

المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية

دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية

Obstacles facing the application of electronic banking An exploratory study of the opinions of a sample of bank employees operating in the city of Nasiriyah

Waf.ch@stu.edu.iqr

الجامعة التقنية الجنوبية - المعهد التقني / ناصرية

م. وفاء جثير مزعل

المستخلص:

تلعب الصيرفة الالكترونية دوراً بارزاً في تقديم افضل الخدمات المصرفية والارتقاء بالقطاع المصرفي نحو الافضل، لذلك هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على ابرز المعوقات التي تحول دون تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف العاملة في مدينة الناصرية، ومن اجل تحقيق ذلك الهدف قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ومن خلال استمارة استبيان تم توزيعها على مجموعة من الموظفين والبالغ عددهم (60) موظف في الادارات العليا والوسطى والتشغيلية في عدد من فروع المصارف الاهلية العاملة في مدينة الناصرية وهي (المصرف العراقي للتجارة، مصرف الخليج التجاري، مصرف بغداد، مصرف الاتحاد العراقي) والتي مثلت عينة الدراسة حيث تم استرجاع (50) استمارة منها صالحة للتحليل، وبعد الدراسة والتحليل لفقرات الاستبانة تم التوصل لمجموعة من النتائج كان اهمها هو ان البيئة الثقافية والاجتماعية كانت من ابرز معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في فروع المصارف العاملة في مدينة الناصرية ثم جاءت الجوانب القانونية والامنية بالمرتبة الثانية تلتها المتطلبات المادية والبشرية بالمرتبة الثالثة بحسب اجابة افراد العينة حول كل محور من محاور استمارة الاستبيان.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الالكترونية، المعوقات البشرية، المعوقات القانونية، المعوقات الثقافية والاجتماعية.

Abstract:

Electronic banking plays a prominent role in providing the best banking services and upgrading the banking sector for the better, so this study aimed to shed light on the most prominent obstacles that prevent the application of electronic banking in banks operating in the city of Nasiriyah, and in order to achieve this goal the researcher used the descriptive analytical approach And through a questionnaire form that was distributed to a group of employees, numbering (60) employees in the upper, middle and operational departments in a number of branches of private banks operating in the city of Nasiriyah, namely (the Iraqi Trade Bank, the Gulf Commercial Bank, the Bank of Baghdad, the Union Bank of Iraq), which represented The study sample, (50) valid forms were retrieved for analysis, After the study and analysis of the paragraphs of the questionnaire, a set of results was reached, the most important of which was that the cultural and social environment was one of the most prominent obstacles to the application of electronic banking in the branches of banks operating in the city of Nasiriyah. The focus of the questionnaire form.

Keywords: electronic banking, human obstacles, legal obstacles, cultural and social obstacles.

المقدمة:

مما لا شك فيه ان المصارف في كل دول العالم المتقدمة اخذت بالتحول نحو الصيرفة الالكترونية عند تقديم خدماتها لما لهذا النوع من الصيرفة من اهمية كبيرة لكل من المصرف والزيون من حيث الدقة والسرعة في انجاز المعاملات المصرفية والحد من الاستخدام الورقي وتخفيض التكاليف فضلاً عن تحقيق المزايا التنافسية في مجال الصناعة المصرفية والارتقاء بالخدمات المصرفية نحو الافضل، لذا ينبغي على المصارف ومن اجل مواجهة التطورات الكبيرة التي فرضتها البيئة التكنولوجية ان تسعى جاهدة لمواكبة تلك التطورات وان تتوجه نحو تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية بدلاً من الخدمات التقليدية، وعلى الرغم من التطور الكبير في هذه الخدمات على المستوى العالمي الا ان الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من قبل المصارف العراقية وفي مدينة الناصرية بالتحديد لازالت قليلة جداً ودون المستوى المطلوب، لذا جاء هذا البحث للوقوف على اهم معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في عدد من المصارف الاهلية العاملة في مدينة الناصرية ووفق محورين الاول هو الاطار النظري ويناقد مفهوم الصيرفة الالكترونية واهميتها وانواعها واهم معوقات تطبيقها، والثاني هو الجانب التطبيقي للبحث لينتهي بمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات والتي الغاية منها هو تحقيق الهدف من هذا البحث.

المبحث الاول: منهجية البحث والدراسات السابقة:

اولاً: مشكلة البحث: لقد شهد القطاع المصرفي تطوراً ملحوظاً في مجال الصيرفة الالكترونية في مختلف دول العالم الا ان المصارف العاملة في مدينة الناصرية لاتزال تقدم الخدمات المصرفية التقليدية وتتبع اساليب بسيطة ويدوية في تقديم خدماتها، دون اللجوء الى الوسائل الالكترونية لإنجاز الخدمة المصرفية، لذا تكمن مشكلة البحث في بيان اهم معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية بالتطبيق على عينة من المصارف الاهلية العاملة في مدينة الناصرية.

ثانياً: اهمية البحث: تكمن اهمية البحث هذا في كونه يعرض رؤية حديثة للمصارف الاهلية العاملة في مدينة الناصرية حول امكانية تطبيق الصيرفة الالكترونية من قبلها وتقديم افضل الخدمات التي تحظى بقبول الزبائن ومن خلال توفير كافة المتطلبات اللازمة لذلك التطبيق.

ثانياً: اهداف البحث: تتلخص اهداف البحث بالآتي:

- ١- التعرف على مفهوم الصيرفة الالكترونية وانواعها واهميتها في العمل المصرفي.
- ٢- التعرف على اهم معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف المبحوثة.
- ٣- معرفة مدى تبني المصارف المبحوثة لمفهوم الصيرفة الالكترونية وماهي الإجراءات التي يُمكن ان تتخذها لتقديم الخدمات الالكترونية.

ثالثاً: فرضيات البحث: يسعى البحث الى اثبات الفرضيات الاتية:

- ١- تُعتبر المتطلبات المادية والبشرية من اهم معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية.
- ٢- تؤثر الجوانب القانونية والامنية في تطبيق الصيرفة الالكترونية بشكل كبير.
- ٣- تعتبر البيئة الثقافية والاجتماعية التي يعمل في ظلها المصرف من ابرز معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية.

رابعاً: مجتمع وعينة البحث:

- ١- مجتمع البحث: يتمثل مجتمع البحث بعدد من فروع المصارف الاهلية العاملة في مدينة الناصرية وهي (المصرف العراقي للتجارة، مصرف الخليج التجاري، مصرف بغداد، مصرف الاتحاد العراقي).
- ٢- عينة البحث: تتمثل عينة البحث بمدرء ورؤساء الاقسام والشعب والموظفين في المصارف المبحوثة.

خامساً: اساليب تحليل البحث: تحقيقاً لأهداف البحث ولبيان اهم معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف المبحوثة تم استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) ومن خلال مجموعة من الاساليب الاحصائية كالتكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، للتعامل مع بيانات استمارة الاستبيان لغرض استخراج النتائج ومن ثم تقديم المقترحات اللازمة.

سادساً: مصادر جمع البيانات: اعتمدت الباحثة في انجاز بحثها على مجموعة من المصادر هي:

١- الكتب والرسائل والاطاريح والبحوث الجامعية ذات الصلة بموضوع البحث محل الدراسة لتغطية الجانب النظري.

٢- استمارة استبيان شملت (20) سؤالاً وزعت على افراد عينة البحث لتغطية الجانب التطبيقي.

الدراسات السابقة:

١- دراسة (عارف ورستم، ٢٠١٧)، عنوان الدراسة (واقع ادارة الخدمات المصرفية الالكترونية والتحديات التي تواجهها في

اقليم كردستان العراق)، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية لدى البنوك العاملة في محافظة السليمانية، من خلال ادارة هذه الخدمات والمعوقات التي تواجه هذه البنوك في تطبيقها، وقد اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تمثلت عينة الدراسة بعدد من البنوك العاملة في محافظة السليمانية والتي بدأت بتقديم الخدمات الالكترونية لزبائنها وذلك من خلال توزيع استمارة استبيان لهذا الغرض على الموظفين في ادارات تلك البنوك من مدراء ومسؤولي الشعب والوحدات وبعبارة عشوائية، هذا وتم توزيع (65) استمارة على افراد العينة وكانت عدد الاستمارات المستردة (59) استمارة اي بنسبة (9.76%) وقد خلصت الدراسة الى ان هناك بدايات لتطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية لدى البنوك العاملة في محافظة السليمانية.

٢- دراسة (محمود واسعد، ٢٠١٥)، عنوان الدراسة (دراسة واقع الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة في المصارف

الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى واقع الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية، ومعرفة مستوى رضى العاملين في المصارف الخاصة على الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبلها، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنوك والمصارف الخاصة في محافظة اللاذقية، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لقياس رضى العاملين في المصارف الخاصة على مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف المذكورة، حيث تم تصميم وتوزيع استبانة على العاملين في تلك المصارف بغية قياس درجة جودة الخدمات والصعوبات التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني، وبعد تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي ال (SPSS) تبين عدم توفر جودة للخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في منطقة الدراسة وفقاً للأبعاد التالية (الجودة، الشمولية، الصعوبات، الرضا) من وجهة نظر العاملين في المصارف الخاصة.

٣- دراسة (قدومي، ٢٠٠٧)، عنوان الدراسة (العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية - دراسة تطبيقية على البنوك

التجارية الاردنية)، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على ماهية الصيرفة الالكترونية التي توفرها البنوك التجارية الاردنية وتحليل اهم معوقاتها ومخاطرها ومقومات نجاحها، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بتصميم استبيان موجهة الى مدراء وموظفي دائرة الخدمات الالكترونية في جميع البنوك التجارية الاردنية للتعرف على آرائهم فيما يتعلق بالصيرفة الالكترونية في الاردن، وبعد تحليل نتائج الدراسة باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من اهمها هو وجود معوقات مثل غياب التشريعات والوعي المجتمعي وارتفاع كلفة الانترنت تحد من انتشار الصيرفة الالكترونية بالرغم من تمتعها بعدة مزايا منها الدقة والسرعة وانخفاض التكاليف، وانتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات اهمها هو ضرورة قيام البنوك التجارية بدورها في بذل المزيد من الجهود للترويج للصيرفة الالكترونية بين زبائن البنوك التجارية الاردنية.

المبحث الثاني: الاطار النظري

اولاً: الصيرفة الالكترونية:

١- مفهوم الصيرفة الإلكترونية: نظراً للمزايا الكثيرة التي تتمتع بها الصيرفة الالكترونية والاهتمام الكبير الذي تحظى به من قبل المجتمع المصرفي باعتبارها واحدة من احدث المواضيع المصرفية لذا وضعت لها عدة مفاهيم من ابرزها هو انها عبارة عن العملية التي يتمكن من خلالها الزبائن من اجراء كافة العمليات المصرفية الكترونياً دون الحاجة الى الذهاب للمصرف (زعيم، ٢٠١٩: ٣)، او هي العملية التي يمكن بواسطتها القيام بعمليات مصرفية الكترونياً مختلفة دون الرجوع إلى المصرف أو أحد فروعه سواء كانوا أفراد أو مؤسسات (محمود واسعد، ٢٠١٥: ٢٣٥)، كما وتعرف الصيرفة الالكترونية على انها اجراء العمليات المصرفية بطرق واساليب الكترونياً أي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وذلك لتعزيز حصتها السوقية او لخفض التكاليف كوسيلة لتوسيع نشاطها داخل وخارج حدود البلد (الصمصام، ٢٠١٥: ٣٣)، او هي تقديم الخدمات المصرفية بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دون الحاجة الى الموارد المادية للمصارف، وهي ايضاً نظاماً يُمكن الزبائن من الحصول على مختلف الخدمات المصرفية بواسطة الانترنت (قدومي، ٢٠٠٧: ٢٩٨).

٢- مستلزمات تطبيق الصيرفة الالكترونية: لتطبيق الصيرفة الالكترونية لابد من توفر عدة مستلزمات اهمها:

أ- وجود قوانين وانظمة وتعليمات لتنظيم وحماية العمل المصرفي الالكتروني.

ب- وجود كوادر بشرية مؤهلة علمياً وعملياً لإدارة العمل المصرفي الالكتروني.

ج- وجود شبكة اتصالات واسعة ترتبط بشبكة الانترنت وفق اسس معيارية.

د- توفير الحماية الكافية واعتماد السرية المصرفية للبيانات والمعلومات الخاصة بالزبائن.

هـ- تحديد معايير ومواصفات الخدمات الالكترونية المميزة (محمود واسعد، ٢٠١٥: ٢٣٥).

٣- اهمية الصيرفة الالكترونية: للصيرفة الالكترونية اهمية كبيرة في العمل المصرفي من خلال:

أ- تخفيض التكاليف التي يتحملها المصرف عند فتح الفروع مقارنة بإنشاء الموقع الالكتروني.

ب- مواجهة التحديات الجديدة في مجال العمل الالكتروني من خلال تعزيز جانب المنافسة.

ت- تقديم الخدمات المصرفية على مدار اليوم (مرغيش، ٢٠١٦: ٢٥) ..

ث- الترويج للخدمات المصرفية من خلال الاعلان عنها على شبكة الانترنت.

ج- جذب العديد من الزبائن من خلال تقديم خدمات مصرفية جديدة.

ح- تمكين الزبون من الاطلاع على حسابه واجراء التحويلات المالية من اي مكان في العالم وفي اي وقت.

خ- الحصول على خدمات سريعة وياقل كلفة فضلاً عن السرية والامان لحسابات الزبون (زعيم، ٢٠١٩: ٥).

٤- انواع الصيرفة الالكترونية: للصيرفة الالكترونية عدة انواع من ابرزها هو الاتي:

أ- اجهزة الصراف الالي: وهي عبارة عن اجهزة تتيح للزبون حمل البطاقات الالكترونية للتعامل مع حساباتهم المصرفية على مدى ٢٤ ساعة سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها، حيث تعتمد خدمة الصراف الالي على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع المصرف الواحد أو فروع المصارف كلها، في هذه الحالة يقوم جهاز الصراف الالي بخدمة أي زبون من أي مصرف مشترك (السماني، ٢٠٠٤: ٣٥).

ب- البطاقات الالكترونية: وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تضم شريحة إلكترونية ذات سعة تخزينية كبيرة، تحتوي هذه البطاقات على سجل البيانات والمعلومات والأرصدة والمصروفات المالية والرقم السري للزبون، كما تتميز بعناصر حماية ضد التزوير وسوء الاستخدام والسرقة، وتستخدم هذه البطاقات في تحويل الأرصدة وسداد الفواتير وحجز تذاكر الطيران وشراء المنتجات، كما تستخدم في اجراء التحويلات المالية داخل شبكة الأنترنت وعلى التلفون المحمول (الصمصام، ٢٠١٥: ٣٨).

ت- **المقاصة الإلكترونية:** المقاصة الإلكترونية عبارة عن نظام لتسوية مدفوعات الشيكات إلكترونياً بين المصارف بدلاً من المدفوعات الورقية في غرفة المقاصة، فموجبها يتم منح الصلاحية من مصرف الى آخر للقيام بالتحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب إلى حساب آخر.

ث- **أجهزة نقاط البيع:** وهي محطات إلكترونية تقوم المصارف بتزويد المحلات التجارية بها لاستقطاع ثمن المشتريات من حساب الزبون المشتري وإيداعه في حساب المحل البائع بدلاً من السداد نقداً.

ج- **الصيرفة عبر الهاتف النقال:** وتسمى بالمصارف الخلوية وتقوم هذه القناة بتقديم الخدمات المصرفية للزبون في أي مكان وزمان، وتشمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الخدمات المعلوماتية أيضاً.

ح- **لموقع الإلكتروني:** من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف يتم انشاء قناة يتم من خلالها إجراء عمليات مصرفية متنوعة ككشف الحساب او تسديد الفواتير او شراء شيء معين (شندي، ٢٠١١: ٨).

ثانياً: معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية: من المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية الاتي:

١- **المتطلبات المادية والبشرية:** ان من اهم متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية هو ايجاد بنية تحتية تستند الى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمعنى اخر توفير كافة الاجهزة والمعدات والبرمجيات وخدمات الانترنت القادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المصارف نفسها من جهة وبين المصارف والزبون من جهة اخرى، فضلاً عن توفير الكوادر البشرية المؤهلة علمياً وعملياً بحيث تكون قادرة على تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية بكفاءة وفاعلية من خلال تأهيلهم وتدريبهم في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والادارية، لذا يعتبر عدم توفر مثل هذه المتطلبات من ابرز معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية (العاني، ٢٠٠٧: ١٤٤).

٢- **الجوانب القانونية والامنية:** لقد اصبحت مشاكل انعدام الاستقرار الامني والسياسي واحدة من ابرز اهتمامات المصارف عند اقبالها للتحويل نحو الصيرفة الالكترونية فهي تعتبر من اهم معوقات تطبيقها، وخصوصاً فيما يتعلق بعدم توفر الامان عند استخدام الانترنت في التعاملات المصرفية مما يؤدي الى عزوف الكثير من الزبائن عن تلك الخدمات خشية كشف المعلومات الخاصة بهم، كما ويشمل هذا الجانب كل ما يتعلق بالضمانات المصرفية الالكترونية ومسائل الملكية الفكرية للبرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة من قبل المصرف (عارف ورستم، ٢٠١٧: ١٦٦)، لذا نجد ان الكثير من الزبائن يفضلون الحصول على الخدمات المصرفية التقليدية بدلاً من الالكترونية لان لديهم تصور بأن المعاملات المصرفية عبر الانترنت تكون محفوفة بالمخاطر بسبب عمليات الاحتيال، لذا تلعب الخصوصية والامان دوراً بارزاً في نمو الثقة بالخدمات المصرفية الالكترونية فعندما يشعر الزبائن ان عملياتهم المالية امنة للغاية تزداد ثقتهم بالمصرف، هذا بالإضافة الى أن ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة والتي تحد من التجاوز على الشبكة والمحافظة على حقوق الزبائن يمثل احد التحديات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية (وادي، ٢٠٠٨: ٨٥٦).

٣- **البيئة الثقافية والاجتماعية:** يعتبر انخفاض الوعي لدى الزبائن بأهمية التكنولوجيا الحديثة من ابرز معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية وتطويرها وهذا يتمثل بانعدام الخبرة او صعوبة استخدام الخدمات المصرفية عبر الانترنت يضاف الى ذلك تفضيل بعض الزبائن التواصل مع موظفي المصرف للحصول على الخدمة المصرفية، وهذا كله يعود الى عدم قيام المصارف المعنية بنشر وترويج ثقافة الخدمات المصرفية الالكترونية مما يترتب على ذلك نقص الوعي المصرفي لدى الزبائن، لذا ينبغي على المصارف التركيز على العوامل الثقافية والاجتماعية للمجتمع الذي تعمل فيه لما لها من اثر كبير في سلوك وتصور زبائن المصرف (ظاهر، ٢٠١٧: ٧٤).

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي

١- عرض نتائج الاستبانة: فيما يتعلق باستمارة الاستبيان التي اعتمدها الباحثة كأداة لجمع البيانات والمعلومات حول البحث محل الدراسة فقد جرى تصميمها بطريقة تمكنها من الحصول على تلك البيانات وبما يحقق الهدف المطلوب من البحث، حيث تضمنت نوعين من الاسئلة، النوع الاول يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة البحث، بينما يتعلق النوع الثاني من الاسئلة بمتغيرات البحث ووفق ثلاث محاور هي (المتطلبات المادية والبشرية، الجوانب القانونية والامنية، البيئة الثقافية والاجتماعية) على التوالي، ويواقع (20) سؤالاً لمجموع المحاور، وقد قامت الباحثة بتوزيع (60) استمارة استبيان على افراد العينة والمتمثلة بمدراء ومعاوني ومسؤولي الشعب والموظفين في كل من المصارف التي اختيرت كمجتمع للدراسة وهي فروع المصارف الاهلية العاملة في مدينة الناصرية(المصرف العراقي للتجارة، مصرف الخليج التجاري، مصرف بغداد، مصرف الاتحاد العراقي)، بعد ذلك تم استرجاع (50) استمارة منها صالحة للتحليل، والجدول (1) يوضح الكيفية التي تمت بها توزيع استمارة الاستبيان على عينة الدراسة.

جدول (1) الاستثمارات الموزعة والمستردة للمصارف عينة الدراسة

| الاستثمارات المستردة | | الاستثمارات الموزعة | | عدد الاستثمارات | اسم المصرف |
|----------------------|-------|---------------------|-------|-----------------|-----------------------------------|
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | | |
| 30% | 15 | 34% | 20 | | المصرف العراقي للتجارة فرع ذي قار |
| 20% | 10 | 25% | 15 | | مصرف الخليج التجاري فرع ذي قار |
| 30% | 15 | 25% | 15 | | مصرف بغداد فرع ذي قار |
| 20% | 10 | 16% | 10 | | مصرف الاتحاد العراقي فرع ذي قار |
| 100% | 50 | 100% | 60 | | المجموع |

المصدر: من اعداد الباحثة.

اما معالجة اسئلة استمارة الاستبيان فقد جرت وفق مقياس ليكرت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق)، وكما مبين في الجدول

(2).

جدول (2) مقياس (Likert) الثلاثي

| القياس | موافق | محايد | غير موافق |
|--------|-------|-------|-----------|
| الوزن | 3 | 2 | 1 |

المصدر: من إعداد الباحثة.

والجدول (3) يوضح البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وهي (الجنس والعمر والمنصب وسنوات الخدمة والشهادة).

جدول (3) (البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

| النسبة | العدد | الجنس | توزيع افراد العينة حسب الجنس |
|--------|-------|-----------------|-------------------------------|
| 60% | 30 | ذكر | |
| 40% | 20 | انثى | |
| 100% | 50 | | |
| النسبة | العدد | العمر | توزيع افراد العينة حسب العمر |
| 10% | 5 | 30 سنة فأقل | |
| 62% | 31 | 31-40 | |
| 20% | 10 | 41-50 | |
| 8% | 4 | 51 فأكثر | |
| 100% | 50 | | |
| النسبة | العدد | العنوان الوظيفي | توزيع افراد العينة حسب المنصب |

المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية/ دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية

| | | | |
|--------|-------|-----------------------|-------------------------------------|
| 8% | 4 | مدير | |
| 20% | 10 | رئيس قسم | |
| 20% | 10 | م. شعبة | |
| 52% | 26 | موظف | |
| 100% | 50 | | |
| النسبة | العدد | سنوات الخدمة | توزيع افراد العينة حسب سنوات الخدمة |
| 30% | 15 | اقل من 10 سنوات | |
| 40% | 20 | 10-15 | |
| 30% | 15 | 16-20 | |
| 100% | 50 | | |
| النسبة | العدد | الشهادة | توزيع افراد العينة حسب الشهادة |
| 10% | 5 | ماجستير او ما يعادلها | |
| 76% | 38 | بكالوريوس | |
| 10% | 5 | دبلوم فني | |
| 2% | 1 | اعدادية | |
| 2% | 1 | اخرى | |
| 100% | 50 | | |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الاستبانة.

من خلال الجدول (3) وفيما يتعلق بتوزيع افراد العينة حسب الجنس يلاحظ ان اغلب المبحوثين هم من الذكور حيث شكلوا نسبة مقدارها (60%)، ثم جاءت الاناث بنسبة (40%)، اما متغير العمر فقد جاءت الفئة العمرية التي تتراوح بين (31-40) بأعلى نسبة (60%)، في حين جاءت الفئات العمرية (30 سنة فأقل و 51 سنة فأكثر) باقل نسبة (10%)، وهذا دليل على ان اكثر المبحوثين تقع اعمارهم ضمن الفئة العمرية المتوسطة مما يسهل الاجابة على اسئلة الاستبيان بدقة عالية، ومن حيث المنصب الذي يشغله المبحوثين فقد جاء منصب (موظف) بأعلى نسبة وهي (52%)، ثم تلاها منصب (مدير مصرف) باقل نسبة (8%)، مما يدل على ان اغلب المبحوثين هم موظفو المصارف المبحوثة وبالتالي انعكاس ذلك على اجاباتهم حول اسئلة الاستبيان، كما ويتضح من نتائج الجدول اعلاه ايضاً ان غالبية المبحوثين لديهم سنوات خدمة من (10-15) سنة وينسبة (40%)، اما النسبة الاقل فهي للذين لديهم سنوات خدمة اقل من (10) سنوات وبمقدار (20%)، وهذا دليل على امتلاكهم الخبرة المصرفية الكافية للإجابة على اسئلة الاستبيان، اما من حيث التحصيل الدراسي فقد لوحظ ان عدد المبحوثين الحاصلين على شهادة البكالوريوس قد شكلوا النسبة الاعلى وهي (76%)، في حين شكلت شهادة الاعدادية اقل نسبة وهي (2%)، وهذه النسب دليل ومؤشر جيد على كون المبحوثين هم من حملة الشهادات الجامعية ومن ذوي الخبرة المصرفية بحيث يتم الاعتماد على اجاباتهم لاستخراج النتائج الدقيقة كون اجابتهم على الاسئلة لن تكون عشوائية بل بطريقة علمية وفهم عميق لكل فقرة من فقرات اسئلة الاستبيان.

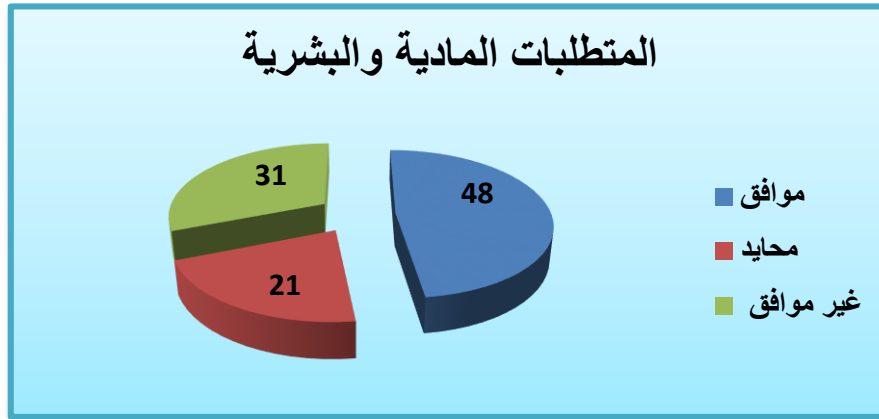
٢- تحليل آراء العينة: لغرض تحليل آراء عينة الدراسة تم استخدام مقياس (Likert) الثلاثي من (1-3) حيث أعطي الرقم (1) للإجابة (غير موافق) والرقم (2) للإجابة (محايد) والرقم (3) للإجابة (موافق)، كما وتم استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) ومن خلال بعض الاساليب الاحصائية كالتوزيعات التكرارية والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الاجابة ومعامل الاختلاف وكما موضح في الجداول ادناه من اجل التعرف على مدى اتفاق او اختلاف افراد العينة حول الاسئلة المطروحة عليهم.

المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية/ دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية

جدول (4) التوزيع التكراري والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة الاتفاق ومعامل الاختلاف للمحور الاول (المتطلبات المادية والبشرية)

| ت | الأسئلة | المقياس | موافق | محايد | غير موافق | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | نسبة الاتفاق | معامل الاختلاف |
|---|--|---------|-------|-------|-----------|---------------|-------------------|--------------|----------------|
| 1 | عدم توفر البنى التحتية اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية. | التكرار | 25 | 7 | 18 | 2.14 | 0.69 | %50 | %36 |
| | | النسبة | %50 | %14 | %36 | | | | |
| 2 | ضعف شبكة الاتصالات التي تربط المصرف بشبكة الانترنت. | التكرار | 30 | 11 | 9 | 2.42 | 0.80 | %60 | %18 |
| | | النسبة | %60 | %22 | %18 | | | | |
| 3 | عدم كفاية الاجهزة والمعدات اللازمة لتقديم الخدمات الالكترونية. | التكرار | 27 | 10 | 13 | 2.25 | 0.92 | %54 | %26 |
| | | النسبة | %54 | %20 | %26 | | | | |
| 4 | عدم امتلاك المصرف برمجيات حديثة ومتطورة تمكنه من تقديم افضل الخدمات الالكترونية. | التكرار | 21 | 9 | 20 | 2.01 | 0.65 | %42 | %40 |
| | | النسبة | %42 | %18 | %40 | | | | |
| 5 | الكوادر البشرية ذات الخبرة والمهارة غير كافية لتقديم افضل الخدمات المصرفية الالكترونية. | التكرار | 5 | 20 | 25 | 1.60 | 0.86 | %10 | %50 |
| | | النسبة | %10 | %40 | %50 | | | | |
| 6 | عدم اهتمام المصرف بتدريب وتأهيل الكوادر البشرية من خلال ادخالهم بدورات تدريبية تخصصية لإدارة العمل المصرفي الالكتروني. | التكرار | 21 | 8 | 21 | 2.02 | 0.70 | %42 | %42 |
| | | النسبة | %42 | %16 | %42 | | | | |
| 7 | يقوم المصرف بتقديم خدمات الكترونية مثل خدمة الصراف الآلي والبطاقات الذكية وغيرها لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال الصيرفة الالكترونية. | التكرار | 40 | 5 | 5 | 2.70 | 0.90 | %80 | %10 |
| | | النسبة | %80 | %10 | %10 | | | | |
| | المؤشر الكلي | التكرار | 169 | 70 | 111 | 2.16 | 0.78 | %48 | %31 |
| | | النسبة | %48 | %21 | %31 | | | | |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS).



شكل (1) نسب الاتفاق والاختلاف حول أسئلة المحور الاول

يتضح من نتائج الجدول (4) والمخطط البياني (1) الخاص بأسئلة المحور الاول (المتطلبات المادية والبشرية) والذي جرى قياسه ب (7) اسئلة، ان معظم اراء افراد العينة هي عند نسبة الاتفاق وبمعدل (48%)، اما نسبة عدم الاتفاق فقد بلغت (31%)، في حين بلغت نسبة الحياد (21%)، حيث نجد ان الفقرات (2,3,7) قد حصلت على اعلى نسبة اتفاق وهذا دليل على ان المصارف المبحوثة وبالرغم من تقديمها للخدمات الالكترونية الا انها تعاني من ضعف شبكة الاتصالات التي تربط المصرف بشبكة الانترنت وعدم كفاية الاجهزة والمعدات اللازمة لتقديم هذه الخدمات، بينما يلاحظ ان الفقرة (5) قد حصلت على اقل نسبة اتفاق وهذا يدل على ان المصارف المبحوثة تمتلك كوادر بشرية ذات خبرة ومهارة كافية لتقديم افضل الخدمات المصرفية الالكترونية، وفيما يتعلق بالانحراف المعياري والوسط الحسابي وفق المؤشر الكلي لإجابات افراد العينة حول اسئلة هذا المحور فقد بلغ متوسط الانحراف المعياري (0.78) وبوسط حسابي (2.16) وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي (2) وفق مقياس ليكرت الثلاثي المستخدم في الدراسة وهذا دليل على اتفاق افراد عينة الدراسة حول الاسئلة المطروحة عليهم في هذا المحور.

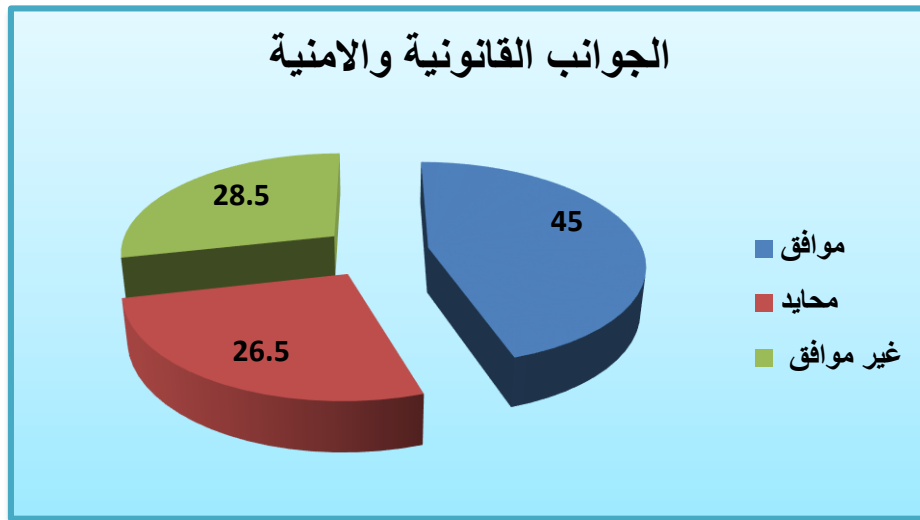
جدول (5) التوزيع التكراري والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة الاتفاق ومعامل الاختلاف للمحور الثاني (الجوانب القانونية والامنية)

| رقم | الاسئلة | المقياس | مؤلف | مؤلف | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | نسبة الاتفاق | معامل الاختلاف |
|-----|--|---------|------|------|---------------|-------------------|--------------|----------------|
| 8 | انعدام الاستقرار الامني والسياسي في البلد يؤثر بشكل كبير في تطبيق الصيرفة الالكترونية. | التكرار | 35 | 4 | 2.48 | 0.73 | 70% | 22% |
| | | النسبة | 70% | 8% | | | | |
| 9 | عدم توفر الامان عند استخدام الانترنت في التعاملات المصرفية. | التكرار | 17 | 19 | 2.06 | 0.90 | 34% | 28% |
| | | النسبة | 34% | 38% | | | | |
| 10 | ضعف الضمانات المصرفية الالكترونية ومسائل الملكية الفكرية للبرمجيات وقواعد البيانات. | التكرار | 25 | 10 | 2.20 | 0.67 | 50% | 30% |
| | | النسبة | 50% | 20% | | | | |
| 11 | ضعف القوانين التي تحد من تجاوز على الشبكة وحماية حقوق الزبائن. | التكرار | 9 | 20 | 1.76 | 0.84 | 18% | 42% |

المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية/ دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية

| | | | | %42 | %40 | %18 | النسبة | |
|------|-----|------|------|-------|-------|-----|---------|---|
| 12 | %60 | 0.81 | 1.62 | 30 | 9 | 11 | التكرار | وجود احتمالات وتزوير فيما يتعلق بأمن الزبائن. |
| | | | | %60 | %18 | %22 | النسبة | |
| 13 | %8 | 0.71 | 2.54 | 4 | 15 | 31 | التكرار | يتصور اغلب الزبائن ان الخدمات المصرفية الالكترونية فيها نوع من المخاطرة. |
| | | | | %8 | %30 | %62 | النسبة | |
| 14 | %10 | 0.75 | 2.54 | 5 | 15 | 30 | التكرار | عزوف الكثير من الزبائن عن الخدمات الالكترونية خوفاً من كشف حساباتهم المصرفية. |
| | | | | %10 | %30 | %60 | النسبة | |
| 28.5 | %45 | 0.77 | 2.17 | 99 | 92 | 159 | التكرار | المؤشر الكلي |
| | | | | %28.5 | %26.5 | %45 | النسبة | |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS).



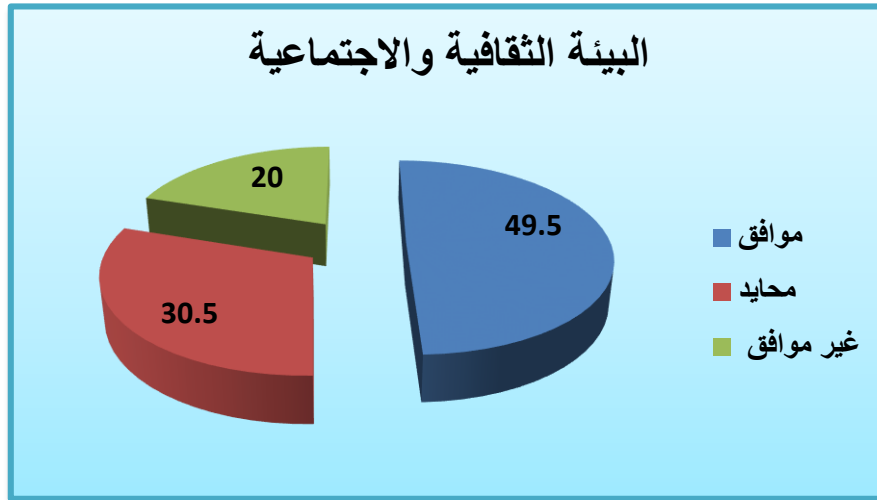
شكل (2) نسب الاتفاق والاختلاف حول أسئلة المحور الثاني

ينتضح من نتائج الجدول (5) والمخطط البياني (2) الخاص بأسئلة المحور الثاني (الجوانب القانونية والامنية) والذي جرى قياسه ب (7) اسئلة ايضاً، ان معظم اراء افراد العينة هي عند نسبة الاتفاق وبمعدل (45%)، اما نسبة عدم الاتفاق فقد بلغت (28.5%)، في حين بلغت نسبة الحياد (26.5%)، حيث نجد ان الفقرة (8,13,14) قد حصلت على اعلى نسبة اتفاق وهذا دليل على ان انعدام الاستقرار الامني والسياسي في البلد وحجم المخاطرة وخوف الزبائن من كشف حساباتهم المصرفية يؤثر بشكل كبير في تطبيق الصيرفة الالكترونية من قبل المصارف المبحوثة، بينما يلاحظ ان الفقرة (11) قد حصلت على اقل نسبة اتفاق وهذا يدل على ان افراد العينة غير موافقين على ان هناك ضعف في القوانين التي تحد من التجاوز على الشبكة وحماية حقوق الزبائن المصارف، وفيما يتعلق بالانحراف المعياري والوسط الحسابي وفق المؤشر الكلي لإجابات افراد العينة حول اسئلة هذا المحور فقد بلغ متوسط الانحراف المعياري (0.77) وبوسط حسابي (2.17) وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي (2) وفق مقياس ليكرت الثلاثي المستخدم في الدراسة وهذا دليل على اتفاق افراد عينة الدراسة حول الاسئلة المطروحة عليهم في هذا المحور.

جدول (6) التوزيع التكراري والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة الاتفاق ومعامل الاختلاف للمحور الثالث (البيئة الثقافية والاجتماعية)

| رقم | البيان | التكرار | النسبة | مجموع | مؤثر موافق | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | نسبة الاتفاق | معامل الاختلاف |
|-----|---|---------|--------|-------|------------|---------------|-------------------|--------------|----------------|
| 15 | انخفاض الوعي لدى زبائن المصرف بأهمية التكنولوجيا الحديثة. | التكرار | 32 | 10 | 8 | 2.48 | 0.73 | 64% | 16% |
| | | النسبة | 64% | 20% | 16% | | | | |
| 16 | انعدام الخبرة والمعرفة باستخدام الخدمات المصرفية عبر الانترنت من قبل زبائن المصرف. | التكرار | 32 | 15 | 3 | 2.58 | 0.69 | 64% | 6% |
| | | النسبة | 64% | 30% | 6% | | | | |
| 17 | يفضل الكثير من الزبائن التعامل مع موظفي المصرف بدلاً من الحصول على الخدمة عن طريق الانترنت. | التكرار | 32 | 16 | 2 | 2.60 | 0.91 | 64% | 4% |
| | | النسبة | 64% | 32% | 4% | | | | |
| 18 | عدم قيام المصرف بنشر وترويج ثقافة الصيرفة الالكترونية. | التكرار | 6 | 17 | 27 | 1.58 | 0.88 | 12% | 54% |
| | | النسبة | 12% | 34% | 54% | | | | |
| 19 | عدم الاهتمام بوظيفة التسويق المصرفي. | التكرار | 22 | 12 | 16 | 2.12 | 0.84 | 44% | 32% |
| | | النسبة | 44% | 24% | 32% | | | | |
| 20 | تؤثر العادات والتقاليد المجتمعية في زبائن المصرف بشكل كبير. | التكرار | 25 | 19 | 6 | 2.38 | 0.72 | 50% | 12% |
| | | النسبة | 50% | 38% | 12% | | | | |
| | المؤشر الكلي | التكرار | 149 | 89 | 62 | 2.29 | 0.79 | 49.5% | 20% |
| | | النسبة | 49.5% | 30.5% | 20% | | | | |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS).



شكل (3) نسب الاتفاق والاختلاف حول أسئلة المحور الثالث

يتضح من نتائج الجدول (6) والمخطط البياني (3) الخاص بأسئلة المحور الثالث (البيئة الثقافية والاجتماعية) والذي جرى قياسه ب (6) اسئلة، ان معظم اراء افراد العينة هي عند نسبة الاتفاق وبمعدل (49.5%)، اما نسبة عدم الاتفاق فقد بلغت (20%)، في حين بلغت نسبة الحياد (30.5%)، حيث نجد ان الفقرة (15,16,17) قد حصلت على اعلى نسبة اتفاق وهذا دليل على ان انخفاض الوعي وانعدام الخبرة والمعرفة لدى زبائن المصرف بأهمية التكنولوجيا الحديثة وتفضيلهم التعامل مع موظفي المصرف بدلاً من الانترنت تعيق تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف المبحوثة، بينما يلاحظ ان الفقرة (18) قد حصلت على اقل نسبة اتفاق وهذا يدل على ان المصارف المبحوثة تقوم بنشر وترويج ثقافة الصيرفة الالكترونية، وفيما يتعلق بالانحراف المعياري والوسط الحسابي وفق المؤشر الكلي لإجابات افراد العينة حول اسئلة هذا المحور فقد بلغ متوسط الانحراف المعياري (0.79) وبوسط حسابي (2.29) وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي (2) وفق المقياس المستخدم في الدراسة وهذا دليل على تجانس وتقارب اراء عينة البحث حول الاسئلة المطروحة عليهم في هذا المحور.

٣- اختبار الفرضيات:

جدول (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار T وشدة الاجابة ومستوى الدلالة لمحاوَر استمارة الاستبيان

| رقم المحور | عنوان المحور | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة T المحسوبة | مستوى الدلالة | شدة الإجابة | النتيجة |
|------------|-----------------------------|---------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------|---------|
| 1 | المتطلبات المادية والبشرية | 2.16 | 0.78 | 2.12 | 0.05 | 48% | موافق |
| 2 | الجوانب القانونية والامنية | 2.17 | 0.77 | 2.13 | 0.05 | 45% | موافق |
| 3 | البيئة الثقافية والاجتماعية | 2.29 | 0.79 | 2.20 | 0.05 | 49.5% | موافق |
| | المؤشر الكلي | 2.20 | 0.78 | 2.15 | 0.05 | 47.5 | موافق |

في ضوء نتائج الجدول (7) نجد الاتي:

١- أن متوسط إجابة أفراد العينة حول أسئلة المحور الأول (المتطلبات المادية والبشرية) قد بلغ نسبة مقدارها (48%)، وبتحرف معياري (0.78)، وبوسط حسابي (2.16)، وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (2) وفق مقياس ليكرت الثلاثي، اما قيمة ال(T) المحسوبة فقد بلغت (2.12) وهي اكبر من ال(T) الجدولية وبمستوى دلالة (0.00) وهو اقل من (0.05)، وهذا يؤكد لنا قبول الفرضية الاولى والتي تنص على ان المتطلبات المادية والبشرية هي من اهم معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية.

٢- أن متوسط إجابة أفراد العينة حول أسئلة المحور الثاني (الجوانب القانونية والامنية) قد بلغ نسبة مقدارها (45%)، وبتحرف معياري (0.77)، وبوسط حسابي (2.17)، وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (2) وفق مقياس ليكرت الثلاثي، اما قيمة ال(T) المحسوبة فقد بلغت (2.13) وهي اكبر من ال(T) الجدولية وبمستوى دلالة (0.00) وهو اقل من (0.05)، وهذا يؤكد لنا قبول الفرضية الثانية والتي تنص على ان الجوانب القانونية والامنية تؤثر في تطبيق الصيرفة الالكترونية بشكل كبير.

٣- أن متوسط إجابة أفراد العينة حول أسئلة المحور الثالث (البيئة الثقافية والاجتماعية) قد بلغ نسبة مقدارها (49.5%)، وبتحرف معياري (0.79)، وبوسط حسابي (2.29)، وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (2) وفق مقياس ليكرت الثلاثي، اما قيمة ال(T) المحسوبة فقد بلغت (2.20) وهي اكبر من ال(T) الجدولية وبمستوى دلالة (0.00) وهو اقل من (0.05)، وهذا يؤكد لنا قبول الفرضية الثالثة والتي مفادها ان البيئة الثقافية والاجتماعية التي يعمل في ظلها المصرف تعتبر من ابرز معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية.

الاستنتاجات والتوصيات:

استناداً الى نتائج التحليل الاحصائي تم التوصل الى جملة من الاستنتاجات تلتها التوصيات والتي تعد بمثابة خطوات ضرورية تلتفت نظر ادارات المصارف المبحوثة الى ضرورة الاهتمام بالصيرفة الالكترونية ومواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال، حيث جاءت الاستنتاجات والتوصيات على النحو الاتي:

الاستنتاجات:

١- تطبيق الصيرفة الالكترونية من قبل المصارف العاملة في مدينة الناصرية يواجه الكثير من المعوقات من ابرزها هو انعدام الاستقرار الامني والسياسي داخل البلد، وقلة الكوادر القادرة على ادارة العمل المصرفي الالكتروني فضلاً عن العادات والتقاليد السائدة في المجتمع.

٢- عزوف الكثير من الزبائن عن الخدمات المصرفية الالكترونية لعدم معرفتهم الكاملة بالتكنولوجيا الحديثة في هذا المجال وهذا بدوره ينعكس على تجربة تطبيق الصيرفة الالكترونية.

٣- نقص القوانين والتشريعات التي توفر الحماية للعمليات المصرفية الالكترونية والحد من ظاهرة التزوير والاحتيال تؤثر بشكل كبير في امكانية تطبيق الصيرفة الالكترونية.

٤- عدم نشر وترويج ثقافة الصيرفة الالكترونية من قبل المصارف المبحوثة من خلال الاهتمام بوظيفة التسويق المصرفي يلقي على عاتقها مسؤولية عدم معرفة الزبائن بأهمية هذا النوع من الصيرفة.

٥- اقتصر المصارف على تقديم بعض الخدمات المصرفية الالكترونية كخدمة الصراف الالي وبطاقة الكي كارد دون الخدمات المصرفية الالكترونية الاخرى والتي توفر الكثير من الجهد والكلفة والوقت.

التوصيات

- ١- ينبغي على المصارف عينة الدراسة ان تعمل على توفير كافة الامكانيات اللازمة لتطبيق الصيرفة الالكترونية والتغلب على المعوقات التي تواجهها قدر الامكان.
- ٢- العمل على تعريف الزبائن بأهمية التكنولوجيا الحديثة وخاصة في مجال الصيرفة الالكترونية لما لذلك من دور كبير في تطبيقها من قبل المصارف المبحوثة.
- ٣- تشريع بعض القوانين والانظمة والتعليمات الخاصة بحماية العمليات المصرفية الالكترونية وحسابات الزبائن وارصدتهم لكي يشعروا بالاطمئنان وبالتالي الاقبال على هذه الخدمات ومن ثم تطبيق الصيرفة الالكترونية.
- ٤- الاهتمام بوظيفة التسويق المصرفي لما لها من دور كبير في نشر وتسيو ثقافة الصيرفة الالكترونية بين زبائن المصرف ومن ثم التمهيد لتطبيق الصيرفة الالكترونية.
- ٥- ضرورة التوسع في تقديم مختلف الخدمات المصرفية الالكترونية وعدم الاقتصار على البعض منها مما يساعد على اختصار الوقت والجهد والكلفة.

المصادر:

- ١- السمانى، سيف الدين، العمليات المصرفية الالكترونية، اتحاد المصارف العربية عمان، الاردن، ٢٠٠٤.
- ٢- الصمصام، قصي، ثقافة الصيرفة الالكترونية في سوريا، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، ٢٠١٥.
- ٣- ظاهر، حنان، معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العليا، المجلد ٣٩، العدد ١، ٢٠١٧.
- ٤- قديمي، ثائر عمران، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية- دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الاردنية، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، المجلد ١١، العدد ٢، ٢٠٠٨.
- ٥- وادي، رشيد عبد اللطيف، اهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها، مجلة الجامعة الاسلامية، المجلد ١٦، العدد ٢، ٢٠٠٨.
- ٦- شندي، اديب قاسم، الصيرفة الالكترونية - انماطها وخيارات القبول والرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد ٢٧، ٢٠١١.
- ٧- زعيم حفيظة، اثر الصيرفة الالكترونية على الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر، ٢٠١٩.
- ٨- العاني، ايمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، الجزائر، ٢٠٠٧.
- ٩- عارف ومحسن، ابراهيم مهدي، كاوه محمد، واقع ادارة الخدمات المصرفية الالكترونية والتحديات التي تواجهها في اقليم كردستان العراق، مجلة جامعة التنمية البشرية، المجلد ٣، العدد ٤، ٢٠١٧.
- ١٠- محمود واسعد، حبيب، الحارث، دراسة واقع الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد ٣٧، العدد ٦، ٢٠١٥.
- ١١- مزغيش، هاجر، الخدمات البنكية الالكترونية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ام البواقي، الجزائر، ٢٠١٦.