

العلاقة بين إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية وجاهزية البنوك التجارية في محافظة السليمانية

م. د. د. جيا محمد حسن¹ م. اسماعيل محمد رشيد²

¹قسم ادارة الاعمال، المعهد التقني كلار، جامعة السليمانية التقنية، ديالى، العراق

²قسم التمريض، المعهد التقني كلار، جامعة السليمانية التقنية، ديالى، العراق

hevar3@yahoo.com², chia.hasan@spu.edu.iq¹

الملخص

هدفت هذه الدراسة في التعرف على إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية وجاهزية البنوك التجارية في محافظة السليمانية، وقياس تأثير إمكانية تطبيقها على المتغيرات التنظيمية والمتمثلة في (درجة توافر الموارد التكنولوجية، توافر الموارد البشرية المؤهلة، العائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية)، وتحديد طبيعة العلاقة بين إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية والمتغيرات التنظيمية بالبنوك محل الدراسة. أشارت نتائج الدراسة الى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين كل من (درجة توافر الموارد التكنولوجية، توافر الموارد البشرية المؤهلة، العائد المتوقع) وبين إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي البنوك التجارية في محافظة السليمانية، وكما أشارت النتائج الى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تقديرات آراء أفراد عينة الدراسة حول إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية، من وجهة نظر موظفي البنوك التجارية تعزى للخصائص الشخصية لعينة الدراسة (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الجنس). أوصت الدراسة التوسع في تطبيق التكنولوجيا بتوفير المعلومات الكافية والتي يحتاجها العميل لدى استخدامه الخدمات الصيرفة الإلكترونية، وتوعية العملاء حول الخدمات الإلكترونية وأهميتها وكيفية الاستفادة منها وذلك من خلال التسويق لتلك الخدمات، وأهمية وجود بنية قوية من المعدات الإلكترونية تصلح لتطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية، ووضع نظم لقياس العوائد المتوقعة من تطبيق الصيرفة الإلكترونية، مع الحرص على مقارنة المنافع والتكاليف لكل خدمة قبل تقديمها.

Abstract

The aim of this study is to identify the possibility of applying electronic banking and the preparedness of the commercial banks in the province of Sulaymaniyah. It does also measure the impact of the possibility of applying electronic banking on the organizational variables such as availability of technological resources, availability of qualified human resources and expected return by applying electronic banking. Moreover, it intends to determine the nature of the relationship between the possibility of applying electronic banking and the organizational variables in the banks under study. The sample of the study covered all employees in the commercial banks in the province of Sulaymaniyah. The result of the study indicated a statistically significant relationship at the level of 0.05 between the (availability of technological resources, availability of qualified human resources, expected return on application of electronic banking systems) and levels of application of e-banking systems. On the other hand, the results of the study showed no statistically significant differences at the significance level 0.05 on the levels of application of electronic banking systems, based on the personal attributes of study sample (education level, years of service, sex). The study recommends expanding the use of technology by providing necessary information that customers need it when electronic banking services operate. This is due to adopting specific marketing strategies, aiming at increasing awareness of current and potential customers about electronic services, their importance and how to benefit from them. Moreover, it is important to have a solid electronic infrastructure that

suits the adoption of electronic banking services and develop a control-tool to measure expected returns when electronic banking is established. It also important to consider the benefits and costs for each service prior to offering.

پوخته

نامانجی ئەم لیکۆلینەمۆیه هەولێکە بۆناساندی توانای جێ بەجێکردنی بانکی ئەلکترۆنی وە ڕادهی ناماده بوونی بانقه بازەرگانیەکانە لە پارێزگای سلیمانی بۆی، وە هەروەها پێوانەی کاریگەری ئاستی جێبەجێکردنی سیستەمی بانکی ئەلکترۆنی لەسەر بابەتە گۆڕاو مریکخراویەکان و هاوشێوەکانی وەک (ڕادهی فەراھەم بوون دەرمانەتی تەکنۆلۆجی، فەراھەم بوون و بەر دەست بوونی دەرمانەتی مۆبای، بری گەراوەی چاوەڕوانکراو-العائد المتوقع- بە جێبەجێکردنی سیستەمی بانکی ئەلکترۆنی) وە هەروەها دیاری کردنی سروشتی ئەم پەیمۆندیە لە نێوان توانای جێبەجێکردنی سیستەمی بانکی ئەلکترۆنی و گۆراوە ریکخراویەکان لەم بانقەنەیی کە ئەم لیکۆلینەمۆیان لەسەر دەرکێت. وە دەرئەنجامی لیکۆلینەمۆکە نامازە ئەدات بە بوونی پەیمۆندی گریمانەیی هەلگری نامازەیی ناماری بە ئاستی (0.05) لە نێوان هەریەک لە (ڕادهی فەراھەم بوون دەرمانەتی تەکنۆلۆجی، فەراھەم بوون و بەر دەست بوونی دەرمانەتی مۆبای، بری گەراوەی چاوەڕوانکراو-العائد المتوقع- بە جێبەجێکردنی سیستەمی بانکی ئەلکترۆنی) وە لە نێوان توانای جێبەجێکردنی سیستەمی بانکی ئەلکترۆنی لەدیدگە و تێروانینی فەرمانبەرانی بانقه بازەرگانیەکانی پارێزگای سلیمانی. وە هەروەها لیکۆلینەمۆکە نامازەیی داوە بە بە نەبوونی جیاوازی گریمانەیی هەلگری نامازەیی ناماری لە ئاستی (0.05) لە خۆیندەنەمۆ هەلسەنگاندنی بیرو بۆچوونی نمونەیی وەرگیراوی لیکۆلینەمۆکە سەبارەت بە توانای جێبەجێکردنی سیستەمی بانکی ئەلکترۆنی، لەدیدگە و تێروانینی فەرمانبەرانی بانقه بازەرگانیەکان وە سیفاته کەسیەکانیان وەک: ڕەگەز و ئاستی خۆیندەواری، سالانی خزمەت. لەژێر ڕۆشنای دەرئەنجامەکان، لیکۆلینەمۆکە ڕاسپاردەیی فراوانکردن دەکات لە جێبەجێکردن و بەکارهێنانی تەکنۆلۆجیا، ئەویش بە فەراھەم کردنی زانیاری پێویست کە بەکاربەر پێویستی دەبێت لەکاتی بەکارهێنانی بانکی ئەلکترۆنی، هەروەها ھۆشیارکردنەمۆی زیاتری بەکاربەر سەبارەت بە خزمات گوزارییە ئەلکترۆنیەکان و ڕادهی گرنگیان و وە چۆنیەتی سود وەرگرتن لێیان. ئەمەش لە ڕێگەی بە بازارکردنی زیاتری ئەم خزمات گوزاریانە و هەروەها گرنگی بوونی ژێرخانێکی بەهێز لە کەرەستە ئەلکترۆنیەکان کە شیواو بێت بۆ جێبەجێ کردنی خزمەت گوزاریەکانی بانکی ئەلکترۆنی. وە هەروەها دانانی پێوانەی گونجاو کە لەباربێت بۆ پێوانەکردنی بری گەراوەی چاوەڕوانکراو لە کاتی جێبەجێکردنی سیستەمی بانکی ئەلکترۆنی، هەروەها کوششێکی زیاتر بکێت بۆ بەراوردکردنی سود و تێچۆن بۆ هەرخزمەتگوزارییەک پێش بەگەر خستنی.

المقدمة

شهدت الفترة الأخيرة تحولاً سريعاً للتجارة من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، لذلك أصبح الاحتياج كبير لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الاداء الاعتيادي ولا تقتيد بمكان معين أو وقت محدد، ونتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا والاتصالات جاءت البنوك الالكترونية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات مصرفية متنوعة ومتعددة، وهذه التطورات زادت من سرعة أداء الخدمة وتكاليف منخفضة. وعلى الرغم من التقدم الهائل والملاحظ في الخدمات المصرفية الالكترونية، والمنافع الكبيرة التي حققتها هذه الخدمة، تشهد البنوك العاملة في محافظة السلیمانية قصور بشكل ملحوظ في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية من قبل عملاء هذه البنوك.

المبحث الأول: منهجية الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة وأسئلتها

تكمن مشكلة هذه الدراسة في محاولة الباحثان التعرف على العلاقة بين إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية وجاهزية البنوك التجارية في محافظة السليمانية، بالإضافة الى رغبة الباحثان التعرف الى دور قياس تأثير إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية على المتغيرات التنظيمية والمتمثلة في (درجة توافر الموارد التكنولوجية، توافر الموارد البشرية، العائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية) بالبنوك محل الدراسة. وعليه تكون مشكلة الدراسة في محاولة الباحثان الإجابة على الأسئلة الرئيسية التالية:

1. هل يوجد تأثير معنوي عند مستوى دلالة (0.05) بين كل من: (درجة توافر الموارد التكنولوجية، توافر الموارد البشرية المؤهلة، العائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية) وبين إمكانية تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لآراء أفراد العينة حول إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية، من وجهة نظر موظفي البنوك التجارية تعزى للخصائص الشخصية لعينة الدراسة (سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الجنس)؟

ثانياً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال تركيزها على العلاقة بين إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية وجاهزية البنوك التجارية، حيث من الملاحظ ومن خلال البنوك التجارية في محافظة السليمانية قلة عدد العملاء المستفيدين من هذه الخدمات، وكما تعد الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودتها توجهاً عالمياً يتسم بالتنامي ومحل إهتمام البنوك، لذا تحاول البنوك بتطبيق الصيرفة الإلكترونية.

ثالثاً: أهداف الدراسة

يسعى الباحثان من وراء هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:-

1. التعرف على إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية وجاهزية البنوك التجارية في محافظة السليمانية.
2. قياس تأثير إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية على المتغيرات التنظيمية والمتمثلة في (درجة توافر الموارد التكنولوجية، توافر الموارد البشرية المؤهلة، العائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية) بالبنوك محل الدراسة.
3. تحديد طبيعة العلاقة بين إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية والمتغيرات التنظيمية بالبنوك محل الدراسة.

رابعاً: فروض الدراسة

1. لا يوجد تأثير معنوي عند مستوى دلالة (0.05) بين درجة توافر الموارد التكنولوجية وإمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية.
2. لا يوجد تأثير معنوي عند مستوى دلالة (0.05) بين الموارد البشرية المؤهلة وإمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية.
3. لا يوجد تأثير معنوي عند مستوى دلالة (0.05) بين مستوى العائد المتوقع وإمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية.
4. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لآراء أفراد العينة حول إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية، من وجهة نظر موظفي البنوك التجارية تعزى للخصائص الشخصية لعينة الدراسة (سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الجنس).

المبحث الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: مفهوم الصيرفة الالكترونية

يشهد العالم منذ سنوات توسعاً وتطوراً مذهلاً في سوق المعلوماتية والاتصالات، وفي تقنيات هذا السوق، وقد أخذت تقنيات المعلومات والاتصالات ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية على تنوعها، وأخذت هذه التقنيات عنصراً مساعداً للتقدم والتطور في تلك الأنشطة، وربما كان قطاع المصارف من أبرز القطاعات التي تتأثر بثورة المعلومات والاتصالات، وصاحبت المنافسة في مجال التجارة والأعمال المصرفية تغيرات عديدة في أنماط الخدمات التقليدية ناتجة عن البيئة التنافسية الحالية التي تتطلب استخدام التكنولوجيات الجديدة، ولم يكن النظام المصرفي مستثنى من مواكبة المفاهيم الحديثة في مجال الخدمات المصرفية وطريقة خدمة العملاء التي تغيرت في جميع أنحاء العالم (الشمري والعبدالات، 2008: 18).

يستخدم تعبير أو اصطلاح المصارف الإلكترونية Electronic Banking أو مصارف الإنترنت Internet Banking تعبيراً متطوراً وشاملاً للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات القرن الماضي مثل: مفهوم الخدمات المالية عن بعد أو المصارف الإلكترونية عن بعد أو المصرف المنزلي أو المصرف على الخط أو الخدمات المالية الذاتية، وهذه المصطلحات جميعها تعني إتاحة الفرصة للعميل لإنهاء أعماله الخاصة بالمصرف الذي يتعامل معه من أي مكان دون التواصل المادي مع موقع المصرف (العضيلة وآخرون، 2016).

فالصيرفة الإلكترونية تعرف بأنها: إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريد من بنكه من أي مكان وفي أي زمان، أو أنها "قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة أو بما يعرف من خلال شبكات اتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة إتصال العملاء (الشمري والعبدالات، 2008: 28). أو هي أنظمة جديدة التي تقدم العديد من المميزات والفوائد التي تعمل على جذب الزبون كسبه والمحافظة عليه من خلال تقديم خدمات مالية هي الخدمات نفسها التي تقدمها المصارف التقليدية إلا أنها ذات جودة عالية وكلفة منخفضة والتوسع في أكبر عدد لخدمات الزبائن (Rosoulia & Safari, 2011: 2). وللصيرفة الإلكترونية أهداف وأشكال هي (الباهي، 2016: 18):

1. وسيلة لتعزيز حصة البنوك في السوق المصرفي.
 2. تعتبر كوسيلة لتوسيع نشاطات البنوك داخل وخارج الحدود الوطنية.
 3. وسيلة لتخفيض التكاليف.
 4. إتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
 5. حصول العملاء على الخدمات المصرفية وغير المصرفية في أي زمان أو مكان.
- أما أشكال الصيرفة الإلكترونية هي (الباهي، 2016: 20):

1. ATM (Automated Teller Machines).

2. خدمة الرسائل البنكية (SMS).

3. الصيرفة المنزلية (Home Banking).

4. نقاط البيع الإلكتروني (Electronic Points of Sale).

5. الصيرفة المحمولة (Mobile Banking).

6. الصيرفة الهاتفية (Phone Banking).

7. التلفزيون الرقمي (Digital Television).

8. بنوك الإنترنت (Internet Banking).

ثانياً: عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية

إن إقامة نظام للصيرفة الالكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الالكتروني والتي تتمثل فيمايلي (صالح، وفريدة، 2007:8):

1. وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالانترنت وفقاً للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة .
2. وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية، بداية من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية .
3. وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل .
4. إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية .
5. العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة .

ثالثاً: متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية

هناك عدة متطلبات أساسية يجب توافرها لعمل الصيرفة الالكترونية ، تتمثل بالاتي (Weihua Shi, 2008):

1. البنية التحتية

تعد البنية التحتية التقنية في مقدمة متطلبات الصيرفة الالكترونية وبالعموم اية مشروعات تقنية، والبنى التحتية التقنية للصيرفة الالكترونية ليست ولا يمكن ان تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية لاي للبلد، ذلك ان الصيرفة الالكترونية تحي في بيئة الاعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية، والمتطلب الرئيس لضمان اعمال الكترونية ناجحة وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات، يتمثل بالاتصالات، وبقدرة كفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي، وتحديد السياسات السعري لمقابل خدمات الربط بالانترنت، فلا تحيا الشبكة واعمالها دون تزايد اعداد المشتركين الذي يعوقهم كلفة الاتصالات وهذه المسألة ربما تمثل اهم تحد امام اعمال الصيرفة الالكترونية. كما ان فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتوافرها الدولي، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، وبقدرة ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير اهم دعامة للتجارة الالكترونية، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات. والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات، من حيث الاجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية ، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس، بل استراتيجيات التواءم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الامثل والسليم لوسائل التقنية (طربية، 2001:183).

اما عن عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات فانها تتمثل بتحديد اولويات واغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة، ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة، والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير امن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين، وتوفير الاطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على اطراف العلاقة، واخيراً تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد اولويات الدعم وما يتعين ان يكون محلاً للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة (عبدالحاميد، 2001: 223).

2. الكوادر البشرية الكفوءة

اذ ان توفر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على اداء الانماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة، يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الالكترونية، وذلك الامر يتطلب التواصل التاهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية والادارية (الخفاجي، 2002: 231).

3. التفاعل مع المستجندات التقنية

ان مواكبة التطورات التقنية الحديثة يعد من المتطلبات الهامة لبناء الصيرفة الالكترونية وتميزها ، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز، ويلاحظ ان المصارف العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، انما تنتظر اداء الآخرين ، وربما يكون المبرر الخشية على اموال المساهمين واحتياز المخاطر، وهو امر هام وضروري، لكنه ليس مانعا من الريادية، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التعامل مع المستجندات، لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك.

4. التقييم المستمر

تتطلب الاستمرارية في اداء الصيرفة الالكترونية التقييم الموضوعي والمستمر لفاعلية أداء أدواتها الالكترونية، بالاستعانة بالجهات والكوادر المتخصصة، لمعرفة سلامة أداؤها والوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها، واتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة للحد منها (فهد، 2011 : 9).

رابعاً: مراحل تطبيق الصيرفة الإلكترونية

تطبيق أو اعتماد أي ابتكار تكنولوجي جديد هو قبول واستمرار استخدام منتج أو خدمة أو فكرة، يمر المستهلك عبر عدة مراحل قبل أن يتم توجيهه للوصول إلى تطبيق منتج أو خدمة، وأن المراحل التي يمر من خلالها تطبيق تقنية الصيرفة الإلكترونية هي (Muzividzi, et al (2013 :

1. **المعرفة:** عند تقديم أي ابتكار جديد سواء كان منتج أو خدمة لابد من خلق حالة من المعرفة بهذا الابتكار بين الفئة المستهدفة من العملاء والمستخدمين المحتملين حتى يتم العمل على إقناعهم باستخدام الابتكار الجديد، فلا يمكن إقناع أي عميل مستهدف باستخدام منتج أو خدمة جديدة دون أن يكون على علم بها.
2. **الإقناع:** المرحلة الثانية من مراحل تطبيق الصيرفة الإلكترونية هي إقناع العميل المستهدف بفكرة المنتج أو الخدمة الجديدة ويتم ذلك من خلال حملات الترويج لخدمات الصيرفة الإلكترونية والتي تعلن عن الفوائد المتوقعة من استخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية.
3. **القرار:** المرحلة الثالثة من مراحل تطبيق الصيرفة الإلكترونية هي اتخاذ العميل المستهدف باتخاذ قرار باستخدام خدمة الصيرفة الإلكترونية التي تناسبه بعد اقتناعه بفوائدها وتميزها عن خدمات الصيرفة التقليدية.
4. **التنفيذ:** المرحلة الرابعة هي قيام العميل المستهدف بالتنفيذ الفعلي للقرار الذي تم اتخاذه باستخدام واحدة أو أكثر من خدمات الصيرفة الإلكترونية التي تناسب احتياجاته المالية والمصرفية على سبيل التجربة قبل اعتماد الخدمة بشكل نهائي بعد اقتناعه بمجوداتها عمليا.
5. **التأكيد:** المرحلة الأخيرة من عملية تطبيق واعتماد خدمات الصيرفة الإلكترونية هي مرحلة التأكيد على استمرار استخدام خدمات الصيرفة الإلكترونية بديلا عن الصيرفة التقليدية، واستخدامها بصفة نهائية والانصراف التام عن استخدام خدمات الصيرفة التقليدية مع استمرار المزايا والمنافع التي توفرها الصيرفة الإلكترونية.

خامساً: المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية

على الرغم من أن الهدف الأساسي لخدمات الصيرفة الإلكترونية هو تسهيل المعاملات التجارية والمالية مع تخفيض التكاليف المرتبطة بهذه المعاملات، إلا أن الأمر لا يسلم من بعض الصعوبات والمعوقات التي تحول دون انتشار هذه الخدمات خاصة في الدول النامية حديثة العهد بالتقنيات الإلكترونية الحديثة حيث تعاني الأطراف المشاركة في المعاملات التجارية والمالية من ضعف الثقافة والخبرة بكيفية التعامل واستخدام أدوات المصرفية الإلكترونية، ومن أهم المعوقات التي تحول دون انتشار خدمات الصيرفة الإلكترونية (وادي، 2007: 10):

1. صعوبة توفير البنية التحتية المناسبة للتجارة الإلكترونية فالأجهزة والبرمجيات والبنية التحتية للاتصالات وخدمات الإنترنت والصيانة المستمرة للأجهزة والمعدات والتطوير الدائم إنما تمثل البنية الأساسية لممارسة التجارة الإلكترونية بثقة عالية.
2. نقص الوعي بأهمية الإنترنت في الدول النامية والاستخدام الصحيح لتقنية المعلومات.
3. عدم وجود شبكات معلوماتية سريعة ومستقرة تستطيع نقل معلومات بالصورة و الصوت بنفس الوقت وبسرعة وجود عالية وعدم إيجاد طرق عملية آمنة للتوقيع الإلكتروني.
4. إن انتشار الغش التجاري وغياب التشريعات الملزمة و ضعف أمن الاتصالات عبر الإنترنت تعتبر من العراقيل التي تعطل نمو التجارة الإلكترونية في الوطن العربي وبالتالي تعطل عمل البنوك الإلكترونية.
5. التكلفة العالية وندرة الموظفين القادرين على التعامل مع النظم الحديثة لإدارة التجارة الإلكترونية وخدمات الصيرفة الإلكترونية.
6. نقص الاعتمادية والأمان والمعايير والبروتوكولات وتغير أدوات تطوير البرمجيات باستمرار وبسرعة.
7. أن أخطر ما يهدد واقع الصيرفة الإلكترونية هو مشكلة القرصنة الإلكترونية حيث تتسبب بخسائر فادحة للأطراف المشاركة في العملية.
8. التخوف من التعامل مع البنوك الإلكترونية لعدم الثقة وتهديد أمن وحماية المعلومات الخاصة بهم أو نتيجة عدم الوعي الثقافي لدى فئة كبيرة من مستخدمي الإنترنت.
9. قصور الكوادر البشرية المدربة والمؤهلة في مجال تقنية المعلومات وتطبيقات التجارة الإلكترونية.
10. عدم وجود بنية تحتية لنظم التشغيل الإلكتروني ، وعدم انتشار بطاقات الائتمان بقدر الكافي لانتعاش التجارة الإلكترونية.

سادساً: الدراسات السابقة

1. دراسة صالح وعزيز (2018): هدفت هذه الدراسة التعرف على واقع الصيرفة الإلكترونية في العراق بشكل خاص من خلال حجم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البنوك العراقية في ظل محدودات الصيرفة الإلكترونية وعدم توافر البنية التحتية التكنولوجية المناسبة. وتوصلت الدراسة إلى: افتقار المصارف إلى الإدارات والموظفين ممن لديهم الخبرة اللازمة في مجالات التكنولوجيا ومخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وتفضيل عملاء البنوك التعامل بالفروع التقليدية على الخدمات المصرفية الإلكترونية بسبب عدم الإلمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية وبطء خدمة الانترنت من قبل المزود وعدم توفير خدمات مصرفية إلكترونية شاملة كما هو الحال في الفروع التقليدية. كما أن لاتزال الصيرفة الإلكترونية في العراق بمراحلها الأولى وذلك بسبب عدم توفر البنية التحتية الضرورية لإنجاح هذا النوع من الصيرفة، بالإضافة إلى الظروف الأمنية غير المستقرة نسبياً والتي تحول دون انتشار الصرافات الآلية أمام المصارف وفي الأسواق. وأوصت الدراسة على: تهيئة متطلبات البنى التحتية التقنية الحديثة للبنوك وأهمية التوسع بها والعمل على تبني تكنولوجيا معلومات تنسجم مع البيئة العراقية بما يشجع الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعزيز كفاءة الكوادر البشرية الخاصة بالتعامل مع النظام المصرفي الإلكتروني من خلال زجهم في دورات تدريبية داخلية وخارجية بشكل دوري ليكونوا قادرين على التفاعل المستمر مع كافة المستجدات في الساحة المصرفية العراقية.
2. دراسة البصري و طاهر (2018): هدفت هذه الدراسة باختبار العلاقة التأثيرية بين استخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية عينة البحث وجودة الخدمات التي يقدمها المصارف لزبائنهم، والاجابة على ما هو مستوى تطبيق تقنيات الصيرفة الإلكترونية، وما مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة

لعينة من زائني المصارف؟ وجمعت البيانات من عينة من زائني المصرف الراءدين والمصرف الاهلي العراقي ومصرف الشرق الاوسط للاستثمار العراقي العاملات في بغداد قوامها (58) زائني واعتمدت على أساليب احصائية وصفية واستدلالية. وتوصلت الى: إن زائني المصارف المبحوثين يفضلون التعامل مع الفروع التقليدية للمصرف على استخدام الصيرفة الالكترونية بسبب عدم الإلمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية و بطيء خدمة الانترنت من قبل مزود الخدمة. وكانت للدراسة توصيات منها يجب ان يؤخذ بنظر الاعتبار المنفعة المكانية والزمانية في مضمون الرسائل الاعلانية التي يوجهها المصرف الى زائنيه حتى يدرك المزايا التي توفرها الصيرفة الالكترونية.

3.دراسة الطيب وآخرون (2016): هدفت هذه الدراسة لتقوم تبني الصيرفة الالكترونية من قبل المصارف العاملة بالسودان باستخدام النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية . حيث تم في هذه الدراسة تضمين متغير جودة الخدمة كأحد المتغيرات التي تؤثر في التبني ليستعاض به عن متغيرات الاداء المتوقع والجهد المتوقع والشروط الميسرة والتي تضمنتها النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية. كما تمت اضافة كل من متغير السعر ومتغير الانتشار باعتبارها تؤثر بدورها في تبني الخدمات المصرفية الالكترونية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم الاعتماد على اداة الاستبانة في جمع البيانات الاولى من عينة من عملاء بعض المصارف العاملة بالسودان بغرض تحديد اثر العناصر التي تضمنها نموذج الدراسة في نية العملاء في تبني الخدمات المصرفية الالكترونية.توصلت الدراسة الى عدد من النتائج اهمها ان كل من جودة الخدمة والسعر والانتشار بالاضافة لبقية المتغيرات التي تضمنتها النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية تؤثر على نية استخدام العملاء للصيرفة الالكترونية في السودان. ايضا هناك تنامي مطرد في استخدام قنوات تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية في السودان مما يشير الى تزايد في تبني الخدمات المصرفية الالكترونية في السودان. اوصت الدراسة المصارف بالمزيد من التركيز على التعامل مع المتطلبات الاساسية لتبني الخدمات المصرفية الالكترونية الامر الذي يمكن ان ينعكس في تبني أوسع لتلك الخدمات في السودان.

4.دراسة محمد (2015): هدفت هذه الدراسة في متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية ومعوقاتا في العراق – دراسة تطبيقية في عدد من فروع المصارف الأهلية والحكومية، وسعى للتعرف على ماهية الصيرفة الالكترونية ومفاهيمها ومزاياها ومخاطرها ومتطلبات نجاحها وآلية عملها، ولتحقيق أهدافها فقد عمل الباحث بدراسة من خلال توجيه استبيان موجه للعاملين في بعض المصارف الأهلية والحكومية. وتوصلت الدراسة الى: أن هنالك استعداد واضح من قبل العاملين في المصارف المبحوثة لاستخدام العمليات المصرفية الالكترونية، وأهم التوصيات: هي ضرورة الاهتمام بعمليات الصيرفة الالكترونية وأدواتها وتدريب العاملين على تقنياتها.

5.دراسة Munusamy et al (2012) هدفت هذه الى مدى نجاح الصيرفة الإلكترونية في ماليزيا اعتمادا على معدل استخدامها من قبل عملاء البنوك والعوامل المؤثرة على استخدامها من قبل العملاء. وشملت العينة 300 شخص غير مستخدمين للصيرفة الإلكترونية في ماليزيا، تم استخدام اختبار مان ويتني واختبار ويلكوكسون لتحليل البيانات. تشير النتائج إلى أن هناك اختلافات كبيرة في التصور بين مستخدمي خدمات الصيرفة عبر الإنترنت وغير المستخدمين من حيث أنها أسهل في العمل ومريحة وخالية من المتاعب وموثوق بها وأكثر أمنا للاستخدام وتوفر اتصالات إنترنت جيدة، كما يرى غير المستخدمين أن خدمات الصيرفة عبر الإنترنت صعبة في العمل وغير مريحة في الاستخدام كما أنها مثيرة للمتاعب ولا يمكن الاعتماد عليها وغير آمنة كما أن اتصالات إنترنت ضعيفة لتطبيق خدمات الصيرفة عبر الإنترنت وبالتالي فهم مترددون في التحول من المصرفية التقليدية إلى الصيرفة عبر الإنترنت وبالتالي فإن احتمال استخدام خدمات الصيرفة عبر الإنترنت منخفض. أوصت الدراسة بأنه من المهم إجراء حملات للترويج لاستخدام خدمات الصيرفة عبر الإنترنت، وينبغي أيضا تقديم توجيهات بشأن كيفية استخدام خدمات الصيرفة عبر الإنترنت على شبكة الإنترنت وفي مركز التوزيع المادي لتسهيل المستهلكين. بالإضافة إلى ذلك، ضمان أمن المعاملات الإنترنت للمستهلكين قد يؤثر ايجابا على موقف المستهلكين نحو تطبيق واستخدام خدمات الصيرفة عبر الإنترنت.

المبحث الثالث: الجانب العملي للدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

اشتمل مجتمع الدراسة على الموظفين العاملين في مجموعة من البنوك التجارية بمحافظة السلیمانية وهي (دجلة والفرات للتنمية والاستثمار – الموصل للتنمية والاستثمار – مصرف الشمال – الوركاء للتنمية والاستثمار – مصرف جيهان للاستثمار والتمويل الإسلامي – كوردستان الدولي للتنمية والاستثمار) ، حيث تم استخدام اسلوب العينة الملائمة وهي من العينات غير الاحتمالية وذلك لصعوبة تحديد مجتمع الدراسة بشكل دقيق، وإعداد استبانته،

وتم تحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة والمختصين في مجال الدراسة، وقد تم توزيع (120) استبانة على الموظفين، تم استرجاع (95) استبانة منها، وقد تم توزيع الاستبانة ورقياً على عينة الدراسة.

جدول رقم (1): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للخصائص الشخصية

عينة الدراسة		الخصائص الشخصية لعينة الدراسة
النسبة المئوية	التكرار	1- المؤهل العلمي
15.7	15	إعدادية
32.6	31	دبلوم
46.3	44	بكالوريوس
5.2	5	دبلوم عالي فأعلى
%100	95	المجموع:
		2- سنوات الخدمة
35.7	34	5 سنوات وأقل
30.5	29	أكثر من 5 سنوات الى 10 سنوات وأقل
26.3	25	أكثر من 10 سنوات الى 15 سنوات وأقل
7.3	7	15 سنة وأكثر
%100	95	المجموع:
		3- الجنس
37.89	36	ذكر
62.11	59	أنثى
%100	95	المجموع:

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

نلاحظ من نتائج الجدول رقم (1) أن ما نسبته (46.3%) من أفراد مجتمع الدراسة هم من حملة درجة بكالوريوس، وهذا يدل على توجه البنوك التجارية في تعيين حملة المؤهلات العلمية الملائمة للوظيفة، ونلاحظ من نتائج الجدول السابق أن فئات سنوات الخدمة من فئة (5 سنوات وأقل)، ما نسبته (35.7%) وكما نلاحظ من نتائج الجدول أن ما نسبته (62.11%) من أفراد عينة الدراسة من الأنثى، وهذا يدل على أن غالبية الموظفين العاملين في البنوك التجارية من جنس الأنثى، والتي تتناسب مع وظائف في هذه البنوك.

ثانياً: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

وللإجابة عن أسئلة الدراسة وتحليلها، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

1. درجة توافر الموارد التكنولوجية

يوضح الجدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول الفقرات المتعلقة درجة توافر الموارد التكنولوجية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

جدول رقم (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لفقرات درجة توافر الموارد التكنولوجية عند موظفي البنوك التجارية في محافظة السلیمانیة

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تحتاج تطبيق الصيرفة الإلكترونية الى الحماية المادية للأجهزة وشبكات مثل الحراس وكاميرات المراقبة.	4.37	0.685
2	يجب فحص النظم الإلكترونية باستمرار لضمان عدم اختراقها.	4.32	0.606
3	وجود مجموعة من البرامج التفاعلية مع العملاء تضمن استمرار وصلاحية النظام.	4.26	0.656
4	لا تقف تكلفة البنية التحتية عائقاً أمام تطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية.	4.24	0.614
5	امتلاك البنك تقنية حديثة تمكنه من تطبيق الصيرفة الإلكترونية.	4.20	0.518
6	يجب ان تكون لدى البنك بنية قوية من المعدات الإلكترونية تصلح لتطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية.	4.19	0.490
	المجموع	4.263	0.594

تبين نتائج الجدول السابق أن الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات المتعلقة بدرجة توافر الموارد التكنولوجية بلغ (4.263) وانحراف معياري (0.594)، كما نلاحظ من الجدول أن فقرة " تحتاج تطبيق الصيرفة الإلكترونية الى الحماية المادية للأجهزة وشبكات مثل الحراس وكاميرات المراقبة " جاءت في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.37)، وهذه النتيجة تدل على عدم وجود الحماية كافية للأجهزة وشبكات الانترنت. وبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة توافر الموارد التكنولوجية عند موظفي البنوك التجارية في محافظة السلیمانیة بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة توافر الموارد التكنولوجية. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن مستوى درجة توافر الموارد التكنولوجية عند موظفي البنوك التجارية في محافظة السلیمانیة من وجهة نظر عينة الدراسة كانت مرتفعاً.

2. الموارد البشرية المؤهلة

يوضح جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول الفقرات المتعلقة بتوافر الموارد البشرية المؤهلة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

جدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات توافر الموارد البشرية المؤهلة

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يتم إعداد وتجهيز وتدريب كوادر بشرية التي تقوم بتشغيل نظم الصيرفة الإلكترونية.	4.32	623.
2	يتوفر لدى البنك الكوادر البشرية القادرة على تقديم الخدمات الإلكترونية .	4.29	543.
3	يتم أخذ ردود أفعال العملاء وشكاويهم من أوجه القصور لدى الموظفين في الاعتبار.	4.29	713.
4	توفر إدارة البنك دورات تدريبية لموظفيها عند إدخال خدمات جديدة.	4.28	613.
5	تقدم الإدارة مستويات ومكافآت خاصة لتشجيع العاملين على قبول الصيرفة الإلكترونية.	4.26	703.
6	تضع الإدارة معايير ومؤشرات خاصة للعاملين في الخدمات الإلكترونية	4.24	648.
7	يتوفر إمام لدى العاملين بالتطورات التكنولوجية للصيرفة الإلكترونية.	4.11	592.
	المجموع	4.255	0.633

تبين نتائج الجدول السابق أن الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات المتعلقة بتوافر الموارد البشرية المؤهلة بلغ (4.255) وبانحراف معياري (0.633)، كما نلاحظ من الجدول أن فقرة " يتم إعداد وتجهيز وتدريب كوادر بشرية التي تقوم بتشغيل نظم الصيرفة الإلكترونية " جاءت في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.348)، وهذه النتيجة تؤكد أهمية إعداد وتدريب موظفي البنوك يزيد من كفاءتهم لتطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية. وبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول توافر الموارد البشرية المؤهلة عند موظفي البنوك التجارية في محافظة السلیمانية بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول توافر الموارد البشرية المؤهلة. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن مستوى توافر الموارد البشرية المؤهلة في البنوك التجارية بمحافظة السلیمانية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت مرتفعاً.

3. العائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية

يوضح جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الأفراد حول الفقرات المتعلقة بالعائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات العائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يتم تقييم الخدمات الإلكترونية من خلال حساب المنافع والتكاليف لكل خدمة قبل تقديمها.	4.20	612.
2	يقلل تطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية من أعباء استخدام المستندات الورقية.	4.12	523.
3	تساعد الصيرفة الإلكترونية البنك في تقديم خدمات مصرفية أكثر تعقيداً بجودة ملائمة من انخفاض التكاليف لمزيد من العملاء المحتملين.	4.11	707.
4	استخدام الصيرفة الإلكترونية يزيد من عوائد البنك من خلال أداء الموظف.	4.07	550.
5	يرى المصرف أن المنافع المحققة من تطبيق الصيرفة الإلكترونية تفوق تكاليف تطبيقها.	3.87	672.
	المجموع	4.074	0.612

تبين نتائج الجدول السابق أن الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات المتعلقة بالعائد المتوقع من تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية بلغ (4.074) وبانحراف معياري (0.612)، كما نلاحظ من الجدول أن فقرة " يتم تقييم الخدمات الإلكترونية من خلال حساب المنافع والتكاليف لكل خدمة قبل تقديمها " جاءت في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.534)، وهذه النتيجة تؤكد بأن البنوك تقوم بمقارنة حساب المنافع أو الخدمات مع تكاليفها المادية قبل تقديمها. وبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول العائد المتوقع من تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية عند موظفي البنوك التجارية في محافظة السلیمانية بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن مستوى العائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية بمحافظة السلیمانية من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

4. إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية

يوضح جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الأفراد حول الفقرات المتعلقة بإمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	لبنك موقع إلكتروني يتم من خلاله نشر معلومات عن البنك.	4.25	635.
2	يتم التركيز على نوعية معينة من الخدمات التي يمكن ان تقدم الكترونيا.	4.15	911.
3	يحدد البنك مبلغ المال الذي يمكن العملاء (سحبه - دفعه) عند إستخدام خدمات الصيرفة الإلكترونية.	4.08	694.
4	يحصل العملاء على مراجعة كاملة وشفافة عن التكلفة المرتبطة بأستخدام نظام الدفع.	4.08	739.
5	يتم إجراء معظم العمليات المصرفية من خلال الموقع الإلكتروني للبنك.	4.05	855.
6	يقدم البنك كتيبات أو دليل تعليمات في كيفية استخدام الخدمات لمساعدة عملائها.	4.02	772.
7	يمكن لعملاء البنوك الوصول في أي وقت الى الخدمات المتوفرة في حسابهم.	3.96	967.
8	توفر القدرة على تغيير أي معلومات شخصية يمكن الوصول إليه بسهولة للعملاء دون المرور عبر عملية التسجيل.	3.85	743.
	المجموع	4.055	0.789

تبين نتائج الجدول السابق أن الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات المتعلقة بإمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية بلغ (4.055) وانحراف معياري (0.789)، كما نلاحظ من الجدول أن فقرة " للبنك موقع إلكتروني يتم من خلاله نشر معلومات عن البنك " جاءت في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.25)، وهذه النتيجة تؤكد بأهمية لموقع الاللكتروني للبنوك حتى يتم من خلاله نشر كافة الخدمات التي تقدمها البنوك وخاصة خدمات الصيرفة الاللكترونية. وبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية بمحافظة السليمانية بفقراتها وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية بمحافظة السليمانية من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

السؤال الأول: هل يوجد تأثير معنوي عند مستوى دلالة (0.05) بين كل من: (درجة توافر الموارد التكنولوجية، توافر الموارد البشرية المؤهلة، العائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية) وبين إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية؟

يقوم السؤال الأول في الدراسة على تحديد مدى وجود علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.05) بين كل من: (درجة توافر الموارد التكنولوجية، توافر الموارد البشرية المؤهلة، العائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية) وبين إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية ، ولاختبار الفرضية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) كما هو مبين في الجدول رقم (6).

جدول رقم (6): معامل الارتباط بيرسون بين كل من

(درجة توافر الموارد التكنولوجية، الموارد البشرية المؤهلة، العائد المتوقع) وبين إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية

المحور	الإحصاءات	إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية
درجة توافر الموارد التكنولوجية	معامل الارتباط	0.372
	مستوى الدلالة	0.000
توافر الموارد البشرية المؤهلة	معامل الارتباط	0.354
	مستوى الدلالة	0.000
مستوى العائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية	معامل الارتباط	0.428
	مستوى الدلالة	0.000

نلاحظ من خلال الجدول السابق بوجود علاقة معنوية بين كل من (درجة توافر الموارد التكنولوجية، توافر الموارد البشرية المؤهلة، العائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية) وبين إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي البنوك التجارية في محافظة السليمانية، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط على التوالي (0.372 و 0.354 و 0.428) وهذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، وهذه النتيجة تدل على وجود علاقة معنوية طردية بين كل من (درجة توافر الموارد التكنولوجية، توافر الموارد البشرية المؤهلة، العائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية) وبين إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية. فكلما زاد درجة توافر الموارد التكنولوجية والموارد البشرية المؤهلة زاد إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية، وكلما زاد إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية زاد العائد أو نسبة الأرباح للبنوك التجارية بمحافظة السليمانية.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لآراء أفراد العينة حول مستويات تطبيق الصيرفة الإلكترونية، من وجهة

نظر موظفي البنوك التجارية تعزى للخصائص الشخصية لعينة الدراسة (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الجنس)؟

جدول رقم (7)

نتائج تحليل التباين الاحادي (One-way ANOVA) للمقارنة بين متوسطات الحسابية لآراء أفراد عينة الدراسة حول إمكانية تطبيق

الصيرفة الإلكترونية، من وجهة نظر موظفي البنوك التجارية تعزى للمؤهل العلمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة Sig. الاحصائية
بين المجموعات	0.315	3	0.105	0.399	0.754
داخل المجموعات	23.928	91	0.263		
الكلي	24.243	94			

يتضح من الجدول (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تقديرات أفراد عينة الدراسة حول إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية، من وجهة نظر موظفي البنوك التجارية تعزى للمؤهل العلمي ، وهذا يعكس بان متغير المؤهل العلمي لم يؤثر على رأي المستجيبين حول إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

جدول رقم (8)

نتائج تحليل التباين الاحادي (One-way ANOVA) للمقارنة بين متوسطات الحسائية لآراء أفراد عينة الدراسة حول إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية، من وجهة نظر موظفي البنوك التجارية تعزى لسنوات الخدمة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" F	مستوى الدلالة Sig. الاحصائية
بين المجموعات	0.254	3	0.085	0.321	0.810
داخل المجموعات	23.989	91	0.264		
الكلية	0.254	94			

يتضح من الجدول (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) حول إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية، من وجهة نظر موظفي البنوك التجارية تعزى لسنوات الخدمة ، حيث ان طبيعة الخدمة لم تتأثر حسب سنوات الخدمة في البنوك سواء كانت قليلة ام طويلة.

جدول رقم (9): نتائج اختبار (t-test) للمقارنة بين متوسطي الحسائي لآراء أفراد عينة الدراسة حول إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية، من وجهة نظر موظفي البنوك التجارية يعزى لخاصية الجنس.

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسائي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية	ذكر	36	4.14	0.48	1.184	93	0.239
	أنثى	59	4.01	0.52			

يتضح من الجدول (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تقديرات أفراد العينة الدراسة حول إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية، من وجهة نظر موظفي البنوك التجارية تعزى لمتغير الجنس، حيث ان هذه النتيجة يمكن ان تفسر على ان الذكور والاناث لا يختلفون من حيث نظرهم الى إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية بمحافظة السليمانية.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

أوضحت نتائج الدراسة مايلي:

1- أن اهم الموارد التكنولوجية التي تؤثر في إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية هي:

- أ. فحص النظم الإلكترونية باستمرار لضمان عدم اختراقها .
- ب. وجود بنية قوية من المعدات الإلكترونية تصلح لتطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية.
- ج. قبول تطبيق التكنولوجيا الحديثة من العملاء.
- د. وجود مجموعة من البرامج التفاعلية مع العملاء تضمن استمرار وصلاحية النظام .

2- أظهرت النتائج أن اهم الموارد البشرية المؤهلة التي تؤثر في إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية هي:

- أ. أخذ ردود أفعال العملاء وشكاويهم من أوجه القصور لدى الموظفين في الاعتبار.
- ب. الكوادر البشرية القادرة على تقديم الخدمات الإلكترونية.
- ج. تقدم الإدارة مرتبات ومكافآت خاصة لتشجيع العاملين على قبول الصيرفة الإلكترونية.
- د. وجود معايير ومؤشرات خاصة للعاملين في الخدمات الإلكترونية.
- هـ. وجود كوادر البشرية المدربة التي تقوم بتشغيل نظم الصيرفة الإلكترونية.

3- أظهرت النتائج أنه بالنسبة للعائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية التي تؤثر في إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية هي:

- أ. ارتفاع عدد العملاء منذ تقدم خدمات الصيرفة الإلكترونية.
- ب. أن استخدام الصيرفة الإلكترونية يزيد من عوائد البنك من خلال أداء الموظف، لذا يتم تقييم الخدمات الإلكترونية من خلال حساب المنافع والتكاليف لكل خدمة قبل تقديمها.
- ج. وجد أن البنوك حسب الدراسة يرى أن المنافع المحققة من تطبيق الصيرفة الإلكترونية تفوق تكاليف تطبيقها.

ثانياً: التوصيات

في ضوء النتائج السابقة والتي توصلت اليها هذه الدراسة، فإنه يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. اجراء دورات تدريبية لموظفي البنوك عند إدخال خدمات جديدة، وخاصة الصيرفة الإلكترونية.
2. تقدم الإدارة مرتبات ومكافآت خاصة لتشجيع العاملين على قبول الصيرفة الإلكترونية.
3. ضرورة وجود مخطط متكامل لتنفيذ الصيرفة الإلكترونية على مستوى البنك لدى الإدارة العليا.
4. الاهتمام بردود أفعال العملاء وشكاويهم من أوجه القصور لدى الموظفين في الاعتبار.
5. التوسع في تطبيق التكنولوجيا بتوفير المعلومات الكافية والتي يحتاجها العميل لدى استخدامه الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الإنترنت، وتوعية العملاء حول الخدمات الإلكترونية وأهميتها وكيفية الاستفادة منها وذلك من خلال التسويق لتلك الخدمات، وعقد الندوات التعريفية وتسهيل إجراءات الحصول على تلك الخدمات من المصرف الذي يتعامل معه العميل.
6. اهمية وجود بنية قوية من المعدات الإلكترونية تصلح لتطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية.
7. وضع نظم قياس لقياس العوائد المتوقعة من تطبيق الصيرفة الإلكترونية لمواجهة الارتفاع في عدد العملاء منذ تقدم خدمات الصيرفة الإلكترونية، بهدف تحقيق الزيادة في عوائد البنك من خلال أداء الموظف، مع الحرص على مقارنة المنافع والتكاليف لكل خدمة قبل تقديمها.
8. ضرورة توعية المستخدمين بمنافع الخدمات المصرفية الإلكترونية وفوائدها التي توفر على العميل الوقت والجهد والتكلفة في اجراء العمليات المصرفية المختلفة.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

1. الباهي، صلاح الدين مفتاح سعد (2016) "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان – الأردن". رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
2. البصري، عبدالرضا شفيق، وطاهر، هديل عادل (2018) "تقنيات الصيرفة الالكترونية وتأثيرها في جودة الخدمة المصرفية-دراسة إستطلاعية مقارنة لبعض فروع المصارف العراقية الحكومية والأهلية" مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، المجلد 0، العدد 114، بغداد، العراق.
3. الخفاجي، هناء (2002) "الصناعة المصرفية العربية في ظل التحديات العالمية" بحوث ومناقشات المؤتمر العلمي الثالث لقسم الدراسات الاقتصادية بعنوان : الاقتصاد العراقي ومتغيرات البيئة العربية والدولية، بيت الحكمة ، بغداد، العراق.
4. الشمري، ناظم محمد نوري، والبدلات، عبدالفتاح زهير (2008) "الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع" دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
5. صالح، إسراء سعيد، وعزيز، خليل إسماعيل (2018) "الصيرفة الالكترونية في العراق بين الواقع والمأمول" مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، المجلد 4، العدد 44، تكريت، العراق.
6. صالح، مفتاح، وفريدة، معاري (2007) "الأعمال المصرفية الإلكترونية" جامعة بسكرة، الجزائر، المؤتمر العلمي الخامس .بعنوان: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية. والذي نظمته جامعة فيلادلفيا- كلية العلوم الإدارية والمالية. عمان – الأردن. 4-5 / يوليو / 2007م.
7. طربية، جوزيف (2001) الصيرفة الالكترونية : تطبيق التكنولوجيا للنجاح في الاقتصاد الجديد ، مجلة اتحاد المصارف العربية ، العدد 244 ، المجلد 21، بيروت، لبنان.
8. الطيب، محمد شريف الدين، والمهل، عبدالعظيم سليمان، محمود، محمد حمد (2016) "تقويم تجربة تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية بواسطة المصارف التجارية العاملة في السودان باستخدام النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية" مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 1، العدد 17، السودان.
9. عبد الحميد، عبد المطلب (2001) "العولمة واقتصاديات البنوك" ط ١، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
10. عبيدات، ذوقان (2003) "البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه (ط1)، دار الفكر، عمان، الأردن.
11. العضايلة، رائد محمد، والميضين، هاشم عثمان، والسميرات، محمد خليل (2016) "العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت من وجهة نظر العملاء-دراسة ميدانية على إقليم الجنوب-الأردن" مجلة الجامعة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 12، العدد 3، الأردن.
12. فهد، نصر حمود مزنان (2011) "إمكانيات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية" مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بابل، المجلد 3، العدد 4، بابل، العراق.

13. محمد، جمال هداش (2015) "متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية ومعوقاتها في المصارف العراقية- دراسة تطبيقية في عدد من فروع المصارف الأهلية والحكومية" مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، المجلد 11، العدد 32، تكريت، العراق.
14. وادي، رشدي عبداللطيف (2007). "أهمية و مزاي البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها": مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد 16، العدد 2، فلسطين.

ثانياً: المصادر الأجنبية

1. Rosoulia, mohsen&Safari,monire. (2011) **"The reasons to lack of electronics banking achievement in iran"** ,international journal of managing information technology (ISMIT) vol3,NO3.
2. Munusamy, J., Annamalah, S. & Chelliah, S. (2012). **"A Study of Users and Non-Users of Internet Banking in Malaysia"**: International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 3, No. 4 .
3. Muzividzi, D. K., Mbizi, R. & Mukwazhe T. (2013). **"An Analysis of Factors that Influence Internet Banking Adoption among Intellectuals: Case of Chinhoyi University of Technology-Zimbabwe"**: Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 4, No 11.
4. Weihua Shi .(2008) **"The adoption of internet banking"** . Journal of Financial Services Marketing –Vol.12, p.186.

الملاحق

الإستبانة

الأخ العزيز/الأخت العزيزة تحية طيبة وبعد:-

يقوم الباحثان (د.جيا محمد حسن – اسماعيل محمد رشيد) بإعداد دراسة بعنوان " العلاقة بين إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية وجاهزية البنوك التجارية في محافظة السليمانية "

يرجى التفضل بتعبئة الاستبانة المرفقة وذلك بوضع إشارة (✓) في المكان الذي ترونه مناسباً، علماً بأن كافة المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة. شاكرين لكم حسن تعاونكم مع وافر التقدير والإحترام....

أولاً: البيانات الشخصية

1-المؤهل العلمي:

☐ دية ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عالي فأعلى

2-عدد سنوات الخدمة:

☐ 5 سنوات وأقل ☐ أكثر من 5 الى 10 سنوات وأقل ☐ أكثر من 10 الى 15 سنوات وأقل ☐ 15

سنة وأكثر

3-الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

ثانياً: درجة توافر الموارد التكنولوجية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة
1	لا تقف تكلفة البنية التحتية عائقاً أمام تطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية.				
2	يجب ان تكون لدى البنك بنية قوية من المعدات الإلكترونية تصلح لتطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية.				
3	امتلاك البنك تقنية حديثة تمكنه من تطبيق الصيرفة الإلكترونية.				
4	تحتاج تطبيق الصيرفة الإلكترونية الى الحماية المادية للأجهزة ولشبكات مثل الحراس وكاميرات المراقبة .				
5	يجب فحص النظم الإلكترونية باستمرار لضمان عدم اختراقها.				
6	وجود مجموعة من البرامج التفاعلية مع العملاء تضمن استمرار وصلاحية النظام.				

ثالثاً: توافر الموارد البشرية المؤهلة

ت	العبارات	موا فق بشدة	موا فق	م حا يد	معار ض	معار ض بشدة
1	تضع الإدارة معايير ومؤشرات خاصة للعاملين في الخدمات الإلكترونية					
2	يتوفر لدى البنك الكوادر البشرية القادرة على تقديم الخدمات الإلكترونية .					
3	يتوفر إلمام لدى العاملين بالتطورات التكنولوجية للصيرفة الإلكترونية.					
4	توفر إدارة البنك دورات تدريبية لموظفيها عند إدخال خدمات جديدة.					
5	يتم إعداد وتجهيز وتدريب كوادر بشرية التي تقوم بتشغيل نظم الصيرفة الإلكترونية.					
6	تقدم الإدارة مرتبات ومكافآت خاصة لتشجيع العاملين على قبول الصيرفة الإلكترونية.					
7	يتم أخذ ردود أفعال العملاء وشكاويهم من أوجه القصور لدى الموظفين في الاعتبار.					

رابعاً: العائد المتوقع من تطبيق الصيرفة الإلكترونية

ت	العبارات	موافق بشدة	موا فق	محا يد	معار ض	معار ض بشدة
1	يرى المصرف أن المنافع المحققة من تطبيق الصيرفة الإلكترونية تفوق تكاليف تطبيقها.					
2	يقلل تطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية من أعباء استخدام المستندات الورقية.					
3	استخدام الصيرفة الإلكترونية يزيد من عوائد البنك من خلال أداء الموظف.					
4	تساعد الصيرفة الإلكترونية البنك في تقديم خدمات مصرفية أكثر تعقيداً بجودة ملائمة من انخفاض التكاليف لمزيد من العملاء المحتملين.					
5	يتم تقييم الخدمات الإلكترونية من خلال حساب المنافع والتكاليف لكل خدمة قبل تقديمها.					

خامساً: إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1	للبنك موقع إلكتروني يتم من خلاله نشر معلومات عن البنك.					
2	يتم إجراء معظم العمليات المصرفية من خلال الموقع الإلكتروني للبنك.					
3	توفر القدرة على تغيير أي معلومات شخصية يمكن الوصول إليه بسهولة للعملاء دون المرور عبر عملية التسجيل.					
4	يحصل العملاء على مراجعة كاملة وشفافة عن التكلفة المرتبطة باستخدام نظام الدفع.					
5	يمكن لعملاء البنوك الوصول في أي وقت الى الخدمات المتوفرة في حسابهم.					
6	يحدد البنك مبلغ المال الذي يمكن العملاء (سحبه - دفعه) عند استخدام خدمات الصيرفة الإلكترونية.					
7	يقدم البنك كتيبات أو دليل تعليمات في كيفية استخدام الخدمات لمساعدة عملائها.					
8	يتم التركيز على نوعية معينة من الخدمات التي يمكن ان تقدم الكترونيا.					