

مظاهر استخدام الصيرفة الالكترونية في العراق "دراسة حالة على مجموعة من المصارف التجارية في بغداد"

أ.م.د. اسماء خضير ياس*

م . احمد صبحي جميل*

المستخلص :

لقد دخلت الصيرفة الالكترونية إلى ميدان العمل المصرفي العراقي منذ عام 2005 إلا إنها لم تنزل في بداياتها ، لذلك فإنها تواجه بعض المعوقات والمخاطر التي تحد من نشاطها .

يهدف هذا البحث إلى التعرف على نوع وطبيعة الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها البنوك العراقية وتحليل أهم المزايا والمعوقات والمخاطر ومقومات نجاح استخدام الصيرفة الالكترونية في العراق . ولغرض تحقيق أهداف البحث فقد استخدم أداة لجمع البيانات وهي استمارة إستبيان وجهت إلى مدراء وموظفين مختصين في الخدمة المصرفية الالكترونية لعينة مختارة من المصارف التجارية العراقية في بغداد . وبعد تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS للتحليل الاحصائي تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها ، وجود بعض المعوقات والمخاطر مثل عدم المام الزبائن بالخدمة الالكترونية ، عدم توفر بيئة تقنية ، وعدم وجود قوانين لحماية المتعاملين . التي تحد من استخدام الصيرفة الالكترونية وأنتهى البحث ببعض التوصيات منها ضرورة التوسع باستخدام الصيرفة الالكترونية في جميع المصارف العراقية و ضرورة نشر الثقافة المصرفية الالكترونية بين زبائن البنوك . مفاتيح الكلمات ، الصيرفة الالكترونية ، البنوك الالكترونية ، الصراف الآلي ، بطاقة الائتمان ، بنوك الأنترنت

Abstract

The electronic banking has been entered the field of Iraqi banking sector since 2005 , but it's still in it's beginning , but they may face some obstacles and risks which impede their work .

This study aims at identifying and exploring the essence and the nature of electronic banking services provided by Iraqi commercial banks, moreover , it attempts to analyze and evaluate the obstacles, risks and elements for the prosperity of electronic banking in Iraq , to achieve the aim of this study , it has been using data collection tools from the questionnaire directed to the managers and employees of all specialists in online banking for selected sample of Iraq banks operating business in Baghdad and after analyzing the result using a statistical analysis "spss" program , the study has been reached numbers of conclusions , the most important of which there are some obstacles and risks such as lack of familiarity with e-service customers , non to provide an environmentally technical infrastructure , the absence of regulations to protect dealers which limiting the use of electronic banking, the study concluded with some recommendations , such as the need to expand the use of electronic banking for all Iraq commercial banks , moreover , the need to spread the publication of electronic banking culture between banking customers .

Keywords; e-banking , electronic banks , ATM , credit cards , internet banks.

* عضو هيئة تدريس /الكلية التقنية الادارية / بغداد

المبحث الأول

الاطار العام للبحث

أولاً، المقدمة

شهد العالم تطورات هائلة تمثلت بالثورة المعلوماتية والاتصالات والتي شكلت عاملاً مهماً في تنمية العمل المصرفي منذ أوائل السبعينيات من العقد الماضي وحتى يومنا هذا ، وقد رافق ذلك استخدام الشبكات وربط أجهزة الحاسوب بعضها مع البعض، حيث انطلقت بسرعة عمليات التطور والارتقاء بتقديم الخدمات المصرفية حيث أصبح استخدام التقنيات الحديثة عنصراً أساسياً للعمل المصرفي لما توفره من الفعالية والسرعة في الانجاز ووفرة في التكاليف والزيادة في الأرباح وتوفير خدمات جديدة ومتنوعة وبالتالي زيادة القدرة على المنافسة في ظل تحرير الخدمات المصرفية على المستوى المحلي والعالمي لذا فان التقنيات الحديثة وضعت المصارف بصورة عامة والمصارف العراقية بصورة خاصة أمام تحد كبير من خلال إتخاذ التدابير اللازمة للوقوف على قدم المساواة مع المصارف العالمية من خلال انتهاج سياسات أكثر تطوراً وشمولاً للتحويل نحو العمل المصرفي الإلكتروني الحديث لرفع جودة تقديم الخدمة المصرفية مما يعزز القدرة التنافسية للمصارف العراقية على المستويين المحلي والعالمي .

ثانياً، أهمية البحث

يهتم البحث بدراسة أهم التطورات في مجال استخدام الصيرفة الالكترونية في العراق ، وذلك من خلال التعرف على أبرز أدوات الصيرفة الالكترونية المتعلقة بالقنوات التوزيعية والبطاقات الائتمانية ومفهومها واستخداماتها من قبل البنوك عالمياً. ثم مدى تطبيقها في المصارف العراقية وذلك باختيار أربعة من المصارف العراقية في محافظة بغداد والتي تتعامل بالصيرفة الحديثة .

ثالثاً، مشكلة البحث

ان التطورات العلمية والتقنية التي شهدتها القطاعات المصرفية وما ترتب عنها من استخدام واسع لأدوات وقنوات الصيرفة الالكترونية والتحول نحو الصيرفة الحديثة في البلدان المتقدمة جعل من الضروري على البلدان النامية والعربية وبالأخص العراق ، أن تعمل بكل جدية نحو استخدام أدوات وأساليب الصيرفة الالكترونية فالمصارف التي لا تتوافر فيها تقنيات مصرفية حديثة لا يمكنها من تطوير استراتيجيتها الذاتية واستمراريتها في المنافسة والنمو .

لذا بات من الضروري بيان مظاهر استخدام الصيرفة الالكترونية على عينة من العاملين في المصارف العراقية في بغداد من خلال إثارة التساؤلات البحثية الآتية :

1. هل هناك تصور واضح لدى المصارف المبحوثة عن أهمية استخدام الصيرفة الالكترونية ؟
2. هل هناك تصور واضح لدى افراد عينة البحث من العاملين في المصارف المبحوثة عن أهمية متغيرات البحث ؟
3. ماهي طبيعة ونوع الصيرفة الالكترونية المعتمدة في المصارف المبحوثة .
4. ما تأثير معوقات ومخاطر ومقومات نجاح الصيرفة في استخدام الصيرفة الالكترونية في العراق ؟

رابعاً، أهداف البحث

يرمي البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية :

1. الهدف الأساسي الذي يسعى اليه البحث هو القاء الضوء حول تحول المصارف العراقية من النمط التقليدي للعمل المصرفي إلى النمط الحديث القائم على استخدام ادوات الصيرفة الالكترونية وذلك بأخذ عينة من العاملين في أربعة مصارف عراقية (المصرف العراقي للتجارة ومصرف الخليج التجاري ومصرف الشرق الأوسط ومصرف بغداد) وباستخدام برنامج SPSS لتحليل النتائج. يمكن التعرف على نوع العلاقة بين المتغيرات المستقلة (معوقات ، مخاطر ، مقومات) والمتغير المعتمد (استخدام الصيرفة الالكترونية) .
2. التعرف على مفهوم وأدوات وقنوات الصيرفة الالكترونية .
3. التعرف على أهم الأدوات والتطبيقات والأنظمة المصرفية الحديثة المتبعة في المصارف العراقية واستخداماتها في تقديم الخدمة المصرفية للزبائن والأفراد .

خامساً، فرضية البحث

ينطلق البحث من فرضية رئيسة مفادها " هناك تحول نحو استخدام الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية " .

وتتفرع عن هذه الفرضية ثلاث فرضيات فرعية هي:

1. الفرضية الفرعية الأولى: يتأثر استخدام الخدمة المصرفية الالكترونية ببعض المعوقات مثل (عدم توفير بيئة تحتية تقنية ، عدم قيام المصرف بالتنوعية ، عدم انتشار الصراف الآلي ، بطء خدمة الأنترنت ، عدم الثقة ، تفضيل العمل التقليدي ، عدم توفر قوانين وتشريعات واضحة ، عدم توفر نقاط البيع POS ، ...) .

2. الفرضية الفرعية الثانية: يتأثر استخدام الصيرفة الالكترونية ببعض المخاطر مثل (تأثير سيولة البنك ، عدم السرية ، عدم الأمان ، اختراق الخصوصية ، عدم توافر قوانين لحماية المتعاملين ،) .
3. الفرضية الفرعية الثالثة : ان استخدام الصيرفة الالكترونية يتطلب توافر مقومات النجاح مثل (توفير البيئة التحتية ، الدور التوعوي للبنك ، تطوير مهارات العاملين ، إعفاء الخدمات من الرسوم ، تطوير موقع البنك الإلكتروني....) .

سادساً ، مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من اربعة مصارف تجارية عاملة في العراق وهي المصرف العراقي للتجارة (TBI) وهو مصرف حكومي ، ومصرف الخليج التجاري ومصرف الشرق الأوسط ومصرف بغداد وهي مصارف خاصة وذلك نظراً لتجانس نشاطها المصرفي بالإضافة إلى تجربتها في مجال الصيرفة الالكترونية .

يقوم البحث أساساً على دراسة وتحليل البيانات التي تضمنتها استمارة الاستبيان حيث تم توزيع (40) استمارة على العاملين في مجال الخدمة الالكترونية في هذه المصارف في بغداد وبواقع (10) استمارات لكل مصرف وذلك لغرض التعرف على آراء عاملها بخصوص استخدام الصيرفة الالكترونية ، إضافة إلى إجراء عدد من المقابلات الشخصية لبعض المسؤولين عن الخدمات الالكترونية في تلك المصارف .

سابعاً ، حدود البحث

1. الحدود المكانية : تم اختيار المصرف العراقي للتجارة (TBI) ومصرف الخليج التجاري ومصرف الشرق الأوسط ومصرف بغداد وهي من المصارف التي تستخدم التقنية المصرفية بشكل واسع وذلك لغرض انجاز الجانب العملي من البحث .
2. الحدود الزمانية : امتدت مدة انجاز البحث من 2013/9/1 ولغاية 2014/ 3 / 1 .

ثامناً ، اساليب جمع البيانات والمعلومات

1. اعتمدت البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب النظري للبحث على الكتب والدراسات والدوريات الموجودة في المكتبات إضافة إلى التقارير والنشرات الاحصائية الصادرة عن البنك المركزي والبنوك عينة البحث إضافة إلى المواقع الالكترونية للبنوك المذكورة اعلاه المنشورة

عبر شبكة المعلومات الدولية (الأنترنت) والبحوث المنشورة على موقع المكتبة الافتراضية العراقية (IVSL).

2. اعتمدت البيانات المتعلقة بالجانب العملي للبحث على استمارة الاستبيان التي اعتمدت بدورها على مقياس (Likert) الخماسي الذي يتوزع من أعلى وزن له وقيمه 5 درجات والذي يمثل حقل الاجابة (موافق بشدة) إلى أوطأ وزن وقيمه درجة واحدة لحقل الاجابة (لا أوافق بشدة) ويتوسط هذين الوزنين ثلاثة أوزان هي (موافق، محايد ، لا أوافق) وكان الهدف من ذلك توفير احتمالات أكثر أمام المستجيب لاختيار الاجابة الدقيقة والمواءمة التي تعبر عن الرأي بدقة أكثر وتحتوي الاستمارة على ثلاثة اقسام تعلق الأول منها بالمعلومات حول خصائص عينة البحث أما القسم الثاني فقد ضم ثلاثة محاور تتعلق بموضوع البحث وهي كالآتي:

1. معيقات استخدام الصيرفة الالكترونية ويضم 12 سؤالاً (متغيراً).
 2. مخاطر استخدام الصيرفة الالكترونية ويضم 5 اسئلة (متغيرات).
 3. مقومات نجاح استخدام الصيرفة الالكترونية ويضم 5 اسئلة (متغيرات).
- أما القسم الثالث فقد تعلق بالأسئلة حول تقديم انواع الخدمة المصرفية الالكترونية وكانت الاجابة عليه بـ نعم أو لا

تاسعا، اساليب تحليل البيانات

باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتطبيقاتها تم اعتماد الأساليب الاحصائية الوصفية والتي تشمل الجداول الاحصائية التي تضمنت النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t عند مستوى معنوية 5% ومستوى الدلالة sig فإذا اجتاز المتغير المتوسط الفرضي دل ذلك على توفر المتغير بمستوى جيد حسب آراء عينة البحث .

المبحث الثاني

الاطار النظري

(الصيرفة الالكترونية، المفهوم، الأدوات، المزايا، المعوقات، المخاطر، المقومات)
أولاً، مفهوم الصيرفة الالكترونية
(البنوك الالكترونية) ونشأتها.

شهد العالم منذ وقت ليس بالقصير نمواً متسارعاً في مجال استخدام تكنولوجيا الحاسوب ونظم المعلومات ليس في مجال معين بل في مجالات الحياة كافة . بحيث أصبح الحاسوب بمكوناته من الأجهزة والبرامجيات عنصراً من عناصر الانتاج وحقلاً من حقول الابداع ، ليس فقط لتوفيره المعلومة الصحيحة والدقيقة بسرعة بل لأنه أصبح شريكاً حقيقياً في منظومة اتخاذ القرار . حيث ازداد العمل في استخدام تكنولوجيا الحاسوب ونظم المعلومات في مجال العمل المصرفي وتقديم الخدمة المصرفية كما ان دخول البنوك مجال Internet Bank اعطاها زخماً للتوسع في عدد الخدمات المصرفية الحديثة والارتقاء بجودتها لتحقيق عدة أهداف أهمها خفض التكاليف على المدى البعيد وزيادة القدرة التنافسية لهذه البنوك محلياً ودولياً.

وفيما يتعلق بالصيرفة الالكترونية يمكن تعريفها بشكل بسيط بأنها عملية استخدام التقنيات الالكترونية في النشاط أو العمل المصرفي .

أما فيما يتعلق بالمصرف أو البنك الإلكتروني فيمكن اعتباره أي مصرف يقدم خدماته المصرفية للزبائن عبر وسائط الاتصال الالكترونية أو بواسطة اجهزة الخدمات الذاتية مما يؤمن لزبائنه اجراء معاملاتهم المصرفية دون التقيد بعامل الزمان أو المكان . فالمصرف الإلكتروني قادر على تأمين خدماته المصرفية على مدار الساعة ومن أية نقطة على سطح الارض حيث تتواجد امكانية الاتصال والتواصل . ويستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الالكترونية Electronic Bank أو بنوك الأنترنت Internet Bank للدلالة على المعاملات المالية التي تتصل بالبنك والتي يقوم بها الزبائن من أي مكان وفي أي وقت يشاء من خلال اجهزة الحاسوب وتعبير البنوك الالكترونية تعبير شامل للمفاهيم كافة التي يمكن للبنوك ان تؤدي من خلالها الخدمات المالية بطريقة الكترونية ، والتي توالفت في الظهور في منتصف عقد التسعينيات من القرن الماضي وبالتحديد عام 1995 حيث ظهر أول بنك الكتروني ، كمفهوم البنك على الخط On Line Banking أو البنك المنزلي Home Banking أو البنك الإلكتروني على بعد Remote Electronic Bank . حيث أخذ الزبون الاتصال بحساباته لدى البنك وتمكن من الدخول اليها وإجراء ما توفره له الخدمة عن طريق خط

خاص ، وتطور المفهوم مع انتشار الأنترنت حيث تمكن الزبون من الدخول خلال الاشتراك العام عبر شبكة الأنترنت لمعرفة تفاصيل حساباته . وتقوم فكرة الخدمات المالية عن بعد على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل الحاسوب الشخصي للزبون PC بمعنى ان البنك يزود جهاز الزبون بحزمة البرمجيات أما مجاناً أو لقاء رسوم مالية معينة وهذا ما يمكنه القيام بعمليات معينة عن بعد (البنك المنزلي) أو يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الادارة المالية الشخصية PFM . (قبال , 2013 ص 19) .

يتضح ان البنك الإلكتروني ليس مجرد فرع لبنك قائم يقدم مختلف الخدمات المصرفية فقط بل هو عبارة عن موقع مالي اداري تجاري استشاري شامل ومتنوع الخدمات ، له كيان ووجود مستقل على الخط تفوق في ادائه البنك نفسه حيث في حالة عجز البنك عن اداء خدمة مصرفية ما ، فانه يتم اللجوء إلى المواقع المرتبطة التي يتم التعاقد عادة معها للقيام بخدمات من خلال موقع البنك نفسه (Awwad 2009, p.262). على ضوء ما تقدم يمكن تعريف البنك الإلكتروني على انه ذلك النظام الذي يمكن الزبون من الوصول إلى أية معلومات تتعلق بحساباته المالية أو في الحصول على مختلف الخدمات المصرفية من خلال الشبكة العالمية للانترنت والتي تتعلق بالمعلومات الذي يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص للزبون أو أية وسيلة اخرى يمكن استخدامها لما يرغب به من معلومات أو اجراءات . (www.consumer.ftc.government/e.banking) .

ثانياً. ادوات الصيرفة الالكترونية

تتمثل الصيرفة الالكترونية بالبنوك والمؤسسات المالية المستندة على الركائز الالكترونية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأقل كلفة وأسرع وقت وأقل جهد للزبائن وان العمل المصرفي يتصف بالمرونة ليس من خلال الوسائل التقليدية المعروفة من بيع شخصي مباشر بل أيضاً من خلال زيادة وتنويع الخدمات وقنوات التوزيع الالكترونية بشكل يجذب الزبون للإقبال على الخدمة المصرفية الالكترونية التي تتمثل بأدوات الصيرفة الالكترونية والتي هي كما يأتي:

1. القنوات التوزيعية : ويمكن تقسيم قنوات تقديم الخدمات المصرفية كما يأتي :
 - أ. قنوات التوزيع التقليدية :- وتتمثل بالمباني الخاصة بالمصرف وفروعه ومكاتبه وتعد فروع المصرف من أهم قنوات التوزيع التي عن طريقها يتم إيصال الخدمات والمنتجات المصرفية إلى المستفيدين منها وهناك ثلاثة أنواع رئيسة للمصارف النوع الأول يقدم خدماته التي غالباً ما

تكون في مركز النشاط الاقتصادي والنوع الثاني يقدم خدمات أساسية مثل الودائع وخدمات الائتمان ويوجد هذا النوع في مراكز المحافظات والمناطق الريفية النائية أما النوع الثالث من هذه البنوك فيقدم الخدمات المتخصصة مثل الخدمات العقارية وما شابه.(الصميدعي ويوسف،2005،ص54)

ب. قنوات التوزيع الحديثة (القنوات الالكترونية) : - وهي القنوات التي تقدم من خلالها الخدمات المصرفية بشكل كامل من بداية اختيار الخدمة من قبل الزبون حتى ادائها بشكل الكتروني كامل ، وهناك العديد من هذه القنوات وهي كالتالي: (الشمري والعبدلات ، 2008 ص 20-23)

1. آلة الصراف الآلي ATM

وهي تلك الآلات التي يمكن نشرها في الأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل وتكون متصلة بحاسوب البنك ويقوم المستفيد باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة مثل السحب النقدي ، الإيداع النقدي ، الاستفسار عن الحساب ...الخ ولقد أصبحت هذه الأجهزة منذ بداية تشغيلها عام 1975 من مستلزمات العمل المصرفي الحديث للأفراد . ويعتبر جون شبرد بارون هو أول من اخترع آلة صراف الكترونية لصالح بنك باركليز في شمال لندن عام 1967، تعود فكرة اختراع الآلة عندما لم يستطع جون شبرد الحصول على النقود بسبب عطله السبب والأحد وبسبب حاجته الملحة للمال حينها تبلورت لديه هذه الفكرة والتي كان عنوانها بنك مفتوح 24 ساعة و7 أيام في الاسبوع .(Yalla-nbda2.blogspot.com)

ولم يتوقع حينها الكثيرون من نجاح هذا الاختراع إلا أنه يعد أكثر الاختراعات انتشاراً إذ تدل الإحصائيات على وجود أكثر من مليون ونصف آلة صراف في العالم .

ويتم استخدام هذه الآلة من قبل الزبائن على وفق إرشادات معينة وهي كالآتي: (onyesolu and Ezeani,2012,p.68)

- أ- المحافظة على بطاقة الصراف الآلي (Debit Card) والتأكد من وجودها مع الزبون .
- ب- الإبلاغ بسرعة عند فقدانها.
- ج- اختيار رقم سري للبطاقة يكون بعيد عن الأرقام المألوفة مثل رقم الهاتف الشخصي ، تاريخ الميلاد وما شابه.
- د- التأكد من صحة الوصول في حالة القيام بأية عملية مصرفية.

2. نقاط البيع الالكترونية P.O.S : وهي الآلات التي يتم نشرها لدى المؤسسات والمراكز التجارية والخدمية (المولات) بمختلف انواعها وأنشطتها. ويمكن للمستخدم استخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه الكترونياً عند تمرير هذه البطاقة داخل الآلة المتصلة الكترونياً بحاسوب المصرف.
3. الصيرفة المنزلية Home Banking : وهو ذلك الحاسوب الشخصي الموجود بالمنزل أو في مكان العمل أو أي مكان والذي يتصل بحاسوب المصرف والذي عن طريق كلمة السر Password أو رقم سري Pin Number أو كلاهما اتمام العمليات المصرفية المطلوبة .
4. الصيرفة المحمولة Mobile Banking : وهي تلك الخدمات المصرفية التي تقدم من خلال جهاز المحمول (الموبايل) عن طريق استخدام المستخدم رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه لمعرفة رصيده أو الخصم منه مقابل تنفيذ أي خدمة مصرفية .
5. الصيرفة الهاتفية Phone Banking : أو تسمى مركز خدمة الزبائن call center . وتقوم البنوك بتشغيل مراكز الاتصالات وخدمة الزبائن بحيث يمكن تقديم الخدمة المصرفية هاتفياً باستخدام رقم سري وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة ، ويمكن الحصول على معلومات بخصوص حسابات الودائع والقروض التي يملكها الزبون . والتحويل بين الحسابات التي يملكها إضافة إلى خدمات أخرى.
6. التلفزيون الرقمي (Digital T.V) : وهي عبارة عن ربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسوب البنك ويمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسوب البنك أو شبكة الأنترنت لتنفيذ العمليات المطلوبة .
7. بنوك الأنترنت Internet Banks : وتعد هذه البنوك الأكثر أهمية في مجال قنوات توزيع الخدمة المصرفية الالكترونية وذلك بسبب اتساع شبكة الأنترنت والزيادة في عدد مستخدميها يومياً وتسمى أيضاً بالبنوك الافتراضية (Virtual Banks) وهي على نوعين
أ- النوع الأول يتعلق بأداء الخدمات المصرفية من خلال شبكة الأنترنت الدولية وذلك من خلال ربط حواسيب البنوك بالشبكة الدولية فيتمكن المستخدم من أي مكان وفي أي وقت من استخدام هذه الشبكة ومن خلال رقم سري شخصي يمكن الدخول إلى حاسوب البنك لتنفيذ العمليات المصرفية المطلوبة.

ب- النوع الثاني من بنوك الأنترنت يتعلق بالتجارة الالكترونية والتي تتم عبر شبكة الأنترنت بين بائع ومشتري وكذلك بين بنك البائع والمشتري لتسوية مبالغ الصفقات. (الشمري والعبدلات، 2008، ص 33-30)

ومن أبرز مميزات بنوك الأنترنت ما يأتي(الشمري والعبدلات، 2008، ص 42-40)

- أ- انخفاض كلفة تقديم الخدمة المصرفية على الشبكة حيث تمثل كلفة استخدام الشبكة 0.09 دولار حين تبلغ كلفة الحصول على نفس الخدمة من الفرع 1.06 دولار.
 - ب- زيادة عدد مستخدمي شبكة الأنترنت وتشير احدى الدراسات إلى ان عدد المستخدمين ممن لديهم حاسبات شخصية بلغ 765 مليون نسمة عام 2005 .
- ويتم التعرف على القنوات الالكترونية من خلال قيام البنوك بالإعلان عن قنواتها الالكترونية والخدمات التي تقدمها عن طريق الصحف اليومية والأسبوعية أو من خلال جهاز التلفزيون أو عن طريق موقع البنك على الأنترنت بالإضافة إلى الاعلانات في الأماكن العامة .
2. البطاقات الالكترونية : (العاني، 2005، ص 99-98)

- البطاقات الالكترونية هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية مدفوعة سلفاً وتكون القيمة المالية مخزنة فيها ، ويمكن ان تستخدم لغرض الدفع عبر شبكة الأنترنت كما يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع pos ومن أهم البطاقات المتداولة ما يأتي :
- أ- البطاقات الائتمانية Credit Card : وهي البطاقات التي تمنح لحاملها سقفاً ائتمانياً محدداً للسحب وتكون عادة برسوم سنوية للإصدار وسعر فائدة على الرصيد غير المدفوع . وتعمل هذه البطاقات من خلال شريحة الكترونية (chip) أو شريط مغناطيسي يحتوي على كافة المعلومات الضرورية عن المستفيد وحسابه لغرض اتمام عملية البيع ومن أهم انواعها بطاقات Master, Visa . (حداد وهذلول، 2005، ص 58)
 - ب- البطاقات الوقائية Charge Card : وهي البطاقات التي تغطي بسقف محدد ويقوم المستفيد بتسديد المستحقات المالية سواء كانت لقاء شراء السلع والخدمات أو سحب النقود خلال مدة ما بين 30-45 يوماً ومن أهم انواعها American Express .
 - ج- البطاقات المدينة Debit Card : وهي البطاقة المصرفية الصادرة لغرض استخدام الحساب الجاري الخاص بالزبون لغرض شراء السلع والخدمات أو سحب النقود ، وفي هذه الحالة يحدد البنك الحد الاعلى لشراء الحاجيات ويمكن ان تستخدم لسحب النقود من مكائن

الصراف الآلي . ويمكن ان تصدر هذه البطاقة خصيصاً لسحب النقود فهي بطاقة السحب النقدي فقط ATM Bank Card ومن أهم انواعها الفيزا كارد والماستر كارد .

د- البطاقة الذكية Smart Card : وهي من الاختراعات الحديثة وهي بطاقة بلاستيكية تتميز بوجود قرص رقيق محفور على البطاقة قادر على التحكم والمحافظة على البيانات المخزنة من أي شطب أو إضافة وهذه البيانات ممكن قراءتها من خلال القارئ عندما تمرر البطاقة عليه. وظهرت بالفعل أول بطاقة ذكية تقليدية تتصف بتقنية عالية عام 1986 . وتتميز البطاقات الذكية في مقابل البطاقات الممغنطة السائدة حالياً بأنها توافر أعلى درجات الأمان حيث تصل نسبة التزيف أو التزوير إلى أقل من 2% كما انها توفر فرصة للبنك في تقديم أكثر من خدمة على الكارت الواحد عما توفره الدائرة الالكترونية (Chip) من امكانات ضخمة لتخزين المعلومات والتعامل معها . (wonglimpiyarat,2013,p.6)

3. الصكوك الالكترونية Electronic Checks :

يعرف الصك الإلكتروني بأنه رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الصك إلى حامله ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الأنترنت ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الصك المالية إلى حساب حامل الصك . وبعد ذلك يقوم بإلغاء الصك وأعادته الكترونياً إلى مستلم الصك (حامله) ليكون دليلاً على انه قد تم صرفه فعلاً ويمكن لحامل الصك ان يتأكد الكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه .والصكوك الالكترونية تلائم الأفراد الذين لا يملكون بطاقات ائتمان كما انه الأداة المفضلة في المعاملات التجارية B2B.(Markus , 2013,p.5).

وتشير الاحصائيات العالمية لعام 2002 ان كلفة استخدام هذه الخدمة هي أقل من كلفة الخدمة التقليدية (الصك الورقي).حيث تراوحت كلفتها بين 25-35 سنت بينما تبلغ كلفة الصك الورقي بين 1-1.5 دولار. (العاني، 2005، ص 103)

يمتاز الصك الإلكتروني عن البطاقة الائتمانية بأنه يتم تنفيذ المعاملات الكبيرة والتي تقدر بالملايين عن طريقه ولا يمكن تنفيذها عن طريق بطاقة الائتمان .كما انه وسيلة أكثر أماناً من البطاقة الائتمانية لأنه يستخدم مرة واحدة فقط عند استخدامه عبر شبكة الأنترنت ، ومن مميزاته أيضاً لا يشترط توفر كل من الطرفين على حسابات نفس المصرف الذي يقوم بعملية المقاصة لان ظهور نظام المقاصة الآلية اعطى امكانية اجراء المقاصة بين البنوك بعيداً عن الاجراءات اليدوية . وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الصك توقيعات الكترونية فهو يتمتع بنفس قوة

الصك الورقي في الدول التي تعتبر التوقيع الإلكتروني بمثابة التوقيع اليدوي وتعطيه حجة الاثبات .(ابو فروة ،2009،ص 50).

ثالثاً..مزايا ومعيقات ومخاطر

ومقومات الصيرفة الالكترونية :

أ- مزايا الصيرفة الالكترونية :-

ان استخدام الصيرفة الالكترونية يتضمن جملة من المزايا نذكر منها :
(Worku , 2010,p.3).

1. زيادة قدرة البنوك على المنافسة من خلال تقديمها الخدمات المصرفية بسعر وبجهد وكلفة ووقت أقل.
2. زيادة أرباح البنك من خلال انخفاض التكاليف.
3. تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة على مدار الساعة مع مراعاة السرية والأمان والدقة .
4. زيادة حجم الخدمات الإلكترونية مع انخفاض كلفها. فعلى سبيل المثال تبلغ كلفة الخدمة المصرفية من خلال الأنترنت في أمريكا (سنت واحد) وكلفة استخدام الصراف الآلي 27 سنت وكلفة شبكات الصراف 1.07 دولار .(قدومي ،2008 ، ص 300) .
5. تعمل الصيرفة الإلكترونية على تخفيض المصاريف الإدارية وبالتالي فهي تمنح فوائد عالية على الودائع .(حداد وهذلول ،2005، ص 59)
6. القدرة على زيادة كفاءة البنك والسرعة في انجاز المعاملات والحد من الأعمال الورقية .

ب- معيقات استخدام الصيرفة الالكترونية:

هناك بعض المعوقات التي تمنع استخدام الصيرفة الالكترونية من قبل الزبائن نذكر منها:

1. عدم توفر عنصر الأمان والسرية.
2. قلة الثقة وتفضيل التعامل مع الفروع مباشرة بالطريقة التقليدية .
3. عدم المعرفة باستخدام شبكة الأنترنت وعدم توفر أجهزة الحاسوب لغرض استخدامها في هذا المجال.
4. التلاعب من قبل بعض البنوك مثل فرض رسوم إضافية .

إضافة إلى ان هناك معوقات اخرى بالنسبة للبنوك ذاتها نذكر منها:
(الشمري والعدلات، 2008، ص 191-192).

1. عدم توفر البنية التحتية التقنية .
2. عدم توفر كادر بشري مدرب على الخدمة الالكترونية .
3. ارتفاع تكاليف شراء الاجهزة الالكترونية والصيانة والتدريب.
4. ارتفاع التكاليف الادارية كإنشاء وحدة ادارية متخصصة .
5. انخفاض الوعي المصرفي لدى الجمهور وقلة الثقة بالمصارف الالكترونية .
6. عدم وجود تشريعات حكومية تنظم مثل هذه الأعمال وحمايتها وضمان سريتها .

ج- مخاطر الصيرفة الالكترونية :- (قدومي، 2008، ص 300)

هناك جملة من المخاطر التي تتعرض لها الصيرفة الالكترونية نذكر منها :

1. عدم توفر عنصر الأمان في استخدام شبكة الأنترنت في التعاملات المصرفية والخوف من تسرب المعلومات الخاصة وذلك من خلال تعرضها للخرق من طرف ثالث .
2. المخاطر القانونية الناجمة عن التعاقدات المصرفية الالكترونية وحقوق الملكية للبرامجيات وقواعد البيانات المستخدمة من قبل البنوك .
3. مخاطر التشغيل الناجمة من الاستخدام الخاطئ للقنوات الالكترونية .
4. مخاطر السيولة الناجمة عند امتداد منح الائتمان إلى الزبائن عبر الحدود وبالتالي قد تكون نتائجها اخفاق بعض الزبائن عن امكانية السداد .
5. مخاطر السمعة من خلال توقف الخدمة المصرفية الالكترونية بشكل متكرر

د- مقومات نجاح الصيرفة الالكترونية :

لابد من توفر بعض المقومات الأساسية لضمان نجاح الصيرفة الالكترونية من خلال الآتي:-

1. توفير بنية تقنية تحتية جيدة وتطويرها بشكل مستمر وتحسين موقع البنك الإلكتروني على شبكة الأنترنت وتعد في مقدمة متطلبات الصيرفة الالكترونية اذ ان البنى التحتية لا يمكن ان تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات لأي بلد فالصيرفة الالكترونية تحيا في بيئة الأعمال الالكترونية والمتطلب الرئيسي لها يتمثل بالاتصالات من خلال شبكة الأنترنت وتزايد عدد المشتركين فيها. فعلى سبيل المثال بلغت نسبة مستخدمي شبكة الأنترنت إلى اجمالي السكان 90% في السويد و 80% في فرنسا و 79% في

الولايات المتحدة عام 2010 ، أما على صعيد البلدان العربية فقد احتلت الاردن ودول الخليج المرتبة الاعلى في تزايد نسبة مستخدمي شبكة الأنترنت إلى اجمالي السكان فقد بلغت هذه النسبة 53% في الاردن و36% في الكويت ، 38% في البحرين ، 33% في الإمارات ، 31% في السعودية خلال الربع الأول في عام 2012.

بينما احتل العراق المرتبة 17 عربياً من حيث نسبة استخدام شبكة الأنترنت إلى اجمالي عدد سكانه فقد بلغت 19% ، ويعتبر العراق من البلدان العربية المتأخرة في تطبيق خدمة الأنترنت وكان ذلك في عام 2002. (www.Iraqi blog spot.com /2012).

2. عمل دورات مستمرة لتطوير مهارات العاملين في البنوك.
3. اعفاء الخدمات المصرفية من أية رسوم لتصبح مجانية .
4. نشر التوعية بأهمية ودور الخدمات المصرفية الالكترونية وبث الثقة التي تعتبر من أهم عوامل نجاح العلاقة بين المصرف والزبون . (فهد، 2011 ، ص 9 – 10).

المبحث الثالث

الصيرفة الحديثة في العراق

أولاً: استخدام المصارف العراقية للصيرفة الحديثة :لقد بادرت المصارف العراقية بدخول آفاق الصيرفة الحديثة واستخدام واستيراد التكنولوجيا منذ عام 2005معتمدة على الكوادر الوطنية الكفؤة في الاختيار والتعامل مع الشركات الموردة الأجنبية . وقد قامت المصارف الخاصة منذ ان تواجدت في الساحة المصرفية عام 1992 في استقبال واستخدام التكنولوجيا الحديثة ثم تبعها في ذلك قيام المصارف الحكومية بهذا العمل .فقد استخدمت نظم الدفع وأدوات الائتمان كإصدار شهادات الإيداع وبطاقات الائتمان (بابل ، الفيحاء ، مدرارالخ) والبطاقة الذهبية الصادرة عن مصرفي الرشيد والرافدين كوسيلة حديثة من وسائل الدفع ، كما اعتمدت العديد من المصارف الاهلية والحكومية نظم الكترونية في اعمالها مثل (مصرف الشرق الأوسط ،بغداد ، الخليج التجاري) ومن امثلة هذه النظم المصرفية:

1. نظام أوربيون (Orion Finance) : وهو نظام فرنسي الذي تطلب اجراء تغيير شامل في الحاسبات وإدخال حاسبات الكترونية حديثة.كما تم الاتفاق مع الشركات العالمية لإدخال نظام الاتصالات عبر الاقمار الصناعية وأصبح بموجب هذا النظام الاتصال مباشرة بين الادارة العامة للمصرف وبين فروع في العراق وفيما بين الفروع . وقد وفر للزبون امكانية التعامل

مع حسابه أينما كان وفي أي وقت. كما امكن للمسافر إلى خارج الوطن استخدام تكنولوجيا البطاقة البلاستيكية Depit أو Credit كارد عن طريق اجهزة الصراف الآلي ATM والذي يستخدم للسحب في كل وقت اثناء وبعد الدوام مع امكانية ربطها مع نظام orion وهذه العملية تقوم بها الشركة المجهزة للنظام (جرجيس /www.mubasher.com)

2. نظام الاتصالات العالمي غير القابل للاختراق (Swift) : وهو النظام الذي يستخدم في اجراء عمليات الاعتمادات المستندية والحوالات المستندية وخطابات الضمان الخارجية والحوالات الخارجية الواردة والصادرة ، حيث يختصر هذا النظام وقت الحوالة من شهر إلى دقائق ومن المعاملات التي تنجز وفق هذا الاسلوب فتح الاعتماد المستندي الإلكتروني بإتباع الخطوات نفسها لفتح الاعتماد المستندي الورقي من خلال البريد الإلكتروني عبر الشاشات ويعرف بالسجل الإلكتروني ويحقق هذا النظام للمتعاملين بالتجارة وللبنوك صحة ومصادقية المعلومات ومناشئ السلع .(العاني، 2005، ص 59).

اضافة إلى هذا النظام هناك نظام وسترن يونين (Western union) لاستقبال الحوالات من الخارج وإصدارها للخارج وفق الاتفاق القائم مع الشركة الموردة .

3. نظام المدفوعات العراقي مع البنك المركزي (IPS) : طبق البنك المركزي العراقي نظام المدفوعات الإلكتروني منذ عام 2006 كأحد انظمة الدفع السنوية لتبادل المعلومات الكترونياً بين المصارف وتقليل الاعتماد على التداول الورقي للنقد ،ويعد هذا النظام من الانظمة الكفوء حيث اتمم بالسرعة والأمان والمصادقية والكفاءة في التسويات ما بين البنوك ، الأفراد ، المؤسسات الحكومية ،مما يعزز تنفيذ الدفعات بسرعة وبكلفة أقل . ويتكون من الانظمة التالية:(البنك المركزي ، التقرير الاقتصادي السنوي،2012)

أ-نظام التسوية الاجمالية الآتية RTGS

يعمل هذا النظام على ضمان تسوية أوامر الدفع العالية القيمة الصادرة من قبل المشاركين والمتبادلة بينهم بصورة فعلية ومستمرة خلال يوم العمل . ويتمتع النظام بمزايا امنية عالية تضمن عدم حدوث اختراق أو تلاعب أو تطفل على شبكة النظام وقد بلغ عدد المصارف المشاركة بهذا النظام 49 مصرفاً وقد بلغت عدد التحويلات عن طريق هذا النظام 6913 عام 2012 وبقيمة 3.70 مليار دولار . انظر جدول (1)

ب- نظام المقاصة الآلية C-ACH: وهو نظام يمكن المصارف وفروعها من تبادل أوامر الدفع فيما بينهم بطريقة آلية وقد بلغت عدد التحويلات حسب هذا النوع 182 في عام 2012 وبقيمة 7.598 مليون دولار . وكذلك يتم من خلال النظام تبادل الصكوك الالكترونية ويتم الاحتفاظ بنسخة الصك الأصلية في الفرع المودع فيه وإرسال صورة الصك وبياناتها إلى الفرع المسحوب عليه , وقد بلغت عدد التحويلات حسب الصكوك 1303 عام 2012 وبقيمة 147.99 مليون دولار. كما في جدول (1)

جدول (1)

تحويلات المصارف عن طريق نظامي التسوية الآتية ونظام المقاصة الالكترونية لعام 2012

نوع التحويل	عدد التحويلات	القيمة بالدولار	عدد التحويلات	القيمة بالدينار
نظام التسوية الآتية RTGS	6913	3,700,986,849	33364	154,035,836,861
نظام المقاصة الالكترونية صكوك أوامر الدفع منخفضة القيمة	1303 182	147,996,860 7,598,707	12060 9108	1,559,801,940 5,866,408,468

المصدر: البنك المركزي العراقي / دائرة الاحصاء والأبحاث / النشرة السنوية لعام 2012 ص 100 – 102

ج- نظام إيداع وتسجيل السندات الحكومية GSRS وهو نظام يعمل على إدارة السندات الحكومية التي يصدرها البنك المركزي العراقي ووزارة المالية من خلال هذا النظام يستطيع البنك المركزي مراقبة وإدارة السيولة .

ومن أبرز التطورات لنظام المدفوعات العراقي هو تطوير نظام المقاصة الآلية ACH -لتسهيل عمليات التسوية للدفع بالتجزئة التي تتم عن طريق أجهزة الصراف الآلي ATM ونقاط البيع POS والموبايل Mobile .تم انشاء الموزع الوطني National switch ، الذي يعمل على تسهيل اجراءات عملية التسوية وانسيابية تبادل الدفعات بين المصارف عن طريق نظام المدفوعات. (البنك المركزي العراقي، 2012، ص 70).

ثالثاً: المصارف مجتمع البحث:

لقد تم اختيار اربعة من المصارف في بغداد والتي استخدمت الصيرفة الالكترونية وأنظمة الدفع الآلية المذكورة آنفاً . لتكون مجتمع البحث ، والجدول (2) يوضح بيانات تعريفية لوصف المصارف المذكورة.

جدول (2) بيانات تعريفية لوصف المصارف في بغداد (مجتمع البحث)

اسم المصرف	القطاع	سنة التأسيس	عدد الموظفين	عدد الفروع	راس المال المدفوع (مليون دينار)	مجموع الموجودات و المطلوبات (مليون دينار)
المصرف العراقي للتجارة TBI	حكومي	2004	885	15	1,000,000	27,410,774
مصرف الخليج التجاري	خاص	2000	526	23	125,000	435,058
الشرق الأوسط	خاص	1993	707	22	150,000	857,467
مصرف بغداد	خاص	1992	934	44	175,000	1,300,725

المصدر:

1. البنك المركزي العراقي / دائرة الاحصاء والأبحاث / النشرة السنوية لعام 2012 ، ص 11
2. مصرف الخليج التجاري / التقرير السنوي لعام 2012 ، ص 7 – 15
3. مصرف بغداد ، الادارة العامة ، نشرة لعام 2012

4- WWW.tbi ex.com

5- www.imeib.com

أما فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها المصارف المذكورة في مجال الصيرفة الالكترونية فهي كالآتي:

– المصرف العراقي للتجارة TBI ويقدم الخدمات الآتية:

1. اصدار مجموعة من البطاقات الائتمانية منها بطاقة الفيزا كارد والماستر كارد .
2. انشاء أول شبكة لمكائن الصراف الآلي ATM تنتشر في مختلف انحاء القطر.
3. اصدار بطاقات ائتمان (فيزا) للمصارف الخاصة برعاية TBI .
4. نشر مكائن لنقاط البيع POS في الفنادق والمراكز التجارية خاصة في منطقة كردستان العراق.

– مصرف الخليج التجاري ويقدم الخدمات الآتية:

1. إضافة شبكة الكيبل الضوئي للمصرف وتم ربط جميع فروعها في بغداد والمحافظات مع الادارة العامة
2. التعاقد مع مجموعة المهندسين المتحدون اللبنانية لربط الشبكة V SAT بدلاً من خطوط المحلية .
3. شراء برنامج انتي فايروس مركزي (Kasper.sky) وذلك للحفاظ على البيانات والمعلومات المصرفية الالكترونية من دخول الفايروسات إلى 250 حاسبة
4. تقديم خدمات حديثة متطورة منها خدمة نظام Banks وخدمة Mobile cash وخدمة الصراف الآلي.

- مصرف الشرق الأوسط ويقدم الخدمات الآتية :

1. تقديم خدمة الصراف الآلي وإصدار البطاقة الائتمانية بنوعيتها الذهبية والاعتيادية .
2. اصدار بطاقة ائتمان لخدمة الأنترنت تستخدم للبيع والشراء عبر الأنترنت والسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي وتسديد اقيام المشتريات في الأماكن التي تتوفر فيها نقاط البيع POS.
3. اصدار بطاقة الخصم من قبل المصرف بالتعاون مع شركة ماستر كارد العالمية . وتستخدم لغرض السحب النقدي عبر أجهزة الصراف الآلي ATM بالدينار العراقي وبالدولار وكذلك يمكن استخدامها لتسديد اقيام المشتريات في الأماكن التي تنتشر فيها نقاط البيع POS .

- مصرف بغداد ويقدم الخدمات الآتية :

1. تقديم خدمة ربط فروع المصرف خلال نظام الـ Banks .
2. تقديم خدمة الصراف الآلي (ATM) و خدمة البطاقة الذكية Qcard.
3. خدمة الأنترنت بنك وفقاً لنظام وخدمة Banks Line إذ يمكن الاتصال بالمصرف عبر شبكة الأنترنت.
4. خدمة الموبايل بنك ويعتبر أول مصرف في العراق استخدم هذه الخدمة .
5. خدمة الحوالات الخارجية لأكثر من 150 دولة في العالم.
6. خدمات مصرفية تقدم للزبائن وتشمل حسابات الإيداع وحساب التوفير إضافة إلى تقديم القروض بأنواعها الشخصي والسكني وقروض شراء سيارة وكذلك خدمة الـ (Western Union)
7. خدمات مصرفية تقدم للشركات مثل التحويلات المصرفية Money Link وخدمات الائتمان وحساب الرواتب والأجور (Ezee pay) إضافة إلى القروض التي تتمتع بفوائد تنافسية وبشروط مرنة منها القروض الصناعية والتجارية والعقارية .

المبحث الرابع الجانب العملي عرض نتائج البحث وتحليلها أولاً: تحليل خصائص عينة البحث

بعد القيام بتوزيع 40 استمارة إستبيان على العاملين في مجال الخدمة المصرفية الالكترونية في المصارف العراقية في بغداد والتي تم اختيارها كمجتمع للبحث ، تم الحصول على 38 استبانة كانت جميعها صالحة للاعتماد ، الجدول (3) يوضح المعلومات العامة لعينة البحث وهو على النحو الآتي:

جدول (3) المعلومات العامة لأفراد عينة البحث

البيانات	العدد	النسبة
الجنس		
ذكر	19	50%
انثى	19	50%
العمر		
أقل من 25 سنة	7	18.4%
25-35	22	57.9%
36-45	5	13.1%
46 فأكثر	4	10.6%
المؤهل العلمي		
دبلوم وما دون	3	7.9%
بكالوريوس	33	86.8%
ماجستير	2	5.3%
عدد سنوات الخدمة		
1-5 سنة	19	50%
6 - 10	14	36.8%
11 - 15	2	5.3%
16 - 20	1	2.6%
21 فأكثر	2	5.3%
طبيعة العمل		
مدير أو رئيس قسم	13	34.2%
موظف	25	65.8%

من الجدول رقم (3) اعلاه يتضح ان 50% من افراد العينة كان من الذكور و50% كان من الاناث وان 65.8% منهم كان موظفاً وان 34.2% كان مديراً أو رئيساً لقسم . وكانت الفئة العمرية من 25-35 سنة هي الأعلى حيث احتلت نسبة 57.9% من افراد العينة في حين احتلت الفئة العمرية 46 سنة فأكثر النسبة الأقل من افراد العينة وبلغت 10.6% . أما من حيث المؤهل العلمي فقد احتل حملة شهادة البكالوريوس النسبة الأكبر وقد بلغت 86.8% من افراد العينة ثم يليها حملة شهادة الدبلوم بنسبة 7.9% ثم حملة شهادة الماجستير بنسبة 5.3% من افراد العينة ، أما بالنسبة لعدد سنوات الخدمة فكان 50% من افراد العينة لديهم خدمة من 1-5 سنة ثم تليها الفئة من 6-10 سنوات حيث تشكل نسبة 36.8% من افراد العينة في حين لم تشكل الفئة 21 سنة فأكثر سوى 5.3% من افراد العينة .

ثانياً، تحليل نتائج البحث: بعد الحصول على المعلومات من العاملين في المصارف التجارية والتي تتعلق بموضوع البحث من خلال استمارات الاستبانة ، تم تفرغ تلك البيانات ومعالجتها احصائياً باستخدام برنامج Statistical Package For social Sciences (SPSS) إذ تم استخراج التكرارات ثم النسبة المئوية لكل متغير وتم احتساب المتوسط الحسابي (Mean) والانحراف المعياري (Std.deviation) واستخرجت قيم (T-test) اختبار t الذي يستخدم لاختبار دلالة النتائج ووجود علاقة ذات دلالة احصائية كما تم احتساب مستوى الدلالة أو المعنوية (sig) لكل متغير أو (سؤال) ورد ضمن المحاور التي تضمنها البحث وفيما يأتي تحليل لبيانات الاستبيان:

1. تحليل بيانات محور معيقات الصيرفة الالكترونية

لغرض دراسة معيقات استخدام الصيرفة الالكترونية في المصارف مجتمع البحث تم اعداد الجدول الآتي:

جدول (4)
النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t
ومستوى الدلالة لمعوقات الصيرفة الالكترونية

ت	الاسئلة (المتغيرات)	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	لا أوافق بشدة %	لا أوافق %	Mean	Std.dev	T	Sig
1	عدم توفر بيئة تحتية تقنية كافية	28.9	57.9	13.2	0	0	4.16	0.63	40.185	.000
2	عدم المام الزبائن بالخدمات المصرفية الالكترونية	34.2	60.5	5.3	0	0	4.29	0.56	46.791	.000
3	عدم قيام البنك بتعريف زبائنه عن الخدمة المصرفية الالكترونية	21.1	21.1	31.6	26.3	0	3.37	1.10	18.861	.000
4	ارتفاع كلفة الخدمة المصرفية الالكترونية	10.5	28.9	26.3	13.2	21.1	2.95	1.31	13.826	.000
5	مواقع الصراف الآلي غير منتشرة بشكل جيد	36.8	36.8	0	10.5	15.8	3.68	1.47	15.425	.000
6	بطء خدمة الانترنت	36.8	31.6	18.4	7.9	5.3	3.87	1.16	20.444	.000
7	ارتفاع درجة مخاطر الخدمة المصرفية الالكترونية	13.2	42.1	39.5	0	5.3	3.58	0.91	24.001	.000
8	لا تتوفر الثقة العالية بالخدمة الالكترونية	15.8	44.7	13.2	21.1	5.3	3.45	1.15	18.392	.000
9	تفضيل الزبائن للعمل التقليدي في الحصول على الخدمة المصرفية	21.1	47.4	18.4	13.2	0	3.76	0.94	24.612	.000
10	عدم توفر خدمات مصرفية الكترونية شاملة كما هو الحال في الخدمات التقليدية	18.4	55.3	5.3	18.4	2.6	3.68	1.06	21.263	.000
11	التشريعات والقوانين لم تهتم بشكل مناسب بالعمل المصرفي الالكتروني	23.7	57.9	15.8	2.6	0	4.03	0.71	34.660	.000
12	عدم انتشار نقاط البيع POS في المجال التجاري يحد من التعامل ببطاقات الائتمان	68.4	21.1	7.9	2.6	0	4.55	0.76	36.609	.000

من الجدول اعلاه يتضح ان 94.7% من افراد العينة يعتقدون ان عدم المام الزبائن بالخدمات المصرفية الالكترونية من أهم معيقاتها .

كما ان 89.5% من افراد العينة يعتقدون ان عدم انتشار نقاط البيع (POS) يعتبر من معوقات استخدام الصيرفة الالكترونية ، واتفق 68.8% من افراد العينة ان عدم توفر بيئة تحتية تقنية من معوقات استخدام الصيرفة الالكترونية ، ويعتقد 81.6% من افراد عينة البحث بان عدم توفر قوانين وتشريعات واضحة لحماية المتعاملين من المعوقات تؤدي إلى عدم استخدام الصيرفة الالكترونية ، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه المتغيرات على التوالي (4.55) ، (4.16) ، (4.03) (4.29)، أما بالنسبة لبقية المتغيرات فقد اتفق 73.7% من افراد العينة بعدم توفر خدمات مصرفية الكترونية شاملة كما هو الحال في العمل التقليدي كما اتفق 68.5% منهم على ان الزبائن تفضل العمل التقليدي أي الحصول على الخدمة المصرفية مباشرة من الموظف المختص بدلاً من التعامل الإلكتروني. ويعتقد 73.6% من افراد العينة ان من معوقات استخدام الصيرفة الالكترونية هو عدم توزيع مواقع الصراف الآلي بشكل جيد . إلا ان هناك 60.6% من افراد عينة البحث لا يعتقدون ان هناك ارتفاع في كلفة الخدمة المصرفية الالكترونية التي هي من معوقات الصيرفة الالكترونية وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا المتغير 2.95 وهو أقل من المتوسط الفرضي . كما يعتقد 44.8% من افراد عينة البحث انه ليس هناك ارتفاع في درجة مخاطر الخدمة المصرفية الالكترونية وقد كان المتوسط الحسابي لهذا المتغير 3.58 وهو اكبر من المتوسط الفرضي . وكانت قيمة t المحسوبة لجميع متغيرات الجدول (5) اعلى من القيمة الجدولية البالغة (2.704) وبمستوى معنوية 5% ودرجات حرية 37 . أما مستوى الدلالة sig فقد كانت قيمته صفر لجميع متغيرات معوقات الصيرفة وهو أقل من القيمة المعتمدة له . وعليه ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة بأن جميع المتغيرات الواردة في الجدول (4) تعتبر من المعوقات التي تؤثر في استخدام الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية .

2. تحليل بيانات محور مخاطر الصيرفة الالكترونية

لغرض دراسة أهم المخاطر التي يؤدي وجودها إلى فشل استخدام الصيرفة الالكترونية تم اعداد الجدول الآتي:

جدول (5)
النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t
ومستوى الدلالة لمخاطر الصيرفة الالكترونية

ت	الاسئلة (المتغيرات)	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	لا أوافق %	لا أوافق بشدة %	Mean	Std.dev	T	Sig
1	تأثير مخاطر السيولة	7.9	10.5	42.1	39.5	0	2.87	0.90	19.526	.000
2	عدم وجود سرية أو أمان في التعامل المصرفي الإلكتروني	13.2	10.5	39.5	26.3	10.5	2.89	1.15	15.415	.000
3	تدني درجة إلمام في الخدمات الالكترونية	15.8	28.9	18.4	21.1	15.8	3.08	1.34	14.129	.000
4	احتمالية تعرض خصوصية الزبائن للخرق من طرف ثالث	13.2	23.7	13.2	39.5	10.5	2.89	1.26	14.062	.000
5	لا تتوفر قوانين واضحة	13.2	47.4	23.7	15.8	0	3.58	0.91	24.001	.000

من الجدول (5) يتضح ان 60.6% من افراد العينة يتفق على عدم وجود قوانين واضحة لحماية المتعاملين بالصيرفة الالكترونية وكان الوسط الحسابي لهذا المتغير (3.58) وهو اكبر من المتوسط الفرضي وهذا يدل على وضوح هذا المتغير لإفراد العينة. كما اتفق 44.7% من افراد العينة بأن هناك انخفاض في درجة الأمان بالتعامل المصرفي الإلكتروني حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المتغير (3.08) وهو اكبر من المتوسط الفرضي في حين لم يوافق 81.6% من افراد العينة على تأثير مخاطر السيولة ، وكانت آراء 42.1 منهم محايدة وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا المتغير 2.87 وهو أقل من المتوسط الفرضي. ولم يوافق 36.8% من افراد العينة على عدم وجود سرية أو أمان في التعامل المصرفي الإلكتروني وكان 39.5% من افراد العينة ارائهم محايدة اتجاه هذه الفقرة . وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا المتغير 2.89 وهو أقل من المتوسط الفرضي. كما لم يوافق 50% من افراد العينة على احتمالية تعرض خصوصية الزبائن

للاختراق كأحد مخاطر الصيرفة الالكترونية حيث كان المتوسط الحسابي لهذا المتغير 2.89 وهو أقل من المتوسط الفرضي ، لذلك فإن الصيرفة الالكترونية في العراق لا تتعرض إلى هذه المخاطر مثل السيولة والسرية والأمان والخصوصية حسب آراء عينة البحث .وقد كانت قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية البالغة (2.704) عند مستوى معنوية 5% ودرجات حرية 37 لجميع متغيرات مخاطر الصيرفة الالكترونية . وكان مستوى الدلالة المحسوب (صفر) وهو اصغر من مستوى الدلالة المعتمد وعليه ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة بأن جميع المتغيرات الواردة في جدول (5) تعتبر من المخاطر التي تؤثر في استخدام الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية .

3. تحليل بيانات محور مقومات نجاح الصيرفة الالكترونية

لغرض التعرف على أهم مقومات نجاح الصيرفة الالكترونية في المصارف مجتمع البحث تم اعداد الجدول الآتي:

جدول (6)

النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t
ومستوى الدلالة لمقومات نجاح الصيرفة الالكترونية

ت	الاسئلة (المتغيرات)	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	لا أوافق بشدة %	لا أوافق %	Mean	Std.dev	T	Sig
1	ضرورة قيام الحكومة والمؤسسات المالية بتوفير بنية تحتية تقنية مناسبة	63.2	31.6	2.6	2.6	0	4.55	0.68	40.930	.000
2	ضرورة قيام البنوك بالتوعية للتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية	68.4	23.7	7.9	0	0	4.61	0.63	44.496	.000
3	ضرورة اعفاء الخدمات المصرفية من أية رسوم	47.4	42.1	5.3	0	5.3	4.26	0.97	26.879	.000
4	القيام بدورات لتطوير مهارات وقدرات موظفي البنوك	60.5	26.3	7.9	5.3	0	4.42	0.85	31.749	.000
5	العمل على تحسين وتطوير الموقع الالكتروني للبنك على شبكة الانترنت	73.7	13.2	5.3	7.9	0	4.53	0.92	30.253	.000

يتضح من الجدول (6) ان 94.8% من افراد العينة تتفق على ضرورة قيام الحكومة والمؤسسات المالية بتوفير بنية تحتية تقنية كأحد مقومات نجاح الصيرفة الالكترونية. كما ان 92.1% يتفق على ضرورة الدور التوعوي للبنك بنشر الثقافة المصرفية الالكترونية بين زبائنه . كما اتفق 89.5% من افراد العينة بضرورة اعفاء الخدمات المصرفية الالكترونية من الرسوم . كما اتفق 86.8% من افراد عينة البحث على أن القيام بدورات لتطوير مهارات موظفي البنوك حول الصيرفة الالكترونية يعد من مقومات نجاحها . وقد وافق 86.9% من افراد العينة على ضرورة تحسين وتطوير موقع البنك الإلكتروني على شبكة الأنترنت ، وقد كان المتوسط الحسابي لكل من المتغيرات اعلاه اكبر من المتوسط الفرضي مما يدل على ان هذه المتغيرات قد حظيت بنسبة استجابة كبيرة من افراد العينة . وكانت قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية والبالغة (2.704) عند مستوى معنوية 5% ودرجات حرية 37 لجميع المتغيرات الواردة في الجدول (6) وكان مستوى الدلالة المحسوب sig اصغر من مستوى الدلالة المعتمد . وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة احصائية تؤكد قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم ، أي ان هذه المتغيرات تعتبر من المقومات الرئيسية لنجاح استخدام الصيرفة الالكترونية في العراق . يمكننا ان نوحّد بيانات المتغيرات الفرعية المكونة للمتغيرات المستقلة الرئيسية الواردة في الجداول (4)، (5)، (6) والتوصل إلى اعداد الجدول (7) الآتي :

جدول (7)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t
ومستوى الدلالة للمتغيرات الثلاثة

نوع الاختبار/ المتغير الرئيسي	المعوقات	المخاطر	المقومات
Mean المتوسط العام	3.76	3.05	4.53
Std.dev الانحراف المعياري	0.634	0.899	0.603
t اختبار	36.59	20.93	46.23
sig مستوى الدلالة	.000	.000	.000

يظهر من الجدول (7) ان المتوسط العام للمجموعات (المعوقات ، المخاطر ، المقومات) اكبر من المتوسط الفرضي . وتبين من قيمة اختبار t بأنها اكبر من القيمة الجدولية البالغة (2.704) عند مستوى معنوية 5% لجميع المتغيرات الرئيسية وبلغ مستوى الدلالة sig (صفر) وهو أقل من المستوى المعتمد ويدل ذلك على ان كل من المعوقات والمخاطر والمقومات تؤثر معنوياً في

استخدام وانتشار الصيرفة الالكترونية في العراق وتبعاً لذلك فقد تم اثبات صحة الفرضيات الفرعية الثلاثة .

4. تحليل بيانات الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من قبل المصارف مجتمع البحث ان جميع المصارف التجارية في العراق تقدم خدمات مصرفية الكترونية ولكن بدرجات متفاوتة حسب طبيعة الخدمة وإمكانيات المصرف . والجدول (8) يوضح التباين في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف مجتمع البحث.

جدول (8)

الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من قبل المصرف

ت	نوع الخدمة	نعم	%	كلا	%
1	الصراف الآلي ATM	38	100	0	0
2	بطاقات الائتمان	38	100	0	0
3	البنك الناطق أو (الصيرفة الهاتفية)	9	23.7	29	76.3
4	البنك المنزلي – الأترنت	20	52.6	18	47.4
5	البطاقة الذكية	25	65.8	13	34.2
6	البريد الإلكتروني	28	73.7	10	26.3
7	التحويل الإلكتروني	16	42.1	22	57.9

من الجدول (8) يتضح ان المصارف الاربعة المختارة كمجتمع للبحث تقدم خدمتي الصراف الآلي وبطاقات الائتمان . أما باقي الخدمات فإنها تقدم بنسب متفاوتة وتعتبر خدمة البنك الناطق (الصيرفة الهاتفية) أقل الخدمات انتشاراً جيداً إذ وافق 9% فقط من افراد العينة على وجود هذه الخدمة .

وأخيراً يمكن القول إن استخدام الصيرفة الالكترونية في العراق هي مسؤولية متعددة الاطراف يقوم بها كل من (الحكومة ، المصارف ، الزبائن) ولا بد لكل من هذه الاطراف القيام بالدور المناسب لأنها مسؤولية الجميع في تحقيق انتشار الصيرفة الالكترونية في القطر .

المبحث الخامس : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات

تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات وهي كالآتي:

1. تبين من خلال تحليل خصائص عينة البحث ان الفئة العمرية من 25-35 سنة شكلت النسبة الأكبر من افراد العينة حيث بلغت 57.9% بينما شكلت الفئة العمرية 46 سنة فأكثر النسبة الأقل . ويستدل من ذلك على ان معظم الذين يعملون في مجال الخدمة المصرفية الالكترونية هم من فئة الشباب مما يدل على حداثة العمل المصرفي الإلكتروني في العراق .
2. تبين انه من معوقات الصيرفة الالكترونية في العراق هو عدم المام الزبائن بالخدمات المصرفية الالكترونية وكان هذا واضحا من خلال اتفاق 94.7% من افراد العينة على ذلك إضافة إلى عدم توفر الثقة العالية للزبائن بالخدمات الالكترونية وإلى تفضيل الزبائن للعمل التقليدي عن العمل الإلكتروني ويعود سبب ذلك إلى قلة الوعي ونقص الثقافة المصرفية الالكترونية .
3. اتضح عدم وجود خدمات مصرفية الكترونية شاملة كما هو الحال في الخدمات التقليدية الصيرفية وكانت نسبة اتفاق افراد العينة على ذلك 73.7% . إضافة إلى عدم انتشار نقاط البيع POS في المراكز والمحال التجارية وعدم انتشار مواقع الصراف الآلي بشكل جيد ويعود سبب ذلك إلى عدم توفر بيئة تقنية كافية وبطأ خدمة الأنترنت , فالصيرفة الالكترونية تحيا في بيئة الأعمال الالكترونية والمركز الرئيسي لها يتمثل بالاتصالات عبر شبكة الأنترنت
4. اتضح عدم وجود قوانين وتشريعات واضحة لحماية المتعاملين في مجال الصيرفة الالكترونية إضافة إلى انخفاض درجة الأمان في التعامل المصرفي الإلكتروني وتعتبر هذه من المخاطر التي تواجه الصيرفة الالكترونية في العراق .
5. اتضح ان جميع المصارف التجارية العاملة في العراق تقدم خدمات مصرفية الكترونية ولكن بدرجات متفاوتة حسب طبيعة الخدمة , أما فيما يتعلق بالمصارف مجتمعت البحث فإنها تقدم خدمات الصراف الآلي وبطاقات الائتمان ونسبة 100% . لكنها تتفاوت بنسب تقديمها للخدمات الالكترونية الأخرى وتعتبر خدمة الصيرفة الهاتفية أقل الخدمات انتشارا.
6. أن الصيرفة الالكترونية في العراق لا تتعرض كثيراً إلى بعض المخاطر مثل مخاطر السيولة واختراق خصوصية الزبائن من طرف ثالث وعدم سرية المعلومات ولكن تتعرض إلى مخاطر عدم وجود قوانين واضحة للتعامل المصرفي الإلكتروني , وكان هذا واضحا من خلال استجابة افراد العينة اتجاه ذلك.

ثانياً، التوصيات

في ظل الاستنتاجات التي تم التوصل اليها نوصي بما يأتي:

1. توسيع نطاق استخدام الصيرفة الالكترونية في كافة المصارف العراقية مع ضرورة انتهاج سياسات أكثر تطوراً وشمولاً للتحويل نحو العمل المصرفي الإلكتروني الحديث من خلال مواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية التي شهدتها المصارف العالمية مما يعزز من القدرة التنافسية للمصارف العراقية على المستويين المحلي والعالمي ، وينمي قدرتها على خدمة الاقتصاد الوطني وإعادة بناء الاقتصاد العراقي وفقاً لأسس تنموية .
2. ضرورة قيام المصارف بحملة تثقيفية وتوعية شاملة ومكثفة لزيائنها لغرض نشر الثقافة المصرفية الالكترونية وحثهم على استخدام الخدمة الالكترونية بإظهار المزايا المتحققة منها مقارنة بالعمل المصرفي التقليدي فضلاً عن اقامة الدورات التعليمية حول كيفية استخدام وتنفيذ الخدمات المصرفية الالكترونية .
3. يجب على المصارف التجارية توفير خدمة الأنترنت للزبائن دون أية رسوم أو برسوم مخفضة من خلال شبكة خاصة بها أو عقد الاتفاقات مع شركات الاتصال بهذا المجال فضلاً عن اعفاء جميع الخدمات المصرفية الالكترونية من أية رسوم .مع ضرورة توسيع نطاق استخدام اجهزة الصراف الآلي من قبل المصارف وبث الوعي بين المواطنين حول كيفية استخدامها , إضافة إلى نشر نقاط البيع POS في جميع المراكز التجارية من خلال تخفيض الرسوم المفروضة عليها .
4. وضع قوانين وتشريعات شاملة تحكم التعامل المصرفي الإلكتروني خاصة فيما يتعلق بالعلاقة بين المصرف والزبون وتحديد مسؤوليات وواجبات كل طرف ، كما يمكن للبنك المركزي ان يساهم في رسم وتنفيذ هذه التشريعات .
5. ضرورة توسيع نطاق استخدام القنوات الالكترونية الأخرى مثل الصيرفة المنزلية والصيرفة الهاتفية والصيرفة المحمولة لما لها من دور في تسهيل العمل المصرفي وإتمام العمليات المصرفية المطلوبة حتى لو كان الشخص موجود في المنزل أو في أي مكان في العالم وعلى مدار الساعة .
6. التأكيد على أهمية الدراسات المستقبلية لتشخيص المعوقات والمخاطر التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني في العراق لغرض وضع الحلول اللازمة لها خاصة فيما يتعلق بالتشريعات والقوانين التي تخص التعامل المصرفي الإلكتروني .

المصادر:-

أولاً: الكتب والدوريات العربية

1. ابو فروة ، محمود محمد ، الخدمات البنكية عبر الأنترنت ، الطبعة الأولى ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان – الاردن 2009 .
2. حداد ، اكرم وهذلول ، مشهور ، النقود والمصارف ، مدخل تحليلي ونظري ، الطبعة الأولى دار وائل للنشر ، عمان – الاردن 2005 .
3. الشمري ، ناظم محمد والعبلات ، عبد الفتاح زهير ، الصيرفة الالكترونية – الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، الاردن 2008 .
4. الصميدعي ، محمود جاسم ويوسف ، ردينة عثمان ، البنوك الالكترونية – النشأة والتطور والمستلزمات ، مجلة الرابطة ، المجلد الخامس ، العدد الثاني ، جمادى الأخرى / 1426هـ / اب 2005 .
5. العاني ، قتيبة عبد الرحمن ، البنوك الالكترونية وأهم تطبيقاتها ، مجلة الرابطة ، المجلد الخامس ، العدد الثاني ، جمادى الأخرى / 1426هـ / اب 2005 .
6. فهد ، نصر حمود مزبان ، امكانيات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية ، مجلة كلية الادارة والاقتصاد ، العدد 4 ، 2011 .
7. اقبال، اشرف السيد حامد ، المعاملات المصرفية والمدفوعات الالكترونية وأثرهما في ضوء السياسات النقدية والائتمانية للبنك المركزي ، الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية 2013 .
8. قدومي ، ثائر عدنان ، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية ، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية ، المجلد 11 ، العدد 2 ، 2008 .

ثانيا، الدوريات الأجنبية المكتبة الافتراضية IVSL

- 1- Awwad , Mohammad . Suleiman , Application of structural Equation modeling to investigate factors Affecting the intention Adopt internet Banking in Jordan JJBA , VOL.5 , No.2 , 2009 .
- 2- Markus , Jak obsson ,Electronic payments , where Do we Go from Here ? 2013 .
- 3- Onyesolu,Moses , o and Ezeani ,Ignatius . M ,ATM Security Using Finger print Biometric Identifier , An InvestigativeStudy , International Journal of Advanced Computer Science and Applications vol.3 , No.4 ,2012.
- practices , Opportunities and– Banking in Ethiopia –4- Worku , Gardachew , Electronic .Challenges , Journal of Internet Banking and Commerce , Aug.2010 , vol.15 , No.2 .
- 5- Wonglim piyarat , Jarunee , E-payment Strategies of Bank card in Innovations Journal of Internet Banking and Commerce , Dec 2007 , vol.12 ,No.3 .

ثالثا، المنشورات الاحصائية

- 1.البنك المركزي العراقي /المديرية العامة للإحصاء والأبحاث / النشرة الاحصائية السنوية،2012.
- 2.البنك المركزي العراقي / المديرية العامة للإحصاء والأبحاث / التقرير الاقتصادي السنوي . 2012،
- 3.مصرف الخليج التجاري / التقرير السنوي لعام 2012 .
- 4.مصرف بغداد / الادارة العامة / نشرة عام 2012 .

رابعا، المواقع الالكترونية

- 1- www.yalla-nbda2.blogspot.com
- 2- www.iraqiblogspot.com/2012
- 3- www.tbiex.com
- 4- www.imeib.com
- 5- www.mubasher.com
- 6-<https://www.consumer.ftc.gov/articles/0218-electronic-banking>

استمارة استبيان

الاخ المدير , الموظف الكريم
تحية طيبة :

لقد صمم هذا الاستبيان لإعداد البحث المرسوم " مظاهر استخدام الصيرفة الالكترونية في العراق " – دراسة حالة على عينة من المصارف التجارية في بغداد – يرجى الاجابة على فقراته بكل دقة وموضوعية وذلك بوضع اشارة (صح) في الحقل الذي يتفق مع رأيك , علما بان اجابتك ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. شاكرين تعاونكم معنا.
مع التقدير

الباحثان

القسم الاول (معلومات عامة):

- | | | |
|-----------------------|---|---------------------------------------|
| 1- الجنس: | ☐ ذكر | ☐ انثى |
| 2- العمر | ☐ اقل من 25 سنه | ☐ 25 – 35 سنة |
| | ☐ 36 – 45 سنه | ☐ 46 سنة فأكثر |
| 3- المؤهل العلمي : | ☐ دبلوم او مادون | ☐ بكالوريوس |
| | ☐ ماجستير | ☐ دكتوراه |
| 4- عدد سنوات الخدمة : | ☐ 1-5 سنوات | ☐ 6-10 سنوات |
| | ☐ 11-15 سنة | ☐ 16-20 سنة |
| | ☐ 21 سنة فأكثر | |
| 5- طبيعة العمل : | ☐ مدير او رئيس قسم | ☐ موظف |

القسم الثاني : المعلومات المتعلقة بموضوع البحث:

اولا: معيقات الصيرفة الالكترونية :

ت	الاسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا وافق	لا وافق بشدة
1	عدم توفر بيئة تحتية تقنية كافية					
2	عدم المام الزبائن بالخدمات المصرفية الالكترونية					
3	عدم قيام البنك بتعريف زبائنه عن الخدمة المصرفية الالكترونية					
4	ارتفاع كلفة الخدمة المصرفية الالكترونية					
5	مواقع الصراف الالي غير منتشرة بشكل جيد					
6	بطأ خدمة الانترنت					
7	ارتفاع درجة مخاطر الخدمة المصرفية الالكترونية					
8	لا تتوفر الثقة العالية بالخدمة الالكترونية					
9	تفضيل الزبائن للعمل التقليدي في الحصول على الخدمة المصرفية					
10	عدم توفر خدمات مصرفية الكترونية شاملة كما هو الحال في الخدمات التقليدية					
11	التشريعات والقوانين لم تهتم بشكل مناسب بالعمل المصرفي الالكتروني					
12	عدم انتشار نقاط البيع POS في المجال التجاري يحد من التعامل ببطاقات الائتمان					

ثانيا مخاطر الصيرفة الالكترونية

ت	الاسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا وافق	لا وافق بشدة
1	تأثير مخاطر السيولة					
2	عدم وجود سرية او امان في التعامل المصرفي الالكتروني					
3	تدني درجة الامان في الخدمات الالكترونية					
4	احتمالية تعرض خصوصيه الزبائن للخرق من طرف ثالث					
5	لا تتوفر قوانين واضحة لحماية التعامل المصرفي الالكتروني					

ثالثا : مقومات نجاح الصيرفة الالكترونية :

ت	الاسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة
1	ضرورة قيام الحكومة والمؤسسات المالية بتوفير بنية تحتية تقنية مناسبة					
2	ضرورة قيام البنوك بالتنوعية للتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية					
3	اعفاء الخدمات المصرفية من اية رسوم					
4	القيام بدورات لتطوير مهارات وقدرات موظفي البنوك					
5	العمل على تحسين وتطوير الموقع الالكتروني للبنك على شبكة الانترنت					

القسم الثالث :المعلومات التي تتعلق بتقديم انواع الخدمة المصرفية الالكترونية هل تقدم الخدمات المصرفية الالكترونية من قبل المصرف؟

ت	نوع الخدمة	نعم	كلا
1	الصراف الالي ATM		
2	بطاقات الائتمان		
3	البنك الناطق (الصيرفة الهاتفية)		
4	البنك المنزلي – الانترنت		
5	البطاقة الذكية		
6	البريد الالكتروني		
7	التحويل الالكتروني		