

دور تطبيق مشروع حسابي كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي في حكومة إقليم كردستان - العراق

"دراسة تحليلية في عدد من المصارف الحكومية والأهلية في محافظة دهوك"

مازن إبراهيم أحمد الكواشي^{1*} و مقداد محمد أحمد البرزنجي²

¹ قسم العلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة زاخو، إقليم كردستان - العراق (mazin.ahmed@uoz.edu.krd)

² قسم العلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة زاخو، إقليم كردستان - العراق (miqdad.ahmed@uoz.edu.krd)

تاريخ الاستلام: 2023/09 تاريخ القبول: 2024/04 تاريخ النشر: 2024/05 <https://doi.org/10.26436/hjuoz.2024.12.2.1357>

المخلص:

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على دور تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي في حكومة إقليم كردستان، والقاء الضوء على آليات تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي وتحسينها بالشكل الذي تحقق الشمول المالي، وكذلك البحث عن أهمية وضرورة تحقيق الشمول المالي بهدف التخلص من مشكلة الازمة المالية في الإقليم وبالأخص مشكلة رواتب موظفي حكومة الإقليم. واعتمد البحث على الأسلوب الميداني لتجميع البيانات وعن طريق التحليل الاحصائي وباستخدام برامج SPSS23 لبيانات 47 استمارة استبانة تم الحصول عليها من عينة البحث المتمثلة في أربع فئات هم مديري المصارف، مدراء الإداريين، المحاسب، موظفي تكنولوجيا المعلومات IT بالمصارف الحكومية والأهلية في محافظة دهوك وذلك لاختبار فروض البحث. وتوصلت البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها كشفت نتائج تحليل علاقة التأثير لمتغيرات البحث وبموجب عينة البحث إلى وجود تأثير قوي لتطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي وبموجب هذا يمكن القول ان تطبيق مشروع "حسابي" بالشكل الصحيح سيؤثر في تحقيق الشمول المالي بشكل إيجابي وبالتالي سيكون عامل فعال في استقرار الوضع المالي والتخلص من الازمة المالية. كما أثبتت النتائج إلى أن النظام المالي الحكومي في الإقليم تقليدي وخصوصاً من حيث الخدمات المالية التي تقدمها النظام للموظفين وهذا تحتاج إلى تطوير وتحول إلى نظام رقمي استجابة للبيئة الرقمية العالمية التي تحقق الشمول المالي. وقد قدم البحث عدد من المقترحات ومن أهمها ضرورة تطبيق مشروع "حسابي" بالشكل الصحيح وبما يتناسب مع متطلبات واحتياجات موظفي ومواطني حكومة الإقليم وبأسرع وقت وذلك بهدف تحقيق الشمول المالي بشكل عام وإنهاء مشكلة الرواتب بشكل خاص. كما أنه ينبغي العمل على ارجاع الثقة لدى المواطنين في الإقليم لإقناعهم للتعامل مع المصارف وخاصة من حيث الخدمات والمعاملات المصرفية الالكترونية لكي تتحقق الشمول المالي بنجاح.

الكلمات الدالة: مشروع "حسابي"، التحول الرقمي، الشمول المالي، حكومة إقليم كردستان- العراق.

المقدمة

وللاستجابة والتكيف مع احتياجات ومتطلبات بيئة التحول الرقمي ينبغي على المؤسسات المالية إحداث تغييرات رقمية في اعمالها ووظائفها، وبذلك يجب على النظام المالي أن تتطور بالشكل التي تستجيب البيئة الرقمية وتستفيد من التقنيات الرقمية لتطوير وتبسيط خدماتها المالية وتعزيز تفاعلها مع العملاء بهدف تحقيق درجة عالية من الشمول المالي. وهذا لا يحدث إلا بتحول المصارف واللجوء إلى استعمال التقنيات والوسائط الالكترونية وأنظمة الدفع الالكتروني في مجال المعاملات المالية ولا سيما من خلال شبكات الاتصال الالكترونية. وهذا يحتاج إلى بناء قدرات بشرية تمتلك مهارات رقمية لمواكبة عصر التحول الرقمي، وفي بيئة التحول الرقمي أيضاً تتطلب درجة عالية من المرونة للاستجابة والتكيف مع متطلبات واحتياجات بيئة التحول الرقمي وهذا لا يحصل إلا من خلال الاستعانة بالتطور التكنولوجي والتقنيات الحديثة في المصارف وذلك من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء والزبائن.

التكنولوجيا الرقمية الحديثة تؤثر على جميع جوانب الحياة من الافراد إلى المجتمعات، ومن الاقتصادات إلى الثقافات، وتغير العالم وذلك بالاعتماد على التطورات في الذكاء الاصطناعي والروبوتات والاجهزة ذاتية الحكم والطابعات ثلاثية الابعاد والتقنية الثانوية وغيرها من مجالات العلوم. هذه التطورات ستغير طرقنا في ممارسة الأعمال، وقد تختفي بعض المهن تماماً، وبعضها سوف يتطور أكثر. وهكذا أجبرت بيئة التحول الرقمي العديد من المؤسسات والمنظمات في القطاع العام والقطاع الخاص إعادة النظر في أعمالها والتسريع في إجراء التغييرات بما يواكب التحول الرقمي لما له من إيجابيات. وهذه التغييرات والتحولات الرقمية الهائلة والسريعة أثرت في بيئة الاعمال والاموال التقليدية من حيث احتياجات ومتطلبات العملاء والافراد في جميع المؤسسات ومنها المؤسسات المالية،

* الباحث المسؤول.

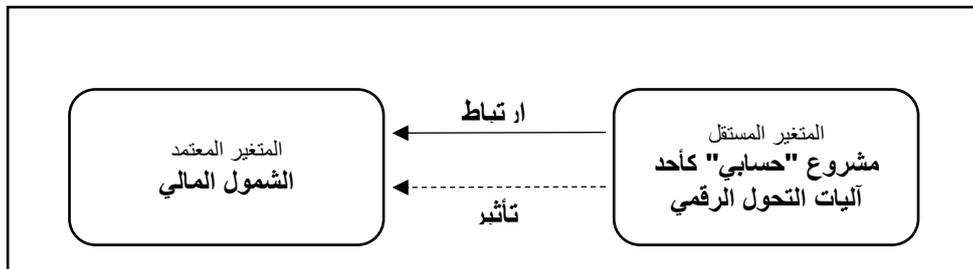
المبحث الأول الإطار المنهجي للبحث

ثانياً. أهمية البحث: يمكن تلخيص أهمية البحث بالنقاط الآتية:

- 1- تأتي أهمية البحث من أهمية تسليط الضوء على موضوع البحث، وهو مشروع "حسابي"، التحول الرقمي، الشمول المالي.
- 2- وكذلك تأتي أهمية البحث انطلاقاً من تصاعد الاهتمام العالمي بموضوع الشمول المالي الذي يسهم في النمو الاقتصادي، ورفع الكفاءة المالية، فضلاً عن تحسين الحالة المعيشية لأفراد المجتمع.
- 3- وأيضاً تتبع أهمية البحث من درجة تزايد حاجة القطاع المالي في الإقليم لاستجابة التحول الرقمي والتكيف مع متطلبات التقنيات الحديثة لتحقيق الشمول المالي.

ثالثاً. هدف البحث: الهدف من البحث الحالي هو التعرف على دور تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي في حكومة إقليم كردستان، والقاء الضوء على آليات تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي وتحسينها بالشكل الذي تحقق الشمول المالي، وكذلك البحث عن أهمية وضرورة تحقيق الشمول المالي بهدف التخلص من مشكلة الازمة المالية في الإقليم وبالأخص مشكلة رواتب موظفي حكومة الإقليم.

رابعاً. المخطط الفرضي للبحث:



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

- 4- الحدود البشرية: تمثل من مدير المصرف، مدير إداري، المحاسب، وموظفي تكنولوجيا المعلومات IT في عدد من المصارف الحكومية والأهلية في محافظة دهوك.
- سابعاً. منهج البحث وأسلوب جمع البيانات:
 - 1- اعتمد البحث في بناء الإطار النظري للبحث على الكتب والدوريات والرسائل والأطاريح الجامعية الحديثة فيما يخص متغيرات البحث المتاحة والتي تمكن الباحثان من الوصول إليها.
 - 2- للحصول على البيانات التي تخص الجانب الميداني فقد صُممت استمارة استبانة كأداة أساسية لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث التي بها أمكن اختبار فرضيات البحث. وقد استفاد الباحثان في صياغة أسئلة الاستبانة من بعض الدراسات السابقة في هذا الموضوع. وتضمنت الاستمارة محورين، المحور الأول خصص للبيانات الشخصية عن المستجيبين أما المحور الثاني خصص للبيانات المتعلقة بمتغيرات البحث (المتغير المستقل والمتغير المعتمد). وقد حُوّلت إجابات استمارة الاستبانة إلى قيم كمية على مقياس ليكرت

أولاً. مشكلة البحث: بعد حدوث الازمة المالية في إقليم كردستان وبالأخص بعد ظهور المشاكل التي واجهت الحكومة في توفير رواتب موظفيها، وصعوبة حصول الموظفين على رواتبهم، وذلك بسبب ضعف النظام المالي من حيث عدم وجود آلية الشمول المالي المناسب في الإقليم لتخفيف هذه الازمة والتخلص منها. هناك ضرورة إعادة النظر في النظام المالي في الإقليم وتطويره بالشكل الذي يخدم جميع أفراد المجتمع من الناحية المالية وبالأخص في إيجاد حلول لمشاكل رواتب الموظفين، ومن هذا المنطلق أتت فكرة تبني إحدى أساليب التحول الرقمي التي تحقق الشمول المالي في إقليم كردستان- العراق.

وكما نعلم أن حكومة الإقليم تسعى إلى تطبيق مشروع أو مبادرة "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي لتحقيق الشمول المالي في الإقليم، ولهذا نتلخص مشكلة البحث الحالي في التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي في حكومة إقليم كردستان - العراق؟

ويتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- هل هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لتطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي؟
- 2- هل هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي؟

- خامساً. فرضية البحث: في ضوء تساؤل البحث ولتحقيق هدف البحث تم صياغة فرضيات البحث على النحو الآتي:
 - الفرضية الأولى: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لتطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي.
 - الفرضية الثانية: هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي.
- سادساً. حدود البحث:
 - 1- الحدود الموضوعية: تتناول البحث أهمية ودور تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي في حكومة إقليم كردستان.
 - 2- الحدود الزمانية: يقتصر إعداد البحث على العام 2023.
 - 3- الحدود المكانية: المصارف الحكومية والأهلية في محافظة دهوك.

الخماسي الوزن Five Points Likert Scale الذي يأخذ المدى من (1-5) وذلك على النحو الآتي:

الجدول (1) مقياس ليكرت الخماسي

مستوى القياس	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من اعداد الباحثان

ثامناً. مجتمع البحث وعينته:

المعلومات IT في تلك المصارف كعينة للبحث وتم أخذ آراء (47) فرداً من عينة البحث. واعتمدت البحث على التحليل الاحصائي للبيانات التي تم تجميعها من خلال توزيع استمارة استبانة على عينة البحث وذلك باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS.V23).

لتحقيق هدف البحث واختبار فروض البحث، فقد اختير فئتين من المصارف (الحكومية والأهلية) التي لها علاقة بتطبيق مشروع "حسابي" وتحقيق الشمول المالي كمجتمع للبحث، وقد اختار الباحثان (15) مصرفاً من الفئات المذكورة، وتم اختيار مدير المصرف، مدير إداري، المحاسب، وموظفي تكنولوجيا

الجدول (2) أسماء المصارف

ت	اسم المصرف	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المستلمة
1	مصرف سميل	4	4
2	مصرف دوميز	2	2
3	مصرف داسنيا	4	4
4	مصرف طارة	4	4
5	مصرف سرهدان	4	4
6	مصرف آمد	4	4
7	مصرف شيلانزي	4	4
8	مصرف ناكري	3	3
9	مصرف الموصل للتنمية والاستثمار	3	3
10	مصرف الإقليم التجاري RT BANK	4	4
11	مصرف العراق الأول	3	3
12	مصرف الخليج التجاري	3	3
13	مصرف جبهان	4	0
14	مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار	4	4
15	مصرف كوردستان الدولي الإسلامي	4	4
	العدد الكلي	54	50

المصدر: من اعداد الباحثان

تاسعاً. دراسات سابقة:

في البنوك مع دراسة تطبيقية. هدفت الدراسة إلى بيان مدى تأثير التحول الرقمي كأحد آليات الشمول المالي على جودة التقارير المالية، وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي سلبي للتحول الرقمي كأحد آليات الشمول المالي على جودة التقارير المالية التي يتم التعبير عنها باستخدام جودة الأرباح، وذلك عند قياسها باستخدام النموذج الأول: (نسبة صافي التدفقات النقدية التشغيلية إلى صافي الربح المحاسبي التشغيلي) والنموذج الثالث: (صافي التدفقات النقدية التشغيلية) ووجود تأثير غير معنوي إيجابي للتحول الرقمي كأحد آليات الشمول المالي على جودة التقارير المالية التي يتم التعبير عنها باستخدام جودة الأرباح وذلك عند قياسها باستخدام النموذج الثاني: (نسبة الفرق بين صافي الربح المحاسبي وصافي التدفقات النقدية التشغيلية إلى صافي التدفقات النقدية التشغيلية).

3- دراسة (مصطفى وآخرون، 2021)، بحث بعنوان: "التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر". تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المتطلبات الضرورية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر لما له من أهمية في توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية وذلك بالتركيز على التحول الرقمي كأحد الحلول في تعزيز درجة الشمول

1- دراسة (البطرني والجزار، 2023)، بحث بعنوان: "أثر التحول الرقمي على كفاءة خدمات المقدمة من البنوك المدرجة في بورصة المصرية - دراسة ميدانية". هدفت الدراسة إلى تحديد درجة توافر متطلبات تطبيق التحول الرقمي (الكفاءات البشرية، البنية التحتية، البيانات الضخمة) في البنوك المدرجة في البورصة المصرية، وتحديد أثر استخدام تطبيقات التحول الرقمي (الكفاءات البشرية، البنية التحتية، البيانات الضخمة) في ادائها. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وقد ضم مجتمع الدراسة البنوك المدرجة في البورصة المصرية، حيث تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتوزيعها على عينة عشوائية من العاملين في البنوك. وقد توصلت الدراسة إلى انه يوجد اختلاف في توافر متطلبات تطبيق التحول الرقمي (الكفاءات البشرية، البنية التحتية، البيانات الضخمة) في البنوك المدرجة في البورصة المصرية إضافة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد التحول الرقمي (الكفاءات البشرية، البنية التحتية، البيانات الضخمة) على أدائها.

2- دراسة (البيلي، 2023)، بحث بعنوان: "أثر التحول الرقمي كأحد آليات الشمول المالي على جودة التقارير المالية"

عناصر نموذج قبول التكنولوجيا، وتشير النتائج إلى أن هذه الدراسة تقدم مساهمة عملية للمديرين التنفيذيين للمؤسسات المصرفية اليونانية لجدولة البرامج التعليمية المستهدفة لتسهيل الانتقال إلى العصر الرقمي الجديد لموظفيهم.

8- إسهامات الدراسة الحالية: يسهم البحث الحالي إلى البحث عن دور والاستفادة من التحول الرقمي في حل مشاكل الأزمات المالية وذلك عن طريق تحقيق الشمول المالي الرقمي، ومن هذا المنطلق تم إجراء هذا البحث في بيئة حكومة كوردستان العراق التي تعاني من مشكلة الأزمة المالية لسنوات عديدة حيث تم اختيار عدد من المصارف في محافظة دهوك كعينة للبحث وتم اخذ الآراء من هذه المصارف لمعرفة دور تطبيق مشروع حسابي كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي في حكومة إقليم كوردستان.

المبحث الثاني الإطار النظري للبحث

أولاً. التحول الرقمي: Digital Transformation

إن التطور الكبير في الأجهزة والآلات والأنظمة الذكية وظهور تقنية التحول الرقمي سيؤدي لاختصار الوقت وخفض التكلفة وتحقيق مرونة أكبر وكفاءة في العملية الإنتاجية والخدماتية وقدرة كبيرة في معالجة البيانات والذكاء الصناعي ولا شك أن هذه المستجدات ستعمل على اتساع نطاق التطوير والتغيير وحدوث تحولات غير مسبوقه في الاقتصاد وسوق العمل والقطاع الصناعي حيث يمثل التحول الرقمي واحداً من أهم دوافع ومحفزات النمو في كبرى الشركات مما يفرض على الشركات سباقاً حاسماً لتطوير حلول مبتكرة تضمن استمراريتها في دائرة المنافسة، (رشوان وأبو رحمة، 2020: 6). حيث يمثل التحول الرقمي في مجالات الاقتصاد والاعمال واحد من أكبر التحديات التي تواجه نمو وتطور الاستثمارات في الشركات الكبيرة نحو العالم، حيث صاحب التطور الكبير في حجم الاعمال زيادة ضخمة في حجم التعاملات والتبادلات المالية أدت إلى الكثير من التحديات المتمثلة في معالجة تلك التعقيدات، وانعكس أثر ذلك على أحداث تغييرات وتعديلات في بيئة العمل التنظيمي والتكنولوجي، (الأمير وآخرون، 2021: 27-28).

1- مفهوم التحول الرقمي:

على الرغم من أن التحول الرقمي يحظى باهتمام متزايد إلا أنه لا يزال مجالاً ناشئاً فمصطلح التحول الرقمي يفتقر إلى تعريف واضح ومحدد فالكل يرى من خلال زاوية تخصصه العلمي إلا أن هناك إجماع واضح حول دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع عمليات وأنشطة المنظمات من أجل تحسين أدائها وتلبية ومسايرة رغبات الأفراد والمجتمع في بيئة سريعة التغير والتطور التكنولوجي ومليئة بالأزمات الأمنية والصحية وقد ساهم في إرساء هذا المفهوم العديد من العوامل:

(Haffke.I, et Al, 2016: 2)

أ. مفهوم الوقت الحقيقي: والذي ساهم في إزالة الحدود الزمانية والمكانية.

ب. مفهوم انترنت الأشياء: توجد الكثير من الأجهزة الذكية

المتصلة بشبكة الانترنت (حاسوب، هواتف، لوحات إلكترونية، ساعات، تلفاز، سيارات،... الخ)

ت. إمكانية البقاء على الاتصال: خدمات الانترنت شملت معظم مناطق العالم فهي متاحة في كل مكان وزمان.

المالي وتحقيق أهدافه للوصول إلى تعميم الخدمات المالية الرقمية. وقد خلصت الدراسة إلى أن تفعيل آليات التحول الرقمي تؤثر على تعزيز أبعاد الشمول المالي من خلال الاختراق والوصول والاستخدام مع تقديم العديد من المزايا أهمها تخفيض التكلفة المالية لمقدمي المنتجات والخدمات المالية وغير المالية وتوفير خدمات مالية سريعة وأمنة وكذلك تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء والمواطنين.

4- دراسة (علي وخضير، 2020)، بحث بعنوان: "التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الاداء الاستراتيجي لمصرف بغداد نموذجاً". هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة التحول الرقمي للعمليات المصرفية، وتحليل مؤشرات الاداء المالي الاستراتيجي واختبار تأثير التحول الرقمي للعمليات المصرفية من خلال ابعاده (نظام التسوية الآنية RTGS، الدفع الالكتروني، المقاصة الالكترونية)، على الاداء المالي الاستراتيجي وفقاً الى أربعة مؤشرات (الربحية، السيولة، ملائمة رأس المال، التوظيف) وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها هو عدم وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية والاداء المالي الاستراتيجي.

5- دراسة (أبو سمرة، 2019)، بحث بعنوان: "نموذج مقترح لتفعيل الشمول المالي من خلال التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر 2030". يهدف البحث الى الوصول الى آليات لتعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية لما له من أهمية في توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية التي ستسهم في تمكين المجتمع ككل من الخدمات المالية وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة بالإضافة الى الاستخدام الأمثل للموارد وتحويل الاقتصاد غير الرسمي إلى اقتصاد رسمي. وقد توصلت الدراسة الى عدة اليات مقترحة وأهمها تحويل وزيادة استخدام الخدمات المالية الالكترونية.

6- دراسة (Ozili, 2018)، بحث بعنوان: " Impact of digital finance on financial inclusion and stability". تتناول هذه الدراسة تأثير التمويل الرقمي على الشمول المالي واستقرار النظام المالي من خلال التركيز على التمويل الرقمي، حيث تمت المناقشة حول التمويل الرقمي وتأثيرها على الشمول المالي واستقرار النظام المالي، وقد بينت الدراسة أن للتمويل الرقمي والشمول المالي فوائد عديدة لمستخدمي الخدمات المالية ومقدمي التمويل الرقمي والحكومات والاقتصاد ومع ذلك لا يزال هناك عدد من المشكلات التي لا تزال قائمة والتي إذا تمت معالجتها يمكن أن تجعل التمويل الرقمي يعمل بشكل أفضل للأفراد والشركات والحكومات، حيث تعتبر قضايا التمويل الرقمي التي تمت مناقشتها في هذه الدراسة ذات صلة بالمناقشة الجارية والمشاريع على مستوى الدولة الموجهة نحو زيادة الشمول المالي عبر التمويل الرقمي في الاقتصادات النامية والناشئة.

7- دراسة (Kitsios, et Al, 2021) بحث بعنوان: " Digital Transformation and Strategy in the Banking Sector: Evaluating the Acceptance Rate of E-Services". هدفت هذه الدراسة إلى بيان قبول التحول الرقمي في القطاع المصرفي في اليونان، وقد اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان وشملت 161 موظفاً في البنوك اليونانية، وتم تطبيق تحليل الانحدار متعدد المتغيرات لتحليل

الاستراتيجيات المرسومة بأقل كلفة وأكثر دقة وبجودة عالية بتسخير التكنولوجيا الرقمية بما يتماشى واعمال المؤسسة وبما يخدم الحد من مظاهر الفساد في اعمال المنظمات. ويرى (المطيري، 2022: 1697) التحول الرقمي بأنه عملية انتقال المنظمات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجها. وعرف أيضاً التحول الرقمي بأنها عملية دمج التطورات التكنولوجية في أنماط الأعمال والعمليات والكفاءات والنماذج بطريقة ممكن تسريعها وتوفير الكفاءة، (Sabuncu, 2022: 104).

ويشمل التحول الرقمي مفهوماً واسعاً للخدمات المصرفية وهو: رقمنة المستندات، التوقيع الإلكتروني للمعاملات، التعليم الإلكتروني، المؤتمرات عن بعد، منصات التداول عبر الإنترنت، المتاجر الرقمية، كشوفات الحساب الإلكترونية والمدفوعات عبر الهاتف المحمول. حيث تزايد استخدام العملاء للاضطرابات الرقمية، وظهور أنواع جديدة من الحلول في هذا القطاع وبالتالي فإن نماذج الأعمال الجديدة ضرورية في الصناعة المصرفية لتسليط الضوء على جميع العمليات المصرفية الهامة، (Yip&Bocken, 2018: 151).

ويرى الباحثان بأن التحول الرقمي تعني استخدام التقنيات الرقمية لتمكين وتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية للفئات السكانية التي لم تكن مشمولة بشكل كافٍ في النظام المالي التقليدي ويمكن أن يشمل ذلك استخدام التطبيقات المصرفية عبر الإنترنت، والدفع الرقمي، والتمويل الرقمي، والتكنولوجيا المالية والحلول المبتكرة الأخرى التي تجعل الخدمات المالية أكثر توفراً وسهولة الوصول إلى تقنيات الشمول المالي الرقمي والتي تسعى إلى تقديم خدمات مالية مبتكرة وفعالة من حيث التكلفة للأفراد والشركات ويعزز التواصل والتفاعل الرقمي بين الجمهور ومقدمي الخدمات المالية.

2- أهمية التحول الرقمي:

يساعد انتشار مجتمع المعلومات والمعرفة على تشجيع بناء الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية والإدارة الإلكترونية ويحتاج كل ذلك إلى التطوير المستمر في مؤشر مجتمع المعلومات والمعرفة من خلال زيادة عدد الحواسيب الإلكترونية واستخداماتها في المعاملات والوظائف وزيادة عدد المشتركين في الشبكة الدولية للمعلومات وتطوير استخدام البرمجيات في إدارة الأنشطة الاقتصادية والإنتاجية والمالية والتجارية والتسويقية وإدارة الموارد البشرية. وتكمن أهمية التحول الرقمي في المؤسسات وخاصة الحكومية في تحقيق العديد من الجوانب الإيجابية المرتبطة بزيادة الأعمال والابتكار وتطوير الأداء عن طريق: (نصر الله، 2020: 7)

أ. كفاءة المعاملات والخدمات الحكومية: حيث تستعين الحكومات بالأدوات الرقمية لتحسين تعاملاتها مع الجمهور والقطاع الخاص، وفي البداية تركز غالبية الدول على الأنشطة كبيرة الحجم، علماً بأن نجاح الخدمات الرقمية يعتمد على فهم الحكومات الرؤية واحتياجات الجمهور واستعدادها لتعديل السياسات والخدمات لتتوافق مع تفضيلاتهم كتقديم الخدمات من خلال تطبيقات الهواتف الذكية.

ب. يساهم في القضاء على الفساد، والتقليل من مدة الإجراءات الحكومية، ووجود بيئة معلوماتية تتسم بالكفاءة والفاعلية،

ث. عالمية الانترنت: فالعالم أصبح قرية صغيرة وبإمكان جميع أفراد المجتمع التواصل وتبادل الأفكار على اختلاف الابعاد الجغرافية، الثقافات، اللغات، ... الخ.

اصبح مصطلح التحول الرقمي شائعاً جداً في السنوات الأخيرة بين المديرين والخبراء والمستشارين ذوي الصلة لما له من أهمية كبيرة في التغيرات التنظيمية نتيجة التكنولوجيا ويشير إلى استخدام التقنيات الرقمية ليتم خلق القيمة وتغيير اسلوب وانموذج العمل اذ يعمل على تغيير اساس جوهرى في الاعمال داخل المؤسسة مثل ابتكار منتجات جديدة واستراتيجيتها، (Berghaus, 2018: 12). ويعني التحول الرقمي بكيفية استخدام التكنولوجيا داخل المنشأة فهو يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدمها للعملاء من تلك الخدمات، حيث يقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المنشأة في كافة أقسامها مما يوفر الوقت والجهد، (عدنان، 2019: 23)، فقد عرف (عبدالرزاق، 2019،

6) التحول الرقمي بأنه العملية التي يتم من خلالها انتقال الشركات إلى نماذج عمل تعتمد على التقنيات الرقمية لدعم تطوير وابتكار ما يتم تقديمه من منتجات وخدمات بالإضافة إلى توفير قنوات جديدة للتسويق وفرص عمل تزيد من قيمة المنتجات المقدمة سواء كانت سلع أو خدمات. من جانب آخر فقد عرف (Johannes, 2019: 23) التحول الرقمي على انه انتقال المنشأة من التعامل مع الموارد المادية فقط إلى الاهتمام بمرور معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال، حيث أصبح رأس مال المعلومات المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها وفي استخدام مواردها. ومن وجهة نظر (فرحات، 2020) إن التحول الرقمي أشمل وأعمق من مجرد استخدام موظفي المنظمة للحاسب الآلي والانترنت وبعض التطبيقات البسيطة في أعمالهم اليومية حيث نستطيع تعريف التحول الرقمي Digital Transformation بأنه استخدام المنظمة للتقنية في إدارة أعمالها وخدماتها وأنشطتها وفي معالجة وتحليل بياناتها والتواصل بين أفرادها (كل الإداريين والموظفين) وفي اداء تعاملاتها إلكترونياً بشكل كامل، ولا بد أن يتم كل ذلك في بيئة تقنية أو رقمية مؤمنة مستندة لقواعد بيانات محمية (فرحات، 2020: 62-63). ويشير (رشوان وأبو رحمة، 2020: 7) إلى أن مفهوم التحول الرقمي قد ارتبط باستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة، ومن جهة أخرى ارتبط بزيادة الإنتاجية والقدرة على المنافسة وذلك من اجل الاستجابة لمتغيرات البيئة والسوق العالميين. كما يمكن تعريف التحول الرقمي بأنه تسريع الأنشطة التجارية والعمليات والكفاءات والنماذج للاستفادة الكاملة من التغيرات والفرص التي توفرها التقنيات الرقمية وتأثيرها بطريقة استراتيجية وذات أولوية، (Peter, et, al, 2020: 162).

وأيضاً التحول الرقمي هو عملية استخدام التقنيات الرقمية لإنشاء عمليات تجارية جديدة أو تعديل القائمة والثقافة وتجارب العملاء لتلبية متطلبات الأعمال والسوق المتغيرة. أي يمثل التحول الرقمي إعادة التفكير في كيفية استخدام المؤسسة للتكنولوجيا والأفراد والعمليات سعياً وراء نماذج أعمال جديدة وتدفعات إيرادات جديدة، مدفوعة بالتغيرات في توقعات العملاء حول المنتجات والخدمات، (Kornchai, & Khajit, 2021: 411). كما أشار (رشوان وأبو عرب، 2022: 41) إلى ان التحول الرقمي هو عبارة عن التغيير في أعمال المؤسسات ونمطها بحيث يضمن تحقيق الاهداف المنشودة وفق

(علام، 2021: 189-190)، (عبدالرزاق، 2019: 7)، (أمين، 2018: 53)

أ. توفير كم هائل من المعلومات على وسائط رقمية بالإضافة إلى حفظ مصدر المعلومات الأصلي من التلف وتسهيل عملية البحث في المجموعات الرقمية واسترجاع المعلومات بوسائل وطرق عديدة.

ب. تخفيض التكلفة التي تعتمد على الوسائل التقليدية والعمل على تقليل تكاليف التشغيل من خلال اختصار الجهد المبذول القائم على العمليات والاتجاه نحو التكنولوجيا.

ج. توفير خدمات معلوماتية بتقنيات جديدة كالخدمة المرجعية الرقمية والترجمة الآلية والتي توفر إتاحة المعلومات لأكثر عدد من المستخدمين والمتعاملين من خلال المنصات الرقمية وأرشفتها كموارد رقمية يمكن الوصول إليها من بُعد وعن بُعد.

د. تقليص المدة الزمنية التي تستغرقها المعلومة من مصدرها الأساسي الى المتلقين والمستخدمين، بالإضافة إلى التحديث المستمر للمعلومات الرقمية وإتاحة معلومات أصلية مرقمنة.

هـ. الارتقاء بمستوى البحث العلمي من خلال الارتقاء بخدمات المعلومات المتقدمة.

و. تحسين الجودة وتسهيل وتبسيط الإجراءات لتقديم خدمة متميزة للعملاء وتفعيل الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات للمستفيدين، حيث يتيح التحول الرقمي والتكنولوجيا الحديثة الفرصة للإبداع والابتكار في تقديم الخدمة للعملاء.

ز. يعمل التحول الرقمي على مساعدة المؤسسات والشركات على التوسع والانتشار على نطاق واسع بالإضافة إلى استهداف شرائح متعددة وفي أماكن متفرقة ومتعددة وذلك لسهولة الوصول الى العميل من خلال التكنولوجيا.

ح. إحكام الرقابة والمتابعة وتقليل فرص حدوث الأخطاء البشرية، حيث يعتمد التحول الرقمي على الوسائل الإلكترونية والمتمثلة في الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والتطبيقات الإلكترونية لتنفيذ العمليات والرسائل الصوتية ونظم الرقابة والمتابعة الإلكترونية.

ويرى الباحثان أن التحول الرقمي تهدف إلى تسهيل الخدمات التي تقدم للمستفيدين وكذلك تخفيض تكلفة تقديم الخدمة وتقليل الوقت والجهد اللازم للجهة المقدمة للخدمة وكذلك للجهة المستفيدة من الخدمة بالإضافة إلى تعزيز الربط بين المؤسسات والافراد عن طريق الربط الإلكتروني او الربط الرقمي المتوافر في جميع الأوقات وجميع الاماكن.

4- فوائد التحول الرقمي:

يوجد هناك مجموعة من الفوائد للتحول الرقمي ومنها: (السواط، 2022: 654-655)، (Pattom & Santos, 2016)، (المطيري، 2022: 1698)، (محمد وكريم، 2012، 45):

أ. الاتصال والمساهمة بين العاملين من خلال نقل المفاهيم ومناقشة آخر التحسينات في نواحي دراستهم وتحسين مجتمعات المزاولة المرتبطة بصورة متعاطفة ومبادلة المعلومات في أي وقت ومن أي محل في العالم وعلى أي جهاز، بالإضافة إلى أن يكونوا أعلى اقتداراً وابتكاراً، مما يجعل تنفيذ سبل العمل حديثة في هذه المنظمات.

ب. بالنسبة للحكومات يساعد التحول الرقمي في بلوغ غير المحدود إلى المعلومات ونيل العاملين على المزيد من الفرص وتحقيق أمانهم.

ج. الخفض من ظاهرة الفساد الإداري وذلك عن طريق نشر كافة البيانات والمعلومات التي تميز الاداء الحكومي على شبكة

وارتباطها بتنفيذ الشمول المالي، في القضاء على كل أنواع المعاملات غير الشرعية.

ت. تحسين اتخاذ القرارات: تستفيد المؤسسات الحكومية من تحليلات البيانات الضخمة في مجالات متعددة كالدفاع والرعاية الصحية والسلامة العامة، وكذلك تستطيع الحكومات توظيف خوارزميات وأنظمة معقدة للتحليلات تستقي البيانات من مصادر عدة وتستجيب للتغيرات في الوقت الحقيقي.

ث. يسهم تسهيل تبادل البيانات في تعزيز الشفافية وثقة المواطنين في مؤسساتهم الحكومية، في ظل إتاحة فرص متساوية للمواطنين للحصول على المعلومات المرتبطة بالأعمال والفرص الاستثمارية المتاحة.

ج. أصبح التحول الرقمي ضرورة لمواكبة الثورة التكنولوجية، والانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الرقمية ويمكنه الخدمات الحكومية، وتقليل أخطاء العامل البشري والقضاء على البيروقراطية، والفصل بين المواطن ومقدمي الخدمة، للحد من الفساد وترشيد النفقات.

ح. يسهم التحول الرقمي في خلق الفرص لتقديم خدمات إبداعية ومبتكرة بعيدة عن الطرق التقليدية في تقييم الخدمات ويساعد المؤسسات الحكومية على الانتشار والتوسع في نطاق أكبر من العملاء.

خ. فقد عملت الكثير من الدول بتفعيل هذه الخدمة وفي كافة القطاعات حيث خلقت تطورات وتأثيرات إيجابية وإبداعية للأعمال في التحول الرقمي وتعامل الناس بطريقة أكثر حذر مع الاموال حيث الزبائن هم المستفيدون من التطور للتحول الرقمي والموجة السريعة، (علي وخضير، 2020: 3).

د. كما أن لها أهمية في التطورات الحديثة للإنتاج والتوزيع بمعرفة القنوات الرقمية للزبائن وتجربة الزبون الجيدة والمرونة في عروض الزبائن حيث تمكن الزبون في الحصول على مكان في الصناعة، (Nicoletti, 2017: 11).

ذ. وكذلك للتحول الرقمي أهمية واضحة في الأسواق المالية إذ يزيد من معدلات النمو وذلك عن طريق جانبين هامين، حجم الأسواق والاستثمارات وعلى المدى الطويل لذا فإن للتحول الرقمي دور كبير في ترتيب وظائف متكررة وتقديم واسع المدى مقارنة في التداول سابقاً الذي لم يتيح الحصول على المعلومات بشكل اسهل وبتكاليف مرتفعة ومن ثم كان ذلك حاجز امام دخول عملاء جدد في قطاع إدارة الأصول فضلاً عن ذلك فإن للتحول الرقمي دوراً كبيراً وتأثيراً واضحاً على الصناعات المالية والمصرفية ومجالات الاعمال مما أدى ذلك إلى إيجاد طرائق جديدة للابتكار في العمل للصناعة المصرفية مثل زيادة الاستثمارات في ال Fintech (chen&zhang, 2018: 381).

ر. وتظهر أيضاً أهمية التحول الرقمي من خلال المساهمة في عملية ربط القطاعات الحكومية أو الخاصة ببعضها من خلال التعاون والتنسيق عبر شبكة الانترنت، (علام، 2021: 189). ويرى الباحثان أن التحول الرقمي للمصارف عينة البحث ذو أهمية كبيرة، حيث يساهم في تحسين كفاءة الخدمات المالية وتحديث العمليات البنكية، ويمكنه أيضاً تسهيل الوصول للعملاء وتحسين تجربة المستخدم وتعزيز الامان المالي.

3- أهداف التحول الرقمي:

تتضمن التحول الرقمي العديد من الأهداف على مستوى العملاء والمنظمات واصحاب المصالح وتتمثل أهداف التحول الرقمي والتي يمكن توضيحها كما يأتي: (فرحات، 2020: 65)،

أ. استمرار الدعم القيادي والإداري لجهود التحول من خلال تركيز القيادات على الممارسات الإدارية المرتبطة بالتكنولوجيا وتوفير الموارد البشرية والمالية والتشريعات اللازمة.

ب. السعي لإيجاد هياكل تنظيمية مرنة والتركيز على فرق العمل الفعالة.

ج. المراجعة المستمرة لخطة التحول الرقمي.

د. تحديد الرؤية تحديداً دقيقاً وهي ضرورة توضيح ما نريد أن نكون عليه في المستقبل.

هـ. تطوير الهياكل التنظيمية القائمة من خلال البعد عن الهياكل المعقدة.

و. تنمية مهارات وقدرات كافة الشباب من خلال برامج التدريب والتنمية الذاتية،

ز. توفير الأجهزة الحديثة والبرامج المتنوعة لتجديد البنية التحتية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات.

ح. ضرورة تحليل السوق واحتياجاته، وتحليل نقاط القوة والضعف، ومسح الفرص والتهديدات بالبيئة الخارجية.

ط. نجاح عملية التحول الرقمي يتطلب قدرات ومهارات وخصائص شخصية للقيادات وكافة أعضاء المجتمع تعكس مدى إيمانهم والتزامهم بعملية التحول الرقمي ومرآتها.

ي. نشر ثقافة استخدام التكنولوجيا والإنترنت، يتطلب ذلك تغيير إدارة الثقافة مميزة تنافسية.

ك. ينبغي تطوير استراتيجيات بناء قدرات القيادات والأفراد بهدف دعم التغيير وتأييده في ضوء مفاهيم دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة مجالات وأنشطة المجتمع.

7- **معوقات التحول الرقمي:** توجد العديد من المعوقات التي تعرقل عملية التحول الرقمي داخل المؤسسات نذكر منها: (المطيري، 2022: 1699)

أ. التخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية حيث يعتبر أحد أكبر العوائق خصوصاً إذا كانت الأصول ذات قيمة عالية.

ب. صعوبة تغيير عقليات العديد من الموظفين الذين ألفوا الوضع السائد.

ج. عدم جاهزية المؤسسات من حيث الموارد والتدريب والمعرفة الضرورية.

د. نقص الكفاءات والقدرات المتمكنة داخل المؤسسة والقدرة على قيادة برامج التحول الرقمي والتغيير داخل المؤسسة.

هـ. نقص المواهب المتخصصة في سوق العمل، والتي تمكن من تحقيق التحول الرقمي المنشود.

و. نقص الميزانيات المرصودة لهذه البرامج تحد من نموها.

ثانياً. مشروع "حسابي" (هذماری من-My Account)

1. **نبذة عن مبادرة "حسابي" (هذماری من):** (دائرة الإعلام والمعلومات- حكومة إقليم كردستان - 2023/2/28 (GOV.KRD)

أعلنت حكومة إقليم كردستان عن مبادرة "حسابي" وهي عبارة عن برنامج مالي شامل يهدف إلى توفير وسيلة آمنة ومناسبة لدفع رواتب الموظفين وقوات الأمن والمتقاعدين من القطاع العام.

ومن خلال هذه المبادرة، يمكن لموظفي القطاع العام والمتقاعدين وقوات الأمن الوصول إلى رواتبهم بواسطة الصرافات الآلية (ATM) بطريقة آمنة وشفافة في أكثر من ألف مركز بجميع أرجاء إقليم كردستان مما يسهل الوصول إلى الخدمات المصرفية الحديثة ولا سيما القروض والادخار والمدفوعات

الإنترنت وتوفيرها للمواطنين وإعطائهم حق المساءلة عن القرارات التي يعتمدها المسؤولون.

د. تقليل النفقات وخفض التكلفة من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية والسير نحو خفض عدد الفائمين على حفظ ونسخ وتوزيع الأعمال الورقية وبنقص المجهود والموارد المستعملة.

هـ. تحديث نماذج العمل لمواكبة التطورات التكنولوجية، بالإضافة إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها وتحسين جودتها وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للجمهور وتخفيض نسبة الأخطاء.

و. التحول الرقمي سيساعد المؤسسات على تحسين مسارها الصناعي واستخدام مواردها بكفاءة أعلى وامثل، والحصول على فرص أكبر بعد فتح الحوار بين القطاعين العام والخاص والشراكة بينهما.

ز. سرعة أداء الإجراءات الرقمية تفوق الإجراءات بالطرق التقليدية وبالتالي سوف تكون هذه الإجراءات سهلة وسريعة للمستفيدين.

ويضيف الباحثان بأن فائدة التحول الرقمي وباستخدام أحد حسابات التطبيقات المالية كمشروع "حسابي" يسعى للوصول إلى تمكين الفرد وتحقيق المساواة وتحفيز تفاعل إيجابي مع التكنولوجيا لتعزيز رفاهية المجتمع بشكل عام.

5- **الأبعاد الاستراتيجية للتحول الرقمي:** تتحقق أهداف التحول الرقمي عن طريق خمسة أبعاد وهي (الأسس الرقمية والابتكار الرقمي والمواطن الرقمي والأعمال الرقمية والحكومة الرقمية) ويمكن توضيح هذه الأبعاد كما يأتي: (مجلس الوحدة الاقتصادية العربية، 2020)

أ. **الأسس الرقمية:** يهدف هذا البعد الاستراتيجي إلى الوصول بمستوى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول لدرجة التأهل التي تمكنها من مواكبة التغيرات التكنولوجية المتسارعة على مستوى العالم.

ب. **الابتكار الرقمي:** يهدف هذا البعد إلى تمكين الدول من مواكبة المستقبل التكنولوجي المتسارع على المستوى الدولي وتوفير نظم التعليم والمهارات التي تساعد على الابتكار المتواكب مع اتجاهات التكنولوجيا الحديثة.

ج. **المواطن الرقمي:** يهدف هذا البعد الاستراتيجي لتعظيم استفادة الأفراد من استخدام التكنولوجيا الرقمية وتوفير مستوى التعليم والمهارات المؤهلة لذلك ورفع جودة الحياة للمواطنين.

د. **الأعمال الرقمية:** يهدف هذا البعد الاستراتيجي إلى تمكين الشركات من الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة والمشاركة الفعالة في الاقتصاد الرقمي وتوفير بيئة الأعمال الرقمية المواتية للتغيرات التكنولوجية.

هـ. **الحكومة الإلكترونية:** يهدف هذا البعد الاستراتيجي لتوفير حكومة رقمية تستهدف الاستثمار في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لصالح خدمة مواطنيها وتخفيض تكاليف التعامل ورفع جودة الحياة للمواطن وتحقيق الشفافية مع الحرص على توفير آليات الحوكمة الفعالة لتحقيق النفع بين الأطراف الثلاثة ذات الصلة: الأفراد، الشركات والحكومات.

6- **متطلبات التحول الرقمي:** يتطلب نجاح تطبيق التحول الرقمي ان تتوفر عدة متطلبات او حاجيات ضرورية ويمكن نستعرض اهم هذه المتطلبات كالتالي: (المطيري، 2022: 1698-1699)

أي باختصار يمكن تحديد فوائد مشروع "حسابي (My Account)" بما يلي:
أ. الإخطار في الوقت الحقيقي في يوم الراتب.
ب. مجموعة واسعة من الخدمات المالية.
ج. الوصول النقدي في كل ماكينة صراف آلي.
د. بطاقة الخصم المقبولة دولياً.
هـ. مكافآت الشراكة.
و. أمن مالي أفضل.

ثالثاً. الشمول المالي:

1. مفهوم الشمول المالي:

تعرف المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء CGAP الشمول المالي على أنه عالم يكون فيه الجميع قادرين على الوصول للخدمات المالية التي يحتاجون إليها واستخدامها بفعالية لتحسين حياتهم، (عبيد وموسلي، 2021: 469-480). وعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه إمكانية حصول الأفراد والشركات على منتجات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبى احتياجاتهم من المعاملات والمدفوعات والادخار والائتمان والتأمين ويتم تقديمها لهم بطريقة مسؤولة ومستدامة، (www.albankaldawli.org). كما عرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) المنبثقة عنها الشمول المالي بأنه "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي، (صندوق النقد العربي، 2015: 20)، وفقاً لتقرير للأمم المتحدة (United Nations, 2016)، فإن الشمول المالي هو توفير الخدمات المالية بشكل مستدام وبأسعار معقولة والتي تعمل على جلب الفقراء إلى الاقتصاد الرسمي، (Ozili, 2018: 331). ويرى (البيلي، 2023: 474) ان الشمول المالي يعني إمكانية تقديم عدد كبير من الخدمات والمنتجات المالية إلى جميع فئات المجتمع وخاصة الفئات المهمشة مالياً ذات الدخل المنخفضة والتي تتناسب مع احتياجاتهم وظروفهم بسهولة وسرعة وجوده مناسبة وبأسعار ميسورة تمكنهم من التعامل مع القنوات الرسمية كالبنوك وشركات التأمين وهيئات البريد والجمعيات الأهلية، حيث يعمل الشمول المالي ليس فقط على تعزيز توفير الخدمات البنكية (مثل توفير البنوك وأجهزة الصراف الآلي) وإنما على تعزيز استخدام هذه الخدمات (مثل الحسابات البنكية والائتمان). وعرفت أيضاً الشمول المالي بأنها تعني العمل على تقديم الخدمات المصرفية لجميع فئات المجتمع بأقل تكلفة ممكنة بما يسمح لذوي الدخل المحدودة الاستفادة من الخدمات البنكية بكافة أنواعها، (الحداد، 2022: 676). وبصيغة مبسطة يمكننا القول بان الشمول المالي هو إيصال المنتجات والخدمات المالية المقرونة بعملية التثقيف المالي إلى الفئات المستبعدة مالياً في المجتمع، (مصطفى وآخرون، 2021: 287). وحسب (مغنم وأبحري، 2022: 209) فإن الشمول المالي باعتباره الآلية التي تسمح لذوي الدخل الضعيفة من الاستفادة من الخدمات المالية والمصرفية بكل أنواعها وبتكلفة معقولة.

الإلكترونية وستؤدي هذه المبادرة إلى تأمين المدفوعات لنحو مليون من الموظفين وقوات الأمن والمتقاعدين وتقليل الاعتماد على التعاملات النقدية وتعزيز شفافية الحكومة وأدائها، وفي المرحلة التجريبية من المبادرة ستمول حكومة إقليم كردستان رواتب نحو (850) من موظفي المستشفيات النسائية والولادة بأربيل في حساباتهم المصرفية إلكترونياً وسيختبر المشروع فعالية العملية ويحدد التحسينات المطلوبة قبل تعميمها على جميع الدوائر الحكومية، وهي عملية تستغرق عامين لتنفيذها. ولحد إعداد هذا البحث وحسب ما أعلنت حكومة الإقليم حيث تم انضمام خمسة مصارف إلى مشروع حسابي المالي الإلكتروني وهي: مصرف آشور وبنك بيروت والبلاد العربية (BBAC)، ومصرف جيهان، ومصرف آر تي (RT)، والمصرف الأهلي العراقي (NBI). وتأتي هذه الخطوة في إطار جهود حكومة الإقليم المتواصلة لتوسيع نطاق عمل مشروع حسابي وبالتالي تقديم مزيد من الخدمات للمشاركين والمستفيدين والموظفين، كما ان هذه الخطوة تأتي في سياق تعزيز المنافسة السليمة في قطاع المصارف والخدمات المالية في الوقت الذي أشارت فيه الحكومة الى انها ستواصل تقديم وعرض التوضيحات حول الرسوم والعروض المقدمة من قبل تلك المصارف وسيشجع ويحفز مصارف أخرى للمشاركة في مشروع حسابي، (دائرة الإعلام والمعلومات- حكومة إقليم كردستان - 2023/2/28 GOV.KRD).

مشروع "حسابي (هذماری من)" هو مبادرة لرقمنة مدفوعات رواتب القطاع العام بهدف تحسين الكفاءة والشفافية والشمول المالي.

المالي. <https://myaccount.gov.krd/en/>

2. هدف مشروع حسابي (هذماری من):

يهدف المشروع أساساً إلى تحديث القطاع المصرفي وتعزيز الازدهار الاقتصادي في إقليم كردستان وتسريع عملية التحول الإلكتروني في الخدمات الحكومية وهو جزء أساسي من رؤية رئيس حكومة إقليم كردستان للدفع بعجلة الإصلاح والتغيير الجزري ودعم مدفوعات الموظفين إلكترونياً في إقليم كردستان. وكذلك تبسيط كيفية تحصيل موظفي القطاع العام لرواتبهم ولم تعد بحاجة للذهاب إلى البنك العام وتكون أموالهم متاحة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع في أي ماكينة صراف آلي قريبة منهم. <https://myaccount.gov.krd/en/>

3. فوائد مشروع حسابي (هذماری من):

للمشروع فوائد متنوعة بالنسبة لمواطني إقليم كردستان حيث سيؤدي من ناحية التسهيلات وسلامة الحسابات إلى صرف الرواتب بانتظام وفي الوقت المناسب دون الحاجة إلى الطوابير والانتظار الطويل، كما سيتمكن الموظفين من الوصول إلى أموالهم من أي مكان باستخدام التطبيقات الهاتفية للمصارف دون الحاجة إلى زيارة فروعها، كما سينعكس المشروع إيجاباً على الدخل الإضافي من وضع الأموال الراكدة (غير المتحركة) في المدخرات وشراء السلع أو الخدمات أو دفع المصاريف الشخصية من خلال القروض الميسرة، ويمكن أيضاً دفع الأموال لشراء السلع والخدمات أون لاين وإرسال الحوالات بين الحسابات المختلفة وتلقي الحوالات الدولية دون الحاجة إلى زيارة مكاتب الصيرفة.

وستؤدي هذه الخطوة في الوقت ذاته إلى إشراك المواطنين في القطاع المصرفي بما يسهم في زيادة الناتج المحلي الإجمالي تدريجياً وتعزيز الإنفاق الاستهلاكي نتيجة زيادة القروض الشخصية وخلق مزيد من فرص العمل في القطاع المصرفي.

والاستفادة من تكنولوجيا الاتصال في تقديم الخدمات المالية وباستخدام الحماية المالية للعميل وحصوله على معاملة عادلة بسهولة وبأقل تكلفة وأعلى جودة وحماية بياناته المالية وتطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات جميع فئات المجتمع من خلال تخفيض العمولات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة والتنقيف المالي من خلال اعداد استراتيجيات للتنقيف المالي و اشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص، (بن قيده وبوعافية، 2018: 9).

4. أهداف الشمول المالي:

منذ عام 2016 حفزت مجموعة G20 والبنك الدولي تطوير مبادئ ريفية المستوى للشمول المالي الرقمي من خلال توفير أساس لخطط العمل التي تعكس سياق الدولة والظروف للاستفادة من الإمكانيات الهائلة للتكنولوجيات الرقمية في الاقتصادات النامية والناشئة. ويشير الشمول المالي الرقمي على نطاق واسع إلى استخدام الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي بتكلفة يمكن تحملها، (Zhang, et, al, 2023)، ومع تزايد الاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموحدة ومن خلال الاطلاع على الدراسات والتقارير والمنشورات يمكن تحديد أهداف الشمول المالي فيما يلي: (قميشة، 2020: 14)

أ. تعزيز وصول كافة فئات و شرائح المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية وتعريف الزبائن بأهمية تلك الخدمات وكيفية الحصول عليها ومميزاتها وتكاليفها وكيفية تحسين ظروفهم وواقعهم الاجتماعي والاقتصادي.
ب. تعزيز المشاريع الريادية الحرة والعمل الحر.
ج. تعزيز الشركات الصغيرة في الاستثمار والتوسع.
د. تخفيض مستويات الفقر وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

ويرى الباحثان بأن الهدف من تحقيق الشمول المالي من خلال تطبيق أساليب أو آليات التحول الرقمي باعتباره أداة حيوية يوفر وسائل فعالة ومبتكرة لتقديم الخدمات المالية للجميع، بغض النظر عن الظروف الاقتصادية أو الجغرافية إضافة إلى تعزيز التنمية الاقتصادية.

المبحث الثالث: الإطار الميداني للبحث

أولاً. وصف سمات عينة البحث وتشخيصها:

في هذه الفقرة سيتم وصف عينة البحث استناداً إلى عدد الاستثمارات الموزعة وإلى إجاباتهم ضمن فقرة المعلومات العامة وحسب نطاق المصرف، ووظيفة المشارك والتحصيل الدراسي وسنوات الخبرة (الخدمة)، واعتمدت النسب المئوية والتكرارات في وصف السمات الديموغرافية لعينة البحث للتعرف على توزيع أفراد العينة على وفق سماتهم أو صفاتهم الشخصية، وكما يأتي:

الجدول (3) عدد الاستثمارات الموزعة على الفئات المشاركة في البحث والقوائم المستلمة وغير المستلمة وعدد الاستثمارات الصالحة للتحليل وغير صالحة للتحليل الإحصائي

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المستلمة	عدد الاستثمارات الغير المستلمة	عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل	عدد الاستثمارات الغير الصالحة للتحليل	نسبة الاستثمارات الصالحة إلى الموزعة
54	50	4	47	3	87%

المصدر: من اعداد الباحثان

ويرى الباحثان بأن الشمول المالي يعبر عن تحسين الإدماج المالي وتعزيز التنمية الاقتصادية وتكون مرتبطة بالتحول الرقمي من خلال استخدام التكنولوجيا لتقديم خدمات مالية بشكل أكثر كفاءة وفاعلية.

2. **شروط الشمول المالي:** أشار (أبو سمرة، 2019: 4) إلى مجموعة من شروط الشمول المالي والتي يمكن توضيحها كما يلي:

أ. تحديد الدولة للأهداف التي يمكن من خلالها تحقيق الشمول المالي.

ب. عمل دراسة للسوق المصرفي لمعرفة مدى جدوى المنتجات والخدمات الموجودة حالياً ومدى تناسبها مع أفراد المجتمع.

ت. دراسة مطالب واحتياجات السوق من الخدمات المصرفية لتحقيقها على أرض الواقع.

ث. عمل ربط إلكتروني للبنوك لحظياً ومع كل الجهات الرسمية.

ج. عمل استقصاء للعملاء لمعرفة درجة رضائهم عن منتجات البنك.

ح. التحول الى البنوك الشاملة وتقديم جميع الخدمات المالية والمصرفية وغير المصرفية.

خ. تفعيل دور الجهات الرقابية المختلفة.

د. تشجيع العملاء على ممارسة الأنشطة المصرفية وكسب الثقة لإدخالهم داخل الاقتصاد الرسمي.

ذ. التوسع في تمويل المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر.

ر. منح الفروض الاجتماعية بهدف تحقيق تنمية مستدامة.

3. **المحاور الأساسية للشمول المالي:** تتجلى المحاور الأساسية للشمول المالي بإبعادها الاقتصادية والاجتماعية والاستراتيجية والتي سوف نشرح كل واحدة من هذه المحاور التي تحدد أهداف وأهمية الشمول المالي: (مغنم وأبحري، 2022: 209-210).

أ. **المحور الأول: دعم البنية التحتية المالية:** ويتمثل في إعداد الترسنة القانونية والقاعدة البيانية للأفراد والمؤسسات مع تسهيل وتطوير نظم الدفع والانتشار الجغرافي لفروع مقدمي الخدمات المالية بكل أنواعها من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التامين وغيرها.

ب. **المحور الثاني: الحماية المالية للمستهلك:** ويتمثل هذا المحور بإمكانية حصول الزبون على الخدمات المالية بأقل تكلفة مع تسهيله للحصول على المعلومات الضرورية، والاستشارات المالية، وفق نظام مالي مؤمن ومفروض بالحماية للبيانات المالية.

ج. **المحور الثالث: التنقيف المالي:** ويتمثل هذا المحور بعملية توعية وتنقيف الزبون من خلال نظم التعليم ووسائل الإعلام بكل ألوانها مع إشراك كل الهيئات التي تعمل على إرساء النقلة النوعية في استخدام الخدمات المالية من خلال دعم البنية التحتية المالية وتوفير كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي

(21.3%) من العينة. ويشير توزيع أفراد عينة البحث حسب التحصيل الدراسي في الجدول المذكور أنّ غالبية أفراد العينة هذه هم من حملة شهادة البكالوريوس والذين بلغت نسبتهم (76.6%) من حجم العينة، في حين أن نسبة حملة شهادة الماجستير في هذه العينة قد بلغت (12.8%) من حجم العينة. بينما بلغت حاملي شهادة الدبلوم (6.4%)، أما نسبة حملة شهادة الدبلوم العالي فقد بلغت (4.3%) من مجموع أفراد العينة المبحوثة ولم يكون هناك أي مشارك من أفراد العينة من حملة شهادة الدكتوراه. أما بالنسبة الى الخبرة في مجال تشير النتائج في إلى أن توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في عملهم يتفاوت بين أعلى نسبة والتي بلغت (36.2%) للأفراد ذوي الخبرة والذين تراوحت مدتها من (15 - 20) سنة، وأقل نسبة والتي بلغت (4.3%) للأفراد ذوي الخبرة والذين كانت مدتها (5 سنة فأقل).

قام الباحثان بتوزيع استمارات الاستبانة على مدراء المصارف ومدراء الإدارة والمحاسب وموظفي تكنولوجيا المعلومات IT في المصارف المبحوثة وقد تضمنت العديد من الخصائص الشخصية والوظيفية من حيث نطاق المصرف التحصيل ووظيفية المشارك والتحصيل الدراسي كذلك عدد سنوات الخبرة في مجال العمل، حيث يظهر لنا الجدول رقم (4) أنّ المشاركين في المصارف الحكومية شكلوا ما نسبته (55.3%) من حجم عينة البحث، في حين كانت نسبة المشاركين في المصارف الأهلية (44.7%) من حجم العينة. أما بخصوص توزيع أفراد عينة البحث حسب وظيفة المشارك التي يزاولونها، إذ ظهر أنّ نسبة أفراد هذه العينة الذين يعملون بصفة مدير المصرف والمحاسب متساوية حيث بلغ نسبة كل منهم (27.7%) من حجم العينة، ثم جاءت فئة مدير إداري بنسبة (23.4%) من حجم العينة، أما أقل نسبة فكانت لفئة موظف تكنولوجيا المعلومات وبنسبة بلغت

الجدول (4) إجابات الأفراد المبحوثين حسب الخصائص الشخصية والوظيفية

الخصائص		الفئات والنسب				
نطاق المصرف	المجموع	أهلي		حكومي		
		تكرارات 21		تكرارات 26		
		النسبة (44.7%)		النسبة (55.3%)		
مدير المصرف	المجموع	موظف تكنولوجيا المعلومات IT		محاسب	مدير إداري	مدير المصرف
		التكرارات 10		التكرارات 13	التكرارات 11	التكرارات 13
		النسبة (21.3%)		النسبة (27.7%)	النسبة (23.4%)	النسبة (27.7%)
التحصيل الدراسي	المجموع	دبلوم	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراه
		التكرارات 3	التكرارات 36	التكرارات 2	التكرارات 6	التكرارات 0
		النسبة (6.4%)	النسبة (76.76%)	النسبة (4.3%)	النسبة (12.8%)	النسبة (0.0%)
عدد سنوات الخبرة	المجموع	أكثر من 20	أكثر من 15 إلى 20	أكثر من 10 إلى 15	أكثر من 5 إلى 10	5 فأقل
		التكرارات 8	التكرارات 15	التكرارات 17	التكرارات 5	التكرارات 2
		النسبة (17.0%)	النسبة (31.9%)	النسبة (36.2%)	النسبة (10.6%)	النسبة (4.3%)

المصدر: أعدّ في ضوء نتائج تحليل الحاسبة الإلكترونية (SPSS).

ثانياً: وصف وتشخيص متغيرات البحث:

1. وصف متغير مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي:

نتناول في هذه الفقرة وصف آراء عينة البحث تجاه متغير مشروع "حسابي" وذلك باستخدام عدد من مؤشرات الإحصاء الوصفي، إذ تشير النتائج في الجدول (5) أن مؤشرات العبارات المستخدمة في وصف هذا المتغير قد أظهرت النتائج الآتية:

أ. يتبين من نتائج تحليل العبارات (Q1-Q12) في الجدول (5) إلى أنّ إجابات أفراد عينة البحث وعلى المستوى الكلي يوجد اتفاق بمستويات مرتفعة في آرائها تجاه وصف هذا المتغير وبنسبة بلغت (81.21%)، في حين بلغت نسبة المحايد (10.99%) أمّا نسبة عدم الاتفاق مع هذا التوجه فقد بلغت (7.8%) وجاء هذا بوسط حسابي مقداره (4.163)، وانحراف

معيارياً مقداره (0.609)، ممّا يشير إلى اتفاق العينة على ضرورة تطبيق مشروع "حسابي" في الإقليم وذلك بهدف تحقيق الشمول المالي بنجاح وبما يجعلها استراتيجية للتخلص من الازمة المالية في الإقليم.

ب. تبين على المستوى الجزئي لكل عبارة من عبارات قياس هذا المتغير أنّ مؤشر العبارات (Q1) إلى (Q2) جاءت بمستويات اتفاق تراوحت بين العالية والمقبولة، وأن العبارة (Q1) جاءت بأعلى نسبة اتفاق حيث بلغت النسبة (93.6%) والتي تعني تسهم الوسائل التكنولوجية الحديثة بتطبيق مشروع "حسابي" في تحديث القطاع المصرفي في الإقليم. أما أقل نسبة اتفاق كانت للعبارة (Q10) البالغ (55.4%) حيث يعتبر تطبيق مشروع "حسابي" أحد المبادرات الضرورية لمعالجة المشاكل المالية في الإقليم.

الجدول (5) المقاييس الوصفية لمتغير مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي

الرمز	مقياس الاستجابة										الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
	اتفق بشدة		اتفق		محايد		اتفق		لا أتفق بشدة			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
Q1	28	59.6	16	34.0	-	-	2	4.3	1	2.1	4.799	0.879
Q2	25	53.2	16	34.0	2	4.3	3	6.4	1	2.1	4.297	0.976
Q3	18	38.3	25	53.2	3	6.4	1	2.1	-	-	4.276	0.682
Q4	11	23.4	22	46.8	11	23.4	1	2.1	2	4.3	3.829	0.962
Q5	23	48.9	17	36.2	5	10.6	1	2.1	1	2.1	4.276	0.901
Q6	32	68.1	10	21.3	3	6.4	2	4.3	-	-	4.531	0.803
Q7	21	44.7	21	44.7	2	4.3	3	6.4	-	-	4.276	0.826
Q8	31	66.0	11	23.4	1	2.1	4	8.5	-	-	4.468	0.905
Q9	23	48.9	15	31.9	5	10.6	4	8.5	-	-	4.212	0.954
Q10	13	27.7	13	27.7	14	29.8	5	10.6	2	4.3	3.638	1.131
Q11	17	36.2	19	40.4	7	14.9	4	8.5	-	-	4.042	0.931
Q12	10	21.3	21	44.7	9	19.1	4	8.5	3	6.4	3.65	1.108
المعدل		% 44.691		% 36.525				% 6.025		% 1.775		
المؤشر الكلي		% 81.21		% 10.99				% 7.8			4.163	0.609

المصدر: أعد في ضوء نتائج تحليل الحاسبة الإلكترونية (SPSS).

هذا بوسط حسابي مقداره (4.060)، وانحراف معياري مقداره (0.554)، مما يشير إلى اتفاق العينة وبمستوى عالية على ضرورة تحقيق الشمول المالي في إقليم كردستان وذلك عن طريق تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي وبأسرع وقت وذلك بهدف التخلص من أزمة عدم إمكانية توفير رواتب موظفي حكومة الإقليم.

ب. تبيّن على المستوى الجزئي لكل عبارة من عبارات قياس هذا المتغير أن مؤشر العبارات من (Q1) إلى (Q24) جاءت بمستويات اتفاق تراوحت بين العالية والمقبولة التي تراوحت بين أعلى نسبة (93.6%) للعبارة (Q21) يتطلب تحقيق الشمول المالي إلى فتح دورات تدريبية لازمة لكوادر المصرف حول التعامل مع التكنولوجيا الحديثة) وأقل نسبة (59.5%) للعبارة (Q22) تزايد معاملات الدفع عبر الهاتف والتطبيقات الإلكترونية سوف يقلل المشاكل المالية، إذ تشير إلى أن عينة البحث ترى أن تحقيق الشمول المالي تحتاج إلى دعم والعمل المشترك بين الحكومة والمصارف من أجل تطبيق مشروع متكامل للوصول إلى استقرار الوضع المالي في الإقليم.

يستنتج الباحثان من نتائج التحليل المتصلة بوصف متغير مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي أن هناك اتفاق وبمستويات مرتفعة في آراء عينة البحث في وصفهم لهذا المتغير، ومن ثم يمكن القول أن هناك اتفاق عالي في وجهات نظر عينة البحث تجاه مضامين العبارات التي تصف متغير مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي والتي تجانست مستويات أهميتها على وفق آراء تلك العينة.

2. وصف متغير الشمول المالي:

نتناول في هذه الفقرة وصف آراء عينة البحث تجاه متغير الشمول المالي وذلك باستخدام عدد من مؤشرات الإحصاء الوصفي، إذ تشير النتائج في الجدول (6) أن مؤشرات العبارات المستخدمة في وصف هذا المتغير قد أظهرت النتائج الآتية:

أ. يتبين من نتائج تحليل العبارات (Q13 - Q24) في الجدول (6) إلى أن إجابات أفراد عينة البحث وعلى المستوى الكلي وجود اتفاق بمستويات مرتفعة في آرائها تجاه وصف هذا المتغير وبنسبة (80.88%) في حين بلغت نسبة المحايدون (12.20%)، أما نسبة عدم الاتفاق فقد بلغت (6.92%) وجاء

الجدول (6) المقاييس الوصفية لمتغير الشمول المالي

الرمز	مقياس الاستجابة										الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
	اتفق بشدة		اتفق		محايد		اتفق		لا أتفق بشدة			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
Q13	12	25.5	27	57.4	6	12.8	1	2.1	1	2.1	4.021	0.820
Q14	12	25.5	30	63.8	3	6.4	2	4.3	-	-	4.106	0.698
Q15	17	36.2	26	55.3	3	6.4	1	2.1	-	-	4.255	0.674
Q16	9	19.1	24	51.1	9	19.1	3	6.4	2	4.3	3.744	0.988
Q17	21	44.7	14	29.8	4	8.5	8	17.0	-	-	4.021	1.112

0.896	3.978	-	-	8.5	4	14.9	7	46.8	22	29.8	14	Q18
0.789	4.170	-	-	4.3	2	10.6	5	48.9	23	36.2	17	Q19
1.178	3.787	8.5	4	6.4	3	10.6	5	46.8	22	27.7	13	Q20
0.616	4.574	-	-	-	-	6.4	3	29.8	14	63.8	30	Q21
1.021	3.851	2.1	1	4.3	2	34.0	16	25.5	12	34.0	16	Q22
0.816	4.170	2.1	1	2.1	1	6.4	3	55.3	26	34.0	16	Q23
0.806	4.042	-	-	6.4	3	10.6	5	55.3	26	27.7	13	Q24
0.554	4.060	% 1.590		% 5.33		% 12.20		% 47.2		% 33.68		المعدل
		% 6.92						% 80.88				المؤشر الكلي

المصدر: أُعدّ في ضوء نتائج تحليل الحاسبة الإلكترونية (SPSS).

البحث حيث أظهرت نتائج الارتباط بحسب بيانات عينة البحث والمذكورة في الجدول (7) وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة وبمستويات جيدة بين على المستوى الكلي بين متغيرات البحث متغير تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي ومتغير تحقيق الشمول المالي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.755) وهي قيمة ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.01). ويؤكد معنوية علاقة الارتباط بين المتغيرين أن قيمة (Sig.) المحسوبة قد بلغت (0.000) وهي قيمة تقل كثيراً عن مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة الحالية والبالغة (0.05). وبناءً على هذه النتيجة يمكن الاستنتاج أن هنالك مستويات معنوية جيدة من التلازم الإيجابي بين تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي ومتغير تحقيق الشمول المالي، وهذا يشير إلى أنه كلما طبقت مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي بشكل جيد وأسرع تؤدي إلى تحقيق الشمول المالي في الإقليم وبنسبة (78.8%).

يستنتج الباحثان من نتائج التحليل المتصلة بوصف متغير تحقيق الشمول المالي أن هناك تجانس في آراء عينة الباحثين في وصفهم لهذا المتغير، ومن ثم يمكن القول أن هناك اتفاق في وجهات نظر الباحثين تجاه مضامين العبارات التي تصف متغير الشمول المالي التي تجانست مستويات أهميتها على وفق آراء تلك العينة.

ثالثاً. اختبار فرضيات الارتباط والتأثير:

تتناول في هذه الفقرة اختبار فرضيات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث وذلك لدعم النتائج التي توصلنا إليها في الفقرة السابقة وبحسب الآتي:

1. اختبار فرضية الارتباط:

استعمل معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاختبار الفرضية الأولى والمتصلة بفرضية الارتباط وبالذات ما يخص (هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لتطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي). وذلك لاختبار الارتباط بين متغيرات

الجدول (7) علاقة الارتباط بين متغيرات البحث – عينة البحث

تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي		المتغير المستقل
قيمة معامل r	قيمة Sig.	
0.755 **	0.000	تحقيق الشمول المالي

$$N = 47, \alpha \leq 0.05, (\alpha \leq 0.01)$$

المصدر: أُعدّ في ضوء نتائج تحليل الحاسبة الإلكترونية (SPSS).

أظهرت نتائج تحليل التأثير بحسب بيانات عينة البحث والموضحة في الجدول (8) إلى وجود تأثير معنوي لمتغير تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في متغير تحقيق الشمول المالي وعلى مستوى المؤشر الكلي بينهما، وبحسب قيمة (F) المحسوبة والبالغة (59.501) كانت أكبر بكثير من قيمتها الجدولية والبالغة (1.73) وبدرجات حرية (1 ، 45) مما يشير إلى معنوية التأثير وعند مستوى (0.05). ويدعم ذلك أن مستوى المعنوية المحسوبة (Sig) التي بلغت قيمتها (0.000) كانت أقل من قيمة مستوى المعنوية الافتراضية والتي اعتمدها الدراسة والبالغة (0.05). وتبين أن قيمة الميل الحدي (B₁) فقد بلغت (0.686) وهي دلالة على أن تغييراً مقداره واحد (1) في متغير تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي سيؤدي بالتبعية إلى تغيير

ومن نتائج تحليل علاقات الارتباط لمتغيرات البحث بموجب عينة البحث يمكن قبول فرضية البحث الأولى التي تنص على أنه (هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية لتطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي).

2. اختبار فرضية التأثير:

استعمل معامل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الثانية والمتصلة بفرضية التأثير والتي تنص على أنه (هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي)، وذلك لاختبار تأثير متغير تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في متغير تحقيق الشمول المالي.

يمكن أن نعزوه إلى تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي ، كما تشير هذه النتيجة أنّ النسبة التأثيرية المتبقية تعود لعوامل تأثيرية أخرى غير مضمنة في النموذج الافتراضي الذي اعتمده الباحثان في البحث الحالي.

مقداره (68.8%) في تحقيق الشمول المالي، وهو تغير يمكن الاستناد عليه في تفسير العلاقة التأثيرية للمتغير المستقل مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في المتغير المعتمد تحقيق الشمول المالي. أما قيمة (R^2) فقد بلغت (0.569) والتي تشير إلى أنّ ما نسبته (56.9%) من التغير الذي يحدث في تحقيق الشمول المالي

الجدول (8) تأثير تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي

تحقيق الشمول المالي				المتغير المعتمد المتغير المستقل
قيمة Sig. المحسوبة	قيمة F المحسوبة	قيمة R^2	قيمة B	
0.000	59.501	0.569	0.686	تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي

قيمة F الجدولية (1، 45) = 1.73 ، N = 47 ، (0.05) ≤ α ؛ (0.01) ≤ α .
المصدر: أعدّ في ضوء نتائج تحليل الحاسبة الإلكترونية (SPSS).

والخدمات التي باستطاعتهم أن تقدموا لنجاح هذا المشروع لديهم رؤية واضحة تجاه متغيرات البحث ولديهم استعداد لدعم هذا المشروع.

6- أثبتت النتائج إلى أن النظام المالي الحكومي في الإقليم تقليدي وخصوصاً من حيث الخدمات المالية التي تقدمها النظام للموظفين وهذا تحتاج إلى تطوير وتحول إلى نظام رقمي استجابة للبيئة الرقمية العالمية التي تحقق الشمول المالي.

7- أشارت نتائج البحث إلى ان تطبيق مشروع "حسابي" يؤدي إلى تمكين موظفي حكومة الإقليم من الوصول إلى أموالهم بسهولة وذلك من خلال التطبيقات الهاتفية الالكترونية وبالتالي تزايد المعاملات المالية الالكترونية من خلال الدفع الالكتروني عبر الهاتف وهذا سوف تحقق الشمول المالي ويقلل المشاكل المالية.

8- أظهرت نتائج البحث بأن تطبيق مشروع "حسابي" سوف يؤدي إلى بناء الثقة لدى المواطنين بزيادة التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية وهذا يؤدي إلى توسع نطاق الشمول المالي في الإقليم.

9- تبين من خلال النتائج أن هناك حاجة لفتح دورات تدريبية أو زيادة إرشادات أو تعليمات حول التعامل مع التكنولوجيا الحديثة المطلوبة لتحقيق الشمول المالي.

ثانياً. المقترحات:

1- ضرورة تطبيق مشروع "حسابي" بالشكل الصحيح وبما يتناسب مع متطلبات واحتياجات موظفي ومواطني حكومة الإقليم وبأسرع وقت وذلك بهدف تحقيق الشمول المالي بشكل عام وإنهاء مشكلة الرواتب بشكل خاص.

2- ينبغي العمل على ارجاع الثقة لدى المواطنين في الإقليم لإقناعهم للتعامل مع المصارف وخاصة من حيث الخدمات والمعاملات المصرفية الالكترونية لكي تتحقق الشمول المالي بنجاح.

3- ضرورة الاستفادة من تجارب أو برامج بعض الدول من ناحية الشمول المالي والتخلص من مشاكل صرف رواتب الموظفين على سبيل المثال برامج كي كارد للدفع المسبق

ومن نتائج تحليل علاقة التأثير لمتغيرات البحث وبموجب عينة البحث يمكن قبول فرضية البحث الثانية التي تنص على أنه (هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي).

المبحث الرابع

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً. الاستنتاجات:

1- أظهرت نتائج التحليل الوصفي لمتغير مشروع "حسابي" بأن هناك مستويات عالية من الاتفاق عليه، وهذا يشير إلى أن الأفراد المبحوثين في المصارف لهم نظرة إيجابية تجاه هذا المتغير ويؤيدون بتطبيق هذا المشروع في الإقليم.

2- تبين من خلال نتائج التحليل الوصفي إلى أن هناك اتفاقاً عالية في إجابات عينة البحث على مستوى متغير الشمول المالي، وهذا يؤكد بأن العمل على تحقيق الشمول المالي في الإقليم في الوقت الحالي ضروري لتخفيف مشاكل الأزمة المالية أو التخلص منها نهائياً.

3- أشارت نتائج التحليل الاحصائي لعلاقة الارتباط بين تطبيق مشروع "حسابي" وتحقيق الشمول المالي إلى وجود ارتباط معنوي موجب وبدرجة عالية في المصارف عينة البحث، وهذا يدل إلى أن تطبيق مشروع "حسابي" بالشكل اللازم يؤدي إلى زيادة درجة تحقيق الشمول المالي في الإقليم.

4- كشفت نتائج تحليل علاقة التأثير لمتغيرات البحث وبموجب عينة البحث إلى وجود تأثير قوي لتطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي وبموجب هذا القول أن تطبيق مشروع "حسابي" بالشكل الصحيح سيؤثر في تحقيق الشمول المالي بشكل إيجابي وبالتالي سيكون عامل فعال في استقرار الوضع المالي والتخلص من الازمة المالية.

5- تبين من خلال نتائج هذا البحث أن عينة البحث وباعتبارهم الجهة المنفذة والمعنية بتحقيق الشمول المالي من خلال الأساليب

عبيد، فريد زكريا ، موسلي، طيب، (2021)، "فاعلية التمويل الرقمي في بلوغ الشمول المالي بجمهورية مصر العربية"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 06، العدد 02.

عدنان، مصطفى البار، (2019)، "تقنيات التحول الرقمي"، مجلة الملك عبدالعزيز السعودية، المجلد الثالث، العدد الحادي عشر.

علام، وليد كامل محمدين كامل، (2021)، "التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.

علي، شروق هادي عبد، خضير، أردن حاتم، (2020)، "التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الاداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد نموذجاً"، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد (126).

فرحات، فاطمة الزهراء، (2020)، "دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية" – دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي.

قميشة، عبدالحق، (2020)، "واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين" ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الخليل.

مجلس الوحدة الاقتصادية العربية، (2020)، مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي 2020، الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي ومجلس الوحدة الاقتصادية العربية بجامعة الدول العربية، مصر.

محمد، نوفق عبدالمحسن، كريم، عي عباس، (2012)، "إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الهيئة العامة للضرائب من وجهة نظر عاملها، مجلة الإدارة والاقتصاد، عدد(92)، ص 47-92.

مصطفى، رديف، فيصل، غفار، سمير، بن عياد محمد، (2021)، "التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر"، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 1، العدد 5.

المطيري، نواف بندر شريدة على نهار، (2022)، "دور اليات التحول الرقمي في تفعيل مدخل المراجعة على اساس المخاطر لتعزيز جودة عملية المراجعة"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات.

مغرم، محمد، أبحري، سفيان، (2022)، "دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية"، مجلة (المدبر) عدد خاص بالملتقى الدولي حول: اقتصاد المنصات الرقمية-فرص وتحديات، المجلد 09، عدد خاص.

نصر الله، عبدالفتاح احمد، (2020)، "التحول الرقمي وأثره في تقليل تكلفة الخدمات: من وجهة نظر العاملين بالنيابة العامة بمنطقة مكة المكرمة"، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

ثانياً. المصادر الانكليزية:

- Berghaus, S, (2018), "The Fuzzy Froth End of Digital Transformation: Activities And Approaches For Initiating Organizational Change Strategies "Dissertation Of The University Of ST, Germany.
- Chen, Chunyan& zahg, ziyi, (2018), "Linkage between FinTech and Traditional Financial Sector in U.s, Master's Thesis Within Business Administration In Finance, University of Jonkoping.
- Haffke.I, Kalgovas.B, Benlian.A (2016), "The Role of CIO and CDO in an Organization's Digital Transformation", Conference, International Conference on Information Systems, Dublin, Ireland.
- Johannes Huebner, Denis Vuckovac, (2019), "Ilic Fintechs and the New Wave Offinancial Termediaries Completed Research Paper", Twenty-Third Pacific Asia Conference on Information System, China, pp 23-47.
- Kitsios, Fotis, & Giatsidis, Ioannis, & Kamaritou, Maria, (2021), "Digital Transformation and Strategy in the

المستخدم في العراق لصرف رواتب موظفيهم من خلال المكاتب الموجودة في جميع مناطق العراق بسهولة.

4- ضرورة فتح دورات تدريبية وتنقيفية حول التعامل مع تكنولوجيا التحول الرقمي سواء على مستوى المواطنين أو على مستوى الموظفين في الوحدات الحكومية.

مصادر البحث

أولاً. المصادر العربية:

<https://myaccount.gov.krd/en/>

أبو سمرة، محمد عادل حسن، (2019)، "نموذج مقترح لتفعيل الشمول المالي من خلال التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر (2030)", المؤتمر السنوي الرابع والعشرون بعنوان " إدارة التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر 2030"، كلية تجارة، جامعة عين شمس.

الأمير، محمد المهدي، الخليفة، عبدالرحمن يوسف، محمد، صلاح علي أحمد، (2021)، "أثر التحول لنظام المحاسبة الرقمية على خاصية التمثيل الصادق للمعلومات المحاسبية في ظل مبادئ ومعايير موثوقية الموقع الإلكتروني" مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد(4)، عدد(2).

أمين، مصطفى أحمد، (2018)، "التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب مجتمع المعرفة"، مجلة الإدارة التربوية (19).

البطرني، رنا محمد، الجزار، ياسمين محمود محمد، (2023)، "أثر التحول الرقمي على كفاءة خدمات المقدمة من البنوك المدرجة في بورصة المصرية – دراسة ميدانية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.

بن قيدة، مروان، بوعافية، رشيد، (2018)، "واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 9، العدد 1، جامعة البليدة 2.

البنك العالمي، الشمول المالي عامل رئيسي للحد من الفقر وتعزيز الرخاء <https://www.albankaldawli.org/ar/topic/finan>

<https://www.albankaldawli.org/ar/topic/finan>

البيلي، إسلام أحمد أمين محمد، (2023)، "أثر التحول الرقمي كأحد آليات الشمول المالي على جودة التقارير المالية في البنوك مع دراسة تطبيقية"، مجلة البحوث المحاسبية، العدد الثالث سبتمبر 2023، كلية التجارة، جامعة طنطا.

الحداد، رشا محمد حمدي، (2022)، "أثر التحول الرقمي على المراجعة الداخلية وتحقيق الشمول المالي – دراسة ميدانية في البنوك المصرية"، مجلة الأسكندرية للبحوث المحاسبية، المجلد السادس، العدد الثالث.

دائرة الإعلام والمعلومات-حكومة إقليم كردستان GOV.KRD <https://gov.krd/dmi-ar/activities/news-and-press-releases/2023/february/>.

رشوان، عبدالرحمن محمد سليمان، أبو رحمة، محمد عبدالله، (2020)، "التحول ارقمي وانعكاساته على ممارسة مهنة المحاسبة والتدقيق"، المؤتمر الدولي في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، جامعة غزة والجامعة التكنولوجية الماليزية.

رشوان، عبدالرحمن محمد، أبو عرب، هبة حمادة، (2022)، "دور التحول الرقمي في تحسين جودة عملية التدقيق الداخلي"، مجلة دراسات محاسبية ومالية، مجلد(17)، عدد(29).

السواط، طلق عوض الله، (2022)، "أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي" - حالة دراسية لهيئة أعضاء التدريس بجامعة الملك عبد العزيز-، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ثلاث وأربعون، ISSN: 2663-5798.

صندوق النقد العربي، (2015)، "متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية" ورقة علمية لفريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أبو ظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة: صندوق النقد العربي، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية.

عبدالرزاق، سحر مصطفى، (2019)، "التحول الرقمي تحدي جديد لمهنة المحاسبة والمراجعة لدعم التنمية المستدامة"، المؤتمر السنوي الرابع والعشرون لبحوث الأزمات بعنوان "إدارة التحول الرقمي لتطبيق رؤية مصر 2030، جامعة عين شمس.

- exploration of the strategic action fields of Swiss SMEs and large enterprises. *Journal of Strategy and Management*, 13(1), 160–180.
- Sabuncu, Birsal, (2022), " THE EFFECTS OF DIGITAL TRANSFORMATION ON THE ACCOUNTING PROFESSION", *Academic Review of Economics and Administrative Sciences*, Year: 2022 Vol-Issue: 15(1) pp: 103-115. omer Halisdemir niversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.
- Yip, Angus W.H., & Bocken, Nancy M.P., (2018), "Sustainable business model archetypes for the banking industry", *Journal of Cleaner Production*, 174 (2018), pp. 150-169.
- Zhang, Xiaoyan, & Li, Jinabao, & Xiang, Dong, & Wortington, Andrew C, (2023), "Digitalization, Financial, and small and medium-sized enterprise financing: Evidence from China", *Economic Modelling*, Volume 126, September 2023.
- Banking Setor: Evaluating the Acceptance Rate of E-Services", *Journal of Innovation: Technology, Market and Complexity*, Volume 7, Issue 3, September 2021.
- Kornchai, PHORNLAPHATRACHAKORN& Khajit, NAKALASINDHU, (2021), "Digital Accounting Financial Reporting Quality and Digital Transformation: Evidence from Thai Listed Firms", *Journal of Asian finance, Economics and Business* Vol 8, No 8.
- Nicoletti, Bernardo, (2017), "The Future of Fintech" *Integration Finance and Technology in Financial services*, Rome Italy.
- Ozili, Peterson K, (2018), "Impact of digital on Financial inclusion stability", *Borsa Istanbul Review*, Volume 18, Issue4, December 2018,329-340.
- Peter, M. K., Kraft, C., & Lindeque, J. (2020). "Strategic action fields of digital transformation: An



حكومة إقليم كردستان – العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زاخو
كلية الإدارة والاقتصاد

م/ استمارة استبانة

تحية طيبة ...

تمثل الاستمارة التي بين أيديكم جزءاً من مشروع البحث الموسوم (دور تطبيق مشروع "حسابي" كأحد آليات التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي في حكومة إقليم كردستان- العراق)، وتعد هذه الاستمارة مقياساً يعتمد لأغراض البحث العلمي، لذا نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال، علماً أن المعلومات المدونة تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية، ولا داعي لذكر أسمائكم، وأن مساهمتكم سيكون لها الأثر البالغ في نجاح مهمتنا.

ملاحظات عامة:-

- 1- يرجى الإجابة عن جميع الأسئلة لأن ترك أي سؤال دون إجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتليل.
- 2- يرجى وضع علامة (√) في الحقل الذي تراه مناسباً ويمثل وجهة نظرك.
- 3- الباحثان على استعداد للإجابة عن أسئلتكم واستفساراتكم الخاصة بالاستمارة.

شاكرين تعاونكم وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير

الباحثان

م.م. مقداد محمد أحمد البرزنجي
07504741099

م.م. مازن إبراهيم أحمد الكواشي
07504311975

الجزء الأول- المعلومات الشخصية

1. نطاق المصرف: حكومي ()، أهلي ()
2. وظيفة المشارك: مدير المصرف ()، مدير إداري ()، المحاسب ()، موظف تكنولوجيا المعلومات وإدارة التحول الرقمي () .
3. التحصيل الدراسي: دكتوراه ()، ماجستير ()، دبلوم عالي ()، بكالوريوس ()، دبلوم () .
4. عدد سنوات الخبرة (الخدمة): 5 سنة فأقل ()، أكثر من 5 إلى10سنة ()، أكثر من 10 إلى 15 سنة ()، أكثر من 15 إلى 20سنة ()، أكثر من 20 سنة () .

الجزء الثاني- عبارات تتعلق بمشروع "حسابي (هذماری من)" كأحد آليات التحول الرقمي:

ت	الأسئلة	أنفق بشدة	أنفق	محايد	لا أنفق	لا أنفق بشدة
	مشروع "حسابي (هذماری من)" هو مبادرة لرقمنة مدفوعات رواتب القطاع العام، الهدف منها تبسيط كيفية تحصيل موظفي القطاع العام لرواتبهم: ولم تعد بحاجة للذهاب إلى البنك العام؛ وأموالهم متاحة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع في أي ماكينة صراف آلي قريبة منهم. وكذلك تحسين الكفاءة والشفافية والشمول المالي.					
Q1	تسهل الوسائل التكنولوجية الحديثة بتطبيق مشروع "حسابي" في تحديث القطاع المصرفي في الإقليم.					
Q2	يساعد مشروع "حسابي" على تطوير الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.					
Q3	يتيح مشروع "حسابي" الخدمات المصرفية للعملاء طوال الوقت دون الحاجة لتواجد العميل فعلياً بالمصرف.					
Q4	يسمح مشروع "حسابي" بوصول الخدمات المصرفية لجميع العملاء لتحسين ظروفهم المعيشية.					
Q5	يساعد مشروع "حسابي" على إحداث تغييرات كبيرة في الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.					
Q6	يوفر مشروع "حسابي" مزايا الوصول إلى الرواتب بواسطة الصراف الآلي (ATM) بطريقة آمنة وشفافة.					
Q7	يساعد مشروع "حسابي" في سرعة إنجاز العمليات المصرفية.					
Q8	يتطلب تطبيق مشروع "حسابي" درجة عالية من الأمن وحماية المعلومات لكسب ثقة العملاء.					
Q9	يتطلب تطبيق مشروع "حسابي" موظفين ذات خبرات ومهارات عالية في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.					
Q10	يعتبر تطبيق مشروع "حسابي" أحد المبادرات الضرورية لمعالجة المشاكل المالية في الإقليم.					
Q11	يسهم تطبيق مشروع "حسابي" في تسريع عملية التحول الإلكتروني في الخدمات الحكومية.					
Q12	يسهم بتطبيق مشروع "حسابي" في تعزيز الازدهار الاقتصادي في الإقليم.					

الجزء الثاني- عبارات تتعلق بالشمول المالي

ت	الأسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
	الشمول المالي يعني العمل على تقديم الخدمات المصرفية لجميع فئات المجتمع بأقل تكلفة ممكنة بما يسمح لذوي الدخل المحدودة الاستفادة من الخدمات البنكية بكافة أنواعها،					
Q13	سيؤدي تطبيق مشروع "حسابي" إلى تعزيز الشمول المالي من خلال أجهزة الحاسب والتطبيقات الحديثة.					
Q14	تتزايد عدد المحافظ الإلكترونية نتيجة سهولة استخدامها وتناسبها مع متطلبات العملاء.					
Q15	تطبيق مشروع "حسابي" يُمكن الموظفين من الوصول إلى أموالهم باستخدام التطبيقات الهاتفية.					
Q16	تكلفة تقديم الخدمة المصرفية مناسبة لجميع فئات العملاء المتعاملين مع المصارف.					
Q17	يسهل تطبيق مشروع "حسابي" إمكانية الحصول على الأموال عند القيام بأي معاملة مالية.					
Q18	تتوفر المعلومات عن الخدمات المالية بشكل كافي وواضح للعملاء في ظل تطبيق مشروع "حسابي".					
Q19	سيؤدي استخدام مشروع "حسابي" في تحقيق الشمول المالي بانخفاض الوقت اللازم لتقديم الخدمات المصرفية للعملاء.					
Q20	تؤمن إدارة المصرف بأن تطبيق مشروع "حسابي" يؤدي إلى بناء الثقة لدى المواطنين بالتعامل مع الخدمات المصرفية وتوسع نطاق الشمول المالي.					
Q21	يتطلب تحقيق الشمول المالي إلى فتح دورات تدريبية لازمة لكوادر المصرف حول التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.					
Q22	تزايد معاملات الدفع عبر الهاتف والتطبيقات الإلكترونية سوف يقلل المشاكل المالية.					
Q23	يمكن شراء السلع والخدمات أون لاين وإرسال الحوالات واستلامها بين الحسابات المختلفة، دون الحاجة إلى زيارة مكاتب الصيرفة.					
Q24	إشراك المواطنين في القطاع المصرفي يساهم في زيادة الناتج المحلي الإجمالي تدريجياً وتعزيز الإنفاق الاستهلاكي.					

