

# دور الاشتغال المالي في تحقيق التنمية المستدامة

## دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في مصرف بغداد التجاري

مصطفى سلام عبد الرضا<sup>1</sup>، حيدر محمد كريم<sup>2</sup>، عدنان عزيز جواد<sup>3</sup>، سنان عبد الله حرجان<sup>4</sup>

<sup>1</sup> جامعة الفرات الأوسط التقنية/ المعهد التقني المسيب

<sup>2,3</sup> كلية الامام الكاظم (ع) للعلوم الاسلامية الجامعة

<sup>4</sup> قسم العلوم المالية والمصرفية، جامعة جيهان-أربيل، كوردستان، العراق

### المستخلص

هدفت هذه الدراسة الى بيان اهمية الاشتغال المالي ك مفهوم حديث في العمل المصرفي يقوم على ثلاث محاور أساسية في تقديم الخدمات المصرفية ودوره في تحقيق ودعم عمليات التنمية المستدامة من خلال قدرة المصارف العراقية على إيصال الخدمات المصرفية وتقديمها بجودة عالية الى فئات مجتمعية مختلفة، وبالتالي فان هذا الامر يحفز المصارف العراقية على تقديم افضل الخدمات المصرفية، اذ ان تنامي الوعي المصرفي لفئات المجتمع يحقق فكرة الاشتغال المالي التي بدورها تدعم العمليات التنموية في البلد من خلال تمويل ودعم المشاريع الصغيرة التي تنمي الجانب الاقتصادي، اذ اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الجوانب المختلفة للاشتغال المالي والتنمية المستدامة واختبار فرضية البحث من خلال عمل استبانة من 20 فقرة وقد تم تحليلها على وفق البرنامج الاحصائي (spss) فضلا عن قياس صدق وثبات الاستبانة من خلال اختبار درجة المصادقية بمعامل الفا كرومباخ وذلك لغرض اختبار وقياس درجة المصادقية (الاعتمادية) في الاستجابات الواردة عن أسئلة الاستبانة، اذ تكمن مشكلة البحث في بيان دور الاشتغال المالي للمصارف العراقية في تحقيق عمليات التنمية المستدامة، والتي على أساسها تم قبول الفرضية البديلة وقد توصل البحث الى ان هناك دور للاشتغال المالي في تحقيق عمليات التنمية المستدامة، كما توصل البحث الى جملة من التوصيات أهمها ان تنامي الوعي المصرفي للفئات الاجتماعية يعد عاملا رئيسا في تحقيق الاشتغال المالي الذي يحقق التنمية المستدامة.

مفاتيح الكلمات: الوعي - الاشتغال المالي، التنمية المستدامة، مصرف بغداد التجاري

### المبحث الأول/ منهجية البحث

#### المقدمة

خلال استخدام بطاقات الدفع الالكترونية، وفي ذات السياق فقد أكد البنك المركزي العراقي على إقامة مشروع توظيف الرواتب لموظفي الدولة والذي يمكن كل موظف من فتح حساب مصرفي واستخدامه في تعاملاته اليومية، وهذه هي فكرة الاشتغال المالي التي تؤكد على ان تقوم المصارف الى إيصال خدماتها الى اقصى منطقة ممكنة بهدف تمكين زبائن تلك المناطق من الاستفادة من الخدمات المصرفية والتي بدورها تحقق الجوانب التنموية مما ينعكس على تحقيق التنمية المستدامة، وقد جاء هذا البحث في أربعة مباحث خصص الأول لمنهجية البحث اما الثاني فأشتمل على الاطار النظري في حين احتوى الثالث على الجانب الاحصائي واما الأخير فكان للاستنتاجات والتوصيات.

#### أولا/ مشكلة البحث

سعت دول المنطقة ولاسيما العراق الى دعم عمليات التنمية المستدامة التي ركزت على دعم المشاريع الاستراتيجية الهادفة الى تحقيق العمليات تنموية تدعم الجانب الاقتصادي للبلد، ولتحقيق ذلك تحتاج هذه الدول الى قطاع مصرفي

يعد القطاع المصرفي من اهم القطاعات العاملة في البلد لما لدوره البارز والمهم في دعم النشاط الاقتصادي للدولة وذلك من خلال ما يمتلك هذه القطاع من أدوات فنية ومالية تمكنه من تلبية حاجات ورغبات القطاعات والفئات المختلفة، ولكون المصارف هي مؤسسات مالية هادفة لتحقيق الربح فأنها تسعى الى إيصال خدماتها المصرفية الى مختلف الفئات الاجتماعية محققه بذلك عوائد مالية، وفي المقابل فان هذه المؤسسات تحتاج الى موارد مالية خارجية لتمويل مشاريعها الاستراتيجية ما يجعلها تهتم بجذب صغار المدخرين اليها والاستفادة من مدخراتهم في دعم العمليات التنموية، وفي ظل ما يشهده العالم اليوم من تقدم تكنولوجيا فان المصارف العراقية وكغيرها من المؤسسات المالية الدولية تعمل على تطوير اداءها المصرفي من خلال توظيف الوسائل التكنولوجية في عملياتها المصرفية وهذا الامر حفز الكثير من الزبائن على فتح الحسابات المصرفية المختلفة لاستخدامها في تسوية مدفوعاتهم اليومية من

- 1- لا يوجد تأثير احصائي ذو دلالة معنوية للشمول المالي علي الاداء المتوقع .
- 2- لا يوجد تأثير احصائي ذو دلالة معنوية للاداء المتوقع على سلوك الفرد مدار بالعمر والخبرة بوجود شمول مالي.
- 3- لا يوجد تأثير احصائي ذو دلالة معنوية للشمول المالي على التنمية المستدامة.
- 4- يقوم البحث على فرضية عامة وهي: (لا توجد علاقة بين الاشتغال المالي بمحاورة الثلاثة الاساسية وتحقيق عمليات التنمية المستدامة).

#### خامسا / أدوات جمع البيانات والمعلومات

أدوات الإطار النظري: لإغناء الجانب النظري اعتمد الباحثون على المجالات والدوريات العلمية والأبحاث والدراسات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة باللغتين العربية والأجنبية فضلا عن استعمال شبكة المعلومات الدولية وما تحتويه من أبحاث إلكترونية لتزويد ورفد الجانب النظري بالمعلومات الهادفة للدراسة.

أدوات الجانب الميداني اعتمد الباحثون في إعداد الجانب الميداني للدراسة على الاستبانة التي تناولت قياس جاهزية الاشتغال المالي ودوره في تحقيق التنمية المستدامة، والتي كانت غايتها الوقوف على مدى إمكانية تطبيق ومعرفة هل إن المصارف العراقية لديها مفهوم واضح عن أهمية الاشتغال المالي في العمل المصرفي.

#### سادسا / حدود الدراسة

- الحدود المكانية: اختير مصرف بغداد الأهلي كعينة للدراسة لأسباب عدة: فهو أول مصرف رُخص له في العراق، توسع نشاط المصرف وتعاملاته المالية من تاريخ تأسيسه للآن، فضلاً عن رغبة العاملين في المصرف بتطوير أدائهم والذي تجلّى عن طريق تعاونهم مع الباحثين في الإجابة عن تساؤلاتهم واستفسارات.
- الحدود الزمانية: تم إجراء البحث في سنة 2018.

متطور يقوم على أساس تقديم الخدمات المصرفية الى فئات المجتمع المختلفة، اذ ان تحفيز الفئات الاجتماعية الصغيرة على الاستفادة من الخدمات الائتمانية التي تقدمها المصارف في تمويل مشاريع الصغيرة يحقق منافع اقتصادية إيجابية، ومن هنا جاءت فكرة الاشتغال المالي ك مفهوم حديث ركز على ثلاث محاور أساسية خاصة بالخدمات المصرفية، اذ ان توظيف احد الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية من قبل القطاع المصرفي وبجودة عالية وتمكين مختلف الفئات الاجتماعية من الحصول على هذه الخدمات واستخدامها في تعاملاتهم اليومية ينعكس بصورة مباشرة على تحقيق الرفاهية الاجتماعية للبلد وبالتالي تحقيق عمليات التنمية المستدامة، من خلال ما تقدم يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤل الاتي وهو هل ان الاشتغال المالي بمحاورة الثلاث الخاصة بالخدمة المصرفية قادر على تحقيق عمليات التنمية المستدامة.

#### ثانيا/ أهمية البحث

تُستمد أهمية البحث من أهمية فكرة الاشتغال المالي ك مفهوم حديث ركزت عليه اغلب الدراسات الحديثة والتي تعد السبب الأساسي في النمو الاقتصادي للبلد، اذ لا يمكن لأي بلد ان يحقق عمليات تنمية دون تقديم الخدمات المصرفية لجميع الفئات الاجتماعية فتحفيز هذه الفئات وبالأخص ذات الدخل المنخفض على فتح مختلف الحسابات المصرفية والاستفادة منها في مختلف عملياتهم اليومية، ومن جانب اخر فان فتح الحسابات المصرفية يمكن القطاع المصرفي من الاستفادة من مدخرات الافراد مما يمكن المؤسسات المالية على إعادة توظيفها لخدمة اقتصاد البلد وتحقيق عمليات التنمية المستدامة التي تؤكد عليها الدولة، وفي ضوء ما تقوم فان أهمية الاشتغال المالي تركز على فكرة ان تقوم المصارف بإيصال الخدمات المصرفية الى جميع الفئات الاجتماعية فضلا عن ان الاشتغال يحقق حالة من المنافسة بين المؤسسات المالية المختلفة مما يجعلها تتبكر وتقدم افضل الخدمات المصرفية وبجودة عالية مما يحقق منافع اقتصادية للبلد وبالتالي تحقيق التنمية المستدامة.

#### ثالثا/ اهداف البحث

1. تناول المتكررات المعرفية لكل من الاشتغال المالي والتنمية المستدامة.
2. تناول دور الاشتغال المالي في العمل المصرفي.
3. تناول دور واهمية الاشتغال المالي في تحقيق عمليات التنمية المستدامة.
4. تحليل مدى استجابة مصرف بغداد التجاري لفكرة الاشتغال المالي وتحقيق عمليات التنمية المستدامة.

#### رابعا/ فرضية البحث

الوصول الى الخدمات المالية بكلفة منخفضة وبأسلوب عادل وشفاف أي إمكانية المجتمع الى الخدمات المالية كالادخار والائتمان والتأمين (Abu Seman, 2016:19). وفي ضوء ما تقدم يتضح بان الشمول المالي او الاشتغال المالي هو من المواضيع الحديثة التي ركزت عليها الدول بعد وقوع الازمة المالية العالمية بالرغم من ان وجوده كمفهوم قبل هذا التاريخ ويمكن تلخيص مفهومه بمدى قدرة المؤسسات المالية على توفير مختلف الوسائل التي تمكن الزبائن على اختلاف فئاتهم من سهولة الوصول الى الخدمات المصرفية وإمكانية استخدامها والاستفادة منها في التعاملات المختلفة وهذا الامر يمكن ذوي الدخل المحدود على فتح الحسابات المصرفية والاستفادة منها.

### ثانيا/ اهداف الاشتغال المالي

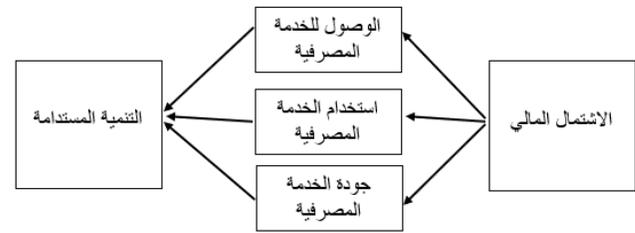
هناك جملة من الاهداف التي يسعى الاشتغال المالي الى تحقيقها اهمها: (صندوق النقد العربي، 2015، 27) (سلطة النقد الفلسطيني، 2016: 2)، (Al-Duhaidahawi, Zhang, Abdulreza, Harjan, & Shah, 2019)

1. تعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليقات بالخصوص وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحاليين والمحتملين بحقوقهم وواجباتهم.
2. تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين.
3. تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي.
4. دراسة السوق بشكل عميق ووضع التعريفات والاهداف بما يتناسب ووضع السوق لمحاولة فهم الارتباط الامثل وفقا للظروف الخاصة بكل دولة.
5. تحقيق أفضل حالة استقرار للنظام المالي والنزاهة المالية والحماية المالية للمستهلك بما يضمن تحقيق ترابط بين الاهداف المرسومة واهمها الوصول الى مستخدمي الخدمة.

### ثالثا/ اهمية الاشتغال المالي

ان السحاح بوصول منتجات متنوعة من الخدمات المالية بتكلفة منخفضة أو بدون ثمن تمكن الفقراء والفئات المحرومة من المحافظة على استمرار مشاريعهم الصغيرة وتحقيق دخل مستمر يحسن سبل العيش الكريم ويحقق الاستقرار المالي والاجتماعي لهم، كذلك يواجه الاشتغال المالي فجوة التمييز بين الجنسين وعدم المساواة في الدخل بين النساء والرجال فنجد في الاقتصاديات النامية أن 46% من الرجال لديهم حساب مصرفي رسمي بينما النساء تمثل فقط 37%، وبالتالي توفير الخدمات المالية للجنسين دون تمييز يؤدي الى التمكين الاقتصادي للمرأة ويمكها من القيام باستثمارات منزلية في السلع المعمرة، والتحسينات المنزلية أو الرسوم المدرسية، ومع إحراز تقدم على صعيد الاشتغال المالي، وادخال المزيد من الأسر المعيشية الفقيرة في القطاع المالي الرسمي، سيزداد نطاق المخاطر وربما وتيرتها أيضا، ولكن تعمل المنافع المتأتمية من الاشتغال المالي مثل النمو الاقتصادي، وزيادة الكفاءة، وزيادة الرفاهية على التعويض عن هذه المخاطر المتغيرة والتخفيف من مخاطر الاستبعاد المالي، وتشير قاعدة البيانات المالية العالمية للبنك الدولي أن 2.7 مليار من البالغين على مستوى العالم حوالي نصف مجموع السكان البالغين، ليس لديهم إمكانية الحصول على الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية، في حين نجد في البلدان المرتفعة الدخل حوالي 89% من البالغين لهم حساب في مؤسسة مالية رسمية، بينما 41% فقط في الاقتصادات النامية (أبو دية، 2016:

مخطط البحث الفرضي



### المبحث الثاني / الجانب النظري

#### أولا/ مفهوم الاشتغال المالي

بدأ الاهتمام بمفهوم الاشتغال المالي منذ أوائل عام 2000 حيث كان هدفا مشتركا للعديد من الحكومات والبنوك المركزية في الدول النامية وفي فترة الازمة المالية العالمية التي حدثت في عام 2008 ازداد اهتمام الدول في تحقيق الاشتغال المالي من خلال تحفيز المؤسسات المالية الدولية على تحقيق الاشتغال المالي وتنفيذ سياسات يتم من خلالها تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع الى مختلف الخدمات المالية المقدمة وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح بالإضافة الى توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة من خلال مزودي هذه الخدمات كما تم العمل على اصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة بحيث تكون مبنية على أساس سد الفجوة والاشتغالية في التشريعات الحالية واتباع نهج شامل مبني على تشريعات وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية (عجور، 2017: 9)، اذ يلعب الوصول الى الخدمات المالية دورا حاسما في عملية التنمية وذلك من خلال تسهيل النمو الاقتصادي وتقليل التفاوت في الدخل وتنتج أنظمة الاشتغال المالي للفقراء لتسهيل استهلاكهم وتأمين انفسهم ضد العديد من نقاط الضعف الاقتصادية التي يواجهونها، مثل الامراض والحوادث والسرقة والبطالة مما يمكن الفقراء من الادخار والاقتراض لبناء الموجودات الخاصة بهم ولعمل استثمارات في التعليم ومشاريع ريادية لتحسين معيشتهم، اذ ان للاشتغال المالي أهمية خاصة بالنسبة للفئات المحرومة والمجموعات النائية ولهذه الأسباب اكتسب الاشتغال المالي أهمية بارزة في السنوات الأخيرة كهدف من اهداف السياسة العامة لتحسين حياة المجتمع (منتدى الاستراتيجيات الأردني، 2017: 12)، اذ يمكن للاشتغال المالي ان يتيح أكبر قدر ممكن من الفرص والخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية التي يقدمها القطاع المصرفي من حسابات توفير وخدمات دفع وتحويل وتمويل وائتمان تقدي وكذلك قطاع التأمين بمختلف أنشطته لتفادي عزوف بعض الافراد وجوهم للتعامل مع القنوات والوسائل غير الرسمية التي يفتقر بعض الشئ لعناصر الرقابة والاشرف والارتفاع النسبي للأسعار قياسا بالجهات الرسمية مما يجعل الجهات غير الرسمية قد تستغل احتياجات هؤلاء الافراد من الخدمات المالية والمصرفية (جاسم، 2017: 147)، وفي ضوء ما تقدم نستعرض بعض المفاهيم الخاص بالاشتغال المالي اذ عرف بان النظام او الفكرة التي تقوم على قاعدة أساسية تفترض سهولة وصول وإتاحة واستخدام النظام المالي الرسمي لجميع أعضاء الاقتصاد (Mazer et al., 2011:10) وعرف أيضا بأنه النظام الذي يقوم على أساس مدى قدرة الافراد على الوصول واستخدام المنتجات المالية والمصرفية المتاحة في السوق والملائمة لاحتياجات الزبائن بمختلف فئاتهم وتمكينهم من العيش في حياة اجتماعية كريمة وبمستوى اقتصادي معقول (Yorulmaz, 2012:1) وعرفه آخرون بأنه حول قدرة جميع فئات المجتمع على

للشركات الصغيرة والمتوسطة والتي تعاني تقييدا ماليا بشكل يساهم في خلق المزيد من فرص العمل خاصة لنوي الدخل المحدود ونسبة كبيرة من العاطلين عن العمل.

2. تعزيز المساواة بين الرجل والمرأة وذلك من خلال المساهمة في تمويل الافكار الاقتصادية للنساء ودعمها مما يعزز الجانب التنموي.

3. زيادة فرص الوصول واستخدام الخدمات المالية التي تقدمها المصارف التجارية مما يقلل التفاوت بين الفئات الاجتماعية ويحقق نوع من المساواة الاقتصادية والاجتماعية مما يمكن الفئات الصغيرة من المساهمة في النشاط الاقتصادي للبلد.

4. يجب ايصال كافة الخدمات المالية الى جميع المناطق الموجودة في البلد بما فيها المناطق النائية بشكل يساهم ايجابيا في تقليل التفاوت الاجتماعي والاقتصادي.

#### سادسا/ التنمية المستدامة

تبلور هذا المفهوم خلال الثلاثين سنة الأخيرة من القرن العشرين، اذ يعد تقرير نادي روما الذي صدر سنة 1972 تحت عنوان وقف التنمية، هو نقطة البدء لهذا المفهوم الجديد للتنمية، ففي هذا التقرير دق الخبراء ناقوس الخطر إلى ما يمكن أن ينجم عن الوتيرة المتسارعة للتنمية الاقتصادية والتزايد الديموغرافي من استنزاف للموارد، وتلوث للطبيعة، والضغط على النظام البيئي، وقد أثار هذا التقرير في حينه جدلاً واسعاً بين المختصين الذين انقسموا إلى فريقين: فريق مؤيد لاستمرار عملية التنمية وفريق ينصر المحافظة على البيئة، وذلك في تصور يجعل المسألين (التنمية والمحافظة على البيئة) خيارين متناقضين (سعيدة، 2009:9) وقد شهد مفهوم التنمية المستدامة تطوراً تدريجياً، يظهر ذلك جلياً من خلال تتبع تقارير التنمية البشرية بداية من سنة 1990 وحتى بدايات القرن الحالي، إضافة إلى مساهمات خبراء البنك الدولي، فقد تم تجاوز المفهوم الاقتصادي المرتكز على أساس الزيادة الكمية في الدخل إلى مفهوم دولي مجتمعي شامل وديناميكي، يضع الأفراد في مركز العملية التنموية، وأن البشر هم الثروة الحقيقية (منصوري، 2008:4) وهناك جملة من مفاهيم للتنمية المستدامة نستعرض بعضها منها فقد عرفت التنمية المستدامة بأنها الربط بين النمو الاقتصادي والقدرة على تلبية الاحتياجات الأساسية للأجيال الحالية من دون الحد من الخيارات المتاحة لتلبية احتياجات الاجيال القادمة (10: Seelos&Mair 2004) وعرفت من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة بأنها المسار المتوازن بين التنمية الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق مفهوم العدالة الاجتماعية عبر الزمن بما يكفل تحقيق المستوى الضروري من العيش بكرامة (3: Seelos& Mair 2005)، وأشار إليها آخرون بأنها عملية للتغيير يتناغم فيها استغلال الموارد وتوجهات الاستثمار ومناحي التنمية التكنولوجية وتغيير المؤسسات ويعزز كلاً من إمكانات الحاضر والمستقبل للوفاء باحتياجات الإنسان وتطلعاته (لعي ورحمن، 2012:3) وعرفت أيضاً بأنها هي عملية يتناغم فيها استغلال الموارد وتوجهات الاستثمار ومناحي التنمية التكنولوجية وتغيير المؤسسات على نحو يعزز كلا من إمكانات الحاضر والمستقبل للوفاء بحاجيات الإنسان وتطلعاته الاقتصادية والاجتماعية والبيئية (رقامي وبوشنقير، 2012:3) وفي ضوء ما تقدم يتضح لنا ان التنمية المستدامة هي الجهود المبذولة من المؤسسات والأفراد على حد سواء، للمحافظة على الموارد الطبيعية وعدم استنزافها حياة حياة الاجيال القادة ومحافظة على فضاء بيئي صحي وذلك من خلال العمل على إيجاد النظم الانتاجية المستندة الى استعمال التكنولوجية كأساس لتحقيق افضل استثمار للموارد الطبيعية واستغلالها افضل استغلال .

#### رابعا/ ابعاد الاشتغال المالي

ينضوي الاشتغال على ابعاد ثلاث رئيسية وهي كما يلي (عجور، 2017: 12-13-14) **الوصول الى الخدمة:** يشير بعد الوصول الى الخدمات المالية الى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية اذ تتطلب تحديد مستويات الوصول الى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة فتح الحساب المصرفي او الحصول على قرض مصرفي اضافة الى ميزة القرب من نقاط الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصراف الآلي الى الخ ) يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، اذ ان توفر تشكيلة من الفروع المصرفية التي تقدم مختلف الخدمات المصرفية من اهم العوامل التي تجذب الزبائن الى الاستفادة من هذه الخدمات، ففي ظل حدة التنافس بين المصارف على استقطاب الزبائن الجدد اليها فان هؤلاء الزبائن بدوا يبحثون عن سبل الراحة التي يوفرها كل مصرف لتقديم الخدمات المصرفية وبالتالي فان الزبون بات حراً في اختيار المكان الذي يتناسب معه امكانية وصوله اليه.

**استخدام الخدمة المصرفية:** يشير بعد استخدام الخدمات المالية الى مدى استخدام الزبائن للخدمات المالية والمصرفية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي ولتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة، ويركز هذا البعد الى عدد الزبائن البالغين والقادرين على الاستفادة من مختلف الحسابات المصرفية التي يمتلكونها في تعاملاتهم اليومية كون ان تسوية المدفوعات الكترونياً يعتمد على مدى امتلاك الزبون بطاقة ائتمانية التي تتم اصدارها على اساس امتلاك الزبون حساباً مصرفياً سواء كان جارياً او توفير، ومن جانب اخر هناك حزمة من الخدمات الائتمانية التي تقدمها المصارف يمكن للزبائن ان يستفيدوا منها ويستخدموها في تمويل مشاريعهم الصغيرة وهذا الامر ينعكس على تحريك التنمية الاقتصادية في البلد.

**جودة الخدمة المصرفية:** تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى 30 سنة الماضية انتقل مفهوم الاشتغال المالي الى جدول اعمال الدول النامية حيث كان لا بد من تحسين الوصول الى الخدمات المالية، اذ ان عدم الوصول للخدمات المالية لايزال مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية، ومع ذلك فان النضال من اجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحدياً حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ اجراءات تستند الى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة ذا ان بعد الجودة للاشتغال المالي ليس بعداً واضحاً ومباشراً اذ يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، ووعي الزبون، اضافة الى فعالية آلية التعويض بالإضافة الى خدمات حماية الزبون والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة الى عوامل غير ملموسة مثل ثقة الزبون.

#### خامسا/ مساهمة الاشتغال المالي في تحقيق التنمية المستدامة(البنك المركزي

الاردني، 2018:6)

1. حشد وتوفير مصادر جديدة وكافية للتمويل وتوفير مجموعة من الخدمات المالية

## سابعا / اهداف التنمية المستدامة

تحقق التنمية المستدامة جملة من الأهداف أهمها: (بوديار وجباري، 2009: 5) (إبراهيم والصغير، 2009: 6)

1. تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان من خلال التركيز على العلاقات بين نشاطات السكان والبيئة وتعامل مع النظم الطبيعية ومحتواها على أساس حياة الإنسان، وذلك عن طريق مقاييس الحفاظ على نوعية البيئة والإصلاح والتهيئة.
2. تعزيز وعي السكان بالمشكلات البيئية القائمة، وذلك من خلال تنمية إحساسهم بالمسؤولية وحتمهم على المشاركة الفعالة في إيجاد الحلول المناسبة بالمشاركة في إعداد ومتابعة وتقييم برامج ومشاريع التنمية المستدامة.
3. تحقيق نمو اقتصادي مستدام يحافظ على الرأسمال الطبيعي ويحقق أهداف التنمية الاقتصادية بصورة تؤكد المساواة في تقاسم الثروات بين الأجيال المتعاقبة.
4. تعمل على توحيد الجهود والتعاقد بين المنظمات الحكومية والخاصة والغير الحكومية حول ما يتفق عليه من أهداف وبرامج تساهم في إسعاد جميع الفئات المجتمعية الحالية والمستقبلية.
5. اعطاء أهمية متزايدة لتحليل الأوضاع الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والإدارية برؤية شمولية وتكاملية.

## ثامنا / ابعاد التنمية المستدامة

يدعو مفهوم التنمية المستدامة إلى تعدد الاختصاصات وكذا التقارب بين وجهات النظر العلمية التي تعد إلى حد الآن متباينة، لأجل توحيد التخصصات البيئية والاقتصادية، ويمح لهذين الحقلين العلميين إمكانيات المصالحة، وتعتبر الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة عن طبيعته المتعددة الاختصاصات بشكل واضح (حادي وعبادي، 2009: 6) وهناك ثلاثة ابعاد للتنمية المستدامة وهي كالآتي:

1. البعد الاقتصادي: لقد أفرزت التطورات البيئية في العقود الأخيرة إلى الوجود فرعاً جديداً من فروع العلوم الاقتصادية هو (علم اقتصاد البيئة) الذي يعترف بأنه العلم الذي يقيس بمقاييس بيئية مختلف الجوانب النظرية والتحليلية والمحاسبية للحياة الاقتصادية والاجتماعية ويهدف إلى المحافظة على توازنات بيئية تضمن نمواً مستداماً ، بالنسبة للدول الصناعية المتقدمة تعني التنمية المستدامة إجراء خفض عميق ومتواصل في استهلاك هذه الدول من الطاقة والموارد الطبيعية و إجراء تحولات جذرية في الأنماط الحياتية السائدة، اقتناعها بتصدير نموذجهما التنموي الصناعي الذي يحقق التوازن بين النمو الاقتصادي والنظام البيئي وكما أن تطبيق مبادئ التنمية المستدامة ، يستدعي تدعيم وتفعيل أدوات الاقتصاد البيئي حتى تتوفر أدوات اقتصادية جيدة تساعد على استهلاك موارد الحاضر بأسلوب يراعي مصالح المستقبل (عماري، 2008: 10) (بوعبد الله والسبتي، 2009: 8) .

2. البعد البيئي: هذا البعد يعنى بالمحافظة على الطبيعة من خلال حماية موارد كوكبنا، ففي ظل الانتشار المتنامي لبعض القطاعات كالبترول والغاز واستخراج المعادن وإنشاء الصناعات المدمرة للبيئة وما تحدته من تلوث يمس الجو، المياه، التربة، الاحتباس الحراري والتصحّر وغيرها من الكوارث الطبيعية والتي من شأنها أن تدمر البيئة وتؤثر سلباً على التنمية المستدامة

(جرخاش وجرخاش، 2009: 4)

3. البعد الاجتماعي: يشمل المكونات البشرية والعلاقات الفردية والجماعية وما تقوم به من جهود تعاونية أو ما تسببه من مشاكل أو تطرحه من احتياجات وعناصر هذا البعد هي الحكم الرشيد المتمثل في نمط السياسات والقواعد ومدى الشراكة بين القطاع الخاص وقطاع المجتمع المدني وتوعية المجتمع بضرورة الإسهام في بناء وتعبئة طاقاته من أجل المستقبل والاندماج والشراكة لإقامة مجتمع موحد في أهدافه، ومتضامن في مسؤولياته (الجوزي، 2012: 2).

## المبحث الثالث/ الجانب العملي / تحليل استمارة الاستبانة

لأغراض البحث فقد قمنا في تفرغ وتحليل البيانات من خلال برنامج (SPSS) للقيام بعملية التحليل، وتحقيق الأهداف الموضوعية في إطار البحث. ومن ثم تم استعمال مستوى المعنوية (5%)، ويعد مقبولاً ويقابله مستوى ثقة يساوي (95%) لتفسير نتائج الدراسة التي أجريت على مصرف بغداد وقد تم استعمال الأساليب الإحصائية الآتية:

1. صدق وثبات الاستبانة: تم اختبار درجة المصدقية بمعامل ألفا كرونباخ وذلك لغرض اختبار وقياس درجة المصدقية (الاعتدالية) في الاستجابات الواردة عن أسئلة الاستبانة، إذ يعتمد هذا الاختبار على مدى الثبات الداخلي ودرجة الاعتدالية لأسئلة الاستبانة.

الجدول رقم (1) معامل ثبات المحورين (الاشتغال المالي والتنمية المستدامة)

معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)		
المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ للثبات
الاشتغال المالي	15	0.977
التنمية المستدامة	5	0.966

2. قياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة: يبين الجدول (2) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة الخاصة في مصرف بغداد والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط الظاهرة هي معنوية إحصائياً عند مستوى أهمية إحصائية (0.05)، وبذلك تعد فقرات الاستبانة الخاصة في إدارة المصرف صادقة لما وضعت لقياسه.

عالية مع بعضها اذ ان جميع فقرات الاستبانة حصلت على معدل ارتباط والتي كانت اعلى من المعدل العام والبالغ (0.86)، فضلا عن كونها معنوية والذي ظهر من خلال قيمة T المحسوبة والتي كانت اعلى من القيم الجدولية والبلغة (2.064) باستثناء الفقرات (5-10-13-14) التي حصلت على قيم (T) سالبة وهي اصغر من القيمة الجدولية ويعود ذلك الى انخفاض قيمة الوسط الحسابي مما يعني بشكل واضح عدم اتفاق افراد العينة على أسئلة الفقرات السابقة مما يؤثر على ان افراد العينة يمتلكون الوعي الكامل حول ثقافة الاشتغال المصرفي.

أظهرت النتائج الإحصائية ان توجه المصارف التجارية نحو تحقيق مبدأ التنمية المستدامة يعزز تنامي الوعي الخاص بمبدأ الاشتغال المالي كفكرة جديدة على الساحة المصرفية والتي بدأ البنك المركزي العراقي في تقاريره السنوية يؤكد عليها كونها تهدف الى تنمية الثقافة المصرفية وتدعم الجوانب التنموية، ويظهر ذلك واضحا من خلال الوسط الحسابي للفقرة الاولى والبالغ (4.72) وبانحراف معياري (0.54)، وبما يؤكد معنوية هذه الفقرة الاولى ان قيمة T المحسوبة والبالغة (15.87) والتي كانت أكبر من قيمتها الجدولة والبالغة (2.064)، وكما حققت الفقرة السابعة وسط حسابي اعلى من جميع الفقرات بانحراف معياري 0.52 وكانت معنوية أيضا.

أظهرت النتائج الإحصائية بأن هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون العام للمحور الاول، إذ بلغ (3.24)، وبانحراف معياري قدره (0.65)، ومعامل اختلاف قدره (18.08%) معبراً عن تشتيت قليل في اجابات العينة ووزن متوي بلغ (64.90%)، اذ نجد الوسط الحسابي الموزون العام أكبر من الوسط الفرضي البالغ (3)، وهذا يؤكد ان اهتمام المصارف التجارية العراقية في تحقيق مبدأ الاشتغال المالي الذي بدوره يقوم على اساس تمويل المشاريع الاستراتيجية المختلفة التي يقوم بنفس الوقت الى تحقيق التنمية المستدامة التي تنعكس على تحقيق الأهداف الاقتصادية والتنموية للبلاد.

في ضوء ما تقدم وفي ظل النتائج الاحصائية التي ظهرت اعلاه يتضح ان هناك اثر للمتغير المستقل والخاص بالاشتغال المالي للمصارف التجارية العراقية على المتغير المستقل والخاص بالتنمية المستدامة وبالتالي فان زيادة الوعي المصرفي الذي يؤكد عليه الاشتغال المالي من خلال تحفيز مختلف فئات المجتمع على الاستفادة من الخدمات المالية والمصرفية التي تقدمها المصارف التجارية وهذا الامر ينعكس بشكل مباشر على الجانب الربحي للمصرف كون ان توجه المصارف التجارية العراقية الى تمويل الفرص الاستثمارية التي تركز على المحافظة على البيئية والتي تقدم مختلف المنتجات المالية والمصرفية يسهم في زيارة رغبة الزبائن في التعامل مع هذه المصارف كونها تبني اشاعة الثقافة المصرفية في تمويل فرصها الاستثمارية وبالتالي تحقق منافع مالية مختلفة مما يساهم في تعظيم عوائدها المالية ما ينعكس بالمنفعة على الاقتصاد بصورة عامة.

#### المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات

##### اولا/ الاستنتاجات

1. ان امتلاك المجتمع العراقي ثقافة مصرفية متكاملة تقود الى تحقيق فكرة الاشتغال المالي الذي بدوره يدعم فرص تحقيق عمليات التنمية المستدامة من خلال تمويل مختلف المشاريع الاقتصادية.
2. انخفاض عدد الفروع المصرفية التي يمتلكها القطاع المصرفي العراقي مما يجعل ايصال الخدمات المصرفية الى المناطق البعيدة والثانية صعب جدا وبالتالي يفقد الكثير من زبائن تلك المناطق فرصة الاستفادة من الخدمات المصرفية المقدمة.

#### الجدول رقم (2) فقرات الاستبانة

محور الوصول الى الخدمة						
ت	الفقرات	الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	معدل الاختلاف	معدل الارتباط
1	ان امتلاك المجتمع ثقافة مصرفية متكاملة في التعامل مع الخدمات المصرفية المقدمة من قبل القطاع المصرفي يسهم في تحقيق الشمول المالي	4.56	0.82	91.20%	17.98%	9.506
2	لا تمتلك المصارف العراقية ما يكفي من الفروع المصرفية المنتشرة في المناطق المختلفة تسمح للزبائن بالحصول على الخدمات المصرفية	4.6	0.58	92.00%	12.61%	13.856
3	تهتم المصارف العراقية بتوظيف الوسائل التكنولوجية في تقديم مختلف الخدمات المصرفية الى زبائنها	4.64	0.56	92.80%	12.07%	14.421
4	تهتم المصارف العراقية بتخزين مختلف زبائنها على الاستفادة من مختلف التسهيلات الائتمانية التي تدعم تمويل المشاريع الصغيرة	4.24	0.97	84.80%	22.88%	6.395
5	تقوم المصارف العراقية بتبسيط الاجراءات الخاصة بفتح مختلف الحسابات المصرفية مما يساعد الزبائن على فتح أكثر من حساب مصرفي	2.32	0.98	46.40%	42.24%	-3.440
محور استخدام الخدمات المصرفية						
6	يمتلك الزبائن الوسائل التكنولوجية المختلفة التي تمكنهم من استخدام الخدمات المصرفية المقدمة من القطاع المصرفي	4.72	0.54	94.40%	11.44%	15.879
7	ان امتلاك الزبائن للحسابات المصرفية المختلفة تسمح لهم استخدام وسائل الدفع الالكترونية لتسوية تعاملاتهم اليومية بما يبرز اليه الدفع الالكتروني	4.76	0.52	95.20%	10.92%	16.832
8	تهتم المصارف العراقية في حجم التناقص وفق اهدافها العرسومة تخفيض كلف الخدمات المصرفية المقدمة بما يمكن الزبائن الاستفادة منها	4.48	0.82	89.60%	18.30%	8.996
9	يستخدم الزبائن هواتفهم الشخصية لتحويل المبالغ المطلوبة الى مستحقيها	4.16	0.99	83.20%	23.80%	5.879
10	يقوم المصرف بالإفصاح عن جميع المعلومات ذات الصلة بالخدمات المصرفية بما يمكن الزبائن من اتخاذ القرار السليم عند استخدام الخدمة المصرفية	2.24	0.97	44.80%	43.30%	-3.919
محور جودة الخدمة المصرفية						
11	تعزز المصارف العراقية جودة خدماتها المصرفية عندما تقدم الخدمات المصرفية في المكان الصحيح وبالسرعة الممكنة	4.36	0.91	87.20%	20.87%	7.494
12	تقوم المصارف العراقية بعرض المعلومات الخاصة بالخدمات المصرفية بصورة بسيطة وواضحة بما يساعد صغار الزبائن على فهمها	4	1.04	80.00%	26.00%	4.804
13	توفر المصارف العراقية كافة وسائل الراحة لزبائنها عند مراجعة المصرف وعدم تنظيمهم لفترات طويلة للحصول على الخدمة	2.16	0.8	43.20%	37.04%	-5.250
14	تعد المصارف العراقية نموذج خاص من قبلها لتقييم جودة الخدمات المقدمة من قبل زبائنها	2.72	1.46	54.40%	53.68%	-0.960
15	تهتم المصارف العراقية بأداء زبائنها لتطوير وتحسين جودة الخدمة المصرفية وابتكار خدمات مصرفية جديدة	4.2	1.04	84.00%	24.76%	5.765
محور التنمية المستدامة						
16	ان التنوع والابتكار في الخدمات المصرفية والتشجيع على استخدامها يعزز الجانب التنموي للبلاد وبالتالي تحقيق التنمية المستدامة	4.64	0.57	92.80%	12.28%	14.421
17	ان تمويل المشاريع الصغيرة من خلال حزمة الخدمات الائتمانية يسهم في تخفيض حجم البطالة وتعزيز الاقتصاد	4.56	0.65	91.20%	14.25%	11.988
18	ان تثقيف المجتمع على فكرة الاشتغال المالي يحفزهم على توظيف مخرجاتهم عن طريق المصرف في مشاريع استثمارية مختلفة تدعم التنمية المستدامة	4.72	0.54	94.40%	11.44%	15.879
19	ان تحفيز ذوي الدخل المحدود على فتح حسابات مصرفية واستخدامها في تعاملاتهم يسهم في خلق منافسة بين المؤسسات المالية بما يعزز الواقع التنموي للبلاد	4.4	0.87	88.00%	19.77%	8.083
20	ان ابتكار وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة يسهم في امتلاك ميزة تنافسية تنمي موارده المالية وبالشكل الذي ينعكس على اقتصاد البلد	4.64	0.7	92.80%	15.09%	11.714
		3.24	0.65	64.90%	18.03%	7.41
		72.33%				

أظهرت النتائج الإحصائية ان جميع فقرات الاستبانة حققت معاملات ارتباط ذات قيمة

التنمية المستدامة"، من بحوث الملتقى الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، الجزائر.

7. الجوزي، جميلة(2012)، "اهمية المحاسبة البيئية في التنمية المستدامة"، من بحوث الملتقى الدولي حول سلوك المنظمة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية.

8. حادي، نبيل وعبادي، فاطمة الزهراء(2009)، "مقومات تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية في إطار التنمية المستدامة"، من بحوث الملتقى الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، الجزائر.

9. رقامي، محمد وبوشنقر، إيمان(2012)، "التنمية المستدامة بين الواقع والتحليل"، من بحوث الملتقى الدولي حول سلوك المنظمة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية.

10. سعيدة، رحمانية(2009)، "مستقبل التنمية المستدامة في الجزائر في ظل الحكم الراشد"، من بحوث الملتقى الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، الجزائر.

11. سلطة النقد الفلسطينية(2016)، " مفهوم الاشتغال المالي وأهدافه"، /

<http://www.pma.ps/Default.aspx?tabid>

12. صندوق النقد العربي(2015)، "العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والاشتغال المالي"، أبو ظبي، امانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية.

13. عجزور، حنين محمد بدر(2017)، " دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء"، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

14. عماري، عمار(2012)، "إشكالية التنمية المستدامة وابعادها"، من بحوث الملتقى الدولي حول سلوك المنظمة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية.

15. قراوي، أحمد الصغير وإبراهيمي، أحمد(2009)، " دور المنظمات الغير حكومية في تحقيق التنمية المستدامة"، من بحوث الملتقى الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، الجزائر.

16. منتدى الاستراتيجيات الأردني(2017)، "الاشتغال المالي في الأردن"، جمعية غير ربحية، عمان، الأردن.

17. منصور، كمال محمد(2012)، "المراجعة البيئية كأحد متطلبات المؤسسة المستدامة وتحقيق التنمية المستدامة"، من بحوث الملتقى الدولي حول سلوك المنظمة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية.

18. Al-Delawi, Amjad S. (2015). Activating Accounting

Information System in Light of Electronic Trade in Iraq, AL-Anbar University journal of Economic and Administration Sciences, 7(13).

19. Al-Delawi, Amjad S. (2019). Role of ethics in Islamic Thinking in the activation of accounting information quality, Utopía y praxis latinoamericana: revista internacional de filosofía iberoamericana y teoría social, 6, 179-187.

20. Al-Delawi, Amjad S., Ramo, Waheed M. (2020). The Impact of Accounting Information System on Performance Management, Polish Journal of Management Studies, 21.

3. ان المصارف العراقية لا تزال تعتمد الاجراءات الروتينية في فتح الحسابات المصرفية المختلفة او الحصول على الخدمات الاتمانية التي توظف بشكل اساس لتمويل المشاريع الصغيرة التي تؤدي الى صعوبة تحقيق فكرة الاشتغال المالي.

4. هناك توجه من قبل المصارف العراقية على توظيف الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية وأبرزها بطاقات الدفع الالكترونية وهذا الامر يخفض التعامل بالنقد الورقية ويعزز اليات التعامل الالكتروني بالنقد مما يحقق عمليات تنموية.

5. افتتار المصارف العراقية الى انموذج مصرفي خاص لقياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة مما يجعل هذه المصارف تواجه صعوبة في تطوير خدماتها من جهة وابتكار خدمات جديدة من جهة اخرى.

## ثانيا/ التوصيات

1. ضرورة تنمية الوعي المصرفي لدى فئات المجتمع المختلفة من خلال تعريف جمهور الزبائن بمختلف الخدمات والعمليات المصرفية التي يقدمها مصرف بغداد التجاري وكيفية الاستفادة منها بما يحقق فرص التنمية المستدامة.

2. ضرورة ان تمتلك المصارف العراقية ولاسيما مصرف بغداد التجاري شبكة متكاملة من الفروع المصرفية ويكون انتشارها بشكل يغطي جميع مناطق البلد سواء كانت هذه المنافذ الكترونية ام بشرية (مكانية).

3. ضرورة العمل على تبسيط الاجراءات الخاصة بفتح الحسابات المصرفية المختلفة حتى يستطيع صغار الزبائن وذوي الدخل المحدود من فتح حسابات مصرفية والاستفادة منها وبالتالي تتحقق فرصة الاشتغال المالي والتنمية المستدامة.

4. ضرورة العمل على تطوير الخدمات المصرفية المقدمة بما يتلاءم مع التطور التكنولوجي الحاصل الموجود وتمكين الزبائن من اجراء عمليات التحويل والدفع الالكتروني من خلال شبكة الويب العالمية.

5. ضرورة ان يمتلك مصرف بغداد التجاري انموذج خاص به لقياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها الى عامة زبائنه فضلا عن تحقيق تواصل دائم مع الزبائن من اجل الاستماع اليهم فيما يخص تطوير الخدمات المقدمة او ابتكار خدمات جديدة.

## المصادر

1. أبو دية، ماجد محمود محمد(2016)، " دور الانتشار المصرفي والاشتغال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني"، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، فلسطين.

2. البنك المركزي الأردني(2018)، "ملخص الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي"، عمان، الأردن.

3. بوديار، زهبة وجباري، شوقي(2009)، "تقويم الاثر البيئي للمشاريع كأداة لتحقيق التنمية المستدامة"، من بحوث الملتقى الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، الجزائر.

4. بوعبد الله، علي والسبتي، وسيلة(2009)، "إشكالية التنمية الاقتصادية المستدامة"، من بحوث الملتقى الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، الجزائر.

5. جاسم، أرشد عبد الأمير(2017)، "الشمول المالي وأثره في تحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمات الخدمية"، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، العدد 49.

6. جرخاش، سامية و جرخاش، نادية(2009)، "معايير قياس وأداء المنظمة في ظل

Evaluate E-Learning in Iraq Applying on Avicenna Center in Erbil, European Scientific Journal, Special Edition, 2, 122 - 135.

26. Seelos, Christian & Mair, Johanna, paper (2004), "Social Entrepreneurship The Contribution Of Individual Entrepreneurs To Sustainable Development" Iese Business School, University of Navarra.
27. Seelos, Christian & Mair, Johanna, paper (2005), "Sustainable Development: How Social Entrepreneurs Make It Happen", Iese Business School, university of Navarra.
28. Reyes, G. P., Cañote, L. D. A., & Mazer, R. (2011). *Financial inclusion indicators for developing countries: the Peruvian case*. Peru: superintendency of banking.
29. Yorulmaz, Rocep (2012), "Financial Inclusion & Economic development", thesis master, Clemson university.
30. Abu Seman, Junaidah (2016), "Financial Inclusion: the role of financial system and other determinants", thesis doctor, Salford Business School University of Salford, Salford, United Kingdom.

21. faiz Abozaid, R., Mansoor, R. M., Shah, S. S. H., Harjan, S. A., Alalimi, A., & Mustafa, A. (2019). Perceived overqualification and its positive impact on organization employee's behavior. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, 8(6), 58-71.
22. Al-Duhaidahawi, H. M. K., Zhang, J., Abdulreza, M. S., Harjan, S. A., & Shah, S. S. H. (2019). The Role of Financial Inclusion and Competitive Advantage: Evidence from Iraqi Islamic Banks. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 9(3), 193-199.
23. Hussain Shah, 2019. "The Role of Financial Inclusion and Competitive Advantage: Evidence from Iraqi Islamic Banks," *International Journal of Economics and Financial Issues*, Econjournals, vol. 9(3), pages 193-199.
24. Mahmood, Y. N., Raewf, M. B., & AL-Hamadany, Z. S. (2019). A Study on the Perceptual Relationship between Overtime and Output. *Cihan University-Erbil Journal of Humanities and Social Sciences*, 3(1), 27-31.
25. Thabit, Thabit H., and Harjan, Sinan A. (2015).