

# الصيرفة الالكترونية انماطها و خيارات القبول و الرفض

## مع اشارة خاصة للعراق

اسراء عبد فرحان (\*\*)  
كلية الادارة والاقتصاد / جامعة واسط

أ.د. اديب قاسم شندي (\*)  
كلية الادارة و الاقتصاد / جامعة واسط

### مقدمة:

يعد التقدم التكنولوجي من اهم العناصر التي ساهمت في انتاج صناعة الخدمات المالية و المصرفية , حيث ساهم في تحول عدد كبير من المصارف الى المعاملات الالكترونية و التوسع في استخدام التجارة الالكترونية و تقديم الخدمات المصرفية المتطورة , اذ لم تعد مهام المصارف ووظائفها تدور حول عمليات تقليدية مارستها منذ مئات السنين بل تعدتها الى استخدام اساليب ابتكرتها تلبية لرغبة عملائها و حاجاتهم كالمصارف الالي و البطاقات الذكية و استخدام شبكة الانترنت في الدفع و تحويل الاموال من بلد الى اخر .

ان التطورات السريعة التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات , و التوسع في ادوات الصيرفة الالكترونية لتسويق المنتجات المصرفية تعتبر اكبر القضايا الاستراتيجية في مجال الأعمال المصرفية و هذا الواقع يفرض على البنوك تحديات كبيرة فالعالم اليوم يشهد تحولات عميقة و متسارعة نتيجة التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات ، و النمو المضطر لحجم المعلومات ، أدت إلى بروز أنماط جديدة من المعاملات و النشاطات في مختلف المجالات . لهذا كان لابد للمصارف من تغيير مفهوم الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية عن بعد بسبب نمو المتسارع على الخدمة المصرفية الالكترونية من قبل العملاء و زيادة المنافسة بين البنوك بسبب ازدياد توقعات العملاء و رغبة البنوك في تخفيض التكاليف ورفع مستوى الفاعلية ، و الرغبة في التوسع في تقديم الخدمات المصرفية و اجتذاب المزيد من العملاء .

تواجه المصارف العراقية اليوم تهديدات و تحديات كبيرة على الصعيد المحلي و الدولي تتمثل بالانفتاح الاقتصادي و التحرر المالي و دخول مصارف أجنبية منافسة إلى السوق العراقية . و ستحاول هذه الدراسة التعرف على واقع الصيرفة الالكترونية في العراق بشكل خاص من خلال القيام بدراسة ميدانية موجهة إلى البنوك العراقية ، و التعرف على أهم معوقات و مخاطر و مزايا و مقومات نجاح الصيرفة الالكترونية .

### أهمية الدراسة :

تتجلى اهمية الدراسة من خلال محاولة معرفة مدى اثر التقدم التكنولوجي على الخدمات المصرفية و معرفة هل انها تحقق المزايا المرجوة منها بالنسبة للعمل المصرفي و مدى توفر البنية التحتية المطلوبة لتوفير هذه الخدمات و تحفيز المصارف العراقية على تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الانترنت بما يحقق الرضى لرغبات عملائها و طبيعة هذه الخدمات و تنوعها .

(\*) كلية الادارة والاقتصاد / جامعة واسط .  
(\*\*) جزء من رسالة ماجستير للباحثة الثانية .

## مشكلة الدراسة :

شهدت العمليات المصرفية تطوراً ملموساً في مجال السماح للعملاء بالقيام ببعض الخدمات المصرفية الالكترونية و التي في طريقها للتطور ليشمل جميع الخدمات المصرفية التقليدية , تكمن مشكلة الدراسة أولاً : في معرفة نوعية محددات الصيرفة الالكترونية خاصة و انه يمكن تحقيقها من خلال توفر البنية التحتية التكنولوجية المناسبة في العراق بشكل عام و لدى البنوك العراقية بشكل خاص ، إلا ان درجة إنشاء الخدمات المصرفية الالكترونية و استخدامها بين عملاء البنوك في العراق ما زال اقل من المستوى المتناسب مع هذه الإمكانيات المتاحة و ثانياً :التحديات القانونية في حقل البنوك الالكترونية

## هدف الدراسة :

ان الهدف الاساس الذي تسعى اليه الدراسة ان عملاء البنوك هم من شرائح مختلفة من المجتمع لهم أولويات و اهتمامات مختلفة ، جاءت هذه الدراسة كمحاولة للتعرف على واقع و تحديات الصيرفة الالكترونية في العراق و لاسيما ما يتعلق بدرجة الأمان و الثقة و سهولة الاستخدام و الفاعلية و مدى استجابة عملاء البنوك مع الصيرفة الالكترونية ، و التعرف على رأي ووجهة نظر البنوك فيما يتعلق بذلك ، و توضيح أهم مزايا و مخاطر و معوقات استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية من وجهة نظر موظفي البنوك ، و التعرف على الإجراءات التي يمكن القيام بها من قبل البنوك للتوسع و نشر استخدام الصيرفة الالكترونية في العراق .

## فرضية الدراسة:

تنطلق هذه الدراسة من فرضية مفادها :

ان مستقبل الصيرفة الالكترونية العراقية يظل مرهوناً بتوفر المستلزمات الضرورية المتمثلة بالبنية التحتية , و عي العملاء , خدمة الانترنت , انخفاض حجم المخاطر , توفر الثقة , و توفير القوانين و التشريعات, اذا ما توافرت ستكون هناك نجاحاً للصيرفة الالكترونية العراقية وبعكسها سيكون العكس .

## هيكل الدراسة:

لغرض الوصول الى هدف الدراسة, تم تقسيم الدراسة الى ثلاثة فصول :تناول

الفصل الاول : الصيرفة الالكترونية : التأسيس النظري و يتضمن مبحثين , تطرق المبحث الاول الى مفهوم الصيرفة الالكترونية و نشاتها التاريخية و خصائصها , اما المبحث الثاني فقد تضمن العمليات المصرفية الالكترونية و متطلبات بيئة عمل البنوك الالكترونية و مخاطرها و التحديات القانونية للصيرفة الالكترونية .  
اما الفصل الثاني : تناول مفهوم منظومة وسائل الدفع و التحويل الالكتروني و الذي قسم الى مبحثين , المبحث الاول تضمن منظومة وسائل الدفع الالكترونية منها البطاقة الائتمانية و الصراف الالي ... الخ بينما تطرق المبحث الثاني الى نظم الدفع و التحويل الالكتروني منها النقود الالكترونية ... الخ .

اما الفصل الثالث : فقد اهتم بقياس و تحليل اثر الصيرفة الالكترونية في العراق و تضمن مبحثين . المبحث الاول تطرق الى الاطار النظري الهيكلي المصرفي في العراق , المبحث الثاني تضمن تحليل الاستبانة لعينة البحث في العراق لـ (30) مصرف و تم معالجتها بالبرامج الاحصائية

لمعرفة العامل الاساسي الذي يعتبر من المعوقات في عدم انتشار و تطور الصيرفة الالكترونية في العراق واخيراً تم عرض اهم الاستنتاجات و التوصيات التي توصل اليها البحث .

### حدود الدراسة الزمانية والمكانية

ان تطبيقات الصيرفة الالكترونية قد طبقت في المصارف العراقية وبدأت تجربتها في عام (2009) ، واخترت الباحثة عينة البحث من الجهاز المصرفي العراقي متمثلة بالبنك المركزي العراقي ، ومصرف الرشيد ، ومصرف الرافدين ، والمصرف العراقي للتجارة ، من المصارف العامة ، ومصرف بغداد ، ومصرف الشرق الأوسط ، من المصارف الخاصة مع مجموعة اخرى من المصارف في إعداد هذه الدراسة.

### مصادر الدراسة :

في سبيل الحصول على المعلومات الملائمة لأجراء الدراسة سيعتمد على:-

أ-الجانب النظري : اعتمدت الباحثة في جمع البيانات و المعلومات المرتبطة بالجانب النظري على ما هو متوفر من مصادر عربية و أجنبية من كتب , بحوث , مؤتمرات , اطاريح جامعية , نشرات و تقارير مصرفية فضلاً عن بعض البحوث التي تم الحصول عليها من الشبكة الدولية للمعلومات ( الانترنت) .

ب- الجانب التطبيقي : فقد أجريت دراسة ميدانية على عينة من مصارف العراقية ( العامة والخاصة ) في تطبيق الصيرفة الالكترونية في بداياتها ، ومعرفة ما يتطلب توفيره من مستلزمات للمصارف العراقية لتطبيق الصيرفة الالكترونية بشكل كامل مستقبلاً ، ونظمت استبانته تتضمن أسئلة عن الموضوع وزعت على الملاكات ضمن الإدارات والمستويات الوسطى والعليا في القطاع المصرفي العراقي للتعرف على مقدار اطلاعهم ومعرفتهم بموضوع الصيرفة الالكترونية .

### منهج الدراسة:

سعيًا لتحقيق اهداف الدراسة و التأكد من الفرضية , تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي , و ذلك من خلال التطرق الى دراسة الواقع المصرفي في ظل القنوات الالكترونية الحديثة و اثرها على العمل المصارف من حيث ايجابياتها و سلبياتها التي حصدها المصارف في ظل تطبيقها , كما تم الاستعانة بالاسلوب القياسي الكمي من اجل الوصول الى نتائج تبين مدى تاثير الصيرفة الالكترونية على الواقع المصرفي في العراق و انعكاسها من ناحية الاقتصاد في الوقت , الجهد , الكلفة , الربحية و الميزة التنافسية حيث تم الحصول على البيانات اللازمة بواسطة استبانة التي اعدت لهذا الغرض و تم تحليلها بمساعدة البرامج الجاهزة الاحصائية (SPSS (Statistical Package for Social Science) و Minitab 14 .

## أولاً: مفهوم الصيرفة الالكترونية :

تعني الصيرفة الالكترونية للعديد من العملاء الحصول على النقد على مدار 24 ساعة يوميا" من خلال أجهزة الصراف الآلي (ATM) أو إيداع الأموال و الشيكات في الحساب الجاري أو حساب التوفير . لكن مفهوم الصيرفة الالكترونية اتسع ليشمل التحويل الالكتروني ، تسديد الفواتير ، البنك الناطق ، تقديم طلب قرض ، و خدمة الرسائل القصيرة SMS. إن التطورات الاقتصادية والاجتماعية و التكنولوجية أدخلت خدمات مصرفية متطورة تمثلت بالتحويلات و الاستثمارات الخارجية و الاعتمادات المصرفية و تداول الأوراق و بطاقات الائتمان و التمويل المالي الالكتروني و الصراف الآلي و الرابط بين البنوك عبر الانترنت (قدومي, 2008: 298)

كما يعرف Wolf & Broothacrts البنوك الالكترونية بانها : (( واحدة من تطبيقات الشبكة WEB التي تنتمي إلى الأعمال الموجهة للمستهلك B2C القليلة التي تبرهن على المنافع لكل من الزبون و المصارف بشكل واسع )) (Wolf&Broothaerts,2002:1)

و حصل في العمل المصرفي بين عام 1950 و عام 1970 ثلاثة تطورات مهمة ، ابتدأت بإدخال المحترفين ( Professional ) إلى العمل المصرفي في إغراق نهاية الحرب العالمية الأولى في عام 1914 ، و من ثم دخول ثقافة التسويق و البيع ( marketing & Sales ) و من ثم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة ، و لقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل بالمصارف بست مراحل و هذه المراحل هي ( ألشمري و العبد اللات, 2008 : 25).

- 1- مرحلة الدخول : و هي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف لفرض إيجاد حلول للإعمال المكتبية الخلفية (Back office operations) حيث بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون إلى المصارف لإيجاد الحلول للتكنولوجيا للإعمال المصرفية الخلفية ، مثل : مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية و التقارير المحاسبية ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى و العليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في كلفتها , فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي .
- 2- مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا ( technolog awareness ) :- وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال , وكانت مرحلة تحضير أوسع لدخول التكنولوجيا , وتميزت هذه المرحلة بعدم وجود تدخل مباشرة من قبل الإدارات الوسطى و العليا . ( متمر , 2010 : 27 )
- 3- مرحلة دخول الاتصالات و التوفير الفوري لخدمات العملاء ( on line real time ) :- و تميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية , حيث بدء اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا .
- 4- مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف ( cost control ) :- وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا , و عمدت هذه الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف .
- 5- مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلاً كباقي أصول المصرف (asset like any other asset):- بالتالي يجب إن يجني هذا الأصل مردوداً كباقي الأصول , وهنا ابتدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا (technology management) . (ألشمري و العبد اللات, 2008: 26).

6- مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف. وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا , والتي ارتكزت على تفعيل الانتاجية على الصعيد الداخلي , تحسين الضبط على الصعيد العملي , وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي (أشمرى و العبد اللات 2008 ص26 ) يستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الالكترونية (electronic banking ) أو بنوك الانترنت ( internet banking ) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الالكترونية عن بعد (remote electronic banking ) أو البنك المنزلي ( home banking ) أو البنك على الخط (online banking ) أو الخدمات المالية الذاتية ( self- service banking )\*

وقد تم الربط بين البنوك باستخدام SWIFT في عام 1977 في مدينة نيويورك و حاليا" تم الربط الآف البنوك و المؤسسات المالية في دول متعددة باستخدام SWIFT (Dewan & Seidmann,2001:44)

و يعتبر Bank of America اكبر بنك في أمريكا يقدم خدمات مصرفية عبر الانترنت بمعدل 13.6 مليون عميل (Bertolucci,2005:1)

بدأت فكرة استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي منذ بداية عقد التسعينات ففي عام 1990 لم يكن هناك إي بنوك الكترونية في العالم، و في عام 1995 كانت هناك مؤسسة مصرفية واحدة تقدم خدمات مصرفية عبر الانترنت في أمريكا. (Dandapani,2004:47)

و كان أول بنك افتراضي على شبكة الانترنت هو نت بانك

www. net bank . com الذي باشر أعماله في عام 1995، و أقامت أمريكا اون لاين

www.Aol.comبنكا" افتراضيا" في عام 1996 انضم إليه بنك اوف أمريكا و يونيون بانك اوف

كاليفورنيا وسيتي بانك (Laura & Kate, 2003: 272)

ثانياً:الصيرفة الالكترونية في العراق :

- بحث الجانب التطبيقي :

تحليل نتائج الدراسة الميدانية ( التطبيقية ) في العراق ومناقشة نتائجها :

لغرض التاكيد من ثبوت صحة الفرضية او عدمها و لتحقيق الاهداف التي جاءت بها الدراسة تم استخدام تحليل الاستبانة و على الشكل الاتي :

- وصف الاستبانة :

استخدمت الاستبانة لتحقيق اهداف البحث و التعرف على متطلبات الصيرفة الالكترونية في العمل المصرفي العراقي و قد استخدم مقياس ليكرت الخماسي على كافة الاجابات و كما يلي :

التصنيف	دائماً	غالباً	احياناً	نادراً	مطلقاً
الترميز	5	4	3	2	1

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الترميز	5	4	3	2	1

تقسم الاستبانة الى قسمين هما:

-المعلومات العامة لعينة الدراسة و تتكون من (18) فقرة .

-مجالات الدراسة : وتتكون من اربع محاور تحتوي على عدد من الاسئلة (30 سؤال ) تتعلق باستخدام الصيرفة الالكترونية و هي كالاتي :

المحور الاول : معوقات الصيرفة الالكترونية , و تتكون من (11) سؤال .

المحور الثاني : مزايا الصيرفة الالكترونية , و تتكون من (9) اسئلة .

المحور الثالث : مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية , و تتكون من (5) اسئلة .

المحور الرابع : مقومات نجاح الصيرفة الالكترونية , و تتكون من (5) اسئلة .

### - المعالجات الاحصائية :

بعد تفريغ البيانات التي تم الحصول عليها عن طريق الاستبانة للعاملين بالبنوك تم معالجتها باستخدام الاختبارات و الطرائق الاحصائية و بمساعدة البرامج الجاهزة الاحصائية Statistical Package for minitab 14 و (spss) Social Sciences  
- عينة الاستبانة :

تم استهداف (30) مصرف من المصارف العراقية حيث وزعت (130) استمارة على الموظفين العاملين في هذه المصارف و تم الحصول على (110) استمارة جميعها صالحة و الباقي (20) استمارة اهملت بسبب عدم اكتمال بياناتها و الجداول الاتية تبين خصائص عينة الدراسة وفق الاتي :

### الجدول (1) عدد افراد العينة في المصارف العراقية

النسبة المئوية	العدد المسترد و الصالح للتحليل	العدد المستهدف	المصرف
14.6%	16	16	البنك المركزي
3.6%	4	4	مصرف الرافدين
2.7%	3	4	مصرف الرشيد
2.7%	3	3	المصرف العراقي للتجارة
5.5%	6	6	مصرف بغداد
3.6%	4	4	مصرف الشرق الاوسط للاستثمار
2.7%	3	3	مصرف ايلاف
5.5%	6	6	مصرف دجلة و الفرات للتنمية و الاستثمار
2.7%	3	3	مصرف البلاد الاسلامي
5.5%	6	6	مصرف التجاري العراقي
0.9%	1	3	مصرف الاهلي العراقي
2.7%	3	3	مصرف عبر العراق
0.0%	0	4	مصرف الائتمان العراقي
4.6%	5	5	مصرف بابل
2.7%	3	3	مصرف الخليج
1.8%	2	2	مصرف اشور الدولي
0.9%	1	3	مصرف الاتحاد العراقي
4.6%	5	5	مصرف الوركاء للاستثمار و التمويل
1.8%	2	2	مصرف الهدى

1.8%	2	2	مصرف الاستثمار
9.1%	10	10	مصرف المتحد
3.6%	4	5	مصرف المنصور
0.0%	0	5	مصرف كردستان
2.7%	3	3	مصرف سومر
1.8%	2	3	مصرف الوطني الاسلامي
2.7%	3	3	مصرف الصناعي
1.8%	2	2	مصرف بيبيلوس
4.6%	5	5	مصرف العقاري
2.7%	3	3	مصرف الزراعي التعاوني
0.0%	0	4	دار السلام للاستثمار و التمويل
100.1 %	110	130	المجموع

يبين الجدول (1) اعلاه ان نسبة مشاركة موظفي البنك المركزي في الاجابة بلغت % 14.6 , و مصرف المتحد % 9.1 , بينما بلغت نسبة مشاركة موظفي كل من ( مصرف بغداد , مصرف دجلة و الفرات للتنمية و الاستثمار , مصرف التجاري العراقي ) % 5.5 , ( مصرف بابل , مصرف الوركاء للاستثمار و التمويل , مصرف العقاري ) % 4.6 , ( مصرف الرافدين , مصرف الشرق الاوسط للاستثمار , مصرف المنصور ) % 3.6 , ( مصرف الرشيد , مصرف العراقي للتجارة , مصرف ايلاف , مصرف البلاد الاسلامي , مصرف عبر العراق , مصرف الخليج , مصرف سومر , مصرف الصناعي , مصرف الزراعي التعاوني ) % 2.7 , بلغ ( مصرف اشور الدولي , مصرف

مصرف الهدى , مصرف الاستثمار , مصرف الوطني الاسلامي , مصرف بيبيلوس ) % 1.8 , ( مصرف الاهلي العراقي , مصرف الاتحاد العراقي ) % 0.9 .  
بينما نلاحظ ان كل من ( مصرف الائتمان العراقي , مصرف كردستان , مصرف دار السلام للاستثمار و التمويل ) كانت النسبة % 0.0 و ذلك بسبب عدم استرداد استثمارات الاستبيان .  
- تحليل المعلومات العامة:

من خلال الجداول الاتية سيتم تحليل المعلومات العامة التي تتعلق بالعينة :

#### الجدول (2) عدد افراد العينة بحسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
18.2%	20	دبلوم
70.9%	78	بكالوريوس
4.6%	5	دبلوم عالي
0.9%	1	ماجستير



0.9%	1	دكتوراه
4.6%	5	اخرى
100.0%	110	المجموع

يتضح من الجدول (2) اعلاه ان التحصيل العلمي لاغلب افراد عينة البحث هو شهادة البكالوريوس اذ شكلت ما نسبته (70.9%) و تليها النسبة (18.2%) لحملة شهادة الدبلوم بينما شكلت حملة شهادة الدبلوم العالي و الاخرى ( اعدادية) نسبة (4.6%) و اظهرت الدراسة ان افراد العينة منهم من حملة الماجستير و الدكتوراه شكلوا ما نسبته (0.9%) لكل منهما .

**الجدول (3) عدد افراد العينة بحسب التخصص**

النسبة المئوية	العدد	التخصص
0.9%	1	مدير فرع
15.5%	17	مدير قسم
8.2%	9	مدير شعبة
23.6%	26	محاسب
7.3%	8	مدقق
1.8%	2	مهندس
7.3%	8	مبرمج
1.8%	2	صيانة حاسوب
0.9%	1	محلل نظم
32.7%	36	اخرى
100.0%	110	المجموع

يظهر الجدول (3) اعلاه ان ما نسبته (32.7%) من افراد العينة هم من شاغلي موقع اخرى ( موظف) يليها (23.6%) من شاغلي موقع محاسب ثم (15.5%) مدير قسم , و شكلت نسبة

(8.2%) مدير شعبة بعدها شكل ما نسبته (7.3%) من افراد العينة موقعي مدقق و مبرمج و نصل الى نسبة (1.8%) التي شغلت موقع مهندس و صيانة حاسوب بينما شكلت ما نسبته (0.9%) لمنصبي مدير فرع و محلل نظم .

**الجدول (4) عدد افراد العينة بحسب عدد سنوات الخدمة**

عدد سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية
اقل من سنتين	29	26.4%
اقل من 5 سنوات	28	25.5%
من 5- 10 سنوات	27	24.6%
اكثر من 10 سنوات	26	23.6%
المجموع	110	100.0%

يتضح من الجدول (4) اعلاه ان (26.4%) من افراد عينة البحث هم من ذوي الخدمة المصرفية اقل من سنتين في حين شكلت (25.5%) ممن لديهم خبرة اقل من (5 سنوات )

يليهما (24.6%) ممن لديهم خبرة من (5-10 ) سنوات و نصل الى ما نسبته (23.6%) للذين لديهم خبرة اكثر من (10) سنوات .

- تحليل الاسئلة المغلقة :

1- هل تمتلك خدمة الانترنت في منزلك ؟

الاجابة	نعم	كلا
العراق	92	18

تم استخدام طريقة اختبارات النسب لاستخراج النسبة لأكبر اجابة على هذا السؤال استناداً الى فرضية الاختبار الاتية :

$$H_0: P_1 - P_2 = 0$$

$$H_1: P_1 - P_2 \neq 0$$

### Test and CI for Two Proportions

Sample X N Sample p

1 92 110 0.836364

2 18 110 0.163636

Difference = p (1) - p (2)

Estimate for difference: 0.672727

95% CI for difference: (0.574958; 0.770497)

Test for difference = 0 (vs not = 0): Z = 13.49 P-Value = 0.000

من النتائج اعلاه نلاحظ ان قيم الاختبار Z البالغة (13.49) و ملاحظة قيمة (P<0.000) هذا يعني رفض الفرضية H0 و قبول الفرضية H1 التي تعني ان هناك فروقات بين نسب الذين لديهم خدمة انترنت من عدمه

وباختبار هل ان هذه النسبة تمثل النصف تم اجراء الاختبار وفقاً :

Test for difference = 0.5(vs>0.5)

تم الحصول على النتائج الاتية :

### Test and CI for Two Proportions

Sample X N Sample p

1 92 110 0.836364

2 18 110 0.163636

Difference = p (1) - p (2)

Estimate for difference: 0.672727

95% lower bound for difference: 0.590676

Test for difference = 0.5 (vs > 0.5): Z = 3.46 P-Value = 0.000

من النتائج اعلاه نلاحظ ان قيمة الاحتمال Z البالغة (3.46) و ملاحظة قيمة (p<0.000) فهذا يعني ان الفرق بين النسبتين اكبر من نصف اي يعني رفض الفرضية H0 و قبول الفرضية H1 و التي تعني ان نسبة الذين يتمتعون بخدمة الانترنت اكبر من نصف العينة . و اخيراً لبيان هل ان هذه النسبة اكبر من ثلاث ارباع العينة اجري الاختبار الاتي :

Test of p=0.75 vs p > 0.75

تم الحصول على النتائج الاتية :

95%

Lower Bound Exact

Sample X N Sample p Bound P-Value

1 92 110 0.836364 0.767062 0.020

من النتائج اعلاه تبين ان قيمة (p=0.020 < 0.05) و هذا يعني ان نسبة من لديهم خدمة الانترنت اكثر من ثلاث ارباع العينة .

2- هل هناك إجراءات دورية ومحددة يقوم بها مسؤول تكنولوجيا المعلومات في المصرف للحفاظ على أمن المعلومات ؟

من خلال تحليل النتائج التي تم التوصل اليها تبين لنا ان الوسط الحسابي للعينة هو (3.9273) و الانحراف المعياري (1.17863) و بلغت t المحسوبة (8.251) التي تدل على معنوية الاختلافات في الاجابات على المستويات كافة و هذا يعني ان الاجابة تطرفت باتجاه دائماً و غالباً و هذا مايعزز قوة الاستدلال بخصوص هذه الفقرة و بالاعتماد على الجدول ادناه نلاحظ ان قيمة (  $p < 0.05$  ) و هذا يعني رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة التي يعني ان هناك اجراءات دورية و محددة يقوم بها مسؤول تكنولوجيا المعلومات في المصرف للحفاظ على امن المعلومات و بتحليل حدود الثقة لهذا السؤال عند مستوى 95% نستنتج انه يقع بين حدين موجبين (0.7045 – 1.1500) اي يعني ان فترات الثقة لم تحتوي على الصفر و الذي يؤدي الى رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة والتي تؤكد معنوية الفرق بالاجابة على هذا السؤال .

الاجابة	دائماً	غالبا	احيانا	نادرا	مطلقا
العراق	46	31	17	11	5

95% Confidence Interval of the Difference		sig	t	Std. Dev.	mean.
Lower	upper				
.7045	1.1500	.000	8.251	1.17863	3.9273

3- هل ان إدارة المصرف تتبع معايير محددة وخاصة بأمن المعلومات تحدث بشكل مستمر؟

من خلال تحليل النتائج التي تم التوصل اليها تبين لنا ان الوسط الحسابي للعينة هو (3.9818) و الانحراف المعياري (1.20383) و بلغت t المحسوبة (8.554) و بالاعتماد على الجدول ادناه نلاحظ ان قيمة (  $p < 0.05$  ) و هذا يعني معنوية الفرق

احصائياً , هذا يدل على ان ادارة المصرف تتبع معايير محددة و خاصة بامن المعلومات تحدث بشكل مستمر و بتحليل حدود الثقة

لهذا السؤال عند مستوى 95% نستنتج انه يقع بين حدين موجبين (0.7543 – 1.2093) اي يعني ان فترات الثقة لم تحتوي على الصفر و الذي يؤدي الى رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة و بالتالي معنوية وهو الامر الذي يعزز نتيجة اختبار t .

الاجابة	دائماً	غالبا	احيانا	نادرا	مطلقا
العراق	52	28	11	15	4

95% Confidence Interval of the Difference		sig	t	Std. Dev.	mean
Lower	upper				
0.7543	1.2093	.000	8.554	1.20383	3.9818

4- يتم اعداد برمجيات امن المعلومات المستخدمة حالياً في المصرف من قبل المصرف أو جهات أخرى؟

من خلال تحليل النتائج في اعلاه تبين لنا ان المصارف تعتمد في المرتبة الاولى في تصميم انظمتها التكنولوجية على ملاكاتها الفنية المختصة اذ بلغت نسبتها ( 53.6%) بينما ياتي بعدها بالمرتبة الثانية الشركات المتخصصة اذ بلغت نسبتها (31.8%) و بالمرتبة الثالثة كانت من نصيب البرامج الجاهزة اذ بلغت (12.7%) اما المرتبة الاخيرة و الاقل اعتماداً في اعداد البرمجيات الخاصة فهي اعتمادها على الخبير الخارجي اذ بلغت نسبتها (1.8%) .

الاجابة	المصرف	شركة متخصصة	خبير خارجي	برامج جاهزة	اخرى تذكر
العراق	59	35	2	14	0
النسبة المئوية	53.6	31.8	1.8	12.7	0

5- يتم تبادل المراسلات بين المصرف والبنك المركزي من جهة وبين المصرف والمصارف الأخرى من جهة أخرى إلكترونياً؟

من خلال تحليل النتائج التي تم التوصل اليها تبين لنا ان الوسط الحسابي للعينة هو (3.8545) و الانحراف المعياري (1.03015) و بلغت t المحسوبة (8.700) التي تدل على معنوية الاختلافات في الاجابات على المستويات كافة و هذا يعني ان الاجابة تطرفت باتجاه دائماً و غالباً و هذا مايعزز قوة الاستدلال بخصوص هذه الفقرة و بالاعتماد على الجدول ادناه نلاحظ ان قيمة (  $p < 0.05$  ) و هذا يعني معنوية الفرق عند مستوى معنوية 95% يعني ان هناك تبادل للمراسلات الالكترونية بين المصرف و البنك المركزي من جهة و بين المصرف و المصارف الاخرى من جهة اخرى

الالكترونياً و بتحليل حدود الثقة لهذا السؤال عند مستوى 95% نستنتج انه يقع بين حدين موجبين (1.0492 – 0.6599 ) اي يعني ان فترات الثقة لم تحتوي على الصفر و الذي يؤدي الى رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة و بالتالي معنوية هذا السؤال .

الاجابة	دائماً	غالباً	احياناً	نادراً	مطلقاً
العراق	32	45	22	7	4

95% Confidence Interval of	sig	t	Std.	mean
----------------------------	-----	---	------	------

the Difference				Dev.	
Lower	upper				
0.6599	1.0492	.000	8.700	1.03015	3.8545

#### 6- يتم تبادل المراسلات الكترونياً بين أقسام المصرف ؟

من خلال تحليل النتائج التي تم التوصل إليها تبين لنا ان الوسط الحسابي للعينة هو (3.1273) و الانحراف المعياري (1.34852) و بلغت t المحسوبة (0.990) و بالاعتماد على الجدول ادناه نلاحظ ان قيمة (  $p > 0.05$  ) و هذا يعني معنوية الفرق عند مستوى معنوية 95% بالتالي عدم وجود تبادل المراسلات الكترونياً بين اقسام المصرف و بتحليل حدود الثقة لهذا السؤال عند مستوى 95% نستنتج انه يقع بين حدين ادهما ادنى سالب (-0.1276) و الاخر اعلى موجب (0.3821) و الذي يدل على احتواء الفترة على الصفر و تعني قبول الفرضية العدم ورفض البديلة و بالتالي عدم معنوية هذا السؤال الذي يعد بدوره معزراً لنتيجة اختبار t الخاص بهذا السؤال , و ملخص النتائج ان نسبة الاجابة العينة بالمستويات الخمسة جاءت متقاربة الى حد ما , و التي يكون الاستدلال باثر المتوسط لا يمكن الاعتماد عليه الى درجة كبيرة في تمثيل المستوى الحقيقي للاجابة.

الاجابة	دائماً	غالباً	احياناً	نادراً	مطلقاً
العراق	19	30	27	14	20

95% Confidence Interval of the Difference		sig	t	Std. Dev.	Mean
Lower	upper				
-0.1276	0.3821	.324	0.990	1.34852	3.1273

#### 7- يستخدم المصرف شبكة (Network) في مراسلات المصرف الالكترونية للمصرف ؟

من خلال تحليل النتائج التي تم التوصل إليها تبين لنا ان الوسط الحسابي للعينة هو (3.8545) و الانحراف المعياري (1.16396) و بلغت t المحسوبة (7.700) و بالاعتماد على الجدول ادناه

نلاحظ ان قيمة (  $p < 0.05$  ) و هذا يعني رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة التي يعني ان المصارف تستخدم شبكة (Network) في مراسلات المصرف الالكترونية و بتحليل حدود الثقة لهذا السؤال عند مستوى 95% نستنتج انه يقع بين حدين موجبين (1.0745 – 0.6346 ) اي يعني ان فترات الثقة لم تحتوي على الصفر و الذي يؤدي الى رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة و بالتالي معنوية هذا السؤال الامر الذي يعد تعزيراً لنتيجة الاختبار اعلاه.

مطلقا	نادرا	احيانا	غالبا	دائما	الاجابة
6	10	17	38	39	العراق

95% Confidence Interval of the Difference		sig	t	Std. Dev.	Mean
Lower	upper				
0.6346	1.0745	.000	7.700	1.16396	3.8545

#### 8- تتوافر الإمكانيات التقنية في المصرف لحفظ و اعتماد المراسلات الالكترونية ؟

من خلال تحليل النتائج التي تم التوصل اليها تبين لنا ان الوسط الحسابي للعينة هو (3.8455) و الانحراف المعياري (1.06819) و بلغت t المحسوبة (8.301) و بالاعتماد على الجدول ادناه نلاحظ ان قيمة (  $p < 0.05$  ) و هذا يعني رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة التي يعني ان هناك امكانيات تقنية في المصرف لحفظ و اعتماد المراسلات الالكترونية و بتحليل حدود الثقة لهذا السؤال عند مستوى 95% نستنتج انه يقع بين حدين موجبين (1.0473 – 0.6436 ) اي يعني ان فترات الثقة لم تحتوي على الصفر و الذي يؤدي الى رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة و بالتالي معنوية هذا السؤال نتيجة الاختبار اعلاه تدل على تمركز الاجابة حول المتوسط غالباً الى حد كبير .

مطلقا	نادرا	احيانا	غالبا	دائما	الاجابة
3	9	27	34	37	العراق

95% Confidence Interval of the Difference		sig	t	Std. Dev.	Mean
Lower	upper				
0.6436	1.0473	.000	8.301	1.06819	3.8455

#### 9- هل الملاكات مؤهلة لاستخدام و تطبيق المراسلات الالكترونية في المصرف.

من خلال تحليل النتائج التي تم التوصل اليها تبين لنا ان الوسط الحسابي للعينة هو (3.4091) و الانحراف المعياري (0.99812) و بلغت t المحسوبة (4.299) و بالاعتماد على الجدول ادناه

نلاحظ ان قيمة (  $p < 0.05$  ) و هذا يعني رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة التي يعني ان الملاكات مؤهلة لاستخدام و تطبيق المراسلات الالكترونية في المصرف و لكن بنسبة ليست بالكثيرة و نلاحظ حدود الثقة لهذا السؤال عند مستوى 95% نستنتج انه يقع بين حدين موجبين (0.5977 –

0.2205 ) اي يعني ان فترات الثقة لم تحتوي على الصفر و الذي يؤدي الى رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة و بالتالي معنوية هذا السؤال .

مطلقا	نادرا	احيانا	غالبا	دائما	الاجابة
5	12	41	38	14	العراق

95% Confidence Interval of the Difference		sig	t	Std. Dev.	mean
Lower	upper				
0.2205	0.5977	.000	4.299	0.99812	3.4091

#### 10-تحقق السياسة الأمنية المتبعة في المصرف سرية المعلومات ؟

من خلال تحليل النتائج التي تم التوصل اليها تبين لنا ان الوسط الحسابي للعينة هو (4.0091) و الانحراف المعياري (1.04483) و بلغت t المحسوبة (10.129) و بالاعتماد على الجدول ادناه نلاحظ ان قيمة (  $p < 0.05$  ) و هذا يعني رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة التي يعني ان السياسة الامنية المتبعة في المصرف تحقق سرية المعلومات و بنسبة عالية جداً و بتحليل حدود الثقة لهذا السؤال عند مستوى 95% نستنتج انه يقع بين حدين موجبين (0.8116 – 1.2065) اي يعني ان فترات الثقة لم تحتوي على الصفر و الذي يؤدي الى رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة و بالتالي معنوية هذا السؤال و التي تدل بشكل كبير على تمحور الاجابات حول دائماً و غالباً الامر الذي يعزز قوة الاستدلال بخصوص هذا السؤال

مطلقا	نادرا	احيانا	غالبا	دائما	الاجابة
2	11	15	39	43	العراق

95% Confidence Interval of the Difference		sig	t	Std. Dev	. Mean
Lower	upper				
0.8116	1.2065	.000	10.129	1.04483	4.0091



## 11- نسب تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية

من خلال تحليل النتائج التي تم الحصول عليها فيما يخص الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من قبل المصارف ان جميع المصارف تقدم هذه الخدمات و لكن بنسب متفاوتة حيث يوضح الجدول (5) ان اكثر الخدمات التي تقدم من قبل المصارف هي التحويل الالكتروني اذ تبلغ نسبته %72.7 و البريد الالكتروني و تبلغ نسبته %66.4 و ياتي بعدهم من حيث النسب في تقديم الخدمات بطاقات الائتمان visa cards اذ تبلغ نسبتها %28.2 و الصراف الالي و تبلغ نسبته %24.6 الى ان نصل الى البنك المنزلي و تبلغ نسبته %15.5 و البطاقة الذكية و تبلغ %12.7 و اخيراً البنك الناطق و الذي يعتبر اقل الخدمات انتشاراً في العراق حيث تصل نسبته الى %4.6 من المصارف التي تقوم بتقديم هذه الخدمة .

### جدول (5) نسب تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية

لا	نعم		الخدمة المصرفية	
	التكرار	النسبة		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
75.5%	83	24.6%	27	الصراف الآلي – ATM
71.8%	79	28.2%	31	طاقات الائتمان – Visa Cards
95.5%	105	4.6%	5	البنك الناطق
84.6%	93	15.5%	17	البنك المنزلي – الانترنت
87.3%	96	12.7%	14	البطاقة الذكية
33.6%	37	66.4%	73	البريد الالكتروني
27.3%	30	72.7%	80	التحويل الالكتروني

### 12- اكثر الخدمات المصرفية الالكترونية استخداماً من قبل العملاء

من خلال تحليل النتائج في الجدول (6) تبين لنا ان اكثر الخدمات المصرفية الالكترونية استخداماً من قبل العملاء هي التحويل الالكتروني اذ تصل نسبته الى %65.5 و البريد الالكتروني و تبلغ نسبته %45.5 و ياتي بعده بطاقات الائتمان اذ تصل الى %22.7 و الصراف الالي و تبلغ نسبته %20 ثم تقل النسبة الى %15.5 و هي خدمة البنك المنزلي و البطاقة الذكية و تبلغ %13.6 و وصولاً الى البنك الناطق الذي يعتبر اقل الخدمات استخداماً و تصل نسبته الى %2.7.

جدول (6) اكثر الخدمات المصرفية الالكترونية استخداما" من قبل العملاء

لا		نعم		الخدمة المصرفية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
80%	88	20%	22	الصراف الآلي -ATM
77.3%	85	22.7%	25	طاقات الائتمان - Visa Cards
97.3%	107	2.7%	3	البنك الناطق
84.6%	93	15.5%	17	البنك المنزلي -الانترنت
86.4%	95	13.6%	15	البطاقة الذكية
54.6%	60	45.5%	50	البريد الالكتروني
34.6%	38	65.5%	72	التحويل الالكتروني

- تحليل تباين مستويات الاجابة لمحاور الدراسة :

1- معوقات الصيرفة الالكترونية :

جدول (7) نتائج الاسئلة المتعلقة بمعوقات الصيرفة الالكترونية

ت	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	عدم توفر بنية تحتية تقنية كافية في العراق	37	46	15	7	5
2	عدم إلمام عملاء البنك بالخدمات المصرفية الالكترونية	27	51	19	8	5
3	عدم قيام البنك بدوره بالتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية لعملائه	19	33	26	23	9
4	ارتفاع كلفة الخدمات المصرفية الالكترونية	22	29	39	14	6
5	مواقع الصراف الآلي للبنك غير منتشرة بشكل جيد	41	37	23	0	9
6	بطء خدمة الانترنت من قبل المزود	29	41	29	6	5
7	ارتفاع درجة مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية	20	29	42	11	8
8	لا تتوفر الثقة بالعمليات المصرفية الالكترونية	18	25	33	23	11
9	تفضيل العملاء للفروع التقليدية على الخدمات الالكترونية	17	45	35	9	4
10	عدم توفر خدمات مصرفية الكترونية شاملة كما هو الحال في الفروع التقليدية	28	44	26	9	3
11	التشريعات و القوانين لم تهتم بشكل مناسب بالعمل المصرفي الالكتروني	36	42	20	8	4

الاختبار يجري باختبار الفرضية الاتية :

$$H_0: \mu_{\text{agree}} = \mu_{\text{disagree strongly}} = \mu_{\text{neutral}} = \mu_{\text{not agree}} = \mu_{\text{strongly agree}} \dots \dots \dots 1-$$

$$H_1: \text{At least two of them are not equal}$$

حيث ان M: تمثل متوسط مستوى الاجابة المرافق له لتحليل التباين لمتوسطات الاجابة الخاصة بمحور معوقات الصيرفة الالكترونية و بيان الاجابة التي حصلت على اكبر قيمة من بين الاجابات الاخرى و ذلك باستخدام البرنامج الاحصائي 14 minitab لاختبار مدى تساوي اوساط الاجابات حيث نلاحظ احصاءة الاختبار F و التي قيمتها (35.78) اظهرت معنوية احصائية و ذلك يتبين من خلال القيمة

الاحتمالية (p-value =0.000) و التي تعني رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة و التي تنص على وجود اختلاف في اوساط الاجابات للمحور معوقات الصيرفة الالكترونية و لبيان مصدر هذا الاختلاف تم احتساب حدود الثقة لـ Tukey عند مستوى معنوية 95% للفرق بين كل اثنين من متوسطات مستويات الاجابة ووفق للفرضية الاختبار الاتية :

$$H_0 = \mu_1 = \mu_2 \dots \dots \dots 2-$$

$$H_1 = \mu_1 \neq \mu_2$$

حيث ان :

$M_1$ : هو متوسط الاجابة المراد المقارنة معه

$M_2$ : يمثل متوسط الاستجابة اي من المستويات الاخرى

اظهرت حدود الثقة معنوية الفرق بين متوسط الاجابة موافق (agree) مع الاجابات الاخرى (غير موافق بشدة, محايد, غير موافق, موافق بشدة) (disagree strongly, strongly agree, neutral, not agree), على التوالي كل على انفراد لوقوعها بين حدين ثقة كليهما سالبين في هذه الحالة فان فترات الثقة لا تحتوي على الصفر و الذي يؤدي الى رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة و بالتالي معنوية الفرق لذلك يمكن القول بان الفرق بين متوسط الاجابة agree مع متوسطات الاجابات اعلاه قد اشتركت في المعنوية الكلية التي سجلتها احصاءة الاختبار F و تظهر حدود الثقة معنوية الفرق بين متوسط الاجابة disagree strongly مقارنة مع متوسط الاجابات neutral, strongly agree لوقوع هذه الاجابات بين حدين كليهما موجبين و هذا يعني رفض الفرضية العدم و قبول الفرضية البديلة و بالتالي معنوية الفرق بين متوسط الاجابات اعلاه و التي اشتركت في معنوية احصاءة الاختبار F بينما اظهرت حدود الثقة عدم معنوية الفرق بين متوسط disagree strongly مقارنة بمتوسط not agree و عدم معنوية الفرق بين متوسط neutral مقارنة بمتوسط strongly agree لوقوعها بين حدين احدهما ادنى سالب و الاخر اعلى موجب مما يدل على احتواء الفترة على الصفر و بالتالي قبول فرضية عدم وجود فرق معنوي بين المتوسطات و بالتالي عدم مساهمة هذا الفرق في المعنوية الكلية لاحصاءة الاختبار F . في حين اظهرت حدود الثقة معنوية الفرق بين متوسط الاجابة

neutral مع متوسط not agree لوقوع الاجابة بين حدي ثقة كلاهما سالب و اخيراً  
معنوية الفرق بين متوسط not agree مع متوسط strongly agree لوقوع هذه الاجابة  
بين حدين كليهما موجبين و في هذه الحالة فان فترات الثقة لم تحتوي على الصفر الذي  
يؤدي الى رفض الفرضية الصفرية و قبول البديلة وبالتالي معنوية الفرق بين المتوسطات  
التي ساهمت بهذا الفرق في معنوية احصاء الاختبار F .

**One-way ANOVA: C2 versus C1**

Source	DF	SS	MS	F	P
C1	4	7694.0	1923.5	35.78	0.000
Error	50	2688.0	53.8		
Total	54	10382.0			

S = 7.332 R-Sq = 74.11% R-Sq(adj) = 72.04%

Individual 95% CIs For Mean Based on Pooled StDev

Level	N	Mean	StDev	-----+-----+-----+-----+
agree	11	38.364	8.358	(---*---)
disagree strongl	11	6.273	2.573	(--*---)
neutral	11	27.909	8.596	(---*---)
not agree	11	10.727	6.958	(---*---)
strongly agree	11	26.727	8.368	(--*---)

-----+-----+-----+-----+

12 24 36 48

Pooled StDev = 7.332

**Tukey 95% Simultaneous Confidence Intervals**  
All Pairwise Comparisons among Levels of C1

Individual confidence level = 99.33%

C1 = agree subtracted from:

C1	Lower	Center	Upper
disagree strongl	-40.934	-32.091	-23.248
neutral	-19.297	-10.455	-1.612
not agree	-36.479	-27.636	-18.793
strongly agree	-20.479	-11.636	-2.793

C1

Level	-----+-----+-----+-----+
disagree strongl	(---*---)
neutral	(---*---)
not agree	(---*---)
strongly agree	(---*---)

-----+-----+-----+-----+

-40 -20 0 20

C1 = disagree strongly subtracted from:

C1	Lower	Center	Upper
neutral	12.793	21.636	30.479
not agree	-4.388	4.455	13.297
strongly agree	11.612	20.455	29.297

C1

Level	-----+-----+-----+-----+
neutral	(---*---)
not agree	(---*---)
strongly agree	(---*---)

-----+-----+-----+-----+

-40 -20 0 20

C1 = neutral subtracted from:

C1	Lower	Center	Upper
not agree	-26.025	-17.182	-8.339
strongly agree	-10.025	-1.182	7.661

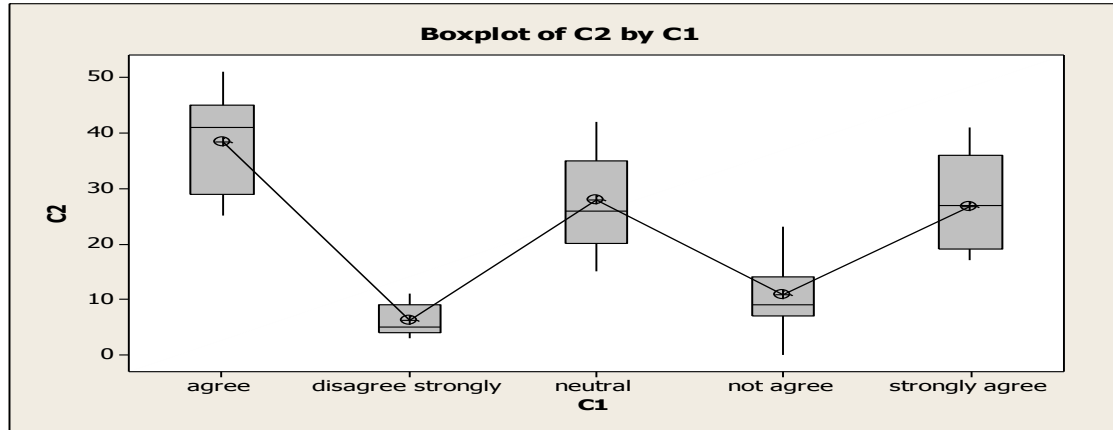
```
C1
not agree      +-----+-----+-----+-----+
                (---*---)
strongly agree +-----+-----+-----+-----+
                (---*---)
                +-----+-----+-----+-----+
                -40    -20    0    20
```

C1 = not agree subtracted from:

C1	Lower	Center	Upper
strongly agree	7.157	16.000	24.843

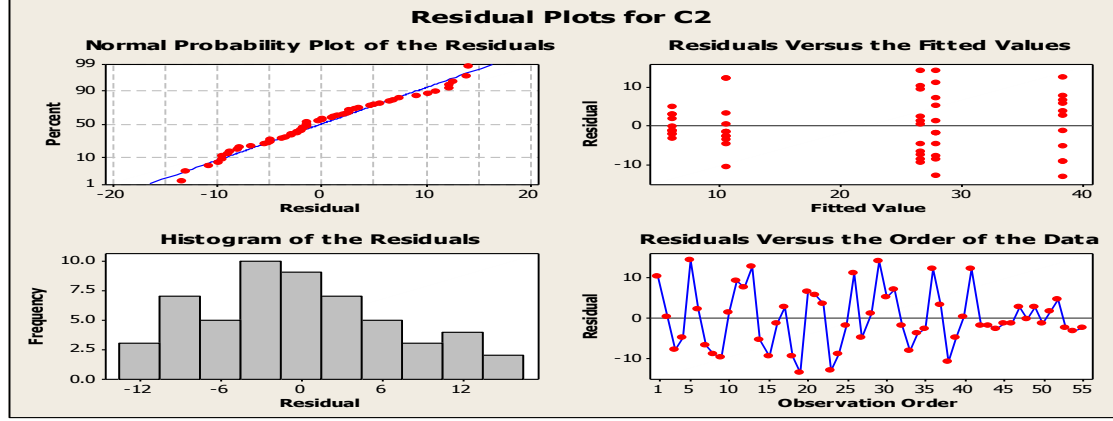
```
C1
strongly agree +-----+-----+-----+-----+
                (---*---)
                +-----+-----+-----+-----+
                -40    -20    0    20
```

شكل (1) الرسم الصندوقي لمحور معوقات الصيرفة الالكترونية



الشكل (1) يبين اختلاف متوسط الاجابة agree عن متوسط الاجابات not agree ,strongly agree , disagree strongly , neutral , على التوالي بينما لم يكن هناك اختلاف بين متوسط الاجابة disagree strongly و not agree وكذلك لم يكن هناك اختلاف بين neutral و strongly agree .

شكل (2) الرسوم البيانية لبواقي تحليل التباين لمحور المعوقات



الشكل (2) الجزء الاعلى الايمن منه التوزيع المنتظم للبقايا حول الصفر مما يدل على ملائمة تحليل التباين الخاص باجابات محور المعوقات , اما الجزء الاسفل الايمن منه فانه يمثل الرسم البياني لقيم البقايا المقدره مقابل الترتيب التصاعدي لقيم المتغير العشوائي المشاهدة والتي تؤثر تمركز البقايا حول الصفر ،اي انها لا تتزايد بزيادة الترتيب والذي يؤثر بدوره على تجانس في تباين البقايا. الجزء الايسر الاعلى منه فانه يظهر وقوع اغلب نقاط تكرار البقايا التجميعية على الخط الاحتمالي المستقيم و الذي يؤيد الزيادة النسبية في القوة التفسيرية التي يؤثرها معامل التحديد , و كذلك الحال مع الجزء الايسر الاسفل من الشكل فهو الاخر يؤثر تقارباً نسبياً في توزيع البقايا من التوزيع النظري الطبيعي و ذلك يتناسب مع مقدار معامل التحديد  $R^2$  البالغة (74.11%) و هو يدل على معنوية كبيرة على مستوى الاجابات .

## الاستنتاجات

- تبيين من سياق البحث صحة فرضية البحث , و منه يمكن استخلاص الاستنتاجات الآتية :
- 1- على الرغم من ان التجارة الالكترونية كانت المدخل لعمليات الصيرفة الالكترونية الا ان المصارف تعتبر البنية الاساسية للتجارة الالكترونية , لذا فانه لا يمكن قيام تجارة الكترونية بدورة كاملة مالم يرافقها قيام صناعة مصرفية الكترونية متكاملة .
  - 2- ان الجهاز المصرفي العراقي يعتبر الشريان الرئيسي لانه بنية اقتصادية و اجتماعية , لكونه الجهة الاساسية لتجميع المدخرات المالية و النقدية و توجيه الجزء الاكبر منها نحو الاستخدامات الانتاجية و الخدمية و الاستهلاكية و الاستثمارية لتحقيق عوائد يتم من خلالها توليد تراكمات مالية يمكن ان تستخدم في نهوض الاقتصاد العراقي .
  - 3- اسهم التقدم العلمي و التكنولوجي في تغيير العمليات المصرفية و تحويل عدد كبير من المصارف العراقية الى تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية و التوسع في استخدامها و التي احدثت تغييراً جذرياً في انماط العمل المصرفي و انحصار استخدام العمليات التقليدية للصيرفة .

- 4- ان الصيرفة الالكترونية في العراق لا تزال تعاني من عدة معوقات اساسية متمثلة بضعف البنية التحتية التقنية الحديثة كاجهزة الحاسوب , شبكات الاتصال المتطورة , البرمجيات , اجهزة الارسال , حفظ الشهادات الرقمية المتطورة فضلاً عن عدم انتشار مواقع الصراف الالي للبنك بشكل جيد وواسع .
- 5- تفضيل عملاء البنوك التعامل بالفروع التقليدية على الخدمات المصرفية الالكترونية بسبب عدم الالمام بالخدمات المصرفية الالكترونية , بطء خدمة الانترنت من قبل المزود و عدم توفير خدمات مصرفية الكترونية شاملة كما هو الحال في الفروع التقليدية .
- 6- للبنوك الالكترونية مزايا عديدة كتوفير الجهد و الوقت و السرعة و سهولة الحصول على الخدمات المصرفية الالكترونية و خفض الكلفة و توفير الخدمة على مدار الساعة بالنسبة للعميل , و توفيرها يعد ضماناً لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية التي تعود على المصرف بتوسيع قاعدة عملائه و تحقيق ميزة تنافسية له .
- 7- اوضحت الدراسات الامريكية ان البنوك تستخدم سنوياً أكثر من 500 مليون شيك ورقي بتكلفة 395 مليون سنناً في حين المصارف التي توجهت الى تصميم الصكوك الالكترونية لاحظت انخفاض تكلفة الصك الورقي من 79 سنناً الى 25 سنناً للصك الالكتروني مما يؤدي الى تخفيض تكاليف اصدار الصكوك لدى المصارف الامريكية من 125-395 مليون دولار و هذا يعني تحقيق وفورات مالية بمقدار 270 مليون دولار للجهاز المصرفي الامريكي .
- 8- من خلال استخدام الصيرفة الالكترونية من قبل المصارف ادركت مدى اهمية التغير الناتج من استخدامها و المزايا التي يمكن ان يحصل عليها المصرف من حيث الربحية و الميزة التنافسية .
- 9- بينت النتائج ان من مخاطر الصيرفة الالكترونية انها ركزت على تأثير الصيرفة الالكترونية على سيولة البنك بالدرجة الاولى و بعدها في الاهمية ضعف توفر القوانين

والتشريعات الواضحة لحماية التعاملات المصرفية الالكترونية ثم جاءت بالعناصر الاخرى منها السرية و توفير الخصوصية و عنصر الامان و عدم الثقة فانها متدنية لذا تعد من الاسباب التي تؤدي الى ضعف الصيرفة الالكترونية .

- 10- استطاعت المعاملات المصرفية الالكترونية في ان توفر عدداً من المزايا للعملاء و ان تتيح للبنوك فرصاً جديدة للاعمال , فانها تقاوم المخاطر المصرفية التقليدية .
- 11- ينتظر الصناعة المصرفية بصورة عامة مشوار طويل في اتجاه تحسين انظمتها و بنياتها التحتية الخاصة بادارة المخاطر .
- 12- وجود ادارات بنكية و موظفين يفتقرون , في الغالب للخبرة اللازمة في مجالات التكنولوجيا و مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية .



- 13- اوضحت النتائج ان من مقومات نجاح الصيرفة الالكترونية و التي وافق عليها نسبة عالية من المبحوثين هو عمل دورات لتطوير مهارات و قدرات موظفي البنك و العمل على تحسين و تطوير الموقع الالكتروني للبنك على شبكة الانترنت .
- 14- عدم قيام المصرف بالدور التوعوي للتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية بسبب ضعف نشر ثقافة الصيرفة الالكترونية اذا ما توفر يساعد في توجيه العملاء و تشجيعهم على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية و انتشارها .
- 15- تبين ان القطاع المصرفي الخاص تعمل بكفاءة عالية في حين تعاني المصارف الحكومية من تلكاً في عملها الصيرفي و خاصة فيما يخص الصيرفة الالكترونية .
- 16- تعاني المصارف العراقية من الهياكل التنظيمية القديمة ذات المستويات الهرمية المتعددة و قلة الصلاحيات الممنوحة للمدراء الفروع الى جانب ندرة الملاكات المتخصصة في مجال الصيرفة و التكنولوجيا .
- 17- هناك العديد من التحديات القانونية و غير القانونية تواجه الصيرفة الالكترونية , كالتواقيع الالكترونية , اثبات الشخصية , انظمة الدفع النقدي , المال الرقمي او الالكتروني , سرية المعلومات , امن المعلومات من مخاطر اجرام التقنية المالية , خصوصية العميل , التعاقدات المصرفية الالكترونية و غيرها .
- 18- لا تزال الصيرفة الالكترونية في العراق بمراحلها الاولى تحتاج لتظافر الجهود من كل الاطراف المصرفية و على كل المستويات سواء من قبل البنك المركزي العراقي و البنوك التجارية و العملاء المتعاملين معهم .

### التوصيات

- هناك جملة من التوصيات التي نراها قد تساهم في تحسين اداء الصيرفة الالكترونية في العراق و التي يمكن اجمالها بالنقاط الرئيسية الاتية :
- 1- يقف في مقدمة متطلبات الصيرفة الالكترونية في العراق , توفير مستلزمات البنى التحتية التقنية الحديثة للبنوك و ضرورة التوسع بها .
  - 2- العمل على تبني تكنولوجيا معلومات تتسجم مع البيئة العراقية و تشجيع الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بشكل يساهم في تغيير جذري و اعتماد اساليب تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية .

- 3- ضرورة قيام البنك المركزي بتوفير القوانين و التشريعات شاملة وواضحة لحماية التعاملات المصرفية الالكترونية و خاصة بما يتعلق بالتعامل بين البنك و العميل .
- 4- منح صلاحيات اوسع لمدراء الفروع و بما ينسجم و تطلعات الزبائن في الاداء السريع للخدمة .
- 5- قيام البنك المركزي بعقد ندوات و مؤتمرات بهدف زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء و التعرف على المعوقات التي تحول دون قيامهم بالتوسع في استخدام الصيرفة الالكترونية.
- 6- توفير الاسس اللازمة لاستحداث اساليب للاشراف على العمليات المصرفية الالكترونية و التي تساعد بدورها على تقليل المعوقات التي يمكن ان تحد من تطور سوق كفاء لتقديم الخدمات المصرفية عبر القنوات الالكترونية .
- 7- العمل على تطوير عمل المصارف الحكومية و ادخال التكنولوجيا و توفير مستلزمات العمل بالصيرفة الالكترونية و تدريب كوادرها بما يساعد مواكبة التطور الحاصل في المصارف الاهلية.
- 8- توفير انظمة اشراف و مراقبة فعالة لمواجهة المخاطر الالكترونية التي تتعرض لها البنوك من قبل مرتكبي الجرائم الالكترونية مثل القرصنة الالكترونية و غيرها و التي تسبب اضراراً فادحة بالنظام المصرفي الالكتروني .
- 9- الاهتمام بشبكات الاتصال كونها تشكل احدى اسس نجاح المصارف , و منها ربط الفروع بالمركز الرئيس الذي يسهل تبادل البيانات و المعلومات بين مختلف الفروع من جهة و قاعدة البيانات من جهة اخرى , مما يساعد في تسويق العمل و انجازه بسرعة , و يكون سبباً رئيسياً في جلب الزبائن الذين هم اساس عمل المصارف .
- 10- العمل على تنمية قدرات مواردها البشرية و اعدادها لهذا التطور التكنولوجي و المصرفي من خلال مشاريع متكاملة لمحو امية الحاسوب و الانترنت لسد الفجوة الرقمية.
- 11- عقد دورات تدريبية داخلية و خارجية بشكل دوري لكافة الموظفين ذوي العلاقة بهدف توعيتهم باهمية التوسع في الصيرفة الالكترونية , فضلاً عن المامهم بما هو مطبق حالياً لدى البنك , و ايضاً توعيتهم بما هو جديد في مجال الصيرفة الالكترونية و ذلك بهدف توفير كادر بشري مدرب و مؤهل خدماتها , و لضمان تفاعل المستمر مع كافة المستجدات على الساحة المصرفية .
- 12- تفرض هذه التطورات بدورها تحديات على البنوك و على السلطات الاشرافية على حد سواء , اذ يتوجب على ادارات البنوك ان تعيد تقييم و فعالية اليات ادارة المخاطر التقليدية في ضوء المخاطر الجديدة التي تفرزها العمليات المصرفية الالكترونية .
- 13- تمتاز الصيرفة الالكترونية بتوفيرها العديد من الايجابيات التي يجب ان يتم الاستفادة منها في تطوير العمل المصرفي في العراق و التي لا تخلو من سلبيات يمكن معالجتها و تجاوزها.
- 14- ضرورة القيام بتوفير الامن و الحماية و الثقة في البنية المعلوماتية لتشجيع العملاء في الاقبال على العمليات المصرفية الالكترونية و التوسع في استخدام شبكات المعلومات التي تساعد في نجاح عملية التغيير و استخدام الصيرفة الالكترونية .
- 15- نظراً للاعتماد الكبير على تكنولوجيا في كافة اوجه العمليات المصرفية الالكترونية فان المخاطر التشغيلية هي من اهم انواع المخاطر لذا على البنوك حصر و تقييد المخاطر التشغيلية من خلال استحداث هيكلية موحدة على نطاق المؤسسة , و توفير بنية تحتية تكنولوجية بمقدورها ان تسهل

- امكانية الارتباط و العمل مع الانظمة الاخرى , و تتضمن امن و سلامة و توفير البيانات و توفير المساندة المطلوبة لادارة العلاقات مع الاطراف الاخرى الموردة للخدمات .
- 16- التمييز بين العامل المبدع و الغير المبدع عن طريق الحوافز و المكافآت التي تحفز العاملين و تساعدهم في رفع معنوياتهم و تشجعهم لتنمية و تطوير مهاراتهم و خبراتهم في مجال الصيرفة و التكنولوجيا الحديثة .
- 17- التوجه الى استخدام التكنولوجيا و تشجيع تطبيق الانظمة و البرامج المتطورة و جعل الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة شاملة لجميع الخدمات المصرفية التقليدية و العمل به كونه يمثل الحجر الاساس للصيرفة الالكترونية .
- 18- على البنوك التوسع في نطاق استخدامها لاجهزة الصراف الالي و العمل على نشر مواقعه بشكل جيد وواسع , لانه يساعد البنوك على الانتشار من حيث تقديم الخدمة و تحقيق الارباح .
- 19- ضرورة التوسع في استخدامات الصرافات الالية و بطاقات الائتمان الخاصة بها لتكون متاحة الاستعمال للجميع , و ذلك بهدف التدرج في حو امية استخدام تطبيقات الصيرفة الالكترونية لدى اغلب زبائن المصارف العراقية .
- 20- اجراء دراسات موازنة بين المصارف العراقية التي استخدمت التقنيات الحديثة نتيجة مشاركتها مع مصارف عربية او اجنبية و بين المصارف الاخرى .
- 21- العمل على انشاء وحدات متخصصة في تقنية المعلومات في المصارف كلها تكون مهمتها الاساسية اعداد البرمجيات الخاصة بامن البيانات و صيانة الحاسبات و مراقبة قاعدة البيانات العامة للمصرف و تحصين بيانات المصرف من اية عمليات قرصنة محتملة للعمليات التي تتم عبر الانترنت , اذ ان اغلب اقسام البرمجة الموجودة في المصارف العراقية مهمتها صيانة الحاسوب و تنصيب البرمجيات الجاهزة فحسب .
- 22- هناك علاقة قوية بين ارتفاع راس المال و قدرة البنك على التوسع في الصيرفة الالكترونية , لذلك تبرز حاجة عند العديد من البنوك لرفع راس المال لديها وذلك لزيادة قدرتها على التوسع في الصيرفة الالكترونية .
- 23- ضرورة اعتماد البنوك على نظام حوافز و مكافآت للعملاء الاكثر تعاملأ مع القنوات الالكترونية المتاحة .

- 24- ضرورة العمل من اجل تطوير الوعي المصرفي لدى العراقيين عبر وسائل التعرف على القنوات الالكترونية و يتم ذلك عن طريق قيام المصارف برصد مبالغ معينة تهدف لتنفيذ حملة تثقيفية و توعوية شاملة و مكثفة لعملائها بما يخص التعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية .
- 25- اهمية نشر ثقافة الصيرفة الالكترونية عن طريق الدعاية و الاعلان و كذلك العمل على توزيع نشرات و كتيبات تحمل في داخلها ثقافة مصرفية حديثة تصل الى كل المستويات .

26- ضرورة اجراء دراسات مستقبلية مكملة و شاملة لهذه الدراسة لتشخيص و معالجة معوقات الصيرفة الالكترونية في العراق و مدى التطور الحاصل فيها و المزايا التي استطاعت المصارف ان تحصدتها من هذه التكنولوجيا و ماهي المخاطر التي تتعرض لها لتشخيصها و ايجاد الحلول الناجعة لها .

#### المصادر

1. الشمري , ناظم محمد و العبد اللات , عبد الفتاح زهير , الصيرفة الالكترونية الادوات و التطبيقات و معيقات التوسع , الاردن , 2008 .
2. متمره , بشار هاشم , الرقابة في ظل انظمة الصيرفة الالكترونية , بحث تطبيقي في مصرف بغداد لنيل شهادة المحاسبة القانونية مقدم الى هيئة الامناء في المعهد العربي للمحاسبين القانونيين , 2010 .
3. قدومي , ثائر عدنان , العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية : دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الاردنية , المجلة الاردنية للعلوم الاقتصادية , مجلد الحادي عشر , عدد2, 2008 .
4. Bertolucci, J. (2005) Top tene- banking , kip Lingers personal finance , Kiplinger .com \magazine\Links.
5. Dandapani , K. (2004) success and failure in web –based financial Services , communication of the ACM 47 (5) .
6. Dewan ,R.& A. Seidmann (2001) current issues in e-banking , communication of the ACM 44 (6).
7. Laura , B.& S. kate (2003) Adelphi study of internet banking , marketing Intelligence and planning 21 (5) .
8. Wolf, Tom & Broothaerts , Joris ((e-market Architects Internet Banking )) , 2002 . RSA security Inc.  
<http://www.Rsasecurity.com>.

#### مواقع انترنت

1. احمد عبد البديع نصر / البنوك الالكترونية .

By web: [http:// www.alqabas.com.km/final/newspaper website/](http://www.alqabas.com.km/final/newspaper_website/)