر المخاطر التشغيلية متعددة ، يرتبط مصدر المخاطر التشغيلية بمشكلة تكامل المعلومات

(١) بختيار صابر بايز حسي، مسؤولية المصرف في الاعتماد المسندي والمخاطر التي تواجهه، دار الكتب القانونية، دارشقات للنشر والرمجيات، مصر، ط١، ٢٠١٠، ص٢٨٧.

(2) Jones, Charles P., INVESTMENT, ANALYSIS AND MANAGEMENT, 7 th Ed, John Wiley & Sons, Inc., 2000, p 140.

،والتي تعد جزءا مهما من نظام الحماية ،لذلك يجب على المصارف تحسين القدرات المتداخلة لعملياتها الداخلية وعبر المصارف لإدارة علاقتها بفاعلية مع العملاء والمصارف الأخرى مقدمو الخدمات ينتظرون تطوير معايير محددة للإدارة الإلكترونية للمعلومات<sup>(١)</sup> من هنا، ضرورة انتباه المصارف الى مدى توافر مزودي الخدمات الخارجيين ومدى كفاية العقود الموقعة معهم وسلامة شروطها وتركيزها على عنصر السرية.

### ت- مخاطر السمعة

اذا كان هناك رأي سلبي حول احد المصارف فهناك مخاطر تتعلق بالسمعة ، والتي يمكن ان تؤثر على المصارف الأخرى بسبب عدم قدرة المصرف على ادارة نظمه بكفاءة او بالتطورات غير مواتية التي يمكن ان تعرض تقديم المصرف لخدماته ومنتجاته من خلال قنوات المصارف الإلكترونية من هنا تكمن اهمية امتلاك المصرف الى شبكة موثوق بها لدعم انشطته في حقل المصارف الإلكترونية ويمكن ان تتعرض سمعة المصرف الى اضرار كبيرة في حالة عدم توفر الخدمات المصرفية عبر الانترنت وفق معايير الامان والدقة والاستمرارية والاستجابة السريعة لحاجات ومتطلبات عملائه من اجل حماية المصرف ينبغي عليا تطوير ورقابة ومتابعة معايير الاداء بالنسبة الى عمليات المصارف الإلكترونية<sup>(٢)</sup>

### ح- مخاطر تبيض الاموال بواسطة عمليات الكترونية

يمكن تعريف غسل الاموال بأنه عملية تحويل الاموال المتحصل عليها من نشاط اجرامي بهدف اخفاء او انكار المصدر الغير مشروع والمحظور لتلك الاموال، او لمساعدة أي شخص يرتكب جريمة على التهرب من المسؤولية القانونية للاحتفاظ بعائدات تلك الجريمة، ويرجع ذلك الى التطورات التكنولوجية المتطورة، لا سيما حقيقة ان الاعمال المصرفية عن طريق تتم الكترونيا، بما في ذلك استخدام الانترنت لفتح حسابات بنكية والخدمات المصرفية الإلكترونية مثل التحويلات التي يمكن اجرائها بشكل مباشر الهوية الحقيقية لصاحب الحساب، حيث يكاد يكون من المستحيل الكشف عن الهوية الحقيقية للمنفذين والمستفيدين من العملية وتحديد موقعهم الفعلي، مما يعني انه يمكن لشخص واحد ادارة حسابات متعددة دون التسبب في المؤسسة صاحبة الحساب انتباهها او المؤسسات التي تمسك هذه الحسابات<sup>(٣)</sup>، ولكن يقتضي إعادة النظر بطرق مكافحة غسل الأموال وبتدابيرها وإجراءاتها وكذلك، وبأنظمة الأمان المصرفي والسلامة المالية عموما<sup>(٤)</sup>، وسط

(1) Rose, Peter- Commercial Bank Management –McGraw –Hill – Irwin-2002, p 287.

(٢) علي بدران ، الادارة الحديثة للمخاطر المصرفية في ظل بازل ٢، الفصل الثالث، العدد ٢٣، ٢٠٠٥، ص ١٣.

(٣) منير الجنبهي، ممدوح الجنبهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، الطبعة الاولى، ٢٠٠٥، ص ١٩.

(٤) احمد صقر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مصدر سابق، ص ٢٢٦.

تطورات تكنولوجية وإلكترونية هائلة من شأنها أن توفر في أحد أشكالها أداة سريعة وفاعلة على القيام بعمليات تبييض أموال.

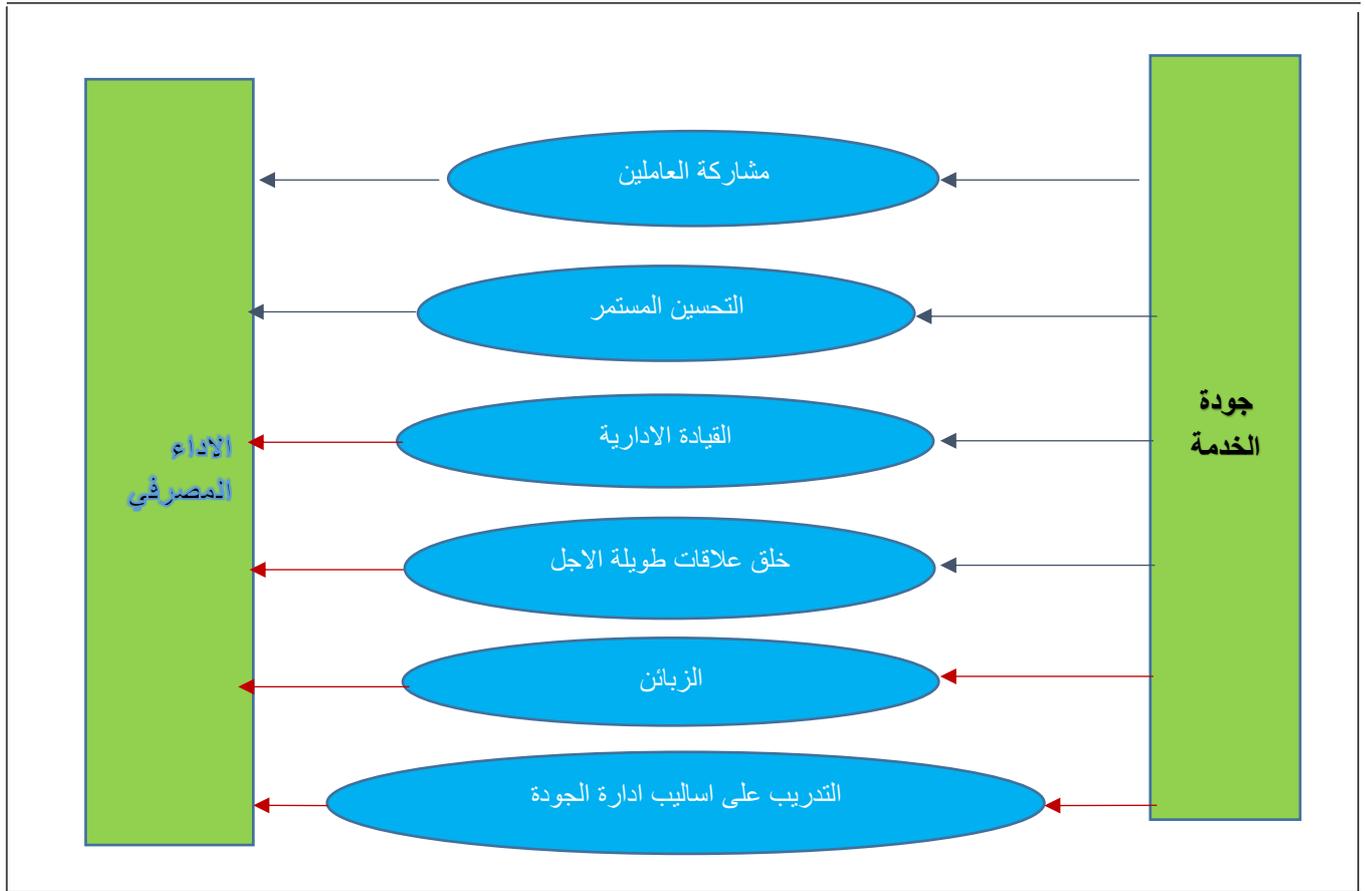
### سابعاً: العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وكفاءة الاداء المصرفي

لقد وضعت الثورة التقنية الحديثة للمصارف بصورة عامة لتطوير خدماتها باستخدام نظم وشبكات المعلومات وتخزين المعلومات للاستخدام عند الحاجة بسهولة ، إذ تمكن شبكات الاتصال الرقمية المستفيد من الوصول المباشر الى مصادر المعلومات المختلفة مع امكانية تصفح محتوياتها في الوقت نفسه والبحث فيها بسهولة ويسر ، وذلك بالاتصال ببنوك المعلومات الموصلة بالبحث المباشر في جميع انحاء العالم والتي تتيح الوصول المباشر الى الاسواق الرقمية والبنوك الالكترونية وانجاز كافة المعاملات دون التحرك من مكانة مما يقلل من الوقت والجهد والتكلفة أن اعتماد ادارة جودة الخدمات وتنفيذها داخل المصرف يتطلب توفير مستلزمات تسهل عملية التفاعل بين مبادئ ادارة الجودة ومكوناتها مما يؤدي الى نتائج ملموسة<sup>(١)</sup>، ان تبني الادارة المصرفية لفلسفة ادارة الجودة وتطبيقها يساعد على الارتقاء بمستوى الاداء المصرفي من خلال التنفيذ الناجح لأدارة الجودة وتتمثل برفع جودة الخدمة المقدمة في المصرف على ارضاء عملائها وتحقيق الربحية لهم ، وان استخدام ادارة الجودة يسهم في تخفيض تكاليف وتقديم الخدمة بصورة ملحوظة نتيجة قلة الاخطاء وانخفاض احتمال اعادة نفس الخدمة ثانية الى العميل، ومن خلال الاداء المصرفي يتم التأكيد على الجودة وادارتها التي تؤدي بدورها الى زيادة الحصة السوقية وتحقيق اداء افضل للخدمة من خلال الحفاظ على وضعها وزيادة كسب العملاء، وان التركيز على افضل الخدمات وتخفيض التكاليف يوجه المسار باتجاه تحسين الاداء المصرفي، وان عدم ملموسية الخدمة تجعل الرقابة على جودتها اصعب من الرقابة على جودة السلعة<sup>(٢)</sup>، ففي الخدمة تباع ولسوق المهارة والحرفة المهنية والكفاءة وهذه كلها غير ملموسة عند تقديمها للزبون تتأثر بنقص التدريب والتعب وملل العامل وعدم قدرته على تفهم حاجات الزبون وحيث ان الخدمة لا يمكن استبدالها او تصليحها ، وهذا كله لا يعينني بالتأكيد انه ليس هناك ما يمكن فعله في مجال جودة الخدمة بصفة عامة وجودة الخدمات الالكترونية بصفة خاصة كونها تعتمد بالدرجة الاولى على العناصر التكنولوجية في تقديمها.

(١) منير الجنبهي، ممدوح الجنبهي، البنوك الالكترونية، مصدر سابق، ص ٢٣١.

(٢) خالد ممدوح ابراهيم، فن التحقيق الجنائي في الجرائم الالكترونية، دار الفكر الجامعي، ط١، الاسكندرية، ٢٠٠٩، ص ٢٦٣.

## الشكل (5) يوضح العلاقة بين جودة الخدمة والاداء المصرفي



المصدر: من اعداد الباحثة، اعتمادا على بشير علي، ورباعية العلاق /الترويج والإعلان ، دار البتروري للنشر والتوزيع ، عمان ١٩٩٨، ص ٢٠٠.

وفيما يلي عرض موجز لكل متطلب من جودة الخدمة في علاقته مع الاداء المصرفي

١- الزبائن : هم اساس عمل المؤسسة حيث تعني الجودة تلبية حاجات الزبائن او ارضائهم<sup>(١)</sup> وان الجزء الضروري

من الجودة يكون في ادراك من هم الزبائن او فهمهم او ما هي متطلباتهم .

ومن وجهة نظر اخرى ان التركيز على الزبون يعد عمودا اساسا في فلسفة الجودة فهذه الفلسفة لا تنظر الى الزبون كمستفيد او مستهلك للخدمة او السلعة فحسب بل يعد هدف العملية الانتاجية والشريك فيها ان للزبون في مفهوم الجودة معنى مختلف عن السائد تقليديا فان هناك لكل مؤسسة سلسلة متصلة من الزبائن وليس نوع واحد فقط فهناك الزبون التقليدي وهو المشتري او المستخدم النهائي للسلعة او الخدمة ويسمى بالزبون الخارجي ويعد هذا الزبون الوحيد القادر على تحديد مفهوم ادارة الجودة لذلك فأن البيانات تعد عنصرا حيويا في ادارة الجودة واتخاذ القرارات الخاصة بها<sup>(٢)</sup> ويعد رضا

(1) Dilworth, James B. , Operations Management, 2 nd ed., McGraw-Hill, Inc., USA,1996 ,p196

(٢) منقذ محمد ، وصالح عادل حرحوش داغر ، نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي ، دار الكتب للطباعة والنشر ، بغداد ، 2001، ص26

الزبون الهدف النهائي لإدارة الجودة، الأمر الذي يتطلب تعريف الزبون بجميع موظفي المصرف، لأنه يعد نقطة التحول من أنشطة المصرف التقليدية التي تركز على الزبون النهائي المستلم للخدمة إلى الزبون الداخلي الذي يساهم في فعاليات صناعة الخدمة المصرفية لأن الاهتمام بالزبون الداخلي بوصفه الموظف الذي يعتمد على مخرجات الموظفين الذين سبقوه في انجاز جزء من الخدمة ويعد ضروريا في عمل الجودة مما يتطلب تهيئة مستلزمات عمله بما يمكنه من تحقيق الأهداف المخططة فضلا عن ضرورة ضمان استمرارية الاتصال بالزبون الخارجي والاطلاع على مقترحاته عند تصميم الخدمة فالقيمة المادية والمعنوية التي يقدمها المصرف للزبون تعد الأساس لتلبية متطلباته وكسب رضاه و إعجابيه<sup>(1)</sup>. وبناء على ما سبق على المصرف تحديد زبائنه وتوقعاتهم واحتياجاتهم أذ يعد الزبون حجر الأساس لعمل المصرف، الذي عليه اشباع حاجات زبائنه ورغباتهم لضمان ولأهم للمصرف وان يكون مستمعا جيد لهم والعمل على تقديم خدمات لهم بجودة عالية لضمان الحصول على حصة سوقية اكبر.

٢- **مشاركة العاملين:** تركز إدارة المصارف على ضرورة مشاركة الموظفين في المصرف الذي يبدأ بمعرفة كل موظف بتحقيق هذه الفلسفة بنجاح ، وان وضوح أهداف وسياسات الجودة يمنح الموظفين إحساسا بأهمية الأعمال المصرفية التي يقومون بها لتحقيق أهداف المصرف<sup>(2)</sup>. وان مسؤولية إدارة المصرف تتطلب دعم الموظفين بشكل فعال من خلال تقديم الحوافز المادية والمعنوية لهم، لأن الموظف يسعى الى رفع مكانته الوظيفية وهذا يدفعهم إلى التميز والعمل على زيادة إنتاجيتهم، وان مشاركة العاملين من خلال تحملهم المسؤولية الكاملة نحو تحسين جودة منتجات المؤسسة ، فهم يحتاجون دائما الى دورات تدريبية مكثفة للارتقاء بمسؤوليتهم تجاه المؤسسة ولهذا فان نجاح إدارة الجودة يفترض ان العامل الذي يكون قريبا من اجراءات العمل اليومية يكون في افضل موقع لفهم جودة هذه الاجراءات وتنفيذها. مما تقدم يجب على الادارة العليا للمصرف دعم فكرة المشاركة للعاملين من خلال اتاحة الفرصة بتحمل المسؤولية الفردية لأعمالهم وتحديد المشاكل والمعوقات وايجاد الحلول المناسبة لها مع مساعدتهم على اتخاذ القرارات الصحيحة بصورة جماعية

٣- **التحسين المستمر:** يهدف الى تحسين الانشطة المعتمدة في المصرف لزيادة كفاءة وفعالية عمليات جودة الخدمة في المصرف، لتحقيق ارباح مصرفية متزايدة، وتقديم خدمة متميزة لرضا العملاء والتحسين المستمر، بما في ذلك

---

(1) Steven .P.Browan and wynne ,w. chin satisfving and Retaining customers through Independent service Representatives .jurnoal Decision science ,sammer, no.3 vol.35 ,2004 , printed in the U.S.A WWW. blackwell.com/pdf.

(2) بشير عباس العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات - مدخل استراتيجي - وظيفي - تطبيقي دار المطبوعات والنشر- المكتبة الوطنية / عمان ، ط(١)، ٢٠٠٩، ص١٥٨-١٥٩.

جعل كل جانب من جوانب تقديم الخدمة معالجة دقيقة ومستمرة اذ يسعى التحسين في العمليات اليومية للمسؤولين الى تحقيق هدفين<sup>(1)</sup>،

١- السعي لجعل المصرف سهل التحسين

٢- التركيز على تقديم الخدمات المصرفية

ويمكن تحقيق هذه الاهداف من خلال التركيز على تقديم الخدمات بصورة متطورة من خلال تدريب العاملين على استخدام الادوات العلمية لمراقبة عملهم، وبناء فرق عمل يشارك فيها الموظفين وكذلك زيادة الوعي بين مقدمي الخدمات المصرفية، باستخدام التكنولوجيا<sup>(2)</sup>، وان اعتماد الاسلوب العلمي في التحسين والتطوير المستمر في الاداء المصرفي من اكثر الاسس اهمية في ترصين المنتج وتحقيق ملائمة للتغيرات والتطورات المستمرة في حاجات ورغبات المستهلكين وان التحسين في الاداء يتطلب السرعة والاستجابة السريعة للتغيرات من ناحية وتبسيط الاجراءات والفعاليات التشغيلية من ناحية اخرى ، لذا فان العلاقة تكاملية بين الجودة وسرعة الاستجابة للتطور والانتاجية، وهناك ثلاثة مكونات للتحسين المستمر يمكن توضيحها<sup>(3)</sup>:-

- **التخطيط** : يكون التخطيط بالتعاون بين العملاء الخارجيين والعملاء الداخليين ولا يمكن اجراء التحسينات بمعزل عنهم
- **التحسينات** : يهدف الى تحقيق مستوى اعلى من الأداء الحالي من خلال تطبيق العمليات وفقا للتصميم الذي وضع ومعالجة الانحرافات عند ظهورها .
- **الضبط** : يسهل مراقبة العمليات، بما في ذلك استخدام حلقات التغذية الراجعة والبيانات والمعلومات التي توفرها حول جودة المنتج ورأي المستفيد .

وبناء على ما سبق نرى ان التحسين المستمر هو احد متطلبات ادارة الجودة المهمة في المصرف الذي يشمل كل الانشطة المتعلقة في المصرف من خلال ادخال كافة التعديلات المستمرة على كل عملية مهما بدت صغيرة بحيث تقيس تلك التعديلات الحاجات المتغيرة في المصرف .

---

(1) Barker J.Kathreine and cagwin Douglas "new Evidence Relating TQM To Financial Performance " : An Empirical Study of Management Firms, 2000, p14

(2) Brealey , Richard A.& Myers, Stewart C.,& Allen, Franklin, PRINCIPLE OF CORPORATE FINANCE, 9th Ed, ,McGraw-Hill Irwin. 2008 ,p 46

٤- القيادة الادارية: يمكن تعريف القيادة الإدارية هي عملية التأثير في العاملين باتجاه انجاز الأهداف الموضوعية<sup>(١)</sup> ، اذ تعتبر القيادة الموجه في كافة مؤسسات ادارة الجودة هي التحول الجذري للطرائق العمل والتي تؤدي الى تحسين الجودة الانتاجية والعائد الى الاستثمار بهدف تحقيق النجاح في الوقت الراهن يتوجب على المديرين التنفيذيين الشعور بأنهم فريق عمل واحد يعملون على تطوير وتأسيس ومراجعة قيم الجودة بصورة متميزة ويمكن الوصول الى حالة التميز في مؤشرات الجودة في حالة قيام المؤسسة بتغييرات جذرية في ثقافة وقيم المديرين التنفيذيين وسلوكياتهم<sup>(٢)</sup>، حيث أصبحت مهمة المدراء المؤمنين بتطوير جودة العمل المصرفي لم تعد مجرد تدوين حالات الفشل التي تحدث في طريقة عمل العاملين في تقديم الخدمة الى الزبائن فحسب وانما تعدته ليكون مهمهم كيفية إزالة مصدر المشكلة الرئيسية ومساعدة العاملين على انجاز أعمالهم بشكل جيد ومنع ضياع جهودهم ، ان مدراء المصارف المؤمنين بالجودة هم القادة الذين عليهم تطوير امكانياتهم التخطيطية ليتم وضع خطط الجودة والالتزام بها ، وعلى ما تقدم نرى ان القيادة الإدارية في ظل إدارة الجودة يجب ان تتمتع بالتواصل المستمر مع العاملين وكذلك المدراء، والتأكيد على استخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفاعلية لتحسن جودة الخدمة المقدمة الى الزبائن، ومن ثم زيادة قدرة المصرف على تحقيق أهدافه في البقاء والنمو ومنافسة بقية المصارف.

٥- خلق علاقات طويلة الاجل: يعتمد نجاح أي مصرف في قدرته على تحديد الاحتياجات الضرورية والمستمرة للخدمات المالية على جميع مستويات المجتمع ووضع سياسات التسويق معهم بناء على تلبية احتياجاتهم .لذلك من الضروري تحديد الاحداث التي تؤثر على حياة الافراد والمؤسسات بوضوح ،وتحديد المخاطر التي يواجهونها، وتحديد احتياجاتهم الحالية والمستقبلية<sup>(٣)</sup>.

٦- التدريب على أساليب إدارة الجودة: ان التدريب لعدد من العاملين يعد عاملا مهما لنجاح تطبيق إدارة الجودة في المؤسسة حيث ان على المؤسسة التي تريد التقدم والمنافسة يجب عليها ان تقوم بتدريب العاملين لديها وتقوية مهاراتهم لمواكبة التطورات التي تحدث وكأنه استثمار المؤسسة لعاملها ، لذلك يجب على المؤسسة تخصيص ميزانية لتدريب العاملين حيث ان كلفة التدريب ليست الوحيدة وانما هناك تكاليف غير مباشرة للخسارة في الإنتاجية، وبناء على ما تقدم نرى ان هناك ضرورة للتدريب العاملين على أساليب إدارة الجودة مما تمكنهم من اكتساب مهارات وقدرات جديدة تساعدهم في تحسين اداءهم ،حيث يسهم ذلك في تحسين أداء المصرف<sup>(٤)</sup> ان الاهتمام

(١) عبد الستار العلي ، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، ط١ ، عمان ، ص ٣٧-٣٨

(٢) مهدي السامرائي ، إدارة الجودة في القطاعين الإنتاجي والخدمي ، دار جرير للنشر والتوزيع ، ط١ ، عمان ،الأردن ، ٢٠٠٧، ص٢٢٩.

(٣) محمد عبد الوهاب ،أنظمة إدارة الجودة والبيئة ،دار وائل للنشر والتوزيع ، ط١ ، عمان ،الأردن ، ٢٠٠٢ ، ص١٧

(٤) صباح محمد .ابو تايه ، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق ،دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، ط١ ، ٢٠٠٨ ، ص٧٢.

بجودة الخدمات المصرفية الالكترونية يحقق للمصارف فؤاد متعددة أهمها تعزيز ولاء الزبون من خلال تحقيق رضاه مما يؤدي الى جذب زبائن جدد الى جانب الزبائن الحاليين الامر الذي يزيد من نشاط الاعمال المصرفية العالمية ، ويوفر التكاليف نتيجة الحصول على الأشياء والاعمال الصحيحة في الوقت المناسب، ومن جهة أخرى زيادة إمكانية تقديم فوائد إضافية للخدمات المالية الناتجة عن زيادة فرص البيع، ودمج وتوحيد المصارف الشاملة والمعارف المتعلقة بالخدمات المصرفية وادارتها وطرق تحسين جودتها من خلال عولمتها، وتمكين الموظفين من تحديد احتياجات الزبائن وتقديم الخدمات الملائمة التي تلبي هذه الاحتياجات، ان الجودة المتميزة للخدمات المصرفية تعزز سمعة المصرف وتخفض التكلفة ، وتعزز ولاء الزبون مما يؤدي الى زيادة الحصة السوقية والربحية والسيولة في الاعمال المصرفية.

# الفصل الثاني

تحليل تطور الخدمات المصرفية الالكترونية  
والاداء المصرفي لمصرف بغداد للمدة  
(٢٠٠٨م-٢٠٢٠م)

المبحث الاول:- تحليل تطور الخدمات المصرفية الالكترونية لمصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)

المبحث الثاني:- تحليل تطور أداء مصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)

## تمهيد

ان الخدمات المصرفية الالكترونية تؤثر على الاداء المصرفي نظرا لدور الخاص والحساس للمصارف في النظام الاقتصادي للبلاد ، ولغرض تحقيق اهداف الفصل فقد تم تقسيمة الى مبحثين يسعى المبحث الاول الى تحليل تطور الخدمات الالكترونية لمصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠) بالاعتماد على بعض المؤشرات والتي تشمل ( عدد أجهزة الصراف الالي ، وعدد بطاقات ماستر كارد ، وعدد بطاقات الفيزا كارد ) وذلك بهدف تحليل مدى اقبال مستخدمي هذه الخدمات واثرها في رفع مستوى الأداء المصرفي ويسعى المبحث الثاني الى تحليل تطور الأداء المصرفي لمصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠) بالاعتماد على مؤشرات السيولة والتي تتضمن ، بنسب الرصيد النقدي ، التوظيف ، السيولة القانونية ، وكذلك مؤشرات الربحية التي تتمثل بكل من نسب ، العائد على اجمالي الموجودات ، العائد على حقوق الملكية ، صافي هامش الفائدة، وبيان مدى استجابة هذه المؤشرات الى مؤشرات الخدمات الالكترونية ، وما مدى العلاقة في ما بينها .

## المبحث الاول

### ((تحليل تطور الخدمات المصرفية الالكترونية لمصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠))

#### توطئة

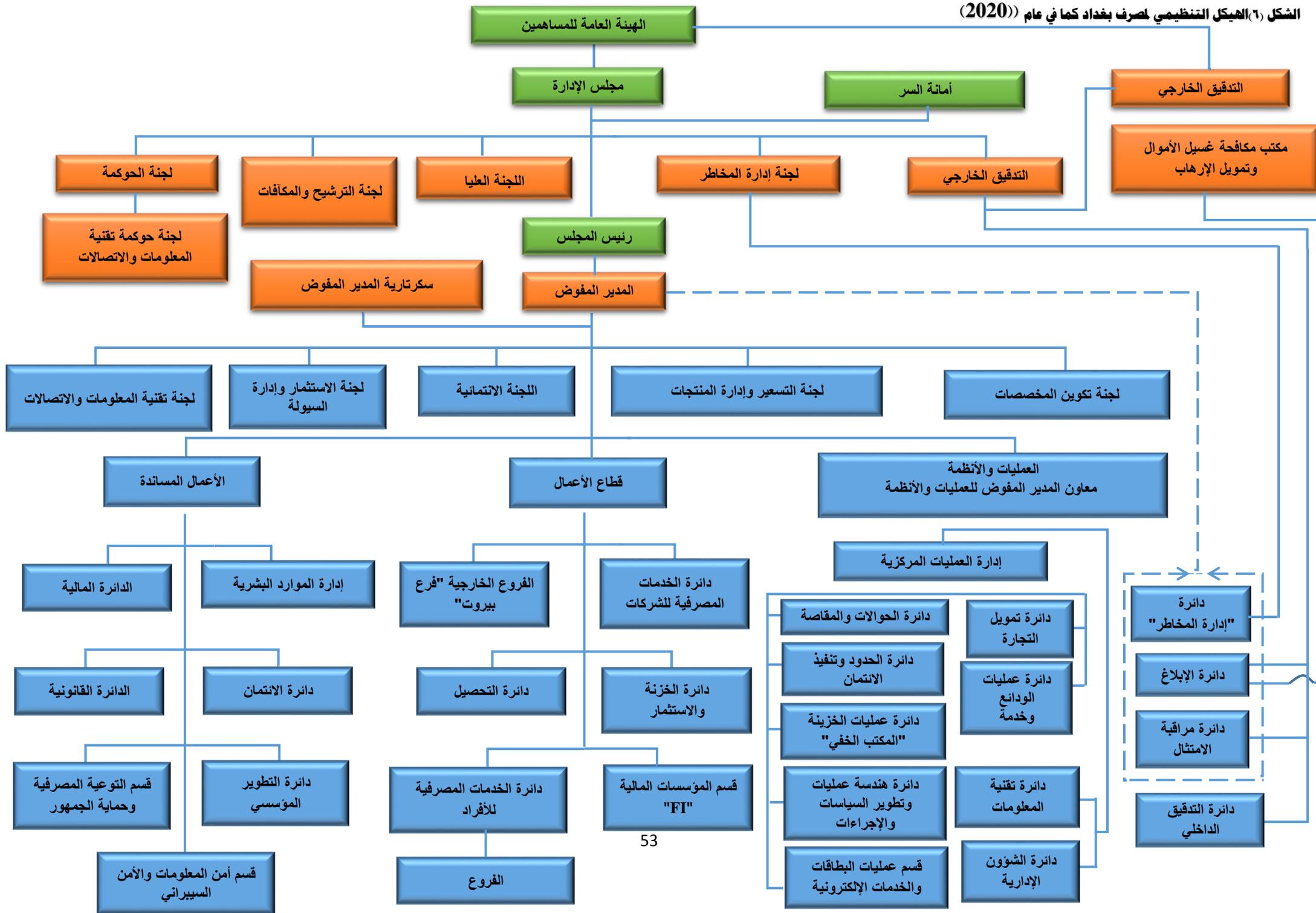
يتناول هذا المبحث نبذة تاريخية عن مصرف بغداد وتحليل تطور الخدمات الالكترونية التي يقدمها المصرف ولعدم سماح مصرف بغداد في قياس مؤشرات الجودة لوجود ارباك اداري فحال دون معرفتنا لها بشكل صحيح كما ان مصرف بغداد لم يتعاون في السماح لأجراء استبان لمعرفة مؤشرات الجودة فقد تم الابقاء على مؤشرات خدمات الالكترونية المتضمنة مجموعة من المقاييس وهي عدد (الصراف الآلي، فيزا كارد، ماستر كارد، POC، POS) في المصارف التجارية (مصرف بغداد) عينة الدراسة للمدة من (٢٠٠٨-٢٠٢٠) معتمدة على مؤشرات الجودة في بيان كفاءة في الخدمات الالكترونية واعتمدت هذه المقاييس على البيانات المالية للمصرف المنشورة في التقارير السنوية للمصرف .

#### أولاً: نبذة تاريخية عن مصرف بغداد

استجابة لمتطلبات الاقتصاد الوطني والمساهمة في رفع نسب النمو الاقتصادي في العراق وتنشيط مجالات التجارة والاستثمار والادخار أسس مصرف بغداد بفروعه ال(٣٦) وهو من المصارف التجارية المهمة و الخاصة في العراق ، اذ تأسس المصرف كشركة مساهمة برأسمال اسمي قدره (١٠٠) مليون دينار عراقي بموجب شهادة التأسيس وهو اول مصرف عراقي خاص سمح تعديل قانون البنك المركزي العراقي رقم (١٢ لسنة ١٩٩١) بتأسيسه ،وقد باشر المصرف نشاطاته في (١٢-٩-١٩٩٢) بأعمال الصيرفة المعروفة وفي تاريخ (٢٥-١٠-١٩٩٧) اجرى المصرف تعديل عقد تأسيسه وذلك بممارسة الصيرفة الشاملة وتم هذا التعديل في تاريخ (٢٥-٩-١٩٩٨) استنادا الى قرار الهيئة العامة<sup>(٨٩)</sup>. ومن خلال الشكل التالي نلاحظ قيام ادارة المصرف بأعادة هيكلة المهام والمسؤوليات وترجمتها في هيكل تنظيمي معدل وفي تطور مستمر ضمن مشروع السياسات والاجراءات ونماذج العمل حيث يتضمن الهيكل التنظيمي حدود وصلاحيات ومسؤوليات كل ادارة وقسم وشعبة وكما انه يضمن فصل الوظائف المتعارضة التي قد تؤدي الى خروقات لأنظمة الرقابة الداخلية ،ويوضح الشكل الاتي التشكيل الاساسي للهيكل التنظيمي.

(٨٩) مصرف بغداد ، التقرير السنوي للمصرف للأعوام ٢٠١٦، ٢٠١٧، ٢٠١٨، ص٥، ص٧، ص٤٤.

الشكل (٦) الهيكل التنظيمي لمصرف بغداد كما في عام (2020)



استمر المصرف بالتوسع وزيادة رأسماله ابتداء من عام (١٩٩٧) حيث وصل الى (١٦٠) مليون دينار وتوالت هذه الزيادة لغاية عام (٢٠٠٣) حيث بلغ رأسمال المصرف (٢،٦٤٠) مليار دينار ليشمل الصيرفة الدولية ،وفي عام (٢٠٠٤) ازداد رأس مال المصرف الى (٥،٢٨٠) مليار دينار ،وقد بلغ في نهاية عام (٢٠٠٨) (٧٠) مليار دينار ، وفي عام (٢٠١٠) بلغ رأسماله (١٠٠) مليار دينار وفي عام (٢٠١٢) اصبح (١٧٥) مليار دينار ، وعام (٢٠١٣) بلغ (٢٥٠) مليار دينار<sup>(١)</sup>،

يقوم المصرف بأعمال الصيرفة الشاملة واصدار خطابات الضمان الخارجية وفتح الاعتمادات واستقبال الحوالات الخارجية الواردة بالعملة الاجنبية واصدار الحوالات الى الخارج وفق ضوابط البنك المركزي وتعليمات غسل الاموال الى جانب العمليات الروتينية الاخرى مثل (فتح الحسابات الجارية ،حسابات التوفير ،الودائع الثابتة ، اعطاء القروض والسلف ) وفي عام (٢٠٠٨) ادخل خدمة اصدار بطاقات الصراف الالي (الخدمات الالكترونية ) ومنها خدمة فيزا كارد ( Visa Card ) والتي تحتوي على شريط ممغنط الذي يساعد على قبول البطاقة في الاسواق كما يمكن لحاملها التسوق عبر الانترنت ، وفي عام (٢٠٠٩) قدم المصرف خدمة الموبي كاش(\*) لتعبئة ارصدة الموبايل واطلاع الزبائن على حساباتهم، وخدمة الصراف الالي (ATM Machines) وخدمة بنك اون لاين (الانترنت بنك ) (Internet Bank) اذ تقدم الخدمات المصرفية الى الزبائن عبر الانترنت ، وكذلك خدمة (Qi-Card) والتي بدا التعامل بها عام (٢٠١٣) حيث تقوم بصرف الرواتب لموظفي ومتقاعدي الدولة

## ثانياً: الأهداف الرئيسية للمصرف

يسعى المصرف الى تحقيق جملة من الاهداف المرتكزة في تحسين البيئة المصرفية ، والتميز بمستوى المنتجات والخدمات وتفعيل وسائل الاتصال بالزبائن والجهات المنظمة، تطوير الانظمة الالكترونية، تطوير واستثمار الفرص المتاحة للمصرف وبالأخص جانب الخدمات الالكترونية<sup>(٢)</sup>ومن هذه الاهداف.

(١) مصرف بغداد ، التقرير السنوي للمصرف ،٢٠١٤، ص٢٨

(٢) مصرف بغداد ، التقرير السنوي للمصرف ،٢٠١٩، ص٣٤

\*الموبي كاش : هي خدمة دفع الكتروني مقدمه ضمن باقة الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال تنتج للزبائن سداد ثمن مشترياتهم وفواتيرهم عن طريق تحويل مالي من حسابهم المصرفي الى حساب التاجر او مقدم الخدمة

- ١) المحافظة على مستوى جيد من النسب المالية الرئيسية ضمن متطلبات الجهات الرقابية
- ٢) المحافظة على المركز التنافسي للمصرف على مستوى القطاع المصرفي العراقي
- ٣) تعزيز منافذ توزيع المصرف والاسواق التي يتواجد بها من خلال افتتاح فروع ونشر اجهزة الصراف الآلي في المواقع المستهدفة اعادة الانتشار فيها
- ٤) تطوير الخدمات الالكترونية لزبائن المصرف عبر تطوير خدمات الابداع وخدمات online والبطاقات
- ٥) تنفيذ مجموعة من المشاريع التقنية بما يساعد على تطوير الخدمات وسرعة طرحها ومن أبرز هذه المشاريع الانتقال الى النسخة المركزية للنظام المصرفي، ربط انظمة الدفع الالكتروني، وتفعيل انظمة المخصصات والموجودات الثابتة
- ٦) الاستمرار في التطوير والارتقاء بأداء الموارد البشرية من خلال تعزيز عملية التعلم والتطوير من خلال التدريب المنخصص وتعزيز الكفاءات الادارية

### ثالثا : الخدمات التي يقدمها المصرف

- ان التوسع الكبير في الخدمات الالكترونية والربط بين الفروع بنظام Banks وتقديم الخدمة الى الزبائن من خلال عمليات الفروع المتقابلة اتاح للمصرف تقديم خدمات مصرفية متنوعة وسريعة وتتسم بالدقة اذ يقدم المصرف الخدمات الاتية<sup>(١)</sup> :
- ١- خدمة الصراف الآلي (ATM) تعد خدمة الصراف الآلي من الخدمات التي يتميز بها مصرف بغداد والمتوفرة في اغلب فروع المصرف اضافة الى مراكز التسويق والمرافق الاخرى ، اذ يتوافر (٤٥) صراف منتشر في بغداد والمحافظات العراقية وقد توسع المصرف في المنافذ الالكترونية لدية لتصل الى (٩٢) منفذ في عام (٢٠١٩) ليرتفع عدد اجهزة الصراف الآلي في (٢٠٢٠) الى (١٠٩) منفذ والتي بدورها تقدم خدمات متميزة لزبائن المصرف وللزبائن التابعين الى المصارف الاخرى حيث تدعم هذه الخدمة كل من (Visa, Visa Electron, Plus, Master Card Maestro, Cirrus) ومن خلاله يمكن للزبون معرفة (كشف الحساب ، طلب الرصيد ، سحب نقدي).
  - ٢- خدمة الفيزا كارد (Visa Card) التي تم العمل بها منذ عام (٢٠٠٨) وتتميز بطاقة الفيزا الكترون المقدمة من مصرف بغداد بجانب احتوائها على شريحه ذكية واحتوائها على الشريط الممغنط الذي يساعد على قبول البطاقة في الاسواق والاماكن التي تنتقل اليها التكنولوجيا والبطاقات الذكية، كما يمكن لحامها التسوق عبر الانترنت بعد تفعيل خدمة الشراء عن طريق الانترنت

(١) مصرف بغداد التقرير السنوي للمصرف ، ٢٠١٧ ، ٢٠٢٠ ص ١١ ، وص ١٣

٣- خدمة بنك اون لاين (الانترنت بنك) Internet Bank تسمح هذه الخدمة بتقديم الخدمات المصرفية للزبائن عبر الانترنت، ويستطيع الزبون التسجيل بهذه الخدمة من خلال مراجعة فرع المصرف واستلام قسيمة التسجيل للاستفادة من خدمات الانترنت البنكي التي يقدمها مصرف بغداد لزيائنه كافة مثل الاطلاع على الحسابات الشخصية.

٤- كشف بالحركات كذلك تم اضافة خدمة للشركات هي تحويل رواتب الموظفين من خلالها.

٥- خدمة الكي كارد Qi-Card والتي تم البدء في التعامل بها منذ عام (٢٠١٣) اذ يقوم بصرف مستحقات رواتب موظفي ومقاعدي الدولة من حملة هذه البطاقة الصادرة من مصرفي الرشيد والرافدين الحكوميين

٦- خدمة مضمون الفيزا VBV والتي تم البدء بها في عام (٢٠١٦) لزيادة الامان للزبائن المصرف عند استخدامهم للبطاقات على المواقع الالكترونية ويتم تفعيل الخدمة بالولوج الى موقع مصرف بغداد واكمال اجراءات التسجيل بالخدمة

٧- خدمة الرسائل النصية SMS Notification والتي يستطيع الزبون من خلالها معرفة السحوبات التي تتم عن طريق البطاقة سواء استخدمها على الصراف الآلي او نقاط البيع او الشراء عبر الانترنت اذ يستلم الزبون رسالة نصية على هاتفه عند اجراء أي حركة تحتوي على (الموقع، رقم البطاقة، التاريخ، ومبلغ السحب) وتم تفعيل هذه الخدمة في عام (٢٠١٦)

٨- خدمات الدفع الالكتروني باستخدام تطبيق نظام المقاصة الالكترونية (ACH) وتطبيق نظام المدفوعات الالكترونية ونظام الصكوك الممغنطة

٩- خدمات التحويل الخارجي لأكثر من (١٥٠) دولة في العالم

١٠- خدمات الوساطة (بيع وشراء الاوراق المالية من خلال شركة بغداد للوساطة المالي

١١- خدمة بيع وشراء العملات الاجنبية

١٢- خدمات الكفالات المصرفية الداخلية والخارجية بأنواعها المختلفة (دخول مناقصة، حسن التنفيذ، سلف تشغيلية)

١٣- خدمات الزبائن عن طريق فتح الحسابات الجارية، قبول الودائع للتوفير والثابتة

١٤- خدمات التسهيلات المصرفية المتنوعة

١٥- خدمات ادارة الشركات

١٦- خدمة ادارة رواتب الموظفين (مشروع توظيف الرواتب)

## رابعاً: تحليل تطور عدد الخدمات المصرفية الالكترونية

١- الصراف الآلي ATM : يعتمد مفهوم الآلة على وجود الجانب الرئيسي للمصرف اذ يمكن استقبال بيانات العميل وبمجرد قيام العميل بإدخال البطاقة في الآلة تقوم الآلة بعد ذلك بإعطاء استجابة آنية تتمثل في الخدمات المصرفية (كالسحب والايذاع النقدي ، وايذاع الشيكات....الخ) وكذلك العديد من الخدمات المتطورة<sup>(١)</sup>، إذ تعد زيادة خدمات الدفع الالكتروني من الأهداف الرئيسة التي يسعى المصرف الى زيادتها وذلك لأجل ادخال اكبر عدد من الافراد داخل النظام المالي ومحاولة زيادة العمليات داخل النظام المالي واستخدام أدوات الدفع الالكتروني والتخلص من التعامل بالنقد تدريجياً .

من خلال الجدول (2) نلاحظ وجود تزايد في اعداد اجهزة الصراف الآلي في الارتفاع الدائم وذلك نتيجة الخدمات التي يقدمها وانجاز الاعمال بسرعة ، حيث بلغ عدد اجهزة الصراف الآلي في عام (2008) (12) جهاز صراف الي ، وارتفع الى (19) جهاز في عام (2009) وبأهمية نسبية (2.31%) وذلك نتيجة انتشار الوعي المصرفي لدى الزبائن وادراكهم بمدى اهمية هذه الاجهزة من حيث انجاز العمليات المصرفية بأسرع وقت ممكن وكذلك تقليل التكاليف التي يتحملها الزبون مقارنة بذهابه الى المصرف نفسه ، وايضا الامان وحماية للزبون من تقليل عملية الاختلاس والسرقة التي من الممكن ان يتعرض لها الزبون واستمرت اعداد اجهزة ATM بالانتشار والتوسع خلال الاعوام (2010) ،(2011) ،(2012) ،(2013) الى (2014) حيث ازدادت من (23) الى (44)،(57)،(70)،(83) جهاز على التوالي وبأهمية نسبية بالغة (2.80%) و(5.37%) و(6.95%) و(8.54%) و(10.13%) على التوالي وذلك لكي يلبي طموحات الزبائن ،ويواكب المستجدات العالمية في هذا الاطار ،

(١) عبد الله شاهين ، نظم الدفع الالكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها ، مجلة جامعة الازهر سلسلة العلوم الانسانية ، غزة ،المجلد (١٢)، العدد(١) ٢٠١٠، ص٥١٩.

الجدول (2): تطور عدد أجهزة الصراف الآلي للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠) (وحدة )

السنة	عدد اجهزة الصراف الآلي	الاهمية النسبية %
2008	12	1.46
2009	19	2.31
2010	23	2.80
2011	44	5.37
2012	57	6.95
2013	70	8.54
2014	83	10.13
2015	68	8.30
2016	73	8.91
2017	80	9.76
2018	89	10.86
2019	92	11.23
2020	109	13.30
معدل النمو السنوي المركب %	19.30	

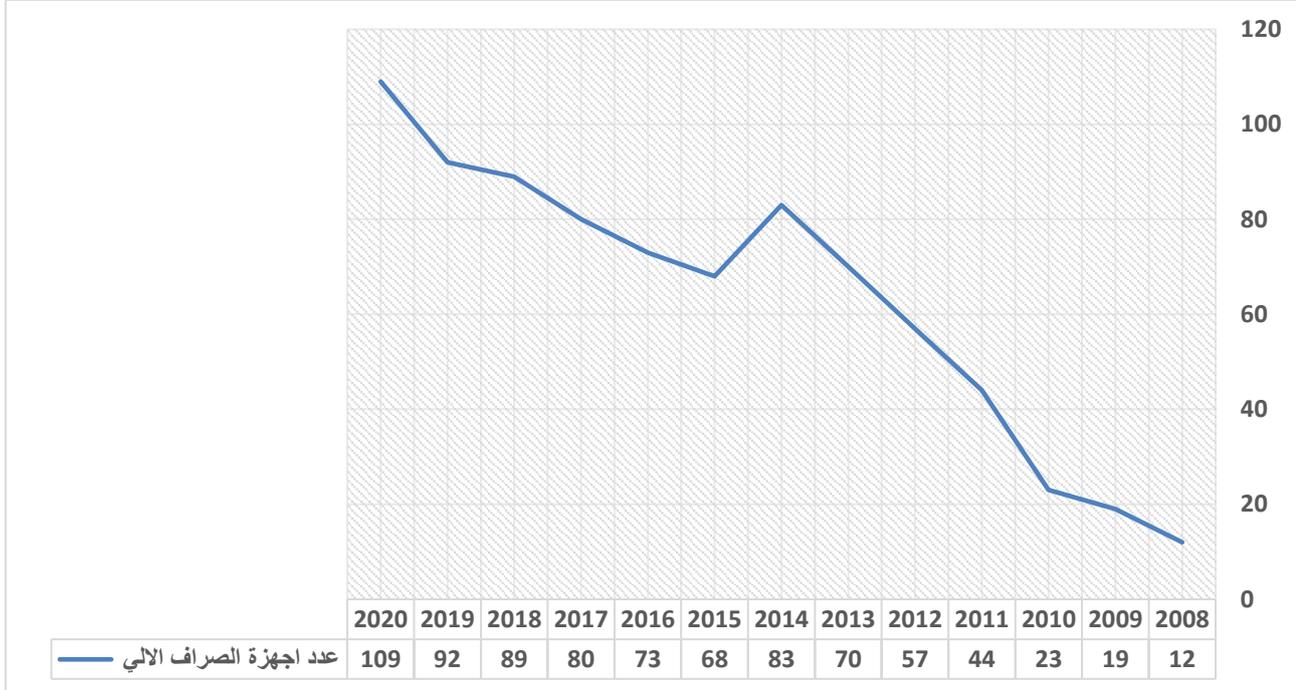
المصدر: البنك المركزي / دائرة المدفوعات / قسم العمليات المصرفية والالكترونية /شعبة الدفع الالكتروني (2008-2020)

$$- \text{الاهمية النسبية من عمل الباحثة استنادا على الصيغة الآتية} = \frac{\text{الجزء}}{\text{الكل}} \times 100$$

وتوسيع منافذ المصرف وزيادة الارباح التي يحصل عليها نتيجة جودة الخدمات التي يقدمها من خلال هذه المنافذ ومنها تقليل الوقت وخفض التكاليف، اما في عام (2015) فقد انخفضت اجهزة الصراف الى (68) وكذلك انخفاض النسبة الى (8.30%) ويعود السبب الى عدم الاستقرار الامني الذي شهدها هذا العام مما زاد من مخاوف المصرف وتقليص عدد اجهزة الصراف الآلي ، وعادت النسبة الى الارتفاع بقية الاعوام القادمة وذلك نتيجة ادراك مدى اهميتها والعوائد التي تجبي من خلالها حيث استمرت في الارتفاع من (8.91%) و(9.76%) الى (10.86%) و(11.23%) و(13.30%) على التوالي خلال الاعوام (2016) و(2017) و(2018) و(2019) و(2020) ازداد توسع انتشار الاجهزة من (73)

الى (80)، (89)، (92)، الى (109) جهاز وتبين من خلال هذه الارقام مدى توسع وتطور الوعي المصرفي لدى الزبائن ، وبلغ معدل النمو السنوي المركب نسبة معنوية (19.30) للدلالة على اتجاه هذه النسبة نحو الزيادة في السنوات الاخيرة ،

شكل (7): تطور عدد أجهزة الصراف الآلي للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)



المصدر: للباحثة استنادا الى جدول (2)

٢- البطاقات الالكترونية : تعد البطاقات الالكترونية من اكثر البطاقات شيوعا في الاستخدام للأغراض التعامل والتسديد في التجارة الالكترونية والتقليدية ومن اهم البطاقات التي يتعامل بها المصرف هي كالاتي:

(أ) **Visa Card**: تصدرها شركة فيزا العالمية وهذه البطاقة هي بطاقة متجددة، وبإمكان حاملها ان يسدد كل التزامات البطاقة خلال مدة السماح، وبطاقة الفيزا هي الاكثر انتشار على الاطلاق، واعداد حاملها بالملايين، تتعامل مع ملايين المنشآت والمحلات التجارية وأجهزة الصراف الآلي، وتتيح بطاقة الفيزا والمقدمة من مصرف بغداد لحاملها إمكانية الوصول الى حسابه المصرفي على مدار ٢٤ ساعة وبأي مكان في العالم من خلال القيام بالعمليات التالية:

✓ سحب الاموال من حساب حامل البطاقة بدون الحاجة الى القيام بأي من العمليات المصرفية المتعارف عليها حيث تتم عملية السحب هذه مباشرة من اجهزة الصراف الآلي (Automated Teller Machine) والمتوفرة محليا وعالميا

والحاملة لشعار الفيزا<sup>(1)</sup>.

✓ شراء الخدمات والمنتجات من التاجر ومن غير الحاجة الى استخدام النقد وعبر أجهزة نقاط البيع (P O S) والتي تكون متوفرة محليا وعالميا وايضا ولدى ملايين المحلات التجارية<sup>(2)</sup>.

✓ شراء المنتجات والخدمات عن طريق الانترنت وتتم جميع هذه العمليات ضمن سقف محدد للبطاقة والمعروف بالحد الاعلى للشراء اليومي ويكون محدد من قبل المصرف وذلك للحد من أي مخاطر او اخطاء ناتجة عن استخدام البطاقة

ب- **Master Card**: تأتي هذه البطاقة في المرتبة الثانية بعد بطاقة فيزا كارد من حيث درجة انتشارها، وهي أيضا تتعامل مع ملايين المنشآت والمحلات التجارية، وهذه البطاقة أيضا متجددة مثل الفيزا كارد .

من خلال جدول (3) نلاحظ وجود تباين ما بين الارتفاع والانخفاض في كلا البطاقتين إذ بلغ عدد البطاقات الموزعة لفيزا كارد خلال عام (2008) عدد (42) الف بطاقة بأهمية نسبية (%3.96) من مجموع البطاقات خلال مدة البحث بينما بلغ عدد البطاقات الموزعة للماستر كارد (16) الف بطاقة وبأهمية نسبية (%1.75) ، وفي عام (2009) ارتفعت عدد البطاقات الموزعة للفيزا كارد الى (53) الف بطاقة ، وايضا ارتفاع عدد بطاقات الموزعة للماستر كارد الى (22) الف بطاقة ويرجع السبب في ذلك زيادة الوعي المصرفي لدى الزبائن لما تقدمه هذه البطاقات من خدمات من ناحية تخفيض التكاليف والرسوم التي تفرض عليها ، السرية والامان لدى حاملها من الضياع والسرقة وانخفاض المعوقات التي من الممكن ان يتعرض لها الزبون ، وتقليل الوقت والجهد في انجاز الخدمات التي يحصل عليها الزبون ، واستمر الارتفاع لكلا البطاقتين خلال العوام (2010) ، (2011) ، (2012) ، (2013) الى (2014) على التوالي إذ ارتفعت عدد بطاقات الفيزا كارد من (72) الف الى (86) ، (98) ، (103) ، (107) الف بطاقة على التوالي ، مقابل ارتفاع الماستر كارد من (41) الف الى (54) الف و (68) الف ثم الى (88) الف بطاقة عام (2014) ويرجع السبب في ذلك الى زيادة خدمات الدفع الالكتروني التي يسعى المصرف الى زيادتها وذلك بأدخال اكبر عدد من الافراد داخل النظام المالي ومحاولة زيادة العمليات المصرفية واستخدام ادوات الدفع الالكتروني ، والتخلص من التعامل بالنقد تدريجيا ، اما في عام (2015)

(1) فريد النجار ، وليد النجار وآخرون ، وسائل المدفوعات الالكترونية- التجارة والاعمال الالكترونية المتكاملة ، الإسكندرية ،الدار الجامعية

نلاحظ انخفاض اعداد التوزيع لكلا البطاقتين حيث انخفضت اعداد توزيع بطاقات الفيزا كارد الى (99) بطاقة وبنسبة (9%) ،

### الجدول (3): تطور عدد البطاقات الائتمانية (الف وحدة )

السنة	Master Card	الأهمية النسبية %	Visa Card	الأهمية النسبية %
2008	16	3.96	42	1.75
2009	22	5.00	53	2.41
2010	41	6.80	72	4.50
2011	54	8.12	86	5.92
2012	68	9.26	98	7.46
2013	67	9.73	103	7.35
2014	88	10.11	107	9.65
2015	61	9.35	99	6.69
2016	77	4.82	51	8.45
2017	98	7.27	77	10.75
2018	103	7.84	83	11.30
2019	106	8.50	90	11.63
2020	110	9.16	97	12.07
	16.67		6.92	معدل النمو السنوي المركب %

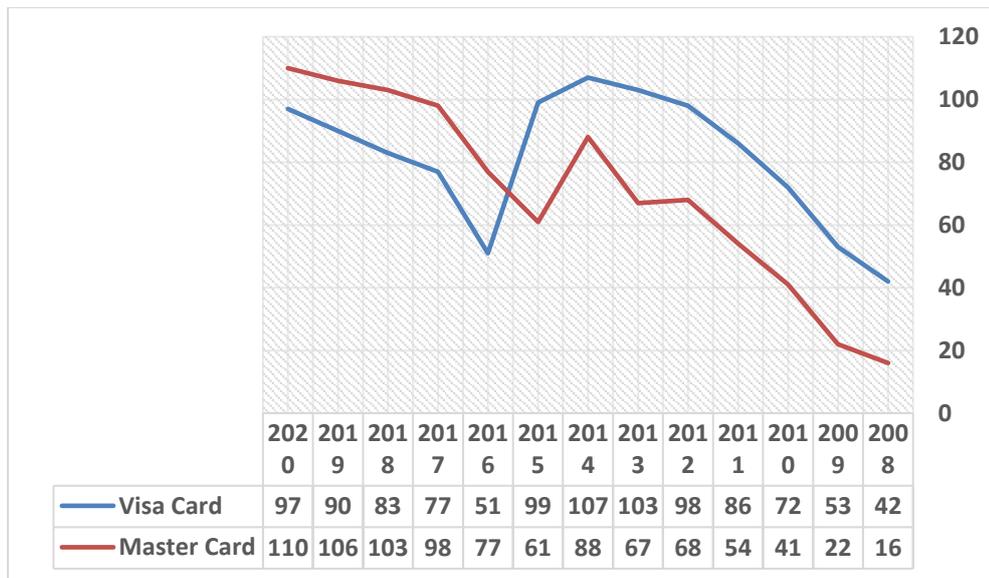
المصدر: البنك المركزي /دائرة المدفوعات /قسم العمليات المصرفية والالكترونية /شعبة الدفع الالكتروني (2008-2020)

$$- \text{ الأهمية النسبية من عمل الباحثة استنادا على الصيغة الآتية} = \frac{\text{الجزء}}{\text{الكل}} \times 100$$

مقابل انخفاض الماستر كارد الى (61) الف بطاقة وبنسبة (7%) ويرجع السبب في ذلك نتيجة الوضع الاقتصادي والامني الذي مر به العراق مما ادى الى تراجع أعداد كبيرة من الزبائن من التعامل بتلك البطاقات ، ولكن خلال الاعوام الاخيرة من مدة البحث نلاحظ عودة ارتفاع عدد البطاقات الموزعة لكلا النوعين حيث ارتفعت بطاقات الفيزا كارد من (83) الف الى (90) ، (97) الف بطاقة على التوالي، مقابل ارتفاع عدد بطاقات الماستر كارد من (103) الف الى (106) ، (110) الف بطاقة خلال اعوام (2018) و(2019) و(2020) على التوالي، نتيجة الدقة والسرعة التي يحصل عليها الزبون مقابل استخدام هذا النوع من البطاقات ، وايضا نتيجة العمل المستمر على تطوير خدمات الصيرفة الكترونية

لتساعد على تحسين الاداء والجودة للزبائن ، وتقليل مخاطر السيولة ومخاطر السوق والتشغيل ومخاطر الائتمان التي تعد من اهم المخاطر التي من الممكن ان يتعرض لها الطرف المقابل في معاملته المالية في الوفاء بالتزاماته اضافة الى انه من الممكن ان يكون السبب هو زيادة التكلفة النقدية في العراق استجابة الى زيادة الانفاق العام والعرض الكلي فكانت النتيجة هي زيادة اعداد بطاقات الماستر كارد ، اما معدل النمو السنوي المركب فقد بلغ احصائية معنوية بالنسبة للفيزا كارد(6.92%) وللماستر كارد(16.67%) للدلالة على اتجاه زيادة هذه النسبة خلال الاعوام الاخيرة<sup>(1)</sup>.

### الشكل (8): تطور عدد البطاقات الائتمانية



المصدر: للباحثة استنادا الى جدول (3)

ومن خلال الشكل البياني اعلاه نلاحظ ان عدد البطاقات لكل من الماستر كارد والفيزا كارد كان بلوغهم عند ادنى نقطة في عام (2008) واعلى نقطة في عام (2020) ويعود السبب في ذلك الى التطور التكنولوجي الذي رافق هذه المدة ، وكذلك تطور اعداد مستخدمي كلا البطاقتين

### (ت) POS & POC

تمثل POS & POC نقاط البيع التي يستعملها الزبون او المستهلك وتجزئ الدفع الالكتروني مقابل حصوله على السلع والخدمات ، ونظام نقاط البيع في الواقع كان موجود سابقا مع ظهور الماكينة النقدية الا ان في السبعينيات وبسبب ظهور التكنولوجيا فقد تم تحويلها الى ماكينة كهربائية<sup>(2)</sup>، ويعد نظام نقاط البيع هي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية

(1) البنك المركزي / دائرة المدفوعات / قسم العمليات المصرفية والالكترونية / شعبة الدفع الالكتروني (2008-2020)

(2) whitteker, wes, point of " sale (pos) systems & security " copyright sans, institute, (2014) p 3

والخدمية بمختلف أنواعها وانشطتها وتمكن الزبون من استعمال البطاقات البلاستيكية او الذكية للقيام بأداء المدفوعات من خلال الخصم على حسابه الالكتروني من خلال تمرير هذه البطاقة داخل الآلات المتصلة بحاسب المصرف<sup>(١)</sup>.

#### الجدول (4): تطور منافذ كل من POC & POS (وحدة )

السنة	POC	الاهمية النسبية %	POS	الاهمية النسبية %
2016	3	3.33	7	5.26
2017	10	11.11	14	10.52
2018	16	17.77	18	13.53
2019	20	22.22	42	31.57
2020	41	45.55	52	39.09
معدل النمو السنوي المركب %	92.27		65.09	

المصدر: البنك المركزي /دائرة المدفوعات /قسم العمليات المصرفية والالكترونية /شعبة الدفع الالكتروني (2008-2020)

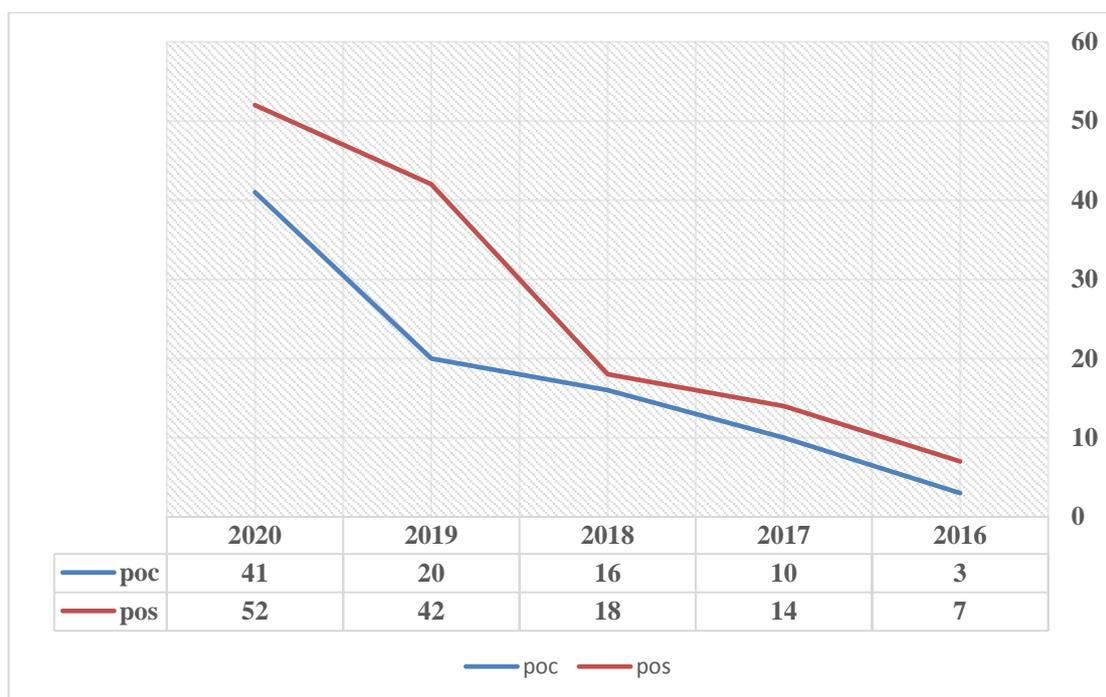
$$- \text{الاهمية النسبية من عمل الباحثة استنادا على الصيغة الآتية} = \frac{\text{الجزء}}{\text{الكل}} \times 100$$

من خلال جدول (4) نلاحظ بدء العمل في استخدام نقاط البيع خلال بدءاً من عام (2016) و بتطور ملحوظ نحو الارتفاع في استخدام منافذ البيع لكلا المنفذين وعدم وجود بيانات للسنوات السابقة لأنه بدء العمل بها في عام (2016) حيث بلغ عدد المنافذ في عام (2016) بالنسبة (POC) (3) منافذ بنسبة (3.33%)، مقابل بلوغ عدد منافذ (POS) (7) منافذ بنسبة (5.26%) ، وقد ارتفع عدد منافذ البيع بأهمية نسبية (POC) خلال عام (2017) الى (10) منافذ بأهمية بنسبية (11.11%) ، مقابل ارتفاع عدد منافذ بيع (POS) الى (14) منافذ بنسبة اهمية (10.52%) ويعود السبب في ذلك الانتشار لنقاط البيع الى وصول الخدمات المالية والمصرفية بسهولة ويسر للأفراد ، وبأقل كلفة ممكنه وان انتشار في نقاط البيع لها فوائد عديدة منها تقليل المخاطرة ، وحفظ رأس المال والاستثمار في بيئة امنة وموثوقة اذ ان العمليات الالكترونية تتم ضمن بيئة امنة وموثوقة من شركة الاموال وقانون المصارف العراقية والقانون المدني ، وكذلك سهولة التدقيق والمتابعة الالكترونية من قبل المستفيدين من عمليات الدفع الالكتروني وفرص الحصول على الاعلانات

(١) ناظم محمد ،اللات ، عبد الفتاح زهير الشمري ، مصدر سابق ، ص ٣١ ،

المجانبة<sup>(١)</sup>، نلاحظ استمرار الارتفاع في نقاط البيع لكلا المنفذين للأعوام (2018) و(2019) و(2020) على التوالي إذ ارتفعت (POC) من (16) الى (20)، (41) منفذ ، وكذلك الحال بالنسبة للنقاط (POS) حيث ارتفعت من (18) الى (42)، (52) منفذ مما يسهل العمليات المصرفية وكذلك الامان التي تصاحب هذه المنافذ منها عدم تعرضها الى السرقة او الاختلاس ، اما بالنسبة لمعدل النمو السنوي المركب فقد بلغ بالنسبة (POC) نسبة (92.27) ، اما بالنسبة ( POS ) ( فقد بلغ نسبة (65.09) نسبة معنوية للدلالة على التطور الحاصل في هذه المنافذ

الشكل (9): تطور منافذ كل من POC & POS



المصدر: للباحثة استناداً الى جدول (4)

من خلال الشكل البياني اعلاه نلاحظ ان نقاط البيع تسجل ادنى نقطة في عام (2016) واعلى نقطة في عام (2020) ويرجع السبب في ذلك نتيجة التطور الحاصل في التكنولوجيا وزيادة الوعي لدى الزبائن بمدى اهمية تلك النقاط

(١) زهراء هادي معلة الحسيني ، تفعيل القطاع المصرفي في ظل استخدام انظمة الدفع الالكتروني في العراق، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد /جامعة بغداد ، ٢٠١٩ ، ص ٨٠

## خامسا : تحليل اجمالي الخدمات الالكترونية

تعكس الخدمات الالكترونية التي يقدمها المصرف في الوقت الحاضر عن مدى التطور الحاصل في المصرف وكذلك المكانة التي يمتلكها بين المصارف من خلال زيادة المنافسة بينهم في تقديم الخدمات التي تواكب المستجدات العالمية وذلك من خلال تطوير منظومة قنوات الدفع الالكتروني لدية وبتحديث موقع المصرف على شبكة الانترنت واطراف مواقع الصرافات الالية ، واستخدام خصائص دفع الرواتب للشركات مما يتيح له من مرونة وسيولة وسرعة في الانجاز<sup>(١)</sup> وكسب اكبر عدد من الزبائن وكذلك معبرا عن حركة النشاط الاقتصادي في التوسع بالاستثمارات

ومن خلال جدول (5) نلاحظ ان كل من خدمات الفيزا كارد والماستر كارد تسجل اعلى اهمية نسبية بين اجمالي الخدمات خلال مدة البحث ، في عام (2008) كانت الاهمية النسبية للفيزا كارد تبلغ (72.39%) ويعود السبب في ذلك لكون الموظفين اعدادهم كبيرة واستخدموا عملية توظيف رواتب الموظفين لديهم بطاقات لذلك نشطت حركة الفيزا كارد لذلك كانت تسجل اكبر اهمية أي بنسبة (72%) ما بين اجمالي الخدمات الالكترونية، استمرار محافظة ارتفاع الأهمية النسبية للفيزا كارد في الارتفاع مقارنة بخدمة الماستر كارد حيث نلاحظ تغير هذه النسبة وانخفاضها ولكن بشكل طفيف بنسبة (0.070%) مقابل الماستر كارد وبأهمية نسبية (0.029%) عام (2009) من اجمالي الخدمات (75019) الف ، واستمرت في التذبذب ما بين الارتفاع والانخفاض لجميع الخدمات الالكترونية وذلك نتيجة الظروف والاضاع السياسية التي شهدتها النشاط الاقتصادي بصورة عامة ومصرف بغداد بصورة خاصة<sup>(٢)</sup>، اما بالنسبة لنقاط البيع والتي بدا التعامل بها خلال عام (2016) نلاحظ انه كلا (pos & poc) في ارتفاع مستمر ولكن بشكل طفيف مقارنة مع بقية الخدمات الالكترونية ويرجع السبب في ذلك الى نتيجة الخدمات التي تقدمها من حيث سهولة وسرعة والاستخدام وانتشارها في اغلب المصارف والمؤسسات التجارية المختلفة وكذلك الاعداد الكبيرة المستخدمة للبطاقات البلاستيكية او الممغنطة التي تمر من خلال هذه المنافذ او النقاط لتسهل في انجاز اعمال وخدمات الزبائن

(١) مصرف بغداد ، التقرير السنوي للمصرف ، ٢٠١٩ ، ص ١٥

-البنك المركزي العراقي، ٢٠١٢، ص ٩٩.

(٢) البنك المركزي / دائرة المدفوعات / قسم العمليات المصرفية والالكترونية / شعبة الدفع الالكتروني (2008-2020)

جدول (5) تحليل اجمالي الخدمات الالكترونية ( وحدة )

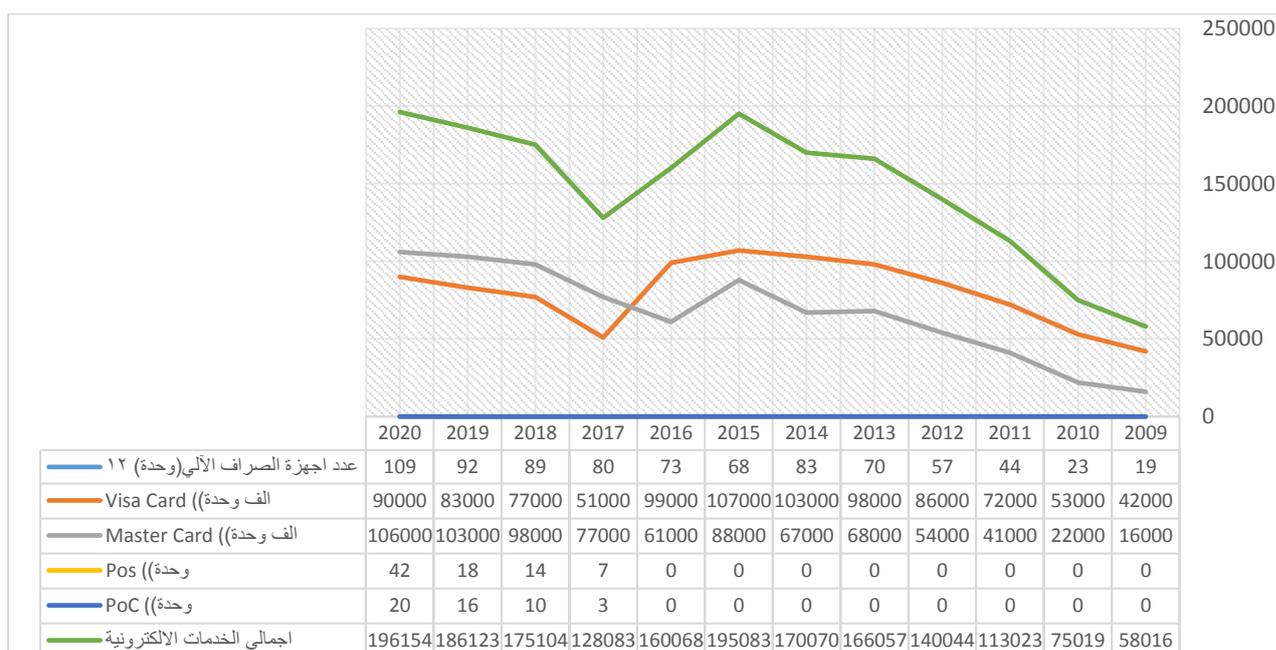
السنة	عدد أجهزة الصراف الآلي (وحدة)	نسبة مساهمة Visa Card (الف وحدة)	نسبة مساهمة Master Card (الف وحدة)	نسبة مساهمة Pos (وحدة)	نسبة مساهمة PoC (وحدة)	نسبة مساهمة الخدمات الالكترونية %	اجمالي
2008	12	0.002	42	0.027	16	0.027	58012
2009	19	0.002	53	0.039	22	0.029	75019
2010	23	0.002	72	0.063	41	0.036	113023
2011	44	0.003	86	0.061	54	0.038	140044
2012	57	0.003	98	0.059	68	0.040	166057
2013	70	0.004	103	0.060	67	0.039	170070
2014	83	0.004	107	0.054	88	0.045	195083
2015	68	0.004	99	0.061	61	0.038	160068
2016	73	0.005	51	0.039	77	0.060	128083
2017	80	0.004	77	0.043	98	0.055	175104
2018	89	0.004	83	0.044	103	0.055	186123
2019	92	0.004	90	0.044	106	0.054	196154
2020	109	0.005	97	0.046	110	0.053	207202

المصدر: البنك المركزي / دائرة المدفوعات / قسم العمليات المصرفية والالكترونية /شعبة الدفع الالكتروني (2008-2020)

- الاهمية النسبية من عمل الباحثة استنادا على الصيغة الآتية =  $100 \times \frac{\text{الجزء}}{\text{الكل}}$

من الشكل البياني نلاحظ ان الخدمات الالكترونية بصورة عامة تتجه نحو الاعلى حيث تسجل ادنى نقطة عند عام (2008) ، متجه نحو الارتفاع الى ان تصل عام (2020) وتستقر اغلب نسب الاهمية للخدمات خلال المدة الاخيرة من البحث حيث ان هذا الارتفاع يعود الى مدى ادراك الزبائن الى السرعة والسهولة وانخفاض التكلفة من خلال هذه الخدمات التي اضيفت الى القطاع المصرفي

الشكل (10) اجمالي الخدمات الالكترونية



المصدر : من عمل الباحثة استنادا الى جدول (5)

## المبحث الثاني

### تحليل أداء مصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)

#### اولاً: التطورات الإلكترونية للمصرف

ان مصرف بغداد يواصل نموه واداءه الجيد رغم الاضطرابات في الاسواق المالية والعالمية وحالة عدم الاستقرار المحلي المؤثر على الاقتصاد العراقي، وقد تحقق جزء كبير من نجاح التجارة من خلال التعزيزات الصناعية ومن هذا العمل الاتصال الاستراتيجي الفعال، بناء العراق بالاستفادة من الفرص المتوفرة في المشاريع المشتركة، وبناء البنية التحتية، ان تقنية المعلومات والتشغيل الالي هي من الوسائل التكنولوجية التي اعتمدها مصرف بغداد. ومن هذه الاجراءات هي كالاتي:

(١) توفير السيولة لدعم سيولة الجهاز المصرفي العراقي، من خلال اعادة تحديد نسب الاحتياطي الالزامي، وان نسبة الاحتياطي الالزامي على ايداعات المصارف التجارية هي (١٥%)، والتي تكون مفروضة على اجمالي الودائع قد تكون بالدينار او الدولار حيث تقرر إطلاق نسبة (٥%) منها للمصارف التي تواجه مشكلة السيولة، وذلك لسببين:

(أ) مواجهة سحبات عملائها

(ب) لزيادة سيولة مصرف بغداد وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

#### اهم الأسس والمعايير لمصرف بغداد:

- ١- الالتزام بالمعايير ومتطلبات الامتثال الدولية، وقانون مكافحة غسيل الاموال، من خلال تقييم الاداء للمصارف والشركات من البنك المركزي، لضمان عدم حصول مخالفات ولتسهيل حصول المستفيدين الحقيقيين على الدولار.
  - ٢- تطبيق مبدأ اعرف زبونك من خلال الالتزام والافصاح عن مصادر اموال العملاء.
- واستخدام اسلوب الاعتمادات المستندية بدلا من الحوالات من خلال تشجيع المصارف وشركات التمويل المالي باستخدامها، ويجب الالتزام بأرسال كشوفات بالمستفيدين من شراء الدولار

٣- استكمال البنية التحتية لأنظمة الدفع، وكذلك تقوية القطاع المصرفي والمؤسسات المالية، ويكون ذلك على الاساسات الاتية (١)

- تطبيق مشروع توطين الرواتب والتحول من الدفع النقدي الى الدفع الالكتروني، وحسب توجيهات الامانة العامة لمجلس الوزراء بموجب القرار المرقم (٣١٣) لسنة ٢٠١٦، وذلك لضبط الانفاق العام وحوكمة عمليات الادارة المالية.
- تطوير انظمة الدفع بالتجزئة وذلك لتوفير حماية للصكوك من عمليات التزوير
- تطبيق نظام المقاصة للفروع الداخلية للمصرف وذلك للمصارف الحكومية التي لا يكون لديها نظام مصرفي شامل

### ثانيا : تحليل حركة رأس المال للمدة (2008-2020)

يمثل رأس المال لأي مصرف العمود الفقري الموجة الى الاستثمارات وبالتالي يوجه حركة نشاط المصرف الى الائتمان والاستثمار وكلما زاد حجم رأس المال زادت استثمارات المصرف ولهذا يعني تأثيره في النشاط الاقتصادي او في النظام النقدي ككل ،حيث حدد البنك المركزي العراقي النسبة المعيارية لرأس المال للمصرف (30%)

وبمتابعة جدول (6) نجد ان حركة رأس المال بدأت اتجاها تصاعديا من عام (2008) الى عام (2020) ، ويمكن تفسير الاتجاه التصاعدي في حركة رأس المال الى زيادة النشاط الائتماني والاستثماري للمصرف استجابة مع حركة تحرير رأس المال في النظام المصرفي ككل واستجابة لزيادة النشاط الاقتصادي في العراق عموما ،

بلغ حجم رأس المال (70) مليار دينار لعام (2008) موزعة بواقع (19) مليار دينار كأرباح غير موزعة واحتياطات بمبلغ (23) مليار دينار ، والمتبقي كنفدية في الصندوق فضلا عن ذلك فأن الاتجاه التصاعدي في حركة رأس المال يمكن تفسيره الى زيادة حركة النشاط الاقتصادي في العراق ككل ، بعد التحرر من العقوبات الاقتصادية بعد عام (2003) وزيادة حركة النمو والتنمية كما عملت السياسة النقدية على زيادة حركة رأس المال والتحويلات المالية من والى العراق مما قاد في النتيجة الى ارتفاع حجم موازنات الجهاز المصرفي العراقي وانعكس ذلك على مصرف بغداد ، وفي عام (2009) بلغ مجموع الاحتياطي (24) مليار دينار وبنسبة مساهمة (28.23%) مقابل مجموع الأرباح غير موزعة (15) مليار دينار ونسبة مساهمة (17.64%) أي ان مجموع الاحتياطي كان اعلى من مجموع الأرباح غير موزعة من اجمالي رأس المال ويرجع السبب في ذلك الى الازمة العالمية (ازمة الرهن العقاري) التي تعرضت لها اغلب اقتصاديات العالم ومنها العراق

---

(١) سلام محمد حمزة الشريفي، الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها على اداء الجهاز المصرفي العراقي، رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة القادسية كلية الادارة والاقتصاد ،٢٠٢٠، ص ١٠.

بصورة عامة ومصرف بغداد بصورة خاصة، وقد واصل رأس المال الزيادة للأعوام (2012,2013) ناتجا عن زيادة حجم الإيرادات النفطية المصدر الرئيس الممول للموازنة العامة في العراق على ان يذهب الجزء الاكبر في الزيادة الى الانفاق العام الذي يمثل بدورة ودائع مصرفية موجودة لدى الجهاز المصرفي يتم السحب منها حسب حالة الانفاق العام<sup>(١)</sup>،

#### جدول (6) تطور رأس المال لمصرف بغداد للمدة (2008-2020) (مليارات الدنانير)

السنة	الاحتياطيات	نسبة مساهمة %	الارباح غير الموزعة	نسبة مساهمة %	رأس المال	معدل التغير السنوي %
2008	23	32.85	19	27.14	70	--
2009	24	28.23	15	17.64	85	2.042
2010	18	21.17	12	14.11	85	0,0
2011	26	23.02	19	16.82	112.9	32.82
2012	32	18.28	23	13.14	175	55
2013	41	16.4	30	12	250	42.85
2014	42	16.8	19	7.6	250	0.0
2015	18	7.2	5	2	250	0.0
2016	12	4.8	23	9.2	250	0.0
2017	12	4.8	14	5.6	250	0.0
2018	12	4.8	7	2.8	250	0.0
2019	12	4.8	14	5.6	250	0.0
2020	12	4.8	17	6.8	250	0.0
					10.72	
						معدل النمو السنوي المركب %

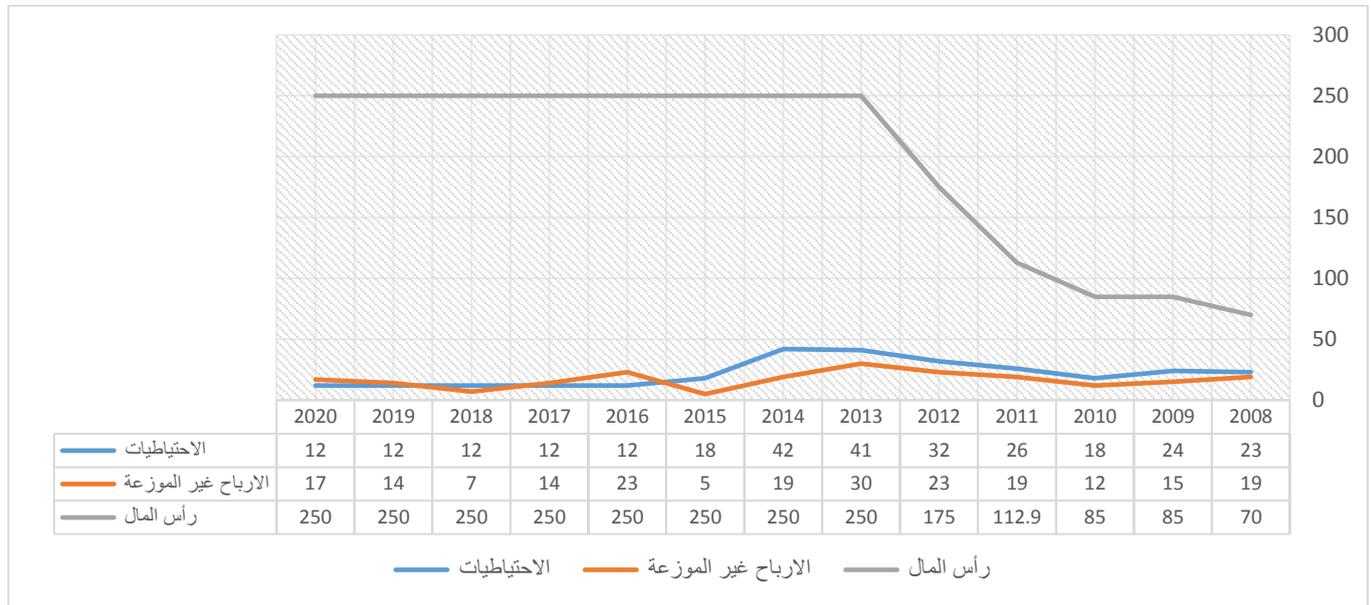
المصدر: مصرف بغداد، النشرة السنوية، للمدة (٢٠٢٠-٢٠٠٨)

$$-الاهمية النسبية من عمل الباحثة باستخدام الصيغة الآتية = \frac{\text{الجزء}}{\text{الكل}} \times 100$$

(١) التقارير السنوية لمصرف بغداد، ٢٠١٦

اما خلال الاعوام (2013الى 2020) فكان حجم رأس المال بمعدل ثابت و بمقدار (250) مليار دينار بمبالغ متذبذبة ما بين الارتفاع والانخفاض لكل من الاحتياطيات والارباح غير موزعة ، وهذا ينسجم مع توجه البنك المركزي العراقي في ألزام البنوك التجارية والمتخصصة الى زيادة رأس المال الى (250) مليار دينار بدلا من (50) مليار دينار ، والسبب في ذلك يرجع الى توسيع النشاط الائتماني والاستثماري من جهة ولمواكبة حركة النمو والتنمية في النشاط الاقتصادي عموما ،ومن جهة اخرى ان زيادة رأس المال الى (250) مليار دينار تمثل مصدا لتجنب الخسائر التي قد يتعرض لها المصرف في المستقبل ومن ثم يمكن تسديد ودائع المودعين مما يعطي ثقة بالنظام المصرفي ، وبلغ معدل النمو السنوي المركب خلال مدة البحث نسبة مقدارها 1.(10.72%)

الشكل (11): تطور رأس المال لمصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)



المصدر: للباحثة استناداً الى جدول (6)

يمكن قياس معدل النمو السنوي المركب وفق الصيغة الآتية:

$$\text{Rate of Growth} = \left[ \left( \frac{y_t}{y_0} \right)^{\frac{1}{n}} - 1 \right] \times 100$$

حيث ان  $y_t$ : القيمة في سنة المقارنة

$y_0$ : تمثل القيمة في سنة الأساس تم الاعتماد على سنة (2008)

$n$ : تمثل عدد السنوات

ثالثاً : تحليل مؤشرات السيولة: تعد السيولة من معايير الرقابة المصرفية (بازل، ٢٠١١) وكذلك البنك المركزي العراقي ومن مهمة العمليات التشغيلية للمصرف ، ولكن أصبح من الضروري وضع استراتيجيات معاصرة شاملة ودفاعية لتساعد المصرف في مواصلة عمليات التشغيل بيسر وكفاءة<sup>(١)</sup>، ومن اهم مؤشرات السيولة لتقييم الاداء المصرفي لتحليل هي كالآتي:

١- نسبة الرصيد النقدي: تعبر هذه النسبة عن العلاقة بين المبالغ التي يحتفظ بها المصرف في الصندوق ولدى البنك المركزي ، وودائع الزبائن واية مطلوبات اخرى مترتبة على المصرف، اذ ان ارتفاع حجم السيولة لدى المصرف يعني انخفاض الربحية ، حيث تحاول المصارف زيادة نسبة السيولة لزيادة قدرتها في مواجهة سحبيات الزبائن و ايضا تجنباً لمخاطر الاستثمار وانتظار فرصة افضل لتحقيق الربح من جهة وزيادة قدرة المصرف في الاستثمار من جهة اخرى ، في حين يؤدي انخفاض هذه السيولة الى انخفاض الرصيد النقدي في الصندوق وزيادة الالتزامات السائلة، وقد حدد البنك المركزي النسبة المعيارية لهذا المؤشر (30%) وتحتسب وفق المعادلة التالية:

$$\text{نسبة الرصيد النقدي} = \frac{\text{الموجودات النقدية}}{\text{*اجمالي الودائع وما في احكامها}}$$

$$\text{أو} = \frac{\text{الموجودات السائلة}}{\text{اجمالي الموجودات}}$$

من جدول (7) نلاحظ وجود تباين في النسب ما بين ارتفاع وانخفاض من عام الى اخر، اذ في عام (2008) بلغت النسبة الرصيد النقدي (29%)، وبنسبة معيارية قدرها (103.3%) ارتفعت هذه النسبة من (42%) الى (54%) خلال العامين (2009)،(2010) ويرجع السبب في ذلك الى كبر حجم الموجودات النقدية لدى المصرف ، لا سيما بعد قرار البنك المركزي بزيادة رؤوس أموال المصارف الى (250) مليار دينار بدلا من (50) مليار دينار ، فضلا عن قرار البنك المركزي بتعديل نسبة الاحتياطي القانوني بنسبة (5%) تودع لدى البنك المركزي ، و(10%) تودع لدى المصرف نفسه مما زاد من نسبة الرصيد النقدي اضافة الى دخول مؤشرات جودة الخدمة الالكترونية التي تعمل على تقليل التكاليف وزيادة السرعة في انجاز معاملات الزبائن<sup>(٢)</sup>،

(١) حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الاداء والتنبؤ بالفشل، الاردن، عمان، ٢٠١١، ص ١٠٠.

\* اجمالي الودائع وما في حكمها: هي جميع المطلوبات باستثناء رأس المال الممتلك (رأس المال المدفوع +الاحتياطيات +الارباح المحتجزة)

(٢) شروق هادي عبد علي، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الاداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد نموذجا، بحث مقدم الى جامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد، العدد ١٢٦، كانون الاول، سنة ٢٠٢٠، ص ٦.

الجدول رقم (7): نسبة الرصيد النقدي %

السنة	نسبة الرصيد النقدي %	معدل التغير %	النسبة المعيارية %
2008	29	----	103.3
2009	42	44.82	40
2010	54	28.57	80
2011	47	12.96-	56.6
2012	60	27.65	100
2013	55	8.33-	83.3
2014	50	9.09-	66.6
2015	56	12	86.6
2016	50	10.71-	66.6
2017	40	20-	33.3
2018	66	65	120
2019	76	15.15	153.3
2020	60	10.44-	100
معدل نمو السنوي المركب * %		5.98%	

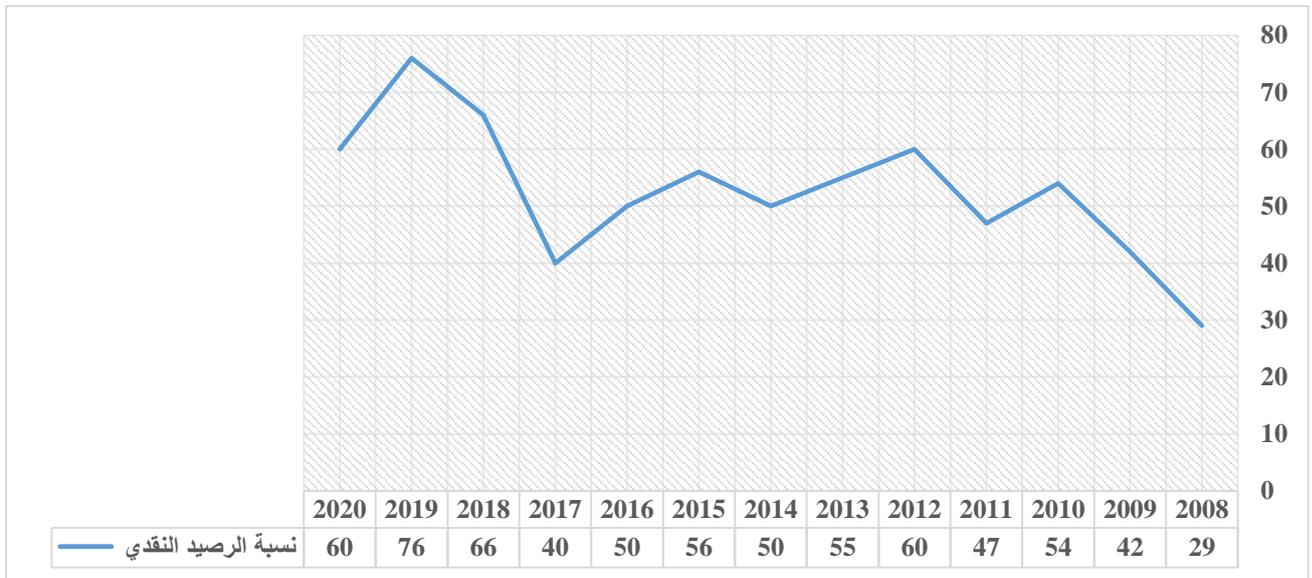
المصدر: مصرف بغداد، النشرة السنوية، للمدة من (2008-2020)

$$\text{معدلات التغير: من عمل الباحثة باستخدام الصيغة الآتية} = \frac{\text{السنة الحالية} - \text{السنة السابقة}}{\text{السنة السابقة}} \times 100$$

انخفضت النسبة في عام (2011) الى (47%) وذلك بسبب انخفاض الرصيد النقدي في الخزينة أي بمعدل تغير (-19.92)، وفي عام (2012) ارتفعت نسبة الرصيد النقدي الى (60%) وذلك نتيجة ارتفاع الرصيد النقدي في خزينة المصرف، اما في عامي (2013) و(2014) نلاحظ انخفاض تدريجي في النسبة إذ انخفضت من (55%) الى (50%) بالرغم من المحافظة على ارتفاع النقود في الخزينة الا ان الزيادة الحاصلة في اجمالي الودائع وما في حكمها كان اكبر من الزيادة في النقود، وفي عام (2015) ارتفعت النسبة في الرصيد النقدي الى (56%) وذلك نتيجة السياسة الكفوءة التي اتبعها المصرف وبمعدل تغير (12)، واستمرت بالانخفاض خلال الاعوام (2016) و(2017) على التوالي اذ بلغت (50%) ، (40%)، اما في عامي (2018) و(2019) ارتفعت النسبة من (66%) الى (76%) وبذلك تسجل سنة

(2019) اعلى نسبة في مدة البحث لان مبالغ الموجودات كانت اعلى من الودائع وان ارتفاع هذه النسبة يعطي مؤشر للمودعين بزيادة ثقتهم بالمصرف مقابل ارتفاع هذه النسبة يعطي صورة واضحة عن ارتفاع درجة المخاطرة في الاقتصاد القومي ،ذلك يحتفظ المصرف بسيولة عالية تحسبا للمخاطرة على ان ارتفاع مؤشر السيولة يعني انخفاض الربحية لدى المصرف ، وفي عام (2020) عادت النسبة الى الانخفاض ولتصل الى (60%) نتيجة انتشار مرض كورونا ومنع التجوال مما ادى الى انخفاض النقود في الخزينة.

الشكل (12) تطور نسبة الرصيد النقدي للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)



المصدر: للباحثة استنادا على جدول (7)

وبناء على ما تقدم نجد ان نسبة الرصيد النقدي قد تذبذبت خلال مدة البحث اذ تراوحت ما بين (29%) كحد أدنى في عام (2008) و(76%) كحد أعلى في عام (2019) ويرجع سبب تذبذب هذه النسب الى عدم استقرار النشاط الاقتصادي في العراق ومنها الازمات العالمية ،اسعار النفط ،الوضع الامني وتأثير ذلك الامر على عمليات السحب والايداع والاقتراض<sup>(١)</sup>، اما معدل النمو السنوي المركب\* فقد بلغ (5.98%) احصائية معنوية وذلك نتيجة التطور في النسب المذكورة

(١) مصرف بغداد ، التقرير السنوي للمصرف ، ٢٠١٩ ، ص ١٥

\* حسن جميل البديري ، البنوك مدخل محاسبي واداري ، الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١٣ ، ص ٤٦

٢- **نسبة التوظيف:** تشير هذه النسبة الى مدى استعمال المصرف للودائع في تلبية حاجات الزبائن والمؤسسات من قروض وسلف، حيث يشير ارتفاع هذه النسبة الى ارتفاع نسبة القروض والسلف الممنوحة من قبل المصرف من اجمالي الودائع التي يمتلكها وهذا الامر يعزز من امكانية المصرف على تحقيق هدف الربحية ، الا ان الافراط في منح القروض والسلف سيؤثر سلبا على سيولة المصرف ومن ثم قدرته على مواجهة السحوبات اليومية من الودائع ، اما انخفاضها سيؤثر على انخفاض القروض والسلف مقارنة بحجم الودائع او زيادة كلاهما معا الا ان الزيادة الحاصلة في الودائع اكبر من الزيادة الحاصلة في القروض والسلف وكما حددت النسبة المعيارية لهذا المؤشر (40%) من البنك المركزي ، ويمكن احتسابها وفق المعادلة الاتية:

$$\text{نسبة التوظيف} = \frac{\text{اجمالي القروض و السلف}}{\text{اجمالي الودائع وما في حكمها}}$$

من خلال جدول (8) نلاحظ وجود تباين في هذه النسب ما بين الارتفاع والانخفاض من عام الى اخر ، ففي عام (2008) بلغت نسبة التوظيف (6%) وهذه النسبة منخفضة مما يدل على انخفاض ربحية المصرف وتخوفه من الاستثمار اضافة الى ذلك انخفاض القروض وارتفاع مبلغ اجمالي الودائع الى (706,215) بفرق (660,639) مليون دينار اما في ما يخص النسبة المعيارية نلاحظ ارتفاع هذه النسبة خلال مدة البحث مما يدل على بلوغ الكفاءة المصرفية والتي حددها البنك المركزي حيث بلغت النسبة المعيارية (15%) عام (2008)، وارتفعت نسبة التوظيف (17%) وبمعدل تغيير (183.33%) في عام (2010) وهي النسبة نفسها خلال عامي (2016) و(2018) وهي تسجل اعلى مستوى لها في مدة البحث ويعود ارتفاع هذه النسبة الى ارتفاع القروض والسلف الممنوحة من قبل المصرف الى الزبائن مقابل انخفاض اجمالي الودائع وما في حكمها وكذلك التطور الحاصل في وسائل الدفع التي سهلت في تخفيف التكاليف وزيادة السرعة تقليل الوقت والجهد بالنسبة للزبائن وكذلك التطور في وسائل الدفع التي سهلت في تخفيف التكاليف، اما خلال عامي (2011) و(2012) انخفضت تدريجيا من (15%) الى (10%) على التوالي إذ كان الانخفاض في القروض والسلف اكبر من الانخفاض في الودائع وما في حكمها ، وارتفعت النسبة خلال عامي (2013) و(2014) الى (11%) وذلك نتيجة ارتفاع القروض والسلف الممنوحة من قبل المصرف وكذلك مبلغ الودائع ، واستمرت النسبة في الارتفاع في عامي (2015) و(2016) (15%) ، (17%) على التوالي وذلك نتيجة الارتفاع المستمر في اجمالي القروض مقابل الانخفاض في اجمالي الودائع ، وفي عام (2017) انخفضت النسبة مره اخرى الى (11%) وبمعدل تغيير (-5.88) ،

الجدول (8): نسبة التوظيف %

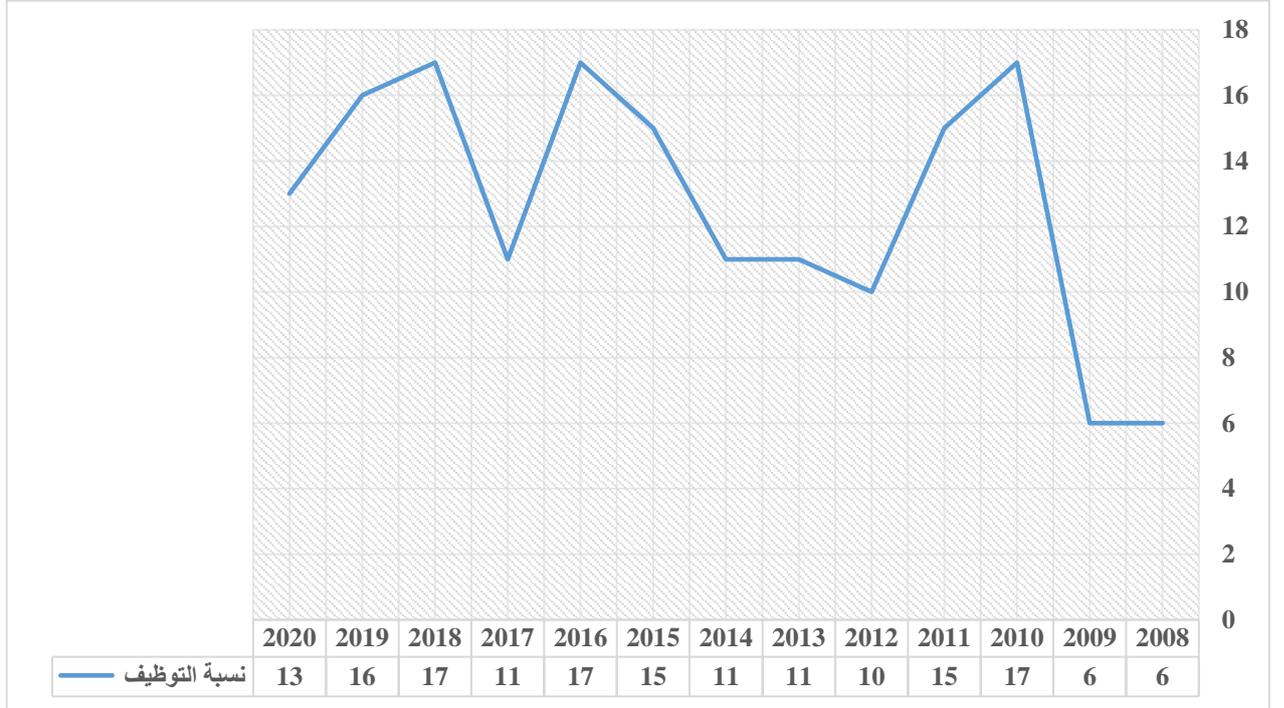
السنة	نسبة التوظيف	معدل التغير %	النسبة المعيارية %
2008	06	----	15
2009	06	0	15
2010	17	183.33	42.5
2011	15	11.76-	37.5
2012	10	33.33-	25
2013	11	10	27.5
2014	11	0	27.5
2015	15	36.36	37.5
2016	17	13.33	42.5
2017	11	35.29-	27.5
2018	17	54.54	42.5
2019	16	5.88-	40
2020	13	18.75-	32.5
معدل النمو السنوي المركب %		6.65	

المصدر: مصرف بغداد، النشرة السنوية، للمدة من (2008-2020)

$$\text{معدلات التغير: من عمل الباحثة باستخدام الصيغة الآتية} = \frac{\text{السنة القادمة} - \text{السنة السابقة}}{\text{السنة السابقة}} \times 100$$

واستمرت النسبة بالانخفاض عامي (2019) و(2020) لتصل الى (16%) الى (13%) على التوالي وذلك نتيجة انخفاض القروض والسلف وذلك نتيجة الوضع الصحي الذي مر به العراق خلال الاعوام الاخيرة من مدة البحث وايضا انخفاض في النسبة المعيارية حيث بلغت (32.5%).

الشكل (13): نسبة التوظيف في مصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)



المصدر: للباحثة استناداً الى جدول (8)

ومن خلال ما تقدم نجد ان نسبة التوظيف قد تذبذبت في مدة البحث اذا تراوحت ما بين (06%) كحد ادنى خلال عام (2008) و(17%) كحد اعلى في الاعوام (2010) و(2016) و(2018) وذلك نتيجة السياسة التي يتبعها المصرف في تحقيق اصلاحات اقتصادية من خلال ايقاف منح التسهيلات الائتمانية في وقت معين واطلاقها في وقت اخر ، الى جانب التعثر في تحصيل الكثير من القروض نتيجة ضعف الضمانات المطلوبة والذي يؤدي بدوره الى انخفاض مبلغ المنح في اعوام عدة وخاصة في عام (2004) و(2008) و(2009) على التوالي . وبلغ معدل النمو السنوي المركب كنسبة مئوية مقدارها (6.38) خلال مدة البحث .

٣-نسبة السيولة القانونية تعبر هذه النسبة عن العلاقة بين المبالغ السائلة التي يحتفظ بها المصرف في الخزينة او البنك المركزي مضافا اليها الانواع المختلفة من الاستثمارات الاكثر سيولة الى اجمالي الودائع وما في حكمها من الالتزامات

الآخري المترتبة على المصرف بحكم طبيعة عملة<sup>(١)</sup> حيث حددت النسبة المعيارية لهذا المؤشر (15%) من قبل البنك المركزي<sup>(٢)</sup>.

وبعد ارتفاع هذه النسبة ضمانا للمودعين وابتعاد المصرف عن احتمال ظاهرة العسر المالي لذلك تعد هذه النسبة من أكثر نسب السيولة موضوعية واستخداما في مجال تقييم كفاءة ادارة السيولة، اما انخفاضها قد يعرض المصرف التجاري الى التساؤل من البنك المركزي والى احتمال فقدان ثقة المودعين به وسحب ودائعهم ومن ثم تعرضه للعسر المالي<sup>(٣)</sup>، وتحتسب وفق الصيغة الآتية

$$\text{نسبة السيولة القانونية (*)} = \frac{\text{اجمالي الموجودات النقدية وشبه النقدية}}{\text{اجمالي الودائع وما في حكمها}}$$

من جدول رقم (9) نلاحظ وجود تباين في هذه النسبة ما بين الارتفاع والانخفاض من عام الى اخر ، اذ بلغت النسبة في عام (2008) (60%) نلاحظ ارتفاع نسبة المعيارية والتي يحددها البنك المركزي والتي تفرض على البنوك التجارية حيث بلغت (25%) خلال عام (2008) ، وفي (2009) انخفضت النسبة من (60%) الى (57%) على التوالي وذلك نتيجة الازمة التي اجتاحت العالم مما ادى الى انخفاض اجمالي الموجودات ، ومن ثم عادت هذه النسبة الى الارتفاع في عامي (2010) و (2011) من (66%) الى (67%) برغم من انخفاض اجمالي الموجودات الا ان انخفاض الودائع كان اكبر من ذلك ، وفي عامي (2012) و(2013) استقرت النسبة عند (78%) وذلك نتيجة ارتفاع حجم اجمالي الموجودات مع اجمالي الودائع بشكل مقارب وهذا الامر جعل النسبة ثابتة لا تتغير،

(١) عبد السلام لفته سعيد ، تحليل الودائع المصرفية نموذج مقترح ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد ١١ ، ٢٠٠٦ ، ص ١٠

(٢) البنك المركزي العراقي ، دائرة مراقبة الصيرفة ، قسم المصارف التجارية

(٣) وليد عيدي ، عبد النبي ، السيولة المصرفية وسبل الاستفادة منها في تطوير واستقرار القطاع المصرفي وحماية ودائع الجمهور ، بحث منشور في البنك المركزي العراقي ، ٢٠١٦ ، وعلى الموقع

<https://cbi.iq/static/uploads/up/file-152214194099019.pdf>

\* في تحليل النسبة لتجنب التكرار سيتم ذكر اجمالي الموجودات للدلالة على اجمالي الموجودات النقدية وشبه النقدية وذكر الودائع للدلالة على اجمالي الودائع وما في حكمها

الجدول (9): نسبة السيولة القانونية %

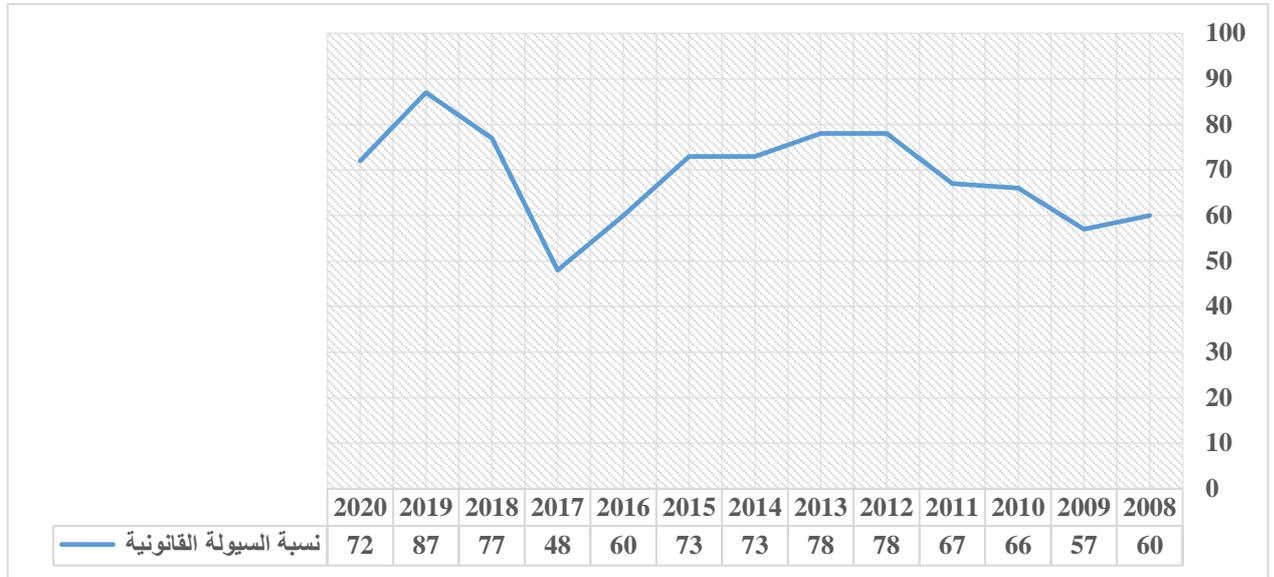
السنة	نسبة السيولة القانونية	معدل التغير %	النسبة المعيارية %
2008	60	---	25
2009	57	-5	23.8
2010	66	15.78	22.6
2011	67	1.51	23
2012	78	16.41	28
2013	78	0	28
2014	73	-6.41	25.7
2015	73	0	25.7
2016	60	-17.80	25
2017	48	-20	14.6
2018	77	60.41	27.3
2019	87	12.98	32
2020	72	-17.24	25.3
	1.46		
			معدل النمو السنوي المركب %

المصدر: مصرف بغداد، النشرة السنوية، للمدة من (2008-2020)

$$\text{معدلات التغير: من عمل الباحثة باستخدام الصيغة الآتية} = \frac{\text{السنة القادمة} - \text{السنة السابقة}}{\text{السنة السابقة}} \times 100$$

، وفي عام (2014) انخفضت النسبة الى (73%) وذلك بسبب انخفاض مبلغ اجمالي الموجودات النقدية مقابل زيادة المبالغ المودعة بمعدل تغير (-6.41) ، وفي عام (2015) لم تتغير النسبة واستقرت عند (73%) وذلك نتيجة انخفاض كل من اجمالي الموجودات والودائع ، وفي عام (2016) انخفضت انخفاضا كبيرا حيث بلغت (60%) ، وواصلت في الانخفاض خلال عام (2017) الى ان بلغت (48%) وذلك نتيجة انخفاض كل من اجمالي الموجودات واجمالي الودائع معا ، ثم بدأت ترتفع تدريجا خلال عامي (2018) و(2019) إذ ارتفعت النسبة من (77%) الى (87%) إذ نلاحظ ان عام (2019) هي اعلى نسبة خلال مدة البحث ويعود السبب الى ارتفاع في مبالغ اجمالي الموجودات وانخفاض في اجمالي الودائع ، ثم انخفضت هذه النسبة في عام (2020) الى (72%) وبمعدل تغير (-17.24) .

الشكل (14): تطور نسبة السيولة القانونية لمصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)



المصدر : للباحثة استنادا الى جدول (9)

وبناء على ما تقدم نلاحظ ان نسبة السيولة القانونية قد تذبذبت في مدة البحث اذ تراوحت هذه ما بين (48%) كحد ادنى في عام (2017) و (87%) كحد اعلى في عام (2019) ويعود السبب في بلوغ ادنى مستوى لها هو ارتفاع مبلغ الحسابات الجارية وكذلك ارتفاع ودائع التوفير نتيجة زيادة الوعي المصرفي وزيادة ثقة المتعاملين مع المصرف والتي ادت الى زيادة الودائع وانخفاض اجمالي الموجودات الى اقل مبلغ وصل الية خلال مدة البحث ، اما سبب ارتفاع هذه النسبة الى اعلى مستوى هو انخفاض الودائع الاجنبية وما يعادلها بالعملة العراقية الى ادنى قيمة وكذلك انخفاض الحسابات الدائنة الاخرى اذ بلغ (95.200) مليون دينار و(26.750) مليون دينار على التوالي مما ادى الى انخفاض الودائع وبالتالي اصبح الفرق بين اجمالي الموجودات والودائع هو اقل قيمة وبلغ معدل النمو السنوي المركب كنسبة مئوية (1.46) للدلالة على اتجاه هذه النسبة نحو الزيادة في السنوات الاخيرة.

اذ كانت الودائع اعلى من النقدية طيلة مدة البحث ، وهذا قاد بالنتيجة الى ارتفاع معدل السيولة وانخفاض درجة المخاطرة في المصرف ، بالمقابل ادى ذلك الى انخفاض حجم الاستثمارات في مصرف بغداد

الجدول (10): بيانات مصرف بغداد للمدة (2008-2020) لاستخراج نسب السيولة (مليون دينار)

المجموع	الودائع وما في حكمها					اجمالي القروض والسلف	المجموع	الموجودات شبة النقدية		المجموع	الموجودات النقدية		السنة
	الحسابات الدائنة الاخرى	الودائع الاجنبية وما يعادلها بالعملة العراقية	الودائع الثابتة	ودائع توفير	الحسابات جارية			الاوراق التجارية المخصصة	الاستثمارات		الرصيد لدى البنك المركزي	النقد في لدى خزينة المصرف	
706,215	161,951	164,000	96,953	92,154	191,157	45,576	218,940	1,791	217,149	205,723	1,015	204,708	2008
1,119,155	243,455	240,000	62,600	151,700	421,400	77,621	165,080	1,882	163,198	478,474	790	477,684	2009
1,056,900	48,800	233,200	58,500	147,600	568,800	180,781	129,557	18	129,539	572,505	683	571,822	2010
964,455	32,855	250,300	49,400	166,000	465,900	145,657	189,589	4,124	185,465	458,434	1,047	457,387	2011
1,348,535	92,835	277,200	58,800	214,100	705,600	137,255	249,274	10,146	239,128	813,645	1,254	812,391	2012
1,823,600	215,700	375,100	71,800	295,900	865,100	208,184	421,163	10,986	410,177	1,016,301	1,603	1,014,698	2013
1,977,632	166,332	466,200	63,500	325,400	956,200	226,699	457,226	2,205	455,021	993,447	1,039	992,408	2014
1,532,446	377,446	308,900	50,100	308,900	487,100	235,718	261,042	2,205	258,837	871,164	285	870,879	2015
1,088,544	112,286	215,390	29,103	287,916	443,849	195,066	105,176	1,912	103,264	553,911	12,105	541,806	2016
1,266,909	95,221	185,768	20,632	302,308	662,980	145,602	97,735	3,871	93,864	513,343	12,442	500,901	2017
933,679	32,507	119,000	25,999	309,295	446,878	161,954	95,725	4,666	91,059	624,742	12,681	612,061	2018
923,123	26,750	95,200	31,397	299,456	470,320	149,602	106,605	4,182	102,423	703,366	12,835	690,513	2019
1,423,315	31,862	319,083	29,100	365,335	677,935	196,178	173,331	4,738	168,593	857,126	13,876	843,250	2020

المصدر: مصرف بغداد، النشرة السنوية، للمدة من (2008-2020)

الجدول (11): معدلات التغير الأجمالي للبيانات للمدة (2008-2020) (مليون دينار)

السنة	اجمالي الموجودات النقدية	معدل التغير %	اجمالي الموجودات النقدية وشبة النقدية	معدل التغير %	اجمالي القروض والسلف	معدل التغير %	اجمالي الودائع وما في حكمها	معدل التغير %
2008	205,723	-----	424,663	-----	45,576	-----	706,215	95.63
2009	478,474	132.58	643,554	51.54	77,621	70.31	1,119,155	58.47
2010	572,505	19.65	702,062	9.09	180,781	132.90	1,056,900	5.56-
2011	458,434	19.92-	648,023	7.69-	145,657	19.42-	964,455	8.74-
2012	813,645	77.48	1,062,919	64.02	137,255	5.76-	1,348,535	39.82
2013	1,016,301	24.90	1,437,464	35.23	208,184	51.67	1,823,600	35.22
2014	993,447	2.24-	1,450,673	0.91	226,699	8.89	1,977,632	8.44
2015	871,164	12.30-	1,132,206	21.95-	235,718	3.97	1,532,446	22.51-
2016	553,911	36.41-	659,087	41.78-	195,066	17.24-	1,088,544	28.96-
2017	513,343	7.32-	611,078	7.28-	145,602	25.35-	1,266,909	16.38
2018	624,742	21.70	720,467	17.90	161,954	11.23	933,679	26.38
2019	703,366	12.58	809,971	12.42	149,602	7.62-	923,123	1.13-
2020	857,126	21.86	1,030,457	27.22	196,178	31.13	1,423,315	54.18

المصدر: مصرف بغداد، النشرة السنوية، للمدة من (2008-2020)

$$\text{معدلات التغير: من عمل الباحثة باستخدام الصيغة الآتية} = \frac{\text{السنة القادمة-السنة السابقة}}{\text{السنة السابقة}} \times 100$$

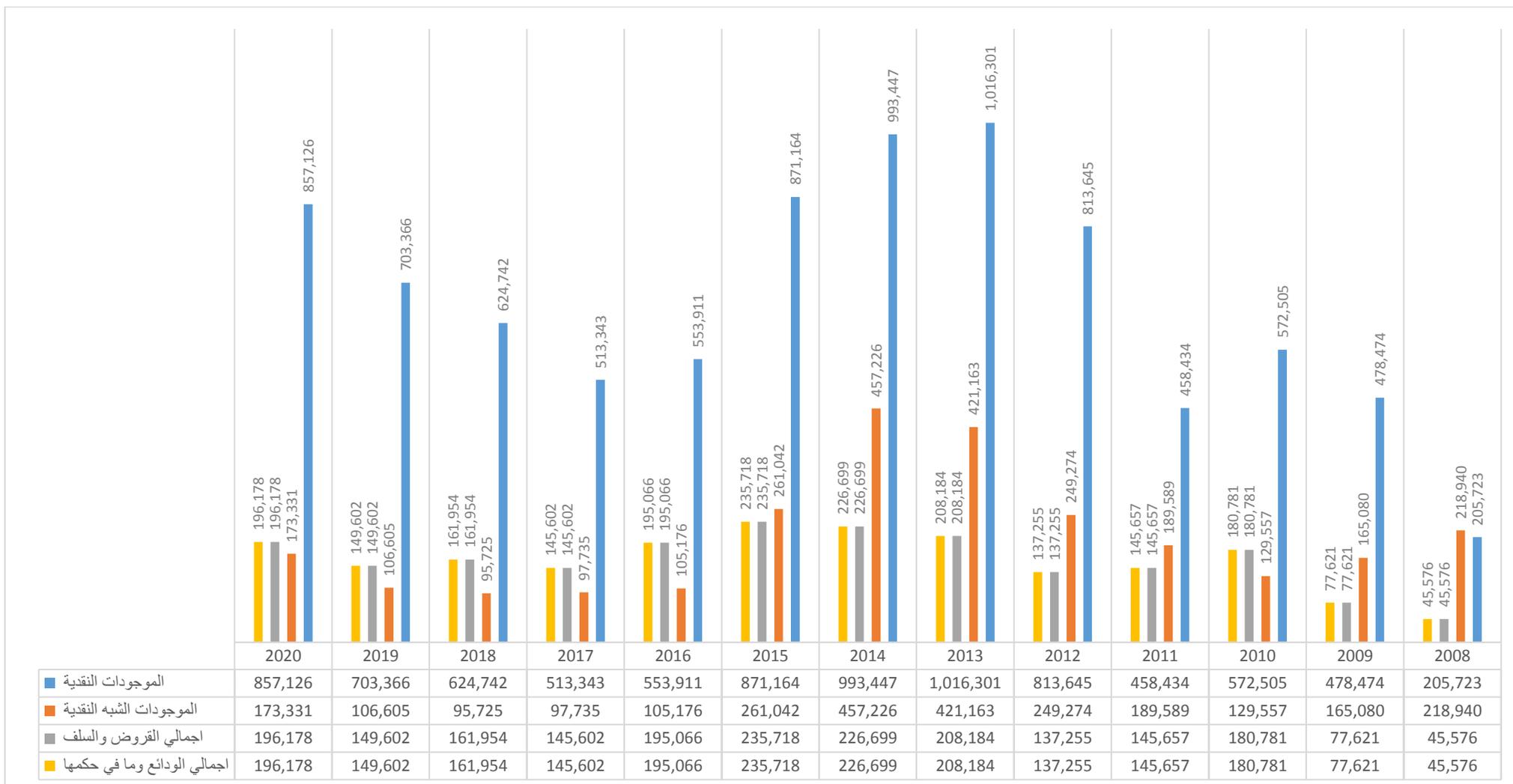
الجدول (12): الفرق بين الهيكل المكون (\*) لنسب السيولة للمدة (2008-2020) (مليون دينار)

السنة	اجمالي الموجودات النقدية	اجمالي الودائع وما في حكمها	الفرق	اجمالي القروض والسلف	اجمالي الودائع وما في حكمها	الفرق	اجمالي الموجودات النقدية وشبه النقدية	اجمالي الودائع وما في حكمها	الفرق
2008	205,723	706,215	500,492	45,576	706,215	660,639	424,663	706,215	281,552
2009	478,474	1,119,155	640,681	77,621	1,119,155	1,041,534	643,554	1,119,155	475,601
2010	572,505	1,056,900	484,395	180,781	1,056,900	876,119	702,062	1,056,900	354,838
2011	458,434	964,455	506,021	145,657	964,455	818,798	648,023	964,455	316,432
2012	813,645	1,348,535	534,890	137,255	1,348,535	1,211,280	1,062,919	1,348,535	285,616
2013	1,016,301	1,823,600	807,299	208,184	1,823,600	1,615,416	1,437,464	1,823,600	386,136
2014	993,447	1,977,632	984,185	226,699	1,977,632	1,750,933	1,450,673	1,977,632	526,959
2015	871,164	1,532,446	661,282	235,718	1,532,446	1,296,728	1,132,206	1,532,446	400,240
2016	553,911	1,088,544	534,633	195,066	1,088,544	893,478	659,087	1,088,544	429,457
2017	513,343	1,266,909	753,566	145,602	1,266,909	1,121,307	611,078	1,266,909	655,831
2018	624,742	933,679	308,937	161,954	933,679	771,725	720,467	933,679	213,212
2019	703,366	923,123	219,757	149,602	923,123	773,521	809,971	923,123	113,152
2020	857,126	1,423,315	566,189	196,178	1,423,315	1,227,137	1,030,457	1,423,315	392,858

المصدر: مصرف بغداد، النشرة السنوية، للمدة من (2008-2020)

استناداً على جدول (9) للمدة (2008-2020)

\* الهيكل المكون يمثل النسب لكل من البسط والمقام



الشكل (15): بيانات مصرف بغداد كما في جدول (10)

المصدر: من عمل الباحثة استنادا الى جدول (٩)

## رابعا - تحليل مؤشرات الربحية (العائد المصرفي)

هناك ثلاثة انواع من مؤشرات كفاءة الاداء التي تلعب دوراً مهماً لكل من المالك والمستثمر معا والتي منها: معدل العائد على اجمالي الموجودات، ومعدل العائد على حقوق الملكية، نسبة صافي هامش الفائدة في مصرف بغداد للمدة (2008-2020)، حيث تعد الربحية مؤشرا نهائيا لجميع العمليات المصرفية وانشطة اداء المصرف<sup>(1)</sup>، وتم استخراج وتحليل هذه المؤشرات طبقا للجدول (16,17,18).

### أ-معدل العائد على اجمالي الموجودات

يقيس هذا المؤشر معدل العائد على الاموال المستثمرة في الموجودات بعد دفع الضرائب المترتبة عليه، فهو مؤشر يعكس كفاءة الادارة في تشغيل الموجودات، حيث يشير ارتفاع هذا المؤشر الى كفاءة العمليات في المصرف واستخدام الادارة لسياسات استثمار وائتمان كفئة تساهم في توليد الارباح، اما في حالة انخفاضه فانه يشير الى ارتفاع نفقات التشغيل او استخدام سياسات الاستثمار وائتمان حذرة تقلل من توليد الارباح<sup>(2)</sup>، حيث حددت النسبة المعيارية لهذا المؤشر (6%) من قبل البنك المركزي ، ويحتسب وفق الصيغة الاتية:

$$\text{معدل العائد على اجمالي الموجودات (*)} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضرائب}}{\text{اجمالي الموجودات}}$$

من بيانات الجدول (13) يلاحظ هناك تذبذب واضح من المعدل ما قيمة (0.03,0.01) للأعوام (2008) و(2009) على التوالي انعكاسا للالزمة المالية العالمية التي شهدتها البلاد خلال هذين العامين مما اثرت سلبا على صافي الارباح في الوقت الذي بلغت فيه النسبة المعيارية ما يقارب (0.005%,0.001%) للعامين المذكورين على التوالي ، اما في عام (2010) انخفضت معدلات العائد لتسجل ما بقيمة (0.01) و بنسبة معيارية مساوية لنسبة العائد المحددة من قبل البنك المركزي العراقي وذلك لانخفاض صافي الارباح مقابل ارتفاع في حجم اجمالي الموجودات وكذلك بلوغ النسبة المعيارية (0.001%) وهي قريبة من النسبة التي فرضها المصرف ، وفي عام (2011) ارتفعت النسبة الى (0.02) بمعدل تغير سنوي (100%) وذلك نتيجة ارتفاع صافي الارباح وانخفاض اجمالي الموجودات ، وفي عام (2012) انخفضت هذه النسبة بمعدل (-50%) اذ بلغت (0.01) بالرغم من الزيادة الحاصلة في الربح بمعدل تغير

(1) امين السيد احمد لطفي، المحاسبة والتحليل المالي في الفنادق، الدار الجامعية، مصر، الاسكندرية، ٢٠٠٧، ص ٩٨.

(2) Gitman, Lawrence J, principles of managerial finance, 12th Ed person-2009, p68

\* في التحليل النسبة سيتم ذكر الربح ليبدل على صافي الربح بعد الضرائب وذكر الموجودات لتدل على اجمالي الموجودات لتجنب التكرار.

(19.76) الا ان الزيادة في الموجودات كانت اكبر بكثير منها بمعدل تغير (48.60%) مما أدى الى انخفاض هذه النسبة<sup>(١)</sup> ،

### الجدول (13): معدل العائد على اجمالي الموجودات

السنة	معدل العائد على اجمالي الموجودات	معدل التغير %	النسبة المعيارية %
2008	0.03	-----	0.00 5
2009	0.01	66.66-	0.00 1
2010	0.01	0	0.00 1
2011	0.02	100	0.00 3
2012	0.01	50-	0.00 1
2013	0.01	0	0.00 1
2014	0.01	0	0.00 1
2015	0.003	70-	0.05
2016	0.01	233.33	0.00 1
2017	0.005	50-	0.08
2018	0.003	40-	0. 05
2019	0.006	100	0. 1
2020	0.02	233.33	0.00 3
معدل النمو السنوي المركب %	-3.19		

المصدر: مصرف بغداد، النشرة السنوية، للمدة من (2008-2020)

$$\text{معدلات التغير: من عمل الباحثة باستخدام الصيغة الآتية} = \frac{\text{السنة الحالية} - \text{السنة السابقة}}{\text{السنة السابقة}} \times 100$$

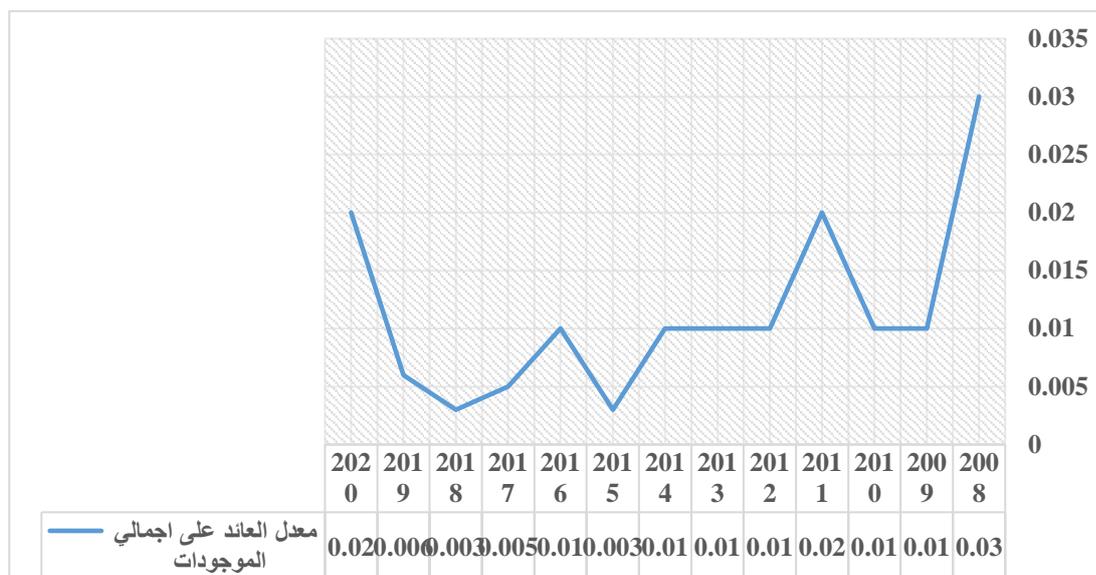
اما في عامي (2013) و(2014) على التوالي استقرت النسبة إذ بلغت (0.01) ، وفي عام (2015) انخفضت النسبة كثيرا بمعدل تغير (-70%) وسبب هذا الانخفاض يرجع الى انخفاض صافي الربح بعد الضرائب وبمعدل كبير من (27,781) مليون دينار في عام (2014) الى (5,717) مليون دينار في عام (2015) ويرجع ذلك نتيجة الاضطرابات التي حدثت في العراق ودخول داعش في نهاية (2014) وتوقف عمل بعض الفروع التي تقع في المناطق غير المستقرة

(١) البنك المركزي العراقي ، دائرة مراقبة الصيرفة ، قسم المصارف التجارية

امنيا وسرقة اموال فروع المصرف الموجودة في الموصل عام (2015) ومن عمليات التحرير والتكشف التي شهدتها المصرفيات كل ذلك اثر بشكل مباشر على صافي الربح ، وفي عام (2016) عادت النسبة الى ما كانت عليه في عام (2014) بمقدار (0.01) اذ ارتفعت بمعدل تغير (233.33%) وذلك لارتفاع مبلغ صافي الربح بعد الضرائب ، واستمر هذا الانخفاض خلال عامي (2017) و(2018) لتصل النسبة على التوالي من (0.005) الى (0.003) بمعدل تغير (-50%) لعام (2017) و(-40%) لعام (2018) وذلك نتيجة انخفاض صافي الربح بعد الضرائب بشكل ملحوظ من (20,245) مليون دينار في عام (2016) الى (6,122) مليون دينار في عام (2017) و(4,152) في عام (2018) ، في عام (2019) ارتفعت النسبة بمعدل تغير بلغ (100%) لتصل النسبة الى (0.006) وذلك بسبب ارتفاع الربح بمعدل تغير (1.72%) ويعود ذلك ارتفاع معدل تغير الربح بمعدل اكبر من التغير في اجمالي الموجودات وبالتالي ادى الى ارتفاع النسبة ، وفي عام (2020) ارتفعت النسبة من الى (0.02) وبمعدل تغير (233.33) رغم ارتفاع صافي الربح بعد الضرائب الا ان التغير في اجمالي الموجودات كان اكبر من العام الماضي وذلك نتيجة الاوضاع الصحية التي شهدها العراق نتيجة انتشار مرض كورونا مما اثر سلبا على معدل العائد على اجمالي الموجودات وايضا انخفاض صافي ربح المصرف نتيجة الاوضاع الاقتصادية والسياسية التي يتعرض لها العراق .

وبناء على ما تقدم نجد ان معدل العائد على اجمالي الموجودات قد تذبذب خلال مدة البحث بين الارتفاع والانخفاض اذ تراوحت النسبة ما بين (0.02) كحد اعلى في عام (2020) و كحد في عام (2015) و(2018) وذلك نتيجة نمو وانكماش صافي الربح بعد الضرائب وكذلك اجمالي الموجودات بسبب الاوضاع السياسية والامنية غير المستقرة التي شهدها العراق في عام (2008) وعامي (2014) و(2015) وكذلك الاوضاع الاقتصادية السيئة المتمثلة في ارتفاع اسعار النفط وحالة التضخم والانكماش وانتشار الامراض منها مرض كورونا في الاقتصاد العراقي ككل ، وبلغ معدل النمو السنوي بنسبة معنوية (-3.19) للدلالة على تذبذب معدل العائد وعدم استقراره في مدة البحث

الشكل (16): يوضح معدل العائد على اجمالي الموجودات للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)



المصدر: للباحثة استنادا الى جدول (13)

ب-معدل العائد على حقوق الملكية

ويشير هذا المعدل الى المقدار الذي يحققه المساهمون على اموالهم الموظفة في راس مال المصرف، اذا كانت قيمة المؤشر عالية دل ذلك الامر على كفاءة قرارات الاستثمار والتشغيل في المصرف ويحاول المصرف الاحتفاظ بهذه النسبة عند معدلاتها الثابتة ومراعاة ما يقرره البنك المركزي الذي يدعم رفعها لتوفير الحماية لأموال المودعين، وقد حددت النسبة المعيارية لهذا المؤشر (4%) من قبل البنك المركزي<sup>(١)</sup>. ويتم احتساب معدل العائد وفق الصيغة الاتية<sup>(٢)</sup>:

$$\text{معدل العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضرائب}}{\text{حقوق الملكية}}$$

يبين الجدول (14) وجود تباين في النسب خلال مدة المدة ما بين الارتفاع والانخفاض من عام الى اخر، اذ سجل عام (2008) نسبة منخفضة في العائد قدرها (22%) وذلك نتيجة ارتفاع حقوق الملكية مقابل ارتفاع في صافي الربح ولكل بمعدل اقل مما اثر سلبا على الارباح بمعدل تغير (-11) في عام (2008) وبلغت النسبة المعيارية التي

(١) البنك المركزي العراقي ، دائرة مراقبة الصيرفة ، قسم المصارف التجارية

(٢) محمود عبد السلام عمر، لجنة بازل بين التوجيهات القديمة والحديثة، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد ٤، العدد ١، يناير

٢٠٠٩، ص ١٧.

حددها البنك المركزي (0.55%) وهي نسبة مرتفعة نتيجة الوضع الذي شهده خلال العام ، واستمر الانخفاض في النسبة خلال عامي (2009) و(2010) حيث انخفضت من (14%) في عام (2009) الى (11%) في عام (2010) وذلك لارتفاع حقوق الملكية كثيرا حيث ارتفعت من (109,169) مليون دينار الى (118,788) مليون دينار مقابل انخفاض في صافي الربح بعد الضريبة ، وفي عام (2011) ارتفعت النسبة الى (15%) بمعدل تغير (36.36)، ثم انخفضت تدريجيا النسبة خلال الاعوام (2012) و(2013) و(2014) و(2015) على التوالي لتصل الى (12%) و(11%) و(9%) و(2%) وذلك لارتفاع حقوق الملكية كثيرا حيث ارتفعت من (139620) مليون دينار عام (2011) الى (207,253) مليون دينار في عام (2012) و(291,263) مليون دينار في عام (2013) ثم الى (292,419) مليون دينار في عام (2014)، وبالرغم من ارتفاع الربح الا ان الارتفاع كان بنسب صغيرة مقارنة بالملكية وبمعدل تغير هو (19.76%)

للعام (2012) و(27.75%) للعام (2013) وانخفض في عام (2014) بمعدل تغير كان (-13.36%) ، اما في عام (2015) كان الانخفاض في صافي الربح اكبر من الانخفاض في الملكية إذ بلغ معدل التغير (-18.18%) ادى الى انخفاض النسبة في هذا العام ، وارتفعت النسبة خلال عام (2016) الى (7%) وذلك لارتفاع الربح الى (20.245) مليون دينار ، واستمر الحال في الانخفاض خلال عامي (2017) و(2018) على التوالي حيث انخفضت النسبة من (2%) الى (1%) وتمثل النسبة في عام (2018) ادنى نسبة تسجل خلال مدة البحث، وذلك بسبب بلوغ صافي الربح ادنى مبلغ ، ثم بدأت ترتفع النسبة خلال عامي الاخير حيث ارتفعت من (2%) الى (10%) وذلك لارتفاع صافي الربح بالرغم من الارتفاع في الملكية حيث تبين اثر الخدمات الالكترونية من زيادة السرعة التي تؤدي الى انجاز العديد من المعاملات وتقليل الوقت والجهد بتقديم افضل الخدمات لزيائنه في العراق وتقليل المخاطر من خلال بالاعتماد على ادوات ومقاييس كافية ومناسبة للتعريف والابلاغ عن المخاطر

الجدول (14): معدل العائد على حقوق الملكية

السنة	معدل العائد على حقوق الملكية	معدل التغير %	النسبة المعيارية %
2008	0.22	----	0.55
2009	0.14	36.36-	0.35
2010	0.11	21.42-	0.275
2011	0.15	36.36	0.375
2012	0.12	20-	0.3
2013	0.11	8.33-	0.275
2014	0.09	18.18-	0.225
2015	0.02	77.77-	0.05
2016	0.07	250	0.175
2017	0.02	71.42-	0.05
2018	0.01	50-	0.025
2019	0.02	100	0.05
2020	0.10	400	0.25
معدل النمو السنوي المركب %		-6.11	

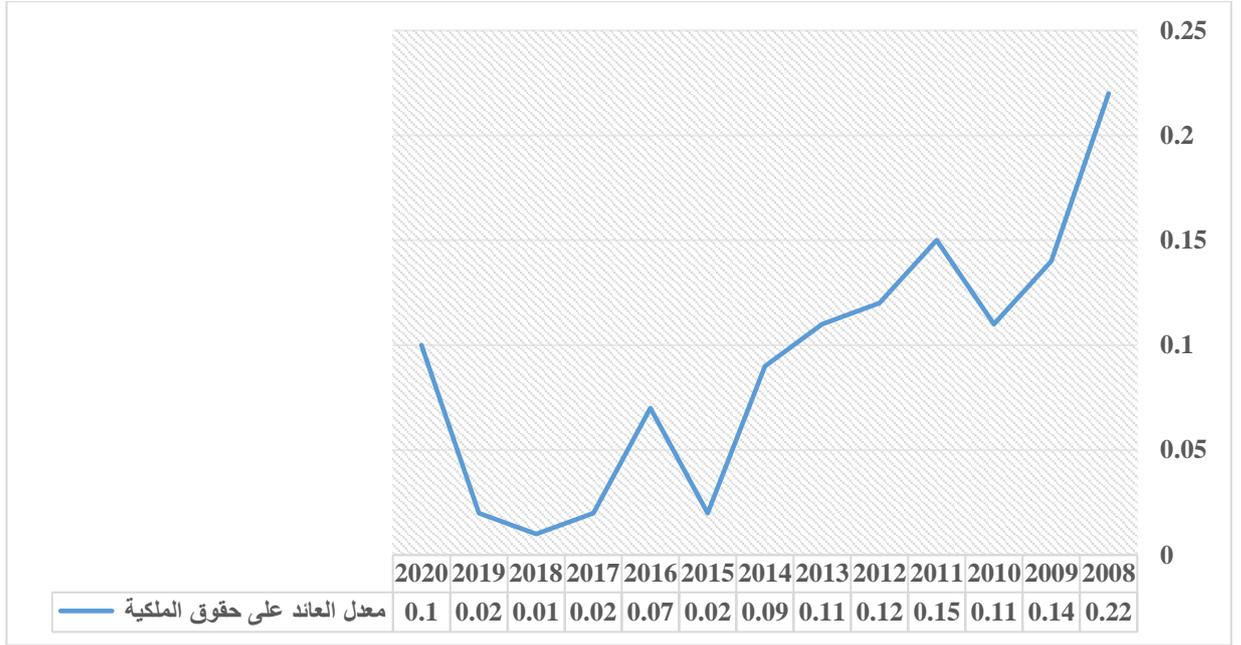
المصدر: مصرف بغداد، النشرة السنوية، للمدة من (2008-2020)

$$\text{معدلات التغير: من عمل الباحثة باستخدام الصيغة الآتية} = \frac{\text{السنة القادمة} - \text{السنة السابقة}}{\text{السنة السابقة}} \times 100$$

وتأسيساً على ما تقدم نجد ان معدل العائد على حقوق الملكية قد تذبذب خلال مدة البحث ما بين الارتفاع والانخفاض اذ تراوحت النسبة ما بين (1%) كحد أدنى في عام (2018) و(22%) كحد اعلى في عام (2008) ويعود ذلك الاختلاف نتيجة نمو صافي الربح بعد الضرائب وكذلك حقوق الملكية<sup>(١)</sup>، وان النسبة المثلثي تحققت في عام (2018) وهي مساوية لنسبة معدل العائد على حقوق الملكية . وبلغ معدل النمو السنوي المركب كنسبة مئوية (-6.11) للدلالة على اتجاه هذه النسبة نحو الانخفاض في السنوات الاخيرة من مدة البحث.

(١) مصرف بغداد، التقرير السنوي للمصرف سنة ٢٠١٨، ص ١٥.

الشكل (17): معدل العائد على حقوق الملكية للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)



المصدر: للباحثة استنادا الى جدول (14)

ج-نسبة صافي هامش الفائدة

ان هذه النسبة تقيس نسبة العائد الصافي من الفوائد التي حققتها الموجودات العاملة، وزيادة هذه النسبة تعني زيادة قدرة الموجودات على توليد هامش فائدة للمصرف، إذ لا توجد نسبة معيارية لهذا المؤشر صادرة من البنك المركزي لكونه من المصارف الاهلية، ويتم احتسابها وفق الصيغة الاتية:

$$\text{نسبة صافي هامش الفائدة} = \frac{\text{الفوائد الدائنة} - \text{الفوائد المدينة}}{\text{الموجودات المدرة للعائد}}$$

يبين الجدول (15) وجود تباين في هذه النسبة ما بين الارتفاع والانخفاض من عام الى اخر، في عام (2008) بلغت النسبة (22%) بسبب ارتفاع الفائدة خلال هذه السنة رغم ارتفاع اجمالي الموجودات الا ان ذلك لم يمنع من ارتفاع الفائدة، وانخفضت النسبة الى (5%) عام (2009) بسبب انخفاض الفائدة مقابل انخفاض في اجمالي الموجودات الا ان الانخفاض في الفائدة كان اكبر، وفي عامي (2010) و(2011) ارتفعت النسبة لتصل الى (8%) و(11%) على التوالي ارتفعت النسبة وذلك بسبب ارتفاع الفوائد الدائنة من (33.107) مليون دينار في عام (2010) الى (48,229) مليون دينار في عام (2011) بالرغم من ارتفاع اجمالي الموجودات، الا ان الارتفاع في معدلا الفائدة كان اكبر،

الجدول (15): نسبة صافي هامش الفائدة (\*)

السنة	نسبة صافي هامش الفائدة	معدل التغير %
2008	0.22	-----
2009	0.05	77.27-
2010	0.08	60
2011	0.11	37.5
2012	0.09	18.18-
2013	0.07	22.22-
2014	0.06	14.28-
2015	0.05	16.66-
2016	0.07	40
2017	0.04	42.85-
2018	0.02	50-
2019	0.02	0
2020	0.02	0
معدل النمو السنوي المركب %	17.45%	

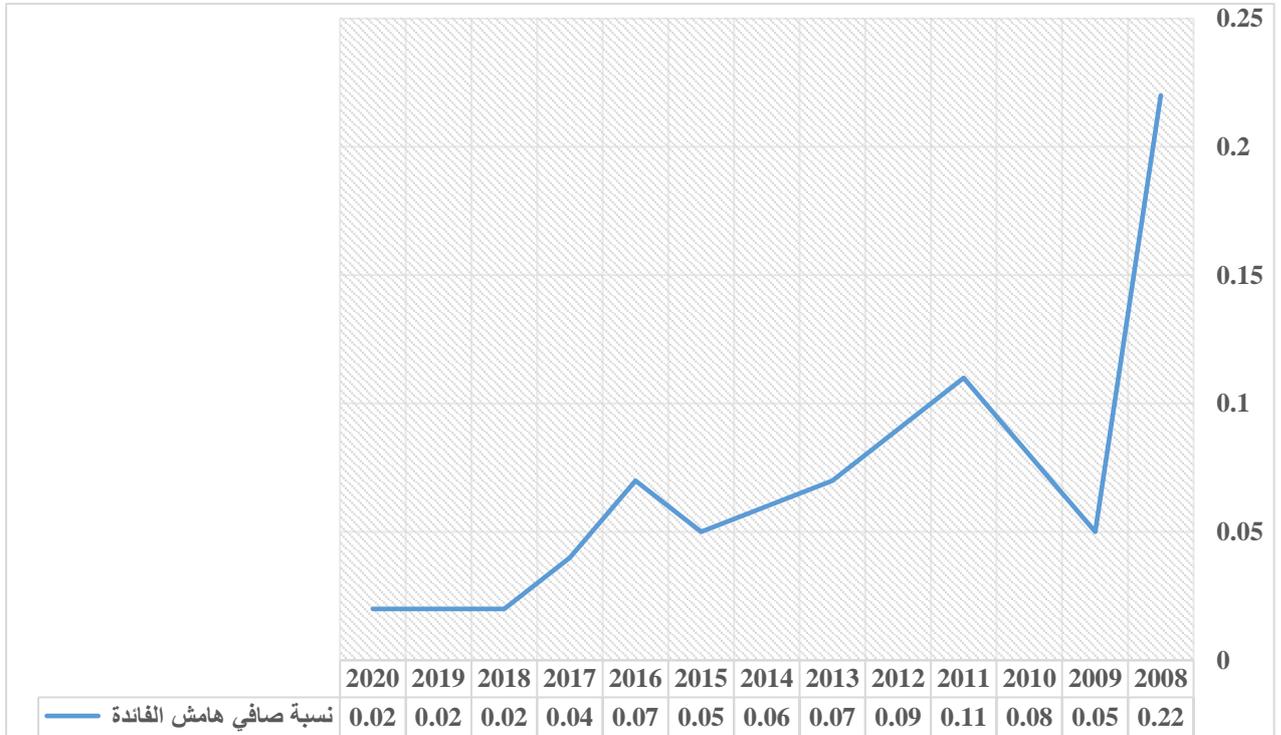
المصدر: مصرف بغداد، النشرة السنوية، للمدة من (2008-2020)

$$\text{معدلات التغير: من عمل الباحثة باستخدام الصيغة الآتية} = \frac{\text{السنة القادمة} - \text{السنة السابقة}}{\text{السنة السابقة}} \times 100$$

وانخفضت النسبة تدريجياً خلال الاعوام (2012) و(2013) و(2014) و(2015) على التوالي إذ انخفضت من (9%) و(7%) و(6%) الى (5%) وذلك بسبب ارتفاع عائد الموجودات خلال هذه الاعوام مقابل انخفاض الفائدة حيث استمرت الفائدة في الانخفاض في عامي (2014) و(2015) من (45,134) مليون دينار في عام (2013) الى (44,882) مليون دينار عام (2014) ثم الى (25,607) مليون دينار في عام (2015) ووصل الفرق بين الهيكل المكون للنسبة الى اعلى مبلغ بمقدار (639,043) مليون دينار في عام (2014)، وارتفعت النسبة في عام (2016) الى (7%) وذلك لارتفاع الفائدة مقابل انخفاض عائد الموجودات انخفاضاً كبيراً وبمعدل تغير بلغ (-39.55%) ، وفي الاعوام

\* في تحليل النسبة سيتم ذكر الفائدة للدلالة على (الفوائد الدائنة - الفوائد المدينة) وعائد الموجودات للدلالة على الموجودات المدرة للعائد لتجنب التكرار

الايخيرة (2017)و(2018)و(2019) و(2020) نلاحظ انخفاض الفائدة الى (4%) واستقرار النسبة فيالاعوام الثلاثة الاخيرة إذ اصبحت (2%) وهي تمثل ادنى نسبة تسجل خلال مدة البحث وذلك بسبب انخفاض) . الفائدة مقابل ارتفاع في العائد المدر للموجودات من (243,337) مليون دينار في عام (2017) الى (369,509) مليون دينار في عام (2020) شكل (18): يوضح نسبة صافي هامش الفائدة لمصرف بغداد للمدة(٢٠٠٨-٢٠٢٠)



المصدر: للباحثة استناداً على الجدول (15)

وبناء على ما سبق نجد ان نسبة هامش الفائدة قد تذبذب ما بين الارتفاع والانخفاض في مدة البحث اذ تراوحت النسبة ما بين (22%) كحد اعلى في عام (2008) و(2%) كحد أدنى خلال الاعوام (2018) و(2019) و (2020) والسبب يعود الى الاختلاف ما بين عناصر الموجودات المدرة للعائد من استثمار وأوراق تجارية والاستثمارات واجمالي القروض والسلف وكذلك الاختلاف في النمو ما بين الفوائد الدائنة والفوائد المدينة. وسجل معدل النمو السنوي نمواً سالباً قدرة (-17.45) خلال مدة البحث (٢٠٠٨-٢٠٢٠) بسبب تذبذب النسبة اجمالاً وميلها الى الانخفاض.

الجدول (16): بيانات مصرف بغداد للمدة (2008-2020) لاستخراج نسب الربحية (مليون دينار)

المجموع	الموجودات المدرة للعائد (الموجودات الإيرادية)			المجموع	اجمالي الموجودات		الفوائد المدينة	الفوائد الدائنة	حقوق الملكية	صافي الربح بعد الضريبة	السنة
	اجمالي القروض	الأوراق المخصصة	الاستثمارات		م-متداول	م-ثابتة					
264.516	45.576	1.791	217.149	542.910	11.861	531.049	10.045	68.699	93.341	21.417	2008
242.701	77.621	1.882	163.198	802.193	14.508	787.685	7.823	19.961	109.169	15.802	2009
310.338	180.781	18.000	129.539	961.061	30.254	930.807	6.403	33.107	118.788	13.670	2010
335.246	145.657	4.124	185.465	875.267	34.012	841.245	8.535	48.229	139.620	20.958	2011
386.529	137.255	10.146	239.128	1.300.654	43.247	1257.407	9.687	46.262	207.253	25.100	2012
629.347	208.184	10.986	410.177	1.764.904	56.811	1.708.093	13.053	58.187	291.263	32.067	2013
683.925	226.699	2.205	455.021	1.827.505	57.418	1.770.087	12.176	57.058	292.419	27.781	2014
496.760	235.718	2.205	258.837	1.549.536	56.344	1.493.192	7.849	33.456	268.488	5.717	2015
300.242	195.066	1.912	103.264	1.200.424	157.520	1.042.904	6.079	29.583	282.821	20.245	2016
243.337	145.602	3.871	93.864	1.090.152	150.273	939.879	5.983	18.087	276.942	6.122	2017
257.679	161.954	4.666	91.059	1.113.538	130.608	982.930	5.444	11.222	266.742	4.152	2018
256.207	149.602	4.182	102.423	1.132.744	149.014	983.730	5.753	10.904	273.641	7.298	2019
369.509	196.178	4.738	168.593	1276.853	218.901	1057.952	5.637	16.460	278.435	30.200	2020

المصدر: للباحثة استناداً على التقارير السنوية لمصرف بغداد للمدة (2008-2020)

الجدول (17): معدلات التغير لأجمالي البيانات للمدة (2008-2020) (مليون دينار)

السنة	صافي الربح بعد الضريبة	معدل التغير %	حقوق الملكية	معدل التغير %	الفوائد الدائنة - الفوائد المدينة	معدل التغير %	اجمالي الموجودات مدرة للعائد	معدل التغير %
2008	21,417	-----	93,341	-----	58,654	-----	264,516	-----
2009	15,802	26.21-	109,169	16.95	12,138	79.30-	242,701	8.24-
2010	13,670	13.49-	118,788	8.81	26,704	120	310,338	27.86
2011	20,958	53.31	139,620	17.53	39,694	48.64	335,246	8.02
2012	25,100	19.76	207,253	48.44	36,575	7.85-	386,529	15.29
2013	32,067	27.75	291,263	40.53	45,134	23.40-	629,347	62.82
2014	27,781	13.36-	292,419	0.39	44,882	0.55-	683,925	8.67
2015	5,717	79.42-	268,488	8.18-	25,607	42.94-	496,760	27.36-
2016	20,245	254.11	282,821	5.33	23,504	8.21-	300,242	39.55-
2017	6,122	69.76-	276,942	2.07-	12,104	48.50-	243,337	18.95-
2018	4,152	32.17-	266,742	3.68-	5,778	52.26-	257,679	5.89
2019	7,298	75.77	273,641	2.58	5,151	10.85-	256,207	0.57-
2020	30,200	313.81	278,435	1.75	10,823	110.11	369,509	44.22

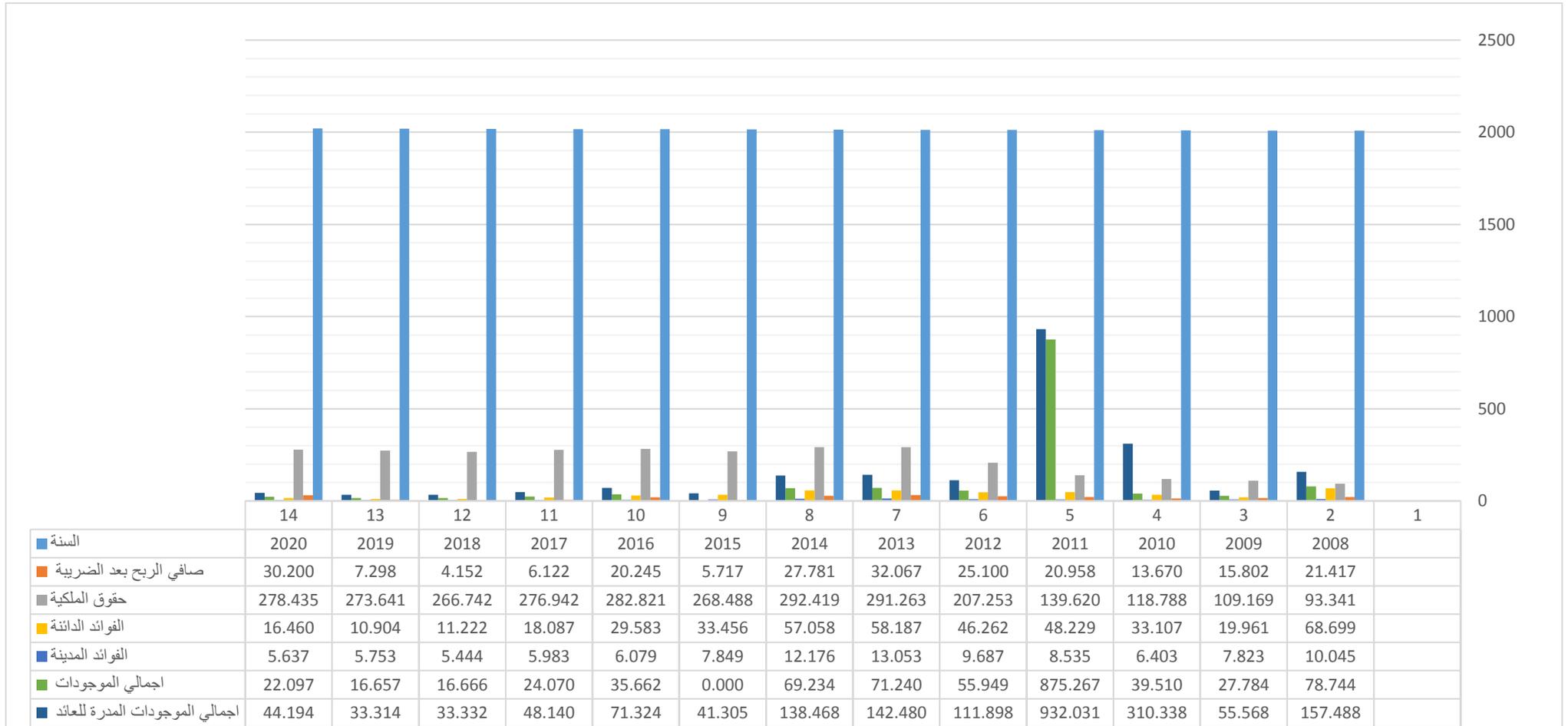
المصدر: مصرف بغداد، النشرة السنوية، للمدة من (2008-2020)

$$\text{معدلات التغير: من عمل الباحثة باستخدام الصيغة الآتية} = \frac{\text{السنة القادمة} - \text{السنة السابقة}}{\text{السنة القادمة}} \times 100$$

الجدول (18): الفرق بين الهيكل المكون لنسب الربحية للمدة (2008-2020) (مليون دينار)

السنة	صافي الربح بعد الضريبة	اجمالي الموجودات	الفرق	صافي الربح بعد الضريبة	حقوق الملكية	الفرق	القوائد الدائنة - القوائد المدينة	اجمالي موجودات مدرة للقوائد	الفرق
2008	21,417	542,910	521,493	21,417	93,341	71,924	58,654	264,516	205,862
2009	15,802	802,193	786,391	15,802	109,169	93,367	12,138	242,701	230,563
2010	13,670	961,061	947,391	13,670	118,788	105,118	26,704	310,338	283,634
2011	20,958	875,267	854,309	20,958	139,620	118,662	39,694	335,246	295,552
2012	25,100	1,300,654	1,275,554	25,100	207,253	182,153	36,575	386,529	349,954
2013	32,067	1,764,904	1,732,837	32,067	291,263	259,196	45,134	629,347	584,213
2014	27,781	1,827,505	1,799,724	27,781	292,419	264,638	44,882	683,925	639,043
2015	5,717	1,549,536	1,543,819	5,717	268,488	262,771	25,607	496,760	471,153
2016	20,245	1,200,424	1,180,179	20,245	282,821	262,576	23,504	300,242	276,738
2017	6,122	1,090,152	1,084,030	6,122	276,942	270,820	12,104	243,337	231,233
2018	4,152	1,113,538	1,109,386	4,152	266,742	262,590	5,778	257,679	251,901
2019	7,298	1,132,744	1,125,446	7,298	273,641	266,343	5,151	256,207	251,056
2020	30,200	1,276,853	1,246,653	30,200	278,435	248,235	10,823	369,509	358,686

المصدر: من عمل الباحثة استنادا على جدول (10) للمدة (2008-2020)



الشكل (19) بيانات مصرف بغداد كما في الجدول (16)

المصدر: للباحثة استناداً على الجدول (16)

# الفصل الثالث

قياس وتحليل اثر الخدمات الالكترونية في تعزيز كفاءة  
الاداء المصرفي لمصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨ -  
٢٠٢٠)

المبحث الاول:- القياس الاقتصادي لأثر الخدمات الالكترونية في تعزيز كفاءة الاداء المصرفي  
لمصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠)

المبحث الثاني:- نتائج اختبار النموذج القياسي لبيان اثر الخدمات الالكترونية في تعزيز  
كفاءة الاداء لمصرف بغداد للمدة (٢٠٢٠-٢٠٠٨)

## تمهيد

إن الاقتصاد القياسي التحليلي يعد من أحدث فروع علم الاقتصاد لذلك يحظى بأهمية علمية جيدة في العصر الحديث ، إذ انه الاداء الاساسية التي تقدر افتراضات النظرية الاقتصادية من خلال اعطائها تقديرات جيدة تجعلها اقرب الى الواقع وتحظى بالرضا والمنطقية ، حيث يسعى هذا العلم الى المزج بين الاساليب الرياضية الكمية والاختبارات الاحصائية والنظرية الاقتصادية ، سعيا الى الحصول على تقديرات كمية يمكن الاعتماد عليها والاستفادة منها للمساعدة في اتخاذ القرارات المناسبة وفهم التغيرات الهيكلية ، بالإضافة الى انه يقوم بأجراء الاختبارات التجريبية للفرضيات الاقتصادية ، ومن ثم تحديد كمية العلاقات ما بين المتغيرات الاقتصادية التي يعتمد عليها ، ولتحقيق اهداف هذا الفصل فقد قسم الى مبحثين تناول المبحث الاول منها القياس الاقتصادي لأثر الخدمات الالكترونية في تعزيز كفاءة الاداء المصرفي لمصرف بغداد للمدة (٢٠٠٨-٢٠٢٠) في حين اختص المبحث الثاني لبيان نتائج اختبار النموذج القياس لأثر الخدمات الالكترونية في تعزيز كفاءة الاداء لمصرف بغداد للمدة ذاتها

## المبحث الاول

القياس الاقتصادي لأثر الخدمات الالكترونية في تعزيز كفاءة الاداء المصرفي لمصرف بغداد للمدة

(٢٠٠٨-٢٠٢٠)

اولاً: توصيف النماذج القياسية

لقياس اثر مؤشرات الخدمات الالكترونية في مؤشرات الاداء المصرفي لمصرف بغداد كل على انفراد على كل مؤشر من مؤشرات الاداء المصرفي ، إذ يمر أي بحث قياسي بأربعة مراحل وهي كالاتي<sup>(١)</sup>:

المرحلة الاولى: تهتم هذه المرحلة بتقييم عددي لمعلومات النموذج الاقتصادي واختبار معنويتها الاحصائية.

المرحلة الثانية: تختص بتقييم احصائي واقتصادي لصحة علاقات دالة الانحدار او أي دالة اخرى واختبار معنويتها الاحصائية والاقتصادية.

المرحلة الثالثة: تبنى هذه المرحلة قدرة النموذج على التنبؤ الاقتصادي الذي هو اساس اتخاذ القرار.

المرحلة الرابعة: بناء على الاختبارات السابقة والنتائج التي حصل عليها الباحث في المراحل الثلاثة ، يختبر الوزن الاقتصادي للمتغير العشوائي الذي ان زاد عن حد ما قد يجعل من الوحدة الاقتصادية والاقتصاد القومي نظاما غير قابل للتوجيه والتخطيط وذو سلوك متقلب غير قابل للسيطرة

ثانياً : متغيرات النموذج:

إنّ الاقتصاد القياسي يعتمد في تحليله على خطوات متتالية لا يمكن اجتياز بعضها ، اذ ان كل خطوة تبنى على نتائج الخطوة السابقة ، لكون الاقتصاد القياسي اداة لتحليل النظرية الاقتصادية لذلك ركز على هيكل النظرية الاقتصادية والتأصيل النظري في المدارس الاقتصادية، فضلا على ان النظرية الاقتصادية تضع الفروض التي تفسر السلوك الانساني سواء اكان استثماري او استهلاكي ، لأنه في الغالب تنشأ الحاجة الى تفسير النظرية الاقتصادية من خلال العلاقات الرياضية

(١) وليد اسماعيل السيفو، فيصل مفتاح شلوف، صائب جواد ابراهيم جواد، اساسيات الاقتصاد القياسي التحليلي ، الاهلية للنشر والتوزيع ط١، الاردن، عمان، ٢٠٠٦، ص٢٧.

والقياسية ، واختبار الواقع من خلال قياس العلاقات الاقتصادية لها واتخاذ القرارات لوضع السياسات الاقتصادية المناسبة لمعالجة مشاكل الاقتصاد<sup>(1)</sup>، يمكن توصيف النموذج القياسي من اجراء تقديرات وحساب التوقعات لمختلف المتغيرات الاقتصادية ومساعدتها في اتخاذ القرارات ووضع السياسات الاقتصادية المناسبة لها ، إذ يعد توصيف وصياغة النموذج عملية مهمة في الربط بين الظاهرة المدروسة والمتغيرات التي تؤثر فيها بالاعتماد على الفرضيات التي توفرها النظرية الاقتصادية .

### جدول (19) متغيرات النموذج القياسي

المتغير	رمز	النوع
الصراف الالي	X1	مستقل
البطاقات الالكترونية	X2	مستقل
نسبة الرصيد النقدي	Y1	تابع
نسبة السيولة القانونية	Y2	تابع
نسبة التوظيف	Y3	تابع
نسبة العائد على اجمالي الموجودات	Y4	تابع
نسبة العائد على حقوق الملكية	Y5	تابع
نسبة صافي هامش الفائدة	Y6	تابع

المصدر : من اعداد الباحثة

### ثالثا: مصادر البيانات

تم الاعتماد على بيانات سلسلة تتكون من ١٣ مشاهدة للمدة من (٢٠٠٨ - ٢٠٢٠) وقد تم جمع البيانات لكافة المتغيرات المستخدمة في النموذج القياسي وهذه المتغيرات هي (الصراف الالي ATM، وفيزا كارد Visa Card، والماستر كارد Master Card، ونسبة الرصيد النقدي، ونسبة السيولة القانونية، ونسبة التوظيف، ونسبة العائد على اجمالي الموجودات ونسبة العائد على حقوق الملكية، ونسبة هامش صافي الفائدة) بالاعتماد على النشرات السنوية لمصرف بغداد، والبنك المركزي العراقي.

### رابعا: تحليل السلاسل الزمنية : Time Series Stationary Analysis

(١) بسام يونس ابراهيم واخرون، الاقتصاد القياسي، دار عزة للنشر والتوزيع، الخرطوم- السودان، ط١، ٢٠٠٢، ص١٨.

ان تحليل السلاسل الزمنية يعد من اهم الشروط لاختبار مدى استقرارها<sup>(1)</sup>، وفي السنوات الاخيرة اسهم هذا الاختبار في تطوير اساليب تحليل السلاسل الزمنية ويجاد طرق جديدة للتنبؤ والحرص على اتخاذ القرارات السليمة التي تؤدي الى تحليل سليم للمتغيرات والعلاقات الاقتصادية، ويمكن تجنب الاثار العكسية لتحليل السلاسل الزمنية بطرق غير دقيقة<sup>(2)</sup>، لهذا فان السلسلة الزمنية المستقرة هي تلك التي لا تتغير خصائصها عبر الزمن وتكون السلسلة مستقرة اذ تتوفر فيها ما يلي

$$1- \text{ثبات التباين عبر الزمن } E(Y_t)=\mu$$

$$2- \text{ثبات متوسط القيم عبر الزمن } \text{Var}(Y_t)=(Y_t-\mu)^2=\sigma^2$$

3- ان يكون التباين المشترك بين قيمتين لنفس المتغير معتمدا على الفجوة الزمنية بين القيمتين مثل  $(Y_t)$  ,  $(Y_{t-1})$  ، وليس على القيمة الفعلية للزمن الذي يحسب عنده التباين

حيث ان

$\mu$ : الوسط الحسابي

$Y_t$ : التباين المشترك

$\sigma^2$ : التباين

لذلك عند تحليل استقرار السلاسل الزمنية يتطلب الامر اجراء اختبار جذر الوحدة بهدف الحصول على استقراره البيانات ضمن السلسلة الزمنية حيث ان اغلب السلاسل الزمنية تعاني من عدم الاستقرار<sup>(3)</sup>، وتحديد رتبة تكامل كل متغير وتحديد الفروقات التي يحتاجها ،

### 1- اختبار جذر الوحدة Unit Root Tests

يعد جذر الوحدة اتجاه عشوائي في سلسلة زمنية ، ويطلق عليه احيانا السير العشوائي مع انحراف ، فاذا كان للسلسلة الزمنية جذر وحدة فأنها تظهر نمطا منهجيا او منتظما لا يمكن التنبؤ به ، وعادة ما تكون السلسلة الزمنية مستقرة عند مستواها (0) اذا كانت لا تحتوي على جذر وحدة ، وانها مستقرة في الفرق الاول (1) اذا كانت تحتوي على جذر الوحدة ولكنها تستقر

(1) Helmut Lytkepohi ,vector Autoregressive and vector Error correction models in Applied time series Econometrics Edited by Helmutul tkepohi ,markus kratzig, Cambridge University press, New yourk, 2004, p. 111

(2) C .Gonzalo "Five Alternative methods of 3 Estimating long – Run Equilibrium Relationship" Journal of Econometires , vol 60,USA,1994,p213

(3) كنعان عبد اللطيف ، انسام خالد حسن، دراسة مقارنة في طرائق تقدير اندثار التكامل المشترك، مع تطبيق علمي ، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية ، السنة العاشرة ، العدد 33 ، 2012 ، ص 3.

بعد الفرق الاول ، وانها مستقرة في الفرق الثاني (2) اذ كانت تحتوي على جذر وحدة ولكنها تستقر بعد الفرق الثاني ، وهناك مجموعة من الاختبارات لمعرفة احتواء السلسلة الزمنية على جذر وحدة ام لا<sup>(1)</sup>، ومن اهم الاختبارات الشائعة هي

### أ- اختبار ديكي- فولر الموسع Augmented Dicey – Fuller

يعد هذا الاختبار نسخة مطورة من اختبار ديكي - فولر لمجموعة اكبر واكثر تعقيدا من نماذج السلاسل الزمنية ، واحصائية ديكي فولر الموسع، هي رقم سالب، وكلما كانت اكثر سلبية، كلما كان الرفض اقوى بوجود جذر وحدة عند مستوى معين من الثقة<sup>(2)</sup>، نتيجة الانتقادات الكثيرة التي وجهت الى اختبار ديكي فولر البسيط ولتفادي تلك الانتقادات طور الباحثان ديكي وفولر عام (1981) هذا الاختبار وصولا الى اختبار ديكي فولر الموسع، حيث اثبتت الدراسات التطبيقية الحديثة المستخدمة في تحليل السلاسل الزمنية بأنه اكثر كفاءة من الطرائق المستخدمة في معالجة البيانات التي تعاني من جذر الوحدة ، اذ انه لا يبقي خطأ الارتباط بين المتبقيات، وان الأساس للاختبار قائم على فرضية ان السلسلة الزمنية متولدة بوساطة عملية الانحدار الذاتي ويوصف وفق الصيغة الاتية .

$$\Delta Y_t = \alpha_0 + \beta t + \gamma y_{t-1} + \delta \Delta Y_{t-1} + \dots + \delta_{p-1} \Delta Y_{t-p+1} + u_t \quad (1)$$

إذ ان

$Y_t$ : السلسلة الزمنية المراد اختبارها

$\Delta$ : الفرق الأول لسلسلة الزمنية

$\alpha, \beta, \gamma, \delta$ : المعلمات المراد تقديرها

$P$ : درجة تباطؤ عملية الانحدار الذاتي

وهناك ثلاث صيغ للنموذج وهي<sup>(3)</sup>:

1- الصيغة الأولى (بوجود الحد الثابت Intercept):

$$\Delta y_t = \alpha + \lambda y_{t-1} + \sum_{i=1}^k \pi_i \Delta y_{t-i} + e_t$$

$H_0: \lambda = 0$  or  $P=1$  ,  $\alpha=0$

ويتضمن اختبار الفرضية الاتية:

(1) Dikey, David.A, and Fuller , "Likelihood Ratio Statistics For Autoregressive Time Series With A Unit Root " *Econometrica* , Vol .49.NO.4 ,1981,P.P(1057-1072)

(2) Engle ,R.F ,and Granger,"cointe gration and error Correction: Representation ,Estimation ,and Testing".*Econometrica* , Vol.55,NO .2.PP (251-276) C.W.J (1987)

(3)W .Enders , *Applied Economertrics time* , and Wiley John , New York Sons ,USA, 1995, p221

$$H1:\lambda < 0 \text{ or } P < 1, \alpha \neq 0$$

٢- الصيغة الثانية (بوجود الحد الثابت والاتجاه العام Trend and intercept)

$$y_t = \alpha + Bt + \lambda y_{t-1} + \sum_{i=1}^k P_i \Delta y_{t-i} + e_t$$

والذي يتضمن اختبار الفرضية الآتية :  $H_0:\lambda=0 \text{ or } P=1, \alpha=0, B=0$

$$H1:\lambda < 0 \text{ or } P < 1, \alpha \neq 0, B \neq 0$$

٣- الصيغة الثالثة ( بدون الحد الثابت والاتجاه العام None)

$$\Delta y_t = \lambda y_{t-1}$$

$$1 + \sum_{i=1}^k P_i \Delta y_{t-i} + e_t$$

والذي يتضمن اختبار الفرضية الآتية :

$$H_0 : \lambda = 0 \text{ or } P = 1$$

$$H1: \lambda < 0 \text{ or } P < 1$$

حيث ان

$y_t$ : السلسلة المراد اختبارها.

$\Delta$ : الفروق الأولى للسلسلة .

$k$ : الفجوة الزمنية

$e_t$ : حد الخطأ

إذا كانت قيمة  $(t)$  الجدولية اكبر من قيمة  $(t)$  المحسوبة تقبل فرضية العدم أي إن السلسلة تحتوي على جذر وحدة وبالتالي فهي غير مستقرة. اما اذا كانت قيمة  $(t)$  المحسوبة اكبر من قيمة  $(t)$  الجدولية ترفض فرضية العدم اي ان السلسلة خالية من جذر الوحدة وبالتالي فهي مستقرة.

## ب- اختبار فليبس - بيرون : Phillis and Perron

يعد من أشهر الاختبارات لاستقراره السلاسل الزمنية والتأكد من درجة تكاملها<sup>(1)</sup> إذ يعالج المشكلة التي مفادها ان عملية توليد البيانات  $Y_t-1$  قد يكون لها ترتيب اعلى من الارتباط الذاتي المسموح به في معادلة الاختبار ، مما يجعل  $Y_t-1$  داخلية وبالتالي يبطل اختبار ديكي فولر الموسع، في حين ان اختبار ديكي فولر الموسع يعالج هذه المشكلة من خلال تقديم دلالة متباطئة زمنيا كمتغيرات مستقلة في معادلة الاختبار، فأن اختبار فليبس وبيرون يقوم بتصحيح غير معلمي لأحصائيات اختبار  $t^{(2)}$ ، لذلك اذ كان هناك اختلاف في النتائج اختبار استقراريه السلسلة على نموذج الانحدار الذاتي للمتوسطات المتحركة Arima بينما الاول على AR ،

يتم تقدير معادلة اختبار فليبس وبيرون باستخدام المربعات الصغرى

$$\Delta Y_t = \mu + \lambda Y_{t-1} + \varepsilon_t \quad \text{---- (2)}$$

ويمكن تقدير التباين وفق الصيغة الآتية

$$Su^2 = T^{-1} \sum_{t=1}^T u_t^2 + 2T^{-1} \sum_{s=t}^T t \sum_t^t = s + 1 U_t U_{t-s}$$

الا ان هذا الاختبار غير حساس والسبب في ذلك هو لعدم توفر شروط توزيع حد الخطأ العشوائي التقليدي ، فضلا عن كونه لا يسمح لأخطاء عشوائية ومتنوعة ذات تباين متغير ومرتبطة ذاتيا ، وان اختبار فليبس وبيرون نفس توزيع ديكي فولر ، إذ استخدمت نفسها لكلا الاختبارين ، كما انه له الصيغ نفسها التي تم استخدامها ، كما ان له نفس الصيغ التي تم استخدامها في اختبار ديكي فولر، وهي حد ثابت ، بدون حد ثابت وبدون اتجاه عام ، حد ثابت مع اتجاه عام ليعكس اتجاه السلسلة نحو الزيادة .

## ٢- التكامل المشترك : Counteraction

وهو اندماج بين سلسلتين  $(X_t, Y_t)$  او اكثر بحيث تؤدي تقلبات في احدهما الى الغاء تقلبات في السلسلة الأخرى ، حتى يكون هناك تكامل مشترك يجب توفر ما يلي

$$Y_t \sim 1(1) \quad \text{---3}$$

(1) خالد القدير، تأثير الائتمان المصرفي لتمويل الواردات على الواردات في المملكة العربية السعودية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، مجلد ٢ ، ٢٠٠٥ ، ص ٢١٠-٢١١

(2) Syed M. Ahsan, c.c Kwan & Balbir S. Sahni : Causality Between Government Consumption Expenditure and national Income : OECD Countries public Finance Vol.44(2) , 1989, p.204-224

$$X_t \sim 1(1) \text{ ---4}$$

$$Y_t = \alpha + \beta X_t + U_t \text{ ---5}$$

إذ إن الحد العشوائي المتمثل في البواقي  $U_t$  تقيس انحراف العلاقة المقدرة في الأجل القصير عن اتجاهها التوازني في الأجل الطويل<sup>(1)</sup>.

ويوجد اختباران للتكامل المشترك

### أ- انجل - جرانجر (Engle-Granger)

يستعمل هذا الاختبار في النماذج المكونة من متغيرين فقط أحدهما تابع والآخر مستقل باستخدام طريقة المربعات

الصغرى الاعتيادية كالاتي<sup>(2)</sup>

هذه الطريقة على ثلاث مراحل وكالاتي<sup>(3)</sup>:

**المرحلة الأولى:** اختبار درجة التكامل (الاستقراريه): الشرط المهم هنا أن تكون السلسلتين متكاملتين من نفس الدرجة (d) ويتم اختبار درجة التكامل من خلال عدة طرق سيتم التطرق إليها.

**المرحلة الثانية:** تقدير العلاقة في المدى الطويل: إذا كانت السلسلتين  $X_t$  و  $Y_t$  متكاملتين من نفس الدرجة (d) فتقدر معادلة الانحدار من السلاسل الاصلية (وليست معادلات الفروق) والتي تتخذ الشكل الاتي:

$$Y_t = \alpha + \beta X_t + u_t \text{ ---7}$$

ويقدر الانحدار عن طريق طريقة المربعات الصغرى الاعتيادية (OLS) ونحصل على البواقي من هذا التقدير.

**المرحلة الثالثة:** اختبار استقرارية البواقي الناتجة عن الانحدار: يتم ذلك عم طريق اختبارات جذر الوحدة فاذا كانت البواقي غير ساكنة دل ذلك على عدم وجود علاقة تكامل مشترك بين المتغيرات، أي لا توجد علاقة توازنه طويلة الأجل بين المتغيرين وأن العلاقة السابقة مضللة ولا يمكن الركون إليها.

(1) Walter Ender , Applied Econometric time Series " Lowe State University , 1995 ,p239

(2) كريم سالم حسن ، نبيل مهدي الجنابي، العلاقة بين اسعار النفط الخام وسعر صرف الدولار باستخدام التكامل المشترك وسببية كرانجر (Granger)، مجلة كلية الادارة والاقتصاد ، العدد ١، ٢٠١١، ص ٣

(3) Marno Verbeek ,Aguide to modern Econometrics ,2nd Edition , John Wiley & Sons Inc , Engiand ,2004, p.273

اما اذا كانت البواقي ساكنة دل ذلك على وجود علاقة توازنية طويلة الاجل بين المتغيرين وأن العلاقة المقدره في المرحلة الثانية هي علاقة صحيحة وغير مضللة، وفي هذه الحالة فأن النموذج الأكثر ملائمة لتقدير العلاقة بين المتغيرين هو نموذج تصحيح الخطأ (Error Correction Model (ECM) والذي يمكن التعبير عنه بالاتي<sup>(1)</sup>:

$$\Delta Y_t = \beta_0 + \beta_1 \Delta X_t - \pi u_{t-1} + u_t$$

هذا النموذج يكون له ميزة أنه يتضمن كل من معلومات العلاقة طويلة الاجل وقصيرة الاجل، وفي هذا النموذج ( $\beta_1$ ) تأثير مضاعف (تأثير قصير الاجل) التي تقيس التأثير الفوري للتغير في  $X_t$  على التغير في  $Y_t$ ، ومن ناحية أخرى الباي ( $\pi$ ) هي أثر ردود الفعل، أو تأثير التكيف، ويوضح كم من اختلال التوازن يجري تصحيحه، أي اختلال التوازن من الفترة السابقة على التكيف في  $Y_t$ .

### ب-جوهانسن - جسيولوس (Johansen and Juselius)

طور كل من (جوهانسن) و(جسيولوس) هذا الاختبار نتيجة الانتقادات العديدة التي وجهت الى انجل - جرانجر في عام (1990) وجوهانسن (1991)، لأنه يتناسب مع العينات صغيرة الحجم والعلاقات التي تتضمن أكثر من متغيرين ويحدد ما اذا كان هناك أكثر من متجه للتكامل المشترك<sup>(2)</sup>، أي يتحقق التكامل المشترك في حالة انحدار المتغير التابع عن المتغيرات المستقلة<sup>(3)</sup>، وتعد منهجية جوهانسن - وجسيولوس اختبار لرتبة المصفوفة ( $\pi$ ) يتطلب وجود تكامل مشترك

بين السلاسل الزمنية ان لا تكون المصفوفة ذات رتبة كاملة، ومن خلال رتبة المصفوفة التي تحتوي على معلومات الاجل الطويل بين متغيرات السلسلة الزمنية، من خلالها يمكن تحديد فيما اذا كان هناك تكامل مشترك او لا. وعند تحديد عدد متجهات التكامل اقترح جوهانسن اختبارين احصائيين هما

أ-اختبار الأثر : ويمكن احتساب إحصائية الإمكان الأعظم وفق الصيغة الاتية<sup>(4)</sup>:

$$\lambda \text{Trace}(r) - T \sum_{i=r+1}^n \ln(1 - \lambda_{r-1}^i) - - - 8$$

اذ ان

T: حجم العينة

- 
- (1) Harvie C. and Pahlavani, "sources of Economic Growth in South Korea :An Application of the ARDL Analysis in the Presence of Structural Breeks- 1980-2005, Working paper 6-17, M.2006, Department of Economics , University of Wollongong.
- (2) Pesaran ,M.H, Y. Shan and R.J. Smith 2001," Bounds Testing Apporaches to the Analysis of Level Relationships" Journal of Applied Econometrics , Vol 16:No.3 pp289
- (3) Enders Walter, Applied Econometric Time Series ,John Wiley & Sons ,Inc, New York, 1995,p390-391
- (4) Marno Verbeek, A Guide to Modern Econometrics, 2017, Page 354

R: تمثل عدد متجهات التكامل المشترك

بعد ان يتم اختبار فرضية العدم  $H_0$  مقابل الفرضية البديلة  $H_1$  فأنا نقبل فرضية العدم وتشير الى ان متجهات التكامل تساوي صفر عندما تكون قيمة الامكان الاعظم المحسوبة اصغر من القيمة الجدولية ، وبجانب الاخر نقبل الفرضية البديلة اذ كانت القيمة المحسوبة اكبر من الجدولية ، والذي يكون عندها متجهات ( $r > 1$ ) أي يعني وجود تكامل مشترك ما بين المتغيرات.

ب-اختبار القيمة العظمى : وتحتسب وفق الصيغة الآتية :

$$\lambda \text{Max} = -T \log(1 - \lambda_i) \quad \text{---9}$$

اذ نرفض فرضية العدم اذ كانت القيمة المحسوبة لمعدل الامكان الاعظم اكبر من القيمة الجدولية ، ونقبل فرضية البديلة اذ كانت تشير الى متجه واحد على الاقل للتكامل المشترك .

### ٣- متجهات الانحدار الذاتي (VAR)

١- اختبار التباطؤ الزمني الامثل : هناك ثلاث طرائق لاختبار فترة الابطاء المثلى وهي كالآتي<sup>(١)</sup>:-

- آكايك (Akaike information Criterion) AIC

$$AIC(M) = \text{Log det}(\sum K \sim m) + 2/T MK^2 \quad \text{---10}$$

- هانان - كيونن (Hannan- Quinn information Criterion) HQ

$$HQ(M) = \text{Log det}(\sum K \sim m) + \frac{2 \text{Log Log } T}{T} MK^2 \quad \text{---11}$$

- شوارتز (Schwars information Criterion) SC

$$SC(M) = \text{Log det}(\sum K \sim m) + \frac{\text{Log } T}{T} MK^2 \quad \text{---12}$$

وعلى أساس ذلك يتم اختيار فترة ابطاء مثلى للقيمة الأقل بين الاختبارات أعلاه .

### ٢- نموذج الانحدار الذاتي (VAR)

ويكتب نموذج (VAR) (Vector Auto Ragressive) شكل المصفوفة الآتية

$$Y_t = \Phi_0 + \Phi_1 Y_{t-1} + \Phi_2 Y_{t-2} + \dots + \Phi_p Y_{t-p} + \epsilon_t \quad \text{---13}$$

حيث ان

(1) Granger , yang, C. Huan, Abivariate Causality between stock price and Exchange rates : evidence from recent asianful , the Quarterly Review of economics and finace, Vol.40,2000;p2337-254.

T: ٣-٢-١

P: تباطؤ

K: متغير

$$Y_t = \begin{bmatrix} Y_{1,t} \\ Y_{2,t} \\ Y_{K,t} \end{bmatrix}; \Phi_i = \begin{bmatrix} \Phi_{1i} & \Phi_{2i} & \Phi_{ki} \\ \Phi_{2i} & \Phi_{2i} & \Phi_{2i} \\ \Phi_{ki} & \Phi_{ki} & \Phi_{ki} \end{bmatrix}; \Phi_0 = \begin{bmatrix} \Phi_1 \\ \Phi_2 \\ \Phi_k \end{bmatrix}$$

$$\varepsilon_t = \begin{bmatrix} \varepsilon_{1t} \\ \varepsilon_{2t} \\ \varepsilon_{kt} \end{bmatrix}$$

نسمي  $E\varepsilon = E(\varepsilon_t \varepsilon_t')$  مصفوفة التباين - التباين المشترك لأخطاء وهي ذات بعد  $(K,K)$  ويمكن كتابة النموذج بدلالة معامل التأخير كما يلي ،

$$\Phi_0 + \varepsilon_t = Y_t(1 - \phi_1 L - \phi_2 L^2 - \dots - \phi_p L^p) \quad 15$$

أو

$$\Phi(L) Y_t = \phi_0 + \varepsilon_t \quad 16$$

المتغيرات  $(Y_{1,t}, \dots, Y_{K,t})$  تعتبر كسلاسل مستقرة والاحطاء  $(\varepsilon_{1t}, \dots, \varepsilon_{kt})$  ذات التشويش الابيض المستقل ذاتيا وذات تباينات ثابتة  $(\sigma_{\varepsilon_1}^2 - \sigma_{\varepsilon_k}^2)$  ، وتكون السيرورة (VAR) مستقرة اذ تحققت الفرضيات الكلاسية الثلاثة<sup>(١)</sup>:-

$$E(Y_t) = \mu, \forall t$$

$$\text{VAR}(Y_t) < \infty$$

$$\text{COV}(Y_t, Y_{t+k}) = E[(Y_t - \mu)(Y_{t+k} - \mu)'] = L(k), \forall t$$

بصفة عامة تكون السيرورة VAR مستقرة اذ كان كثير الحدود والمعرف انطلاقا من محدد

المصفوفة  $|1 - \phi_1 L - \phi_2 L^2 - \dots - \phi_p L^p| = 0$  تحتوي على جذور خارج الدائرة الوحدةية .ومن وجهه اخرى قد اقترح هذا النموذج (Sims) في عام ١٩٨١ ، حيث اثبت هذا النموذج فائدته في مجال الاقتصاديات التطبيقية الثابتة للنظرية الاقتصادية الثابتة نظرية ديناميكية من خلال ادخال عامل الزمن ، لكي يؤدي الى اظهار القيمة المختلفة للمتغير

(١) محمد شيخي ، طرق الاقتصاد القياسي محاضرات وتطبيقات ، ورقة ، الجزائر ، ط١ ، ٢٠١١ ، ص٢٦٩-٢٧٢

المعتمد كواحد من المتغيرات التوضيحية<sup>(١)</sup>، إذ يعتمد هذا النموذج على كشف العلاقة السببية والتأكد من وجود تغذية عكسية بين المتغير المعتمد والمتغيرات المستقلة من خلال الاختبارات الاحصائية، وفق طريقة المربعات الصغرى الاعتيادية (OLS) كما في الصيغة الآتية،

$$Y_t = u + \Delta Y_t + \dots + \Delta P Y_{t-p} + U_t \quad (17)$$

حيث ان

Y: المتجه K من المتغيرات الداخلية

U: متجه الابتكارات

U: متجه متغيرات داخلية

$\Delta I, \Delta p$ : مصفوفات المعادلات المراد تقديرها

وبما ان هذا الاختبار يعتمد على حالات التباطؤ الزمني لذلك يتطلب تحديد مدة الابطاء المثلى من خلال نموذج (VAR) نوضح العلاقة ما بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وبيان مدى اثر كل متغير على الاخر من خلال معايير نذكر منها الآتي :

١- **المعايير الاقتصادية** : يتم تحديد هذه المعايير وفقا لمبادئ النظرية الاقتصادية، وبحسب هذه المعايير يتم إجراء مقارنة بين إشارات وقيم المعلمات مع منطق النظرية الاقتصادية وبناء على ذلك تحدد العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

٢- **المعايير الإحصائية**: تحدد هذه المعايير وفقا للنظرية الإحصائية من خلال القيام بمجموعة من الاختبارات الإحصائية التي يتم من خلالها تقدير درجة الاعتماد على معلمات النموذج ومدى معنوية هذه المعلمات ومن أهم هذه المعايير هي<sup>(١)</sup>:

أ- **اختبار t**: حيث يتم من خلال هذا الاختبار الكشف عن مدى المعنوية الإحصائية للمعلمة المقدرة في النموذج القياسي، فإذا كانت قيمة t المحتسبة أكبر من قيمة t الجدولية فذلك يدل على معنوية المعلمة المقدرة أي إن هناك علاقة سببية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وبالعكس في حاله كون قيمة t المحتسبة اصغر من قيمة t الجدولية فأن ذلك يدل على عدم معنوية المعلمة.

(١) حسين علي بخيت، سحر فتح الله، مقدمة في الاقتصاد القياسي، دار الكتب، بغداد، ٢٠٠٢، ص ٣٥٣.

ب- اختبار F : ان هذا الاختبار يوضح معنوية معادلة الانحدار للنموذج المقدر ، فإذا كانت قيمه F المحتسبة اكبر من قيمة F الجدولية فان ذلك يدل على معنوية النموذج وبالعكس عندما تكون قيمه F المحتسبة اقل من قيمة F الجدولية فهذا يدل على عدم معنوية نموذج الانحدار .

ت- معامل التحديد  $R^2$  : ان هذا الاختبار يوضح نسبة التغيير في المتغير التابع والتي تسببها المتغيرات المستقلة ، فمن خلال حساب معامل التحديد  $R^2$  تعرف القوة التفسيرية للمتغيرات المستقلة وتتراوح قيمة  $R^2$  بين الصفر والواحد ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ) فكلما زادت قيمة معامل التحديد فان ذلك يدل على ان المتغيرات المستقلة لها تأثير كبير على المتغير التابع.

#### ٤- نموذج تصحيح الخطأ (ECM and VECM)

ان اكتشاف نموذج تصحيح الخطأ وتطويره يعود الى كل من (Phillips (1954,1957 و David Hendry (1986) و Sargan (1964) بتطوير منهجية تصحيح الخطأ ECM وقد تم تطبيقه على نطاق واسع ، وخصوصا بعد ظهور الورقة الاساسية التي كتبها Davidson Et al (1989) كما انها دفعت الى مجموعة من التطورات الاحصائية ، من اهمها مفهوم التكامل المشترك في الواقع <sup>(١)</sup>، في ورقة بحثية تشير الى (Hylleberg and Mizon 1989) تشير الى انه عند تقدير النماذج الهيكلية ، فان تجربتنا من التطبيقات العلمية هي ان صياغة تصحيح الخطأ توفر اطارا ممتازا يمكن من خلاله تطبيق كل البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها من النظرية الاقتصادية ، ونموذج تصحيح الخطأ يكتب بالصيغة الاتية

$$\Delta Y_t = \alpha + \sum_{\varepsilon=1}^{p-1} \gamma_{\varepsilon} \Delta Y_{t-\varepsilon} - i + \sum_{i=1}^n \sum_{\varepsilon=0}^{q-1} \beta_{ij} \Delta \times j.t - \phi ECT_{t-1} + \varepsilon_t - 18$$

اذ يشير نموذج  $ECT_{t-1}$  الى متغير الاخطاء العشوائية البواقي الناتجة عن تقدير العلاقة في المدى الطويل مختلفة زمنيا بفترة ابطاء واحدة تشير الى معامل سرعة التعديل، فاذا كان معامل تصحيح الخطأ سلبى ومعنوي احصائيا فان ذلك يؤكد وجود علاقة طويلة الاجل (وجود تكامل مشترك) ما بين المتغيرات حالة الدراسة ، ويشير هذا المعامل أيضا الى العلاقة ما بين المدى البعيد والمدى القصير <sup>(١)</sup>، إذ يهدف الى تعديل العلاقة في المدى القصير حتى تبقى متوازنة على المدى الطويل ، الفرق ما بين ECM و VECM فان الاول يستخدم عندما يكون لدينا متغير تابع فقط ، بينما الثاني يستخدم عندما يكون لدينا اكثر من متغير تابع ، والأبطاءات تستخدم في كلا الاختبارين

(1) Phillips , P.C Band Perron , P., " Testing for Aunit Root in time Series Regression " , Bione Trika , Vol.75,No .2, 1988,p.p246-335

## ٥- الاختبارات التشخيصية

### اختبار الارتباط الذاتي: Autocorrelation

وهو علاقة مشاهدات السلسلة الزمنية مع قيمتها الماضية او قيمتها المستقبلية ،اذ انه يشير الى ارتباط او علاقة بين مشاهدات السلسلة الزمنية التي تكون ربما مرتبة عبر الزمن ، أي يكون لها نمط مستمر ، وقد يكون الارتباط الذاتي شكل من اشكال ميل النظام الى البقاء في نفس الحالة من مشاهدة الى اخرى. إذ يتم اختبار مشكلة الارتباط الذاتي من خلال معرفة قيمة (P)، فإذا كانت قيمة (P) اكبر من (٥%) فهذا يدل على ان النموذج يعاني من مشكلة الارتباط الذاتي ، واذا كانت اقل من (٥%) فهذا يدل على ان النموذج خالي من مشكلة الارتباط الذاتي.

### أ- اشكال الارتباط الذاتي

#### ١- الارتباط الذاتي من الدرجة الاولى: First order Autocorrelation

ويعني ان كل قيمة من القيم الحد العشوائي مرتبطة بالقيمة التي تسبقها فقط ، وبصورة اكثر دقة معامل الارتباط عند Lag1 وتكتب بالصيغة الآتية:-

$$u_t = \rho_1 u_{t-1} + \varepsilon_t$$

#### ٢- الارتباط الذاتي من الدرجة الثانية : Second order Autocorrelation

ويعني ان كل قيمة من قيم الحد العشوائي مرتبطة بالقيمتين اللتان تسبقها وتكتب بالصيغة الآتية:-

$$u_t = \rho_1 u_{t-1} + \rho_2 u_{t-2} + \varepsilon_t$$

وهكذا بالنسبة للرتب الأخرى

### ب- طرق الكشف عن مشكلة الارتباط الذاتي

١- في النماذج الساكنة أي نماذج AR(1) نستخدم اختبار D.W .

٢- في النماذج الديناميكية ( اي نماذج ARMA ) نستخدم عدة اختبارات وحسب نوع النموذج، من أهمها:

- اختبار varlmar

- اختبار LM أو Breusch-Godfrey

- اختبار Durbin's alternative

- اختبار corrgram للارتباط الجزئي

\*مع ملاحظة قيمة P-value فاذا كانت أكبر من ٠,٠٥ فيعني ذلك عدم وجود الارتباط الذاتي.

ث- طرق معالجة الارتباط الذاتي<sup>(١)</sup>.

١- ادخال المتغير التابع كمتغير مستقل ولكن بفترة ابطاء واحدة، واذا وجدنا القيمة للسنة الاولى فيمكن اضافتها واذا لم نجدها فيمكن ان نعددها قيمة مفقودة ونقدر أي بدل:

$$y_t = \beta_1 + \beta_2 x_t + u_t$$

يكون التقدير كالاتي:

$$y_t = \beta_1 + \beta_2 x_t + \beta_3 y_{t-1} + u_t$$

٢- اضافة Dummy Variable

لدينا نموذج أثر اسعار النفط على الايرادات وكالاتي:

$$y_t = \beta_1 + \beta_2 x_{2t} + u_t$$

ممكن اضافة متغير وهمي (D) فنضع لكل انخفاض (٠) ولكل ارتفاع (١) ونضيفه الى معادلة الانحدار، وكالاتي:

$$y_t = \beta_1 + \beta_2 x_{2t} + \beta_3 D_t + u_t$$

٣- طريقة Cochran-Orcutt أو طريقة تحويل البيانات باضافة  $\rho^{\wedge}$  وكالاتي<sup>(٢)</sup>:

$$\rho = \frac{\sum e_t - e_{t-1}}{e_{2t-1}}$$

$$y_t = \beta_1 + \beta_2 x_t + u_t$$

$$y_{t-1} = \beta_1 + \beta_2 x_{t-1} + u_{t-1}$$

ويضرب المعادلة (٢) في  $\rho^{\wedge}$  ينتج:

$$\rho^{\wedge} y_{t-1} = \rho^{\wedge} \beta_1 + \rho^{\wedge} \beta_2 x_{t-1} + \rho^{\wedge} u_{t-1}$$

(1) R.I.D Harri , "Vsing Cointegration Analysis in Econometric Metric Modelling ", University of Portsmouth , 1957,p.28

(٢) خالد محمد السواعي ، مبادئ الاقتصاد القياسي ، دار الكتب الثقافية للنشر ، ٢٠١٨ ، ص٢٧٧-٢٨٣.

ويطرح المعادلة (٣) من (١) ينتج:

$$y_t - \rho \hat{y}_{t-1} = \beta_1 - \rho \hat{\beta}_1 + \beta_2 x_t - \rho \hat{\beta}_2 x_{t-1} + u_t - \rho \hat{u}_{t-1}$$
$$\hat{y}_t - \rho \hat{y}_{t-1} = \beta_1(1 - \rho \hat{\beta}_1) + \beta_2(x_t - \rho \hat{x}_{t-1}) + u_t - \rho \hat{u}_{t-1}$$

ويفرض الاتي:

$$y^* = y_t - \rho \hat{y}_{t-1}$$

$$x^* = x_t - \rho \hat{x}_{t-1}$$

$$u_t - \rho \hat{u}_{t-1} = v_t$$

$$a_0 = \beta_1(1 - \rho \hat{\beta}_1)$$

$$a_1 = \beta_2$$

فأن المعادلة تصبح كالآتي:

$$y^* = a_0 + a_1 x^* + v_t$$

في هذه المعادلة نلاحظ أن هناك فقدان للقيمة الاولى لكل من  $y^*$  و  $x^*$  إذ أن عدد القيم فيها أصبح  $(n-1)$  ولغرض اعادة هاتين القيمتين الى السلسلة يتم حسابهما كالآتي<sup>(١)</sup>:

$$= x_1 \sqrt{1 - \rho^2} x^*_1$$

$$= y_1 \sqrt{1 - \rho^2} y^*_1$$

وبعدها يتم تقدير النموذج في المعادلة (٤) ونحصل على:

$$= a^*_0 + a^*_1 x^*_t y^*_t$$

وعلى الاغلب يتم التخلص من مشكلة الارتباط الذاتي بعد ملاحظة ارتفاع قيمة D.W واذا لم يتم التخلص منها فيتم التحويل الى الرتبة الثانية أي  $Y_{t-2}$  وتسمى هذه الطريقة بطريقة الاعداء

---

(١) محمد محمود داغر ، احسان صبر عاشور ، العلاقة السببية بين عرض النقد والتضخم وسعر الصرف في العراق للمدة (٢٠١١-١٩٩٠) مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة بغداد ، المجلد (٢٠) ، العدد (٧٨) ، العراق ، ٢٠١٤ ، ص ٢١٢ .

## المبحث الثاني

نتائج اختبار النموذج القياسي لبيان اثر الخدمات الالكترونية في تعزيز كفاءة الاداء لمصرف بغداد  
للمدة (٢٠٠٨م-٢٠٢٠م)

توطئة :

اعتمدت الباحثة في الجانب القياسي على البيانات الربع سنوية للمتغيرات محل الدراسة وذلك لعدم توفر بيانات حول بعض المتغيرات سوى لفترة زمنية قصيرة وذلك لحدثة هذه المتغيرات التي ظهرت بعد عام (٢٠٠٨) مثل الصراف الالي وعدد البطاقات الالكترونية ، ولتجنب المشاكل القياسية التي ترافق حجم العينة الصغيرة تم تحويلها الى بيانات ربع سنوية وتم استخدام برنامج (Eviews12) لمعالجة البيانات وتقدير النماذج

اولا : اختبار استقراريه السلاسل الزمنية

### ١- اختبار نتائج ديكي - فولر الموسع Augmented Dicey – Fuller

في البداية يجب ان نقوم باختبار استقراريه متغيرات الأنموذج وتحديد السلسلة الزمنية ومعرفة هل ان المتغيرات مستقرة ام لا ويتم ذلك من خلال تطبيق اختبار جذر الوحدة ل( ديكي فولر الموسع) (ADF) وبعد اجراء الاختبار حصلنا على النتائج الموضحة في الجدول (20) ان اختبار الاستقراريه لديكي فولر الموسع هنالك تشذب للبيانات عند المستوى ونلاحظ اكثر استقراريه مع الثابت ومع الثابت والاتجاه وبدون ثابت واتجاه الذي يوضح النتائج الاحصائية التي تم الحصول عليها من جراء تطبيق اختبار (ADF) عند المستوى (Level) والفرق الاول (1st difference) والفرق الثاني (2st difference) والقيمة الحرجة عند مستوى معنوية (10%، 5%، 1%) ، اذ استقرت (X1) عند الفرق الثاني ، وبمستوى معنوية (1%) ، واستقرت (X2) عند الفرق الاول ، وبمستوى معنوية (5%) ،

اما (Y1) استقرت عند الفرق الثاني و بمستوى معنوية (1%) ، و (Y2) استقرت عند المستوى وبمستوى معنوية (1%) ، وكذلك (Y3) استقرت عند المستوى ، وبمستوى معنوية (5%) ، واستقرت (Y4) عند الفرق الثاني ، وبمستوى

معنوية (1%) ، واستقرت (Y5) عند الفرق الاول ، وبمستوى معنوية (5%) ، واستقرت (Y6) عند المستوى ، وبمستوى معنوية (10%) ،

### جدول (20) نتائج اختبار (ADF)

UNIT ROOT TEST RESULTS TABLE (ADF)									
Null Hypothesis: the variable has a unit root									
	<u>At Level</u>								
		X1	X2	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
With Constant	t-Statistic	-0.7599	0.4216	-0.9336	-3.8388	-3.5084	-1.7266	-1.4875	-2.7248
	<b>Prob.</b>	<b>0.8210</b>	<b>0.9819</b>	<b>0.7668</b>	<b>0.0049</b>	<b>0.0120</b>	<b>0.4104</b>	<b>0.5303</b>	<b>0.0774</b>
		n0	n0	n0	***	**	n0	n0	*
With Constant & Trend	t-Statistic	-2.4791	-0.1322	-2.2229	-4.0752	-3.4084	0.1952	-1.1667	-5.8847
	<b>Prob.</b>	<b>0.3366</b>	<b>0.9928</b>	<b>0.4643</b>	<b>0.0127</b>	<b>0.0624</b>	<b>0.9972</b>	<b>0.9048</b>	<b>0.0001</b>
		n0	n0	n0	**	*	n0	n0	***
Without Constant & Trend	t-Statistic	1.2158	1.0713	0.6096	-0.5212	-0.3707	-0.1045	-0.8159	-1.5117
	<b>Prob.</b>	<b>0.9406</b>	<b>0.9236</b>	<b>0.8438</b>	<b>0.4856</b>	<b>0.5456</b>	<b>0.6414</b>	<b>0.3567</b>	<b>0.1210</b>
		n0							
<u>At First Difference</u>									
		d(X1)	d(X2)	d(Y1)	d(Y2)	d(Y3)	d(Y4)	d(Y5)	d(Y6)
With Constant	t-Statistic	-2.4149	-0.2695	-1.2506	-2.8237	-2.3385	-0.3823	-1.7239	-3.5632
	<b>Prob.</b>	<b>0.1432</b>	<b>0.9215</b>	<b>0.6425</b>	<b>0.0626</b>	<b>0.1646</b>	<b>0.9024</b>	<b>0.4123</b>	<b>0.0104</b>
		n0	n0	n0	*	n0	n0	n0	**
With Constant & Trend	t-Statistic	-2.3640	-0.9728	-1.2718	-2.9378	-2.3452	-1.1942	-2.0756	-3.3025
	<b>Prob.</b>	<b>0.3928</b>	<b>0.9380</b>	<b>0.8802</b>	<b>0.1605</b>	<b>0.4024</b>	<b>0.8978</b>	<b>0.5442</b>	<b>0.0783</b>
		n0	*						
Without Constant & Trend	t-Statistic	-1.5831	0.0137	-1.0456	-2.8417	-2.3738	-0.6173	-1.9601	-3.6940
	<b>Prob.</b>	<b>0.1058</b>	<b>0.6821</b>	<b>0.2616</b>	<b>0.0054</b>	<b>0.0185</b>	<b>0.4435</b>	<b>0.0488</b>	<b>0.0004</b>
		n0	n0	n0	***	**	n0	**	***
<u>At Second Difference</u>									
		dd(X1)	dd(X2)	dd(Y1)			dd(Y4)		
With Constant	t-Statistic	6.641338	7.780621	7.321636			6.670111		
	<b>Prob.</b>	<b>0.000</b>	<b>0.000</b>	<b>0.000</b>			<b>0.000</b>		
		***	***	***			***		
With Constant & Trend	t-Statistic	6.580693	7.060139	7.372145			6.747965		
	<b>Prob.</b>	<b>0.000</b>	<b>0.000</b>	<b>0.000</b>			<b>0.000</b>		

		***	***	***			***		
Without Constant & Trend	t-Statistic	-1.5831	6.708204	7.469056			6.753750		
	<b>Prob.</b>	0.000	0.000	0.000			0.000		
		***	***	***			***		
<b>Notes:</b>									
a: (*)Significant at the 10%; (**)Significant at the 5%; (***) Significant at the 1% and (no) Not Significant									
b: Lag Length based on SIC									
c: Probability based on MacKinnon (1996) one-sided p-values.									

المصدر: من عمل الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي (EViews12)

## ٢- نتائج اختبار فليبس - بيرون: Phillis and Perron

ان هذا الاختبار غير حساس والسبب في ذلك هو لعدم توفر شروط توزيع حد الخطأ العشوائي التقليدي ، فضلا عن أنه لا يسمح لأخطاء عشوائية ومتنوعة ذات تباين متغير ومرتبطة ذاتيا ، وان اختبار فليبس وبيرون نفس توزيع ديكي فولر ، حيث يتم استخدام القيم نفسها الحرجة لكلا الاختبارين من خلال جدول (21) نلاحظ ان (X1) مستقرة عند الفرق الاول وبمستوى معنوية (10%) ، واستقرت (X2) عند الفرق الثاني ، وبمستوى معنوية (1%) ، وكذلك (Y1) استقرت عند الفرق الاول وبمستوى معنوية (1%) ، وايضا (Y2) استقرت عند الفرق الاول وبمستوى معنوية (5%) ، واستقرت (Y3) عند الفرق الاول وبمستوى معنوية (5%) ، استقرت (Y4) عند المستوى ، وبمستوى معنوية (5%) ، واستقرت (Y5) عند المستوى بدون ثابت واتجاه ، وبمستوى معنوية (5%) ، واستقرت (Y6) عند المستوى ، وبمستوى معنوية (1%) .

### جدول (21) نتائج اختبار (pp)

UNIT ROOT TEST RESULTS TABLE (PP)									
Null Hypothesis: the variable has a unit root									
	<u>At Level</u>								
		X1	X2	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
With Constant	t-Statistic	-0.8587	7.1338	-2.4907	-2.4738	-1.9780	-3.2970	-2.5279	-4.1173
	<b>Prob.</b>	<b>0.7927</b>	<b>1.0000</b>	<b>0.1240</b>	<b>0.1281</b>	<b>0.2952</b>	<b>0.0205</b>	<b>0.1154</b>	<b>0.0022</b>
		n0	n0	n0	n0	n0	**	n0	***
With Constant & Trend	t-Statistic	-1.6018	7.2924	-2.4801	-2.3128	-1.9868	-2.3589	-1.2032	-4.8626
	<b>Prob.</b>	<b>0.7776</b>	<b>1.0000</b>	<b>0.3361</b>	<b>0.4192</b>	<b>0.5935</b>	<b>0.3956</b>	<b>0.8985</b>	<b>0.0014</b>
		n0	***						
Without Constant & Trend	t-Statistic	2.4653	5.2130	0.4261	-0.0776	0.0670	-1.9369	-2.1718	-3.3403

	<b>Prob.</b>	<b>0.9962</b>	<b>1.0000</b>	<b>0.8018</b>	<b>0.6518</b>	<b>0.6993</b>	<b>0.0512</b>	<b>0.0301</b>	<b>0.0013</b>
		n0	n0	n0	n0	n0	*	**	***
	<b>At First Difference</b>								
		d(X1)	d(X2)	d(Y1)	d(Y2)	d(Y3)	d(Y4)	d(Y5)	d(Y6)
With Constant	t-Statistic	-2.6131	-0.2695	-2.6908	-3.0525	-2.5469	-2.6185	-2.4688	-3.8437
	<b>Prob.</b>	<b>0.0975</b>	<b>0.9215</b>	<b>0.0832</b>	<b>0.0373</b>	<b>0.1113</b>	<b>0.0965</b>	<b>0.1294</b>	<b>0.0048</b>
		*	n0	*	**	n0	*	n0	***
With Constant & Trend	t-Statistic	-2.5698	-0.9728	-2.7594	-3.1571	-2.5353	-2.8420	-2.8585	-3.4331
	<b>Prob.</b>	<b>0.2953</b>	<b>0.9380</b>	<b>0.2190</b>	<b>0.1056</b>	<b>0.3106</b>	<b>0.1903</b>	<b>0.1849</b>	<b>0.0591</b>
		n0	*						
Without Constant & Trend	t-Statistic	-1.6938	0.0137	-2.7438	-3.0621	-2.5761	-2.7373	-2.6008	-4.1211
	<b>Prob.</b>	<b>0.0852</b>	<b>0.6821</b>	<b>0.0071</b>	<b>0.0029</b>	<b>0.0111</b>	<b>0.0072</b>	<b>0.0104</b>	<b>0.0001</b>
		*	n0	***	***	**	***	**	***
	<b>At Second Difference</b>								
		dd(X1)	dd(X2)						
With Constant	t-Statistic	3.641338	3.780622						
	<b>Prob.</b>	<b>0.000</b>	<b>0.000</b>						
		****	***						
With Constant & Trend	t-Statistic	3.580693	7.165708						
	<b>Prob.</b>	<b>0.000</b>	<b>0.000</b>						
		***	***						
Without Constant & Trend	t-Statistic	3.708204	3.708204						
	<b>Prob.</b>	<b>0.000</b>	<b>0.000</b>						
		***	***						
<b>Notes:</b>									
a: (*)Significant at the 10%; (**)Significant at the 5%; (***) Significant at the 1% and (no) Not Significant									
b: Lag Length based on SIC									
c: Probability based on MacKinnon (1996) one-sided p-values.									

المصدر: من عمل الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (EViews12)

## ثانياً: اختبار التكامل المشترك Test- Counteraction

هو اختبار يهدف الى الكشف هل ان المتغيرات متكاملة فيما بينها وهل ترتبط بعلاقة توازنه طويلة من عدمها ، وللكشف عن وجود التكامل المشترك هناك اختباران ولكل نوع له شروط الاستخدام ومن هذه الاختبارات

١- اختبار انجل- كرانجر (Engle-Granger)

٢- اختبار جوهانسون - جيسليوس (Johansen and Juselius)

تم الاعتماد على اختبار جوهانسون - جيسليوس في النموذج ذلك نتيجة وجود أكثر من متغير تابع معتمد في النموذج، من خلال جدول (22) نتيجة الاعتماد على اختبار جوهانسون لذلك يجب التركيز على قيمتي الأثر والقيمة المميزة العظمى (١) اختبار الاثر (Trace) وتكون في قيمة الأثر (Statistic Value) والبالغة (186.6678) اكبر من القيمة الحرجة لاختبار الأثر (Critical Value) والبالغة (143.6691) لذلك لدينا على الاقل شعاع تكامل مشترك واحد

(٢) اختبار القيمة المميزة العظمى (Maximum Eigenvalue) تكون في القيمة المميزة العظمى (Max-Eigen statistic) والبالغة (43.06566) اكبر من القيمة الحرجة لاختبار الاثر (Critical Value) والبالغة (42.77219) لذلك لدينا على الاقل تكامل مشترك واحد ، وبمستوى معنوية اقل من (5%) .

### جدول (22) نتائج اختبار التكامل المشترك

Date: 09/29/22 Time: 10:28				
Sample (adjusted): 2008Q3 2020Q1				
Included observations: 47 after adjustments				
Trend assumption: No deterministic trend				
Series: X1 X2 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6				
Lags interval (in first differences): 1 to 1				
Unrestricted Cointegration Rank Test (Trace)				
Hypothesized		Trace	0.05	
No. of CE(s)	Eigenvalue	Statistic	Critical Value	Prob.**
None *	0.600000	186.6678	143.6691	0.0000
At most 1 *	0.600000	143.6021	111.7805	0.0001
At most 2 *	0.600000	100.5364	83.93712	0.0019
At most 3	0.347594	57.47078	60.06141	0.0811
At most 4	0.302218	37.39764	40.17493	0.0926
At most 5	0.221465	20.48472	24.27596	0.1397
At most 6	0.168997	8.718671	12.32090	0.1861
At most 7	0.000382	0.017945	4.129906	0.9129
Trace test indicates 3 cointegrating eqn(s) at the 0.05 level				
* denotes rejection of the hypothesis at the 0.05 level				
**MacKinnon-Haug-Michelis (1999) p-values				
Unrestricted Cointegration Rank Test (Maximum Eigenvalue)				
Hypothesized		Max-Eigen	0.05	
No. of CE(s)	Eigenvalue	Statistic	Critical Value	Prob.**
None	0.600000	43.06566	48.87720	0.1801
At most 1 *	0.600000	43.06566	42.77219	0.0464
At most 2 *	0.600000	43.06566	36.63019	0.0077
At most 3	0.347594	20.07314	30.43961	0.5303
At most 4	0.302218	16.91291	24.15921	0.3490
At most 5	0.221465	11.76605	17.79730	0.3183
At most 6	0.168997	8.700727	11.22480	0.1344

At most 7	0.000382	0.017945	4.129906	0.9129
Max-eigenvalue test indicates no cointegration at the 0.05 level				
* denotes rejection of the hypothesis at the 0.05 level				
**MacKinnon-Haug-Michelis (1999) p-values				

المصدر: من عمل الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (EViews12)

### ثالثاً: متجهات الانحدار الذاتي (VAR)

١- اختيار التباطؤ الزمني الأمثل: يتضح لنا من جدول (23) ان العلاقة تقتضي بفترتين للأبطاء حسب اربعة معايير مؤشرة

بنجمة واحدة وكما هو ظاهر في جدول (23)

#### جدول (23) نتائج اختبار التباطؤ الزمني الأمثل

VAR Lag Order Selection Criteria						
Endogenous variables: X1 X2 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6						
Exogenous variables: C						
Date: 09/29/22 Time: 10:30						
Sample: 2008Q1 2020Q4						
Included observations: 46						
Lag	LogL	LR	FPE	AIC	SC	HQ
0	-90.05160	NA	9.81e-09	4.263113	4.581138	4.382247
1	513.3317	970.6601	6.68e-19	-19.18833	-16.32611	-18.11613
2	639.6772	159.3052*	5.72e-20*	-21.89901*	-16.49259*	-19.87373*
3	692.9038	48.59823	1.94e-19	-21.43060	-13.47999	-18.45225

\* indicates lag order selected by the criterion  
LR: sequential modified LR test statistic (each test at 5% level)  
FPE: Final prediction error  
AIC: Akaike information criterion  
SC: Schwarz information criterion  
HQ: Hannan-Quinn information criterion

المصدر: من عمل الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (EViews12)

### ٢- نتائج اختبار نموذج (VAR)

سيتم تقدير نموذج (VAR) لبيان العلاقة ما بين المتغيرات حالة الدراسة حيث يعتمد هذا النموذج على كشف العلاقة السببية والتأكد من وجود تغذية عكسية بين المتغير المعتمد والمتغيرات المستقلة من خلال الاختبارات الإحصائية ، وبما ان البيانات التي اعتمدها الباحثة ربع سنوية فأن (HQ) هو المعيار الاكثر دقة تم الاعتماد عليه

#### جدول (24) نتائج نموذج (VAR)

Vector Autoregression Estimates				
Date: 09/29/22 Time: 10:31				

Sample (adjusted): 2008Q3 2020Q1								
Included observations: 47 after adjustments								
Standard errors in ( ) & t-statistics in [ ]								
	X1	X2	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
X1(-1)	1.790400 (0.31581) [ 5.66920]	4482.252 (13621.1) [ 0.32907]	-0.002665 (0.00399) [-0.66726]	-0.001430 (0.00138) [-1.03857]	-0.002531 (0.00407) [-0.62195]	0.000195 (0.00023) [ 0.82966]	0.001582 (0.00129) [ 1.22308]	-0.000557 (0.00120) [-0.46616]
X1(-2)	-0.851640 (0.32522) [-2.61864]	-6459.761 (14027.0) [-0.46052]	0.002247 (0.00411) [ 0.54628]	0.001110 (0.00142) [ 0.78310]	0.002297 (0.00419) [ 0.54802]	-0.000273 (0.00024) [-1.13038]	-0.002298 (0.00133) [-1.72512]	0.000222 (0.00123) [ 0.18075]
X2(-1)	-4.03E-07 (5.2E-06) [-0.07791]	1.298260 (0.22320) [ 5.81667]	-2.76E-08 (6.5E-08) [-0.42195]	6.21E-09 (2.3E-08) [ 0.27531]	9.24E-10 (6.7E-08) [ 0.01385]	2.17E-09 (3.8E-09) [ 0.56523]	1.60E-09 (2.1E-08) [ 0.07548]	3.25E-09 (2.0E-08) [ 0.16606]
X2(-2)	2.97E-06 (6.2E-06) [ 0.48003]	-0.382970 (0.26679) [-1.43549]	-7.86E-09 (7.8E-08) [-0.10054]	-2.19E-09 (2.7E-08) [-0.08133]	-2.10E-08 (8.0E-08) [-0.26403]	2.03E-09 (4.6E-09) [ 0.44188]	2.31E-08 (2.5E-08) [ 0.90998]	3.82E-09 (2.3E-08) [ 0.16318]
Y1(-1)	-44.47783 (83.6058) [-0.53199]	-1701881. (3605961) [-0.47196]	0.618111 (1.05722) [ 0.58466]	-0.023178 (0.36451) [-0.06359]	-0.611417 (1.07747) [-0.56746]	-0.000672 (0.06213) [-0.01082]	-0.313832 (0.34241) [-0.91653]	-0.371274 (0.31636) [-1.17356]
Y1(-2)	69.85183 (83.6826) [ 0.83472]	3147647. (3609273) [ 0.87210]	0.083317 (1.05819) [ 0.07874]	-0.082646 (0.36484) [-0.22652]	0.435336 (1.07846) [ 0.40367]	0.001638 (0.06218) [ 0.02634]	0.305524 (0.34273) [ 0.89145]	0.264522 (0.31666) [ 0.83536]
Y2(-1)	51.15509 (76.2219) [ 0.67113]	2663880. (3287490) [ 0.81031]	-0.617974 (0.96385) [-0.64115]	0.856827 (0.33232) [ 2.57834]	-0.987552 (0.98231) [-1.00534]	-0.003184 (0.05664) [-0.05621]	0.179450 (0.31217) [ 0.57484]	0.045093 (0.28842) [ 0.15634]
Y2(-2)	-58.64595 (77.7425) [-0.75436]	-4677729. (3353074) [-1.39506]	0.155851 (0.98308) [ 0.15853]	-0.151101 (0.33895) [-0.44580]	0.631977 (1.00190) [ 0.63078]	0.008129 (0.05777) [ 0.14072]	-0.236552 (0.31840) [-0.74294]	0.086027 (0.29418) [ 0.29243]
Y3(-1)	20.03812 (53.3337) [ 0.37571]	-2581.227 (2300310) [-0.00112]	0.907014 (0.67442) [ 1.34488]	0.112624 (0.23253) [ 0.48435]	2.342208 (0.68734) [ 3.40766]	-0.003492 (0.03963) [-0.08812]	0.163835 (0.21843) [ 0.75005]	0.252891 (0.20181) [ 1.25308]
Y3(-2)	-31.24045 (51.6526) [-0.60482]	-422349.5 (2227805) [-0.18958]	-0.777595 (0.65316) [-1.19050]	-0.048505 (0.22520) [-0.21539]	-1.339907 (0.66567) [-2.01286]	0.011631 (0.03838) [ 0.30304]	-0.075439 (0.21155) [-0.35660]	-0.168107 (0.19545) [-0.86008]
Y4(-1)	-753.9102 (1209.80) [-0.62317]	-19999741 (5.2E+07) [-0.38329]	-4.788275 (15.2983) [-0.31299]	0.924054 (5.27455) [ 0.17519]	-1.420684 (15.5912) [-0.09112]	1.293671 (0.89899) [ 1.43903]	-5.242539 (4.95482) [-1.05807]	-6.293615 (4.57788) [-1.37479]
Y4(-2)	888.6365 (1487.99) [ 0.59721]	62369852 (6.4E+07) [ 0.97183]	10.84657 (18.8161) [ 0.57645]	-1.625883 (6.48744) [-0.25062]	3.083844 (19.1764) [ 0.16081]	-0.515750 (1.10571) [-0.46644]	6.421957 (6.09419) [ 1.05378]	5.412203 (5.63057) [ 0.96122]
Y5(-1)	-4.324686 (134.953) [-0.03205]	215250.7 (5820591) [ 0.03698]	1.142867 (1.70652) [ 0.66970]	0.203489 (0.58838) [ 0.34585]	0.816751 (1.73920) [ 0.46961]	-0.043011 (0.10028) [-0.42890]	1.450671 (0.55271) [ 2.62465]	0.742233 (0.51066) [ 1.45347]
Y5(-2)	-38.59163 (152.334) [-0.25334]	-3758327. (6570258) [-0.57202]	-1.775702 (1.92632) [-0.92181]	-0.298061 (0.66416) [-0.44878]	-0.990961 (1.96320) [-0.50477]	0.021149 (0.11320) [ 0.18683]	-0.941774 (0.62390) [-1.50950]	-0.676939 (0.57643) [-1.17436]
Y6(-1)	52.50145 (58.1796)	1537556. (2509315)	0.235885 (0.73570)	0.014386 (0.25365)	0.067050 (0.74979)	-0.006184 (0.04323)	0.280974 (0.23828)	1.333618 (0.22015)

	[ 0.90240]	[ 0.61274]	[ 0.32063]	[ 0.05671]	[ 0.08943]	[-0.14304]	[ 1.17918]	[ 6.05772]
Y6(-2)	-19.54034 (69.8694)	-3564199. (3013506)	-0.910704 (0.88352)	-0.181040 (0.30462)	-0.507049 (0.90044)	0.006399 (0.05192)	-0.299145 (0.28616)	-0.699555 (0.26439)
	[-0.27967]	[-1.18274]	[-1.03076]	[-0.59431]	[-0.56311]	[ 0.12325]	[-1.04539]	[-2.64596]
C	-0.677887 (4.90467)	-26991.87 (211541.)	0.215131 (0.06202)	0.100153 (0.02138)	0.194981 (0.06321)	0.000814 (0.00364)	0.019193 (0.02009)	0.029854 (0.01856)
	[-0.13821]	[-0.12760]	[ 3.46868]	[ 4.68363]	[ 3.08471]	[ 0.22322]	[ 0.95546]	[ 1.60858]
R-squared	0.997903	0.981715	0.972876	0.969753	0.973308	0.964265	0.990210	0.976293
Adj. R-squared	0.996784	0.971963	0.958409	0.953621	0.959072	0.945207	0.984989	0.963649
Sum sq. resids	64.41996	1.20E+11	0.010301	0.001225	0.010699	3.56E-05	0.001081	0.000922
S.E. equation	1.465378	63202.51	0.018530	0.006389	0.018885	0.001089	0.006002	0.005545
F-statistic	892.0843	100.6664	67.25084	60.11424	68.37078	50.59514	189.6452	77.21394
Log likelihood	-74.09910	-575.6824	131.3129	181.3607	130.4214	264.5215	184.2997	188.0186
Akaike AIC	3.876557	25.22053	-4.864377	-6.994072	-4.826442	-10.53283	-7.119137	-7.277387
Schwarz SC	4.545760	25.88973	-4.195175	-6.324870	-4.157239	-9.863629	-6.449934	-6.608184
Mean dependent	65.29255	255654.3	0.541543	0.131809	0.695053	0.009745	0.081277	0.060479
S.D. dependent	25.83982	377454.8	0.090862	0.029666	0.093349	0.004652	0.048984	0.029083
Determinant resid covariance (dof adj.)		5.48E-21						
Determinant resid covariance		1.51E-22						
Log likelihood		647.2240						
Akaike information criterion		-21.75421						
Schwarz criterion		-16.40059						
Number of coefficients		136						

المصدر: من عمل الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (EViews12)

من جدول (24) نلاحظ ان هناك علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة ، إذ يبدو ان النموذج الاول والذي يمثل (X1) عدد اجهزة الصراف الالي صالح احصائيا حسب المقاييس ( $R^2, F$ ) ، إذ نجد ان التغيرات الحاصلة في عدد اجهزة الصراف الالي تفسر نسبة ( $R^2$ ) (99%) بوساطة المتغيرات المستقلة ، الى جانب مستوى معنوية للاجمالي النموذج البالغة (892.0843) والتي تزيد من ثقة النموذج وهي افضل معادلة تمثل النموذج ، وكما يرتبط عدد اجهزة الصراف الالي بفترتين للابطاء وهذا ما اكده اختبار التباطؤ الامثل وفقا لخمسة معايير ، ويلاحظ ان عدد اجهزة الصراف الالي ترتبط مع بعض المتغيرات التابعة بعلاقة طردية وهذا يتفق مع المنطق الاقتصادي ولكنها ضئيلة والتي تمثل نسبة العائد على اجمالي الموجودات، ونسبة العائد على حقوق الملكية ، ونسبة هامش صافي الفائدة بفترتين للابطاء ، اما بقية المتغيرات وبذلك تثبت صحة النظرية الاقتصادية ، اما نموذج عدد البطاقات الالكترونية كقوة احصائيا حسب المقاييس ( $R^2, F$ ) ، حيث نجد ان التغيرات الحاصلة في عدد بطاقات فيزا كارد تفسر ( $R^2$ ) (98%) بوساطة المتغيرات المستقلة ، الى جانب مستوى معنوية (100.6664) والتي تزيد من ثقة النموذج ، وكما ترتبط عدد بطاقات الالكترونية بفترتين ابطاء وهذا ما اكده اختبار الامثل وفقا للأربعة معايير ، ويلاحظ ان عدد بطاقات الالكترونية ترتبط مع بعض المتغيرات التابعة بعلاقة طردية بفترتين ابطاء مع نسبة الرصيد النقدي ونسبة السيولة القانونية معنوية لكنها ضئيلة وهذا يتفق مع المنطق الاقتصادي ، وترتبط بفترة ابطاء

ثانية مع المتغيرات التابعة الاخرى والتي تشمل نسبة التوظيف ، نسبة العائد على اجمالي الموجودات ونسبة العائد على حقوق الملكية ونسبة هامش صافي الفائدة،

#### رابعاً: اختبار نموذج تصحيح الخطأ

بعد اكتشاف علاقة التكامل المشترك من خلال نموذج (VAR) نتوجه الى تقدير نموذج تصحيح الخطأ ، فمن الضروري تقدير نموذج تصحيح الخطأ لتحليل وتشخيص معامل تعديل العلاقة ، اذ ان هذا المعامل يؤكد وجود علاقة تكامل مشترك ما بين المتغيرات اذ توفر شرطين اساسيين ، هما سلبية ومعنوية هذا المعامل ، فاذا كان سلبياً ومعنوياً احصائياً فأن هذا يؤكد وجود علاقة على المدى الطويل وجود تكامل مشترك ما بين المتغيرات قيد الدراسة ، ويشير هذا المعامل الى العلاقة ما بين المدى البعيد والمدى القصير نلاحظ من خلال جدول(25) ان النموذج استوفى للشروط القبول من خلال ملاحظة حد تصحيح الخطأ ، ان يكون سالباً ومعنوياً حيث ان سرعة التعديل بلغت للمعامل (Y1) (-0.001583) عند تقسيم  $1/-$   $1000=0.001$  اخطاء الامد القصير تحتاج الى (250) سنة حتى تستطيع تصليح اخطاء السياسات الاقتصادية المدروسة فأن حالة التوازن تعود الى النظام وذلك نتيجة الوضع الاقتصادي الذي شهده العراق خلال مدة البحث ، اما (Y2) حيث بلغت سرعة التعديل ( $1/-0.001=1000$ ) اخطاء الامد القصير تحتاج الى (250) سنة حتى تستطيع اصلاح الاخطاء الاقتصادية ، اما (Y3) فقد بلغت سرعة التعديل ( $1/-0.001=1000$ ) اخطاء الامد القصير تحتاج الى (250) سنة حتى تستطيع اصلاح الاخطاء الاقتصادية أي ان الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف لا تتوافق مع الحياة الاقتصادية والتطور التكنولوجي للصناعة المصرفية ، وبلغت سرعة التعديل (Y6) ( $1/-0.0005=2000$ ) اخطاء الامد القصير تحتاج الى (500) سنة حتى تستطيع اصلاح الاخطاء الاقتصادية وعودة حالة التوازن .

#### جدول (25) اختبار نموذج تصحيح الخطأ

Vector Error Correction Estimates					
Date: 09/29/22 Time: 10:33					
Sample (adjusted): 2008Q4 2020Q1					
Included observations: 46 after adjustments					
Standard errors in ( ) & t-statistics in [ ]					
Cointegrating Eq:	CointEq1				
X1(-1)	1.000000				
X2(-1)	-6.40E-06				
	(1.1E-05)				
	[-0.57078]				
Y1(-1)	180.2072				
	(37.4982)				
	[ 4.80576]				
Y2(-1)	387.9434				

	(68.5169)							
	[ 5.66201]							
Y3(-1)	-195.6574							
	(25.2077)							
	[-7.76182]							
Y4(-1)	-4039.648							
	(1016.32)							
	[-3.97476]							
Y5(-1)	783.4266							
	(75.4848)							
	[ 10.3786]							
Y6(-1)	482.7427							
	(107.116)							
	[ 4.50671]							
C	-130.0938							
Error Correction:	D(X1)	D(X2)	D(Y1)	D(Y2)	D(Y3)	D(Y4)	D(Y5)	D(Y6)
CointEq1	0.025600	-541.0113	-0.001583	-0.001201	-0.001480	-7.57E-05	-0.000494	-0.000598
	(0.05888)	(2573.56)	(0.00073)	(0.00022)	(0.00071)	(4.9E-05)	(0.00026)	(0.00025)
	[ 0.43479]	[-0.21022]	[-2.15967]	[-5.57960]	[-2.07660]	[-1.55320]	[-1.87790]	[-2.42092]
D(X1(-1))	0.909952	2220.807	0.000376	8.53E-06	0.001112	7.17E-05	0.000621	0.000206
	(0.40453)	(17681.6)	(0.00503)	(0.00148)	(0.00490)	(0.00033)	(0.00181)	(0.00170)
	[ 2.24942]	[ 0.12560]	[ 0.07476]	[ 0.00577]	[ 0.22720]	[ 0.21404]	[ 0.34397]	[ 0.12153]
D(X1(-2))	-0.280052	-7308.121	0.005050	0.002112	0.005611	-8.89E-05	-0.000868	0.000701
	(0.39876)	(17429.4)	(0.00496)	(0.00146)	(0.00483)	(0.00033)	(0.00178)	(0.00167)
	[-0.70231]	[-0.41930]	[ 1.01747]	[ 1.44913]	[ 1.16251]	[-0.26948]	[-0.48751]	[ 0.41951]
D(X2(-1))	1.51E-06	0.784655	-4.78E-08	-2.01E-08	-3.72E-08	2.12E-10	-3.58E-09	-1.02E-08
	(5.5E-06)	(0.23934)	(6.8E-08)	(2.0E-08)	(6.6E-08)	(4.5E-09)	(2.4E-08)	(2.3E-08)
	[ 0.27646]	[ 3.27835]	[-0.70166]	[-1.00366]	[-0.56076]	[ 0.04677]	[-0.14646]	[-0.44285]
D(X2(-2))	1.90E-06	0.060488	-5.10E-08	-2.47E-08	-4.40E-08	9.41E-10	8.33E-09	-7.75E-09
	(6.0E-06)	(0.26086)	(7.4E-08)	(2.2E-08)	(7.2E-08)	(4.9E-09)	(2.7E-08)	(2.5E-08)
	[ 0.31893]	[ 0.23188]	[-0.68669]	[-1.13020]	[-0.60848]	[ 0.19045]	[ 0.31270]	[-0.30989]
D(Y1(-1))	8.694837	304238.3	0.138097	-0.458166	-0.324811	-0.019660	-0.207751	-0.292518
	(119.662)	(5230315)	(1.48938)	(0.43734)	(1.44840)	(0.09904)	(0.53425)	(0.50163)
	[ 0.07266]	[ 0.05817]	[ 0.09272]	[-1.04762]	[-0.22425]	[-0.19850]	[-0.38887]	[-0.58313]
D(Y1(-2))	3.510306	2317412.	-0.109012	-0.264464	-0.061893	-0.014182	-0.020530	-0.039360
	(112.788)	(4929886)	(1.40383)	(0.41222)	(1.36521)	(0.09336)	(0.50356)	(0.47282)
	[ 0.03112]	[ 0.47007]	[-0.07765]	[-0.64156]	[-0.04534]	[-0.15191]	[-0.04077]	[-0.08325]
D(Y2(-1))	3.098908	-104121.6	-0.165476	0.642829	-0.289459	-0.005840	0.017493	0.044239
	(81.4406)	(3559700)	(1.01366)	(0.29765)	(0.98577)	(0.06741)	(0.36360)	(0.34141)
	[ 0.03805]	[-0.02925]	[-0.16325]	[ 2.15970]	[-0.29364]	[-0.08664]	[ 0.04811]	[ 0.12958]
D(Y2(-2))	-10.08861	-3256990.	0.348808	0.445335	0.404071	0.029907	0.049654	0.252390
	(88.1045)	(3850975)	(1.09660)	(0.32200)	(1.06643)	(0.07292)	(0.39336)	(0.36934)
	[-0.11451]	[-0.84576]	[ 0.31808]	[ 1.38302]	[ 0.37890]	[ 0.41010]	[ 0.12623]	[ 0.68335]
D(Y3(-1))	-0.459041	-212748.1	0.383405	0.275993	0.972959	0.013580	0.129947	0.166530
	(84.1119)	(3676459)	(1.04691)	(0.30741)	(1.01810)	(0.06962)	(0.37553)	(0.35261)
	[-0.00546]	[-0.05787]	[ 0.36623]	[ 0.89780]	[ 0.95566]	[ 0.19506]	[ 0.34604]	[ 0.47228]
D(Y3(-2))	0.915602	-879733.4	-0.154899	0.024046	-0.231050	0.008316	0.038645	-0.020499

	(75.6655)	(3307273)	(0.94178)	(0.27654)	(0.91586)	(0.06263)	(0.33782)	(0.31720)
	[ 0.01210]	[-0.26600]	[-0.16448]	[ 0.08695]	[-0.25228]	[ 0.13278]	[ 0.11439]	[-0.06462]
D(Y4(-1))	97.92976	12674563	-9.612454	-7.580162	-5.368542	0.426974	-3.531379	-5.208232
	(1855.52)	(8.1E+07)	(23.0949)	(6.78152)	(22.4594)	(1.53583)	(8.28425)	(7.77853)
	[ 0.05278]	[ 0.15628]	[-0.41621]	[-1.11777]	[-0.23903]	[ 0.27801]	[-0.42628]	[-0.66957]
D(Y4(-2))	90.14579	39156713	-7.493351	-12.96943	-10.28135	-0.905469	-3.047991	-4.580603
	(1992.97)	(8.7E+07)	(24.8058)	(7.28388)	(24.1232)	(1.64960)	(8.89794)	(8.35475)
	[ 0.04523]	[ 0.44950]	[-0.30208]	[-1.78056]	[-0.42620]	[-0.54890]	[-0.34255]	[-0.54826]
D(Y5(-1))	-33.49462	-1631992.	1.132477	0.866963	0.636853	0.022831	1.004404	0.553812
	(217.524)	(9507805)	(2.70744)	(0.79500)	(2.63294)	(0.18005)	(0.97117)	(0.91188)
	[-0.15398]	[-0.17165]	[ 0.41828]	[ 1.09051]	[ 0.24188]	[ 0.12681]	[ 1.03422]	[ 0.60733]
D(Y5(-2))	7.502366	-1669833.	0.655291	1.501265	0.724436	0.122039	0.514458	0.639654
	(232.617)	(1.0E+07)	(2.89529)	(0.85016)	(2.81563)	(0.19254)	(1.03855)	(0.97515)
	[ 0.03225]	[-0.16423]	[ 0.22633]	[ 1.76585]	[ 0.25729]	[ 0.63384]	[ 0.49536]	[ 0.65595]
D(Y6(-1))	4.689269	-518133.8	0.599472	0.442173	0.427712	0.019448	0.227715	0.962182
	(90.7238)	(3965460)	(1.12920)	(0.33158)	(1.09813)	(0.07509)	(0.40505)	(0.38032)
	[ 0.05169]	[-0.13066]	[ 0.53088]	[ 1.33355]	[ 0.38949]	[ 0.25898]	[ 0.56219]	[ 2.52991]
D(Y6(-2))	-8.568543	-1409645.	0.956500	0.975526	1.325302	0.077757	0.390533	0.421814
	(107.229)	(4686870)	(1.33463)	(0.39190)	(1.29791)	(0.08875)	(0.47874)	(0.44951)
	[-0.07991]	[-0.30076]	[ 0.71668]	[ 2.48924]	[ 1.02111]	[ 0.87609]	[ 0.81576]	[ 0.93838]
C	0.566484	13334.76	0.003444	0.008142	-0.001177	0.000760	0.004592	0.003709
	(1.04222)	(45554.4)	(0.01297)	(0.00381)	(0.01262)	(0.00086)	(0.00465)	(0.00437)
	[ 0.54354]	[ 0.29272]	[ 0.26551]	[ 2.13745]	[-0.09329]	[ 0.88075]	[ 0.98685]	[ 0.84884]
R-squared	0.595198	0.778973	0.655189	0.802987	0.683009	0.656633	0.682646	0.637790
Adj. R-squared	0.349425	0.644778	0.445839	0.683372	0.490550	0.448160	0.489966	0.417877
Sum sq. resids	91.71853	1.75E+11	0.014209	0.001225	0.013438	6.28E-05	0.001828	0.001612
S.E. equation	1.809879	79108.28	0.022527	0.006615	0.021907	0.001498	0.008080	0.007587
F-statistic	2.421739	5.804777	3.129637	6.713082	3.548855	3.149730	3.542910	2.900191
Log likelihood	-81.14308	-572.6675	120.6271	176.9960	121.9105	245.3121	167.7889	170.6864
Akaike AIC	4.310569	25.68119	-4.462046	-6.912870	-4.517849	-9.883135	-6.512559	-6.638538
Schwarz SC	5.026124	26.39675	-3.746491	-6.197314	-3.802294	-9.167580	-5.797004	-5.922983
Mean dependent	2.032609	43554.35	0.005326	0.001522	0.002935	3.77E-20	-0.001739	-0.002500
S.D. dependent	2.243886	132730.8	0.030261	0.011755	0.030692	0.002017	0.011315	0.009944
Determinant resid covariance (dof adj.)		1.27E-19						
Determinant resid covariance		2.38E-21						
Log likelihood		569.9938						
Akaike information criterion		-18.17364						
Schwarz criterion		-12.13118						
Number of coefficients		152						

المصدر: من عمل الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (EViews12)

## خامسا: الاختبارات التشخيصية

### ١- اختبار الارتباط الذاتي

من جدول (26) يعني هذا النموذج باختبارات البواقي للمتغيرات التابعة وهي مؤشر كفاءة الاداء المصرفي لمصرف بغداد والذي يعني بأن المتغيرات مستقرة في الفرق الاول ، والبعض الاخر مستقر عند الفرق الثاني وان قيمة (p-Value)

كانت اكبر من (5%) مما يعني ان النموذج خالٍ من مشكلة الارتباط الذاتي والتي تحقق شرط الفرضية اي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة

### جدول (26) نتائج اختبار الارتباط الذاتي

VAR Residual Serial Correlation LM Tests						
Date: 09/29/22 Time: 10:35						
Sample: 2008Q1 2020Q4						
Included observations: 47						
Null hypothesis: No serial correlation at lag h						
Lag	LRE* stat	df	Prob.	Rao F- stat	df	Prob.
1	52.5211 4	64	0.846 8	0.76636 3	(64, 93.0)	0.8707
2	16.7391 4	64	1.000 0	0.21002 3	(64, 93.0)	1.0000
Null hypothesis: No serial correlation at lags 1 to h						
Lag	LRE* stat	df	Prob.	Rao F- stat	df	Prob.
1	52.5211 4	64	0.846 8	0.76636 3	(64, 93.0)	0.8707
2	NA	128	NA	NA	(128, NA)	NA

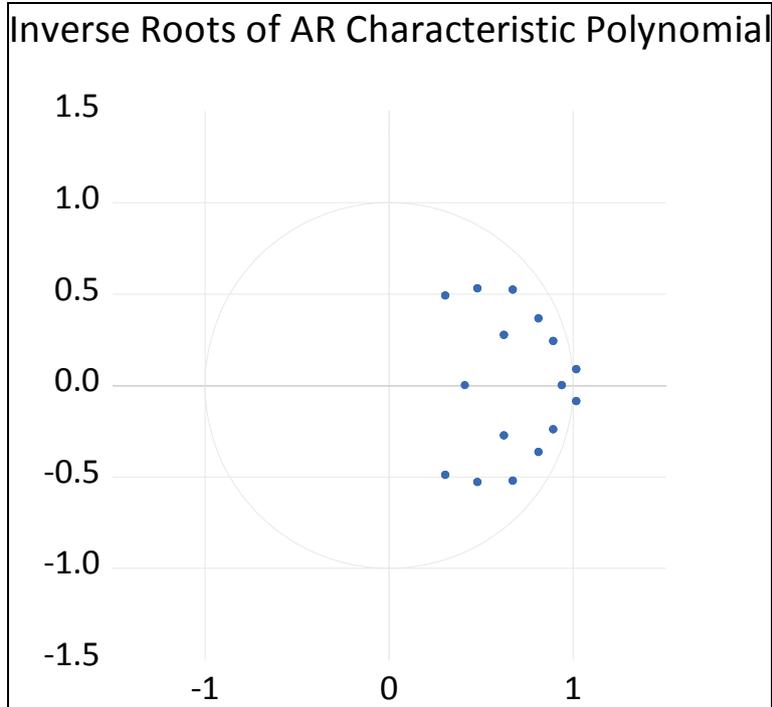
\*Edgeworth expansion corrected likelihood ratio statistic.

المصدر: للباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي (EViews12)

### ٢- اختبار نتائج استقراره النموذج

الشكل (٢٧) يوضح استقراره المتغيرات التابعة والمستقلة مما يعني أن النقاط جميعاً تقع داخل مصفوفة الدائرة تقع في خط المستقيم لكفاءة الاداء والتي تؤثر بشكل كبير على الخدمات المصرفية الالكترونية لمصرف بغداد ، ، مما يشير الى ان النموذج مستقر

شكل (٢٠) يوضح استقراره النموذج ككل



المصدر: من عمل الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي (EViews12)

الاستنتاجات

والنتائج

## الاستنتاجات

- ١- إنَّ الخدمات الالكترونية تمتاز بالسرعة وانخفاض التكلفة وعنصر المخاطرة مما يزيد من عدد مستخدمي هذه الخدمات
- ٢- يتضح انه اجمالي عدد الصراف الالي يأخذ اتجاها تصاعديا خلال الاعوام الاخيرة وتبين هذه الارقام مدى التوسع وتطور الوعي المصرفي لدى الزبائن ، حيث بلغ معدل النمو السنوي المركب نسبة معنوية (19.30%) للدلالة على اتجاه هذه النسبة نحو الزيادة خلال السنوات الاخيرة
- ٣- يتضح ان عدد بطاقات الالكترونية التي تشمل (الفيزا كارد ، ماستر كارد ) اخذ الاتجاه التصاعدي في السنوات الاخيرة من مدة البحث وذلك نتيجة العمل المستمر على تطوير الخدمات الالكترونية والتي تقلل من عامل المخاطرة وكذلك مخاطر الائتمان والتي تعد من اهم المخاطر التي يتعرض لها الطرف المقابل في معاملته المالية والوفاء بالتزاماته
- ٤- يتضح ان نسبة الرصيد النقدي كانت مرتفعة وذلك نتيجة النسبة المعيارية البالغة (30%) التي فرضها البنك المركزي على المصارف التجارية والتي تزيد من ثقة المودعين وذلك نتيجة انخفاض درجة المخاطرة
- ٥- بلغت نسبة التوظيف كحد اعلى في الاعوام (2010,2016,2018) وذلك نتيجة السياسة التي اتبعها المصرفي لتحقيق اصلاحات اقتصادية من خلال ايقاف منح التسهيلات الائتمانية في وقت معين واطلاقها في وقت اخر
- ٦- ان نسبة السيولة القانونية كانت مرتفعة وهي النسبة التي يفرضها البنك المركزي على المصارف التجارية والتي يحتفظ بها لدى البنك المركزي
- ٧- بلغت نسبة العائد على اجمالي الموجودات كحد ادنى في عامي (2015,2018) كحد ادنى وذلك نتيجة نمو وانكماش صافي الربح بعد الضرائب وكذلك اجمالي الموجودات بسبب الازواج الاقتصادية والسياسة غير المستقرة
- ٨- بلغت نسبة هامش صافي الفائدة في الاعوام (2018,2019,2020) ادنى نسبة وذلك نتيجة اختلاف ما بين عناصر الموجودات المدرة للعائد من استثمار اوراق تجارية والاستثمارات واجمالي القروض السلف
- ٩- تبين من خلال اختبار استقراريه السلاسل الزمنية وفق اختبار (ADF) سكون بعض المتغيرات عند المستوى (0) في حين استقرت بعض المتغيرات عند الفرق الاول (1)، والبعض الاخر استقر عند الفرق الثاني (2) ومن ثم يمكن استخدام نموذج (VAR)
- ١٠- من خلال اختبار مشكلة الارتباط الذاتي اتضح ان قيمة (p-Value) اكبر من (5%) مما يعني ان النموذج خالٍ من مشكلة الارتباط الذاتي
- ١١- اوضحت النتائج من خلال نموذج (VAR) ان هناك علاقة ما بين المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة ولكنها بنسبة ضئيلة

١٢- ان الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف لا تتوافق مع واقع الحياة الاقتصادية والتطور التكنولوجي للصناعة المصرفية

١٣- من خلال اختبار استقراريه النموذج نجد ان السلسلة مستقرة لان النقاط جميعاً تقع داخل دائرة المصفوفة

## التوصيات

- ١- العمل على تحسين الخدمات الالكترونية والاطلاع على اخر الاساليب المستخدمة في المصارف المتطورة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية.
- ٢- تقليل المخاطر في مجال تقديم الخدمات الالكترونية من قبل الموظفين وذلك من خلال اخضاعهم الى دورات تدريبية في مواجهة المشاكل التقنية.
- ٣- تحديد أي من الخدمات الالكترونية الاكثر تأثيراً على الاداء المصرفي والعمل على تطويرها ومعرفة نقاط الضعف التي تواجهها لمعالجتها.
- ٤- السعي الى ايجاد مؤشرات حديثة للأداء المصرفي تكون البديل الامثل لقياس الكفاءة والفاعلية في تحقيق الاهداف المصرفية.
- ٥- قيام البنك المركزي بدورات تدريبية لتأهيل فريقه رقابي قادر على ملاءمة اوضاع المصارف.

المصاحف والمراجع

## أولاً: المصادر العربية

### -الكتب-

- ١- القران الكريم
- ٢- ابراهيم ،خالد ممدوح، فن التحقيق الجنائي في الجرائم الالكترونية، دار الفكر الجامعي ط١،، الاسكندرية، ٢٠٠٩،
- ٣- أبو تايه، صباح محمد، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع ،ط١، عمان، ٢٠٠٨،
- ٤- أبو حمد ، رضا صاحب ، فائق مشغل قدوري ،أدارة المصارف ،مؤسسة دار الصادق للثقافة، العراق، بابل، ٢٠٠٥،
- ٥- احمد، محمد سمير، التسويق الالكتروني، دار الميسرة، عمان، الاردن، ٢٠٠٩،
- ٦- أمين ،عبد الله، خالد، العمليات المصرفية والطرق المحاسبية الحديثة، ط٢ ،دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢،
- ٧- بدران، عباس، الحكومة الالكترونية- من الاستراتيجية الى التطبيق - المؤسسة العربية للدراسة والنشر، لبنان، ٢٠٠٤.
- ٨- بدران ،علي، الادارة الحديثة للمخاطر المصرفية في ظل بازل ٢، الفصل الثالث، العدد ٢٣، ٢٠٠٥،
- ٩- البديري، حسن جميل، البنوك مدخل محاسبي واداري ، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٣
- ١٠- بسام ،يونس ابراهيم وآخرون، الاقتصاد القياسي، دار عزة للنشر والتوزيع، الخرطوم- السودان، ط١، ٢٠٠٢، ص١٨.
- ١١- الجنبهي منير ا، ممدوح الجنبهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، الطبعة الاولى، ٢٠٠٥
- ١٢- الجنبهي منير محمد، محمود محمد، البنوك الالكترونية د. ط مصر دار الفكر الجامعي، ٢٠٠٥،
- ١٣- حافظ ،غندور ، محاور التحديث الفعال في المصارف العربية فكر ما بعد الحداثة، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، ٢٠٠٣،
- ١٤- حداد، وسيم محمد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار الميسرة، الأردن، ٢٠١٢،
- ١٥- حسي، بختيار صابر بايز ، مسؤولية المصرف في الاعتماد المسندي والمخاطر التي تواجهه، دار الكتب القانونية، دارشقات للنشر والبرمجيات، مصر، ط١، ٢٠١٠،
- ١٦- حماد ،طارق عبد العال ، التجارة الالكترونية -المفاهيم -التجارب -التحديات -الاسكندرية، الدار الجامعية، ٢٠٠٣،
- ١٧- حمود ،خضير كاظم ، إدارة الجودة الشاملة ،دار الميسرة للنشر والتوزيع ،عمان ،ط١، ٢٠٠٧،
- ١٨- حسين ،علي بخيت، سحر فتح الله، مقدمة في الاقتصاد القياسي، دار الكتب، بغداد، ٢٠٠٢
- ١٩- خالد ، محمد السواعي ، مبادئ الاقتصاد القياسي ، دار الكتب الثقافي للنشر ، ٢٠١٨
- ٢٠- الخضير، محسن احمد ،التسويق المصرفي الالكتروني لحل المشكلات البنكية ،مكتبة انجلوا المصرية، ١٩٨٢،

- ٢١- الخطيب، محمد محمود ، الأداء المالي على عوائد أسهم الشركات المساهمة، دار حامد للنشر والتوزيع عمان الأردن، ط ١، ٢٠١٠
- ٢٢- داغر ، منقذ محمد ، وصالح عادل حرحوش ، نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي ، دار الكتب للطباعة والنشر ،بغداد ،٢٠٠١،
- ٢٣- الدوري ،عمر علي كامل ، تقييم الأداء المصرفي الأطار المفاهيمي والتطبيقي، ط١، دار الدكتور للعلوم، بغداد، شارع المتنبي، ٢٠١٣.
- ٢٤- الديوه جي ، ابو سعيد احمد، ابو رمان، اسعد ، ادارة التسويق، دار الكتب للطباعة والنشر، ٢٠٠٠،
- ٢٥- الربيعي، حاكم محسن ، حوكمة البنوك وأثرها في الاداء والمخاطرة، دار اليازوري للطباعة والنشر، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، ٢٠١٨
- ٢٦- رحيم ، به ختیار ،النقل المصرفي الالكتروني د. ط مصر -الامارات ،دار الكتب القانونية -دار شتات، ٢٠١٣
- ٢٧- رضوان، رأفت - عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، مصر، ١٩٩٩
- ٢٨- الزبيدي ،حمزة محمود ، التحليل المالي لأغراض تقييم الاداء والتنبؤ بالفشل، الاردن، عمان، ٢٠١١
- ٢٩- زيد ،منير ادارة الجودة الشاملة، دار كنوز للمعرفة والنشر والتوزيع، الاردن، عمان، مجمع الفحيص التجاري (٢٠٠٦)
- ٣٠- السامرائي مهدي ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي الطبعة الاولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الاردن. (٢٠٠٧)
- ٣١- السامرائي مهدي ، إدارة الجودة في القطاعين الإنتاجي والخدمي ، دار جرير للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،ط١، ،٢٠٠٧
- ٣٢- سعيد ،عبد السلام لفتة ، ادارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي ، مطبعة الكتاب ،بغداد ،ط٣ ، ٢٠١٧-
- ٣٣- سعيد ،عبد السلام لفتة ، تحليل الودائع المصرفية نموذج مقترح ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد ١١ ، سنة ٢٠٠٦
- ٣٤- سفر ،احمد ،العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية ،د. ط طرابلس - لبنان المؤسسة الحديثة للكتاب ،٢٠٠٦،
- ٣٥- السيسي ،صلاح الدين حسن ، نظم المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في المصارف والمؤسسات المالية ، ط ١ ، دار الوسام للنشر والتوزيع ، بيروت ، ١٩٩٨،

- ٣٦- السيسي، صلاح الدين حسن ، الرقابة على اعمال البنوك ومنظمات الاعمال، دار الكتب الحديث الطبعة الاولى، مصر، القاهرة، ٢٠١١
- ٣٧- السيفو، وليد اسماعيل ، فيصل مفتاح شلوف،. صائب جواد ابراهيم جواد ، اساسيات الاقتصاد القياسي التحليلي ، الاهلية للنشر والتوزيع ط١، الاردن، عمان، ٢٠٠٦
- ٣٨- شاهين ، عبد الله ، نظم الدفع الالكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها ، مجلة جامعة الازهر سلسلة العلوم الانسانية ، غزة، المجلد (١٢)، العدد (١) ٢٠١٠
- ٣٩- الشمري ناظم عبد الفتاح، العبد الالات، الصيرفة الالكترونية الادوات والتطبيقات، معيقات التوسع، دار وائل، الاردن، ٢٠٠٨
- ٤٠- صادق، مدحت ، ادوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠١،
- ٤١- الطائي ،رعد عبد ، عيسى قدارة، ادارة الجودة الشاملة دار اليازوري للنشر، عمان ، ٢٠٠٨
- ٤٢- الطائي ،يوسف حجيم سلطان ، هاشم فوزي الدباس العبادي ،التسويق الالكتروني ،دار الوراق ،الاردن ، ٢٠٠٩
- ٤٣- عبد القادر ،هاملي ، وظيفة تقييم كفاءات الافراد في المؤسسة، الجزائر، تلمسان، ٢٠١١
- ٤٤- عبد النبي وليد عيدي ، السيولة المصرفية وسبل الاستفادة منها في تطوير واستقرار القطاع المصرفي وحماية ودائع الجمهور ، بحث منشور في البنك المركزي العراقي ، ٢٠١٦ ، وعلى الموقع
- ٤٥- عبد الوهاب محمد ، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ،دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان ، الأردن ، ط١ ، ٢٠٠٢ ، ص١٧
- ٤٦- عداي فلاح حسن ، مؤيد عبد الرحمن عبد الله / إدارة البنوك - مدخل كمي عمان واستراتيجي معاصر / ط٤ / دار وائل للنشر والتوزيع / ٢٠٠٨ ، ص ٢٢٦.
- ٤٧- العزاز عبد الله سليمان ، استخدام تحليل نظريف البيانات في ادارة الاداء، مجلة بحوث المحاسبة، المجلد ٤، العدد ١، ص ٢٦.
- ٤٨- العلاق ، بشير ، التسويق الالكتروني، اليازوري، الاردن ، ٢٠٠٩
- ٤٩- العلاق، بشير ، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق، مدخل تسويقي استراتيجي ، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، ٢٠٠٤
- ٥٠- العلاق، بشير عباس، حميد عبد النبي الطائي ، تسويق الخدمات - مدخل استراتيجي - وظيفي - تطبيقي دار المطبوعات والنشر، المكتبة الوطنية ، عمان ، ط (١)، ٢٠٠٩،
- ٥١- العلاق ،بشير علي، ورباعية ،الترويج والإعلان ، دار البتروري للنشر والتوزيع ، عمان ، ١٩٩٨
- ٥٢- العلي ،عبد الستار ، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان

- ٥٣- الغندور ،حافظ كامل ، محاور التحديث الفعال في المصارف العربية فكر ما بعد الحداثة، بيروت فكر ما بعد الحداثة، ٢٠٠٣
- ٥٤- فرج ،عبد المنعم راضي وعزت ، اقتصاديات النقود والبنوك، الاسكندرية، البيان للطباعة والنشر، ٢٠٠١
- ٥٥- فهد، نصر حمود مزان، أثر السياسات النقدية في أداء المصارف التجارية ، ط١ ، دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان ، ٢٠٠٩ ،
- ٥٦- الفزاز ،اسماعيل ابراهيم ،تدقيق انظمة الجودة ISO19011:2002 ،دار دجلة للنشر والتوزيع ،عمان ،الاردن ،ط١، ٢٠١٠
- ٥٧- لطفي ،امين السيد احمد ، المحاسبة والتحليل المالي في الفنادق، الدار الجامعية، مصر، الاسكندرية، ٢٠٠٧
- ٥٨- اللوزي ،سليمان أحمد ، إدارة البنوك، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط ١، ١٩٩٩
- ٥٩- محفوظ ،زياد رمضان، جودة الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك ، عمان دار وائل للنشر والتوزيع ط١ ، ٢٠٠٣،
- ٦٠- محمود نبيل ابراهيم ، تحليل المتغيرات الاقتصادية، الانتاجية، والكفاءات دار البداية، الأردن، ٢٠٠٨، ص ٥٥. السلمي علي ، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية، مكتبة الغريب القاهرة - مصر، بدون ذكر سنة النشر،
- ٦١- المغربي ،محمد الفاتح محمود ، التجارة الالكترونية، دار جنان للنشر والتوزيع، الاردن، بدون نشر سنة
- ٦٢- النجار، فريد ، وليد النجار وآخرون ، وسائل المدفوعات الالكترونية- التجارة والاعمال الالكترونية المتكاملة ، الإسكندرية ،الدار الجامعية ، ٢٠٠٦
- ٦٣- هندي ،منير ابراهيم "ادارة البنوك التجارية" مدخل اتخاذ القرارات، الطبعة الثالثة، الاسكندرية، ٢٠٠٠
- ٦٤- الوادي محمود حسين ،وبلال محمود ،المعرفة والادارة الالكترونية ،دار صفاء للنشر ،الاردن ،٢٠١١،

## ثانياً: البحوث والمجلات

- ١- خالد القدير، تأثير الائتمان المصرفي لتمويل الواردات على الواردات في المملكة العربية السعودية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، مجلد ٢، ٢٠٠٥، بوراس، أحمد، العمليات المصرفية الالكترونية مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خضير، العدد ١١، ٢٠٠٧،
- ٢- بوراس، أحمد، العمليات المصرفية الالكترونية مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خضير، العدد ١١، ٢٠٠٧،
- ٣- شروق هادي عبد علي، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الاداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد نموذجاً، بحث مقدم الى جامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد، العدد ١٢٦، كانون الاول، سنة ٢٠٢٠

- ٤- كريم سالم حسن ، نبيل مهدي الجنابي ، العلاقة بين اسعار النفط الخام وسعر صرف الدولار بأستخدام التكامل المشترك وسببية كرانجر (Granger) ، مجلة كلية الادارة والاقتصاد ، العدد ١، ٢٠١١،
- ٥- محمد محمود داغر ، احسان صبر عاشور، العلاقة السببية بين عرض النقد والتضخم وسعر الصرف في العراق للمدة (٢٠١١-١٩٩٠) مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة بغداد، المجلد (٢٠) ، العدد (٧٨) ، العراق ، ٢٠١٤،
- ٦- كنعان عبد اللطيف ، انسام خالد حسن، دراسة مقارنة في طرائق تقدير انحدار التكامل المشترك ، مع تطبيق علمي ، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية ، السنة العاشرة ، العدد ٣٣، ٢٠١٢،
- ٧- محمود عبد السلام عمر، لجنة بازل بين التوجيهات القديمة والحديثة، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد ٤، العدد ١، يناير ١٩٩٦، سنة ٢٠٠٩

### ثالثاً: الرسائل و الأطاريح الجامعية

- ١- زهراء هادي معلة الحسيني ، تفعيل القطاع المصرفي في ظل استخدام انظمة الدفع الالكتروني في العراق، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد /جامعة بغداد، ٢٠١٩،
- ٢- سلام محمد حمزة الشريفي، الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها على اداء الجهاز المصرفي العراقي، رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة القادسية كلية الادارة والاقتصاد، ٢٠٢٠،
- ٣- مصفى حمودي كريم الخفاجي، ادارة السيولة ومخاطرها في المصارف التجارية وتأثيرها على العوائد، رسالة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بابل، ٢٠٢١،

### رابعاً: التقارير المحلية والدولية

- ١- البنك المركزي / دائرة المدفوعات / قسم العمليات المصرفية والالكترونية / شعبة الدفع الالكتروني (-2020 (2008
- ٢- البنك المركزي العراقي ، دائرة مراقبة الصيرفة ، قسم المصارف التجارية
- ٣- البنك المركزي العراقي، ٢٠١٢،
- ٤- التقارير السنوية لمصرف بغداد، ٢٠١٦،

- ٥- مصرف بغداد ، التقرير السنوي للمصرف ، ٢٠١٩ ،
- ٦- مصرف بغداد ، التقرير السنوي للمصرف ، ٢٠١٤ ،
- ٧- مصرف بغداد ، التقرير السنوي للمصرف ، ٢٠١٩ ،
- ٨- مصرف بغداد ، التقرير السنوي للمصرف للأعوام ، ٢٠١٦، ٢٠١٧، ٢٠١٨ ،
- ٩- مصرف بغداد ، التقرير السنوي للمصرف ، ٢٠١٧ ، ٢٠٢٠ ص ١١ ،
- ١٠- مصرف بغداد، التقرير السنوي للمصرف سنة ٢٠١٨ ،

### خامساً: المواقع الإلكترونية

- 1- : [https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7\\_%D9%87%D9%8A\\_%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A9\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%B1\\_%D9%83%D8%A7%D8%B1%D8%AF](https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7_%D9%87%D9%8A_%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%B1_%D9%83%D8%A7%D8%B1%D8%AF)
- 2- <https://cbi.iq/static/uploads/up/file-152214194099019.pdf>
- 3- [https://mawdoo3.com/%D9%83%D9%8A%D9%81\\_%D9%8A%D8%B9%D9%85%D9%84\\_%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%B1%D8%A7%D9%81\\_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%8A](https://mawdoo3.com/%D9%83%D9%8A%D9%81_%D9%8A%D8%B9%D9%85%D9%84_%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%B1%D8%A7%D9%81_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%8A)
- 4- W W W .bank of Baghdad . com . iq

### سادساً: المصادر الأجنبية

- 1- Ahmed Arif Almazari ,Financial prof mance Evaluation of some selected Jordanian commercial bank , international Research journal of Finance and economics ,Inc , 2011
- 2- AL-Hawari, M: Ward, T,2006 the Effect." Automated Service Quality on Customer Satisfaction Marketing Intelligence and Planning, p24
- 3- Awad E,"Electronic Commerce: From vison to Fullfillment " , person prentice Hall, Upper saddle River ,New jersey ,(2002)

- 4- Barker J.Kathreine and cagwin Douglas "new Evidance Relating TQM To Financial Performance " : An Empirical Study of Management Firms, 2000,
- 5- Bolten , Steven E. & Robert, Connl L , "Essentials of Management Financial ; Principles & Practice" , Boston Dallas Genera , London ,1981
- 6- Brealey , Richard A.& Myers, Stewart C.,& Allen, Franklin, PRINCIPLE OF CORPORATE FINANCE , 9th Ed , McGraw-Hill Irwin. 2008
- 7- C .Gonzalo "Five Alternative methods of 3 Estimating long – Run Equilibrium Relationship" Journal of Econometircs , vol 60,USA,1994
- 8- D. chaffey Etal ,"internet marketing ," printice – Hall, 2000
- 9- Daft, Richard, L.–Organization Theory and Design – 7th ed–South–Western–2001
- 10- Davis , Mark & J. Aquilano , Nicholas & Fundamental sofa operations management B. Chase Richard Printed in R.R. Domelley & Sons Company 4th ed2003,
- 11- Dikey, David.A, and Fuller ,"Likelihood Ratio Statistics For Autoregressive Time Series With A Unit Root " Econometrica ,Vol .49.NO.4 ,1981
- 12- Dilworth, James B. , Operations Management, 2 nd ed., McGraw-Hill, Inc., USA,1996
- 13- Enders Walter, Applied Econometric Time Series ,John Wiley & Sons ,Inc, New York,
- 14- Engle ,R.F ,and Granger,"cointe gration and error Correction: Representation ,Estimation ,and Testing".Econometrica , Vol.55,NO .2C.W.J (1987)
- 15- Eric R. Dodge (2005) 5 Steps to a 5 AP Microeconomics /Macroeconomics The McGraw-Hill Companies, Inc .New York
- 16- Etzel et al Marketing By Printed Cil-MC Graw-Hill ,inc14 th ed2001 ,
- 17- Evans& James R. (1993) "Applied production & Operation Management" 4ed,By West Publishing Company, Printed in United States of America.
- 18- Foster, Thomas, Managing Quality: An Integrative Approach , Prentic-Hall ,Inc ,New Jesey ,JR(2001)

- 19– Gitman , Lawrence , J “principles of managerial (Finance) 9th ed Donnelley and sons company, 2000,
- 20– Gitman, Lawrence J, principles of managerial finance, 12th Ed person–2009, p68
- 21– Granger ,yang, C. Huan, Abivariate Causality between stock price and Exchange rates : evidence from recent asianful , the Quarterly Review of economics and finace, Vol.40,2000;
- 22– Harvie C. and Pahlavani, "sources of Economic Growth in South Korea :An Application of the ARDL Analysis in the Presence of Structural Breeks– 1980– 2005,.2006, Department of Economics , University of Wollongong.
- 23– Helmut Lytkepohi ,vector Autoregressive and vector Error correction models in Applied time series Econometrics Edited by Helmutul tkepohi ,markus kratzig, Cambridge University press, New yourk, 2004,
- 24– Hemple , Georga , H. 8 simonson , Donald , G “Bank manegement” 5th ed , New yourk , John wrley And son’s , Inc 1999
- 25– Hemple George H & Simonson Donald G& Cloeman Alan B –" Bank Management " – Tax & Cases – 4TH ED – Newyourk : John Wiley & Sons , Ice –1998, p58–62.
- 26– Hohanson G & Sohdes– Exploring Corporate Strategy –4th ed –Prentice –Hall –New York, 1997
- 27– Hug ,Z ,& Martin , Workorce Cultural Factors in TQM/CQI Implementation in Hospital ,Health Care Management Review, vol.23 ,2000
- 28– Jones, Charles P., INVESTMENT, ANAYSIS AND MANAGEMENT, 7 th Ed, John Wiley & Sons, Inc., 2000
- 29– Kasper, H.,Helsdingen , V.P.,& Gabbott ,M Service Marketing Management , a Strategic Perspective ,(2nd Ed).USA . (2006)

- 30– Koo, Chulmo; Wati, Yulia, Chung, Namho, A Study of Mobile and Internet Banking Service: Applying for IS success Model, Asia Pacific Journal of Information Systems, Vol. 23, No. (2013)
- 31– Kotler , Philip Marketing Management Analysis Planning Implementation and control By printed Englewood cliffs , New Jersey –Hall , Inc1999 ,
- 32– Lian Tanja ",Banking on the Internet" ,Searching for Acompetitive Edge ,1995
- 33– Lovell C.(1993) Production Frontiers and Productive Efficiency , in H. Fried C.A.K.L Lovell, and P. Schmidt (Eds.), The Measurement of Productive Efficiency: Techniques and Applications, pp.4. Oxford: Oxford University Press.
- 34– Luis Serven, Fiscal Rules ,public Lvestment, Growth, policy Research working, paper4382,2007,
- 35– Marno Verbeek ,Aguide to modern Econometrics ,2nd Edition , John Wiley & Sons Inc , Engiand ,2004
- 36– Marno Verbeek, A Guide to Modern Econometrics, 2017,
- 37– Miller, Alex& Dess Gregory, G– Strategic Management –2nd ed– McGraw –Hill Book Com –1996.
- 38– p.kotler&G.Armstrong,"principles of marketing ,"printice –Hall ,1999,
- 39– Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; and Malhotra, A (2005), "E–S–QUAL: A multipleitem scale for assessing electronic service quality", Journal of Service Research,
- 40– Pesaran ,M.H, Y. Shan and R.J. Smith 2001," Bounds Testing Apporaches to the Analysis of Level Relation ships" Journal of Applied Econometrics , Vol 16:No.3
- 41– Phillips , P.C Band Perron , P.," Testing for Aunit Root in time Series Regression ", Bione Trika , Vol.75,No .2, 1988,
- 42– R.I.D Harri ,,"Vsing Cointegration Analysis in Econometric Metric Modelling ", University of Portsmouth , 1957

- 43- Ritter Lawrence D & William Silber – Principles Of Money . Banking And Financial Markets .Basis Books .Washington –1991
- 44- Rose, Peter –Commercial Bank Management – McGraw –Hill –1999
- 45- Rose, Peter– Commercial Bank Management –McGraw –Hill – Irwin–2002
- 46- Russell, Roberta S& Taylor III Bernard W. – "Operations Management – Prentice – Hall –Inc –2000.
- 47- Shafer , Scott M. & Meredith , Jack R. Operation management. A process Approach with spread sheets By printed John Willy & Sons , Inc 1st ed1998
- 48- Skinner,Steven J.Marketing by printed Houghton Mifflin company, Boston .Hill,ed1995
- 49- Speed .R .and Smith G –Performance Measurement Of Expect Services Industry lough Bourogh University Management Research Service –1990.
- 50- Steven .P.Browan and wyne ,w. chin satisfving and Retaining customers through Independent service Representatives .jurnoal Decision science ,sammer, no.3 vol.35 ,2004 , printed in the U.S.A WWW. blackwell.com/pdf.
- 51- Syed M. Ahsan, c.c Kwan & Balbir S.Sahni : Causality Between Government Consumption Expenditure and national Income :OECD Countries public Finarce Vol.44(2) ,1989
- 52- Thompson, John L – Strategic Management: Awareness& Change –2nd ed – Chapman –Hall Pub –1994
- 53- Turner, paul S., B.Wunnicke, Diane ,Managing the risk of payment, Johnwiley,cande,2003,
- 54- Vankatraman N& RamanuJam V– Measurement Of Business Performance In Strategy Research: A comparison Of Approaches –Academy Of Management Review, Vol 11. No .4– 1986

- 55– W .Enders , Applied Econometrics time , and Wiley John , New York Sons ,USA,  
1995
- 56– Walter Ender , Applied Econometric time Series " Lowe State University , 1995
- 57– Wheelen , Thomas L. & Hunger J. David –Strategic Management And Business  
Policy –Addison Wesley Publishing ,New–York, 2000,
- 58– whitteker,wes,point of " sale (pos) systems &security " copyright sans,institute,  
(2014)
- 59– Wilson, A., &Laskey. Internet based marketing research: a serious alternative to  
traditional research methods?. Marketing Intelligence& Planning, 21(2), 2003
- 60– Wright, p & Kroll, M .J & Parnel, J .A – Strategic Management Concept – Prentice  
–Hall Upper saddle River –New Jersey –1998.

## Summary

The aim of the Research is to Identify the Effect of Electronic Services in Enhancing the Efficiency of Banking Performance in Iraq in the Research Sample , (The Bank of Baghdad for the Period 2008-2020) As well as Knowing the difference in evaluating each of the electronic services represented by the indicators on which it relied (namely the ATM, electronic Cards) as well as the banking Performance indicators of liquidity , which include (cash balance ratios, employment ratio , legal liquidity) , and profitability indicators, which include percentages( Return on total assets , return on equity, net interest margin , through the optimal use of resources and access to the highest return, the lowest risk , and the lowest cost.

The Research was based on the descriptive and deductive approaches, as the descriptive approach represented the theoretical description of the research , while the deductive approach represented the analytical and deductive approach that work to link causes with results based on the analysis of concrete facts in addition to using the quantitative method to estimate the relationship between the model variables

The study proved the existence of a joint integration between the variables of the study and the stability of most of the variables of the study in the second difference . therefore, The (VAR)model was adopted to document the relationship between the variables ,as the first model number of (ATMS), is statistically efficient according  $(R^2, F)$ measures ,as the ratio  $(R^2)$ (99%) in addition to the model's total morale level of (892.0843), which increases the model's confidence ,as well as for the second model (X2), which represents the number of electronic cards statistically efficient, as  $(R^2)$  (98%) besides the model's total morale level (100.664) .

Where the results showed that there is a significant bat insignificant relationship between the independent variables ,and they need to address some of the dependent variables.

We conclude from the following that Electronic services need infrastructure and advanced technology, so they need to train workers accordingly, and through the study of the study of the sample are affected by the political situation and security ,which affects economic activity .

Key word:

**Republic of Iraq**  
**Ministry of Higher Education and Scientific Research**  
**University of Babylon / College of Management and Economics**  
**Department of Banking Financial Sciences**  
**Graduate Studies**



**The impact of the quality of electronic services in enhancing the efficiency of banking performance in Iraq - a case study of the Bank of Baghdad for the duration(2008-2020)**

**To the Council of the College of Business and Economics as part of the requirements for a master's degree in Banking and Finance sciences**

**Submitted by the researcher**

**Sorour Raqi Mohammad Jameel**

**Supervision**

**Assist. Prof. Dr. Haidar Ali Mohammad Al-Dulaimi**

**2022 A. D.**

**1444 A. H.**