

تكنولوجيا الخدمة المصرفية وأثرها في الإصلاح المصرفي " دراسة استطلاعية لعينة من المصارف الحكومية والإهلية "

م.د. فؤاد يوسف عبد الرحمن *

المستخلص :

يستند موضوع تكنولوجيا الخدمة المصرفية الى فكرة مفادها أن إعادة هندسة الاعمال المصرفية ستحقق الإصلاح المصرفي لتقديم خدمة أفضل للزبون وصولاً الى تحقيق رضا العاملين والزبانين باتجاه الموائمة مع المصارف العالمية .
وجاءت مشكلة الدراسة من خلال عملية تحويل الخدمة المصرفية من تعاملاتها التقليدية التي تعاني منها بعض المصارف العراقية الى برمجيات الاساليب الالكترونية في العمل والتعامل مع أبعادها وطرحت المشكلة التساؤل (هل هناك علاقة ارتباط وأثر لتكنولوجيا الخدمة المصرفية في الإصلاح المصرفي) وطبقت الدراسة في عدد من المصارف الحكومية والإهلية بالاستعانة بأستمارة أستبانة وزعت على (30) منتسب ما بين مدير ومسؤول شعبة وقسم وأستخدمت الاساليب الوصفية والاحصائية في معالجة بياناتها وفق برنامج (SPSS) وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط وأثر معنوي لتكنولوجيا الخدمة المصرفية في الإصلاح المصرفي مما يترتب على هذه المنظمات إعادة هندسة أعمالها المصرفية والتوجه نحو اللكترونيات العصر .

Abstract :

Multi – technology – based banking service to the idea that the banking business re-engineering will bring banking reform to provide better service to the customer in order to achieve the satisfaction of employees and customer towards harmonization with international banks .

The problem of the study came from the service during the process of converting traditional banking dealings suffered by some Iraqi banks to electronic methods in software to work and deal with the dimensions and raised the problem question (Is there a correlation and the impact of Technology banking service in banking reform) And applied to study in a number of government and private banks using form for identifying and distributed to (30) member between the manager and officer Division and the Department used the

* الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد .

مقبول للنشر بتاريخ 2013/9/22

method descriptive and statistical processing data according to (SPSS) and the study found a correlation and the impact of significant technology banking service in banking reform , which follows this re-engineering its business organizations and the trend towards banking Electronics era .

تكنولوجيا الخدمة المصرفية

المقدمة :-

تمثل الخدمة المصرفية أحد الأنشطة المصرفية الاقتصادية الهامة في أي دولة ، وإذا ما نظرنا إليها كنشاط اقتصادي نجد أنه ينطوي على العديد من الخصائص ولا شك أن توافر هذه الخصائص يعني ضرورة مواكبة النشاط المصرفي لمتطلبات التطور في جميع أوجه النشاط الاقتصادي والاجتماعي في أي دولة بغض النظر عن طبيعة نظامها الاقتصادي أو فلسفتها السياسية .

ويمكن القول أن الخدمة المصرفية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية مرت بالعديد من مراحل التطور حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات الاقراض والايداع في داخل حدود الدولة المعنية الى قيام البنوك بالدخول في مجالات الاستثمار وتملكها للكثير من المشروعات الصناعية والخدمات التجارية وكذلك قيامها بتصدير خدماتها الى الخارج وانتشار فروع لها في معظم دول العالم وظهور البنوك متعددة الجنسيات الخ .

ولاشك أن هذا التحول الكبير والتنوع الملحوظ في الخدمات المصرفية كانت بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية مما جعل الكثير من الكتاب والممارسين في صناعة البنوك يرون أن المشكلة الحقيقية التي تواجه رجال البنوك تمكن في كيفية إدارة ومواجهة التغيير والنمو السريع في المجالات الاقتصادية والاجتماعية بنجاح فضلاً عن تطور سوق الصناعة المصرفية التي أصبحت تتصف بالمنافسة الشديدة .

وتأسيساً على ذلك جاءت الحاجة الى نمو سريع في التعاملات المصرفية عبر الكترونييات العصر بدخول تكنولوجيا حديثة أنقلاباً جذرياً في تسويق الخدمة المصرفية من خلال استخدام الكمبيوتر وغيرها الذي أدى الى السرعة في تقديم الخدمة وتقليل الاعباء البيروقراطية وتوفير الوقت لكل من العملاء والعاملين في البنوك لمواكبة التزايد الكبير في حجم المعاملات المالية وأمكانية حصول العميل على الخدمات المطلوبة من أي فرع من فروع البنك المعين من فتح الحساب الى معرفة الرصيد ومجموع تفاصيل مسحوباته وتواريخها والحصول على نقدية في ظرف دقيقة واحدة .

فضلاً عن ظهور البنوك الالية وادخال خدمات الحاسب على الشبائيك بطريقة on line system وبهذا يتحقق النمو المصرفي وصولاً الى تحقيق الاصلاح المصرفي الذي ينقل مفردات التعامل الى مصاف المصارف المتقدمة وعليه جاءت الدراسة في أربعة مباحث تناول المبحث الاول منهجية الدراسة ليشمل (المشكلة والاهمية والاهداف والمخطط والفرضيات واساليب جمع وتحليل البيانات) فيما تطرق المبحث الثاني الى تكنولوجيا الخدمة المصرفية بأطوارها النظري ثم جاء المبحث الثالث للاصلاح المصرفي وبعدها تطرق المبحث الرابع الى الجانب العملي لمعرفة التحليل الوصفي والاحصائي لمتغيرات الدراسة وأخيراً توصل الباحث الى بعض الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الاول

منهجية الدراسة

أولاً : مشكلة الدراسة :-

تتميز الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف عموماً والمصارف قيد الدراسة على وجه الخصوص بالنمطية ، وفي ظل زيادة حدة المنافسة لجأت الى خلق التمايز في مستوى جودة الخدمات المقدمة لزيائنها ولعل استخدام (IT) وإعادة هندسة اعمالها الركن الاساسي للنمو والتطور وتحقيق عنصر البقاء وتحقيق الميزة التنافسية ، وعليه طرحت مشكلة الدراسة التساؤلات التالية :-

1. ما مدى أهمية (IT) المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية للزبائن وتحقيق الإصلاح المصرفي ؟ .
2. ما مستوى جودة الخدمات المصرفية في ظل استخدام (IT) والمقدمة للزبائن ؟ .
3. هل هناك علاقة ارتباط بين استخدام تكنولوجيا الخدمة المصرفية وتحقيق الإصلاح المصرفي في المصارف المبحوثة ؟ .
4. هل هناك أثر معنوي لتكنولوجيا الخدمة المصرفية في تحقيق الإصلاح المصرفي في المصارف المبحوثة ؟ .

ثانياً : أهمية الدراسة :-

تكمن أهمية الدراسة في تحديد الدور الذي تؤديه التكنولوجيا في العمل المصرفي وصولاً الى تحقيق خدمة أفضل باستخدام أساليب حديثة مختلفة عن حالة التقليد السائدة سابقاً من أجل زيادة رضا الزبائن حيث أن التطور السريع الذي حصل في أساليب تقديم الخدمة المصرفية واستخدام شبكات الانترنت تطلب مهارات فردية تحتاج الى عنصري التدريب والتطوير كإطلاق حقيقة للنهوض بالعمل البشري نحو قمة التعاملات الالكترونية حتى يتسنى تحقيق الرضا لانفسهم أولاً ثم تجاه الزبائن وصولاً الى النهوض بواقع مصارفهم نحو عالمية الخدمة بدخول سلسلة الالكترونيات من بوابة العالم الرقمي .

وحددت أهمية الدراسة من خلال ...

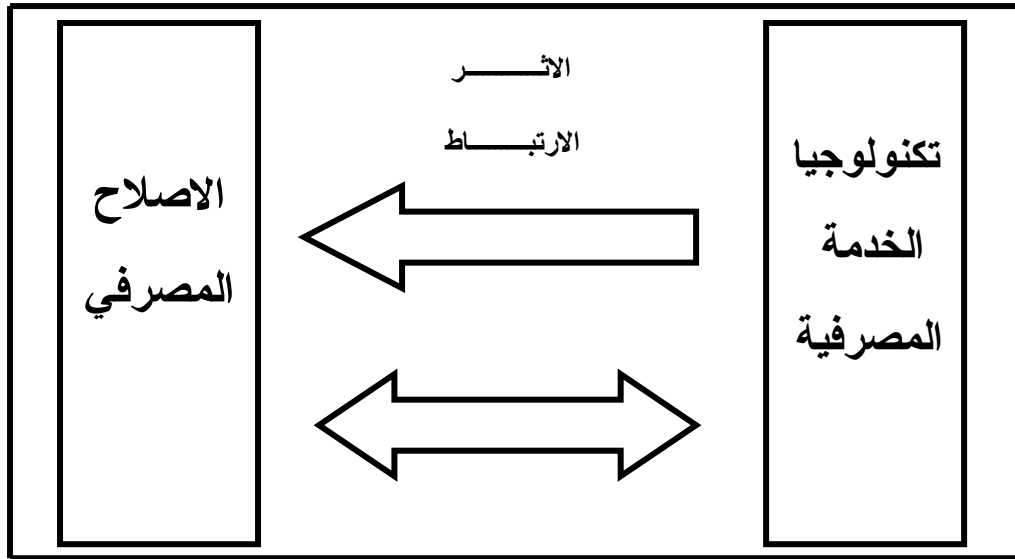
1. تناول موضوع الكترونيّات الخدمة المصرفية وتطبيقاتها انطلاقاً حقيقة نحو تحسين جودة الخدمة المصرفية.
2. تكمن الأهمية من خلال العرض النظري للنظرة الفكرية المبنية على استخدام التكنولوجيا والإصلاح المصرفي وصولاً الى تحقيق جودة الخدمة المصرفية .
3. البيان لحاجة المصارف العراقية والمصارف المبحوثة على وجه الخصوص الى استخدام تكنولوجيا حديثة تحدث نقلة نوعية في التعاملات بين العملاء والبنوك وزيادة الوعي المصرفي وبيان العلاقة والاثّر لتلك التكنولوجيا في تحقيق الإصلاح المصرفي المبني على رؤية مستقبلية لعالم المصارف .

ثالثاً : أهداف الدراسة :-

تهدف الدراسة الى بيان ما يلي :-

1. بيان جودت الخدمة المصرفية في ظل خدمة التكنولوجيا من وجهة نظر الزبائن والعاملين .
2. معرفة علاقة الارتباط ومعنويتها بين متغيرات الدراسة (تكنولوجيا الخدمة المصرفية والإصلاح المصرفي) .
3. اختبار الأثر الحاصل لتكنولوجيا الخدمة المصرفية في تحقيق الإصلاح المصرفي .

رابعاً : المخطط الفرضي للدراسة



شكل (1)
المخطط الفرضي للدراسة

المصدر : أعداد الباحث

خامساً : فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية الاولى : (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الخدمة المصرفية والإصلاح المصرفي) .
الفرضية الرئيسية الثانية : (يوجد أثر معنوي ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا الخدمة المصرفية في الإصلاح المصرفي) .

سادساً : مجتمع وعينة الدراسة :

تمثل الدراسة بثلاث مصارف (مصرف الرافدين فرع أشبيلية ومصرف الرشيد فرع الحبيبية ومصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل فرع جميلة) فيما كانت عينة الدراسة وشملت (30) منتسب من مجتمع الدراسة متكون من مدير فرع ورؤساء أقسام وشعب .

سابعاً : أساليب جمع وتحليل البيانات

1. أساليب جمع البيانات :-

أ. الجانب النظري : أعتمد الباحث في التعرف على الجانب النظري من الدراسة على بعض الادبيات التي تناولت متغيرات الدراسة من خلال الكتب والمجلات والتقارير والرسائل والاطاريح والانترنت .
ب. الجانب العملي : أعتمد الباحث على استمارة ستبانه أعدت لهذا الموضوع تناولت الاسئلة الخاصة بمتغيرات الدراسة والبالغ عددها (22) فقرة قسمت على أساس المتغير المستقل تكنولوجيا الخجة المصرفية (12) فقرة المتغير المعتمد الإصلاح المصرفي (10) فقرة وزعت على عينة الدراسة واستخدم الباحث المقياس الخماسي (ليكرت) .

2. اساليب تحليل البيانات

أعتمد الباحث على بعض الاساليب للتحليل الوصفي والاحصائي للوصول الى النتائج مستنداً على برنامج (SPSS) وكما يلي :-

- الوسط الحسابي
- الانحراف المعياري
- معامل ارتباط الرتب السبيرمان (r)

ث. معامل التحديد R^2
ج. اختبار (F)

المبحث الثاني تكنولوجيا الخدمة المصرفية Banking Service Technology

تمهيد ...

تشهد دول العالم تطوراً مذهلاً في سوق المعلوماتية والاتصالات وحاجة ملحة الى انتاج صناعة الخدمات المالية والمصرفية مما ساهم في تحقيق الموائمة بين مواكبة التطورات نحو استخدام التكنولوجيا المعلوماتية في تقديم أفضل الخدمات المصرفية للزبائن مختزلة بذلك الوقت والجهد والكلفة ساعية الى خلق حالة التوازن بين الحاجات الانسانية وسرعة تعاملاتها وتوفير السيولة المصرفية والمتغيرات المتسارعة في عالم الاعمال والصيرفة متجهة نحو خدمة جديدة تدعى (الصيرفة الالكترونية) .

اولاً : مفهوم تكنولوجيا الخدمة المصرفية (BST)

لقد تباينت وتعددت وجهات النظر الى مفهوم (تكنولوجيا الخدمة المصرفية) بأختلاف الرصيد المعرفي للباحثين حيث أكتسب هذا المفهوم اهتماماً واسعاً في التعاملات المصرفية بأعتباره انطلاقة حقيقة لمتغيرات العصر في ظل عصر المعلوماتية ولغرض توفير انطباعات واقعية عن مفردات هذا المفهوم تم توضيحه في الجدول (1) وكالاتي :-

جدول (1)

مفهوم تكنولوجيا الخدمة المصرفية

ت	الباحث	المفهوم
	(الطائي ، 2002 ، 77)	التكنولوجيا : مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصميم او تصنيع منتج ما من خلال تنفيذ مشروع محدد لهذا الغرض .
	(المؤذن ، 1999 ، 35)	الخدمة المصرفية : تلك الانشطة والفعاليات غير الملموسة التي تهدف الى اشباع حاجات المستهلك الاخير او المستعمل الصناعي مقابل دفع مبلغ من المال .
	(سروغ ، 2000 ، 109)	تكنولوجيا الخدمة المصرفية : كافة العمليات او النشاطات التي يتم عقدها او تنفيذها او الترويج لها بواسطة الوسائل الالكترونية او الضوئية مثل : الهاتف والحاسب والصراف الالي والانترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها وذلك من قبل المؤسسات المالية ، وكذلك العمليات التي يجريها مصدر البطاقات الالكترونية وايضاً المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية الكترونياً .

المصدر : أعداد الباحث بالاعتماد على بعض الادبيات

ويرى الباحث من خلال التعرف على بعض الادبيات التي طرحت مفهوم تكنولوجيا الخدمة المصرفية أن هذا المفهوم يعني " تقديم الخدمات المصرفية عبر الوسائل الالكترونية بشكل يضمنها السرعة في التعاملات المالية وتقليل الجهد على مستوى الزبائن والعاملين وانخفاض في التكاليف مثل " الخدمات المصرفية عبر الانترنت والخدمة المصرفية عبر الموبايل ونظم الدفع الالكترونية والشيك الالكتروني الخ .

ثانياً : أهمية تكنولوجيا الخدمة المصرفية

تكمن أهمية (BST) في مدى معرفة اثر استخدام هذه التكنولوجيا على الخدمة المصرفية وما تحققة من مزايا تنهض من خلالها بالعمل المصرفي ومدى توفير البنية التحتية والبيئة الملائمة لتوفير هذه الخدمات . وأن مستقبل الصيرفة الالكترونية مرهون بمدى أهمية توفير المستلزمات الضرورية لنجاحها وانماط العمل بها ، كذلك تحفيز المصارف على متابعة آخر التطورات الالكترونية في مجال الخدمة المصرفية بما يحقق الرضا لرغبات العملاء وتحسين طبيعة هذه الخدمة وتنويعها وخصوصاً في ميدان النشاط التجاري .

ثالثاً : أنواع تكنولوجيا الخدمة المصرفية

في ظل التطور الهائل في تقنيات الحوسبة والاتصال التي حققت تبادلاً واسعاً وسريعاً للمعلومات ضمن مفهوم المعلومة على الخط واستثمار الانترنت في ميدان النشاط التجاري الالكتروني وظهور مفاهيم الاعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية وتزايد الاستخدامات التكنولوجية في الاعمال المصرفية نتيجة الحاجة الى السرعة والدقة في تقديم الخدمة وأيجاد الحلول لمشاكل الاعمال المصرفية وتعميم الوعي التكنولوجي للمجتمع والعاملين في المجال المصرفي واعتبارها اصلاً من أصول المصارف .

ظهر مفهوم الصيرفة الالكترونية والبنوك الالكترونية وتكنولوجيا الخدمة المصرفية باعتبارها واحدة من تطبيقات الشبكة (web) التي تنتمي الى الاعمال الموجهة للمستهلك (B2C) Business To Consumer القليلة التي تبرهن على المنافع لكل من الزبون والمصارف بشكل واسع . (wolf & Broothaerts , 2002 : 1) على أساس ان البنك يزود جهاز العميل (الكومبيوتر الشخصي) بحزمة البرامجيات أما مجاناً او لقاء رسوم مالية وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بُعد مثل حزمة (Microsoft money) وحزمة (mecas managing your money) وعليه فإن البنك المركزي الالكتروني يشير الى النظام الذي يتيح للزبون الوصول الى حساباته او اية معلومات يريدتها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى (www.firashiary.jeeran.com) .

ومن متطلبات البنوك الالكترونية لتحقيق الموائمة مع متغيرات العصر هي :-

1. البنية التحتية التقنية .
2. الكفاءة الادائية المتفقة مع عصر التقنية .
3. التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات .
4. التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والادارية والمالية.
5. الرقابة التقييمية الحيادية .

وتأسيساً على ما تقدم يمكن انواع وقنوات تكنولوجيا الخدمة المصرفية والتي من خلالها أحدثت نقلة نوعية في التعاملات المصرفية اولاً ونهوض راس المال الفكري لعاملها الالكتروني ثانياً وتحقيق الرضا للزبون في التعامل مع الخدمة المصرفية ثالثاً ويمكن أجمال تلك الانواع بما يلي :-

1. أنظمة الدفع الالكترونية Electronic Payment Systems

نظام الدفع او التسديد الالكتروني هو نظام تم تطويره لغرض معالجة طرق دفع الفواتير الخاصة بالمنتجات والبضائع والخدمات ، وتسديد حساباتها الكترونياً على الانترنت ويشمل هذا النظام على وسائل عدة منها :- (قديلي والجنابي ، 2009 : 176)

أ. بطاقة الدفع الالكتروني (payment card) : وهي البطاقات الالكترونية التي تحتوي على معلومات يمكن استخدامها لأغراض دفع ثمن المشتريات وهي على ثلاث انواع بطاقات السحب وبطاقات الايداع والبطاقات المدفوعة مسبقاً . (الجداية وخلف ، 2009 : 233) .

ب. نظام بطاقة الائتمان الرقمية (Digital credit card payment) : وهي نظام تؤمن خدمات آمنة للدفع ببطاقة الائتمان على الانترنت وتعمل على حماية المعلومات المنقولة بين المستخدمين ومواقع لشراء وبنوك التعامل ، وتسمح للعميل بالسحب اكثر من رصيده الموجود بحدود 15% فوق رصيده الموجود ليقوم بأرجاعه خلال فترة محددة (www.e-gulfbank.com) وتستخدم هذه البطاقة في ثلاث حالات وهي الحصول على الائتمان كوسيلة لتأجيل دفع أثمان البضائع أو الاستفادة من البطاقة كوسيلة للدفع او كبديل عن النقد والصك . (الطائي ، 2000 : 349)

ت. المحفظة الرقمية (digital wallet) : عبارة عن برمجية خاصة تعمل على تخزين بطاقات الائتمان والنقد الالكتروني وبطاقة تعريف المالك وبيانات العنوان وتقوم المحفظة الالكترونية بتجهيز هذه البيانات والمعلومات بشكل تلقائي آلي من خلال معاملات الشراء التجارية الالكترونية .

ث. بطاقات الحسابات الافتراضية (virtual credit cards) : وهي بطاقات الحساب التي يصدرها المصدر برقم خاص لتحل محل بطاقات الحساب الاعتيادية . (etal,2004 Turban) .

- ج. نظام دفع الموازنات المتراكمة (accumulated balance payment) : يقوم هذا النوع من النظم بتجميع قيمة المشتريات الصغيرة كموازنة مدينة ينبغي دفعها بصورة منتظمة بواسطة بطاقة الائتمان أو قوائم الهاتف .
- ح. اوراق الحساب الالكتروني (E- Letters of credits) : وهي الموافقة المكتوبة من البنك لدفع مبلغ من المال من حساب المشتري للبائع ولهذه الاوراق عدد من الفوائد منها للبائع مثل تقليل خطورة عملية الدفع وضمانها مع تقليل خطورة القوانين وضمان الحقوق كما لها فائدة للمشتري بأنها تسمح بالتفاوض للحصول على أقل الاسعار وزيادة مصادر مشتريات كما ان سحب المال لا يتم الا بعد موافقة البنك مما يشكل ضمان لحقوق الطرفين . (الجداية وخلف ، 2009 : 234)
- خ. نظم دفع القيمة المخزنة (Stored value payment systems) : نظام يمكن الزبائن من تنفيذ واجراء المدفوعات الفورية على الخط المباشر من خلال القيمة المخزنة في الحساب الرقمي .
- د. البطاقة الذكية (As wart card) : وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية بحجم بطاقة الائتمان تخزن معلومات رقمية ومن الممكن استخدامها للمدفوعات الالكترونية ويمكن عدها شريحة الكترونية تمثل حساب مصرفي تحتوي على حساب الزبون يمكن من خلالها البيع والشراء واستلام الراتب والمستحقات وتحويل الاموال الخ .
- ذ. بطاقة الصراف الآلي (ATM card) : ويتسطيع العميل استخدام ماكينات المصارف الاخرى فضلاً عن مصرفة ويمكن استخدامة عالمياً عندما تكون هناك اتفاقيات مع المصارف العالمية الاخرى ، ويمكن استخدام البطاقة عبر نقاط البيع . (www.bankwuscat.com) .
- ر. بطاقة الخصم (debit card) : ويمكن استخدامها عبر ماكينات الصراف الآلي (ATMS) ونقاط البيع (POS) فضلاً عن الانترنت (Internet) وتستخدم للخصم من حساب العميل فوراً بمجرد استخدامة او الشهري . (www.e-gulfbank.com)
- ز. النقد الرقمي (digital cash) : عبارة عن شكل الكتروني للعملة تتحرك وتستخدم خارج الشبكة الاعتيادية للنقود وتستخدم لدفع قيمة المشتريات الصغيرة والكبيرة .
- س. بطاقات الشراء (purchasing cards) : وهي البطاقات الخاصة للدفع تصدر لموظفي الشركات لاستخدامها لشراء المواد ضمن حدود خاصة . (الجداية وخلف ، 2009 : 234)
- ش. الشيكات الالكترونية (E-checks) : وهي الشكل القانوني الالكتروني المشابه للشيكات الورقية وتختلف آليه عمله عن الشيك الاعتيادي اذ يقوم البنك بأصداره بقيم مختلفة ومن ثم بيعها للعملاء وذلك بعد التوقيع عليها بواسطة البنك .
- ص. نظم الدفع نظير الى نظير آخر (peer – to peer payment systems) : هو نظام دفع الكتروني للأشخاص الذين يرغبون في إرسال مبالغ الى الباعة او الى الافراد الذين هم لا يتعاملون ، او يقبلون بالمدفوعات من خلال بطاقات الائتمان .
- ض. نظام الدفع الصغيرة (micro payment system) : هي طريقة للدفع تم تطويرها للمشتريات التي تكون قيمتها قليلة (أقل من عشرة دولارات) .

2. الخدمة المصرفية عبر الانترنت Online Banking

هي طريقة متطورة يتيحها لك خـر التطورات في مجال تقنيات برمجيات الحواسيب لاتجاز تعاملات مصرفية متعددة مثل تمويل مبالغ بين الحسابات التي لديك مع البنك ودفع فواتير الماء والكهرباء والهاتف الثابت والنقال وخلق تجديد وديعة لاجل وتسديد فواتير بطاقات الائتمان وطلب دفتر شيكات او أمر دفع عند الطلب الخ .

ولكل ما تحتاج اليه للدخول الى الخدمات المصرفية عبر الانترنت شرط أن يكون لديك حساب توفير أو جاري أو وديعة ثابتة في البنك . (www.bankwuscat.com)

3. الخدمة المصرفية عبر جهاز الهاتف Banking service via phone device
يقوم عبر نظام محوسب يعمل على الاستجابة للعملاء وهو أشبه بالرد الآلي يقوم بالتعرف على العميل عبر الصوت أو أن يطلب منه النظام ادخال رقم محدد (pincode) وبعد ذلك يعمل على تلبية خدمات العمل حسب احتياجاتهم مثل (الاستعلام عن الرصيد - دفع الفواتير - تمويل الاموال الكترونياً - طلب إصدار بطاقات أنتمان) .

4. الخدمة المصرفية عبر الموبايل Mobile Banking Service
الخدمة التي تلبي احتياجات العملاء أثناء تنقلهم ويمكن الدخول على هذه الخدمة عبر أي هاتف نقال ومن أي مكان في العالم وفي أي وقت ويمكن أنجاز العديد من المعاملات مثل تحويل الاموال وسداد فواتير بطاقة الائتمان الخ .

ومن مزاياه يمكن الدخول الى الحسابات من الهاتف النقال على مدار الساعة والتمتع بالخدمات المصرفية مباشرة وأجراء خطوات معاملات وسداد فواتيرك بسهولة . (www.e-gulfbank.com) .

5. الصيرفة المنزلية home banking
وهو ذلك الحساب الشخصي الموجود بالمنزل او العمل او اي مكان والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة السر (pass word) او رقم سري (pain number) او كليهما لاتمام العمليات المصرفية المطلوبة . (الشمري والعدلات ، 2008 : 30)

6. التلفزيون الرقمي digital television
وهو عبارة عن ربط الاقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري الى حاسب البنك أو شبكة الانترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة .

المبحث الثالث

الاصلاح المصرفي Banking reform

يعد تناول مصطلح الاصلاح المصرفي مطلباً من متطلبات عملية التغيير التي تسعى الكثير من الدول السعي الى مواكبة عصر التقلبات البيئية المتسارعة وردم فجوة النمو مع العالم المتقدم للنهوض بالتنمية الاقتصادية عبر اصلاح اقتصادها اولاً كمطلب كلي والتوجه نحو اصلاح مصارفها وسياساتها النقدية كمطلب جزئي باعتبار أن الخدمة المصرفية هي الانسيابية الحقيقية لتدفق السيولة النقدية نحو التعاملات التجارية والشخصية والدولية .

اولاً : مفهوم الاصلاح المصرفي

يعد الاصلاح المصرفي ركيزة من ركائز الاقتصاد واساساً لبناء استراتيجيات لقطاعات ذات بنية تحتية وتخطيط علمي يعتمد على الكفاءة والخبرة والنهوض بالاستثمار المحلي والاجنبي لتحقيق النمو الاقتصادي المرسوم ضمن رؤية واضحة تسعى الدولة الى تحقيقها .

ومن هنا جاء مفهوم الاصلاح المصرفي حيث اشار (الجميل ، 2005 : 9) باعتباره جزء من العملية المالية التي تتمثل بالعمليات المصرفية والعمليات التأمينية والتي من شأنها المساعدة في تمويل العمليات الاستثمارية سواء كانت قصيرة الاجل او طويلة الاجل .

في حين يراها (عبد اللطيف ، 2005 : 2) أن الاصلاح المصرفي جزء من العولمة الاقتصادية وبخاصة المالية كون العولمة تمثل ظاهرة اقتصادية اكثر التصاقاً بالنشاط الاقتصادي بصفة عامة والنشاط المصرفي بصفة خاصة .

اذ اتخذت أبعاداً ومضامين جديدة جعلت البنوك التجارية تتجه الى ميادين وانشطة غير مسبوقة وادت الى انتقالها نحو مواقف وتصورات واسعة ممتدة من أجل التوسع في الانشطة التمويلية كافة .

ويرى الباحث أن الاصلاح المصرفي يمثل تغييراً في أنشطة المصارف ذات التوجهات المحدودة نحو تعزيز فاعليتها في تقديم خدمات مصرفية بأنسيابية تحقق من خلالها الاختزال في الوقت والجهد والكلفة وتعبئة مدخراتها لخدمة الفرص والاستفادة من التهديدات دعماً لقوة الاقتصاد وبناء رؤيا مستقبلية ذات بعد

تكنولوجي لتحقيق الاسبقية والريادة في مجال تقديم الخدمة المصرفية إلكترونياً وردم الفجوة المعرفية في المجال المصرفي مع مصاف المصارف العالمية .

ثانياً : أهمية الإصلاح المصرفي

تكمن أهمية الإصلاح المصرفي بحاجته الى أحداث انقلاب حقيقياً وجذرياً بالتعاملات المصرفية من جذوره التقليدية الى عطائه المعاصرة في تقديم الخدمة على المستوى الشخصي او التجاري محلياً وعالمياً على أساس أن قياس تقدم ونمو اقتصاد البلد يقاس بمدى جاهزية الاجهزة المصرفية لتقبل التغيرات العالمية المتسارعة وتفعيل التجارة ورسم السياسات النقدية والائتمانية بما يتلائم والسياسات العالمية مع الاخذ بنظر الاعتبار الخصوصية الاقتصادية لهذا البلد .

وتعد المؤسسة المصرفية ذات سياقات مهمة في خلق النقود الائتمانية الضرورية لزيانها من أجل المساهمة في النمو والتقدم والتطور المالي والنقدي على المستوى العالمي .

وعليه جاءت أهمية الإصلاح أهمية الإصلاح المصرفي في إعادة هندسة اعمالها المصرفية وصياغة سياساتها وبرمجة هيكلها بما يتناغم مع التطورات النقدية والمصرفية واستخدام مهارات وقابليات جديدة في رسم معرفة ادراكية لتقنيات العصر ودخول امبراطورية المعلومات والاتصالات وأحداث فقرة نوعية بالانتقال بالواقع المصرفي والاقتصادي مواكبة بذلك الافكار والسياسات المؤسساتية التي تقلل من دوامة الروتين الى ديناميكية الخدمة المصرفية .

ثالثاً : أهداف الإصلاح المصرفي (الفصل ، 2010 : 53)

1. محاولة تحقيق التوازن في عملية التنافس بين القطاعين المصرفيين العام والخاص وفسح المجال امام مبادرات القطاع الخاص ، لان هذه العملية تعد جزء أصيل من برامج الإصلاح الاقتصادي لانها تمثل تغييراً جذرياً للسياسات الاقتصادية من أجل المشاركة في تعبئة الموارد اللازمة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية .
2. التخفيف من الاعباء التي تتحملها ميزانية الدولة نتيجة استمرار دعمها للمشاريع بأنواعها واحجامها كافة والتي أثبتت التجارب عدم جدواها اقتصادياً ، وتوجيه الاتفاق العام نحو دعم البنى الأساسية والمنشآت الاقتصادية ذات الاهمية الاستراتيجية من خلال اناطة مهمة تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة والشركات الى القطاع المصرفي الخاص ، وجعله سنداً للقطاع المصرفي العام في هذه العمليات التمويلية لما له من أثر ايجابي على ميزانية الدولة بحيث يكون التمويل الحكومي مركزاً في مشاريع البنى التحتية اللازمة لدعم عملية التنمية الاقتصادية .
3. زيادة تعبئة المدخرات واستخدامها الامثل من اجل تمويل الاستثمارات والمشاريع التي تساعد على تحقيق اهداف عملية التنمية الاقتصادية ورفع مستوى معيشة المواطنين .
4. تمكين اقتصاديات الدول التي تسعى للإصلاح الاقتصادي على تكييف اقتصادياتها لتواجه متطلبات التنمية الاقتصادية ، وكذلك لتواجه الصدمات الخارجية والتي تحدث في الاسواق المالية والنقدية وما لها من أثر على باقي القطاعات الاقتصادية .
5. خلق انظمة مالية مصرفية سليمة وتنافسية ، من أجل تعزيز استقرار الاقتصاد الكلي والاسراع في وتيرة النمو الاقتصادي المنشود .
6. تقليص تكاليف الائتمان وزيادة الانتفاع منها وجعل السوق أكثر شفافية وتنافسية .

رابعاً : دور تكنولوجيا الخدمة المصرفية في الإصلاح المصرفي وابعاده المستقبلية

اصبح من المعروف أن المتغيرات العالمية في ظل العالم الرقمي وعصر المعلوماتية يتجه نحو استخدام الاداء الالكتروني بدلاً التقليدي في أنجاز الكثير من التعاملات ولا سيما المصرفية منها واصبح المخزون المعرفي المحوسب محور انطلاق فعاليات وانشطة الكثير من المنظمات كطموح نحو قمة التعاملات المالية والمصرفية والائتمانية مستعيناً براس المال الفكري والمعرفة المتراكمة لدى المورد البشري والحاجة الى تخصصات ذات مهارات عالية .

لقد جعلت التكنولوجيا العالم اصغر واسرع بحكم الافكار والكم الهائل من المعلومات لجعل الاشياء ذات معنى وقيمة ونتيجة للضعف الواضح في ملاكاتنا المصرفية وخدماتها المقدمة الى الزبائن المستمدة من التعاملات التقليدية والبطء في تقديم الخدمة المصرفية وعدم تقريب المسافات لاحتياجاتهم جاءت الحاجة الى

تكنولوجيا الخدمة المصرفية بأعادة اعمال المصارف وتصميم عملياتها في ظل ظروف التغيير المستمر في الاحتياجات المتزايدة ودخول مفاهيم جديدة للتجارة الالكترونية والتسويق الالكتروني والاداة الالكترونية الخ .

أضحى من الملائم توفير الخدمة المصرفية إلكترونياً لتتواءم مع تلك المتغيرات حيث ساعدت هذه التكنولوجيا بتوفير التعامل عن بُعد كأسلوب حديث يستند على الالكترونيات من (بطاقات الكترونية وشيكات الكترونية وتنظمة دفع الكترونية الخ) بحيث غيرت الوجهة المألوف للخدمة المصرفية فأصبحت الضرورة ملحة الى الإصلاح المصرفي لنقل العالم النقدي والمالي والائتماني الى أسلوب يعتمد على مراكز المنظمات المعاصرة وهو استخدام تكنولوجيا حديثة تساهم في زرع خدمات مصرفية تحصد من خلالها رضا الزبون وتحقيق النمو الاقتصادي عبر نمو التعاملات المالية والنقدية والائتمانية حيث أثبتت الدراسات والتعاملات الميدانية للكثير من المصارف الاستثمارية أن استخدام تكنولوجيا الخدمة المصرفية قد ساهمت مساهمة فعالة في نقل حركة النقد والائتمان نحو الإصلاح المصرفي لتحسين قيمة التعاملات بين المصرف والزبون . وتتطلع المنظمات المعاصرة وخصوصاً المنظمات العراقية في مجال الخدمة المصرفية الى بناء رؤية مستقبلية واضحة من خلال رسم استراتيجيات وسيناريوهات محتملة لما ستؤول اليه حال هذه المنظمات ومنها :-

1. نقل افكار وأراء المصارف العالمية وتعزيز قدرة منظمتنا على أساس رؤيتها المستقبلية مع تطويعها لواقعنا الاقتصادي والمصرفي .
2. بناء رؤيا مستقبلية مستمدة من واقع المصارف العراقية وامكانياتها والتعامل مع الحالة بتدرج النمو وصولاً الى ما تطمح أن تكون عليه في المستقبل .
3. توسيع الرؤيا المستقبلية لمصارفنا بأعادة اعمالها وسياساتها النقدية المحلية والعالمية مستعيناً بالخبرات المحلية والعالمية .
4. اعادة بناء البنية التحتية من جديد على أصول علمية صحيحة وحديثة تأخذ على عاتقها الكترونيات العصر كأحد دعائم النمو المصرفي .

المبحث الرابع

الجانب العملي The Practical Side

يسعى هذا المبحث الى عرض النتائج اعتماد بعض الاساليب الوصفية والاحصائية لمتغيرات الدراسة والمتمثلة (بالوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط لسبيرمان ومعامل التحديد واختبار F) باستخدام استمارة استبانة اعدت لهذا الغرض مستعيناً بمقياس ليكرت الخماسي كما يلي :-

اولاً : مستوى وطبيعة متغيرات الدراسة (تكنولوجيا الخدمة المصرفية والإصلاح المصرفي) لمعرفة مستوى وطبيعة متغيرات الدراسة استخدم الباحث الاساليب الوصفية من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير لبيان مدى أهمية مساهمة كل متغير وكما يلي :-

1. مستوى وطبيعة المتغير المستقل (تكنولوجيا الخدمة المصرفية)
تشير نتائج التحليل الوصفي في الجدول (2) الى أن اجمالي فقرات المتغير المستقل (BST) للأسئلة البالغة (12) سؤال والتي تمت الاجابة عليها من قبل المبحوثين ، فقد بلغ الوسط الحسابي (4.160) وبأنحراف معياري (0.62) ويدل ذلك على أن قيمة الوسط الحسابي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغ (3) وبتشتت قليل في اجابات المبحوثين يعكس حالة الاتفاق في الاراء بشكل مقبول . ويشير ذلك الى أهمية تكنولوجيا الخدمة المصرفية ومساهمتها في تعزيز دورها في تطوير عمل المصارف وتقديم خدمة جديدة توفر الراحة والأمان والسرعة في تلبية متطلبات الزبون .

2. مستوى وطبيعة المتغير المعتمد (الإصلاح المصرفي)
تشير نتائج التحليل الوصفي في الجدول (3) الى أن اجمالي قيمة الوسط الحسابي للمتغير المعتمد (الإصلاح المصرفي) قد بلغت (4.11) وبأنحراف معياري بقيمة (0.69) مما يدل على أن قيمة الوسط الحسابي أعلى من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (3) وبتشتت قليل نسبياً يعكس اتفاق الأراء بشكل مقبول

ويشير ذلك الى الاهمية والحاجة الى عملية التغيير في الخدمات المصرفية وتعاملاتها الادارية والفنية وتحقيق الإصلاح المصرفي ومواكبة حركة التطور العالمي وارتباطاتها بالمصارف العالمية وصولاً الى خدمة افضل للزبائن وفة عالية في المصارف وتعاملاتها .

ثانياً : اختبار فرضية الارتباط بين متغيرات الدراسة

استخدم الباحث في التحليل الاحصائي لمعرفة الارتباط بين متغيرات الدراسة معامل ارتباط لسبيرمان لمعرفة قوة العلاقة واتجاهها من خلال استخدام رتب القيم اللامعلمية .

حيث تشير نتائج التحليل الاحصائي في الجدول (4) الى قيمة معامل الارتباط قد بلغ (0.638) وبمستوى معنوية (0.01) وهذا يدل على قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة (تكنولوجيا الخدمة المصرفية والإصلاح المصرفي) فضلاً عن ايجابية الاتجاه ويشير ذلك الى قبول الفرضية البديلة (H_1) التي تنص (وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا الخدمة المصرفية والإصلاح المصرفي) ونرفض فرضية العدم (H_0) .

ثالثاً : اختبار فرضية التأثير بين متغيرات الدراسة

لغرض اختبار فرضية التأثير استخدم الباحث في التحليل الاحصائي لمعرفة أثر المتغير المستقل (BST) في المتغير التابع (الإصلاح المصرفي) .

معامل التحديد (R^2) لمعرفة وتفسير النسبة المئوية للتغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد بتأثير المتغير المستقل ومن الجدير بالذكر أن قيمة (R^2) تقع بين الصفر والواحد الصحيح ($0 \leq R^2 \leq 1$) وكذلك استخدم الباحث اختبار (F) لتوضيح شكل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد اذا ما كانت مقبولة ام لا اعتماداً على مستوى المعنوية المستخرجة من جدول تحليل التباين (ANOVA) . وعليه يمكن ملاحظة ما يلي :-

1. تشير نتائج التحليل الاحصائي في الجدول (4) الى أن قيمة معامل التحديد (R^2) قد بلغت (0.407) ويدل ذلك الى أن ما مقداره (41%) من التغيرات الحاصلة في الإصلاح المصرفي سببها تكنولوجيا الخدمة المصرفية ، اما باقي التأثير والبالغ (59%) فيعود وسببه الى عوامل اخرى لم تتناولها الدراسة.

2. تشير نتائج التحليل الاحصائي في الجدول (4) الى أن قيمة (F) المستخرجة قد بلغت (19.38) وبمستوى معنوية (0.01) ويدل ذلك الى أن شكل العلاقة مقبول مع وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا الخدمة المصرفية في الإصلاح المصرفي وتشير هذه النتائج الى التحليل مطابقتها مع فرضية التأثير وعلية نقبل الفرضية البديلة (H_1) ونرفض فرضية العدم (H_0) .

ومما تقدم فقد أظهرت نتائج التحليل المشار اليها اعلاه في الجدول (4) مطابقتها لما طرحه فرضيات الارتباط والتأثير والتي تنص على (وجود علاقة ارتباط وتأثير بين متغيرات الدراسة) .

وعلى الرغم من وجود هذه العلاقة الا انها في بعض المصارف لم تأخذ الجانب التطبيقي والفعلي لها وفي البعض الاخر محدودية التطبيق للتخوف الواضح من الولوج في اروقة التكنولوجيا الحديثة وكذلك عدم تهينة المجتمع المعلوماتي الملائم الذي يتقبل هذه التكنولوجيا .

جدول (2)
مستوى وطبيعة المتغير المستقل (تكنولوجيا الخدمة المصرفية)

ت	الفقرة	اتفق بشده 5	اتفق 4	محايد 3	لا اتفق 2	لا اتفق بشده 1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	يساهم المصرف الالكتروني في تخفيض التكلفة التشغيلية مقارنة بالمصارف التقليدية	11	12	5	--	2	4	0.61
	يستطيع المصرف الالكتروني في تقديم خدمة مصرفية في الوقت الحقيقي	11	13	5	--	1	4.1	0.6
	توفر الاعمال الالكترونية المصرفية أنشطة تشارك المصارف بين المستويات الادارية عبر شبكة الانترنت	8	16	4	2	--	4	0.61
	يقدم المصرف الالكتروني حلولاً كاملة ومباشرة وفورية لا يستطيع تقديمها المصرف التقليدي	13	12	3	2	--	4.2	0.59
	وجود الخدمات المصرفية الالكترونية يعزز من المركز التنافسي للمصرف	17	7	5	--	1	4.3	0.57
	يستطيع المصرف الالكتروني الوصول الى اكبر عدد من العملاء بغض النظر عن المكان والزمان	13	11	3	1	2	4.06	0.6
	يساهم المصرف الالكتروني بزيادة الوعي المصرفي عبر تطوير خدماته	15	10	5	--	--	4.33	0.56
	يساعد وجود المصرف الالكتروني على تطوير نماذج جديدة للعمل	15	9	5	1	--	4.26	0.58
	يضمن وجود الخدمات المصرفية الالكترونية قاعدة لخدمة التجارة الالكترونية	12	13	5	--	--	4.33	0.581
	يوفر المصرف الالكتروني خدمة ذات جودة شاملة للزبائن	15	8	6	1	--	4.23	0.58
	توفر الخدمة المصرفية الالكترونية مناخ علمي ونفسي بين الزبائن والموظفين	14	6	6	3	1	3.96	0.77
	تعمل المصارف الالكترونية الثقة المتبادلة بين الزبائن والمصرف	14	10	6	--	--	4.26	0.58
	Total						4.160	0.62

جدول (3)
مسنوى وطبيعة المتغير المعتمد (الإصلاح المصرفي)

ت	الفقرة	اتفق بشده 5	اتفق 4	محايد 3	لا اتفق 2	لا اتفق بشده 1	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	يساهم الإصلاح المصرفي في تعزيز عملية التغيير في اسلوب ونمط النشاط المصرفي	8	17	5	--	--	4.1	0.65
	يساهم الإصلاح المصرفي في تطوير النظام النقدي ليتناغم مع التطورات المالية والنقدية والمصرفية على مستوى العالم	14	14	1	1	--	4.36	0.55
	يساهم الإصلاح المصرفي في تطوير المعايير التنظيمية للمؤسسة المصرفية	8	16	4	2	--	4	0.62
	يساهم الإصلاح المصرفي للخدمة الالكترونية من اعاده هندسة العمليات المالية والمصرفية والتأمينية	13	9	8	--	--	4.16	0.64
	تعد اهم مبررات الإصلاح المصرفي خلق المؤسسة المصرفية للنقود الائتمانية الضرورية لطالبيها	10	11	9	--	--	4.03	0.69
	يساهم الإصلاح المصرفي في زيادة تعبئة المدخرات واستخدامها الامثل من اجل التمويل الاستثمارات والمشاريع لتحقيق اهداف التنمية الاقتصادية	13	12	3	2	--	4.13	0.66
	يساهم الإصلاح المصرفي في تقليص التكاليف الائتمان وزيادة الانتفاع منها	10	13	6	1	--	4.06	0.71
	يساهم الإصلاح المصرفي في خلف انظمة مالية سليمة وتنافسية من اجل تعزيز الاستقرار الاقتصادي وتحقيق النمو	13	10	7	--	--	4.2	0.59
	يساهم الإصلاح المصرفي في اعادة توزيع الانفاق العام للمشاريع الصغيرة والمتوسطة للقطاع المصرفي الخاص والاستراتيجية للقطاع المصرفي العام	10	9	9	2	--	3.9	0.81
	يساهم الإصلاح المصرفي في تعزيز العلاقة بين الزبائن والمصاريف لتقديم خدمة المصرفية افضل	13	11	4	2	--	4.16	0.62
	Total						4.11	0.69

جدول (4)

أختيار فرضيات الارتباط والتأثير لمتغيرات الدراسة

المتغير التابع (الإصلاح المصرفي)	معامل ارتباط الرتب لمبيرمان (r)	معامل التحديد (R ²)	قيمة (F)	مستوى المعنوية
المتغير المستقل (تكنولوجيا الخدمة المصرفية)	0.638*	0.407	19.38**	0.01

❖ عند مستوى معنوية 0.01

❖ عند مستوى معنوية 0.05

المصدر : أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

الاستنتاجات

1. تمتاز تكنولوجيا الخدمة المصرفية بتوفيرها للجهد والوقت والكلفة وتزايد حجم التعاملات مما يحقق الوفورات المالية وتنشيط دور الاستثمار والتجارة .
2. لقد أصبحت الصيرفة الالكترونية موقعاً مالياً وتجاريًا وإداريًا واستشاريًا شاملاً فضلاً عن تقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان .
3. تحتاج المصارف العراقية الى نهضة حقيقية بمتابعة احدث التطورات الالكترونية في التعاملات المصرفية وصولاً لخدمة أفضل فضلاً عن قابليات ومهارات حديثة تأخذ على عاتقها التخصص الالكتروني كأطلاقة حقيقية لتحقيق الإصلاح المصرفي .
4. ضرورة رسم ستراتيجيات ورؤية مستقبلية واهداف قابلة للتطبيق ضمن الامكانيات المتاحة لتحقيق طفرة نوعية في الخدمة المصرفية والابداع في ضمان الإصلاح المصرفي ضمن رؤية جديدة تأخذ على عاتقها تجارب الآخرين .
5. توصل البحث الى ان هناك ميل في استخدام ومساهمة تكنولوجيا الخدمة المصرفية في تحقيق الإصلاح المصرفي في المنظمات المبحوثة .
6. وجود دور مهم وواضح من خلال تحقيق العلاقة والاثر لمتغيرات الدراسة تكنولوجيا الخدمة المصرفية والإصلاح المصرفي .

التوصيات

1. ان تعمل لمصارف العراقية على ايجاد ستراتيجيات حديثة برؤية واقعية ضمن تخطيط سليم تنتقل من خلاله المصارف الى ستراتيجيات العالم الرقمي لتحقيق الإصلاح المصرفي .
2. استيراد التعاملات المصرفية العالمية في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة واحداث موائمة مع تلك المصارف للوصول الى قمة التعاملات وتقديم خدمة أفضل وتحقيق رضا العاملين والزبون .
3. تدريب وتطوير المهارات والقابليات البشرية مما يدعم عملية التحول من التعاملات التقليدية الى الاستخدامات الالكترونية وبناء قاعدة معرفية ادراكية سليمة لكل متغيرات العصر لمواكبة التطور والتغيير وصولاً الى تحقيق الإصلاح المصرفي .
4. زيادة الوعي المصرفي بخدماته الالكترونية للمجتمع لتحقيق الموائمة بينة وبين المصارف .
5. تطوير نقاط القوة للمصارف العراقية وتعزيز نقاط الضعف والاستفادة منها وصولاً الى استخدام افضل للفرص واستغلال التهديدات لصالحها .

المصادر

اولاً : المصادر العربية

1. الجداية ، محمد نور صالح وخلف ، سناء جودت ، 2009 ، " تجارة الكترونية " ، عمان ، دار الحامد للنشر والتوزيع .
2. الجميل ، سرور كوكب ، 2005 ، " النظام المالي العراقي واعادة الاعمار " ، الجندول ، العدد 20 ابريل.

3. سروغ ، جو ، 2000 ، " العمل الالكتروني في المصارف بين الضرورات والمحاذير ، بيروت ، جمعية اتحاد المصارف العربية .
4. الشمري ، ناظم محمد والعدلات ، عبد الفتاح زهير ، 2008 ، " الصيرفة الالكترونية الادوات والتطبيق ومعيقات التوسع ، الاردن .
5. الطائي ، محمد عبد حسين ، 2000 ، " نظم المعلومات الادارية " ، الموصل ، دار الكتب للطباعة والنشر .
6. عبد اللطيف ، اسار فخري ، 2005 ، " العولمة المصرفية " ، مجلة علوم انسانية ، السنة الثالثة ، العدد 27 مارس .
7. الفصيل ، زياد جواد لفته ، 2010 ، " أهمية ومتطلبات الاصلاح المصرفي في التنمية مع اشارة خاصة للعراق ، اطروحة دكتوراه - جامعة البصرة - كلية الادارة والاقتصاد .
8. قنيلي ، عامر ابراهيم والجنابي ، علاء الدين عبد القادر ، 2009 ، " نظم المعلومات الادارية " ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة .

ثانياً : المصادر الاجنبية

1. Turban , E , king , D . , Lee , J. , and viehlend , D . (2004) " Electronic commerce : A managerial perspective" , New jersey :pearson prentice Hall .
2. Wolf , Tom & Broothaerts , joris , " e-market Architects Internet Banking " , 2002 , RSA security Ine .
3. www.firashiary.jeeran.com
4. www.e-gulfbank.com
5. www.bankmuscat.com

بسم الله الرحمن الرحيم
الجامعة المستنصرية
كلية الادارة والاقتصاد
قسم ادارة الاعمال
استمارة
م/استبانة

الاستاذ الفاضل المحترم.....

نضع بين ايديكم الاستبانة المرفقة طياً والخاصة بمتطلبات انجاز البحث العلمي الموسوم (تكنولوجيا الهندسة المصرفية واثرها في الاصلاح المصرفي ... دراسة استطلاعية لاراء عينة من منتسبي المصارف الحكومية والاهلية) وانطلاقاً من الثقة تتمتعون به من خبرات علمية وعملية في مجال عملكم. نرجو تفضلكم بالاستجابة الدقيقة والواضحة عن جميع فقرات الاستبانة من خلال وضع اشارة () في المكان المناسب. علماً بان الاستبانة سوف تستخدم لاغراض البحث العلمي حصراً.
مع فائق الاحترام والتقدير لتعاونكم..

الباحث

م.د.فؤاد يوسف عبد الرحمن

- المعلومات الشخصية
1. الجنس :- ذكر
 2. المؤهل العلمي:- دكتوراه ماجستير دبلوم عالي بكالوريوس مادون ذلك
 3. التخصص:-
 4. العمر:- 35-25 45-36 50-46
 - 50 فما دو
 5. المنصب الوظيفي :-
 6. الحالة الاجتماعية :- متزوج غير متزوج
 7. عدد الدورات في مجال التخصص المصرفي
 8. عدد الدورات في مجال الحاسوب

تكنولوجيا الخدمة المصرفية :- تعني تقديم الخدمات المصرفية عبر وسائل الالكترونية "الخدمة المصرفية عبر الانترنت ، الخدمة المصرف عبر الموبايل ، نظم الدفع الالكترونية ...الخ"

ت	الفقرات	اتفق بشدة 5	اتفق 4	محايد 3	لا اتفق 2	لا اتفق بشدة 1
1.	يساهم المصرف الالكتروني في تخفيض التكلفة التشغيلية مقارنة بالمصارف التقليدية.					
2.	يستطيع المصرف الالكتروني تقديم خدمة مصرفية في الوقت الحقيقي .					
3.	توفر الاعمال الالكترونية المصرفية أنشطة تشارك المصارف بين المستويات الادارية عبر شبكة الانترنت.					
4.	يقدم المصرف الالكتروني حلا كاملا ومباشرة وفورية لا يستطيع تقديمها المصرف التقليدي.					
5.	وجود الخدمات المصرفية الالكترونية يعزز من المركز التنافسي للمصرف.					
6.	يستطيع المصرف الالكتروني الوصول الى اكبر عدد من العملاء بغض النظر عن المكان والزمان .					
7.	يساهم المصرف الالكتروني بزيادة الوعي المصرفي عبر تطوير خدماته .					
8.	يساعد وجود المصرف الالكتروني على تطوير نماذج جديدة للعمل					
9.	يضمن وجود الخدمات المصرفية الالكترونية قاعدة لخدمة التجارة الالكترونية .					
10.	يوفر الخدمة المصرفية الالكترونية خدمة ذات جودة شاملة للزبائن.					
11.	توفر الخدمة المصرفية الالكترونية مناخ علمي ونفسي بين الزبائن والموظفين.					
12.	تعزز المصارف الالكترونية الثقة المتبادلة بين الزبائن والمصرف .					

الاصلاح المصرفي :- ويعد جزءا من العمليات المالية التي تمثل بالعمليات المصرفية والعمليات التامينية والتي من شأنها المساعدة في تمويل العمليات الاستثمارية سواء كانت قصيرة الاجل ام طويلة الاجل .

ت	الفقرات	اتفق بشدة 5	اتفق 4	محايد 3	لا اتفق 2	لا اتفق بشدة 1
1.	يساهم الاصلاح المصرفية في تعزيز عملية التغير في اسلوب ونمط النشاط المصرفي					
2.	يساهم الاصلاح المصرفي في تطوير النظام النقدي ليتناغم مع التطورات المالية والنقدية والمصرفية على مستوى العالم.					
3.	يساهم الاصلاح المصرفي في تطوير الاسس والمعايير التنظيمية للمؤسسة المصرفية .					
4.	يساهم الاصلاح المصرفي للخدمة الالكترونية من اعادة هندسة العمليات المالية والمصرفية التامينية .					
5.	تعد اهم مبررات الاصلاح المصرفي خلق المؤسسة المصرفية للنقود الائتمانية الضرورية لطالبيها.					
6.	يساهم الاصلاح المصرفي في زيادة تعبئة المدخرات واستخدامها الامثل من اجل تمويل الاستثمارات والمشاريع لتحقيق اهداف التنمية الاقتصادية .					
7.	يساهم الاصلاح المصرفي في تقليص تكاليف الائتمان وزيادة الانتفاع منها.					
8.	يساهم الاصلاح المصرفي في خلق انظمة مالية سليمة وتنافسية من اجل تعزيز الاستقرار الاقتصادي وتحقيق النمو.					
9.	يساهم الاصلاح المصرفي في اعادة توزيع الانفاق العام للمشاريع الصغيرة والمتوسطة للقطاع المصرفي الخاص والاستراتيجية للقطاع المصرفي العام					
10.	يساهم الاصلاح المصرفي في تعزيز العلاقة بين الزبائن والمصارف لتقديم خدمة مصرفية افضل.					

.....

