

## قياس وتحليل العوامل المحددة لاستخدام بطاقات الائتمان في مصارف

### محافظة اربيل

## Measuring and analyzing the determinants of credit card usage in banks Erbil Governorate

م.د نسرین سلیمان حسین م.د نجات جمال محمد أ.م.د ناصح هاشم محمد  
Dr. Nasreen Suliman Hussein Dr. Najat Jamal Muhammed Dr. Nasih Hashim Mohammed  
nasren.hussain@su.edu.krd najat.muhamad@su.edu.krd nasih.mohammed@su.edu.krd

كلية الادارة والاقتصاد / جامعة صلاح الدين - اربيل

الكلمات الرئيسية: البطاقات الائتمانية- الصيرفة الإلكترونية- ضعف الثقافة المصرفية الإلكترونية  
Keywords: Credit cards, Electronic banking, Weak electronic banking culture.

### المستخلص:

يهدف البحث إلى معرفة وتحليل العوامل المحددة لاستخدام بطاقات الائتمان في مصارف محافظة أربيل والعوامل المؤثرة في استخدام تلك البطاقات وذلك لمعالجة نقص السيولة والاستفادة من مزايا استخدام بطاقات الائتمان والتخلص من عيوب النقود الورقية. وركز البحث على عدد من الفرضيات حول تأثير استخدام العملاء للبطاقات الائتمانية في محافظة أربيل، وللإجابة عن مشكلة البحث وفرضياته وتحقيق أهدافه تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي للبحث قيد البحث من خلال عينة من القوى العاملة في القطاعين العام والخاص وبلغت عينة البحث (130) مبحوث استرد منها (120) استمارة وكانت (106) استمارة منها صالحة للتحليل من خلال البرنامج الإحصائي الجاهز (SPSSVersion27) وتوصل البحث إلى وجود عوامل مختلفة تؤثر على استخدام الأفراد للبطاقات الائتمانية في محافظة أربيل لاسيما تلك الأسباب التي تتعلق بضعف الثقافة المصرفية الإلكترونية وعدم معرفة الأفراد كيفية استخدام تلك البطاقات، كما أوصى البحث المصارف العراقية بضرورة نشر التوعية والثقافة بفوائد استخدام البطاقات الائتمانية وكيفية التغلب على العقبات والصعوبات التي تواجه الأشخاص عند استخدامها، وذلك من خلال وسائل الإعلام المختلفة وعقد الندوات في المدارس والجامعات وغيرها من المؤسسات للتعريف بالبطاقات الائتمانية.

### Abstract

The research aims to identify and analyze the determinants of credit card usage in banks in Erbil Governorate and the factors affecting the use of these cards to address the lack of liquidity and benefit from the advantages of using credit cards and get rid of the disadvantages of paper money. The research focused on several hypotheses about the impact of customers' use of credit cards in Erbil Governorate. To answer the research problem and its hypotheses and achieve its objectives, the inductive approach was relied upon for the research under study through a sample of the workforce in the public and private sectors. The research sample amounted to (130) respondents, from which (120) forms were retrieved, and (106) forms were valid for analysis through the ready statistical program (SPSSVersion27). The research concluded that there are various factors affecting individuals' use of credit cards in Erbil Governorate, especially those reasons related to the weakness of electronic banking culture and individuals' lack of knowledge of how to use these cards. The research also recommended that Iraqi banks spread awareness and culture about the benefits of using credit cards and how to overcome the obstacles and difficulties that people face when using them, through various media outlets and holding seminars in schools, universities and other institutions to introduce credit cards.

## المقدمة:

لقد أدى التقدم التكنولوجي في مختلف المجالات لاسيما في مجال القطاعات التجارية والمصرفية إلى استخدام البطاقات الائتمانية باعتبارها أحد الوسائل الهامة والأساسية في الحصول على السلع والخدمات والشراء من خلال المواقع الإلكترونية وسداد الرسوم للخدمات المختلفة عبر البطاقات الائتمانية، ومع انتشار استخدام البطاقات الائتمانية في مختلف المجتمعات ومنها المجتمع في إقليم كردستان تظل هناك بعض العوامل والأسباب التي تؤثر في نسبة استخدام الأفراد للبطاقات الائتمانية، كوسيلة تكنولوجية متطورة تعمل على تكريس الثقة والائتمان بين المتعاملين بها وتحقيق السرعة المطلوبة في إتمام العمليات التجارية.

**أهمية البحث:** تظهر أهمية ذلك البحث من خلال تسليط الضوء على العوامل المحددة في استخدام البطاقات الائتمانية، وبما يسهم في كشف أهم المعوقات والأسباب التي تؤدي إلى إحجام الأفراد عن التعامل بالبطاقات الائتمانية، وسبل الاستفادة منها في إقليم كردستان مستقبلاً.

**مشكلة البحث:** تكمن مشكلة البحث في قلة استخدام البطاقات المصرفية وضعف الطلب عليها من قبل السكان في مدينة أربيل، حيث لا يزال الكثيرون منهم يجرون معاملاتهم اليومية بشكل نقدي ودون اللجوء إلى تقنية البطاقات المصرفية، ويرجع ذلك لعدة عوامل مختلفة تؤثر سلباً على استخدام البطاقات سواء من قبل التجار أو العملاء.

**فرضية البحث:** بناء على مشكلة وأهداف وتساؤلات البحث تم صياغة فرضيات البحث على شكل خمس فرضيات رئيسية حول العوامل المؤثرة في استخدام بطاقات الأتمان في محافظة أربيل وذلك على نحو ما يأتي:

- يوجد ضعف في انتشار الثقافة المصرفية الإلكترونية واستخدام بطاقات الائتمان بمحافظة أربيل.
- يوجد ضعف في رغبة وقناعة التجار في قبول التعامل ببطاقات الائتمان بمحافظة أربيل.
- يوجد صعوبات في إصدار بطاقات الائتمان لا سيما ارتفاع تكاليف إصدارها والفوائد المقررة عليها.
- يوجد تخوف لدي العملاء من مخاطر سرقة بطاقات الائتمان أو التعرض لعمليات الاستيلاء على بيانات البطاقة لا سيما في ظل انتشار الجرائم الإلكترونية.
- يوجد ضعف في مستوى البنية التحتية وتوفير ماكينات الصراف الآلي فضلاً عن الضعف في مستوى الخدمات المصرفية بشكل عام.

**اهداف البحث:** يهدف البحث إلى التعرف على التعرف على أهم العوامل المحددة في استخدام البطاقات الائتمانية في مصارف مدينة أربيل لعام 2023.

## حدود البحث:

- 1- الحدود الموضوعية/ البطاقة الائتمانية، مصارف محافظة اربيل.
- 2- الحدود البشرية/ عينة من القوى العاملة.
- 3- الحدود المكانية/ محافظة اربيل.
- 4- الحدود الزمانية/ تشمل عام 2023.

**منهجية البحث:** اعتمد البحث على المنهج الاستقرائي للموضوع قيد البحث من خلال عينة من القوى العاملة في القطاعين العام والخاص، ومن ثم التعرف على النتائج التي الحصول عليه مع استخدام مجموعة من الاختبارات الاحصائية المطلوبة.

**عينة البحث :** بلغت (130) مبحوث استرد منها (120) استمارة وكانت (106) استمارة منها صالحة للتحليل من خلال البرنامج الإحصائي الجاهز (SPSS Version 27).

**هيكلية البحث:** تم تقسيم البحث إلى مقدمة ومبحثين وخاتمة، اشتملت المقدمة على أهمية البحث وأهداف البحث ومشكلة البحث وفرضية البحث وحدود البحث ومنهجية البحث وعينة البحث وتناول المبحث الأول البطاقات الائتمانية (النشأة، المفهوم، الخصائص، الأنواع، العوامل المحددة) أما المبحث الثاني فتناول تحليل الخصائص الديمغرافية والاقتصادية لعينة البحث في مدينة أربيل وتناولت الخاتمة أهم النتائج والتوصيات.

**الدراسات السابقة:** بالبحث لا يوجد ثمة دراسة بعنوان "العوامل المؤثرة في استخدام بطاقات الائتمان" (دراسة تحليلية لعينة من المستخدمين وغير المستخدمين للبطاقات الائتمانية في مدينة أربيل لعام 2023) ومع ذلك توجد لبعض الدراسات التي تناولت بعض جوانب هذا الموضوع على نحو ما يأتي:

- **دراسة (ممتاز مطلب خصبي، 2012) بعنوان "بطاقة الائتمان والجرائم المتعلقة بها" بحث منشور بمجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية والسياسية ، مجلد 4، عدد 16:** هدفت الدراسة للتعرف ماهية بطاقة الائتمان والجرائم المتعلقة بطاقة الائتمان، والمسؤولية الجزائية المترتبة على تلك الجرائم، وقد تناول الباحث ذلك من خلال ثلاثة مباحث، وفي نهاية البحث دعي الباحث المشرع العراقي بضرورة تلافي الإشكاليات والصعوبات التي تعترض البطاقة الائتمانية وإمكانية تطبيق النصوص الجزائية عليها، وتلافي النقص التشريعي الخاص بجرائم البطاقة الائتمانية، وتتشابه تلك الدراسة مع دراستي من حيث تناول الحديث عن ماهية بطاقة الائتمان وأنواعها، وما عدا ذلك فلا يوجد ثمة تشابه بين الدراستين خاصة وأن الدراسة السابقة تركز على تناول الحديث عن الجوانب الجزائية المتعلقة بجرائم بطاقة الائتمان، بينما دراستي تركز على بيان العوامل المؤثرة في استخدام بطاقات الائتمان.

- **دراسة (دينا إبراهيم محمد، 2021) بعنوان- العوامل المؤثرة على نية مستخدمي المحافظ الإلكترونية - دراسة ميدانية على مستخدمي المحافظ الإلكترونية في محافظة القاهرة. بحث منشور بالمجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، عدد 4:** هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى تأثير العوامل الشخصية والاجتماعية والتكنولوجية والنفسية على النية المستمرة لاستخدام المحافظ الإلكترونية وذلك من خلال إجراء استبيان وتحليل نتائجه لعدد من مستخدمي المحافظ الإلكترونية في محافظة القاهرة، وقد أوصى الباحث بأنه يجب على المسوقين والجهات المسؤولة عن إصدار المحافظ الإلكترونية في مصر. الأخذ في الاعتبار العوامل التي تؤثر على النية المستمرة لاستخدام هذه المحافظ كطريقة من طرق الدفع الإلكتروني، مع القيام بالتحديث والتطوير المستمر في جودة الخدمات المقدمة وذلك لدعم ثقة مستخدمي المحافظ الإلكترونية وكذلك جودة التطبيق وسهولة استخدامه. وتتشابه تلك الدراسة مع دراستي من ناحية تناول الحديث عن العوامل التي تؤثر في استخدام الوسائل النقدية الحديثة بشكل عام، وأن كان موضوع هذه الدراسة ينحصر في المحافظ الإلكترونية بينما دراستي تركز على تناول العوامل المؤثرة في استخدام بطاقات الائتمان بشكل خاص.

- **دراسة (أحمد بلقاسم التواتي، 2022) بعنوان " العوامل المؤثرة على قبول التجار لبطاقات الدفع بالبطاقة المصرفية- دراسة حالة المحلات التجارية بمنطقة الجبل الغربي في ليبيا" بحث منشور بمجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، عدد 1:** هدفت هذه الدراسة لمعرفة أهم الأسباب التي أدت إلى عزوف التجار عن قبول وسائل الدفع الإلكترونية (البطاقة المصرفية) والتي

تحقق خدمات مهمة للزبائن وذلك بقضاء حاجاتهم بواسطة هذه الوسائل بما يوفر وقت وجهد وتكلفة، وتناول الباحث من خلال الإطار النظري تعريف الصيرفة الإلكترونية ومفهوم بطاقات الدفع الإلكترونية وأهمية بطاقات الدفع الإلكترونية وأنواع بطاقات الدفع، والصيرفة الإلكترونية في المصارف اليبية، وفي الدراسة الميدانية قام الباحث بعمل استبيان له عدد من التجار أصحاب التجارية ببلديات الجبل الغربي لبيان الأسباب التي أدت لعزوف التجار عن التعامل بطاقات الدفع الإلكترونية وتوصل الباحث في نهاية الدراسة إلى وجود ضعف في انتشار الثقافة المصرفية الإلكترونية وذلك بسبب ضعف إدارات المصارف في عدم وضع خطة إعلامية للتعرف بوسائل الدفع الإلكترونية وما تحققه من توفير للوقت والجهد والأمان، بالإضافة إلى ضعف رغبة التجار في التعامل بالبطاقات الإلكترونية يرجع لتخوفهم من صعوبة معالجة الأخطاء الناتجة عن استخدام البطاقة وتأخر إجراءات التسوية وارتفاع التكاليف المصرفية. وتتشابه تلك الدراسة مع دراستي من حيث تناولها العام لموضوعة البطاقة الإلكترونية وأسباب ضعف التعامل بها، بيد أن الخلاف بين الدراستين يظهر من أن تلك الدراسة تركز على بيان الأسباب بالنسبة للتجار بشكل خاص، بينما دراستي تركز على بيان أهم الأسباب المؤثر في استخدام العملاء للبطاقات الائتمانية فضلاً عن اختلاف النطاق المكاني للدراستين من حيث الجانب الميداني.

#### المحور الاول : البطاقات الائتمانيةالنشأة، المفهوم، الخصائص، الانواع، العوامل المحددة،

1.1- نشأة بطاقات الائتمان : تعود فكرة ابتكار البطاقات الائتمانية في بادئ الأمر إلى الشركات والمحلات التجارية والخدمية وليست إلى البنوك، حيث بدأ التفكير فيها في أواخر القرن التاسع عشر وظهرت أولاً في إنجلترا، ولكن ليست على شكل البطاقة الحالية بل كانت على شكل قسائم قامت بتقديمها شركة المنسوجات والألبسة البريطانية لعملائها تمكنهم من شراء ما يحتاجون إليه من عدد من المحلات التجارية مقابل تسليم هذه القسائم دون الحاجة إلى دفع الثمن بشكل نقدي لهذه المحلات حيث كانت الشركة تدفع قيم المشتريات لأصحاب المحلات ثم تقبض من عملائها ما دفعته. (عبد الخالق، 2012، 124)، ومع تطور وانتشار الفكرة بدأت بعض الفنادق بإنشاء ما يطلق عليه بطاقات ائتمان، حيث يتم فتح حساب للعميل ويتم منحه البطاقة التي من خلالها يستطيع الحصول على الخدمات من تلك الفنادق وبما يساهم في تبسيط عمليات الوفاء للعملاء المنتظمين لتلك الفنادق(عسكر، 2005، 10). وبعد انتشار استخدام البطاقات التي أصدرتها الفنادق والشركات بدأت البنوك عام 1950 في إصدار بطاقات الائتمان لعملائها لتسهيل شراء احتياجاتهم اليومية من المحلات التجارية والحصول على الخدمات من شركات السياحة والفنادق وغيرها، وبدأ ذلك من الولايات المتحدة الأمريكية بقيام بنك ناشيونال فرانكلين بنيويورك بإصدار بطاقة(National Credit card)، كما ظهرت البطاقات الائتمانية في فرنسا عام 1954 حيث ظهرت بطاقة دينرز كلوب(Cares du diners) خاصة البطاقة الزرقاء التي أصدرتها مجموعة من البنوك الفرنسية عام1967.(العليوي، 2016، 2229)وكانت القفزة الكبرى في عالم بطاقات الائتمان عندما سمح بنك أمريكي Bank American للمصارف الأخرى ورخص لها بإصدار البطاقة الائتمانية، مما جعل هذه البطاقة تتحرر من إقليميتها لتنتشر عبر العالم وأكثرها انتشاراً بطاقة Visa وبطاقة Master Card وفي عام 1970م ظهرت فكرة بطاقة الائتمان بالفائدة إذ تؤدي هذه البطاقة قرضاً بفائدة ثابتة على رصيد البطاقة وانتشرت هذه البطاقة حتى تسابق الناس للحصول عليها وتضخمت أرباح الشركات المصدرة له، إضافة تطورات بطاقات الائتمان في بداية القرن الواحد والعشرون (شاشو، 2011، 656).

## 2.1] مفهوم البطاقات الائتمانية:

1- شكل البطاقة الائتمانية: البطاقة الائتمانية تكون مستطيلة الشكل تطبع فيها عدة بيانات تتمثل في اسم وشعار المنظمة، واسم البنك الذي أصدرها واسم حاملها ورقمها وتاريخ الإصدار والانتهاؤ بالإضافة إلى ذلك يلصق على البطاقة شريط البيانات الممغنط، شريط التوقيع والصورة المجسمة (ثلاثية الأبعاد) والتي تكون مماثلة للعلامة المائية في النقود الورقية، ويتم تسليم الرقم السري للعميل ليستخدمه في عمليات السحب النقدي من آلات الصراف الآلي ATM (بصلة، 1995، ص1).

الشكل (1) الشكل الخارجي للبطاقات الائتمانية



المصدر: الصفحة الإلكترونية بنك ببيلوس العراق <https://www.byblosbank.com/arabic/iraq/cards/credit>

2- جهة اصدار البطاقة الائتمانية: كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب او نقل الاموال، ولا يمكن ان تصدر الا من طرف هيئة قرض او مؤسسة مالية، او مصلحة لها بوضع او اصدار البطاقات كالمصارف الخزينة العامة، مصالح البريد او غيرها(فوزي، 2008، 25).

3- حقوق حامل البطاقة الائتمانية: البطاقة الائتمانية مستند يعطي مصدره لشخص طبيعي أو اعتباري- بناء على عقد بينهما- يمكنه من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد هذا المستند دون دفع الثمن حالاً، لتضمنه التزام المصدر بالدفع(الزحيلي، 2002، 537). مما يتقدم بان البطاقة الائتمانية تتميز بالعناصر الآتية:

1- حامل البطاقة شخص طبيعي او شخص اعتيادي.

2- عقد بين العميل والجهة المصدرة للبطاقة.

3- تسمح لحاملها بسحب او نقل الاموال.

4- تصدر من قبل مؤسسة مالية.

5- حامل البطاقة يتمكن من شراء السلع والخدمات دفع الثمن حالاً".

وبهذا يتضح بان البطاقة الائتمانية هي بطاقة بلاستيكية مصنوعة من مادة خاصة صادرة عن بنك أو أحد المؤسسات المالية المختصة تحمل بعض البيانات الخاصة بالعميل، وتمكن حاملها من شراء السلع والحصول على الخدمات دون أن يدفع حاملها قيمة ما حصل عليه بشكل نقدي، على أن تكون الجهة مصدرة البطاقة ضامنة للتاجر بالوفاء بقيمة ما حصل عليه العميل، وذلك مقابل دفع العميل لتك المبالغ لاحقاً مع الرسوم والفوائد المحددة وفق العقد المبرم بين العميل والجهة مصدرة البطاقة.

3.1: أنواع بطاقات الائتمان وخصائصها

اولاً: أنواع بطاقات الائتمان: تتعدد أنواع بطاقات الائتمان كآلاتي:

1. البطاقة الائتمانية المتجددة (Credit Card): بطاقات الائتمانية المتجددة أو بطاقة الائتمان القرضية أو التسديد بالأقساط على فترات لاحقة يقوم هذا النوع من البطاقة على عدم الدفع المسبق لمصدر البطاقة (البنك) ، ويكون حامل البطاقة مخيراً بين التسديد الكلي لجميع المبالغ المستحقة عليه

خلال فترة السماح أو تسديد جزء منها فقط ويسدد الباقي لمصدر البطاقة على أقساط دورية متناسبة مع الدخل الشهري لحامل البطاقة مع حساب فائدة السائدة في البنك على المبلغ المقسط. (دودين، 2010، ص204)

**2. البطاقة الائتمانية غير المتجددة (Charge Card):** هي تلك البطاقات التي لا تحتاج إلى الدفع المسبق للبنك المصدر في صورة حساب جاري من قبل حامل البطاقة، وتختلف عن البطاقة الائتمانية المتجددة في كيفية التسديد، حيث يكون حامل البطاقة ملتزم بسداد كامل قيمة المبالغ المستحقة عليه من جراء مشترياته ومسحوباته دفعة واحدة وبنهاية دورة كل شهر في تاريخ معين أي ان البطاقة تتيح لحاملها فرصة الشراء الآني والتسديد لاحق. (أحمد، 2009، 319)

**3. البطاقات غير الائتمانية:** وهي تلك البطاقات التي لا تمنح أي ائتمان أو قرض من قبل المصدر (البنك) لحاملها، وإنما يستخدمها العميل لمقابلة عمليات الدفع أو التسوية لمستحقاته ولهذا ينبغي على حامل البطاقة توفير الأموال لمقابلة لتلك العمليات في البطاقة حتى يتم السداد من خلالها. (أبو العز، 2008، 234) وينقسم هذا النوع من البطاقات إلى:

**أ. بطاقة الخصم الفوري (Debit Card):** وهي تلك البطاقة التي يتطلب إصدارها وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة لدى البنك المصدر للبطاقة يودع فيه مبلغاً معيناً يعادل الحد الأقصى المسموح له بالشراء في حدوده شهرياً، وعندما يقوم حامل البطاقة بالشراء من التجار أو يحصلون على خدمات من التجار المتعاقدين مع المصرف المصدر للبطاقة، فإنهم (التجار) يقومون بإرسال المستندات (الفواتير) إلى البنك لكي يدفع لهم مستحقاتهم وبعد ذلك يقوم البنك بخصم هذه المبالغ مباشرةً من حساب العميل المفتوح لديه، لذلك سميت ببطاقة الخصم المباشر. (الشورة، 2008، 37)

**ب. بطاقة الخصم الأجل:** وهي بعكس بطاقات الخصم الفوري فإن الدفع يكون آجلاً عادة ما يكون على أساس شهري، بعد أن يقوم البنك المصدر من جهته بجمع الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة يبدأ البنك بمطالبتة دورياً مرة كل شهر في تاريخ معين، يجب على العميل ان يقوم بدفع ما عليه من مستحقات نتجت عن استخدام البطاقة بما لا يتجاوز تاريخ الاستحقاق الذي يحدده البنك المصدر. ويمتد هذا التاريخ عادة من شهر إلى حوالي شهرين في أقصى الحالات. (كهينة، 2009، 14)

**ثانياً: خصائص بطاقات الائتمان:** تتميز بطاقة الائتمان بالعديد من الخصائص المميزة وكالاتي:

1. أداة وفاء ائتمان إلكترونية: تُعد بطاقة الائتمان أداة وفاء وائتمان إلكترونية في ذات الوقت، إذا يكون لحامل البطاقة استخدامها في سداد ووفاء من عليه من التزامات سواء بالنسبة للتاجر أو للجهة مصدرة البطاقة. (محمود، 2005، 54)

2. بطاقة الائتمان تقوم على وجود علاقة ثلاثة الأطراف: تقوم بطاقة الائتمان من الناحية الفعلية والقانونية على وجود ثلاثة أطراف وهما مصدر البطاقة وحامل البطاقة ومقدم السلعة أو الخدمة. (العروسي، 2020، 43)

3. بطاقة الائتمان وسيلة مرنة لإتمام الصفقات بشكل سريع: من الخصائص المميزة لبطاقة الائتمان كونها وسيلة مرنة لإتمام الصفقات التجارية الصغيرة بشكل سريع، فمن خلالها يستطيع حامل البطاقة من الحصول على السلع والخدمات دون دفع ثمنها بشكل نقدي، وبما يساهم دعم التجارة وسهولة اتمام الصفقات. (صوالحة، 2011، 63)

4. يمكن استخدامها على المستوى الدولي: من الخصائص المميزة لبطاقة الائتمان والتي ساهمت بشكل كبير في انتشارها أن استخدام البطاقة لا يرتبط بالنطاق الإقليمي للدولة، بل يمكن استخدامها

على المستوى الدولي (خارج الدولة). (مرشديشي، 2017، 28)  
5. تحقق بطاقة الائتمان الفائزة لجميع أطراف العلاقة: البطاقة يحصل على نسبة وفوائد على المبالغ التي يدفعها لصالح العميل، بينما حامل البطاقة يحصل على فائدة من خلال البطاقة بشراء السلع والخدمات ودفع ثمنها في وقت لاحق. (وسيلة، 2017، 15)  
4.1 العوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان: ونوضح ذلك على نحو ما يأتي:

#### أولاً: العوامل الايجابية:

1- انتشار التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت: أصبحت التجارة الإلكترونية هي سمة العصر الحديث فالكثير من السلع والخدمات أصبحت يتم الحصول عليها من خلال المواقع الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت. (قلقول، 2013، 65)  
2- ظهور المصارف الإلكترونية وخدمات مصرفية جديدة: إن وجود شبكة الأنترنت وازدياد مستخدميها واستغلالها في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني، أدى إلى ظهور المصارف الإلكترونية واستحداث الخدمات المصرفية الجديدة التي أستوجب التعامل بالبطاقات البنكية وغيرها من وسائل الدفع الإلكتروني. (روبيح، 2010، ص 244).  
3- ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات: لقد أدى ظهور مؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات إلى بروز مجال إنتاج وتسويق البطاقات البنكية ومنح العديد من المزايا والخصومات على تلك عند استخدام البطاقات البنكية والتي تعد من أشهر وسائل الدفع الإلكترونية لمختلف بلدان العالم. (أبو سليمان، 2003، 34).  
4- الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الأنترنت: من العوامل التي تدفع وتساعد الأفراد على استخدام البطاقات الائتمانية الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الأنترنت، حيث أنه ولإضفاء الثقة على المعاملات المصرفية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون البطاقات المصرفية كوسيلة من وسائل الدفع الإلكترونية طرفاً فيها وقد كان انتشار التجارة الإلكترونية سبباً كافياً لابتكار العديد من وسائل الأمان مثل التوقيع الإلكتروني والتشفير. (وهيبة، 2006، ص 47).  
5- انخفاض فعالية وسائل الدفع التقليدية: من الأسباب والعوامل التي أدت إلى زيادة استخدام بطاقة الائتمان انخفاض فعالية وسائل الدفع التقليدية حيث قد لا تتم المدفوعات بالطرق التقليدية في الأوقات المحددة والمتفق عليها من قبل الطرفين البائع والمشتري (بوعتروس، 2003، 90).

#### ثانياً: العوامل السلبية : وتتمثل تلك العوامل فيما يأتي:

1- صعوبة استخدام بطاقة الائتمان ونقص الخبرة الإلكترونية: من أهم الأسباب التي تؤثر سلباً على استخدام بطاقة الائتمان صعوبة استخدامها من قبل بعض الأفراد خاصة تلك الأشخاص الذين لا يوجد لديهم أي خبرة في استخدام الوسائل الإلكترونية. (التواتي، 2022، 140)  
2- ارتفاع تكاليف إصدار بطاقات الائتمان وأسعار الفائدة: من العوامل التي تؤثر سلباً على استخدام الأفراد لبطاقات الائتمان يرجع إلى ارتفاع تكاليف إصدار تلك البطاقات حيث يسدد العميل رسوم كبيرة من أجل إصدار البطاقة والحصول عليها من الجهة المصدرة لها. (الفراح، 2019، 155)  
3- استخدام بطاقة الائتمان يؤدي إلى زيادة الأنفاق: يرى البعض أن استخدام بطاقات الائتمان يؤدي إلى زيادة رغبة حامل البطاقة في الاقتراض والإنفاق وبما يفوق مقدراته المالية خاصة في ظل ارتفاع أسعار الفائدة، وبما يجعل العميل في النهاية غير قادر على سداد تلك المبالغ وبما يجعله تحت وطأة هذه الديون. (الشورة، 2008، 99)

4- المخاطر المتعلقة بسرقة البطاقة أو الاستيلاء على بياناتها: إن مخاطر سرقة البطاقة أو فقدانها، أو اختراق بيانات العميل والحصول على ما بها من أموال يُعد من أهم العوامل المحددة على ثقة الأفراد في استخدام البطاقة الائتمانية. (العوضي، 2005، 315)

5- بسبب المشاكل الفنية المتعلقة باستخدام البطاقة: يرجع السبب في كثير من الأحيان إلى المشاكل الفنية المتعلقة باستخدام البطاقة مثل مشاكل استخدام الصراف الآلي وتعطله عن العمل، أو المشاكل المتعلقة بتعطل وتوقف الدفع الإلكتروني بالبطاقة من خلال المواقع الإلكترونية على شبكة الأنترنت. (كرز، 2005، 83)

### المحور الثاني : تحليل الخصائص الديمغرافية والاقتصادية لعينة البحث في مدينة اربيل

#### 1.2.1: خصائص الديمغرافية والاقتصادية:

**اولاً: الجنس:** توزعت عينة البحث حسب نوع الجنس بين 87.7% من الذكور مقابل 12.3% من الإناث.

الجدول (1) خصائص الديمغرافية (الجنس) لعينة البحث في مدينة اربيل

المعلومات الاولية	الفئة	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	93	87.7%
	انثى	13	12.3%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة

**ثانياً/الاعمار:** الفئات العمرية كانت بنسبة 67% من الفئة (21-30) سنة، نسبة 27.4% من فئة (31-40) سنة، وبنسبة ضئيلة بلغت 5.7% من فئة (أكثر من 40 سنة)، ويتضح من ذلك ان نسبة (94.3%) من عينة البحث تقع اعمارهم ما بين (21-40) سنة. وهذا يدل على وجود قوى العاملة الشابة في مدينة اربيل.

الجدول (2) خصائص الديمغرافية (العمر) لعينة البحث في مدينة اربيل

المعلومات الاولية	الفئة	العدد	النسبة %
العمر	30-21	71	67%
	40-31	29	27.4%
	اكثر من 40	6	5.7%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة

**ثالثاً/ الحالة الاجتماعية:** توزعت بين 55.7% من المتزوجين مقابل 44.3% من الاعزب.

الجدول (3) خصائص الديمغرافية (الحالة الاجتماعية) لعينة البحث في مدينة اربيل

المعلومات الاولية	الفئة	العدد	النسبة %
الحالة الاجتماعية	متزوج	59	55.7%
	اعزب	47	44.3%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة

**رابعاً: الوظيفة:** توزعت بين 8.5% من الموظفين الحكوميين 91.5% من العاملين في القطاع الخاص زمن ثم يتضح بأن زبائن البطاقة الائتمانية معظمهم يعملون في القطاع الخاص.

الجدول (4) خصائص الديمغرافية (الوظيفة) لعينة البحث في مدينة اربيل

المعلومات الاولية	الفئة	العدد	النسبة %
الوظيفة	موظف حكومي	9	8.5%
	موظف قطاع خاص	97	91.5%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة

**خامساً/ التحصيل العلمي:** كان 16% من حملة شهادة الإعدادية، 15.1% من الدبلوم، 61.3% من البكالوريوس، وأخيراً 7.5% من حملة شهادة الماجستير ويتضح من ذلك بأن نسبة (92.4%) من شهادة اصحاب شهادة البكالوريوس فما دون.

الجدول (5) خصائص الديمغرافية(التحصيل العلمي) لعينة البحث في مدينة اربيل

النسبة%	العدد	الفئة	المعلومات الاولية
16%	17	اعدادية	التحصيل العلمي
15.1%	16	دبلوم	
61.3%	65	بكالوريوس	
0%	0	دبلوم عالي	
7.5%	8	ماجستير	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة

سادساً: **الدخل الشهري:** للمبحوثين كانت موزعة بين 13.2% من فئة (200-399) دولاراً، 26.4% من فئة (400-599) دولاراً، 9.4% من فئة (600-799) دولاراً، 14.2% من فئة (800-999) دولاراً و36.8% من فئة ألف دولاراً فأكثر.

الجدول (6) خصائص الاقتصادية(الدخل الشهري) لعينة البحث في مدينة اربيل

النسبة%	العدد	الفئة	المعلومات الاولية
13.2%	14	399-200	الدخل الشهري بالدولار
26.4%	28	599-400	
9.4%	10	799-600	
14.2%	15	999-800	
36.8%	39	1000 فأكثر	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة

سابعاً: **الموقع الجغرافي:** وأخيراً تضمنت العينة المبحوثة على 77.4% من داخل محافظة اربيل مقابل 22.6% من خارجها.

الجدول (7) خصائص الاجتماعية(منطقة السكن) لعينة البحث في مدينة اربيل

النسبة%	العدد	الفئة	المعلومات الاولية
77.4%	82	داخل محافظة اربيل	منطقة السكن
22.6%	24	اطراف محافظة اربيل	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة

### تقنين الاستبيان:

2-2: **إختبار الثبات الداخلي للإستبانة الإتساق:** تم إستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alfa) الذي يأخذ قيمةً تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح. (Omar et al. 2018) فإذا لم يكن هناك ثبات في الإجابات على فقرات الإستبانة فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر أو أقل من (0.60)، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد وعلى العموم يكون هناك ثبات إذا كانت قيمة المعامل أكبر من (0.60). والجدول (8) يوضح قيم معاملات كرونباخ ألفا لكل متغير على انفراد وللمقياس ككل. حيث أن معامل الثبات كرونباخ ألفا لكل فقرات الإستمارة لأداة القياس يتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات لأنها كانت تساوي 87.7% علماً أن الحد الأدنى المقبول للقياس هو 60% وبالتالي يعني هنالك إتساق داخلي لفقرات الإستبانة بشكل عام.

الجدول (8) إختبار كرونباخ ألفا لقياس ثبات الإستبانة

عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا	المتغير
31	0.877	فقرات الإستبانة

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة

3-2: **إختبار توزيع البيانات:** يمكن التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من خلال إستخدام إختبار (Kolmogorov-Smirnov) وإختبار كاي- تربيع (Ali, 2022) التي على أساسها سيتم تحديد الإختبار الملائم لفرضيات البحث، أي إختبار الفرضية الآتية:

فرضية العدم: بيانات متغيرات الإستبانة تتبع التوزيع الطبيعي.  
الفرضية البديلة: بيانات متغيرات الإستبانة لا تتبع التوزيع الطبيعي.  
تم استخدام البرنامج الإحصائي الجاهز (Easy Fit) لإختبار الفرضية أعلاه تحت مستوى معنوية (0.05) وتلخيص أهم نتائج الإختباران من خلال الجدول (9):  
الجدول (9) إختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الإستبانة

Chi-Squared			Kolmogorov-Smirnov		
القيمة الجدولية	قيمة-p	الإحصاءة	القيمة الجدولية	قيمة-p	الإحصاءة
12.592	0.189	8.7213	0.132	0.208	0.1017

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (Easy Fit)

الجدول (9) يبين أن إختبار (Kolmogorov-Smirnov) يدعم فرضية أن بيانات المتغير تتبع التوزيع الطبيعي لأن قيمة إحصاءة الإختبار تساوي (0.1017) وهي أقل من قيمتها الجدولية التي تساوي (0.132) وهذا ما تؤكد قيمة-p التي كانت تساوي (0.208) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05). إختبار كاي-تربيع يبين أيضاً أن بيانات المتغير أيضاً تتبع التوزيع الطبيعي لأن قيمة إحصاءة الإختبار تساوي (8.7213) وهي أقل من قيمتها الجدولية.

4.2 التحليل العاملي: لتحديد أهم العوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان تم استخدام التحليل العاملي وكما يلي: تم حساب التباين الكلي المفسر والمدور (إعتماداً على طريقة virmax التي تعني طريقة للتدوير المتعامد والتي تؤدي إلى زيادة تباين مربع تشبعات العوامل على كافة الفقرات (Mustafa&Ali, 2013)) لهذا المتغير اعتماداً على (31) فقرة التي تقيس حجم التباينات في كل الفقرات التي تحسب على عامل واحد، فقيمة الجذر الكامن ليست نسبة لتفسير التباين ولكنها قياس حجم التباين المستخدم لأهداف المقارنة، وفقاً لمحك كايزر (Kaiser) يتم قبول العامل الذي تكون فيه قيمة الجذر الكامن أكبر من الواحد الصحيح، أما إذا كانت قيمة الجذر أقل من واحد صحيح فيتم رفض العامل والتي لخصت في الجدول (10).

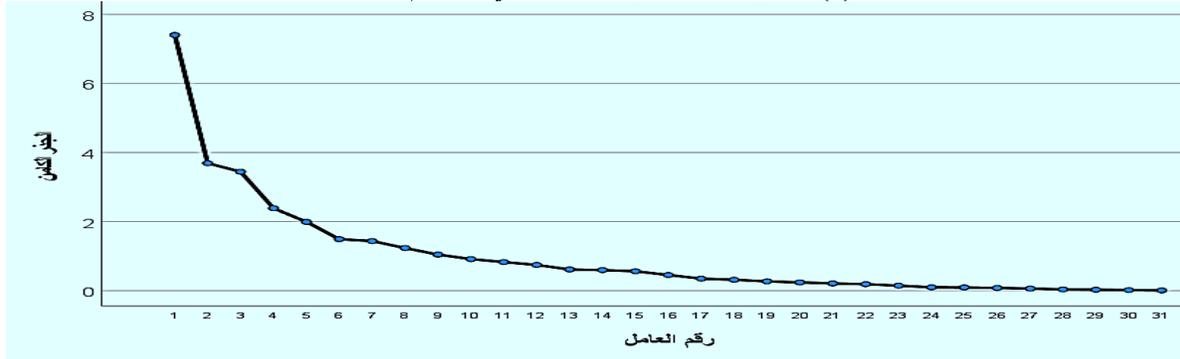
الجدول (10) التباين الكلي المفسر والمدور لمتغير البحث

العوامل	الجذور الكامنة الأولية			الجذور الكامنة المدورة		
	الجذر الكامن	نسبة التباين	نسبة التباين التراكمي	الجذر الكامن	نسبة التباين	نسبة التباين التراكمي
1	7.406	23.890	23.890	4.930	15.902	15.902
2	3.692	11.910	35.800	3.711	11.972	27.875
3	3.445	11.111	46.911	2.925	9.434	37.309
4	2.388	7.704	54.615	2.416	7.792	45.101
5	1.993	6.429	61.044	2.401	7.746	52.848
6	1.492	4.813	65.857	2.258	7.285	60.132
7	1.438	4.637	70.495	2.065	6.662	66.795
8	1.235	3.983	74.478	1.844	5.948	72.743
9	1.046	3.374	77.852	1.584	5.109	77.852

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (Easy Fit)

الجدول (10) يبين أن هنالك تسع عوامل لها قيم جذور كامنة أكبر من الواحد وتفسر-77.852% من التباين الكلي قبل وبعد التدوير والذي يعكس كفاية الفقرات في تفسير التباين الكلي للعوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان (الحد الأدنى المقبول لنسبة التفسير 50%) والشكل (5) يوضح ذلك:

الشكل (1) الجذور الكامنة للعوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان



المصدر : من اعداد الباحثين

الشكل (1) يوضح وجود تسع عوامل لها قيم جذور كامنة أكبر من الواحد أي معنوية ويمكن الإعتماد عليها في تفسير التباين الكلي للعوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان.

- **جدول مصفوفة العوامل بعد التدوير:** من خلال الإعتماد على طريقة (Virmax) التي تعني طريقة التدوير المتعامد الطبيعي (والتي تؤدي إلى زيادة تباين مربع تشبعات العوامل على كافة الفقرات) تم حساب جدول مصفوفة العوامل بعد التدوير وكانت كما يلي: والجدول (11) يمثل تحليل العوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان بعد التدوير إلى (17) مرة والتي تتضمن تسع عوامل معنوية وعند تحليل وتفسير النتائج (بعد التدوير) للعوامل نلاحظ ما يلي:

• العامل الأول: تضمن هذا العامل ثمان فقرات معنوية تفسر 23.89% من تباين العوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان، وترتيب هذه الفقرات حسب الأهمية في التفسير هو كما يأتي: الفقرة الخامسة، السادسة، الرابعة والعشرين، الثانية والعشرين، الواحدة والعشرين، الثالثة والعشرين، الرابعة والسابعة.

• العامل الثاني: تضمن هذا العامل ست فقرات معنوية تفسر 11.91% من تباين العوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان، وترتيب هذه الفقرات حسب الأهمية في التفسير هو كما يأتي: الفقرة العشرين، الثلاثون، التاسعة والعشرين، السادسة والعشرين، العشرين، الثامنة والعشرين.

• العامل الثالث: تضمن هذا العامل ثلاث فقرات معنوية تفسر 11.111% من تباين العوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان، وترتيب هذه الفقرات حسب الأهمية في التفسير هو كما يأتي: الفقرة الحادية عشر، العاشرة، الثانية عشر.

• العامل الرابع: تضمن هذا العامل ثلاث فقرات معنوية تفسر 7.704% من تباين العوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان، وترتيب هذه الفقرات حسب الأهمية في التفسير هو كما يأتي: الفقرة السادسة عشر، الثالثة عشر، الثالثة.

• العامل الخامس: تضمن هذا العامل فقرتان فقط معنوية تفسر 6.429% من تباين العوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان، وترتيب هذه الفقرات حسب الأهمية في التفسير هو كما يأتي: الفقرة الخامسة عشر، الرابعة عشر.

• العامل السادس: تضمن هذا العامل ثلاث فقرات معنوية تفسر 4.813% من تباين العوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان، وترتيب هذه الفقرات حسب الأهمية في التفسير هو كما يأتي: الفقرة السابعة عشر، الثامنة عشر، الثانية.

• العامل السابع: تضمن هذا العامل فقرتان فقط معنوية تفسر 4.637% من تباين العوامل المحددة في

استخدام بطاقات الائتمان، وترتيب هذه الفقرات حسب الأهمية في التفسير هو كما يأتي: الفقرة الأولى التاسعة عشر.

● العامل الثامن: تضمن هذا العامل ثلاث فقرات معنوية تفسر 3.983% من تباين العوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان، وترتيب هذه الفقرات حسب الأهمية في التفسير هو كما يأتي: الفقرة الواحدة والثلاثون، السابعة والعشرين، التاسعة.

● العامل التاسع: تضمن هذا العامل فقرة واحدة معنوية تفسر 3.374% من تباين العوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان وهي الفقرة الثامنة.

الجدول (11) مصفوفة العوامل بعد التدوير لمتغير البحث

الفرقة	العامل	1	2	3	4	5	6	7	8	9
x5		.848								
x6		.800								
x24		.741	.304							
x22		.724		.343						.315
x21		.717			.374					
x23		.709		.394						
x4		.693							.324	
x7		.632						.366		
x25			.817							
x30			.808							
x29			.748							
x26			.743			.343				
x20			.595	.361			.427			
x28		.365	.432				.409			
x11				.914						
x10				.914						
x12				.675						
x16				.834						
x13				.728						
x3				.574	.443					
x15					.769					
x14					.700					
x17							.713		.347	
x18							.689			
x2						.470	.486	.425		
x1								.851		
x19					.317			.710		.405
x31									.778	
x27			.380						.552	.429
x9						.402			.491	
x8		.848								.811

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج (Easy Fit)

### نتائج الدراسة / 5.2: معلومات حول المصرف والبطاقة المصرفية:

أولاً: المصارف المعتمدة: الجدول (12) يبين المعلومات العامة حول المصرف والبطاقة المصرفية للمبحوثين، حيث توزعت على عدد من المصارف المختلفة وكانت بنسبة 50% للمصرف (جيهان) 7.5% للمصرف (KIB)، 11.3% للمصرف (RT)، 12.3% للمصرف (BABC)، 0.9% للمصرف (الرشيد) 4.7% للمصرف (SWITCH)، 9.4% للمصرف (TBI)، وأخيراً 3.8% للمصرف (عربي اسلامي).

ثانياً: نوع البطاقة: نوع البطاقة توزعت بين 3.8% غير موجودة، 6.6% من نوع فيزا كلاسيك، 18.9% من نوع فيزا ذهبية، 8.5% من نوع فيزا إلكترونية و 62.3% من نوع ماستر كارد، يتضح بان 62.3% من حاملي البطاقات الائتمانية من نوع ماستر كارد واغلبهم من القطاع الخاص.

ثالثاً: كلفة البطاقة: الكلفة تراوحت بين 3.8% غير موجودة، 34.9% مقدارها (1) و 61.3% مقدارها منخفضة، يتضح بان نسبة (61.3%) من حاملي البطاقات الائتمانية يرون بان كلفة حصولها رخيصة.

**رابعاً: عدد البطاقات:** عدد البطاقات توزعت بين 3.8% غير موجودة، 78.3% لبطاقة واحدة و16% لبطاقتين و1.9% لثلاث بطاقات، يتضح بنسبة (78.3%) من حاملي البطاقات الائتمانية يحملون البطاقة الواحدة.

**خامساً: عدد المرات:** التي تستخدم فيها البطاقة شهرياً كانت 3.8% غير موجودة، 67% مرة واحدة و22.6% مرتين، 2.8% ثلاث مرات و3.8% لأكثر من ثلاث مرات. تم الحصول على معلومات عامة حول المصرف والبطاقة المصرفية للذين شملهم الاستطلاع ولخصت في الجدول الآتي:

الجدول (12) معلومات عامة حول المصرف والبطاقة المصرفية

النسبة	العدد	الفئة	معلومات عامة حول المصرف والبطاقة المصرفية
50%	53	جيهان	المصرف المعتمد لأعمالكم
7.5%	8	KIB	
11.3%	12	RT	
12.3%	13	BABC	
0.9%	1	رشيد	
4.7%	5	SWITCH	
9.4%	10	TBI	
3.8%	4	عربي اسلامي	
3.8%	4	لا يوجد	
6.6%	7	فيزا كلاسيك	
18.9%	20	فيزا ذهبية	
8.5%	9	فيزا الكترونية	
62.3%	66	ماسטר كارد	
3.8%	4	0	الكلفة
34.9%	37	مرتفعة	
61.3%	65	منخفضة	
3.8%	4	لا يوجد	عدد البطاقات
78.3%	83	بطاقة واحدة	
16%	17	بطاقتين	
1.9%	2	3 بطاقات	
3.8%	4	لا يوجد	عدد المرات التي تستخدم فيها البطاقة شهرياً
67%	71	مرة واحدة	
22.6%	24	مرتين	
2.8%	3	3 مرات	
3.8%	4	أكثر من 3 مرات	
100%	106	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة

## 2.6: العوامل المحددة لاستخدام البطاقة الائتمانية:

الجدول (13) العوامل المحددة في استخدام بطاقات الائتمان

ت	الفقرات	الوسط	نسبة الإتفاق	الإحتراف المعياري
X1	استخدم البطاقة في الحصول على نقد من جهاز الصراف الآلي	3.8774	66.55	1.37115
X2	استخدم البطاقة في السحب النقدي داخل اربيل من أي ماكينة تقبل البطاقة	3.3345	68.48	1.24548
X3	استخدم البطاقة في السحب النقدي خارج اربيل من أي ماكينة تقبل البطاقة	3.1132	62.26	1.42812
X4	السقف الائتماني من العوامل التي أخذتها في الحسبان عند طلب بطاقة الائتمان أول مرة	3.3113	66.23	1.36879
X5	الخدمات المرافقة لإصدار البطاقة (الطبية- التامين) من العوامل التي أخذتها في الحسبان عن طلب بطاقة الائتمان أول مرة	3.2551	64.30	1.43758
X6	تجارب الأصدقاء الناجحة من العوامل التي أخذتها في الحسبان عن طلب بطاقة الائتمان أول مرة	3.2453	64.91	1.29329
X7	تستخدم البطاقة كمظهر اجتماعي لحاملها	3.2170	64.34	1.59167
X8	تستخدم بطاقة الائتمان كوسيلة تقسيط أو دفع أجل (الشراء اليوم والدفع مستقبلاً)	3.3364	68.52	1.35424
X9	تستخدم بطاقات الائتمان كبديل مناسب للنقدية والشيكات	3.1132	62.26	1.31888
X10	يمكن بطاقة الائتمان العملاء من شراء أشياء لم يكن ممكناً شراؤها بدون بطاقة	3.2642	65.28	1.51376
X11	تشجع بطاقة الائتمان على الإتفاق بطريقة مبالغ فيها	3.4717	69.43	1.52570
X12	يعتبر الشراء الأجل بواسطة البطاقة أمر غير مقبول	3.1145	62.74	1.36326
X13	تعتبر البطاقة الائتمانية وسيلة آمنة بدلاً من مخاطر استخدام وحامل النقود	3.3774	67.55	1.35543
X14	تعد بطاقة الائتمان خدمة مصرفية مقبولة في المجتمع	3.5000	70.00	1.29652
X15	تعتبر خدمة البطاقات الائتمانية ميزة تنافسية للبنك مصدر البطاقة	3.2642	65.28	1.31150
X16	بطاقات الائتمان تقبل في معظم دول العالم	3.3962	67.92	1.22419
X17	يؤدي زيادة عدد حاملي بطاقات الائتمان إلى تشييط سوق التجارة الإلكترونية	3.5566	71.13	1.42147
X18	يؤدي استخدام بطاقات الائتمان إلى رفع مستوى معيشة الأفراد داخل المجتمع من خلال شرائهم حاجاتهم والدفع مستقبلاً	3.6132	72.26	1.45779
X19	تعتبر تكاليف إصدار واستخدام بطاقات الائتمان مرتفعة جداً	3.0755	61.51	1.37805
	المتوسط العام	3.3387	63.102	1.3819

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج (Easy Fit)

(12.592) وهذا ما تؤكد قيمه  $p$ - التي كانت تساوي (0.189) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05). ويوضح الجدول السابق (13): استجابات أفراد عينة البحث حول أهم العوامل المحددة في استخدام البطاقات الائتمانية وقد تبين أن أكثر العوامل المحددة هي " استخدام العملاء للبطاقات في الحصول على نقد من جهاز الصراف الآلي " حيث حصل على متوسط (3.87)، يليه عامل " يؤدي استخدام بطاقات الائتمان إلى رفع مستوى معيشة الأفراد داخل المجتمع من خلال شرائهم حاجاتهم والدفع مستقبلا " حيث حصل على متوسط (3.61)، يليه العامل " يؤدي زيادة عدد حاملي بطاقات الائتمان إلى تنشيط سوق التجارة الإلكترونية " بمتوسط (3.556)، يليه العامل " تعد بطاقة الائتمان خدمة مصرفية مقبولة في المجتمع " بمتوسط (3.5)، يليه عامل " تشجع بطاقة الائتمان على الإنفاق بطريقة مبالغ فيها " حيث حصل على متوسط (3.47)، يليه عامل " بطاقات الائتمان تقبل في معظم دول العالم " متوسطه (3.396)، يليه عامل " تعتبر البطاقة الائتمانية وسيلة آمنة بدلا من مخاطر استخدام وحامل النقود " ومتوسطه (3.377)، يليه عامل " تستخدم بطاقة الائتمان كوسيلة تقسيط أو دفع أجل (الشراء اليوم والدفع مستقبلا)، ومتوسطه (3.336)، يليه عامل " استخدم البطاقة في السحب النقدي داخل اربيل من أي ماكينة تقبل البطاقة " بمتوسط (3.334)، يليه عامل " السقف الائتماني من العوامل التي أخذتها في الحسبان عند طلب بطاقة الائتمان أول مرة " بمتوسط (3.311)، يليه العاملان " تمكن بطاقة الائتمان العملاء من شراء أشياء لم يكن ممكنا شراؤها بدون بطاقة تعتبر خدمة البطاقات الائتمانية ميزة تنافسية للبنك مصدر البطاقة " بمتوسط (3.264)، يليه عامل " الخدمات المرافقة لإصدار البطاقة (الطبية- التأمين) من العوامل التي أخذتها في الحسبان عن طلب بطاقة الائتمان أول مرة " بمتوسط (3.255)، يليه عامل " تجارب الأصدقاء الناجحة من العوامل التي أخذتها في الحسبان عن طلب بطاقة الائتمان أول مرة " بمتوسط (3.245)، يليه عامل " تستخدم البطاقة كمظهر اجتماعي لحاملها " بمتوسط (3.217)، يليه عامل " يعتبر الشراء الأجل بواسطة البطاقة أمر غير مقبول " بمتوسط (3.114)، يليه العاملان " استخدم البطاقة في السحب النقدي خارج اربيل من أي ماكينة تقبل البطاقة " ، " تستخدم بطاقات الائتمان كبديل مناسب للنقدية والشيكات " بمتوسطات (3.113)، أقل العوامل المحددة في استخدام البطاقات الائتمانية " تعتبر تكاليف إصدار واستخدام بطاقات الائتمان مرتفعة جدًا " حيث حصل على متوسط (3.075).

### الاستنتاجات والتوصيات

#### اولا : الاستنتاجات

- 1- أن بطاقة الائتمان تُعد أحد نتائج التطور التكنولوجي في مجال التجارة والقطاع المصرفي الذي استدعي وجود وسيلة وألية تحقق الائتمان والمرونة والسرعة في التعامل المجالات التجارية وغيرها.
- 2- تتمتع بطاقة الائتمان بالعديد من الخصائص المميزة لها فهي وسيلة وفاء وائتمان إلكترونية تمكن حاملها من الحصول على السلع والخدمات في حدود ائتماني معين ، كما أنها وسيلة يتم من خلالها دفع قيمة السلع والخدمات، فضلاً على أنها تقوم على وجود علاقة ثلاثية الأطراف تجمع بين مصدر البطاقة وحاملها والتاجر، وهي وسيلة مرنة في إجراء الصفقات وإبرامها ولا ترتبط بالموقع الجغرافي فيمكن استخدامها دولياً، كما تحقق بطاقة الائتمان الفائدة لجميع أطراف العلاقة.
- 3- يوجد العديد من الأسباب والعوامل التي تؤثر سلباً على استخدام الأفراد لبطاقة الائتمان وبعض تلك العوامل يرجع إلى عدم معرفة الأفراد بكيفية استخدام بطاقة الائتمان والتعامل مع الوسائل

التكنولوجية فضلاً عن وجود عوامل تتعلق بمخاطر سرقة البطاقة وفقدانها، بالإضافة إلى تلك العوامل المتعلقة بالمشاكل الفنية لاستخدام البطاقة وغيرها من العوامل الأخرى التي تؤثر على استخدام البطاقة. 4- لقد توصلت الجوانب التطبيقية في الدراسة إلى أن أكثر العملاء المستخدمين لبطاقة الائتمان في محافظة أربيل يستخدمون تلك البطاقات بغرض الحصول على نقد من جهاز الصراف الآلي، فضلاً على أن الخدمات المرافقة لإصدار البطاقة (الطبية- التأمين) من العوامل المحددة لاستخراج البطاقة لأول مرة من البنوك.

5- توصلت لقد توصلت الجوانب التطبيقية في الدراسة إلى أن أكثر العملاء المستخدمين لبطاقة الائتمان يجعلون الثقف الائتماني أحد العوامل الرئيسية المحددة لطلب استخراج بطاقة الائتمان فضلاً على أن الكثير من العملاء يروا أن ارتفاع تكاليف إصدار واستخدام البطاقات الائتمانية يُعد أحد العوامل الرئيسية التي تمنع الأفراد من طلب استخراج تلك البطاقات.

### ثانياً : التوصيات

1- العمل على تخفيض رسوم وإجراءات استخراج البطاقات الائتمانية، فضلاً عن تخفيض نسبة الفوائد التي تحصل عليها الجهة مصدرة البطاقة وبما يشجع الأفراد على استخدام تلك البطاقات الائتمانية.

2- يقع على عاتق المصارف فتح الدورات على كيفية استخدام البطاقات الائتمانية وذلك عند إصدارها وتسليمها للشخص، وبحيث يصبح جميع الأفراد لديهم القدرة والخبرة الكافية لاستخدام تلك البطاقات الائتمانية.

3- يقع على عاتق المصارف التي تصدر البطاقات الائتمانية في العراق نشر- التوعية والثقافة بفوائد استخدام البطاقات الائتمانية وكيفية التغلب على العقبات والصعوبات التي تواجه الأشخاص عند استخدامها، وذلك من خلال وسائل الإعلام المختلفة وعقد الندوات في المدارس والجامعات وغيرها من المؤسسات للتعريف بالبطاقات الائتمانية.

4- يتحتم على المصارف العمل بسرعة التعامل بوقف البطاقة في حالة إبلاغ العميل بسرقتها أو فقدانها وبما يحافظ على الحقوق المالية للعميل من السرقة والاستيلاء عليها.

### REFERENCES

### المصادر والمراجع

#### ❖ المصادر العربية:

#### أولاً: الكتب:

1. أبو العز، على محمد ، التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع عمان، الأردن، (2008)
2. أبو سليمان، عبد الوهاب إبراهيم ، البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر من الرصيد، دار القلم، دمشق، سوريا، (2003).
3. أحمد، محمد سعيد، أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، (2009).
4. بصلة، رياض فتح الله، جرائم بطاقات الائتمان، دار الشروق للنشر والتوزيع - القاهرة مصر، (1995).
5. بوعتروس، عبد الحق، مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبوعات جامعة منتوري، الجزائر

- (بدون سنة).
6. التلاحمة، خالد إبراهيم ، التشريعات المالية المصرفية في الوجهتين النظرية والعملية، دار الإسراء للنشر- عمان، الأردن،(2004).
  7. حجازي، عبد الفتاح بيومي، التجارة الإلكترونية وحمايتها القانونية ، ج1، دار الكتب القانونية- القاهرة مصر،(2004).
  8. دودين، بشار محمود، الإطار القانوني للعقد المبرم عبر شبكة الإنترنت دار الثقافة- عمان،الأردن2010.
  9. رفاف، لخضر، بطاقة الائتمان والالتزام الناشئة عنها، دار الجامعة الجديدة للنشر- والتوزيع- الإسكندرية، مصر،2016.
  10. الزحيلي، وهبة، المعاملات المالية المعاصرة، دار الفكر للنشر والتوزيع- دمشق، سوريا، 2002.
  11. الشورة، جلال عايد ، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة- عمان، الأردن، 2008.
  12. صوالحة، معادي أسعد، ، بطاقات الائتمان ، المؤسسة الحديثة للكتاب- بيروت، لبنان،2011.
  13. غنيمي، رضوان، بطاقة الائتمان بين الوضع القانوني المصرفي والتأصيل الفقهي، ط1، دار الفكر الجامعي- الإسكندرية، مصر،2012.
  14. محمود، عصام حنفي، الطبيعة القانونية لبطاقات الائتمان، ط1، دار النهضة العربية – القاهرة،2005.

#### ثانيا: الأبحاث والمجلات والدوريات

1. التواتي، أحمد بلقاسم ، العوامل المحددة على قبول التجار لبطاقات الدفع بالبطاقة المصرفية مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال- جامعة مصراته، السنة (9)، عدد (1)، ليبيا،2022.
2. رويح، كمال مصطفى ، اتجاه المستهلكين نحو خدمات الدفع الإلكترونية بالهاتف النقال، المجلة العربية للعلوم الإدارية-جامعة الكويت، مجلد (17) عدد (2)، الكويت،2010.
- شاشو، إبراهيم مجد، بطاقة الائتمان حقيقتها وتكييفها الشرعي ،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، مجلد (27) عدد (3)، 2011.
3. صبيح، نبيل محمد أحمد، بعض الجوانب القانونية لبطاقات الوفاء والائتمان المصرفية، مجلة الحقوق – جامعة الكويت، مجلد (27) ، عدد (1) ، 2003.
4. عبدالخالق ، فيحاء ، سهام محمد جاسم ، اثر استخدام التقنيات الحديثة في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المصرفية، مجلة العلوم الاقتصادية ، مجلد (8) ، عدد (30)، 2012.
5. العليوى، بدر مجد، د. عارف على عارف القره، بطاقة الائتمان "دراسة اقتصادية فقهية"، مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبينين بالقاهرة، مجلد (3) عدد (33)، مصر،2016.
6. العوضي، أحمد عبد الله، المشعل، عبد الرحمن عدنان،طاقات الائتمان المصرفي والاستراتيجية التسويقية، مجلة مستقبل التربية العربية، مجلد (11)، عدد (37) ، 2005.
7. عيسى، نهي خالد، الأحكام القانونية الخاصة بطاقة الائتمان الإلكترونية، مجلة كلية الإسلامية الجامعة عدد(22)، العراق،2013.
8. الفراح، عبد الرزاق الطاهر ، الصعوبات والتحديات التي تواجه عمل البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي المجلة الجامعة ، مجلد (5)، عدد (21)، ليبيا. 2019.

9. كهينة، رشام، أحمد، جميل، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، عدد (ديسمبر)، الجزائر، 2009.

10. وسيلة، سعود، قاسمي كمال، واقع تبني المستهلكين الجزائريين لوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة مداخله مقدمة إلى الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام الدالي والمصرفي الجزائري، جامعة آكلي - البويرة، الجزائر، يومي 14 و 13 ، مارس 20

### ثالثا: الرسائل الجامعية

1. العروسي، حاقه ، بطاقة الائتمان وآثارها القانونية، رسالة دكتوراه- كلية الحقوق جامعة الجزائر الجزائر، 2020.

2. عسكر، أمجد حمدان، المسؤولية المدنية للاستخدام غير المشروع لبطاقة الوفاء ووضع الضوابط لذلك رسالة دكتوراه- كلية الدراسات القانونية بجامعة عمان العربية، الأردن، 2005.

3. فوزي ، بورزق إبراهيم، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيينيكي "دراسة حالة القرض - الشعبي الجزائري"، رسالة ماجستير- جامعة الجزائر، الجزائر، 2008.

4. قلقول، فريدة ، أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، رسالة ماجستير - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية بجامعة العربي بن مهيدي الجزائر، 2013.

5. كراز، شكري عبد الفتاح، العوامل المحددة في التعامل مع بطاقات الائتمان، دراسة تحليلية على عملاء المصارف في قطاع غزة، رسالة ماجستير- الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2005.

6. مرشيشي- ، عقيلة ، بطاقات الائتمان في القانون الجزائري، رسالة دكتوراه - كلية الحقوق جامعة مولود معمري، الجزائر، 2017.

7. وهيبه، عبد الرحمن، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية دراسة حالة الجزائر رسالة ماجستير- جامعة الجزائر، الجزائر، 2006.

### ❖ المصادر الأجنبية

1. Ali, Taha Hussein. "Modification of the adaptive Nadaraya-Watson kernel method for nonparametric regression (simulation study)." Communications in Statistics-Simulation and Computation 51.2 (2022): 391-403.

2. Mustafa, Qais, and Ali, Taha Hussein. "Comparing the Box Jenkins models before and after the wavelet filtering in terms of reducing the orders with application." Journal of Concrete and Applicable Mathematics 11 (2013): 190-198.

3. Omar, Cheman, Taha Hussien Ali, and Kameran Hassn, Using Bayes weights to remedy the heterogeneity problem of random error variance in linear models, IRAQI JOURNAL OF STATISTICAL SCIENCES 17.2 (2020): 58-67.