Muthanna Journal of Administrative and Economic Sciences
(MJAES)

DOI: 10.52113/6/2023-13-1/203-217 Volume (13), Issue (1), 2023, Pages: 203-217

Analysis of the impact of financial inclusion on the quality of banking service for a sample of banks listed in the Iraq stock exchange

Mouhamed Samir Dhirb [*,1] & Ltifa Safi Fdhel [2]

[*,2] Al-Muthanna University / College of Administration and Economics / Department of accounting

ABSTRACT

This purpose of this paper is to identify the theoretical and intellectual aspects and the impact of financial inclusion on the quality of banking service applied on a sample of banks listed in the Iraq Stock Exchange which are selected according to international and accounting standards. Other banks were selected such as the National Bank of Iraq, United Bank for Investment, Bank of Iraq Commercial, Bank of Iraq and Credit Bank of Iraq that applying the same criteria for the period 2004-2020. The descriptive and analytical approach was used to describe all the variables, analyze them and measure them through the actual financial data available by the banks and the study sample. With the aim of evaluating and measuring the future variable (financial inclusion) and dependent variables (banking service quality) and analyzing the correlation and impact between them and their interpretation. The analysis of variance was used using the (SPSS) program to measure the correlation and impact between the results of financial inclusion and the quality of the banking service used in the study. The study reached a number of conclusions within the framework of its main and subsidiary hypotheses, the most important of which was the existence of a relationship and the impact of financial inclusion and the quality of banking service on the banking institution. Based on the conclusions, the study also recommended to need to urge all banks to use financial inclusion in all banking transactions because it has a positive impact on the bank's performance and the development of banking services provided by all banks .

Keywords: Financial Inclusion, Banking Service Quality, and Iraq Stock Exchange

Received:5/11/2022
Accepted:6/12/2022
Published:31/3/2023

*Corresponding Author: Altif.safe.fin@mu.edu.iq

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

محمد سمير دهيرب[*1] و لطيفة صافي فضل[2]

[2,*]جامعة المثنى / كلية الادارة والاقتصاد / قسم المحاسبة

المستخلص

يهدف هذا البحث الى التعرف على الجوانب النظرية والفكرية للشمول المالي وأثره على جودة الخدمة المصرفية. لقد طبق هذه البحث على عينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية والتي اختيرت وفقاً للمعايير المحاسبية والدولية ، من بين المصارف الأخرى المطبقة لهذا المعايير فضلاً عن نشاطها الكبير في العمل المصرفي وهي مصرف الأهلي العراقي مصرف المتحدة للاستثمار مصرف الاستثمار العراقي مصرف التجاري العراقي لمصرف الائتمان العراقي للمدة (2004-2020) وقد تم استعمال المنهج الوصفي والتحليلي في وصف جميع المتغيرات وتحليلها وقياسا من خلال البيانات المالية الفعلية المتاحة من قبل المصارف عينة الدراسة. وذلك بهدف تقييم وقياس المتغير المستقبل (الشمول المالي) والمتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) وتحليل علاقة الارتباط والأثر بينهم وتفسيرها ،أذا تم استخراج تحليل التباين باستعمال برنامج (SPSS) لقياس علاقة الارتباط والأثر بين نتائج الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية المستخدمة في البحث.

وقد توصل البحث الى جملة من الاستنتاجات في أطار فرضياته الرئيسية والفرعية وكان أهمها وجود علاقة وأثر للشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية على المؤسسة المصرفية.

الكلمات المفتاحية : الشمول المالي، جودة الخدمة المصرفية، أبعاد الجودة

المقدمة:-

أصبح الشمول المالي الهدف الرئيس والأساس للعديد من دول العالم النامية والذي يعد استراتيجية مهمة الى تطوير اقتصاديات الدول النامية والانظمة المالية فضلاً عن ذلك هناك الكثير من الموارد الاقتصادية التي تنمي الشمول المالي في الدول النامية ولقد وجد العلماء إن الفقر السائد في اقتصادات الدول كافة التي يكون سببها نقص في بعض الموارد التي يحتاجها الفرد وتكون بأقل نمو والتي ترتبط ارتباط مباشر بالاستبعاد المالي ويجب ان يكون هناك نظام مالي شامل بحيث

يعمل على توفير الخدمات المالية الاساسية للمجتمع والشرائح التي تعمل على الاستقرار الاقتصادي كافة. إن القطاع المصرفي الذي يعد من القطاعات المهمة التي تلعب دوراً مهما في النشاط الاقتصادي لذا هذه القطاعات فأنه تكون سريعة الاستجابة للتغيرات التي تحدث في بيئة المؤسسات والمصارف سواء كانت دولية أو محلية ويظهر هنا دور المصارف الذي يعد شريكا في إدارة الاقتصاد، الذي يعمل على تنمية الخطط الاقتصادية التي ينبغي استغلالها بشكل واسع ومتاح لهذه القطاعات من الموارد وامكانياتها كافة بشكل أمثل وتغطية مواطن النقص والقصور في الاسواق التي تقوم برفع تكاليف هذه الخدمات الى مستوى يصعب الحصول علية من قبل الافراد.

لذا أصبحت جودة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل المؤسسات المالية مميزاً وتعد أمرأ رئيساً في الانظمة المالية وكذلك تعد سلاح قوي للتنافس بين جميع منظمات التي تقدم الخدمة إلى شرائح المجتمع كافة

إن المصارف مثل غيرها من الشركات التي تعد زبائنها من أهم الاصول الاكثر أهمية إذا شهد السوق أنواع كثيره من المنافسات الحرة والمفتوحة نسبياً وقد اصبح الوافدين الجدد الى السوق يشكلون نسبة كبيرة من الخطر على زبائن المصرف وبسب وجود بدائل كثيرة للاختيار اختيار وبما يناسب قدرتهم المالية لذا ينظر الى جودة الخدمة المصرفية التي تناسب اختيارهم ونوع الخدمة التي يرغب بالحصول علية لذا يفترض على كافة ادارات المنظمات ومن ضمنها المصارف مهمة اختيار الزبائن بهدف تحقيق الشمول المالي لها والحصول على خدمات مالية جيده. وشهد شهدت العقود الاخيرة تطورات كبيرة في مجال جودة الخدمة المصرفية وبشكل واسع في اقتصادات الدول النامية كافة . لذا اصبح الكثير من الباحثين والمهتمين بالأنشطة الخدمية والعناية بالجودة في تقديم الخدمات. وتبرز أهمية البحث العلمية من خلال العمل عليها تعزيز وصول الخدمات والمنتجات المالية الي كافة فئات المجتمع وكذلك تعريف الافراد بأهمية هذه الخدمة وكيفية يتم الحصول علية والاستفادة منها .أضافة الى التعرف على مضامين الشمول المالي وكذلك جودة الخدمة المصرفية بهدف الوصول الى تحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية لغرض تطبيقها على الوضع الاقتصادي العراقي القيام بمراقبة دور الخدمات المالية التي توفرها المصارف ومدى كفاءة تحقيقها .وايضا العمل للحصول على مصادر تمويلية بهدف تقييم المستوى المعيش للأفراد وخاصة الطبقة الفقيرة.

المبحث الاول: منهجية البحث

أهمية البحث ،-

تكمن أهمية البحث عن موضوع هام وحيوي لم يحصل على دراسات كافية من قبل المؤسسات الاكاديمية والباحثين على مستوى العراق .لذا يعد من الدراسات النادرة في العراق التي تربط ما بين ابعاد الشمول المالي وتأثيرها على المصارف المحلية في العراق ومدى تطبيقها وابعاد جودة الخدمة المصرفية التي يحصل عليها الافراد عند تطبيق سياسة الشمول المالي ومدى تحقيق الاستقرار المالي للنظام المصرفي ككل لذا تبرز اهميتها من خلال النقاط الآتية:

1-العمل على تعزيز وصول الخدمات والمنتجات المالية ويجب تعريف الى كافة فئات المجتمع الافراد بأهمية هذه الخدمة وكيفية يمكن الحصول عليها بهدف الاستفادة منها في تحسين مستوى الظروف الاجتماعية والاقتصادية .

2-يجب التعرف على مضامين كل من الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية وعلاقة هذه المفاهيم مع بعضها بهدف الوصول الى تحقيق الاهداف الاقتصادية والاجتماعية وتطبيقها في الاقتصاد العراقي .

3-يجب مراقبة دور الخدمات المالية التي توفرها المصارف كافة ومدى كفاءة تحقيق الاستقرار المالي.

4-العمل على تقييم الوصول الى مصادر تمويلية بهدف تحسين المعيش للأفراد وخاصة الطبقة الفقيرة.

مشكلة البحث :-

وقد أكدت العديد من المنظمات الدولية على اهمية التركيز بالشمول المالي باعتباره ألية هامة وضرورية لغرض تحقيق التنمية الاقتصادية ،وسعت معظم الدول الى تعزيز الشمول المالي على الرغم من الجهود المصرفية لتحقيق الشمول المالي لا أنه مازال العديد من العملاء مستبعدين ماليا وغير قادرين على الوصول الى الخدمات المالية الرسمية عبر القنوات الحكومية واستخدامها على النحو الذي يتفق مع اوضاعهم الاقتصادية التساؤل الرئيس للبحث .

ماهي الشمول المالي ؟وما اهمية الاقتصادية ؟وما هو الوضع الحالي للشمول المالي في العراق ؟
ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث على ضوء التساؤلات الاتية:
1-هل قدرة الشمول المالي ان تخفف من الصدمات في النظام المالي والمصرفي الذي يؤدي بدورها الى الاستقرار المالي.
2-هل من الممكن توعية العراقيين بأهمية تطبيق الشمول المالي والفوائد التي يحصل عليها المودعين العراقيين.
3-كيف يمكن للاستقرار المالي أن يكون عاملا اساس في تحقيق جودة الخدمة المصرفية .
4-كيف يمكن أن يكون الشمول المالي عاملا مباشر في تحقيق الاستقرار المالي في الانظمة المصرفية .

فرضية البحث:-
ينطلق البحث الحالي من فرضية رئيسية مفادها .
اعتمدت الدراسة على فرضية رئيسية وهي كالاتي :
1-لايوجد أثر ذو دلالة احصائية لمؤشرات الشمول المالي على جودة الخدمة المصرفية للمصارف عينة البحث.

اهداف البحث :
يهدف البحث في بيان تأثير كل من الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي على المؤسسات المصرفية ويمكن تلخيص اهداف الدراسة بالاتي :
1- معرفة واقع الشمول المالي في العراق وبناء عليها يتم قياس أهم مؤشراته وتحليلها .
2- أن تحدد مساهمة أبعاد الشمول المالي في تحقيق جودة الخدمة المصرفية .
3- أن تكون هناك استراتيجية وطنية للشمول المالي في العراق والتي تساهم في تحديد الاهداف المرجوة تحقيقها على ارض الواقع وتشمل وصول الخدمات المالية شرائح المجتمع جميعها وفي الاقضية والنواحي كافة ولا يمكن تحقيق هذه الاهداف لا من خلال تضافر الجهود المبذولة من قبل المؤسسات وجميع الاطراف التي تشارك في صياغة وتطبيق الشمول المالي.

مجتمع وعينة البحث :-
يبلغ عدد المصارف المسجلة في سوق العراق للأوراق المالية (43)مصرفاً تجارياً،

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

حدود البحث:
تناولت الدراسة الحدود المكانية الزمانية الاتية:
1- الحدود المكانية: لقد طبقت هذه الدراسة على عينة من المصارف التجارية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية والتي اختيرت منها أربعة مصارف من القطاع المصرفي وهي (مصرف الشرق الأوسط للاستثمار ،ومصرف الخليج التجاري ،ومصرف الاهلي للاستثمار التجاري، ومصرف بغداد التجاري).
2- الحدود الزمانية لقد حددت مدة هذه الدراسة بحيث تغطي المدة من (2004-2020) وذلك لغرض بيان معرفة تأثير الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي على المؤسسات المصرفية .ويعود السبب في اختيار هذه المدة الى رغبة الباحث في الحصول على تقييم كامل للمصارف المذكورة وتأثيره على عينة البحث الاخيرة التي تتوافق مع تطبيق المعايير الدولية في المصارف التجارية وكذلك أمكانية الحصول على بيانات تلك الفترة فضلاً أمكانية الحصول على نتائج أكثر دقة وتكون قريبة من الواقع.

منهج البحث:
تعد الدراسات الحالية من ضمن الدراسات الميدانية والتي اعتمدت المنهج الوصفي والتحليلي الذي يلائم طبيعتها بحيث يقوم هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم كذلك بوصفها بشكل دقيق ويقوم بالتعبير عنها نظرياً وكمياً. وكما يتكون منهج الدراسة من الجانبين الآتيين:
* **الجانب النظري:** اعتمد المنهج الوصفي والتحليلي لكونه يلائم طبيعة الدراسة والاعتماد على الكتب والمجلات والدوريات وكذلك الدراسات السابقة اضافة الى شبكات الانترنيت لغرض التعريف على الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي هذا المنهج يقوم على دراسة الظاهرة على أرض الواقع ويهتم وبوصفها بشكل دقيق لذا لا يهتم هذا المنهج بجمع المعلومات والبيانات التي تتعلق بالظاهرة فقط بل يتعدا الى تحليل والربط وكذلك تفسير الظاهرة الذي يعتمد على التصور الفكري المقترح مما يزيد من رصيد المعرفة المقترح.

* **الجانب العملي:** اعتمدت الدراسة الحالية على المعادلات الرياضية المستخدمة بوصفها أداة للقياس المالي بالنسبة لمتغير الدراسة المستقل والتوابع . لذا تم دراسة المتغير المستقل وكذلك مقارنتها بهدف التعامل معها في تحليل واختبار فرضيات الدراسة وكذلك تحديد العلاقة بينهم ومدى تأثيرها بالاعتماد على البيانات التي يمكن اخضاعها للتحليل الاحصائي بهدف التوصل إلى عدد من النتائج والتوصيات من خلال جمع البيانات المالية بشكل موضوعي وفعلي والمستخرجة من القوائم المالية للمصارف التي تكون ضمن العينة المختارة، واستخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية بهدف معالجة هذه البيانات وتفسيرها وتحليلها واثبات فرضيات الدراسة عن طريق البرنامج الاحصائي (SPSS)من أجل الخروج بالنتائج المستخلصة من البيانات الفعلية وذلك بهدف التعرف على الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي التي يمثلها الباحث في الجانب التطبيقي من خلال النماذج الحسابية التي يمكن استخدامها في البيانات الفعلية.

تاسعاً. وسائل جمع البيانات

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

1-الجانب النظري :استعمل الباحث الاسلوب الوصفي فيوصف الجانب النظري للدراسة الحالية وبالاعتماد على الكتب والمجلات ولدوريات سواء كانت عربية أو محلية أو اجنبية وفضلاً عن شبكات الانترنيت .

2-الجانب التطبيقي : تم اعتماد الباحث على الحسابات الختامية للمصارف عينة الدراسة وقد تم توظيفها في الجانب العملي وكذلك استعمال المعادلات الرياضية لغرض الوصول الى استعمال البيانات الفعلية في قياس متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة،وتم التحليل الاحصائي في ايجاد العلاقة بين المتغيرات وماهو تأثيرها على المؤسسات المصرفية والحصول على مقارنات لإثبات أو نفي الفرضيات

المبحث الثاني - المفاهيم النظري للبحث:

اولا- الشمول المالي :

1- لمحة تاريخية عن الشمول المالي

ظهرت فكرة الشمول المالي منذ بداية القرن التاسع عشر عندما نشأت الحركة التعاونية في الهند في عام (1904)م وكانت ضد وكالات الاقتراض غير المؤسسة التي كانت على شكل مقرضين ماليين ضمن كانوا يتقاضون فائدة باهظة الثمن من الفلاحين الفقراء وكذلك عدم استفادة الفقراء من الخدمات المالية التي تكون من مصادر رسمية مما أدى إلى استغلال المقترضين المحليين وفي هذه المدة التي شجعت على ظهور نظام مالي شامل .وكان بسب سد الفجوة ما بين المناطق الحضرية والريفية اثناء تقديم الخدمات المالية والمصرفية .ظهر مصطلح الشمول المالي في عام (1993) وكانت في دراسة(ليشتون وثرفت) التي كان يتناول الخدمات المالية في جنوب شرق انكلترا وعلى اثر هذه الدراسة اغلاق فرع احد البنوك في هذه الدولة وكان سبب الاغلاق عدم وصول الخدمات المالية والمصرفية الى السكان في هذه المنطقة كافة (Demirguc،kunt et al،2014:4).

2-تعريف الشمول المالي

عرف الشمول المالي حسب مركز الشمول المالي في واشنطن هي الحال التي يكون فيه الافراد قادرين على الحصول جميع الخدمات المالية وبشكل واسع ويكون ذات جودة عالية ومنخفض الكلفة ويكون بأسلوب ملائم ويحقق الكرامة لعملاء المصرف جميهم (Gatanav,2013.22).

3-أهمية الشمول المالي

زاد الاهتمام الدولي بتطوير وتحسين الشمول المالي بعد حدوث الازمة الاقتصادية والمالية في عام (2007) وما نتج من هذه الازمه من ازمات مالية واقتصادية ومصرفية واجتماعية التي لها تأثير مباشر على النشاط الاقتصادي الدولي مما أدت الى حدوث بطالة بشكل واسع وبنسبة مرتفعة تسببت الى انهيار بعض اقتصاديات الدول النامية أضافة الى انهيار الكثير من المؤسسات الانتاجية والمصرفية وكانت هذه الازمة لها تأثير على شركات التأمين وكان لها تأثير مباشر على النشاط الاقتصادي.(مؤسسة التمويل الدولية، التقرير السنوي ،30: 2013)

4-أهداف الشمول المالي

إن العناية بتوسع نطاق الشمول المالي وكذلك العمل على خلق تحالفات ما بين المؤسسات المالية والهيئات العامة للتنسيق والعمل ضمن وحدات صغيره مشتركة وموحدة لمساعدة الفقراء في تقديم الخدمات المالية اليهم ،ويذكر أن البنك الدولي الذي يهدف إلي تقديم نظام مالي شامل عن طريق النظام يتم وصول الخدمات المالية إلى الفقراء وذات الدخل المحدود. أن تلك الاشارة في توسع نظام المالي الرسمي هو لغرض تحقق الشمول المالي ليس هدفاً بحد ذاته بل هو وسيلة وغاية لتحقيق أهداف اقتصادية لتطوير الانسان وتحسين مستويات المعيشية وكذلك تقرير المشروعات الصغيرة والمتوسطة للحد من الفقر ودعم المساواة وتحقيق الرفاهية

الاقتصادية(الشمري،2015: 9)، ويمكن توضيح أهداف الشمول المالي بالأتي: (عجوز،2017: 20):

1- وصول المنتجات والخدمات المالية الى كافة الفئات المجتمع وكذلك أهمية هذه الخدمات من قبل المواطنين وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية.

2- سهولة الوصول لمصادر التمويل لغرض تحسين الظروف الاجتماعية للأفراد وخاصة الفقراء منهم.

3- مساعدة الشركات صغيرة الاستثمار والتوسع في أرباحها .

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

ثانيا: معوقات الشمول المالي

هناك العديد من المعوقات التي تفق امام انتشار الشمول المالي في كثير من الدول ومن أهم هذه المعوقات هي كالآتي (المطيري ،2016: 7):

1-الكثير من الافراد يري عدم الحاجة لوجود حساب مصرفي في أي مؤسسة مالية.

2- يرى بعض من الناس أن عدم امتلاك الاموال كافية لفتح حساب في البنك أو مؤسسة مصرفية مالية وكذلك طبيعة الدخل ومستويات الفقر داخل المجتمعات الفقيرة التي لا ترتبط مع سياسات المؤسسات المالية والمصرفية.

3- بسب اعتبارات دينية التي حالت دون حصول بعض الأفراد على حساب في المؤسسات المالية الرسمية أو تكون بسبب عدم الثقة ب هذه المؤسسة المالية .

ثالثا:- جودة الخدمات المصرفية

1-الجودة ومفهومها وأهميتها

تعد مفاهيم الجودة الشاملة هي من اهم واحدث المفاهيم الفكرية والفلسفية التي تكون اكثر رواجاً في العالم وضمن مناهج الجودة في منظمات الاعمال وينتسب هذا المنهج الى مدة الثمانينات من القرن العشرين اذ يلاحظ اليوم أن تطبيقات الجودة واسعة الانتشار كونها جانب نالت اهتمام الكثير من الباحثين والأكاديميون والميدانيين وغيرهم مما جعل ادارة الجودة الشاملة حقل معرفي واسع الاستخدام و للفئات المشاركة وكذلك التعرف على اذواق وثقافة الزبائن الذين يتعاملون مع المصرف فضلا عن اختلاف طبيعة العمل في بعض المصارف اضافة إلى الحد من المنافسة العالمية ما بين القرنيين ويعتبر هذا القرن (الطائي،قرادة،2008: 20) جودة الخدمة اهمية من الامد ذات أهمية لكن كبيرة عند الناس واسبقية التي يعتمد عليها مدراء المصارف واختيار مسار صحيح وطريقة عمل واضحة في الاداء الانتاجي والخدمي مما ادى الى ظهور الكثير من تعاريف ومفاهيم جودة الخدمة .

2-اهمية الجودة

اصبحت اهمية جودة السلع والخدمات والتي تعد استراتيجية التي تقوم بتحديد هوية وعمل المنظمة .إن جودة المنتج و كذلك التغير بالأ سعار والتغير بالتجهيز في نماذج الصنع كل هذه الأمور تؤثر على عمل المنظمة وكذلك جودة يؤثر على الطلب على هذا المنتج (العزاوي ،2002: 70).

إذ عد (Heizer) العنصر الحاسم في جميع العمليات الانتاجية والخدمية كافة والتي تكون ذو تأثير دولي في المنظمات والمصارف لذلك يمكن التصور اهمية جودة الخدمات المصرفية وهي كالاتي (الدراركه،2001: 151)

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

زيادة حدة المنافسة : عندما يكون هناك منافسة شديدة ما بين المؤسسات في تقديم الخدمة الافضل للزبائن يكون هناك اعتماده الأساس على جودة المنتج المقدم اليهم من قبل المنظمة او المؤسسات التي تسعى الى ارضاء الزبون وذلك من خلال تقديمها للخدمة الافضل انتاجا وتكون بسعر منافس مقابل حصول هذا المنتج على مزايا تنافسية في الاسواق المحلية.

3-ابعاد الخدمة .

يتفق الكثير من الباحثين والكتاب على مجموعه من ابعاد رئيسة لمقدمين الخدمة والتي تكون بشكل عام كالاتي (الصرف ،2007: 203).

- ✓ **الخدمة غير الملموسه Intangibility**

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

✓ **عدم القابلية على الانفصال (التلازم) inseparability**

و يقصد بها درجة أو مقدار الارتباط ما بين الخدمة وبين الشخص الذي يقوم بتقديمها ان وقت انتاج هذه الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها لذلك يكون اتصال مباشر ما بين العميل وما بين مقدمي الخدمة وبذلك يتم التعرف عليها ويجب أن يعمل داخل المؤسسة ان المشتري الذي يقوم بشراء السلعة لا يعرف من انتجها ومن أين انتجت مثل إنتاج معجون الاسنان وإنتاج الالبان وكذلك يمكن ايضا مشاركة العميل في عملية انتاج الخدمة اذ لا يمكن تقديم خدمة بدون سبب حضور العميل .

✓ **التنوع (عدم التجانس)inconsistency**

من الصعوبة جدا ايجاد معايير موحده في عملية انتاج الخدمة وكذلك من الصعوبة لدي العاملين المنظمات الخدمية خلق توافق وتنسيق بين خدمة وأخرى ذلك بسب الخبرة الموجودة لدي العملين أضافة للمهارات التي يمتلكونها والتوافق ما بين العامل الانساني اي ما بين الانتاج والتسليم فضلاً عن اغلب الخدمات التي تقدم للعميل تكون متميزة بشكل كبير وليس من السهولة تقديم نمط واحد فقط لكل نوع من أنواع الخدمة ويمتلك مواصفات تختلف من خدمة إلى أخرى وبطرائق مختلفة وكذلك تمتلك مقايس متعددة (الضمور،29،2005).

4-مستويات جودة الخدمة المصرفية (Panyne.1996,181)

هناك مستويات متعددة لجودة الخدمات المصرفية التي يمكن التميز بينهم وذلك من خلال النقاط الآتية :

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

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

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

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

المبحث الثالث : الجانب التطبيقي للبحث

اولاً: – وصف عينة الدراسة وقياس متغيرات الدراسة

1-عينة البحث

يعتمد الجانب التطبيقي للدراسة على البيانات الفعلية لعينة مكونة من (4) مصارف تجارية مدرجه في سوق العراق للأوراق المالية ولمدة زمنية مقدارها سبعة عشر سنة خلال المدة (2004-2020)، إذ تم الاعتماد على دليل الشركات في سوق العراق للأوراق المالية وعلى التقارير المالية الصادرة عن البنوك التجارية من سوق العراق للأوراق المالية بوصفها عينة البحث ، من بين (41) مصرفاً تجارياً مسجلاً في سوق العراق للأوراق المالية حتى نهاية عام 2021 بعد استبعاد المصارف التجارية قيد التصفية والمصارف غير المتوفر بياناتها أو المتوقف تداولها في السوق . وتتكون عينة الدراسة المختارة من (4) مصارف تجارية مدرجة في سوق العراق للأوراق المالية وكما موضح بالجداول الآتية:

المصرف الأهلي العراقي

رمز المصرف	BNOI
سنة التأسيس	1995 / 01 / 02
تاريخ الأدراج في السوق المالي	2004 / 07 / 08
رأس المال التأسيسي	400,000,000 دينار عراقي

رأس المال نهاية 2018	250,000,000,000 دينار عراقي
عدد الفروع	(11) فرعا منتشرة داخل العراق منها (4) فروع في بغداد و (3) فروع في (البصرة، وأم قصر ، والرميلة) و (4) فروع في (كربلاء ، النجف ، السليمانية، واربيل) ويقوم المصرف بدراسة افتتاح عدد من الفروع الجديدة في (الكاظمية ، ومول بغداد) خلال عام 2019.
أهم الخدمات الحديثة	يقدم المصرف الأهلي العراقي بالإضافة إلى الخدمات التقليدية للمصارف المتمثلة بقبول الودائع ومنح القروض وغيرها، يقدم أيضا خدمات مميزة ليس فقط للشركات التجارية وللأفراد بل يمتد ليشمل الشركات التجارية (الإقليمية والعالمية) عن طريق شبكة مراسلي المصرف (الإقليمية والعالمية)، وأيضا خدمات الحوالات الخارجية والداخلية، ودعم خدمات التمويل التجاري، وتوفير سقوف الاعتمادات ، وأيضا من خلال شركته التابعة له والمملوكة بالكامل شركة (واحة النخيل للوساطة) بيع وشراء الأوراق المالية ، وكذلك تقديم الخدمات الالكترونية من خلال بطاقات فيزا الكتروني العالمية ، وخدمات مصرفية عبر الأنترنيت، وخدمة الهاتف المتخصص للإجابات عن استفسارات العملاء، وخدمة أجهزه الصراف الآلي.

جدول (1) مصرف الأهلي العراقي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقرير المالي للمصرف.

ثانيا: قياس متغيرات الدراسة

1- قياس المتغير المستقل (الشمول المالي)

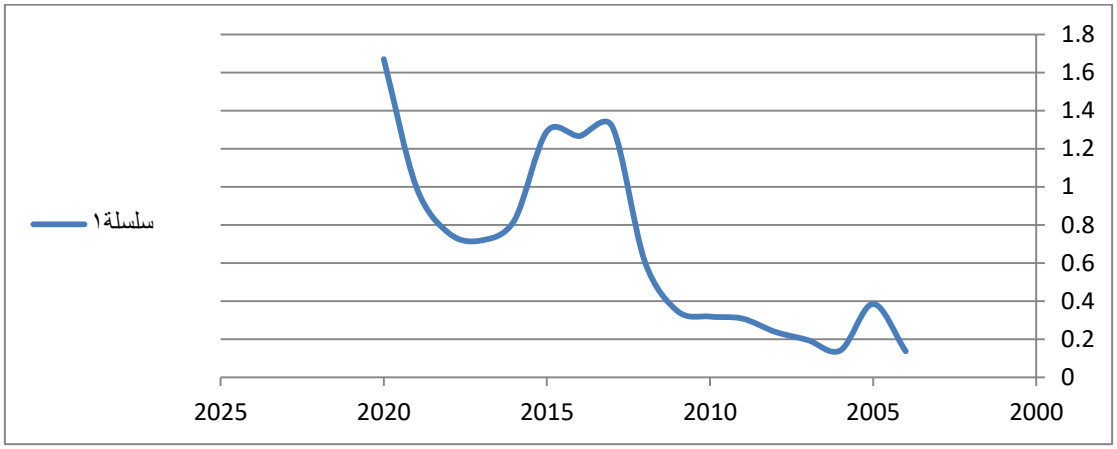
لغرض قياس الشمول المالي تم استخدام العمق المصرفي اذ يبين مؤشر العمق المصرفي(احمد نوري،2019)حجم القروض والودائع إلى الناتج المحلي الإجمالي(GDP) ومدى التطور الحاصل في القطاع المصرفي في تقديم واستخدام الخدمات المالية والجدول(1-2-3-4) يبين مؤشر العمق المصرفي في المصارف عينة البحث.

جدول (2) قياس الشمول المالي لمصرف الأهلي العراقي

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

2019	250548236	262917150	0.952955
2020	419234818	198774325	2.109099

يتضح من خلال الجدول أنفاً أن نسبة الودائع الى الناتج المحلي لمصرف الأهلي العراقي في ازدياد من سنة 2004 إلى 2020 اذ يلحظ أن مقدار هذ النسبة قد ارتفع بصورة مستمرة طيلة سنوات الدراسة حتى وصل الى مقدار 2.11 في سنة 2020 . وبالإمكان ملاحظة هذا النمو من خلال الشكل (1) في ادناه.

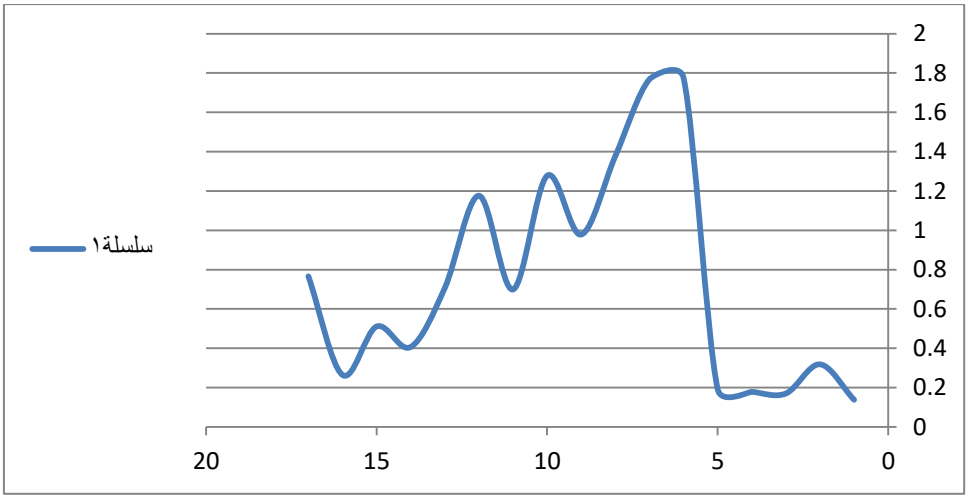


شكل(1) **الشمول المالي لمصرف الاستثمار الأهلي**

جدول (3) قياس الشمول المالي لمصرف المتحدة الاستثمار

السنة	الودائع	الناتج المحلي	الشمول المالي
2004	7349808	53235358.7	0.138063
2005	23400051	73533598.6	0.318223
2006	16239988	95587957.8	0.169896
2007	19847357	111455813.4	0.178074
2008	30151227	157026061.6	0.192014
2009	231888485	130643200.4	1.774976
2010	286556308	162064565.5	1.768161
2011	299377982	217327107.4	1.377546
2012	248693418	254225490.2	0.97824
2013	349519977	273587529.2	1.277544
2014	186156225	266420389.2	0.698731
2015	228902502	194680971.8	1.175783
2016	139124697	196924141.7	0.706489
2017	103903710	255722375.5	0.406315
2018	128221203	251064479.9	0.51071
2019	69438830	262917150	0.264109
2020	152234248	198774325	0.765865

يتضح من خلال الجدول انفاً أن نسبة الودائع الى الناتج المحلي لمصرف المتحدة في ازدياد من سنة 2004 الى 2020 اذ يلحظ ان مقدار هذ النسبة قد ارتفع بصورة مستمرة لغاية سنة 2013 ثم عاد للارتفاع في سنة 2015 إلا أنه عادة للانخفاض في السنوات اللاحقة ليصل الى مقدار 0.765في سنة 2020 . وبالإمكان ملاحظة هذا النمو من خلال الشكل (2) في أدناه.

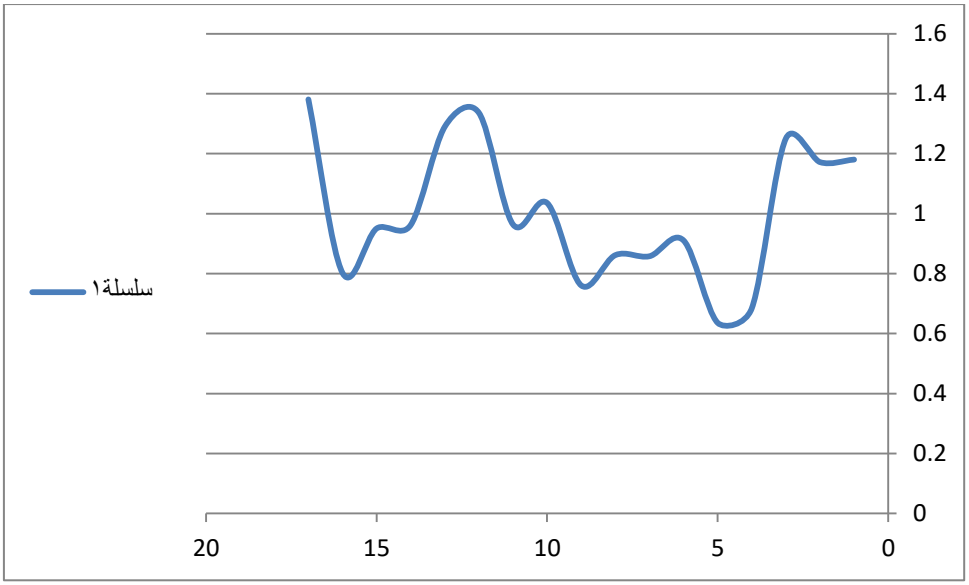


شكل (2) الشمول المالي لمصرف المتحدة الاستثمار

جدول (4) قياس الشمول المالي لمصرف الاستثمار

السنة	الودائع	الناتج المحلي	الشمول المالي
2004	62822732	53235358.7	1.180094
2005	86152855	73533598.6	1.171612
2006	119522182	95587957.8	1.25039
2007	76236508	111455813.4	0.684007
2008	99825369	157026061.6	0.635725
2009	118951666	130643200.4	0.910508
2010	139014125	162064565.5	0.85777
2011	187225119	217327107.4	0.86149
2012	193308065	254225490.2	0.76038
2013	283287759	273587529.2	1.035456
2014	256735897	266420389.2	0.96365
2015	260110000	194680971.8	1.336083
2016	254003297	196924141.7	1.289854
2017	246005721	255722375.5	0.962003
2018	238583932	251064479.9	0.950289
2019	210962481	262917150	0.802391
2020	274468347	198774325	1.380804

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان نسبة الودائع الى الناتج المحلي لمصرف الاستثمار الاهلي في حالة تذبذب من سنة 2004 الى 2020 اذ يلحظ ان هذ النسبة في سنة 2020 كان بمقدار 2.11 في سنة 2020 . وبالإمكان ملاحظة هذا حالة التذبذب الحاصلة في الشمول المالي لهذا المصرف من خلال الشكل (3) في ادناه.

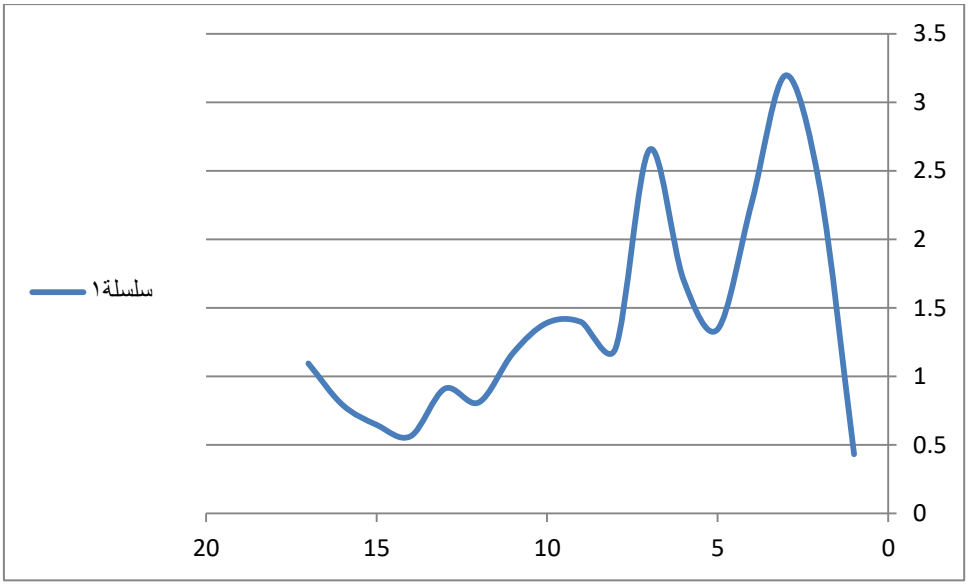


شكل (3) **الشمول المالي لمصرف الاستثمار**

جدول (5) قياس الشمول المالي لمصرف التجاري

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

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان نسبة الودائع الى الناتج المحلي لمصرف التجاري في حالة تذبذب من سنة 2004 الى 2020 اذ يلحظ ان هذ النسبة في سنة 2020 كان بمقدار 2.11 في سنة 2020 . وبالإمكان ملاحظة هذا حالة التذبذب الحاصلة في الشمول المالي لهذا المصرف من خلال الشكل (4) في ادناه.



شكل(4)الشمول المالي لمصرف التجاري

2- قياس جودة الخدمات المصرفية :

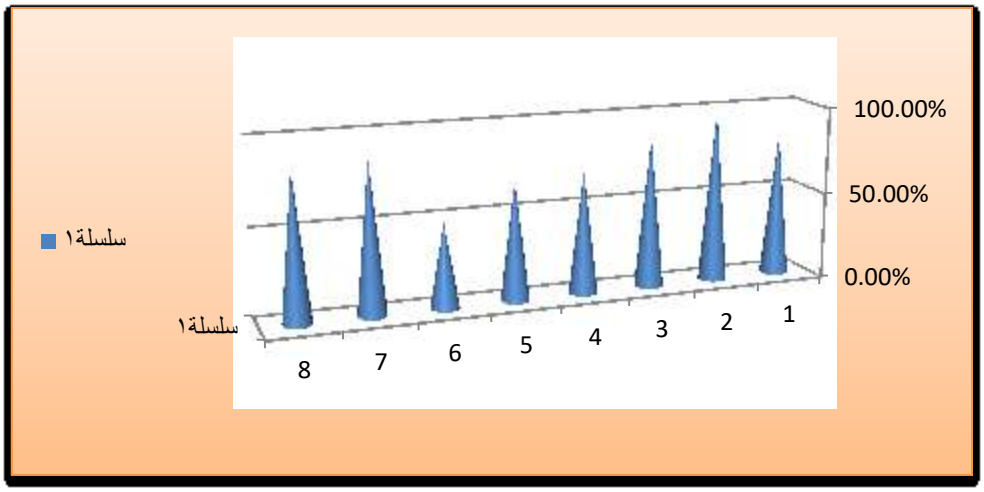
تم قياس هذا المتغير من خلال إجابات زبائن المصارف عينة البحث على العبارات السبعة و العشرين التي تتكون منها الاستبانة المستعملة في قياس جودة الخدمة المصرفية، اذ حيث تم استخراج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات مجالات الدراسة، ومن تم ترتيبها حسب وسطها الحسابي و وضع درجة التقييم، يبين الجدول **(6)** الاوساط الحسابية، و الانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة لجودة الخدمات المصرفية لمصارف عينة البحث و درجة تقييمها

جدول (6)الاوساط الحسابية لجودة الخدمات المصرفية للمصارف

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاتفاق
	الملموسية			
1	إن موقع المصرف ملائم و يمكن الوصول إليه بسهولة	4.047619	1.219875	80.95%
2	إن التصميم الداخلي لبناية المصرف مناسب لتقديم الخدمات	4.885714	0.884647	97.71%
3	إن التصميم الخارجي لبناية المصرف يعطي الزبون الاحساس بالثقة	4.257143	1.259251	85.14%
4	إن اماكن بناية المصرف تمتاز بالنظافة، و الإضاءة و التدفئة والتكييف الجيدة	3.466667	1.207804	69.33%
5	يستعمل المصرف الاجهزة تكنولوجية الحديثة التي تسهل تقديم الخدمات للزبون و تلبي احتياجاته	3.352381	1.655383	67.05%
6	يتوفر لدى المصرف مواقف لسيارات الزبائن	2.4	1.620157	48.00%
7	يتوفر لدى المصرف أماكن للانتظار	4.295238	1.228329	85.90%
8	يعتني موظفو المصرف بمظهرهم و هندامهم	4.161905	1.136072	83.24%
		3.858		
	الاعتمادية			
9	يفي المصرف بجميع وعوده للزبائن ضمن المدد المحددة	4.409524	0.673681	88.19%
10	يقدم المصرف خدمات دقيقة و خالية من الأخطاء تقريبا	4.209524	1.087727	84.19%
11	موظفو المصرف يمكن الاعتماد عليهم في أداء الخدمة بشكل جيد	4.028571	1.365791	80.57%
12	يحرص المصرف على حل المشاكل التي تواجه الزبائن المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم	4.371429	1.330813	87.43%
	الاستجابة			

13	يقدم المصرف خدمات سريعة و فورية لزبائنه	3.733333	1.533389	74.67%
14	يستجيب الموظفون لاحتياجات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم	4.12381	1.335758	82.48%
15	يستجيب موظفو و إدارة المصرف لشكاوي و استفسارات الزبائن	3.952381	1.635347	79.05%
16	يقدم الموظفون الخدمة حسب أولوية دخول الزبائن للمصرف و بدون تجاوز للزبون الحالي	4.485714	0.89943	89.71%
17	يتوفر لدى المصرف لوحات دلالة إلكترونية لتسريع خدمة للزبون	4.238095	1.318368	84.76%
18	يتوفر لدى المصرف العدد الكافي من الموظفين لأداء الخدمات الامان	4.371429	1.297363	87.43%
19	يشعر الزبائن بالاطمئنان في التعامل مع المصرف	4.295238	1.445595	85.90%
20	يمتلك موظفو المصرف المعرفة و المهارة لتقديم الخدمات للزبائن	4.238095	1.475812	84.76%
21	يتابع موظفو المصرف الإجراءات الخاصة بالعملاء و لغاية حصولهم على الخدمة	4.104762	1.461847	82.10%
22	يتوفر لدى المصرف الأجهزة الأمنية الكافية لحماية مدخرات الزبائن	3.038095	1.010657	60.76%
23	تعرف إدارة و موظفي المصرف احتياجات العملاء و تسعى لتلبيتها	3.895238	1.296869	77.90%
24	تولي إدارة و موظفي المصرف اهتمام فردي لكل عميل	3.114286	1.614211	62.29%
25	تضع إدارة المصرف مصلحة الزبون في قمة أولوياتها	3.933333	1.348042	78.67%
26	يظهر الموظف المعرفة الشخصية بالزبون، ويحرص على الترحيب به	4.238095	1.420868	84.76%
27	يقوم الموظف بملء البيانات المطلوبة في المعاملات المصرفية عوضا عن الزبون	4.47619	0.97843	89.52%

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



شكل (5) تمثيل اجابات عينة الدراسة لفقرات الملموسية

يبين الجدول اعلاه (6) المتوسطات الحسابية، و الانحرافات المعيارية لعبارات "الاعتمادية" و درجة تقييمها.

كما يظهر من الجدول (6)أن الاوساط الحسابية لفقرات الاعتمادية تراوحت بين (4.409-4.028) إذ حصلت الفقرة (9) (يفي المصرف بجميع وعوده للزبائن ضمن المدة المحددة)على المرتبة الاولى بين الفقرات ،في حين حصلت الفقرة (11) (موظفو المصرف يمكن الاعتماد عليهم في أداء الخدمة بشكل جيد) على المرتبة الاخيرة بين الفقرات . و أن فقرات الاعتمادية كافة حظيت فتقييم مرتفع إذ كان الوسط الحسابي لجميع الفقرات أعلى من الوسط الحسابي الافتراضي البالغ (3) ، يتضح من خلال ما أنفاً أعلاه أن الاعتمادية لدى المصارف عينة البحث تحظى بمقبولية عالية لدى زبائن المصرف و يظهر من خلال الانحراف المعياري للعبارات المختلفة، في أنه هناك اتفاقا نسبيا بين المستجيبين عن الفقرات المتعلقة بالاعتمادية، إذ بلغ الانحراف المعياري أقل من نصف الوسط الحسابي الفقرات المذكورة كافة.

اختبار فرضيات البحث

يسعى هذا المبحث لاختبار الفرضيات والتحليل الاحصائي للنتائج

اولا: اختبار الفرضية الاولى

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

جدول رقم (7) اختبار الفرضية الاولى

Test for Equality of Means of SERIES01
Categorized by values of SERIES01
Date: 09/26/22 Time: 07:06
Sample: 1 68
Included observations: 68

Method	df	Value	Probability
Anova F-test	(2, 65)	130.3410	0.0000
Welch F-test*	(2, 4.9291)	127.7468	0.0001

*Test allows for unequal cell variances

Analysis of Variance

Source of Variation	df	Sum of Sq.	Mean Sq.
Between	2	2119.384	1059.692
Within	65	528.4599	8.130152
Total	67	2647.844	39.52006

Category Statistics

نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على(هناك تفاوت ذو دلالة احصائية لمستوى الشمول المالي للمصارف عينة البحث) إذ يتضح من الجدول انفاً أن هنالك تفاوت في مستوى الشمول المالي بين المصارف عينة البحث اذ كانت معنوية F اقل من 0.05 مما يشير إلى قبول فرضية البحث التي تنص على ان هنالك تفاوت ذو دلالة احصائية بين مستوى الشمول المالي للمصارف عينة البحث) .

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

اولا- الاستنتاجات :

تم التوصل لمجموعة من الاستنتاجات:-

1- وجود أثر ذو دلالة احصائية للشمول المالي على الاستقرار المالي للمصارف عينة البحث أي أن المصارف عينة البحث تحظى باستقرار مالي نظرا لاعتماد سياسات تعمل على تنويع عملياتها والخدمات المالية .

2- وجود أثر ذو دلالة احصائية ما بين الشمول المالي على جودة الخدمات المصرفية للمصارف عينة البحث مما يشير الى اهتمام المصارف عينة البحث في تعزيز جودة خدماتها من خلال اعتماد استراتيجيات الشمول المالي .

3- إن تدني مستوى الشمول المالي في البيئة المحلية تعود إلى الوضع غير المستقر للبلد بسبب الارهاب وكثرة المناطق الساخنة مما ادى إلى فقدان الثقة في القطاع المصرفي من قبل الجمهور.

4- إن المصارف التجارية عينة البحث تحظى باستقرار مالي بمستوى جيد .

5- إن جودة الخدمات المصرفية للمصارف عينة البحث بمستوى مقبول نظرا لاهتمام المصارف بتقديم افضل الخدمات الغرض زيادة التعاملات المالية فيها.

6- إن المصارف التجارية عينة البحث تحضى بمستوى جيد من الشمول المالي وأن هناك تذبذب في هذا المستوى ناتج عن انخفاض في مستوى الودائع.

ثانيا- التوصيات:

تم التوصل الى مجموعة من التوصيات:-

1- توفير البنية التحتية التكنولوجية الفعالة وقاعدة بيانات رصينة تمتاز بالدقة والوضوح التي تكون قادرة على توفير متطلبات الشمول المالي وبالتعاون مع الجهات ذات الصلة منها شركات الاتصال وتوسيع شبكات الانترنت ليشمل لجميع مناطق العراق،لأنهَا الوسيلة المباشرة لاستعمال خدمات الهاتف المحمول ولهذا فهي تعد بمثابة لترويج الخدمات المصرفية وتعزيز الارتباط والثقة في القطاع المصرفي وتعد كذلك وسيلة لنشر الثقافة المالية.

2- ضرورة القيام بتوسيع استعمال اجهزه الصراف الألي والبطاقات الالكترونية وذلك للدور المهم الذي تلعبه في تهيئة وتوفير المعاملات المصرفية الالكترونية وايصالها لأكبر شريحة ممكنه في المجتمع العراقي.

3- دعم المشاريع الاقتصادية وتنويع القروض الممنوحة لمختلف القطاعات، هذا يؤدي التنويع الاقتصاد العراقي ويكون له تأثير ايجابي اعلى الاستقرار المالي والمصرفي.

4- وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي وكذلك حث صانعي القرار على أهمية تحقيق التناغم والربط بين استراتيجيات الشمول المالي.

5- ضرورة قيام المصارف التجارية بوضع استراتيجيات وسياسات تعمل على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

المصادر :

1-عجور ،حسين محمد بدر.(2017).دور الاشتمال المالي لدي المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية أتجاه العملاء ،رسالة ماجستير في ادارة الاعمال. الجامعة الاسلامية ،غزة

2-.الشمري ،صادق راشد (2015)دور الشمول المالي في تقرير سياسة التشييد والبناء وعلاقتها بالأهداف الانمائية للألفية ،مقدمة الى المؤتمر المصرفي العربي ،بيروت

3-مامون الدراركه ،واخرون ،طارق تشيلي (2001)الجودة في المنظمات الحديثة ،عمان ،دارة صفاء للنشر والتوزيع لسنة 2001

4-محمد عبد الوهاب ،العزاوي (2002).تحديات الجودة الشاملة في العمل المصرفي ،مجلة الرشيد المصرفي ،العدد السابع ،2002

5-رعد حسن الصرف (2007)عمولة جودة الخدمات المصرفية ،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،عمان ،الاردن

6-رعد عبد الله الطائي ،عيسي قدادة (2008)ادارة الجودة الشاملة ،عمان ، الاردن

7-مطر، أحمد نوري حسن .(2016).متطلبات تطبيق الشمول المالي في العراق ومؤشراته القياسية ،رسالة ماجستير مقدمة الي كلية اقتصادات الاعمال ،جامعة النهرين ،بغداد،

8-Dwmivguc-kunt.&Detvagiach.Envicas.stock.corporate .finance.and Economic growth: An overview the world Bank Economic Review and Economic Growth :An overview the world Bank Economic Review v01.10.No 2.2002

9-Rashmi(2004). "**Assessment of financial stability Report. sveriges Risk bank "Stockholm school of Economics** ,S .Narayanan .and D