

## استخدام البطاقة الذكية في دفع رواتب المتقاعدين بحث استطلاعي في مصرف الرشيد\*

أ.م. د احمد محمد فهمي البرزنجي

[dahmdalbrznjy@gmail.com](mailto:dahmdalbrznjy@gmail.com)

كلية الرافدين الجامعة – قسم ادارة الأعمال

كريم نجم عبيد الكعبي

[knan888@yahoo.com](mailto:knan888@yahoo.com)

جامعة بغداد - المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية

### المستخلص

يهدف هذا البحث الى بيان استخدامات البطاقة الذكية في مصرف الرشيد منذ سنة 2014 لدفع رواتب المتقاعدين باعتبارها تطبيقاً لأليات التكنولوجيا المصرفية الالكترونية الحديثة في البيئة العراقية وبيان مدى تقبل المتقاعد العراقي لهذه التكنولوجيا وتأثيرها في رضا المتقاعدين وامكانية انتشار الخدمة المصرفية في البيئة العراقية ولقد تم توزيع إستبانة رأي موجهة الى المتقاعدين تركز على آرائهم وتصوراتهم حول نظام البطاقة الذكية الذي من خلاله يتسلمون رواتبهم وجوانب معوقات هذه التجربة.

لقد توصل البحث الى عدة استنتاجات أهمها: ان التقنيات الحديثة ومنها البطاقة الذكية تسهم في تحقيق اهداف المصرف كما انه لا توجد قوانين وتعليمات تنظم العمل المصرفي الالكتروني. وكانت أبرز التوصيات ضرورة تشريع القوانين واللوائح المنظمة لوسائل الدفع الحديثة في المصارف وكذلك العمل على تطوير خدمات البطاقة الذكية لتشمل شرائح المجتمع العراقي كافة.

**الكلمات الرئيسية:** البطاقة الذكية، خدمات مصرفية.

\* بحث مستل من رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة بغداد - المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - تخصص ادارة مصارف

## المبحث الاول: منهجية البحث

### اولاً: مشكلة البحث

نظراً لأهمية شريحة المتقاعدين كونهم أناس بذلوا جهوداً كبيرة طوال خدمتهم في اماكن عملهم واتساع أعداد هذه الشريحة ونظراً لأهمية الخدمة المصرفية وتغلغلها الى شتى جوانب الحياة العملية. عليه فإنه من الضروري التفكير بخدمة شريحة المتقاعدين هذه وفي نفس الوقت تطوير الخدمة المصرفية بما يحقق تطلعات كل من شريحة المتقاعدين والمصارف فصار ممكناً هنا ان نتساءل:

1. كيف يمكن أن نخدم المتقاعدين بشكل أفضل؟
2. كيف يمكن أن تطور الخدمة المصرفية بشكل أفضل؟

ومن هذين التساولين يمكن صياغة مشكلة البحث بكونها تتمثل في عدم وضوح توظيف حاجات شريحة في المجتمع (وهي المتقاعدين) في تطوير الأداء المصرفي ليصبح اكثر تلاؤماً مع تطورات عصر التكنولوجيا. وماستخدام البطاقة الذكية بخدماتها المتنوعة الا احدى نتائج هذا التوظيف.

### ثانياً: أهمية البحث

مع تطور استخدام التكنولوجيا الحديثة على مستوى العالمين العربي والعالم أجمع فإنه من الضروري أن تبدأ المصارف العراقية الدخول في ركب الأنظمة التكنولوجية الحديثة عليه فإن أهمية البحث يمكن تحديدها بـ:

1. حاجة السوق المصرفي العراقي لتعزيز وتوسيع تجربة البطاقة الذكية.
2. توجيه الاهتمام تبعاً لما ورد في (1) أعلاه إلى شريحة المتقاعدين لخدمتها على نحو أفضل عند إنجاز عملية دفع الرواتب التقاعدية.

### ثالثاً: أهداف البحث

بهدف التواصل الأفضل مع العالم الخارجي ومن أجل بيئة عراقية مصرفية تواكب التطورات التكنولوجية فإنه يمكن تحديد أهداف البحث بالآتي:

1. بيان مدى تقبل الزبائن للخدمات الالكترونية ومنها البطاقة الذكية.
2. بيان مدى تأثير البطاقة الذكية في تحسين العمل المصرفي.
3. بيان معوقات نظام البطاقة الذكية وتأثيرها على المصرف والزبون.
4. بيان امكانية توسيع حدود الاصدار لفئات المجتمع الاولى من غير المتقاعدين.

**رابعاً: فرضيات البحث**

تحددت الفرضية الرئيسية للبحث بالتأثير المعنوي لإستخدام التقنيات الالكترونية في العمل المصرفي، التي أنبثقت عنها الفرضيات الفرعية الثلاث الآتية:-

1. تؤدي التقنيات الالكترونية إلى تحقيق اهداف المصرف المحددة.
2. ان التقنيات الالكترونية ضرورية لنجاح نظام البطاقة الذكية.
3. التقنيات الالكترونية تؤدي الى رقابة مصرفية ايجابية على نظام البطاقة الذكية.

**خامساً: منهج البحث**

جرى اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الجانب العملي للبحث. لدراسة بيانات العينة المسحوبة على وفق الادوات الاحصائية المعروضة تفصيلاتها في الجانب التطبيقي من البحث.

**سادساً: مجتمع وعينة البحث**

- أ. مجتمع البحث: المتقاعدون من المتعاملين مع مصرف الرشيد قدر تعلق الأمر بفروعه
- ب. عينة البحث: المتقاعدون من المستفيدين من خدمات مصرف الرشيد في أربعة فروع هي (الوثبة، المتنبي، الحلة - 5 ، المسيب - 51) وقد وزعت (200) إستبانة رأي على المتقاعدين عشوائياً بواقع (50) إستبانة لكل فرع إسترد منها في النهاية (125) إستبانة صالحة للتحليل.

**سابعاً: حدود البحث**

- أ. الموضوعية: دور البطاقة الذكية في تسهيل توزيع الرواتب على المتقاعدين ولأجل ذلك تم توزيع أستبانة البحث على عينة المتقاعدين خلال المدة 2/1 - 2015/3/1.
- ب. المكانية: 4 فروع لمصرف الرشيد جرى ذكرها آنفاً حيث تم القيام بزيارات متعددة لتلك الفروع للوقوف على تفاصيل العمل الدقيقة وملاحظات المسؤولين حولها حيث وظفت في أستبانة البحث.

**ثامناً: أختبارات صدق وثبات أستبانة الرأي**

- أ. اختبار الصدق الظاهري Face Validity ويعني بقياس العلاقة بين كل فقرة من فقرات الاستبانة بالهدف الذي وضعت لأجله وأفضل من يحكم على هذه العلاقة هم الاساتذة والخبراء المتخصصون حيث عرضت الاستبانة على مجموعة من الخبراء الافضل (أنظر الملحق رقم 1) وتم الاخذ بملاحظاتهم جميعاً في النسخة النهائية للاستبانة.

ب. اختبار الثبات Reliability Test ويعني التحقق من كون المقاييس ستعطي النتائج نفسها فيما لو أعيد تطبيقها على الأفراد أنفسهم عند إعادة الاختبار عليهم مرة أخرى. ولقد تم اتباع طريقة التقسيم النصفي split Half للتحقق من ثبات

$$R = \frac{2r}{1+r} \text{ حيث إن:}$$

$R$  = معامل ثبات الاستبانة

$r$  = معامل الارتباط بين نصفي الاستبانة (أي الاسئلة الفردية والاسئلة الزوجية) حيث يلجأ الباحثون لهذه الطريقة بأيجاد معامل الارتباط بين قيم أجابات الاسئلة الفردية والاسئلة الزوجية في ذات الاستبانة ويقوم بمعامل الارتباط وفق معادلة سبيرمان / براون Spearman – Brown التصحيحية التي تحدد القيمة المطلوبة لمعامل الثبات (بالنسبة للبحوث المعتمدة على الاستبانات) بالرقم 0.67 الذي يعد كافياً للحكم على ثبات الاستبانة حيث بلغ في استبانة هذا البحث 0.88 مما يدل على الثبات العالي والمطمئن لاستبانة البحث.

## المبحث الثاني: الجانب النظري

### أولاً: التقنيات الالكترونية في العمل المصرفي

أدى استخدام التقنيات الالكترونية في العمل المصرفي عبر الوسائل الالكترونية منذ أواخر القرن الماضي الى ظهور تطور جوهري في العمل المصرفي والمالي فرضت بمجملها على المصارف استغلال هذه الوسائل لتقدم الى زبائنها خدمات جديدة فيما صار يعرف بالصيرفة الالكترونية E – Banking (الدبيسي/2009/55).

العمل المصرفي الالكتروني إذ يعرف (ثويني /2005: 4) بأنه النشاط المصرفي الذي تكون فيه الوسائل الالكترونية هي صفة العمل الرئيسية وهي الوساطة بين المصرف والزبون والتي من خلالها يستطيع الزبائن الحصول على الخدمات المصرفية على مدار 24 ساعة يومياً.

### ثانياً: مبررات التحول نحو الصيرفة الالكترونية:

يشير كل من (شلهوب/ 2007: 334) و (ثويني/ 2005: 5) إلى إن مبررات

التحول نحو الصيرفة الالكترونية بسبب:-

1. فقدان المصارف التي تطبق الوسائل التقليدية جزء غير قليل من نشاطها المصرفي.
2. تزايد المنافسين في تقديم الخدمات المالية وتسابقهم لارضاء الزبائن بتقديم تسهيلات تواكب التكنولوجيا الحديثة.

## ثالثاً: أثر التكنولوجيا على الخدمات المصرفية

نظراً لما توفره التكنولوجيا الحديثة من سرعة ودقة في امداد المنظمات بالمعلومات قامت المصارف بأدخال النظم الالكترونية للعمل المصرفي وهناك الكثير من العوامل الداعمة لهذا التحول منها (قصاب/ 2006: 3).

1. التطور التكنولوجي الهائل في مجال التشغيل الالكتروني.
2. زيادة حدة المنافسة بين المصارف.
3. زيادة الطلب على الخدمات المصرفية وتنوعه مع زيادة الوعي المصرفي للعملاء.

وقد استخدمت شبكة الانترنت لتكون وسيطاً للتعاملات المصرفية وتقوم المصارف من خلال الشبكة بأعمال مصرفية كثيرة منها (مجازي/ 2008: 616).

1. توفير وسيط ملائم للاتصال بعملاء المصرف.
2. توفير مراكز خدمة زبائن المصرف.
3. خفض تكلفة عملاء المصرف.
4. وصول المصرف لاسواق اكثر اتساعاً
5. جذب المزيد من العملاء.

## رابعاً: أنظمة الصيرفة الالكترونية

يمكن أيجازها بالاتي (Allen, 1995:216) (chaffey, 2000:87) (سفر / 2006: 157-156)

1. نظام خدمة العملاء عبر الانترنت E – Banking : يستطيع الزبائن من خلال موقع المصرف على الانترنت التعامل والاستعلام عن حساباتهم من (موبايلاتهم) الشخصية في أي مكان وذلك بواسطة رقم سري خاص لكل منهم.
2. نظام خدمة المصرف الهاتفي Banking Phone : وهي خدمة تقدمها المصارف لزبائنهم عن طريق شبكة اتصالات تسمح للزبائن الاتصال بالمصرف بواسطة رقم مخصص ومرتبطة بالحاسب المركزي للمصرف.
3. نظام خدمة الصيرفة المنزلية: يمكن للزبون الاتصال بواسطة هاتفه في البيت أو المكتب للقيام بعدة عمليات مصرفية عن بعد عبر كلمة سر معينة.
4. نظام خدمة الصراف الآلي ATM: يمكن للزبون استخدام بطاقة معينة للصراف نقداً من آلة الصراف المرتبطة بنظام المصرف وهي آلة مبرمجة ذات سعة محددة من العملات وتعد خدمة للحالات الطارئة.

5. نظام خدمة E – Switch: تتمثل في الربط بين فروع المصرف الواحد بحيث يتمكن الزبون من السحب أو الايداع في حسابه لدى أي فرع دون وجوب حضوره الى الفرع الذي فتح فيه حسابه.
6. نظام خدمة S.W.I.F.T: وهي شبكة اتصالات متطورة تعمل على ربط المصارف ببعضها البعض عبر شبكة اتصالات منظمة ومحكمة.
7. نظام خدمة البطاقة الذكية Smart Card وهي موضوع البحث والبطاقة الذكية يعتمد فيها تدوين مبالغ محددة اذ ان حفظ المبالغ فيها هو حفظ غير نقدي فيمكن للزبون ان يستخدم المبالغ المحفوظة في البطاقة الذكية في سداد التزاماته عند نقاط البيع التي تتعامل مع هذه البطاقة، وفيما يتعلق بنقاط البيع فأن المصرف عندما يغذي البطاقة فأنة يحفظ قيمتها في حساب مطلق وعندما تجمع نقاط البيع من مختلف البطاقات فأنها تحاسب المصرف فيسدد لها المبالغ التي وضعت في ذلك الحساب المعلق أما نقداً أو بالاضافة الى حساباتها.

#### خامساً: تأثير البطاقة الذكية في العمل المصرفي

تعرف البطاقة المصرفية بأنها اداة مصرفية يصدرها مصرف ويلتزم بمقتضى العقد المبرم مع حاملها التزاماً مجرداً بالوفاء بدينه للتاجر الذي اتفق معه على قبولها مقابل التزام حامل البطاقة برد ذلك المبلغ بعد مدة محددة في ذلك العقد (عبد الامير/ 1999: 22) وهي أيضاً: مظهر جديد من الخدمات المصرفية تستعمل لنقل الاموال فهي وسيلة للدفع أو الاعتماد يمنحها المصرف لزبائنه تستعمل من خلال الكمبيوتر المبرمج الذي يستطيع بمجرد ادخال البطاقة أو بعد استخدام الرقم السري الذي يسمح بالوصول الى المعلومات السرية أي الاموال المصرفية المخزونة ومن ثم: أن يأمر بدفع الاموال لطالبيها فيتم الدفع بدون الاستعانة باليد البشرية في المصرف وتحل محلها أوامر الكمبيوتر السرية (مغغب/ 2008: 214).

أما البطاقة الذكية Smart card فهي عبارة عن بطاقة أثمانية تفاعلية تتضمن قطعة دقيقة أو شريط الكترومغناطيسي قابل للقراءة الكترونياً وبمقدوره التفاعل مع وحدات الصراف الآلي أو الوحدات الطرفية فعند إجراء معاملة يتم تخفيض خط الائتمان المتاح بمقدار المبالغ المتعامل به وذلك من خلال ذاكرة البطاقة وتكون المعلومات المخزونة على البطاقة الذكية مشفرة (شنايدر/ 2008: 619) ويشير (Bouzu, 1995) (12) إلى أنه حصلت قفزة نوعية في ثمانينيات القرن الماضي في كل من آسيا وأوروبا (بعد أن تم تطوير هذا النوع من البطاقات في منتصف السبعينات) وذلك في مجالات ثلاث هي:

- أ. المحفظة الالكترونية.
- ب. تسديد تكاليف الرعاية الصحية
- ج. خدمات النقل الداخلي العام

وحصلت قفزة نوعية ثانية سنة 1994 عندما قامت المصارف بتوسيع اهتمامها بهذا النوع من البطاقات لما تحققه من مكاسب للمصارف والعملاء وانخفاض تكلفتها وزيادة جوانب الامان فيها (البكري والرحومي/ 2008: 231).

هذه الجوانب المذكورة في ما تقدم توضح أن هنالك تأثيراً واضحاً للبطاقة الذكية في تطوير العمل المصرفي من خلال ما نلاحظه من تقليل استخدام النقد لأعداد كبيرة من المتعاملين وتوفير وسيلة دفع آمنة وسهلة في التعامل اليومي. أما أطراف التعامل مع هذه البطاقة فهم كل من:

أ. المركز العالمي: بوصفه منشئ البطاقة وراعيها (النجار/ 2007: 38).

ب. مصدر البطاقة: المصارف المنتشرة في أرجاء العالم (السواح/ 2008: 29).

ج. التاجر: أي الشركات والمؤسسات التي يتم اتفاق المصدر معها على قبول البيع كامل البطاقة (القليوبي/ 2007: 80).

د. حملة البطاقات:- وهم الافراد الذين يوافق المصدر على طلبهم بالحصول على البطاقة لاستخدامها (شنبور/ 2007: 95).

ويشير (رمضان وجودة/ 2003: 22) إلى إن مقومات نجاح البطاقة الذكية تتمثل بالآتي:

أ. عدد المتعاملين: كلما ارتفعت أعدادهم توافرت فرص أكبر لنجاح النظام.

ب. الدقة في اختيار المتعاملين: أن يتأكد المصرف من سمعة وقدرة المتعاملين قبل منحهم البطاقات.

ج. تعدد المتاجر: لتلبية احتياجات أكبر عدد من المتعاملين

د. نظم رقابة محكمة: لتقليل الديون المعدومة والمشكوك بتحصيلها

هـ. البساطة وعدم التعقيد: بما يغري الجمهور بالتعامل بالبطاقات للاستفادة من خدماتها.

و. نمولوجي المصرفي: الأمر الذي يعد من أهم العناصر التي يعتمد عليها النظام حيث ستزداد ثقة المتعاملين وأعمادهم على المصرف مع ثقة مقابلة من المصرف تجاههم.

### المبحث الثالث: الجانب العملي

#### 1. العمليات المصرفية الحديثة في مصرف الرشيد

مصرف الرشيد عمل على ادخال التكنولوجيا الحديثة في أعماله لخدمة زبائنه ومنها الدخول في شراكة مع الشركة العالمية لاصدار البطاقات الذكية لتوزيع رواتب

المتقاعدين في العراق ويمثل الطرف الثاني للبطاقة حيث كان في السابق يوزع الرواتب يدوياً بدون فائدة أما الآن وبموجب عقد الشراكة مع مصرف الرافدين والشركة العالمية فإن توزيع الرواتب يعود عليه بـ 15 % من الارباح المتحققة شهرياً.

## 2. آلية البطاقة الذكية في مصرف الرشيد\*

هي بطاقة الكترونية مبنية على فكرة تحويل النقد الحقيقي الى نقد الكتروني مثبتة على شريحة Sim Card مما يسهل عملية تبادل النقد.

والبطاقة الذكية شأنها شأن بقية بطاقات الاعتماد المعتمدة عالمياً مع اختلاف جوهري لأن البطاقة الذكية تتعامل مع الارصدة من دون الاتصال المباشر مع الخادوم الرئيس (server) وذلك مايسمى بـ (off line) مما يسهل العمل في المناطق التي لاتحتوي شبكة اتصالات جيدة فضلاً عن اعتمادها على البصمة الحية بوصفها بديلاً عن الرقم التسلسلي (serial no.) في عمليات التحويل للنقد الالكتروني، ولقد قام مصرف الرشيد باعتماد هذه التقنية الحديثة لتسهيل صرف رواتب المتقاعدين كمرحلة أولى تتبعها مراحل أولى لتفعيل العمليات المصرفية ضمن البطاقة الذكية حيث تمكن هذه التقنية المتقاعد من استلام رواتبه من أي فرع من فروع المصرف.

## 3. وصف عينة البحث

يوضح الجدول رقم (1) توزيع أفراد عينة البحث من المتقاعدين بحسب التحصيل الدراسي

جدول رقم (1) توزيع أفراد عينة البحث من المتقاعدين بحسب التحصيل الدراسي

الشهادة	بكالوريوس	دبلوم	اعدادية	متوسطة فما دون	المجموع
العدد	14	23	44	44	125
%	11%	19%	35%	35%	100%

يلاحظ من الجدول (1) أن عينة المتقاعدين لديهم تحصيل دراسي بين البكالوريوس والابتدائية وذلك عائد الى نسبة الاعمار للمتقاعدين كبيرة إذ إن أغلبهم لم يكمل الدراسة فوق الاعدادية أما نسبة البكالوريوس البالغة 11% فتعود إلى الضباط وأصحاب الدرجات الوظيفية العالية ومن ثم فإن غالبية المتقاعدين كانت لديهم صعوبات في الأجابة عن الأسئلة الخاصة بهم مما أضر الباحثين إلى إيصال مضامين أسئلة الأستبانة إلى العينة لغرض الحصول على اجابات دقيقة يمكن الاعتماد عليها. ويوضح الجدول رقم (2) توزيع أفراد عينة المتقاعدين حسب نوع التقاعد

\* المعلومات الواردة هنا في ضوء المقابلات الميدانية مع الموظفين المعنيين في مصرف الرشيد.



## جدول رقم (2) توزيع أفراد عينة المتقاعدين حسب نوع التقاعد

نوع التقاعد	عسكري	مدني	المجموع
العدد	67	58	125
%	%54	%46	%100

يلاحظ من الجدول (2) إن 54% من المتقاعدين هم من العسكريين والبقية للمتقاعدين المدنيين وكانت استجابة عينة المتقاعدين المدنيين أفضل من العسكريين وهذا مايرجعه الباحثين إلى الوضع النفسي لأغلب المتقاعدين العسكريين غير جيد بسبب مامر على الجيش السابق من أحداث.

## 4. تحليل ومناقشة متغيرات البحث

أ. تحليل ومناقشة مواصفات وأهداف نظام البطاقة الذكية لأفراد عينة البحث.

توضح أجابات عينة المتقاعدين لهذا المحور إن الوسط الحسابي العام بلغ 3,952 وهو أعلى من الوسط الفرضي مما يدل على وجود اتفاق في الاجابات يؤكد الانحراف المعياري الذي بلغ 0,806 وقد بلغت نسبة الاتفاق بين افراد العينة 83%. حيث قيس هذا المحور من خلال 17 سؤالاً فيما يأتي تفصيل بها كما يعرفها الجدول (3).

## جدول رقم (3) مواصفات واهداف نظام البطاقة الذكية لأفراد عينة البحث

المجموع	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	تسلسل الاسئلة
125	1	19	18	65	22	س1
125	0	9	36	57	23	س2
125	3	4	2	87	29	س3
125	0	7	1	88	29	س4
125	1	1	7	80	36	س5
125	3	3	3	80	38	س6
125	1	14	4	72	34	س7
125	2	18	27	54	24	س8
125	1	17	32	52	23	س9
125	0	0	3	90	32	س10
125	1	9	10	83	22	س11
125	0	3	1	87	34	س12
125	0	3	2	89	31	س13

125	0	11	13	77	24	14س
125	0	2	4	88	31	15س
125	2	12	10	74	27	16س
125	1	10	3	77	34	17س
<b>2125</b>	<b>16</b>	<b>142</b>	<b>176</b>	<b>1300</b>	<b>491</b>	<b>فروع المحور</b>

### ب. تحليل ومناقشة الرقابة المصرفية على نظام البطاقة الذكية.

توضح اجابات عينة المتقاعدين لهذا المحور الذي غطته الاسئلة عن وسط حسابي عام بلغ 4,311 وهو أعلى من الوسط الفرضي مما يدل على وجود اتفاق في الاجابات يؤكد الانحراف المعياري البالغ 0,567 وقد بلغت نسبة اتفاق العينة 96%. وقد قيس هذا المحور من خلال 13 سؤالاً تظهر تفاصيل اجاباته في الجدول رقم (4).

#### جدول رقم (4) تفصيل اجابات المحور الثاني

125	0	0	4	80	41	1س
125	0	0	2	77	46	2س
125	0	1	9	70	45	3س
125	0	0	9	77	39	4س
125	1	0	10	73	41	5س
125	1	1	2	75	46	6س
125	0	0	4	74	47	7س
125	0	1	1	79	44	8س
125	0	1	8	70	46	9س
125	0	0	12	67	46	10س
125	0	0	1	78	46	11س
125	0	0	1	76	48	12س
125	0	0	0	78	46	13س
<b>1625</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>63</b>	<b>974</b>	<b>582</b>	<b>فروع المحور</b>

### ج. تحليل ومناقشة معوقات العمل بالبطاقة الذكية للمتقاعدين

عبرت أجابات العينة عن وسط حسابي عام 3,081 وهو أعلى من الوسط الفرضي مما يدل على وجود اتفاق في الاجابات ونسبة انحراف معياري بلغت 1,171 وهي نسبة تشتت أعلى من المعدل وقد بلغت نسبة الاتفاق بين أفراد العينة 43%، وقد قيس هذا المحور من خلال 11 سؤالاً تظهر تفاصيل أجاباته في الجدول رقم (5).

## جدول رقم (5) تفصيل اجابات المحور الثالث

125	22	81	2	13	7	1س
125	19	59	16	26	5	2س
125	11	52	18	39	5	3س
125	7	43	28	32	15	4س
125	3	31	48	29	14	5س
125	9	69	21	21	5	6س
125	3	43	35	35	9	7س
125	0	8	8	80	29	8س
125	5	17	32	57	14	9س
125	11	55	6	33	20	10س
125	1	2	15	72	35	11س
<b>1375</b>	<b>91</b>	<b>460</b>	<b>229</b>	<b>437</b>	<b>158</b>	<b>فروع المحور</b>

ويوضح الجدول (6) خلاصة نتائج الوصف الاحصائي

## جدول رقم (6) خلاصة نتائج الوصف الاحصائي

المحور	الوسط الحسابي العام	الوسط الحسابي الفرضي	الانحراف المعياري	نسبة الاتفاق بين أفراد العينة
1. مواصفات واهداف نظام البطاقة الذكية للمتقاعدين	3,952	3	0,806	83%
2. الرقابة المصرفية على نظام البطاقة الذكية	4,311	3	0,567	96%
3. معوقات العمل بالبطاقة الذكية	3,081	3	1,171	435

### 5. اختبار فرضيات البحث يوضح الجدول الاتي نتائج الاختبار

#### جدول رقم (7) الفرق بين وسطين حسابيين

الفرضية	نوع التوزيع	مستوى المعنوية	Z المحسوبة	Z الجدولية	القرار
1. تؤدي التقنيات الالكترونية الى تحقيق اهداف المصرف المحددة	طبيعي	0.05	162.824	1.645	قبول الفرضية
2. ان التقنيات الالكترونية ضرورية لنجاح نظام البطاقة الذكية	طبيعي	0.05	26.571	1.645	قبول الفرضية
3. التقنيات الالكترونية تؤدي الى رقابة مصرفية ايجابية على نظام البطاقة الذكية	طبيعي	0.05	138.785	1.645	قبول الفرضية

#### جدول رقم (8) اختبار فرضيات البحث باستخدام توزيع ثنائي الحدين

##### اختبار الفرق بين نسبتين

الفرضية	نوع التوزيع	مستوى المعنوية	Z المحسوبة	Z الجدولية	القرار
1. تؤدي التقنيات الالكترونية الى تحقيق اهداف المصرف المحددة.	ثنائي الحدين	0.05	6.633	1.645	قبول الفرضية
2. ان التقنيات الالكترونية ضرورية لنجاح نظام البطاقة الذكية	ثنائي الحدين	0.05	5.831	1.645	قبول الفرضية
3. التقنيات الالكترونية تؤدي الى رقابة مصرفية ايجابية على نظام البطاقة الذكية	ثنائي الحدين	0.05	5.099	1.645	قبول الفرضية

## جدول رقم (9) اختبار فرضيات البحث - اختبار الفرق بين وسطين

## حسابية - توزيع T

القرار	T الجدولية	T المحسوبة	مستوى المعنوية	درجة الحرية	الفرضية
قبول الفرضية	1.721	182.888	0.05	n-1	1. تؤدي التقنيات الالكترونية الى تحقيق اهداف المصرف المحددة.
قبول الفرضية	1.746	39.810	0.05	n-1	2. ان التقنيات الالكترونية ضرورية لنجاح نظام البطاقة الذكية
قبول الفرضية	1.782	190.024	0.05	n-1	3. التقنيات الالكترونية تؤدي الى رقابة مصرفية ايجابية على نظام البطاقة الذكية

أن نتائج الاختبار تثبت مع قبول فرضيات البحث:

1. إن التقنيات الالكترونية تؤدي الى تحقيق أهداف المصرف وذلك من خلال جوانب تتعلق بتوفير معلومات دقيقة عن المتقاعدين ورواتبهم وحمايتهم وسهولة التعامل مع المتقاعد (عبر بصمة الابهام) وتمكين المتقاعد من سحب راتبه التقاعدي في الوقت المحدد وبلا مشاكل ومن أي فرع للمصرف والقضاء على الروتين والزحام ومراعاة وضع كبار السن وزيادة الثقافة المصرفية بتوعية المتقاعدين وكذلك زيادة الخدمات وتنوعها للمتقاعدين ومواكبة التطورات التكنولوجية في المصارف الخارجية وتقليل تكاليف احتساب رواتب المتقاعدين من قبل مديرية التقاعد العامة و القضاء على الفساد الاداري بسهولة اكتشاف الاسماء الوهمية والمكررة في رواتب المتقاعدين.
2. أن التقنيات الالكترونية ضرورية لنجاح نظام البطاقة الذكية من خلال معالجة البيانات الكترونياً في المصرف ووجود شبكة اتصالات فعالة تربط كافة فروع المصرف والعمل على ربط حواسيب مديرية التقاعد العامة مع ادارة البطاقة الذكية في المصرف وأيجاد برنامج لأصدار هوية متقاعدين ضد التزوير واستخدام كلمة السر للحفاظ على سرية معلومات النظام وزيادة كفاءة العاملين في النظام من فنيين وموظفين.
3. أن التقنيات الالكترونية تؤدي الى رقابة مصرفية ايجابية على نظام البطاقة الذكية وذلك من خلال العمل على تحديث النظام باستمرار وعدم السماح لغير العاملين بالدخول للنظام وأن تكون ادارة البطاقة الذكية للمتقاعدين مشتركة ما بين المصرف ودائرة التقاعد العامة والرقابة على مدخلات الرواتب وتدقيقها في مديرية التقاعد العامة قبل إرسالها الى إدارة مشروع البطاقة الذكية.

## المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

### أولاً: الاستنتاجات

1. تسهم التقنيات الالكترونية ومنها البطاقة الذكية في تحقيق أهداف المصرف من خلال توفير معلومات دقيقة سواء عن المتقاعدين أو رواتبهم.
2. تحقيق فوائد لأصحاب العلاقة (المصرف/ الزبون/ التاجر) من خلال استخدام البطاقة الذكية حيث أن المصرف سيحقق توفيراً للوقت والجهد في عملية صرف الرواتب وأختزال الروتين الإداري كما وأن المتقاعد سيتمكن من سحب راتبه التقاعدي في الوقت المحدد ومن الفرع الذي يشاء لمصرف الرشيد في ظروف تناسب وضعه الصحي بأعتبراره من شريحة كبار السن، كما وأن التاجر (المكاتب المجازة بتوزيع رواتب المتقاعدين) سيحقق مكاسب مادية من توليه هذه العملية.
3. عدم توظيف خدمات البطاقة الذكية فهي تشكل بحدود (255) خدمة مفعلة تكنولوجياً عالمياً الا انها في مصرف الرشيد لا توظف سوى لاستلام الراتب التقاعدي.
4. عدم وجود معوقات لنظام البطاقة الذكية على الرغم من وجود قوانين أو تعليمات تنظم العمل المصرفي الالكتروني
5. قيام المكاتب المجازة بتوزيع رواتب المتقاعدين مما يسهل أستلام رواتب المتقاعدين رغم ان المتقاعدين لايميلون لأستلام رواتبهم من هذه المكاتب نظراً لعدم شعورهم بالأمان خاصة مع قيام بعض المكاتب بأستغلال المتقاعدين وتحميلهم أجور إضافية جراء هذا التسهيل.
6. ان نظام البطاقة الذكية يحافظ على الرواتب غير المستلمة ويدورها الى الاشهر اللاحقة مع استطاعة المتقاعد سحبها كلياً أو جزئياً في أي وقت ومن أي فرع من فروع المصرف.

### ثانياً: التوصيات

1. أهمية قيام القطاع المصرفي العراقي بأستخدام التكنولوجيا الحديثة وأدواتها ومنها البطاقة الذكية.
2. تنشيط الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة و خاصة في قطاع المصارف.
3. تشريع القوانين واللوائح التي تنظم تطبيق وسائل الدفع الحديثة.
4. أهمية توظيف خدمات البطاقة الذكية للأستفادة من الـ (255) خدمة مفعلة عالمياً بدلاً من خدمة أستلام الراتب التقاعدي فقط
5. أهمية الرقابة على المكاتب المجازة بتوزيع رواتب المتقاعدين وذلك لضمان عدم تحميل المتقاعد أجوراً إضافية عن أستلامه للراتب التقاعدي من مكاتبهم.
6. العمل على تطوير خدمات البطاقة الذكية لتشمل كل شرائح المجتمع العراقي وزيادة العمليات المصرفية فيها لتشمل العمليات المصرفية غير المفعلة وربما

كان من الافضل أن تكون البداية تتبعية في وزارات الدولة مع موظفيها وفي تعاملاتها

### المصادر

- [1] البكري، ثامر ورحومي، احمد، "تسويق الخدمات المالية"، مكتبة الجامعة، الشارقة – الامارات العربية المتحدة، 2008.
- [2] ثويني، فلاح حسن، "الصيرفة الالكترونية - المبررات ومتطلبات النجاح"، مجلة الادارة والاقتصاد، المستنصرية، العدد 4، 2005.
- [3] حجازي، عبد الفتاح بيومي، "الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح"، دار التطور الجامعي، الاسكندرية – مصر، 2008.
- [4] الديبسي، وائل، "دليل العمليات الالكترونية في القطاع المصرفي"، بيروت – لبنان، 2009.
- [5] رمضان، زياد و جودة، محفوظ، "الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان – الاردن، ط2، 2003.
- [6] سفر، أحمد، "العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية"، المؤسسة الحديثة للكتب للنشر والتوزيع، بيروت – لبنان، 2006.
- [7] السواح، نادر شعبان ابراهيم، "النقود البلاستيكية"، الدار الجامعية، مصر، 2008.
- [8] شنبور، توفيق، "الجديد في اعمال المصارف – وسائل الدفع الحديثة"، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت – لبنان، 2007.
- [9] شنايدر، جاري، تعريب سرور علي ابراهيم، "التجارة الالكترونية"، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض – السعودية، 2008.
- [10] عبد الامير، حسام باقر، "بطاقات الائتمان المصرفية – دراسة قانونية"، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية القانون – جامعة بغداد، 1999.
- [11] قصاب، ساكار عمر علي، "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اجراء المدفوعات والتحويلات - نظام مقترح للمصارف العراقية"، بحث مقدم الى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - جامعة بغداد، 2006.
- [12] مغيب، نعيم، "نظريات في القوانين المصرفية والادارية والمدنية"، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت – لبنان، 2008.
- [13] Allen, Catherine, "Is There Smart Card In Your Future", Bankers Magazine, Jan, Feb. 1995.

- [14] Bouzu, Robert, "A bankers Guide to consumer platie, Bankers Magazine, Ma- Apr. 1995.
- [15] Chaffey, Dave, "internet marketing", Britain Pub. 2000.



## الملاحق

## ملحق رقم (1)

## أسماء وعناوين السادة الذين قاموا بالتأكد من صدق وصلاحيه فقرات الاستبانة ومواقع عملهم.

ت	اسماء السادة الخبراء	اللقب العلمي	مكان العمل
1	د. بديع جميل القدو	أستاذ	كلية الرافدين الجامعة
2	د. موفق عبد الحسين	أستاذ	عميد المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - جامعة بغداد
3	د. حمزة فائق وهيب الزبيدي	أستاذ مساعد	المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - جامعة بغداد رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية
4	د. حسين عاشور العنابي	أستاذ مساعد	المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - جامعة بغداد
5	د. عبد الامير العلي	أستاذ مساعد	المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - جامعة بغداد
6	د. علي محمد ثجيل	أستاذ مساعد	معاون عميد المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - جامعة بغداد
7	د.خلود هادي الربيعي	مدرس	المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - جامعة بغداد
8	د.علاء البلداوي	أستاذ مساعد	المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - جامعة بغداد
9	د.محمود جواد ابو شعير	أستاذ	عميد كلية الرافدين الجامعة
10	د.مؤيد الساعدي	أستاذ مساعد	المعهد التقني المسيب
11	د.مجاهد الصميدعي	أستاذ مساعد	كلية الرافدين الجامعة
12	السيد غزوان سليم نعمو	أستاذ مساعد	معاون عميد كلية الرافدية الجامعة
13	السيد قاسم علي عمران	أستاذ مساعد	المعهد التقني المسيب
14	د.إيمان شاكر محمد	مدرس	المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - جامعة بغداد
15	د.فيحاء عبد الله يعقوب	مدرس	المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - جامعة بغداد
16	د.سهام محمد عبد العزاوي	خبير مصرفي	مصرف الرشيد - الادارة العامة
17	السيد عبد الرزاق جاسم	رئيس قسم	وزارة التخطيط

## ملحق رقم (2)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة بغداد

المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية

استمارة استبانة

اخي المتقاعد المحترم / تحية طيبة

الاستبانة التي بين يديك هي جزء من مستلزمات إنجاز البحث للحصول على شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في المصارف والموسوم (استخدام البطاقة الذكية في دفع رواتب المتقاعدين في مصرف الرشيد/ بحث استطلاعي)

يهدف إلى:

1. بيان مدى تقبل الزبائن للخدمات الالكترونية ومنها البطاقة الذكية.
2. بيان مدى تأثير البطاقة الذكية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.
3. إستعراض المعوقات في تطبيق نظام البطاقة الذكية وتأثيرها على المصرف والزبون.
4. بيان إمكان توسيع حدود الإصدار لفئات أخرى من المجتمع وتفعيل خدمات جديدة.

ويتوقف تحقيق هذا الهدف على إجاباتكم الموضوعية عن جميع اسئلة الاستبانة، وقد تم اختياركم ضمن المجموعة وسوف تجيب على هذه الاستبانة إيماناً بأهمية رأيكم في موضوع البحث.

ويأمل الباحث أن يتلقى ملاحظاتكم ومقترحاتكم حول اسئلة الاستبانة من خلال إمكانية تدوينها خلف الاستمارة لأنها بشكل فاعل في إنجاح البحث شاكرين تعاونكم العلمي معنا.

إن إجاباتكم ومقترحاتكم هي موضع تقدير واعتزاز الباحث والاستاذ المشرف، علماً بأن الاجابات ستعامل بسرية تامة وتظهر النتائج الإجمالية بشكل أرقام ومؤشرات عامة فقط.

مع خالص التقدير

الباحثان

## الى / المتقاعدين الكرام

## التعريف ببعض المصطلحات المستخدمة في الاستبانة:

1. **التقنيات الالكترونية الحديثة:** هي الأنظمة والشبكات والوسائل التي تجعل المصارف تقدم خدماتها بصورة الكترونية بعد أن كانت تقدم بشكل تقليدي وفيها يتم اختصار الكلفة والجهد والوقت للمصرف.
2. **النقود الالكترونية:** تمثل مجموعة من التوقعات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية، وهي الوسيلة الالكترونية للدفع.
3. **البطاقة الذكية:** وهي أداة مصرفية تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين العملة بهيئة نقود الكترونية من خلال البرمجة الأمنية، ويمكنها التعامل مع بقية الكمبيوترات والوحدات الطرفية ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل تفويض نقل الأموال من المشتري الى البائع.
4. **نظام البطاقة الذكية للمتقاعدين:** هو نظام آلي يتم بموجبه تحميل رواتب المتقاعدين في مركز مشروع البطاقة الذكية على شريحة الكترونية (البطاقة الذكية في مصرف الرشيد ومصرف الرافدين بناء على المعلومات الواردة من مديرية التقاعد العامة ويتم تحويلها إلكترونياً الى مراكز التوزيع في فروع المصرفين ويتم تسليمها عن طريق جهاز قراءة المعلومات للبطاقة للمتقاعدين وبصمة الابهام في هذه المراكز والمكاتب الأهلية المنتشرة في جميع مناطق البلاد.

## استمارة الاستبانة للمتقاعدين

ضع علامة (√) في الحقل المناسب:

أولاً: معلومات عامة

1- نوع التقاعد:

مدني	عسكري
------	-------

2- المؤهل العلمي :

دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم	اعدادية	دون اعدادية
---------	---------	-----------	-------	---------	----------------

3- هل تمتلك جهاز حاسوب:

لا	نعم
----	-----

4- هل لديك اتصال دائم أو مؤقت بشبكة الأنترنت:

لا	نعم
----	-----

ثانياً: مجموعة من الاسئلة الخاصة بموضوع البحث وللإجابة على الاسئلة ضع علامة (√) أمام الإجابة التي تراها مناسبة:-

المحور الاول: مواصفات وأهداف نظام البطاقة الذكية للمتقاعدين في مصرف الرشيد

ت	مواصفات النظام	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا تماماً	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة اتفاق أفراد العينة البالغة 125
1	يوفر كافة المعلومات للمتقاعدين عن الراتب وقيمة الاستقطاعات والبلغ الصافي اضافة الى الرواتب الغير محسوبة والمتراكمة في البطاقة الذكية	22	65	18	19	1	3,704	0,955	70%
2	يحتوي على أنظمة حماية الرواتب لدرجة عدم امكانية تزوير بطاقة المتقاعد	23	57	36	9	0	3,752	0,836	64%
3	سهولة التعامل مع النظام من قبل المتقاعد وعن طريق بصمة الابهام	29	87	02	04	03	4,080	0,765	93%
4	يمكن للمتقاعد من سحب راتبه التقاعدي في الوقت المحدد وبدون مشاكل	29	88	01	07	0	4,112	0,672	94%
5	يحفظ الرواتب الغير مستلمة ويدورها لأشهر لاحقة وحسب رغبة المتقاعد	36	80	07	01	01	4,144	0,658	92%
6	تقليل تكاليف استلام الراتب التقاعدي من خلال مراجعة المتقاعد لاي فرع من فروع مصرف الرشيد القريبة من سكنه، أو المكاتب الأهلية المجازة.	36	80	3	3	3	4,192	0,641	93%
7	استلام الراتب التقاعدي بكل سهولة ويسر من أي فرع تابع للمصرف	34	72	04	14	01	3,992	0,908	85%
8	احترام المتقاعدين ومعاملتهم بصورة لانقة من قبل موظفي المصرف	24	54	27	18	02	3,640	0,999	62%

9	القضاء على الروتين وفرض الازدحام الشديد	23	52	32	17	01	3,362	0,959	61%
10	يحافظ على أموال المتقاعدين من السرقة أو فقدان عن طريق البصمة الحية لصاحب البطاقة من خلال تقنية النظام المتقدمة	32	90	03	0	0	4,232	0,476	98%
11	مساعدة كبار السن والعجزة في استلام الراتب التقاعدي	22	83	10	09	01	3,928	0,782	84%
12	فتح منافذ توزيع ضمن مكاتب أهلية مجازة من قبل مصرف الرشيد وبدون أية عمولة تستقطع من المتقاعد	34	87	01	03	0	4,216	0,574	96%
13	زيادة الثقافة المصرفية من خلال توعية المتقاعدين بأساليب التكنولوجيا وأنظمة الدفع بالبطاقة الذكية ومن خلال اجهزة الصرف الآلي	31	89	02	03	0	4,184	0,571	96%
14	زيادة الخدمة وتنوعها للمتقاعدين من خلال البطاقة الذكية	24	77	13	11	0	3,912	0,800	81%
15	مواكبة التطور التكنولوجي في المصارف العربية والعالمية التي تستخدم البطاقات الذكية لحفظ أموال المودعين ومنحهم مميزات تحفيزية	31	88	04	02	0	4,184	0,557	95%
16	تقليل تكاليف احتساب رواتب المتقاعدين من قبل مديرية التقاعد العامة وذلك ضمن مشروع البطاقة الذكية المنعقد مع مصرف الرشيد	27	74	10	12	02	3,896	0,902	81%
17	القضاء على الفساد الإداري من خلال اكتشاف الاسماء الوهمية والمكررة في رواتب المتقاعدين	34	77	03	10	01	4,064	0,827	89%

المتوسط العام 3,732 ، الانحراف العام 0,764

## المحور الثاني : الرقابة على نظام البطاقة الذكية

يمكن الرقابة المصرفية على نظام البطاقة الذكية من خلال الآتي:

ت	الاساليب الرقابية	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا	لا اتفق تماماً	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة اتفق افراد العينة
1	تخصيص إدارة مستقلة لمعالجة البيانات إلكترونياً في الهيكل التنظيمي للمصرف	41	80	04	0	0	0	4,296	0,522	%97
2	الاعتماد على العناصر الكفوءة في ادارة النظام للبطاقة الذكية	46	77	02	0	0	0	4,352	0,510	%97
3	وجود شبكة اتصالات فعالة لربط كافة فروع المصرف مع الادارة المركزية لمشروع البطاقة الذكية في الادارة العامة	45	70	09	01	0	0	4,272	0,625	%92
4	وجود تعاون وتنسيق بين المصرف ومديرية التقاعد العامة في تهينة وادخال ونقل البيانات الخاصة برواتب المتقاعدين	39	77	09	0	0	0	4,240	0,571	0,656
5	الرقابة على مدخلات الرواتب وتدقيقها في مديرية التقاعد العامة قبل ارسالها الى ادارة مشروع البطاقة الذكية لادخالها ضمن برنامج البطاقة	41	73	10	0	0	01	4,224	0,656	%91
6	العمل على ايجاد برنامج فاعل لاصدار هوية للمتقاعدين لضمان عدم تكرار الاسماء وتجنب تزوير أو سرقة ابطاقة الذكية خاصة للورثة والوكلاء	46	75	02	01	01	01	4,312	0,625	%97

7	47	74	04	0	0	4,344	0,538	%97	العمل على ربط حواسيب مديرية التقاعد العامة مع ادارة البطاقة الذكية بالمصرف لنقل البيانات والمعلومات مباشرة ضمن النظام وليس ارسال البيانات بموجب دسكات واقراص ليزية بالبريد العادي للمصرف
8	44	79	01	01	0	4,328	0,533	%98	ضرورة أن تكون الإدارة للبطاقة الذكية الخاصة للمتقاعدين مشتركة ما بين المصرف ودائرة التقاعد العامة لغرض تلافي المشاكل بالنظام وعدم التكرار باصدار البطاقة الذكية
9	46	70	08	01	0	4,288	0,617	%93	عدم السماح لغير العاملين بالدخول للنظام سواء من مديرية التقاعد العامة أو في ادارة البطاقة الذكية للمصرف
10	46	67	12	0	0	4,272	0,625	%90	استخدام كلمة السر للحفاظ على سرية المعلومات في النظام
11	46	78	01	0	0	4,360	0,496	%99	العمل على تحديث وتطوير النظام باستمرار
12	47	78	0	0	0	4,376	0,501	%99	زيادة كفاءة العاملين على النظام من الموظفين والفنيين
13	48	76	0	0	0	3,081	1,171	%43	نشر الثقافة التقنية والمصرفية على زبائن المصرف عامة وعلى المتقاعدين خاصة لكيفية التعامل مع البطاقة الذكية واجهزة الصراف الآلي

الاتحراف العام 0,640

المتوسط العام 3,220



## المحور الثالث : معوقات العمل بالبطاقة الذكية

ت	المعوقات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة اتفق افراد العينة
1	عدم رغبة واهتمام المتقاعدين بالبطاقة الذكية	07	13	02	81	22	2,216	1,032	16%
2	البطاقة لاتلبي رغبة وطموح المتقاعدين	05	26	16	59	19	2,512	1,100	25%
3	مشاكل كثيرة تقف حائلاً أمام نجاح نظام البطاقة الذكية منها البطاقات المزورة والاسماء الوهمية وقلة أجهزة الصراف الآلي	05	39	18	52	11	2,800	1,095	35%
4	لم تقضي البطاقة الذكية على الروتين في آلية توزيع الرواتب للمتقاعدين	15	32	28	43	07	3,040	1,141	37%
5	هناك عدم تفاهم وتنسيق بين دائرة التقاعد العامة وبين ادارة البطاقة الذكية	14	29	48	31	03	3,160	0,999	34%
6	المشاكل اصبحت كثيرة اكبر من السابق عندما طبق نظام البطاقة الذكية في المصرف	05	21	21	69	09	2,552	0,984	21%
7	عدم اهتمام موظفي المصرف بالمتقاعدين وخاصة العجزة وكبار السن	09	35	35	43	03	3,032	1,003	35%
8	المتقاعدون لا يعرفون آلية العمل التكنولوجي بالبطاقة الذكية ولا كيفية التعامل مع اجهزة الصراف الآلي وخاصة كبار السن منهم	29	80	08	08	0	4,040	0,742	87%

9	كثرة الاستقطاعات من رواتب المتقاعدين عندما طبق نظام البطاقة الذكية	14	57	32	17	05	3,464	0,992	57%
10	بصمة الاصابع الحية تعرقل العمل بالبطاقة خاصة المرضى وكبار السن	20	33	06	55	11	2,968	1,302	42%
11	عدم وجود حماية قانونية ضمن القانون العراقي للبطاقة الذكية لقلّة التشريعات التي تخص الاعمال التكنولوجية ومنها البطاقة الذكية	35	72	15	02	01	4,104	0,725	85%

الاتحراف العام 0,402

المتوسط العام 2,010

## Using Smart Card to Pay the Salaries of Retirees - Exploratory Research in Al-Rasheed Bank

**Assist. Prof. Dr. Ahmed M. Fahmy Al Barzanji**

[dahmdalbrznjy@gmail.com](mailto:dahmdalbrznjy@gmail.com)

AL- Rafidain University College - Business Administration  
Department

**Kareem N. Obid Al Kaabi**

[knan888@yahoo.com](mailto:knan888@yahoo.com)

Baghdad University – Post Graduate Institute for Accounting  
and Financial Studies

**Abstract:** *The objective of this research is to explain the current usage of smart card at Al – Rasheed bank in paying pensions of retirees as being an application of recent e-banking technologies mechanisms in the Iraqi environment. More over, the extent of acceptance by Iraqi retirees and the influence on the spread of banking services in the Iraqi environment have been studied. A questionnaire was distributed among retirees focussing on their opinions, conceptions and acceptance of the system of smart card by which they receive their pensions. Many important conclusions have been derived from this work, and the most important ones are:*

*-The modern techniques contributes to achievement of the goals of the bank.*

*There is a deficioncy in the ules and instructions that organize e-banking activities.*

*The most prominent recommendation was the necessity for laws and legislations to organize modern pay tools in bank and the working on developing smart card services to cover all sectors of the Iraqi society.*

***Keywords: Smart Card, Banking Services***