

UKJAES

University of Kirkuk Journal
For Administrative
and Economic Science

ISSN:2222-2995 E-ISSN:3079-3521

University of Kirkuk Journal For
Administrative and Economic Science



Al-Zaidi Hussein Lazim & Taher Alia Niazi. Analyzing the Feasibility of Implementing E-Banking in the Banking Sector: An Exploratory Study. *University of Kirkuk Journal for Administrative and Economic Science* Volume (15) Issue (4) Part (2) Supplement (1) A special issue of the 1st Scientific Conference of the College of Administration and Economics - University of Kirkuk - Information technology, digitization, and their impact on sustainable development - 8-9, Oct- 2025, p-p:29-47.

Analyzing the Feasibility of Implementing E-Banking in the Banking Sector: An Exploratory Study

Hussein Lazim Al-Zaidi ¹, Alia Niazi Taher ²

¹ Director General Central Bank of Iraq / Mosul Branch, Mosul, Iraq

² Senior Director Central Bank of Iraq / Mosul Branch

Abstract: The research aims to assess the feasibility of implementing electronic banking in the Iraqi environment. Organizations are faced with a mandatory choice of having to keep up with developments by adopting its applications in a way that serves the organization's work. From this, the research problem can be understood: Are the requirements for applying electronic banking available in the Iraqi environment? More specifically, is it possible to implement electronic banking in Iraq? In order to answer this research question, the researchers relied on the hypothesis that there is no significant impact of electronic banking in the Iraqi environment. The researchers used the descriptive-analytical approach by studying the relationship between variables derived from the research community through data collection using a questionnaire designed based on a ready-made model with modifications by the researchers according to sources (Mizal, 2021, 82-85), (Slim & Mezaal, 2024, 169), (Mudiris, 2016, 189-190), and (Al-Najjar & Al-Zaydi, 2023, 175). The research sample consisted of employees in the banking sector, with questionnaires distributed to them, of (70) sample size determined using the (Morgan, 1970) table, The research period was from 1st November 2024 to 1st December 2024. Statistical methods such as frequencies and percentages, arithmetic mean, standard deviation, and regression analysis were used to measure the relationship between the variables and achieve the research results. One of the key findings is that there is a significant positive effect of the potential for applying electronic banking in the Iraqi environment, with a meaningful impact at a significance level of $(0.05 > \alpha)$. The main conclusions suggest that the interaction of material and human requirements ensures an optimal customer experience, which is a critical element for the success of electronic banking. Moreover, electronic banking plays a crucial role in the success of financial institutions. The most important recommendations include developing a program to measure the level of electronic banking usage in Iraq and raising the withdrawal limits, similar to what is allowed through traditional branches.

Keywords: E-banking, Iraqi environment.

تحليل إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي
دراسة استطلاعية

د. حسين لازم الزيدي^١، د. علياء نيازي طاهر^٢

^١ مدير عام البنك المركزي العراقي/ فرع الموصل، الموصل، العراق
^٢ مدير أقدم/ البنك المركزي العراقي/ فرع الموصل، الموصل، العراق

المستخلص: يهدف البحث الى معرفة مدى تحليل إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البيئة العراقية، فالمنظمات أمام خيار حتمي يتمثل بضرورة مجاراة التطورات ومواكبتها عبر تبني تطبيقاتها وبما يخدم عمل المنظمة ومن ذلك يمكن فهم المشكلة البحثية: هل تتوفر متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البيئة العراقية؟ بمعنى أدق هل تتوفر إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البيئة العراقية؟

ولغرض الوصول الى الاجابة على التساؤل البحثي تم الاعتماد على الفرضية البحثية التي مفادها: لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية للصيرفة الإلكترونية في البيئة العراقية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي عن طريق دراسة العلاقة بين المتغيرات والمشتقة من مجتمع البحث عبر جمع البيانات بموجب استمارة الاستبانة التي تم تصميمها اعتماداً على أنموذج جاهز وبتصرف من الباحثان وفقاً للمصدر (مزعل، ٢٠٢١، ٨٢-٨٥) و (Slim&Mezaal, 2024, 169) و (مديرس، ٢٠١٦، ١٨٩-١٩٠) فضلاً عن المصدر (النجار والزيدي، ٢٠٢٣، ١٧٥)، وتمثلت حدود البحث بالعاملين في الصناعة المصرفية الذي تم توزيع استمارات الاستبانة عليهم وبواقع (٧٠) استمارة بتحديد حجم العينة بأتمتة جدول (Morgan, 1970)، إذ استغرقت المدة المحددة لإنجاز بيانات البحث من ٢٠٢٤/١١/١ ولغاية ٢٠٢٤/١٢/٢ وتم استخدام (التكرارات والنسب، الوسط الحسابي والانحراف، ومعادلة خط الإنحدار لقياس التأثير بين المتغيرين) كأساليب احصائية لعملية القياس والوصول الى النتائج البحثية التي كانت من اهمها هناك تأثير إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي وهذا التأثير طردي ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوي ($\alpha < 0,05$)، ومن أهم الاستنتاجات انتفاع المتطلبات المادية والبشرية بشكل يضمن تحقيق التجربة المثلى للزبانين باعتبارها عنصراً أساسياً في نجاح الصيرفة الإلكترونية فضلاً عن دور الصيرفة الإلكترونية في نجاح المؤسسات المالية، وكانت أهم المقترحات إعداد برنامج يقيس مستوى استخدام الصيرفة الإلكترونية في البيئة العراقية، ورفع السقف الأعلى لعملية السحب كما هو مسموح به من خلال الفروع التقليدية.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، البيئة العراقية.

Corresponding Author: E-mail:

المقدمة

يشهد القطاع المصرفي تطوراً ملحوظاً في سوق المعلوماتية والاتصالات ارتبطت بالأنشطة والمجالات الاقتصادية على اختلاف أنواعها مما شكّل عنصراً مهماً للتطور والتقدم في المجال المصرفي، وتُعد مؤسسات القطاع المصرفي من المؤسسات التي تأثرت بالبيئة المحيطة بها الداخلية والخارجية وتحديداً بثورة المعلومات والاتصالات، إذ تمكنت الصيرفة الإلكترونية من تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية وزيادة حجم السوق المستهدف، ويعد قطاع النظام المصرفي في العراق من الانظمة التي سارعت بإدخال الصيرفة الإلكترونية الى العمل ليواكب الانظمة العالمية من خلال تكييف بيئة الصناعة المصرفية لتناسب مع تطبيقات الصيرفة الإلكترونية، فتنظور خدمات الصيرفة تكنولوجياً عزز من سهولة الاستخدام، إذ اصبحت المصارف تقدم الكثير من الخدمات الالكترونية كالصيرفة عن طريق الانترنت وآلة الصراف الآلي وبطاقات الائتمان والبطاقات الذكية التي تسمح للمصرف اداء واجباته للمعاملات الالكترونية سواء كانت مرتبطة بشبكة الانترنت او خارج الشبكة وبوقت اسرع وبجهد اقل.

المبحث الأول منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

في ظل التطورات والتغيرات التكنولوجية التي تشهدها بيئة الأعمال أصبحت المنظمات أمام خيار حتمي يتمثل بضرورة مجاراة هذه التطورات مواكبتها عبر تبني تطبيقاتها وبما يخدم عمل المنظمة، ولان بيئة الصناعة المصرفية تشهد العديد من التعاملات التي تتطلب السرعة والدقة في إنجاز المعاملات، فإن ممارسة أنشطة المصارف وتقديم الخدمات والتعاملات الكترونياً يسهم في تحسين أداء المصرف من جهة ويوفر إشباع لحاجات الزبائن من جهة أخرى، إذ أن حصولهم على الخدمات المصرفية الإلكترونية من شأنه ان يلغي اعتبارات الزمان والمكان بالنسبة لهم فيصبح بإمكانهم الحصول على تلك الخدمات أين ومتى ما احتاجوا إليها، وتأسيساً على ما تقدم يمكن تأطير مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

- هل تتوفر متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البيئة العراقية؟ بمعنى أدق هل تتوفر إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البيئة العراقية؟

ثانياً: أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من أهمية موضوع الصيرفة الإلكترونية التي أصبحت ضرورية في عمل المصارف إذ من شأنها ان تسهم في تحسين واداء المصرف وتوسع من حصته السوقية، ويمكن القول ان أهمية البحث تنبثق أيضاً من أهمية الميدان المبحوث إذ يعد قطاع الصيرفة من القطاعات الحيوية المهمة لما لها من دور في تحقيق التنمية الاقتصادية في البلد، وعليه فإن تطبيق الصيرفة الإلكترونية من شأنه أن يعزز مستويات هذه التنمية.

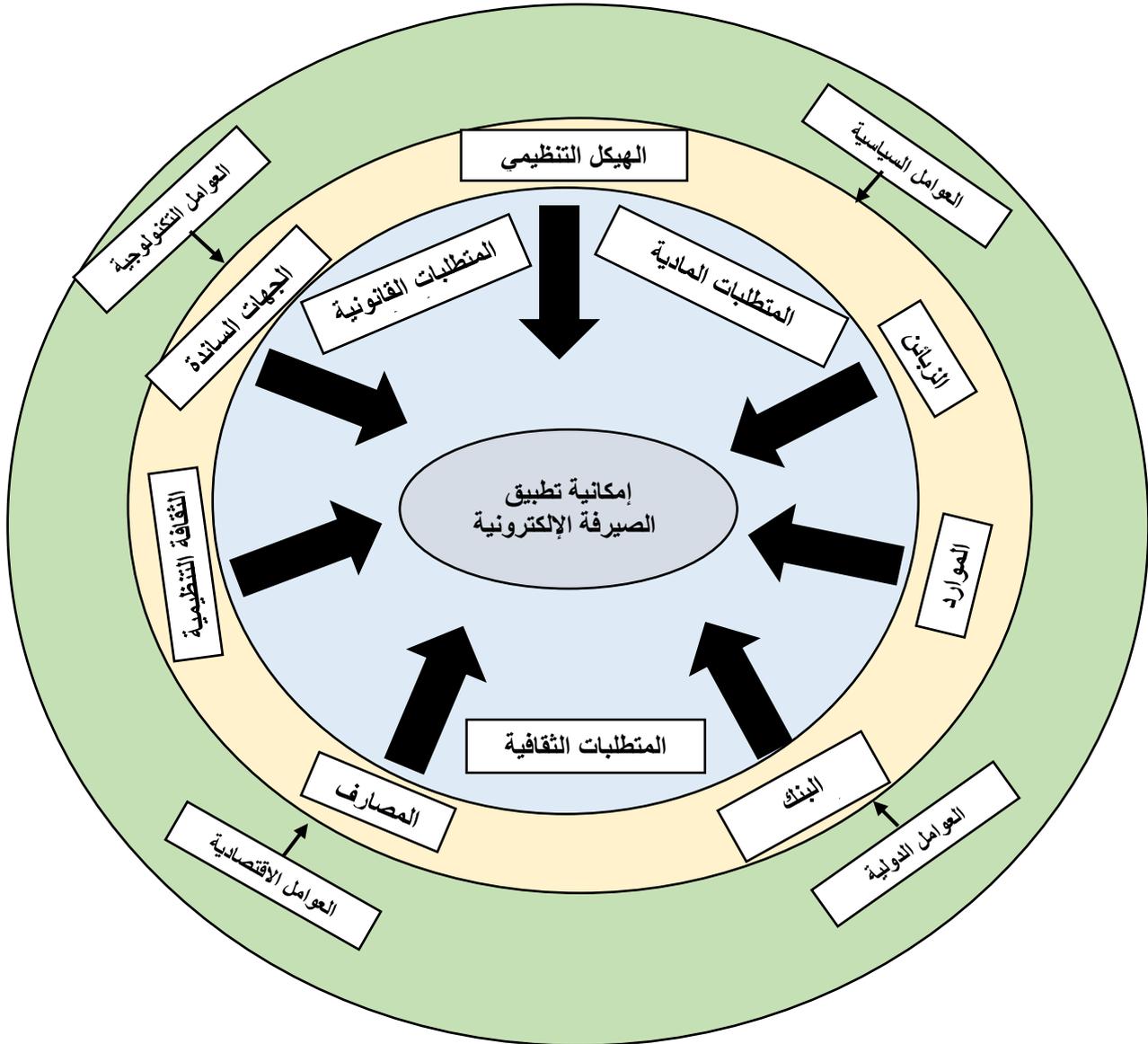
ثالثاً: أهداف البحث

يمكن تحديد مجموعة من الأهداف يسعى البحث الى تحقيقها وكالاتي:

١. الوقوف على المنطلقات الفكرية لمتغيرات البحث وفق رؤى الكُتّاب والباحثين.
٢. الوقوف على المتطلبات الرئيسة اللازمة لتطبيق الصيرفة الإلكترونية في البيئة العراقية.
٣. تشخيص إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البيئة العراقية.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث وفرضياته

يوضح مخطط البحث الفرضي الطبيعة الحركية لإمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي وفي ضوء مشكلة البحث والشكل (١) يوضح المخطط الفرضي للبحث.



الشكل (١): يوضح المخطط الفرضي للبحث

وتحدد فرضيات البحث بالآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا تتوافر متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية على المستوى الكلي وبدلالة المتطلبات في البيئة المصرفية من وجهة نظر عينة البحث، ويتفرع عنها:
الفرضية الرئيسية الثانية: لا تتباين الأهمية النسبية لمتطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي العراقي من وجهة نظر عينة البحث.
الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يتبنى القطاع المصرفي العراقي البيئة المصرفية على المستوى الكلي وبدلالة ابعاده من وجهة نظر عينة البحث.
الفرضية الرئيسية الرابعة: لا تتباين الأهمية النسبية للبيئة المصرفية على مستوى محاورها وابعادها في القطاع المصرفي العراقي من وجهة نظر عينة البحث.

خامساً: منهجية البحث وتقائمه

أعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي عن طريق دراسة إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي المشتقة من مجتمع البحث عبر جمع البيانات بموجب استمارة الاستبانة الملحق (1) والتي تم تصميمها اعتماداً على المصادر الجاهزة وبتصرف من الباحثان (مزعل، 2021، 85-82) و (Slim&Mezaal, 2024, 169) و (مديرس، 2016، 189-190) فضلاً عن (النجار والزيدي، 2023، 175)، وتحليلها واستكشاف الأثر لغرض تفسيره وتوضيحه بشكل دقيق للوصول الى الاستنتاجات ووضع مقترحات.

سادساً: حدود البحث

1. **الحدود المكانية:** تتمثل بمجموعة من المصارف عينة البحث، والذي تم توزيع استمارات الاستبانة عليهم وبواقع (70) استمارة بتحديد حجم العينة
2. **الحدود الزمانية:** استغرقت المدة المحددة لأنجاز البحث للفترة من 1/11/2024 ولغاية 10/12/2024 بدأ من الحصول على البيانات من المجتمع المبحوث ولغاية الانتهاء من طبعه.

سابعاً: الأساليب الإحصائية

- استخدمت الأساليب الإحصائية الآتية في الجانب الميداني:
1. التكرارات والنسب.
 2. الوسط الحسابي والانحراف.
 3. معادلة خط الانحدار لقياس التأثير بين المتغيرين.

المبحث الثاني الإطار النظري

المحور الأول/ الصيرفة الإلكترونية

أولاً: نشأة ومفهوم الصيرفة الإلكترونية

شهدت الصناعة المصرفية خلال العقود القليلة الماضية تغييرات كثيرة، وبسبب التطور التكنولوجي وانتشار الإنترنت فإن هذه التغييرات اعتبرت جوهرية وذات أهمية أكبر من التغييرات السابقة، إذ أن الإنترنت ليس أداة تسويقية فقط بل أعتبر أداة إعلانية، فضلاً عن تسريع التعاملات فهو الأساس لشكل جديد من الصناعة المصرفية. ودفع التطور السريع في وسائل الاتصال الكثير من شركات الخدمات بما فيها المؤسسات المالية للبحث عن وسائل جديدة لإيصال الخدمة لعملائهم، حيث ان التكنولوجيا تعمل على تخفيض التكاليف وتحسين العلاقة بين المستخدم ومزود الخدمة وتطوير القدرات لأستخدام الخدمات المختلفة (قدومي، 2008، 10). ويقسم التطور التاريخي للصيرفة الإلكترونية الى مراحل مختلفة وكالاتي: (النجار والزيدي، 2023، 64-61)

المرحلة الأولى: وتعود الى ثلاثينيات القرن الماضي بأتمتة الخدمات المالية مع المكنن الآلية التي تخزن الصكوك في مجموعة من الجيوب كل منها يحتوي على صك مصرفي.
المرحلة الثانية: في سبعينيات القرن الماضي دخلت مكائن الصرف الآلي كخطوة أولى في الصيرفة الإلكترونية، وعمت الى الجمهور مما ازدادت الحصة السوقية للزبون المحلي لبعض المصارف.
المرحلة الثالثة: أتحد عدد من المصارف في عام 1985 لتقديم الخدمة المصرفية عن طريق إنتاج شبكات خاصة مثل Cash Exchange و NYCE.

المرحلة الرابعة: أعتبر عام 1989 عام الدخول الحقيقي في صناعة الصيرفة الإلكترونية ليتمكن الزبون من الوصول بسرعة، فانطلقت الصيرفة الإلكترونية في تقديم عدة خدمات منها دفع الفواتير، الاطلاع على الحسابات، تحويل الاموال وفتح الحسابات الامر الذي مكّن الزبون من مراقبة حساباته خلال تواجده في منزله او مكان عمله أو اي مكان آخر، فضلاً عن ذلك أدى استخدام الانترنت وصول المؤسسات المالية الى السوق العالمية بدون مكاتب وسيطة.

المرحلة الخامسة: فترة التسعينيات تعتبر الخطوة التالية في الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للزبون بتقديم المعاملات المصرفية التقليدية باستخدام الحاسب الشخصي المرتبط بالشبكة العالمية Web أو الشبكات الخاصة Private networks, فضلاً عن

الحصول على المعلومات التاريخية للمصرف مما دفع الزبائن الى اعتماد الدفع الإلكتروني للفواتير بدون كتابة صك، حيث أن أنظمة الصيرفة الإلكترونية جعلت ادخال قيمة الصك فالمصرف ينقل النقود الى حساب المستفيد بدون تحرير صك مادي، واعتبرت البطاقات المصرفية أول المحاولات وأهم المنتجات للصيرفة الإلكترونية. وأشار العديد من الكتاب والباحثين الى مفهوم الصيرفة الإلكترونية في بحوثهم وكتابتهم، إذ يمكن ملاحظة التباين والاختلاف في صياغة هذا المفهوم، والجدول (1) يشير الى مجموعة مفاهيم وفقاً لآراء عدد من الباحثين وكالاتي:

الجدول (1): مفهوم الصيرفة الإلكترونية وفقاً لآراء عدد من الباحثين

ت	الباحث	المفهوم
1	الحمداي، 2013، 32	ممارسة الاعمال المصرفية الكترونياً عبر أنشطة المصرف التقليدية والمستحدثة وتقديمها الى زبائنه من خلال وسائط الاتصال الإلكترونية المفتوحة لغرض زيادة الارباح وخفض التكاليف وتعزيز الحصص السوقية.
2	النجار واليزيدي، 2016، 5	مجموعة الوسائل التي تدعم التغييرات الكبيرة في أساليب ادارة الأعمال الإلكترونية، إذ أنها تمكّن المصارف من العمل داخلياً بشكل كفوء ومرن عن طريق علاقاتها مع المجهزين وأستجابتها لتوقعات وطلبات الزبائن.
3	Abed aljalel Jelaila & Dahmaan, 2019, 253	مجموعة المعاملات المالية التي تتم تسويتها بين المؤسسات المصرفية والمالية بأعتماد عنصر التكنولوجيا والإبتكار لتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة الكترونياً.
4	محبوب وسنوسي، 2020، 13	العمليات المصرفية المعتمدة بطرق الكترونية وباعتماد على استخدام التكنولوجيا والاتصال الجديدين سواء في عمليات السحب او الدفع او الأئتمان او التحويل او التعامل بالاوراق المالية.
5	بوتلجة، 2021، 21	العمليات التي تعقد وتنفذ ويروج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف والحاسوب والصراف الآلي والانترنت ... الخ عن طريق المصارف التي تستخدم التحويلات النقدية الكترونياً.
6	Abdel Sharaa & Khudair, 2023, 773	يشير الى علاقة الزبون بالمصرف الكترونياً، والكيفية في إنجاز المعاملات المالية عن بُعد سواء في أي مكان او زمان.
7	النجار واليزيدي، 2023، 47	إمكانية إتصال الزبائن والقيام بالعمليات المصرفية عبر شبكات الانترنت بامان.
	جاسم، 2022، 56	تقديم الخدمات المصرفية عبر الوسائط الإلكترونية لغرض تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصادية والمتعاملين بشكل عام بالاعتماد على شبكة الانترنت.

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالرجوع إلى المصادر الواردة فيه.

ثانياً: أهمية الصيرفة الإلكترونية

توفر الصيرفة الإلكترونية لزبائنها امكانية اصدار أوامر تنفيذ العمليات المصرفية بالأعتماد على القنوات الإلكترونية المتصلة بشبكة النت بأي وقت ومكان ثم تحويلها الى الجهة المختصة لتنفيذها، وتؤدي الصيرفة الإلكترونية الى تسهيل التعامل بين المصارف بكفاءة ومرونة الامر الذي يساعد على استدامة النجاح والبقاء في السوق المصرفية (الحمداي، 2013، 32-33)، ويشير (مزعل، 2021، 78) الى اهمية الصيرفة الإلكترونية في العمل المصرفي متمثلة بالآتي:

1. تخفيض تكاليف فتح الفروع مقارنة بانشاء المواقع الإلكترونية.
 2. تعزيز جانب المنافسة.
 3. الخدمة المصرفية المقدمة على مدار اليوم.
 4. استقطاب زبائن جدد.
 5. تمكين الزبون ومساعدته في متابعة حساباته والاطلاع عليها في أي وقت ومكان.
 6. السرعة في الحصول على الخدمات، فضلاً عن السرية والأمان للحسابات الشخصية.
- كما أشار (Kimet.al., 2024, 1) الى ان أهمية الصيرفة الإلكترونية تتضمن الآتي:
1. سهولة وأمان خدمات تحويل الاموال لكل مستخدم.
 2. السماح للمستخدمين بإدارة معاملاتهم بنفسهم ومتابعتها بعد فتح حساب مصرفي.
 3. بسبب ذكاء هذه الخدمات وسرعتها يمكن للمستفيد اكمال المعاملات بفاعلية وكفاءة.
 4. يمكن للزبون تحليل حساباته ومعاملاته في الوقت الحقيقي لاتخاذ القرار المالي الافضل.

ثالثاً: أنواع الصيرفة الإلكترونية

تستخدم الصيرفة الإلكترونية للقيام بالمعاملات المصرفية سواء عن طريق الانترنت او عن طريق المحمول او آلة الصراف الآلي، حيث توفر الصيرفة الإلكترونية الكثير من الفوائد مقارنة مع الصيرفة التقليدية المتمثلة في السهولة والكفاءة والأمان. لذا فهناك الكثير من الخدمات التي تسمى الصيرفة الكترونية منها الصيرفة الإلكترونية المستندة على الويب والصيرفة الإلكترونية الافتراضية والصيرفة عبر الانترنت وهي تشير الى امكانية وصول الزبون الى معلومات تخص حسابه والتعامل مع معاملات عديدة سواء عن طريق الحاسوب او المحمول، ويشير كلاً من (Kimet.al., 2024, 1) و (Singh, 2024, 151) و (Saxenaet.al., 2024, 1243-1244) الى أن أنواع الصيرفة الإلكترونية تشمل الآتي:

1. الصيرفة الإلكترونية عبر المحمول M-banking: وتصف تبادل الحسابات وتصفياتها ودفع الفواتير وتقديم طلب الحصول على القروض و ابرام العمليات المالية كلها عن طريق الاجهزة المحمولة.
2. نظام المقاصة الإلكترونية (Electronic Clearing System (ECS): نظام الكتروني يسمح بتحويل الاموال ما بين الحسابات المصرفية وتسهيل عملية المدفوعات للمعاملات المالية الكبيرة مثل دفع الرواتب او توزيع الارباح على حسابات

المستفيدين وأتمته المدفوعات مثل دفع فواتير الخدمات أو تسديد القروض وهي تساعد في صنع معاملات انسيابية وفي الوقت المناسب وبفاعلية من ناحية الكلفة والدقة والامان، فضلاً عن تحديث وتبسيط المعاملات المالية مع كفاءة وأمان في المدفوعات النظامية.

٣. البطاقات الذكية **Smart Cards**: تشابه حاسوب مصغر محمول يمكن وضعه في المحفظة أو الجيب كونه شريحة قادرة على تخزين المعلومات ومعالجتها وتستخدم في المدفوعات والتواصل مع المنافذ بطريقة آمنة.
٤. تحويل الاموال الكترونياً: **Electronic Fund Transfers (ETFS)**: وتعتمد هذه الخدمات على الحاسوب بمساهمتها في تحويل الاموال من حساب مصرفي الى حساب مصرفي اخر في مصارف مختلفة او في المصرف الواحد وكذلك تسهل القيام بالتعاملات بين المؤسسات المالية دون التدخل المباشر من موظفي المصرف.
٥. خدمات الصيرفة الالكترونية عبر شبكة الانترنت او الويب **Online banking**: خدمات الصيرفة الالكترونية عبر الانترنت تساعد اصحاب الحسابات على الوصول الى حساباتهم ومعلومات هذه الحسابات عبر شبكة الانترنت ويمكن للزبون القيام بجميع تعاملاته المالية عن طريق الانترنت سواء في دفع الفواتير او الاستفسار عن ميزانيته وغيرها من الخدمات حتى التقديم على القروض والحصول عليها او الحصول على بطاقات الائتمان.
٦. الصيرفة الالكترونية من المنزل **Home banking**: طريقة شائعة يقوم الشخص من خلالها بالمعاملات المالية من منزله عن طريق حساب مصرفي يديره من منزله عن طريق شبكة الانترنت او الشبكة العالمية العنكبوتية حيث يقوم بدفع فواتيره والايداع والسحب عبر الشبكة.

رابعاً: متطلبات الصيرفة الإلكترونية

- لغرض الاندماج في العمليات المصرفية الإلكترونية تبرز مجموعة من المتطلبات ينبغي توافرها لأجل مواكبة العمل المصرفي الحديث حتى تستطيع الصمود والنجاح في عالم تتزايد فيه ثقافة التغيير في مستوى المصرف والزيون، ومن أهم الأبعاد الآتي: (محبوب وسنوس، 2014-16)، و (مزعل، 2021، 79-)
١. **المتطلبات المادية والبشرية**: ايجاد بنية تحتية تستند الى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يُعد من اهم أبعاد تطبيق الصيرفة الالكترونية، فضلاً عن ضرورة وجود كوادر بشرية مؤهلة قادرة على تنفيذ الانماط الجديدة وفي مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والإدارية.
 ٢. **المتطلبات القانونية والأمنية**: انعدام الإستقرار الأمني والسياسي من أبرز المشاكل والمعوقات التي يهتم بها المصرف للتحويل نحو الصيرفة الإلكترونية، وتحديدًا عند استخدام الأنترنت في المعاملات المصرفية الأمر الذي يؤدي الى عزوف أغلب الزبائن عن تلك الخدمات خوفاً من كشف معلوماتهم.
 ٣. **المتطلبات الثقافية**: يعتبر قلة الوعي لدى الزبائن باستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة من أكبر مشاكل تطبيق الصيرفة الإلكترونية نظراً لانعدام الخبرة أو صعوبة استخدام الخدمات الإلكترونية، ينبغي التركيز على العوامل الثقافية والاجتماعية لما لها أثر في سلوك زيون المصرف.

خامساً: مخاطر الصيرفة الإلكترونية

- تنشأ العديد من المخاطر أثناء تنفيذ أعمال الصيرفة الإلكترونية حالها كحال أي نشاط او عملية تمارس داخل المنظمة، وفيما يلي ندرج اهم المخاطر التي قد تتعرض لها الصيرفة الإلكترونية وكالاتي: (علاوي، 2019، 145-146).
١. **مخاطر السمعة**: وتنشأ هذه المخاطر من خلال الآراء السلبية حول عدم إمكانية المصرف في تقديم الخدمات الإلكترونية وبما يتوافق مع معايير الامان والدقة ومواصلة الاستجابة لمتطلبات الزبائن، مما يحتم على المصرف الاهتمام بتطوير ورقابة هذه المعايير لأنشطة الصيرفة الإلكترونية.
 ٢. **المخاطر القانونية**: تتعرض المعاملات المصرفية الإلكترونية لدرجة كبيرة من المخاطر القانونية نظراً للتوسع الجغرافي لخدمات الصيرفة الإلكترونية وبشكل أسرع من الخدمات التقليدية، الامر الذي يجعل جهل المصرف بالقوانين والتعليمات المطبقة في الموقع الجغرافي الذي يقدم خدماته فيه، مما يؤدي الى انتهاك القوانين وبالتالي تعرضه الى تكاليف وخسائر بسبب الدعاوي القانونية.
 ٣. **المخاطر التشغيلية**: وتتحد المخاطر التشغيلية من خلال الآتي:
 - أ. إخفاق النظم الإلكترونية وعدم كفاءتها في تلبية متطلبات الزبائن أو صعوبة حل المشاكل وصيانة هذه النظم وتحديدًا عند الاعتماد على المصادر الخارجية في تقديم الدعم الفني للمنظمة.
 - ب. عدم قدرة الزبائن على الاستخدام بسبب قلة معلوماتهم بإجراءات التأمين الوقائية او القيام بعمليات غسل الاموال باستخدام بياناتهم الشخصية.
 - ت. عمليات الاحتيال والاختراق الناجمة عن تقليد البرامج الالكترونية او اختراق موقع البنك لأستغلال الزبائن عبر الدخول الى حساباتهم.
 - ث. المخاطر المتعلقة بالعمليات المصرفية التقليدية: عن طريق ممارسة المصرف للعمليات المصرفية التقليدية والمخاطر المترتبة عليها في ظل الصيرفة الإلكترونية، بسبب استخدام الأنترنت وإخفاق الزبائن في بعض الحالات عن السداد سيؤدي الى زيادة المخاطر الائتمانية، فضلاً عن الاشاعات السلبية عن المصرف التي تروج في الأنترنت سيدفع بزبائنه سحب ودائعهم هو ما يعرض المصرف لمخاطر السيولة.

سادساً: تحديات الصيرفة الإلكترونية

- تعزز خدمات الصيرفة الإلكترونية رضا الزبون من خلال توفير وصول سهل الى مدى واسع من المعاملات المالية, لكن هناك تحديات تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية ندرجها كالآتي: (TN&Geetha, 2024, 351)
1. استخدام بعض المنظمات للبرامج القديمة.
 2. قلة وصول هذه الخدمات الى المناطق البعيدة (القرى).
 3. عدم امتلاك سكان الارياف الى المعرفة التشغيلية حول خدمات الصيرفة الإلكترونية.
 4. ضعف الانترنت.
 5. الاجور غير الواضحة (اجور خفية تفرضها المصارف على الزبون).
 6. قلة الالمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية.
 7. تخوف البعض من استخدام الصيرفة الإلكترونية.
 8. ضعف تصميم المواقع الإلكترونية.
 9. عدم اعتماد بعض المصارف للتكنولوجيا الحديثة.

المحور الثاني/ البيئة المصرفية العراقية

أولاً: مفهوم البيئة المصرفية

تمثل البيئة كل ما هو خارج المؤسسة, وتتميز بنقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات والتي تؤثر على قدرة المصرف للوصول الى اهدافه(المديرس, 2016, 179 و182) تمارس المصارف أعمالها ضمن بيئة معينة تخضع لمجموعة من العوامل التي تؤثر وتتأثر بها, وتعرف البيئة المصرفية بمجموعة القوى المحيطة بالمصرف الذي يزاول أعماله مؤثرة في بناء وتطوير علاقته مع الزبائن, ودخلت تطبيقات الصيرفة الإلكترونية كجزءاً واسعاً في بيئة بعض المصارف على الرغم من ممارسة بعض المصارف أعمالها على النحو التقليدي وعلى استحياء (النجار والزيدي, 2023, 9),

ثانياً: أنواع البيئة المصرفية

تساعد بيئة المنظمة على انتشار خدمات الصيرفة الإلكترونية وتتكون البيئة من نوعين البيئة الداخلية والبيئة الخارجية للمنظمة, وسيتم توضيح ذلك من خلال الآتي:(مديرس, 2016, 179) و (Sholla&Nazari, 2018, 2011) و (Chetheer, 2020, 1556) و(النجار والزيدي, 2023, 175) و (Slim&Mezaal, 2024, 163-164)

1. البيئة الداخلية

البيئة الداخلية هي اطار المنظمة الداخلي والذي يتمثل في الجوانب الفنية والاجرائية لأداء العمل في المنظمة مثل طرق اداء العمل والتكنولوجيا المستخدمة في اداء العمل والنظم والقوانين والهيكل الرسمية وغير الرسمية للمنظمة ومجموعات عملها وانماط الاتصالات فيها ونمط القيادة الذي تمتلكه, كما تُعرّف بأنها مجموعة عناصر فريدة من نوعها في المنظمة مثل الاهداف والسياسات ونظم العمل والحدود التنظيمية إذ تبرز اهميتها من خلال الآتي:

- أ- تشخيص ما يتوفر من القدرات المادية والبشرية.
- ب- معرفة مدى كفاءة الهيكل التنظيمي.
- ت- تشخيص الموقف التنافسي للمنظمة بالمقارنة مع المنظمات الاخرى.
- ث- معرفة قوة العلاقة بين العاملين الافراد والتزامهم تجاه المنظمة.
- ج- تشخيص نقاط القوة التي يمكن الاستفادة منها والبحث عن طرق لتعزيزها في المستقبل, فضلاً عن تشخيص نقاط الضعف التي يمكن مخاطبتها او تجنبها.

وهناك مجموعة أبعاد تتأثر بها البيئة الداخلية تتمثل بالآتي:

- **الهيكل التنظيمي:** اساس تنظيم العمل والعلاقات في المنظمة ويمثل اطار عام لتنسيق العلاقات في المنظمة والوسيلة الفاعلة التي يمكن من خلالها تحقيق الاهداف ومجابهة ظروف البيئة الخارجية.
- **الثقافة التنظيمية:** مجموعة القيم والمعتقدات والطقوس والمعايير السلوكية والتقاليد والاعراف السائدة في المنظمة والتي تعطيها تفرداً وخصوصيتها مقارنة بالمنظمات الاخرى.
- **الموارد:** يجب على المنظمات تحليل الموارد لتحديد نقاط الضعف والقوة, متمثلة بالموارد المالية او البشرية او المادية او المعنوية والتي يمكن ان تصبح قدرات.

2. البيئة الخارجية

تشير الى كل ما هو خارج حدود المنظمة, كما تشير الى مجموعة العوامل المحيطة والمؤثرة بشكل أو بآخر بالمؤسسة وأستراتيجياتها متمثلة بالإعتبارات والمتغيرات العامة والخاصة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والطبيعية والتكنولوجية والثقافية التي يصعب على المؤسسة التأثير عليها والتحكم بها, أما الخاصة فهي العوامل المرتبطة بالمؤسسة متمثلة بالموردين والممولين والمنافسين والوسطاء والسوق, والتي تؤثر بشكل متفاوت بل منظمة, فعندما نفهم المنظمة بيئتها الخارجية بفهم مقابل بيئتها الداخلية يساعدها على تحقيق مقاصدها, وتنقسم البيئة الخارجية الى ثلاثة انواع :

أ- **البيئة العامة:** تتفرع البيئة العامة الى عدد من الابعاد تختصر بـ PEST وهي الابعاد السياسية والقانونية والتكنولوجية والاجتماعية والثقافية والعالمية الديموغرافية وهي تمثل مجتمع واسع يؤثر في الصناعة والشركات فيها، فهي تركز على المستقبل.

ب- **بيئة الصناعة (البيئة الخاصة):** مجموعة عوامل تؤثر تأثير مباشر في المنظمة وعملها التنافسي مثل تهديد الداخلين الجدد وقوة المجهز وتهديد بدائل المنتجات وحدة المنافسة، فهي تركز على عوامل ربحية المنظمة في صناعتها.

ت- **بيئة المنافس:** تحليل بيئة المنافس فهو للتركيز على التنبؤ بديناميكيات فعل المنافس واستجابته ونواياه.

المحور الثالث/ آلية الربط بين الصيرفة الإلكترونية والبيئة المصرفية العراقية

يرى الباحثان أن الربط بين الصيرفة الإلكترونية والبيئة المصرفية العراقية يتطلب توازناً بين تطوير التكنولوجيا وتحسين البيئة التنظيمية والثقافية لضمان تحقيق مبادرات العمل الإلكتروني، فتحسين الوصول للخدمات المالية يساهم في تعزيز الشمول المالي، خاصة في المناطق النائية حيث قلة الفروع المصرفية المتوفرة، وتتيح التكنولوجيا الرقمية تنفيذ المعاملات بشكل أسرع وأقل تكلفة، وهذا يعزز من الشفافية ويقلل من الفساد المالي، واستخدام تقنيات مثل التشفير والمصادقة المتعددة العوامل، يمكن تحسين مستوى الأمان للمعاملات المالية، مما يزيد من ثقة الزبائن في النظام المصرفي.

وتتطلب الصيرفة الإلكترونية وجود إطار قانوني وتنظيمي مناسب لحماية حقوق الزبائن وضمان سلامة وصحة المعاملات لذا فتطوير البيئة المصرفية يعتمد على السياسات والتشريعات المناسبة، وتواجه الصيرفة الإلكترونية تحديات تتعلق بالثقافة المحلية للزبائن ونقص التعليم المالي، مما يتطلب برامج توعية إرشادية وتدريب لتعزيز الفهم للخدمات المصرفية الرقمية، لذا ساهمت الصيرفة الإلكترونية مساهمة واضحة في وضع العراق على خريطة التحولات العالمية في القطاع المالي.

المبحث الثالث

الجانب الميداني

يركز هذا المبحث على عدة تطبيقات منها وصف ملخص لمتغيرات الدراسة وتشخيصها في ضوء تحليل اجابات المبحوثين المتمثلين بعينة من بيئة الصناعة المصرفية، باعتماد البرنامج الإحصائي (SPSS V26) للاستدلال على النسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية والتحقق من فرضيات.

أولاً: وصف عينة الدراسة

اتسمت عينة الدراسة وفقاً للبيانات التي قدمها أفرادها من خلال إجاباتهم عن الجزء الأول من الاستمارة (معلومات ديموغرافية) بالمعلومات وكما هو موضح في الجدول (2) الآتي:

الجدول (٢): المعلومات الديموغرافية

ت	بيانات عامة	الفئات	العدد	%
1	الجنس	ذكر	25	36
		أنثى	45	64
2	الفئة العمرية	20 - 30	4	6
		31 - 40	14	20
		41 - 50	36	51
		51 فأكثر	16	23
		دكتوراه	5	7
3	التحصيل الدراسي	ماجستير	13	19
		دبلوم عالٍ	16	23
		بكالوريوس	27	38
		دبلوم	9	13
4	عدد سنوات الخدمة	5 - 10	30	43
		11 - 20	9	13
		21 - 30	28	40
		31 فأكثر	3	4
5	الدورات التدريبية	1 - 5	36	51
		6 - 10	13	18
		11 - 20	10	15
		21 فأكثر	11	16

المصدر: إعداد الباحثان بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26)n=70

ثانياً: خلاصة وصف وتشخيص ابعاد ومحاور ومتغيرات الدراسة

تؤشر نتائج الجدول (3) ان جميع الإجابات لأبعاد الخاصة بكل من متغيرات الدراسة متمثلة بـ [الصيرفة الالكترونية] و(البيئة المصرفية) فقد كانت اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) حيث بلغ الوسط الحسابي لمتغير الصيرفة الالكترونية (3.71) اما متغير البيئة المصرفية فقد بلغ (4.00)، وبالنسبة للأهمية النسبية لأبعاد كل متغير فقد جاء بُعد (المتطلبات المادية والبشرية) في المرتبة الاولى من حيث الأهمية النسبية لمتغير (الصيرفة الالكترونية) وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي والتي بلغت (3.81) وبانحراف معياري قدره (0.74) وبأهمية نسبية بلغت (76.20%) بسبب تفاعل هذه المتطلبات بشكل يضمن تحقيق التجربة المثلى للزبائن باعتبارها عنصراً أساسياً في نجاح الصيرفة الإلكترونية، فهي تتكامل لتعزيز التجربة العامة للزبائن وزيادة كفاءة العمليات، وتتطلب المؤسسات المالية الاستثمار في كل من التكنولوجيا والأشخاص لضمان تحقيق الأهداف وتحسين الخدمات المقدمة للزبون، مما يتطلب الاهتمام بتوحيد المتطلبات المادية والبشرية.

في المرتبة الثالثة والاخيرة جاء بُعد (المتطلبات الثقافية) وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي والتي بلغت (3.52) وبانحراف معياري قدره (0.78) وبأهمية نسبية بلغت (70.40%) كون أن الفهم الثقافي يمكن أن يؤثر على كيفية استخدام هذه الخدمات ومدى انتشارها، لذا على الرغم من أن المتطلبات الثقافية قد تبدو في المرتبة الاخيرة لكن لا تزال مهمة وتحتاج إلى اهتمام خاص لضمان نجاح الصيرفة الإلكترونية في المجتمعات المختلفة، اما ترتيب الأهمية النسبية لمتغير (البيئة المصرفية) وتحديد محور البيئة الداخلية نجد ان بُعد (الموارد) جاء في المرتبة الاولى وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي والتي بلغت (4.53) وبانحراف معياري قدره (0.86) وبأهمية نسبية بلغت (90.60%) إذ أن الموارد في البيئة الداخلية تلعب دوراً حيوياً في نجاح المؤسسات المالية، إذ تعتبر من العناصر الأساسية التي تحدد كيف تعمل وتنتج في تحقيق أهدافها، وهذا يعني أن هناك ضعف في الأهمية للعامل الثقافي وأهميته فنحن نعتقد أن العوامل الثقافية عوامل مهمة ومؤثرة بل هي أكثر تأثيراً إلا أن أجوبة عينة البحث جاءت مغايرة لذلك، مما يعني أن هناك ضعف في المستوى الثقافي وفهم أهمية تأثيره مما يتطلب اهتمام بنشر الوعي الثقافي وأهمية تأثيره.

اما المرتبة الاخيرة فكانت من نصيب بُعد (الهيكل التنظيمي) وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي والتي بلغت (3.48) وبانحراف معياري قدره (0.63) وبأهمية نسبية بلغت (69.60%) بسبب العوامل التي تتعلق بالابتكار التكنولوجي، التنظيمات الحكومية، أو التوجهات الاقتصادية، التي تعتبر أكثر تأثيراً على أداء المؤسسة، وهذا ايضا يعد ضعفاً في فهم الأهمية البالغة للهياكل التنظيمية وأثرها في نجاح المؤسسات وربما هذا من مؤثرات حالات الفشل في العمل المصرفي.

وأشارت نتائج (البيئة الخارجية الكلية) ان بُعد (الدولية) قد جاء في المرتبة الاولى وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي والتي بلغت (4.01) وبانحراف معياري قدره (0.81) وبأهمية نسبية بلغت (80.20%) لأهمية البيئة الخارجية الكلية في سياق الأعمال خاصة في المجال المصرفي، وأن المصارف هي مؤسسات دولية وليس محلية فهي تتأثر بالعوامل الدولية أكثر من تأثيرها بالعوامل المحلية، اما المرتبة الأخيرة فكانت من نصيب بُعد (التكنولوجية) وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي والتي بلغت (3.85) وبانحراف معياري قدره (0.84) وبأهمية نسبية بلغت (77%)، إذ غالباً ما تكون القضايا الاقتصادية والاجتماعية أكثر إلحاحاً في الأجناس السياسية والاجتماعية، فضلاً عن مقاومة بعض الأفراد والمجتمعات، حيث يتمسكون بالأساليب التقليدية والممارسات التكنولوجية التي اعتادوا عليها.

وبالأشارة الى محور (البيئة الخارجية الجزئية) فقد جاء بعد (الزبون) في المرتبة الاولى من حيث الأهمية النسبية وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي والتي بلغت (3.34) وبانحراف معياري قدره (0.81) وبأهمية نسبية بلغت (86.80%) حيث يعتبر فهم المنافسين أمراً بالغ الأهمية في استراتيجية الأعمال، فهو يساهم في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق النجاح في البيئة المصرفية، وأن الزبون يمثل محور العملية المصرفية وأن الزبون في قلب هذه العملية وهو العامل الأكثر تأثيراً في نجاحها أو فشلها. وفي المرتبة الاخيرة جاء بُعد (البنك المركزي العراقي) بقيمة وسط حسابي قدره (4.07) وبانحراف معياري قدره (0.71) وبأهمية نسبية بلغت (81.40%) إذ يُعتبر البنك المركزي جزءاً من البيئة الخارجية ولكنه يأتي في مرتبة أقل تأثيراً مقارنة بالعناصر الأخرى، حيث تظل العلاقات مع الزبائن والمنافسين هي الأكثر أهمية في إدارة الأعمال واستراتيجيات التسويق.

الجدول (٣): خلاصة الأهمية النسبية لأبعاد ومحاور ومتغيرات الدراسة

المتغيرات	الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الترتيب
الصيرفة الالكترونية	المتطلبات المادية والبشرية	3.81	0.74	76.20	1
	المتطلبات القانونية والأمنية	3.79	0.56	75.80	2
	المتطلبات الثقافية	3.52	0.78	70.40	3
البيئة المصرفية	الهيكل التنظيمي	3.48	0.63	69.60	3
	الثقافة التنظيمية	3.77	0.60	75.40	2
	الموارد	4.53	0.86	90.60	1
	السياسية والقانونية	3.91	0.60	78.20	3
البيئة الخارجية الكلية	التكنولوجية	3.85	0.84	77.00	4

2	79.40	0.87	3.97	الاقتصادية
1	80.20	0.81	4.01	الدولية
5	81.40	0.71	4.07	البنك المركزي العراقي
4	82.00	0.82	4.10	المصرف
3	84.40	0.65	4.22	المصارف الجزئية
1	86.80	0.81	4.34	الزبون
2	85.20	0.56	4.26	جهات ساندة
	74.20	0.59	3.71	الصيرفة الالكترونية
	80.00	0.78	4.00	البيئة المصرفية
2	78.60	1.16	3.93	البيئة المصرفية الداخلية
١	81.60	0.57	4.08	البيئة المصرفية الخارجية
٢	78.80	0.66	3.94	البيئة المصرفية الخارجية الكلية
١	84.00	0.56	4.20	البيئة المصرفية الخارجية الجزئية

المصدر: إعداد الباحثان بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26)n=70

ثالثاً: التحقق من فرضيات الدراسة

تعكس نتائج هذه الفقرة مضمون اختبار الفرضيات المدرجة ادناه:
- الفرضية الرئيسية الاولى: لا تتوافر متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية على المستوى الكلي وبدلالة متطلباته في البيئة المصرفية العراقية من وجهة نظر عينة البحث.

لاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام الاختبار الاحصائي (One-Sample t Test) حيث يستند هذا الاختبار على المقارنة بين قيمة الوسط الحسابي المشاهد (المحسوب من العينة) وقيمة الوسط الحسابي الافتراضي والمساوي الى (3) حسب مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في البحث، والفرضية المستخدمة للتحقق من ذلك هي:
فرضية العدم: لا تتوافر متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية على المستوى الكلي وبدلالة ابعاده في البيئة المصرفية العراقية.
الفرضية البديلة: تتوافر متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية على المستوى الكلي وبدلالة ابعاده في البيئة المصرفية العراقية.
تؤشر نتائج الجدول (4) والشكل (2) الى كل مما يلي:

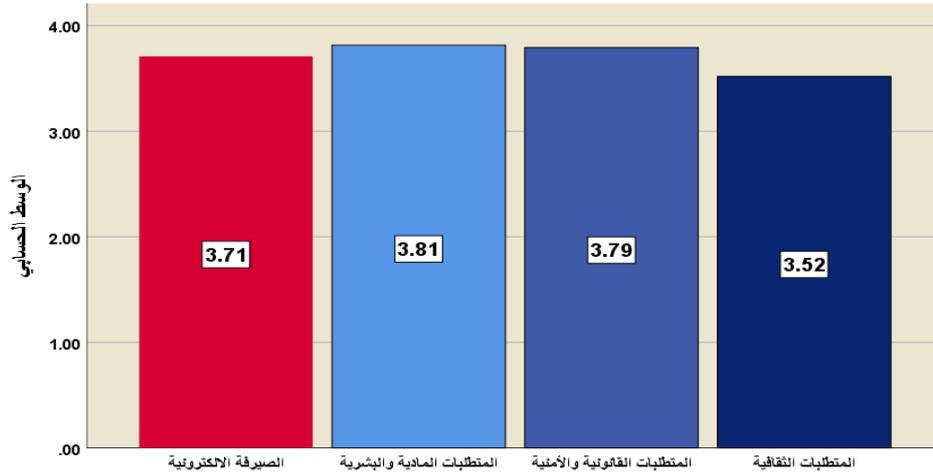
١. تتوافر الصيرفة الإلكترونية على المستوى الكلي في البيئة المصرفية العراقية وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي المشاهد والذي بلغ (3.71) وهو اكبر من قيمة الوسط الحسابي الفرضي والمساوية قيمته الى (3) حيث ظهر الفرق بينهما معنوي وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية (P-value) المرافقة لاختبار (One-Sample t Test) والتي بلغت (0.000) وهي اقل من (0.05) لذا واستناداً الى النتيجة اعلاه سوف نرفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة القائلة بأن متطلبات الصيرفة الإلكترونية متوافرة في البيئة المصرفية العراقية.

٢. تتوافر ابعاد الصيرفة الإلكترونية والمتمثلة بكل من [(المتطلبات المادية والبشرية) (المتطلبات القانونية والأمنية)، (المتطلبات الثقافية)] في البيئة المصرفية العراقية وذلك بدلالة قيمة الوسط الحسابي المشاهد والذي بلغ [(3.81) ، (3.79) ، (3.52)] على التوالي وهي اكبر بشكل معنوي من قيمة الوسط الحسابي الفرضي والمساوية قيمته الى (3) وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية (P-value) المرافقة لاختبار (One-Sample t Test) والتي بلغت (0.000) لكل منهم على الترتيب وهي اقل من (0.05) ، لذا واستناداً الى النتيجة اعلاه سوف نرفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة القائلة بأن ابعاد الصيرفة الإلكترونية متوافرة في البيئة المصرفية العراقية.

الجدول (٤): نتائج اختبار توافر متطلبات الصيرفة الإلكترونية على المستوى الكلي وبدلالة ابعاده

القرار	P-value	نوع الاختبار	الوسط الحسابي الفرضي	الوسط الحسابي المشاهد	المتغيرات
رفض فرضية العدم	0.000	One-Sample t Test	3	3.71	الصيرفة الالكترونية
رفض فرضية العدم	0.000		3	3.81	المتطلبات المادية والبشرية
رفض فرضية العدم	0.000		3	3.79	المتطلبات القانونية والأمنية
رفض فرضية العدم	0.000		3	3.52	المتطلبات الثقافية

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26) n=70



الشكل (٢): قيم الوسيط الحسابي المشاهد لمتطلبات الصيرفة الإلكترونية على المستوى الكلي وبدلالة ابعاده

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26) n=70

- الفرضية الرئيسية الثانية: لا تتباين الأهمية النسبية لمتطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي العراقي من وجهة نظر عينة البحث.

للتحقق من هذه الفرضية سيتم استخدام الاختبار الاحصائي (Duncan Test) والخاص بمقارنة أكثر من عينتين، حيث يستند هذه الاختبار على المقارنة بين قيم الاوساط الحسابية للعينات الثلاثة (المتطلبات الثلاثة)، وتظهر نتائج الجدول (5) كل مما يلي:

- وجود فروق معنوية بين (المتطلبات الثقافية) وكل من المتطلبات [(المادية والبشرية) و(القانونية والأمنية)] وذلك لعدم وجود اشتراك بين المتطلبات الثقافية واي من المتطلبات البقية في نفس العمود.
- عدم وجود فروق معنوية بين (المادية والبشرية) و(القانونية والأمنية) وذلك لظهورهما معاً في نفس العمود.
- تشير النتائج الى ان المتطلبات الثقافية هي اقل المتطلبات تطبيقاً في البيئة المصرفية العراقية.

الجدول (٥): نتائج اختبار وجود او عدم وجود فروق معنوية بين الاوساط الحسابية لمتطلبات الصيرفة الإلكترونية

Subset for alpha = 0.05		نوع الاختبار	المتغيرات
2	1		
3.81	----	Duncan	المتطلبات المادية والبشرية
3.79	----		المتطلبات القانونية والأمنية
----	3.52		المتطلبات الثقافية
0.739	1.000		P-value

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26)n=70

- الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يتبنى القطاع المصرفي العراقي للبيئة المصرفية على المستوى الكلي وبدلالة ابعاده من وجهة نظر عينة البحث.

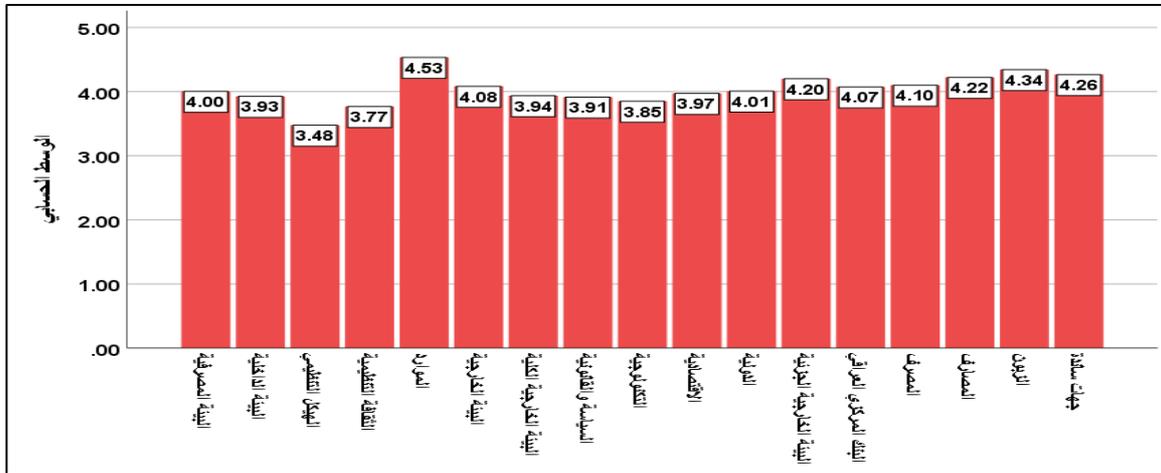
لاختبار هذه الفرضية سيتم أيضاً استخدام الاختبار الاحصائي (One-Sample t Test)، حيث تشير نتائج الجدول (6) والشكل (3) الى كل مما يلي:

- لا يتبنى القطاع المصرفي العراقي للبيئة المصرفية على المستوى الكلي وذلك بدلالة قيمة الوسيط الحسابي المشاهد والذي بلغ (4.00) وهو اكبر من قيمة الوسيط الحسابي الفرضي والمساوية قيمته الى (3) وهذا الفرق معنوي بدلالة القيمة الاحتمالية (P-value) المرافقة لاختبار (One-Sample t Test) والتي بلغت (0.000) وهي اقل من (0.05) لذا واستناداً الى النتيجة اعلاه سوف ترفض فرضية عدم وتقبل الفرضية البديلة القائلة بأن البيئة المصرفية متبناة من قبل القطاع المصرفي العراقي.
- يتبنى القطاع المصرفي العراقي محاور البيئة المصرفية والمتمثلة بكل من [(البيئة الداخلية على المستوى الكلي وبدلالة ابعاده) و (البيئة الخارجية على المستوى الكلي وبدلالة ابعاده)] وذلك بدلالة قيمة الوسيط الحسابي المشاهد لكافة المحاور والابعاد والذي ظهرت قيمه اكبر من قيمة الوسيط الحسابي الفرضي والمساوية قيمته الى (3) وبشكل معنوي، وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية (P-value) المرافقة لاختبار (One-Sample t Test) والتي بلغت (0.000) لكل منهم وهي اقل من (0.05) لذا واستناداً الى النتيجة اعلاه سوف ترفض فرضية عدم وتقبل الفرضية البديلة القائلة بأن محاور وابعاد البيئة المصرفية متوافرة في البنك المركزي العراقي.

الجدول (٦): نتائج اختبار توافر البيئة المصرفية على المستوى الكلي وبدلالة محاورها وابعادها

المتغيرات	الأبعاد	الوسط الحسابي	نوع الاختبار	P-value	القرار
البيئة المصرفية	البيئة الداخلية	الهيكل التنظيمي	One-Sample t Test	0.000	رفض فرضية العدم
		الثقافة التنظيمية		0.000	رفض فرضية العدم
		الموارد		0.000	رفض فرضية العدم
		السياسية والقانونية		0.000	رفض فرضية العدم
		التكنولوجية		0.000	رفض فرضية العدم
		الاقتصادية		0.000	رفض فرضية العدم
		الدولية		0.000	رفض فرضية العدم
	البيئة الخارجية	البنك المركزي العراقي		0.000	رفض فرضية العدم
		المصرف		0.000	رفض فرضية العدم
		المصارف		0.000	رفض فرضية العدم
		الزبون		0.000	رفض فرضية العدم
		جهات ساندة		0.000	رفض فرضية العدم
		البيئة الداخلية		0.000	رفض فرضية العدم
		البيئة الخارجية الكلية		0.000	رفض فرضية العدم
البيئة الخارجية الجزئية	0.000	رفض فرضية العدم			
البيئة المصرفية		4.00		0.000	رفض فرضية العدم

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26)n=70



المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26)n=70

الشكل (3) قيم الوسط الحسابي المشاهد للبيئة المصرفية على المستوى الكلي وبدلالة محاورها وابعادها - الفرضية الرئيسية الرابعة: لا تتباين الأهمية النسبية للبيئة المصرفية على مستوى محاورها وابعادها في القطاع المصرفي العراقي من وجهة نظر عينة البحث.

للتحقق من هذه الفرضية سوف يتم تقسيمها الى خمسة تفرعات وكالاتي :

الفرع الاول: لا تتباين الأهمية النسبية بين البيئة الداخلية والخارجية على المستوى الكلي في القطاع المصرفي العراقي من وجهة نظر عينة البحث.

للتحقق من هذه الفرضية سوف يتم استخدام اختبار (Two independent -Sample t Test) حي تظهر النتائج المؤشرة في الجدول (7) عدم وجود فروق معنوية بين البيئة الداخلية والخارجية وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية للاختبار والتي بلغت (0.079) وهي اكبر من (0.05)، مما يشير الى أهمية كل من البيئتين وتأثيرهما على تطبيقات الصيرفة الإلكترونية.

الجدول (٧): نتائج الفروق بين البيئة المصرفية الداخلية والخارجية

المتغيرات	الوسط الحسابي	نوع الاختبار	t	P-value
البيئة المصرفية الداخلية	3.93	Two independent -Sample t Test	1.761	0.079
البيئة المصرفية الخارجية	4.08			

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26) n=70

الفرع الثاني: لا تتباين الأهمية النسبية بين أبعاد البيئة الداخلية في القطاع المصرفي العراقي من وجهة نظر عينة البحث. لاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام الاختبار الاحصائي (Duncan Test) للمقارنة بين قيم الاوساط الحسابية لأبعاد البيئة الداخلية الثلاثة [(الهيكل التنظيمي) و(الثقافة التنظيمية) و(الموارد)].

وتبين نتائج الجدول (8) كل مما يلي :

1. عدم وجود فروق معنوية بين كل من (الهيكل التنظيمي) و(الثقافة التنظيمية) وذلك لظهورهما معاً في نفس العمود.
2. وجود فروق معنوية بين الموارد وكل من [(الهيكل التنظيمي) و(الثقافة التنظيمية)] وذلك لعدم وجود قاسم مشترك بينها وبين هذين التنظيمين.
3. تشير النتائج الى ان الموارد هي اكثر الابعاد اهمية من حيث التطبيق في البيئة المصرفية العراقية، مما يتطلب الإهتمام الكبير بمتغير الموارد من أجل انجاح عملية التحول وتطبيق الصيرفة الإلكترونية في البيئة العراقية.

الجدول (٨): نتائج اختبار الفروق بين الاوساط الحسابية لأبعاد البيئة الداخلية

Subset for alpha = 0.05		نوع الاختبار	المتغيرات
2	1		
---	3.68	Duncan	الهيكل التنظيمي
---	3.77		الثقافة التنظيمية
4.53	----		الموارد
1.000	0.085		P-value

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26) n=70

الفرع الثالث: لا تتباين الأهمية النسبية بين محوري البيئة الخارجية (الكلية والجزئية) في القطاع المصرفي العراقي من وجهة نظر عينة البحث.

لاختبار هذه الفرضية سيتم ايضاً استخدام الاختبار الاحصائي (Two independent -Sample t Test) حيث تظهر نتائج الجدول (9) وجود فروق معنوية بين البيئة الخارجية الكلية والجزئية وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية والتي بلغت (0.000) وهي اقل من (0.05) ، حيث كانت البيئة الخارجية الجزئية اعلى اهمية من البيئة الخارجية الكلية، مما يتطلب الاهتمام بالمتغيرات البيئية على المستوى الجزئي أو الخاص بشكل أكبر من متغيرات البيئة الخارجية الكلية أو العامة.

الجدول (٩): نتائج الفروق بين الاوساط الحسابية لمحاور البيئة الخارجية

المتغيرات	الوسط الحسابي	نوع الاختبار	t	P-value
البيئة الخارجية الكلية	3.94	Two independent - Sample t Test	4.412	0.000
البيئة الخارجية الجزئية	4.20			

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26) n=70

الفرع الرابع: لا تتباين الأهمية النسبية لأبعاد البيئة الخارجية الكلية في القطاع المصرفي العراقي من وجهة نظر عينة البحث. لاختبار هذه الفرضية سيتم ايضاً استخدام الاختبار الاحصائي (Duncan Test) للمقارنة بين قيم الاوساط الحسابية لأبعاد البيئة الخارجية الكلية المؤلفة من [(السياسية والقانونية) و(التكنولوجية)] وبين كل من الابعاد [(السياسية والقانونية) و(التكنولوجية) و(الاقتصادية) و(الدولية)] وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية والتي بلغت (0.062) وهي أكبر من (0.05)، وهذا يعني أن جميع العوامل البيئية تؤثر بشكل متساوي تقريباً.

الجدول (١٠): نتائج اختبار الفروق بين الاوساط الحسابية لأبعاد البيئة الخارجية الكلية

Subset for alpha = 0.05		نوع الاختبار	المتغيرات
3	2		
3.91	3.85	Duncan	السياسية والقانونية
3.97	4.01		التكنولوجية
4.01	4.01		الاقتصادية
0.062	0.062		الدولية
			P-value

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26) n=70

الفرع الخامس: لا تتباين الأهمية النسبية لأبعاد البيئة الخارجية الجزئية في القطاع المصرفي العراقي من وجهة نظر عينة البحث.

لاختبار هذه الفرضية سيتم أيضاً استخدام الاختبار الاحصائي (Duncan Test) للمقارنة بين قيم الاوساط الحسابية لأبعاد البيئة الخارجية الجزئية المتضمنة كل من [(البنك المركزي العراقي) و(المصرف) و(المصارف) و (الزبون) و(جهات سائدة)], حيث تظهر نتائج الجدول (11) كل مما يلي:

١. عدم وجود فروق معنوية بين [(البنك المركزي العراقي) و (المصرف)], وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية والتي بلغت (0.693) وهي اكبر من (0.05).
٢. عدم وجود فروق معنوية بين [(المصرف) و (المصارف)], وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية والتي بلغت (0.082) وهي اكبر من (0.05).
٣. عدم وجود فروق معنوية بين كل من [(المصارف) و (الزبون) و(جهات سائدة)], وذلك بدلالة القيمة الاحتمالية والتي بلغت (0.101) وهي اكبر من (0.05).
٤. خلاصة النتائج اعلاه يتبين لدينا ان هناك فروق معنوية بين اي بعدين لم يظهرها سوياً في نفس العمود اي ان هناك فروق في الأهمية النسبية بين الأبعاد، مما يعني أنه لا يمكن التفريق في الاهتمام بالعناصر المذكورة وانما الاهتمام بها جميعاً وبنفس الدرجة.

الجدول (١١): نتائج اختبار الفروق بين الاوساط الحسابية لأبعاد البيئة الخارجية الجزئية

Subset for alpha = 0.05			نوع الاختبار	المتغيرات
3	2	1		
		4.07	Duncan	البنك المركزي العراقي
	4.10	4.10		المصرف
4.22	4.22			المصارف
4.26				الزبون
4.34				جهات سائدة
0.101	0.082	0.693		P-value

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26) n=70

المبحث الرابع الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات

١. بناءً على التحليل الإحصائي لبيانات ونتائجها تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات تمثلت بالآتي:
٢. تفاعل المتطلبات المادية والبشرية بشكل يضمن تحقيق التجربة المثلى للزبائن باعتبارها عنصراً أساسياً في نجاح الصيرفة الإلكترونية، فهي تتكامل لتعزيز التجربة العامة للزبائن وزيادة كفاءة العمليات.
٣. يؤثر الفهم الثقافي على كيفية استخدام هذه الخدمات ومدى انتشارها، لذا على الرغم من أن المتطلبات الثقافية قد تبدو في المرتبة الأخيرة لكن لا تزال مهمة.
٤. دور الصيرفة الإلكترونية في نجاح المؤسسات المالية، إذ تعتبر من العناصر الأساسية التي تحدد الأهداف وتنجح في تحقيقها.
٥. يعتبر فهم المنافسين أمراً بالغ الأهمية في استراتيجية الأعمال، تساهم في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق النجاح في البيئة المصرفية.
٦. يُعتبر البنك المركزي جزءاً من البيئة الخارجية الخاصة ولكنه يأتي في مرتبة أقل تأثيراً مقارنة بالعناصر الأخرى، إذ تظل العلاقات مع الزبائن والمنافسين الأكثر أهمية لإدارة الأعمال واستراتيجيات التسويق.
٧. هناك إمكانية تتبع المعاملات، مما يزيد من الشفافية وتقليل الفساد المالي.

ثانياً: المقترحات

١. على ضوء دراستنا لهذا الموضوع وبعد النتائج التي توصلنا اليها وتقديم الاستنتاجات خلالها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات وكالاتي:
٢. تتطلب المؤسسات المالية الاستثمار في كل من التكنولوجيا والأشخاص لضمان تحقيق الأهداف وتحسين الخدمات المقدمة للزبون لذا تبرز الأهمية لإعداد برنامج يقيس مستوى استخدام الصيرفة الإلكترونية في البيئة العراقية، لضمان نجاحها في القطاعات المختلفة.
٣. جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالمستخدمين وإعداد تحليلات دقيقة تساعد في التعرف على الفجوات لتحسين الخدمات المالية الرقمية.

٣. إجراء تقييمات دورية للخدمات المقدمة للحصول على تغذية راجعة من الزبائن وتحسين الجودة، بوضع برامج كفوءة في مجال التسويق الإلكتروني للمنتجات الإلكترونية في البيئة العراقية.
٤. معالجة الهشاشة المالية في السوق المصرفي كتحدي يؤثر على الاستقرار الاقتصادي العام.
٥. رفع السقف الأعلى لعملية السحب كما هو مسموح به من خلال الفروع التقليدية.
٦. أن يتدخل البنك المركزي العراقي بشكل مباشر في فرض متطلبات الصيرفة الإلكترونية على المصارف العاملة في القطاع المصرفي وكذلك في تسهيل عملية التحول الرقمي.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

أ. الوثائق والنشرات والمطبوعات الرسمية

١. بوتلجة، عائشة، (2021)، *الصيرفة الإلكترونية*، مطبوعات جامعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف حسيبة بن بوعلي، الجزائر.

ب. الرسائل الجامعية

١. الحمداني، محمد مجيد جواد، (2013)، *قياس أثر الصيرفة الإلكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأردنية للمدة (2011-2000)*، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم العلوم المالية والمصرفية، جامعة كربلاء.
٢. قديمي، ثائر عدنان، (2008)، *الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الأردنية - دراسة تطبيقية لدور الخصائص الشخصية - المعوقات ومقومات النجاح*، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، الأردن.

ت. المجلات والدوريات

١. المديرس، إبراهيم مديرس محمد، (2016)، *دور تحليل البيئة الداخلية والخارجية في تطوير الأداء المصرفي (دراسة ميدانية على المصارف الكويتية الوطنية)*، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد (٧)، العدد (4).
٢. جاسم، ليلى عبد، (2022)، *أثر تطبيق نظام الخدمات الإلكترونية في عمل الصيرفة الإلكترونية/ بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية*، مجلة دراسات محاسبية مالية، المجلد (١٧)، العدد (56).
٣. عبد الشرع، عقيل شاكر وخضير كاظم غازي، (2023)، *أثر الصيرفة الإلكترونية في الودائع المصرفية - دراسة في القطاع المصرفي العراقي*، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، عدد خاص لوقائع المؤتمر العلمي الدولي السادس والسبع عشر لسنة ٢٠٢٣.
٤. محبوب، علي وسنوسي، علي، (2020)، *واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائر أنموذجاً*، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد (٤)، العدد (2).
٥. مزعل، وفاء جثير، (2021)، *المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية دراسة استطلاعية لأراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية*، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد (١٦)، العدد (57).
٦. هاجرة، ديدوش وعبد الغني، حريزي، (2021)، *دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - المديرية الجهوية بالشلف*، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد (١٧)، العدد (26).

ث. الكتب

١. النجار، صباح والزبيدي، حسين لازم، (2016)، *إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البيئة العراقية*، الطبعة الأولى، المطبعة العراقية، بغداد.

ثانياً: المصادر العربية المترجمة

A. Official Documents, Bulletins, and Publications

1. Boutheldja, Aisha (2021). *Electronic Banking*. University Publications, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Hassiba Benbouali University of Chlef, Algeria.

B. University Theses

1. Al-Hamdani, Mohammed Majeed Jawad (2013). *Measuring the Impact of Electronic Banking on Financial Performance Indicators of Banks: An Applied Study on a Sample of Jordanian Banks for the Period (2000-2011)*. Master's Thesis, College of Administration and Economics, Department of Financial and Banking Sciences, University of Karbala.
2. Qaddoumi, Thair Adnan (2008). *Electronic Banking in Jordanian Commercial Banks: An Applied Study on the Role of Personal Characteristics - Obstacles and Factors of Success*. Master's Thesis, Department of Financial and Banking Sciences, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Applied Science Private University, Amman, Jordan.

C. Journals and Periodicals

1. Abid Al-Shara, Aqeel Shaker & Khudair, Kadhim Ghazi (2023). "The Impact of Electronic Banking on Bank Deposits: A Study in the Iraqi Banking Sector". *Iraqi Journal of Economic Sciences*, Special Issue for the Proceedings of the 6th International and 17th Annual Scientific Conference.
2. Al-Mudaires, Ibrahim Mudaires Mohammed (2016). "The Role of Internal and External Environment Analysis in Developing Banking Performance (A Field Study on Kuwaiti National Banks)". *Scientific Journal of Commercial and Environmental Studies*, Vol. 7, No. 4.

3. Hadjra, Didouche & Abdelghani, Hariri (2021). "The Role of Electronic Banking in Improving Banking Service: A Case Study of the Bank of Agriculture and Rural Development - Regional Directorate in Chlef". *North African Economies Journal*, Vol. 17, No. 26.
4. Jassim, Laila Abid (2022). "The Impact of Implementing the Electronic Services System on Electronic Banking Operations: An Applied Research on a Sample of Iraqi Banks". *Journal of Accounting and Financial Studies*, Vol. 17, No. 56.
5. Mahboub, Ali & Sanoussi, Ali (2020). "The Reality of Electronic Banking in Commercial Banks: Al Salam Bank Algeria as a Model". *Shoaa Journal for Economic Studies*, Vol. 4, No. 2.
6. Mezal, Wafaa Jathir (2021). "Obstacles Facing the Implementation of Electronic Banking: An Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Bank Employees in Nasiriyah". *Journal of Accounting and Financial Studies*, Vol. 16, No. 57.

D. Books

1. Al-Najjar, Sabah & Al-Zaidi, Hussein Lazim (2016). *The Feasibility of Implementing Electronic Banking in the Iraqi Environment*. 1st Edition, Iraqi Printing Press, Baghdad.

ثالثاً: المصادر الأجنبية

A. Journal

1. Abdel Sharaa, Aqeel Shaker & Khudair, Kazem Ghazi, (2023), The impact of electronic banking on bank deposits: A study in the Iraqi banking sector, *Iraq Journal For Economic Sciences*, ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X.
2. Abed aljalel, djelaila & Dahmaan, ben abdefattah, (2019), Electronic banking, services and risks, *Revue des Réformes Economiques et Intégration En Economie Mondiale*, Vol.(13), No.(1).
3. ChetheerMezeal, W., (2020), Relationship Between Internal Environment Analysis And Quality Of Banking Service Applied Research In Rafidain And Rashid Banks, *Humanities & Social Sciences Reviews*, Vol.(8), No.(4).
4. Kim, L., Wichianrat, K. & Yeo, S. F., (2024), An integrative framework enhancing perceived e-banking service value: A moderating impact of e-banking experience, *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, Vol.(10), No.(3).
5. Saxena, D., Gupta, A., Goel, A., Joshi, A., Chawla, G. & Arora, K., (2024), Factors affecting adoption of electronic banking services for youth in Delhi. *Journal of Informatics Education and Research*, Vol.(4), No.(1).
6. Sholla, A. & Nazari, E., (2018), Influence of External Environment Factor on Strategic Management in Commercial Banks in Albania. *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom*, Vol.(6), No.(12).
7. Singh, R. P., (2024), The Impact Of E-Banking Service Quality On E-Banking Satisfaction And E-Banking Loyalty, *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol(16), No.(1).
8. Slim, C. & Mezaal, W. C., (2024), The Impact Of Internal Environment On Spread Of Electronic Banking Services: Iraq Commercial Banks As A Model. *Educational Administration: Theory and Practice*, Vol.(30), No.(7).
9. TN, A. A. & Geetha, R., (2024), E-Banking: Opportunities and Challenges from Customer's Perspective, *Qubahan Academic Journal*, Vol.(4), No.(1).



ملحق (١)

القطاع المصرفي العراقي
فرع الموصل

م/ استثمارة الاستبانة

السادة المحترمون
تحية طيبة ...

يرجى تفضلكم بالإجابة على أسئلة البحث الموسوم "قياس إمكانية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي_ دراسة استطلاعية تحليلية لبنية الصناعة المصرفية في العراق" بشكل دقيق وموضوعي، علماً أن الإجابة هي لأغراض البحث حصراً. مع التقدير....

د. حسين لازم الزبيدي
مدير عام
البنك المركزي العراقي/ فرع الموصل

د. علياء نيازي طاهر
مدير أقدم
البنك المركزي العراقي/ فرع الموصل

المحور الأول: المعلومات الديموغرافية

١. الجنس: ذكر () انثى ()
٢. الفئات العمرية: 20-30 () 31-40 () 41-50 () 51 فأكثر ()
٣. التحصيل الدراسي: دكتوراه () ماجستير () دبلوم عالٍ () بكالوريوس () دبلوم () أعدادية ()
٤. عدد سنوات الخدمة: 5-10 () 11-20 () 21-30 () 31 فأكثر ()
٥. الدورات التدريبية: 1-5 () 6-10 () 11-20 () 21 فأكثر ()

المحور الثاني: متغيرات البحث

- أولاً: الصيرفة الإلكترونية: علاقة الزبون بالمصرف إلكترونياً، والكيفية في إنجاز المعاملات عن بُعد وفي أي مكان أو زمان (Abdel Sharaa&Khudair, 2023, 773), ولمواكبة العمل المصرفي الحديث يجب توافر متطلبات تتمثل بـ (المادية والبشرية، القانونية والأمنية، الثقافية)، وتم اعتماد الأسئلة الجاهزة وبتصرف من الباحثين وفقاً للمصدر (مزعل، 2021، 82-85).

١. المتطلبات المادية والبشرية

ت	الفقرة	أتفق بشدة	أتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1	توافر البنية التحتية لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية.					
2	اعتماد شبكة اتصالات فاعلة تربط المصرف بشبكة الانترنت.					
3	كفاية الأجهزة والمعدات اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية.					
4	توافر المورد البشري القادر على تقديم الخدمة المصرفية.					
5	يهتم المصرف بتدريب الموارد البشرية من خلال الدورات والورش لاستخدام الصيرفة الإلكترونية.					

٢. المتطلبات القانونية

ت	الفقرة	أتفق بشدة	أتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشدة
6	اعتماد الأمان في استخدام الصيرفة الإلكترونية، كأستخدام كلمات مرور ومراقبة وتحديث البرمجيات.					
7	يمتلك المصرف الضمانات المصرفية الإلكترونية بمسائل الملكية الفكرية للبرمجيات وقواعد البيانات مثل براءات الاختراع وحماية البيانات والوصول.					
8	توافر قوانين مكافحة الاحتيال الإلكتروني والتجارة الإلكترونية التي تحد من التجاوز على الشبكة وحماية حقوق الزبائن.					
9	وجود إمكانية للحد من التزوير فيما يتعلق بأمن الزبائن باستخدام التشفير.					
10	يعتقد أغلب الزبائن بأن الخدمات المصرفية الإلكترونية معرضة للمخاطر بسبب انعدام الثقة وزيادة حالات الاحتيال الإلكتروني ونقص الوعي.					

٣. المتطلبات الثقافية

ت	الفقرة	أتفق بشدة	أتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشدة
11	يمتلك زبائن المصرف الوعي والمعرفة بأهمية التكنولوجيا واستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.					
12	يهتم المصرف بنشر وترويج ثقافة الصيرفة الإلكترونية.					
13	يزداد الإهتمام بثقافة التسويق المصرفي الإلكتروني.					

- **البيئة المصرفية:** القوى المحيطة بالمصرف الذي يزاول أعماله مؤثرة في بناء وتطوير علاقاته مع الزبائن (النجار والزيدي, 2023, 9), وتقسّم البيئة الى نوعين البيئة الداخلية والبيئة الخارجية, وحسب عواملها سيتم اعتماد الاستبانة الجاهزة وفقاً للمصدر (Slim&Mezaal, 2024, 169) و (مديرس, 2016, 189-190) فضلاً عن المصدر (النجار والزيدي, 2023, 175).

أولاً: البيئة الداخلية

١. الهيكل التنظيمي

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا اتفق بشدة
1	يمتلك المصرف هيكل تنظيمي متوافق مع متغيرات البيئة التي يعمل فيها المصرف وفقاً للمتطلبات الإلكترونية.					
2	يوزع المصرف مهام العمل وصلاحيات اتخاذ القرار وينسق جهود تحقيق الاهداف وفقاً للمتطلبات الإلكترونية.					
3	يعكس الهيكل طبيعة التفاعل والمرونة والاستجابة والتدفق الصاعد والنازل بين وحدات المصرف.					

٢. الثقافة التنظيمية

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا اتفق بشدة
4	يمتلك المصرف ثقافة تنظيمية مميزة تعطيه تفرداً وخصوصية بالمقارنة مع المصارف الأخرى.					
5	يفهم المصرف ثقافة الافراد الذين يعملون فيه بالأسلوب الذي يساعده على استثمار قدراتهم ومهاراتهم وتوظيفها في تحسين الاداء وهذا يمثل نقطة قوة للمصرف.					
6	تعتبر الثقافة التنظيمية المصدر الرئيسي للقيم والمبادئ التي يتمسك بها الموظفين ويجسدونها في سلوكياتهم واعمالهم اليومية.					

٣. الموارد

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا اتفق بشدة
7	توفير الموارد المادية بشكل مناسب وفي الوقت المحدد واستغلال هذه الموارد في توفير الخدمات الإلكترونية.					
8	يمتلك المصرف موارد بشرية لديهم خبرة وقدرة على ادارة عمل الخدمات المصرفية (الإلكترونية) بكفاءة جيدة.					
9	للمصرف نظم معلومات ادارة متقدمة ومحوسبة.					

ثانياً: البيئة الخارجية

• الكلية

١. السياسية والقانونية

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا اتفق بشدة
10	تغطي القوانين والتشريعات عمليات التحول الإلكتروني.					
11	يمكن للبيئة السياسية والقانونية أن تتكيف لتتلائم مع تطبيقات الصيرفة الإلكترونية بسهولة.					

٢. التكنولوجية

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا اتفق بشدة
12	يهتم المصرف بالتغييرات والتطورات التكنولوجية.					
13	اعطت التكنولوجيا للمصارف قدرة التوسع وتنوع الخدمات شاملة.					

٣. الاقتصادية

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا اتفق بشدة
14	ادى زيادة دخل الفرد استخدام الصيرفة الإلكترونية.					
15	حقق استخدام ادوات النقد الإلكترونية اجتذاب اكبر عدد من الزبائن.					

٤. الدولية

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا اتفق بشدة
16	تنتج التقنيات الإلكترونية الفرصة للمصارف العراقية للتعاون مع المصارف الاجنبية.					
17	تنتج البيئة التنافسية الإلكترونية فرصة أكبر للمصارف العراقية للاندماج بالبيئة الدولية من أجل تقديم أداء أعلى.					

الجزئية

١. البنك المركزي العراقي

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا اتفق بشدة
18	للبنك المركزي القوة التأثيرية في تكييف الصناعة المصرفية الإلكترونية.					
19	يحقق القطاع المصرفي العراقي الاستخدام الأمثل لنظم التسوية الإلكترونية للقطاع المصرفي.					

٢. المصرف

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا اتفق بشدة
20	ضرورة تكييف البيئة الداخلية للمصرف لملائمة تطبيقات الصيرفة الإلكترونية.					
21	يحقق التغيير الزام الإدارة العليا بإدخال تقنيات جديدة.					

٣. المصارف

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا اتفق بشدة
22	تدرك المصارف المخاطر الناجمة عن استخدام الصيرفة الإلكترونية والعمل على معالجتها.					
23	انتهاج روح التعاون بين المصارف الامر الذي يوفر الخدمات الإلكترونية بصورة جماعية.					

٤. الزبون

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا اتفق بشدة
24	اشراك الزبون بالعملية المصرفية بات أمراً ضرورياً وفعالاً بأعتباره المعنى بهذه العملية.					
25	أهمية اعداد ندوات وورش لكيفية استخدام الخدمات الإلكترونية وسع إدراك الزبون.					

٥. جهات سائدة

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	الى حد ما	لا أتفق	لا اتفق بشدة
26	اهمية وجود بنية تحتية للإتصالات في الصناعة المصرفية.					
27	التعاون مع الجهات الخارجية السائدة يعمل على الوصول الى نجاح الصناعة الإلكترونية.					