

اثر تطبيق نظام الخدمات الالكترونية في عمل الصيرفة الالكترونية/ بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية

The effect of applying the electronic services system in the work of electronic banking
Applied research in a sample of Iraqi banks

Layla_abed@yahoo.com

الجامعة التقنية الوسطى / معهد الادارة الرصافة

م . م . ليلي عبد جاسم

المستخلص :

يهدف البحث إلى تسليط الضوء على اثر تطبيق نظام الخدمات الالكترونية في أنشطة الصيرفة الالكترونية في عينة من المصارف العراقية ، حيث إن الاستثمار في التكنولوجيا يشكل العامل الأهم لنجاح ومستقبل النمو في إدارات الشركات الإدارية عموماً ، والمصرفية على وجه الخصوص ، فقد أدت التطورات العالمية في مجال التكنولوجيا إلى توجه غالبية القطاعات المصرفية في دول العالم إلى إصلاحات عميقة وتغيرات جذرية في كيان نظمها وآلياتها لمواجهة المنافسة ومواكبة التغيرات الاقتصادية حيث تغير معها مفهوم الخدمات المصرفية وتنوعها ، ولا سيما أن الثبات على النهج التقليدي لم يعد يعطي النتائج المرجوة منها مما جعل الخدمات المصرفية الإلكترونية تصبح عملاً ممارساً فعلاً وواقعياً في مختلف القطاعات المصرفية . وتحقيقاً لذلك اعتمد البحث في تحليل متغيراته على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات . وقد أظهرت النتائج التطبيقية لوجود تأثير معنوي وإيجابي لتطبيق نظام الخدمات الالكترونية في أنشطة الصيرفة الالكترونية ، وهذا يُعد مؤشراً جيداً لتأثير تطبيق نظام الخدمات الالكترونية في أنشطة الصيرفة الالكترونية لعينة البحث.

الكلمات المفتاحية: نظام الخدمات الالكترونية، الصيرفة الالكترونية

Abstract

The research aims to shed light on the impact of the application of the electronic services system on electronic banking activities in a sample of Iraqi banks, as investment in technology is the most important factor for the success and future growth of administrative companies in general, and banking in particular, as global economic developments in the field of Technology has led the majority of banking sectors in the world to undergo deep reforms and radical changes in the entity of their systems and mechanisms to confront competition and keep pace with economic changes, as the concept of banking services and its diversity changed with it, especially since persistence in the traditional approach no longer gives the desired results, which made electronic banking services become Actual and realistic practice in various banking sectors. To achieve this, the research relied on the questionnaire as a main tool for collecting data and information in analyzing its variables.

The applied results showed a significant and positive impact of the application of the electronic services system in the electronic banking activities, and this is a good indicator of the impact of the application of the electronic services system in the electronic banking activities of the research sample.

Keywords: Electronic Services System, Electronic Banking

المقدمة: Introduction

يشهد العالم في السنوات الاخيرة تغيرات وتطورات كبيرة بشكل سريع ومتناهي في سوق المعلومات والاتصالات وتقنياتها ، وقد اخذت هذه التقنيات ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية على تنوعها ، فأصبحت كل القطاعات تقوم بإنجاز أنشطتها من خلال الخدمات والتعاملات الالكترونية وذلك من أجل ممارسات افضل ولتحقيق أهداف القطاع، وقد كان القطاع المصرفي من ابرز القطاعات التي تأثرت بثورة المعلومات والاتصالات ، اذ اصبح استعمال التكنولوجيا الحديثة عنصرا ملازما له لما توفره من فعالية في العمل وسرعة الانجاز ووفرة المعلومات عن الزبائن والاسواق وذلك من أجل خلق منتجات خدمية الكترونية ذات درجة عالية من التطور التكنولوجي لأن مستوى الخدمة المصرفية تتوقف أساسا على مدى جودتها وتحقيقها لأكبر أتباع ممكن لمتلقيها واعلى مستوى من الرضا لديه من جهة ومن جهة اخرى مدى مساهمة هذه الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين وتطوير أنشطة الصيرفة الالكترونية . وعبرت مشكلة البحث بتساؤلات عدة ، منها ما هو دور تطبيق نظام الخدمات الالكترونية في أنشطة الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية عينة البحث؟ ما أثر ابعاد نظام الخدمات الالكترونية (سهولة الاستعمال، توفر وشمولية المعلومات، سرعة الاستجابة، الخصوصية والامن) في أنشطة الصيرفة الالكترونية لعينة البحث؟ ومن هنا برزت أهمية البحث في هذا الموضوع من خلال دراسة متغيرات جديدة لُبعد نظام الخدمات الالكترونية والمتمثل ب (سهولة الاستعمال، توفر وشمولية المعلومات، سرعة الاستجابة، الخصوصية والامن) والتي يمكن الاستفادة في تحسين أنشطة الصيرفة الالكترونية، ودراسة وتحليل طبيعة العلاقة بين أبعاد نظام الخدمات الالكترونية ومدى تأثيرها على أنشطة الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية عينة البحث .

1- المنهجية**1-1- مشكلة البحث :يمكن صياغة المشكلة بالتساؤلات التالية:**

- 1- ما هو دور تطبيق نظام الخدمات الالكترونية في أنشطة الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية عينة البحث؟
- 2- ما مستوى تطبيق نظام الخدمات الالكترونية في تقديم الخدمات المصرفية في المصارف العراقية عينة البحث؟
- 3- هل هناك تصور واضح لدى المصارف المبحوثة عن أهمية استعمال الصيرفة الالكترونية؟
- 4- ما أثر ابعاد نظام الخدمات الالكترونية (سهولة الاستعمال، توفر وشمولية المعلومات، سرعة الاستجابة، الخصوصية والامن) في أنشطة الصيرفة الالكترونية لعينة البحث؟

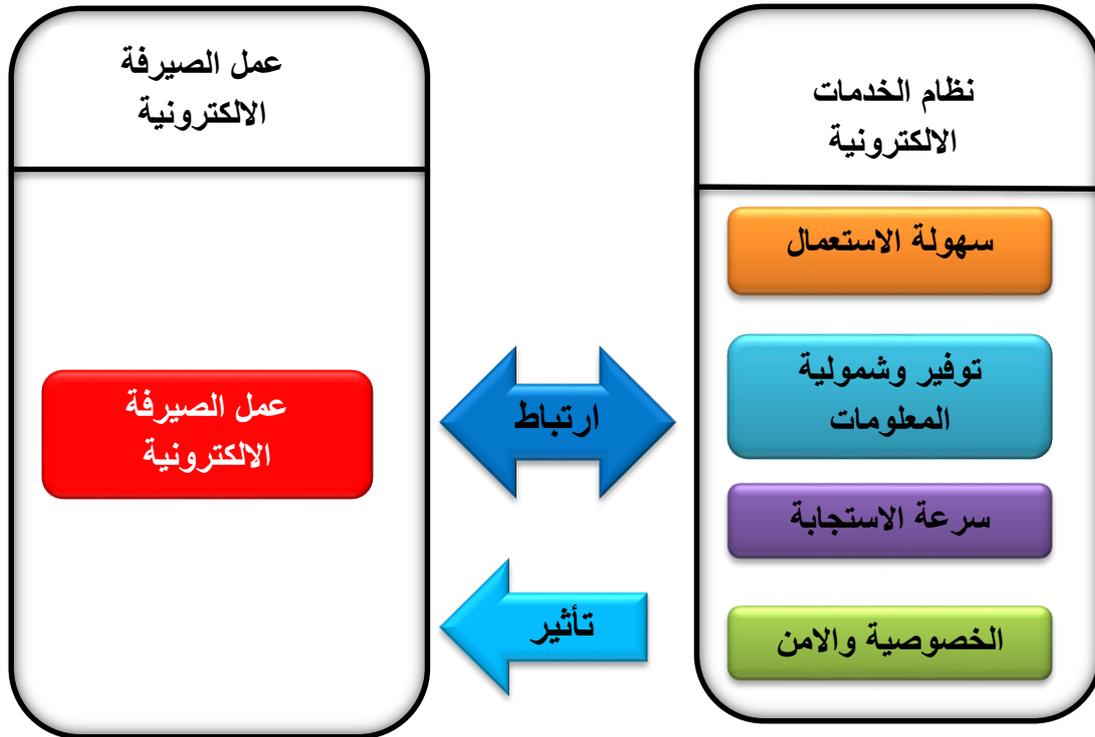
1-2- أهمية البحث: يستمد البحث أهميته من:

1. دراسة متغيرات جديدة لُبعد نظام الخدمات الالكترونية والمتمثل ب (سهولة الاستعمال، توفر وشمولية المعلومات، سرعة الاستجابة، الخصوصية والامن) والتي يمكن الاستفادة منها في تحسين عمل الصيرفة الالكترونية.
2. دراسة وتحليل طبيعة العلاقة بين أبعاد نظام الخدمات الالكترونية ومدى تأثيرها على عمل الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية عينة البحث.

1-3- هدف البحث: يسعى البحث لتحقيق الأهداف الآتية :

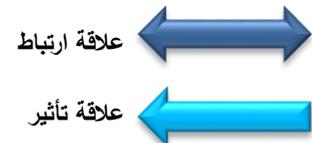
- 1- الفاء الضوء حول تحول المصارف العراقية من النمط التقليدي للعمل المصرفي الى النمط الحديث القائم على استعمال أدوات الصيرفة الالكترونية.
- 2- التعرف على طبيعة العلاقة بين وجود نظام خدمات الالكترونية داخل المصارف العراقية وأنشطة الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر عينة البحث.
- 3- تحديد مستوى اهتمام المصارف العراقية بخدمات الصيرفة الالكترونية ومدى التوسع في تحديثها ومواكبة التطور العالمي.
- 1-4- فرضية البحث

- 1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين نظام الخدمات الالكترونية وعمل الصيرفة الالكترونية.
- 2- يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لنظام الخدمات الالكترونية في عمل الصيرفة الالكترونية.
- 3- يوجد تأثير متعدد ذو دلالة احصائية لأبعاد نظام الخدمات الالكترونية مجتمعة في عمل الصيرفة الالكترونية.
- 1-5-1- مجال وبيانات البحث:
- 1-5-1-1- الحدود الزمانية: 2022.
- 1-5-1-2- الحدود المكانية: عينة من المصارف العراقية.
- 1-6-1- منهجية الدراسة: أتمد الدراسة على المنهج التجريبي التحليلي .
- 1-7-1- أدوات الاستبانة: وزعت الاستبانة من الفترة (2022/ 1/ 2) - (2022/ 1 / 10) وتكونت من جزئين الأول تمثل هو المعلومات العامة للعينة ، وثاني تكون من (30) فقرة أنقسمت الى محورين هما : المحور الأول تكون من (20) فقرة تتعلق بقياس نظام الخدمات الالكترونية، والمحور الثاني تكون من (10) فقرة خاصة بقياس عمل الصيرفة الالكترونية .
- 1-8-1- المشاكل والصعوبات :
1. صعوبة الحركة بسبب جائحة كورونا .
2. صعوبة الحصول على المعلومات من المصارف العراقية .
- 1-9-1- مخطط البحث : يبين المخطط المتغير الأول (نظام الخدمات الالكترونية) والمحدد بأربعة ابعاد (سهولة الاستعمال، توفر وشمولية المعلومات، سرعة الاستجابة، الخصوصية والامن) ، والمتغير الثاني (عمل الصيرفة الالكترونية) ، الشكل (1).



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

المصدر : اعداد الباحثة



10-1- اختيار العينة : لتحقيق اهداف البحث اختارت الباحثة العينة (القصدية العشوائية) من المصارف العراقية ، والمتمثلة بحملة الشهادات الاثنية (دكتوراه ، ماجستير ، دبلوم عالي ، بكالوريوس) ، والتي بلغت بحسب إحصائيات المصارف (120) فرداً ، وحددت العينة بحسب أنموذج (دي موركان ، D.Morgan) العالمي ؛ عند مستوى دلالة (0.01) ، والى (0.05) ، وبلغ (92) فرداً أي بنسبة (77 %) .

1 - 11 - قياس الصدق والثبات:

1 - 11 - 1- اختبار الصدق : عرضت الباحثة الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في مجال البحث ، وقد استجاب الباحث لأراء المحكمين وقامت بأجراء التغييرات اللازمة في ضوء المقترحات المقدمة ، واخراج استمارة الاستبيان بصورتها النهائية .

1 - 11 - 2- اختبار الثبات :

الجدول (1)الثبات ألفا كرونباخ

ت	المتغيرات	معامل كرونباخ ألفا
1	نظام الخدمات الالكترونية	0.910
2	عمل الصيرفة الالكترونية	0.922
3	الكلية	0.908

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة الثبات الكلية بلغت (0.908) ، وهي قيمة مرتفعة وتؤكد صدق وثبات الاستبانة .

1 - 12 - الدراسات السابقة

تشير دراسة (ياس ، جميل،2014) الى التعرف على نوعية وطبيعة الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها المصارف العراقية وتحليل اهم المزايا والمعوقات والمخاطر ومقومات نجاح استعمال الصيرفة الالكترونية في العراق ، ولغرض تحقيق هدف البحث فقد استعمل أداة لجمع البيانات وهي استمارة استبيان وجهت الى مدراء وموظفين مختصين في الخدمة المصرفية الالكترونية لعينة مختارة من المصارف التجارية العراقية ، وبعد تحليل النتائج باستعمال برنامج SPSS للتحليل الاحصائي خلصت الدراسة الى العديد من النقاط أهمها وجود بعض المعوقات والمخاطر مثل عدم المام الزبائن بالخدمة الالكترونية ، عدم توفر بيئة تحتية تقنية، عدم وجود قوانين لحماية المتعاملين التي تحد من استعمال الصيرفة الالكترونية.

أما دراسة (Gregory Bressolles,2006) بعنوان "تطوير نموذج لقياس جودة الخدمات الالكترونية" ، اذ تم وضع نموذج يحتوي على ستة ابعاد هي (جودة وحجم المعلومات ، سهولة الاستعمال، التصميم الجرافيكي ، الموثوقية والاعتمادية ، الخصوصية والامن، العروض والتفاعلية) وتم من خلاله قياس جودة الخدمات الالكترونية واجريت الدراسة على 1269 من عملاء خمسة مواقع للتجارة الالكترونية ، اذ جاء بعد التصميم الجرافيكي للموقع الالكتروني في المرتبة الاولى من حيث الاهمية ، ثم سهولة الاستعمال والموثوقية في المرتبة الثانية ، وبعدها الخصوصية والامن في المرتبة الثالثة، ليأتي بعدها بعد المعلومات ، وفي الاخير بعد العروض والتفاعلية .وتشير دراسة (فايزة، 2018) الى التعرف على جودة الخدمات الالكترونية بأبعادها (سهولة الاستعمال، توفر وشمولية المعلومات، سرعة الاستجابة، التعويض، والخصوصية والامن)ودورها في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات الاتصال في الجزائر ، ولتحقيق اهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على عينة تتكون من 323 زبون من متعاملي الهاتف النقال في الجزائر ، وخلصت الدراسة الى العديد من النقاط اهمها وجود علاقة ارتباط متوسطة بلغت (64.4%) بين توفر جودة الخدمات الالكترونية بأبعادها وبين الميزة التنافسية للشركات محل الدراسة، وجود مستوى متوسط من الجودة في الخدمات الالكترونية في الشركات محل الدراسة ، كما انه لا يوجد اختلاف أو تفاوت بين الشركات المبحوثة في مستوى جودة خدماتها الالكترونية .

1 - 13 - الأدوات و الأساليب الإحصائية للعملي :

1- حزمة البرنامج الإحصائي (Spss – Ver – 25)

2- Microsoft Excel 2010

2 - المراجعة النظرية

2 - 1 - مفهوم نظام الخدمات الالكترونية: يمثل نظام الخدمات الالكترونية نقطة الانطلاق لتغيير صورة الاعمال في القرن الواحد والعشرين ، اذ شهدت بدايات هذا القرن تحول وانتقال الاقتصاد من السلع الملموسة الى الخدمات غير الملموسة ، واتساع اقتصاد المعلومات والشبكات الالكترونية بشكل هائل جدا ، مما ادى الى فسخ المجال أمام بروز عصر الخدمات الإلكترونية، وتعرف الخدمات الالكترونية في أطارها الواسع على أنها " تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات الالكترونية مثل الانترنت (فايزة،2018: 17) ، كما تعرف الخدمات الالكترونية بأنها" تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الالكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها"(الهزاني، 2008: 47)، وعرفت بأنها" مجموعة من الانشطة والجهود في تقديم الخدمات المعرفية بالاعتماد على التكنولوجيا والرغبة من وسائل حديثة والتي تستهدف تحقيق الجودة والكفاءة "(عز الدين ولطفي، 2018: 3) ومما سبق تعرف الخدمات الالكترونية بأنها" تلك الخدمات التي تقدمها المؤسسة باستعمال احدى الوسائل الالكترونية مثل الهاتف ، الفاكس، الاقمار الصناعية ، الشبكات المحلية ، الانترنت للجمهور المستفيد بما يحقق التفاعل بينهم"

2-2- أبعاد نظام الخدمات الالكترونية:

1- سهولة الاستعمال: وهي سهولة التصفح عبر المواقع الالكترونية وسهولة الوصول للمعلومات المطلوبة والمرونة في استعمال الخدمات الالكترونية ، وذلك من خلال وضوح اللغة وترتيب الفهرس ، وسهولة استعمال الروابط في المواقع الالكترونية . (فايزة ، 2018: 85)

2- توفر وشمولية المعلومات: أن حسن استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الخدمي يمكن من تقديم حزمة متنوعة ومتكاملة من الخدمات للزبائن تتعكس على سرعة تقديم الخدمات ، وانجاز الاعمال ، وتسديد المدفوعات ، وتنفيذ التحويلات المالية ، أذ ان المحتوى والمعلومات المعروضة على الموقع الالكتروني ينبغي ان يكون بشكل كافي لكي يتمكن الزبون من الشراء عبر الموقع ، اذ ان الموقع الالكتروني ينبغي ان يتوفر فيه نصوص مرئية مرتبطة بعروض الشركة بشكل كافي وواضح ودقيق لكي يتمكن الزبون من الفهم والاستعمال (محمود واخرون، 2013: 269)

3- سرعة الاستجابة: وتعني التعامل الفعال مع متطلبات الزبائن وحل مشاكلهم بدقة وسرعة وكفاءة ، وان تصل درجة هذه الاستجابة الى ان تكون الشركة متقدمة على طلبات الزبون بخطوة واحدة . أي تقدم له أكثر مما يتوقع بدرجة أعلى . (Zeithaml&others,2006:117)

4- الخصوصية والامن : وتعني الخلو من الخطر ، المخاطرة والشك ، ويتضمن هذا البعد ما يلي:(جنان ، 2013: 54)

أ- الامن المادي

ب- الامن المالي

ت- المحافظة على سرية تعاملات الزبون مع الشركة

2-3- مفهوم أنشطة الصيرفة الالكترونية:

عرفها(دياب، 2014: 23) بأنها " اجراء عمليات مصرفية بطرق الالكترونية ، أي باستعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الامر بالدفع أو بالسحب أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف" ، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يحتاج الزبون للذهاب الى المصرف ، اذ يمكنه القيام ببعض عملياته في منزله ما يعني تجاوز

بعدي الزمان والمكان ، ويرى (Saleh&Andrea,2002:39) الصيرفة الالكترونية بأنها " قناة لتقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت لتوفير الفائدة بالنسبة لزبائن المصرف وهذا ما ينتج عنه تحديات جديدة لسلطات البلد في تنظيم والاشراف على النظام المالي وفي تصميم وتنفيذ سياسات الاقتصاد الكلي "

وعرفت الصيرفة الالكترونية " هي عبارة عن تقديم خدمات مصرفية عبر وسائل الالكترونية بمعنى أن يقوم بتقديم الخدمات المصرفية عبر الوسائط الالكترونية من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الاطراف الاقتصادية والمتعاملين بشكل عام بالاعتماد على شبكة الانترنت"(أمنة ، 2015 :7).

وعرفت بأنها " تطبيق لنظرية التوصيل الالكتروني للمنتجات والخدمات المصرفية من خلال قنوات التوصيل الالكتروني ، اذ قامت المصارف الالكترونية بتحويل اشكال تعاملها الى مكائن الصراف الآلي والصفقات الهاتفية ، وسبب الدخول السريع لهذه التقنية هو كونها اكثر دقة وفعالية على مدار الساعة بغض النظر عن موقع الزبون"(Charan,2013:19-20) ومن التعاريف السابقة فإن الصيرفة الالكترونية هي "تقديم خدمات مصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، أي من خلال الانترنت والموزعات الآلية ، والشبكات الخاصة ، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وبسرعة فائقة وبتكاليف أقل ، وتمتاز الصيرفة الالكترونية بمجموعة من الخصائص منها : (ميادة ، 2015 :25-26)

- 1- أكانيات الوصول الى قاعدة اوسع من الزبائن دون التقيد بمكان أو زمان معين .
- 2- تقديم خدمات مصرفية متكاملة وجديدة أكثر تطورا عبر الوسائل الحديثة التي تميزها عن الاداء التقليدي .
- 3- التقليل من التكلفة فهي تعد بديلا عن تخفيض جزء كبير من رأس المال لإقامة علاقات مستمرة بين المصرف والزبون.
- 4- سرعة إنجاز الاعمال المصرفية نتيجة لاتساع الوسائل التقنية الحديثة وما أحدثته من سرعة في إنجاز الاعمال المصرفية والقيام بتنفيذ الاجراءات التي تنتهي بأداء صحيح وكفاءة عالية.
- 5- خدمات البطاقة من خلال توفر خدمات متميزة للزبائن على شكل بطاقات ائتمانية ويخصم خاص ، واثاحة خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها.
- 6- وجود وسيط الالكتروني كجهاز الحاسب المتصل بشبكة المعلومات الدولية .
- 7- التمايز في الخدمات والمنتجات .

ويمكن تقسيم أدوات الصيرفة الالكترونية الي : (الموسوي وجواد،2011: 176-178)

أ- **القنوات المصرفية الالكترونية:** وهي القنوات التي تقدم من خلالها الخدمات المصرفية بشكل كامل من بداية اختيار الخدمة من قبل الزبون حتى أدائها بشكل الكتروني كامل، وهناك العديد من هذه القنوات وهي كالاتي:(ياس وجميل،2014: 39-

(42) ،(Rose&Hudgins,2008:114)

- 1- آلة الصراف الآلي ATM
- 2- نقاط البيع الالكترونية P.O.S
- 3- الصيرفة المنزلية (الحاسوب الشخصي)
- 4- الصيرفة المحمولة (الجهاز المحمول (الموبايل))
- 5- الصيرفة الهاتفية
- 6- التلفزيون الرقمي (Digital T.V)
- 7- بنوك الانترنت

ب- **البطاقات الالكترونية :**

- 1- البطاقات الائتمانية
- 2- البطاقات الوقائية

- 3- البطاقات المدنية
4- البطاقة الذكية
ت- الصكوك الالكترونية:

3- التطبيق العملي

3-1- وصف عينة البحث :

1. توزيع العينة حسب الجنس

يبين الجدول (2) بأن نسبة المبحوثين الذين تم اختيارهم بحسب الجنس كانت للذكور (54.3%) و للإناث (45.7%) .

2 . توزيع العينة حسب العمر: يبين الجدول (2) أن ما نسبة (9.8 %) ، من العينة تتراوح اعمارهم بين (21 - 30 سنة) ، اما النسبة (29.3 %) ، تتراوح اعمارهم بين (31 - 40 سنة) ، وتليها النسبة (28.3 %) ، اذ تتراوح اعمارهم بين (41 - 50 سنة) ، واخيرا نسبة (32.6 %) ، تراوحت اعمارهم ضمن (51 سنة فأكثر) .

3 . توزيع العينة حسب المؤهل العلمي : يوضح جدول (2) أن ما نسبته (71.7 %) ، من العينة مؤهلهم العلمي بكالوريوس ، وان نسبة (5.4 %) مؤهلهم دبلوم عالي ، وتليها نسبة (13.0 %) مؤهلهم ماجستير ، واخيرا ما نسبته (9.8 %) مؤهلهم العلمي دكتوراه .

4 . توزيع العينة حسب المصرف : يوضح جدول (2) ، أن مصرف الرافدين حقق اعلى نسبة من العينة ، اذ بلغت النسبة (16.3 %) ، ويليهما كل من مصرف (المصرف الاهلي العراقي ، المصرف الزراعي ، مصرف بابل ، مصرف سومر التجاري) اذ بلغت نسبتهم (10.9 %) ، في حين بلغت نسبة مصرف الخليج التجارية (9.8 %) ، ويليهما (مصرف اشور و مصرف الشمال) اذ بلغت نسبة كل منهما (8.7 %) ، ويليهما المصرف الصناعي اذ بلغت نسبه (7.6 %) ، وأخيرا بلغت نسبة مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار (5.4 %) ، من مجموع عينة الدراسة .

الجدول (2) خصائص أفراد عينة

النسبة	التكرار	الفئات	المتغيرات	ت
54.3	50	ذكور	الجنس	1
45.7	42	اناث		
100.0	92	المجموع		
9.8	9	21 - 30	العمر	2
29.3	27	31 - 40		
28.3	26	41 - 50		
32.6	30	51 - فأكثر		
100.0	92	المجموع		
71.7	66	بكالوريوس	المؤهل العلمي	3
5.4	5	دبلوم عالي		
13.0	12	ماجستير		
9.8	9	دكتوراه		
100.0	92	المجموع		
10.9	10	المصرف الاهلي العراقي	المصارف	4
10.9	10	المصرف الزراعي		
7.6	7	المصرف الصناعي		
8.7	8	مصرف اشور		
9.8	9	مصرف الخليج التجاري		
16.3	15	مصرف الرافدين		
5.4	5	مصرف الشرق الاوسط العراقي للاست		
8.7	8	مصرف الشمال		
10.9	10	مصرف بابل		
10.9	10	مصرف سومر التجاري		
100.0	92	المجموع		

3-2 - فرضية البحث

اختبار فرضيات نظام الخدمات الالكترونية كمتغير مستقل ، و المتغير التابع المتمثل عمل الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية .

3-2-1 اختبار فرضية الارتباط : يتضح من خلال الجدول رقم (3) ، والشكل رقم (2) ، الى وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية موجبة (طردية) ، بين نظام الخدمات الالكترونية ، وعمل الصيرفة الالكترونية ، وكانت علاقة الارتباط قد بلغت قيمتها (**0.765) ، عند مستوى دلالة (0.01) ، وكان عدد العلاقات المعنوية (5) بما يشكل (100%) ، وكانت أعلى قيمة فرعية لمعاملات الارتباط في هذا المحور بين سرعة الاستجابة ، وعمل الصيرفة الالكترونية ، إذ بلغت قيمته (**0.811) ، عند مستوى دلالة (0.01) ، وهذا يعبر عن وجود علاقة ذات دلالة معنوية وداله ويفسر قوة العلاقة بين سرعة الاستجابة ،

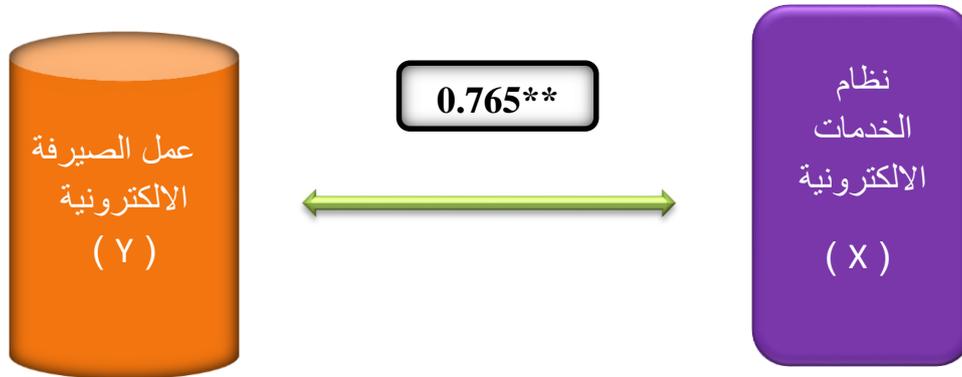
وعمل الصيرفة الالكترونية ، ومن هنا نستدل على قبول الفرضية الرئيسية الأولى والتي مفادها هناك علاقة ارتباط احصائية ذات

العلاقات المعنوية		نظام الخدمات الالكترونية					
النسبة	العدد	نظام الخدمات الالكترونية	الخصوصية والامن	سرعة الاستجابة	توفر وشمولية المعلومات	سهولة الاستعمال	X
							عمل الصيرفة الالكترونية
		Y					
100 %	5	.765**	.763**	.811**	.711**	.784**	معامل الارتباط
		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى المعنوية
		داله	داله	داله	داله	داله	القرار

دلالة معنوية ايجابية لنظام الخدمات الالكترونية في عمل الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية .
الجدول رقم (3) علاقة الارتباط بين نظام الخدمات الالكترونية مع عمل الصيرفة الالكترونية

(**) مستوى معنوية (1%) / (*) مستوى معنوية (5%).

الشكل رقم (2) علاقة الارتباط بين نظام الخدمات الالكترونية مع عمل الصيرفة الالكترونية



3-2-2 - اختبار فرضيات التأثير

وضعت الدراسة الحالية الفرضية الرئيسية الثانية والثالثة وهي فرضية التأثير البسيط (Simple Regression Analysis)، وفرضية التأثير المتعدد (Multi Regressio Analysis)

1- فرضية التأثير البسيط الرئيسية Simple Regression Analysis

يبين جدول رقم (4) ، وشكل رقم (3) ، أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (13.81) ، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (7.91) بمستوى دلالة (1%) ، وبمعنوية (0.000) ، وبدرجة حرية (1,90) ، وهذه النتيجة تعني وجود تأثير

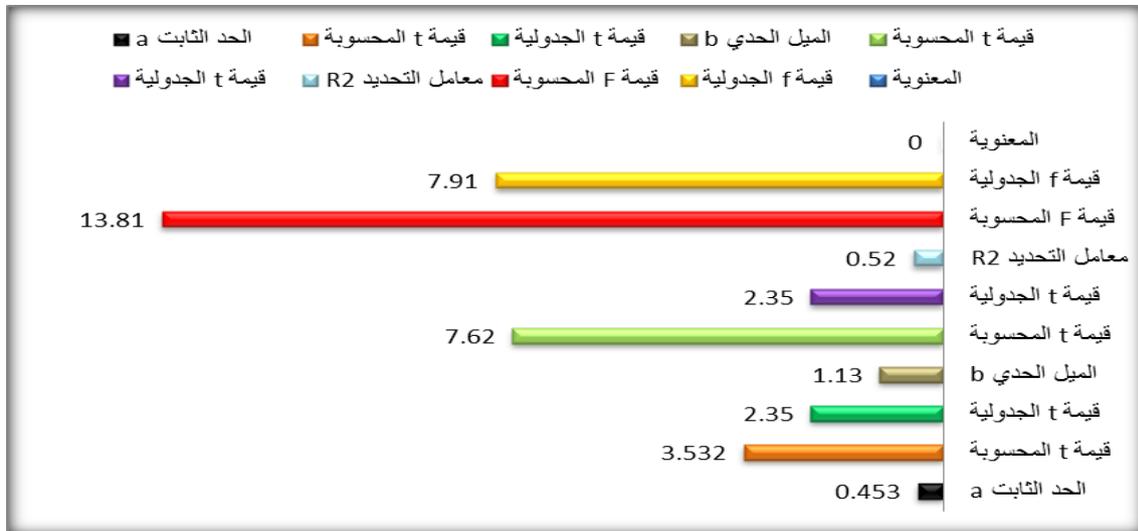
معنوي احصائياً لـ (نظام الخدمات الالكترونية) في المتغير التابع (عمل الصيرفة الالكترونية)، في عينة البحث . وبلغت قيمت (R²) (0.520)، وتدل ان (نظام الخدمات الالكترونية) يفسر نسبة (52%) من الاختلاف في (عمل الصيرفة الالكترونية)، وأن (48 %) لم تدخل أنموذج الانحدار. وعليه هذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول فرضية التأثير البحث الرئيسية الثانية التي تنص على (هناك تأثير ذو دلالة معنوية لنظام الخدمات الالكترونية في عمل الصيرفة الالكترونية)

الجدول رقم (4) يوضح تأثير نظام الخدمات الالكترونية في عمل الصيرفة الالكترونية

عمل الصيرفة الالكترونية								المتغير التابع
								المتغير المستقل
القرار	المعنوية	F	R ²	t	b	t	a	نظام الخدمات الالكترونية
يوجد تأثير	0.000	13.81	0.520	7.620	1.130	3.532	0.453	

* (f) مستوى المعنوية 5% ودرجتي حرية (1,90) = (3.94) / ** (f) مستوى المعنوية 1%
 ودرجتي حرية (1,90) = (7.91) / * (t) مستوى المعنوية 5% ودرجتي حرية (90) = (1.67) / **
 (t) مستوى المعنوية 1% ودرجتي حرية (90) = (2.35)

الشكل رقم (3) يوضح تأثير نظام الخدمات الالكترونية في عمل الصيرفة الالكترونية



2- تحليل التأثير المتعدد: فرضية التأثير المتعدد ، تؤثر ابعاد نظام الخدمات الالكترونية (سهولة الاستعمال، توفر وشمولية المعلومات، سرعة الاستجابة، الخصوصية والامن) بصورة مجتمعة معنوياً وإيجابياً في عمل الصيرفة الالكترونية . وبين جدول (5) ، أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (13.73) ، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.57) بمستوى دلالة (0.01) ، وبمعنوية (0.000) ، ودرجة حرية (4,87) ، وهذه النتيجة تعني وجود تأثير معنوي احصائياً للمتغير الاول (مجموع متغيرات (X) نظام الخدمات الالكترونية) في الثاني (عمل الصيرفة الالكترونية) ، في عينة البحث . وبلغت قيمة (R²) (0.724)، وتبين ان (مجموع متغيرات (X) نظام الخدمات الالكترونية) تفسر ما نسبته (72.4 %) من الاختلاف في (عمل الصيرفة الالكترونية) ، وأن (27.6%) عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار. وعليه هذه النتائج توفر دعماً كافياً لقبول

فرضية التأثير المتعدد البحث الرئيسية الثالثة التي تنص على (هناك تأثير ذو دلالة معنوية لمجموع متغيرات (X) مجتمعة نظام الخدمات الالكترونية في عمل الصيرفة الالكترونية .

الجدول رقم (5) التأثير المتعدد لمجموع متغيرات (X) نظام الخدمات الالكترونية في عمل الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية

عمل الصيرفة الالكترونية							نظام الخدمات الالكترونية
القرار	المعنوية	F	R ²	المعنوية	t	a	
يوجد تأثير	0.000	13.73	0.724	0.002	3.178	0.831	الحد الثابت
				0.003	3.165	0.625	سهولة الاستعمال
				0.000	5.182	0.346	توفر وشمولية المعلومات
				0.004	2.732	0.457	سرعة الاستجابة
				0.000	9.977	0.694	الخصوصية والامن

* (f) الجدولية معنوية 5% ودرجتي حرية (4,87) = (2.47) / ** (f) الجدولية معنوية 1% ودرجتي حرية (4,87) = (3.57) /
* (t) الجدولية معنوية 5% ودرجتي حرية (87) = (1.67) / ** (t) الجدولية معنوية 1% ودرجتي حرية (87) = (2.35)

4- الاستنتاجات والتوصيات

4-1- الاستنتاجات

1- توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية احصائية (طردية) بين نظام الخدمات الالكترونية في عمل الصيرفة الالكترونية ، وذلك للدور الحيوي لنظام الخدمات الالكترونية في تجسيد وتطوير الفكر الاداري الحديث الذي يساهم بشكل كبير في رفع مستوى اداء المصارف .

2- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية احصائية لنظام الخدمات الالكترونية في عمل الصيرفة الالكترونية ، حيث بينت نتائج التحليل أهمية بعد نظام الخدمات الالكترونية في تنمية وتطوير عمل الصيرفة الالكترونية .

3- يوجد تأثير متعدد لإبعاد نظام الخدمات الالكترونية (سهولة الاستعمال ، توفر وشمولية المعلومات ، سرعة الاستجابة ، الخصوصية والامن) ، بصورة مجتمعة معنوية و ايجابيا في عمل الصيرفة الالكترونية .

4- هناك مشاكل فرعية في تطبيق نظام الخدمات الالكترونية في العمل .

5- قلة خبرة العاملين في العمل على نظام الخدمات الالكترونية .

6- هناك صعوبة في استخدام التقنية الحديثة في العمل .

7- ضعف العلاقة بين الافراد وادارات المصارف .

4-2- التوصيات Recommendations في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن الأخذ بما يلي من التوصيات:

1- توطين العلاقة بين الافراد وادارات المصارف وعدم إهمالها .

2- التطوير والتحديث المستمر لعناصر لإبعاد نظام الخدمات الالكترونية (سهولة الاستعمال ، توفر وشمولية المعلومات ، سرعة الاستجابة ، الخصوصية والامن) ولعمل على تعزيزها .

- 3- التغلب على المشاكل فرعية في تطبيق نظام الخدمات الالكترونية في العمل .
- 4- تدريب العاملين في العمل على نظام الخدمات الالكترونية .
- 5- ادخال العاملين في دورات تدريبية على استخدام التقنية الحديثة في العمل .

5-المراجع

1-5المصادر العربية

- 1- أمنة ، خيثر، وأسماء، خطابي،2015، "دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية - دراسة قياسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية " ، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، كلية العلوم الاقتصادية ، العلوم التجارية ،وعلمو التسيير-جامعة الجزائر .
- 2- جنان، حورية ، 2013، " دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة - بنك القرض الشعبي الجزائري CPA عين مليلة" ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الاكاديمي علوم اقتصادية .
- 3- دياب ، ابو بكر التاج احمد ، 2014 ، " محددات انتشار الصيرفة الالكترونية دراسة لعينة من المصارف التجارية السودانية " ، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الدراسات المصرفية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .
- 4- عزالدين ،خشبة ،ولطفي،عبادة،2018، " دور الخدمات المصرفية الالكترونية في كسب ولاء الزبون" ، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، كلية العلوم الاقتصادية ، العلوم التجارية ،وعلمو التسيير-جامعة الجزائر .
- 5- فايزة ، جيجخ، 2018، "جودة الخدمات الالكترونية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات - دراسة حالة مؤسسات الاتصال في الجزائر " ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير .
- 6- ميادة ، بلعاش،2015، " أثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر - فرنسا" ، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاديات النقود والبنوك والاسواق المالية.
- 7- الموسوي ، حيدر يونس ، وجواد، محمد مجيد، 2011، "قياس أثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الاداء المالي للمصارف - دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الاردنية " ، المجلة العراقية للعلوم الادارية ، المجلد 10، العدد 39.
- 8- محمود ، حبيب ، عباس، حيدر ، ومصطفى، ناصر، 2013، " دور الخدمات الحكومية الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة للاقتصاد السوري " ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 35، العدد4.
- 9- مصطفى ، سامر، وبدران، رهنف، 2013، "أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على جودة الخدمة - دراسة تطبيقية" ، مجلة الادارة والاقتصاد ، العدد 95.
- 10- الهزاني ، نورة بن ناصر، 2008، " الخدمات الالكترونية في الاجهزة الحكومية دراسة لتقييم مواقع الوزارات السعودية على الانترنت " ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، السعودية.
- 11- ياس ، اسماء خضير ، وجميل ، احمد صبحي، 2014، " مظاهر استخدام الصيرفة الالكترونية في العراق - دراسة حالة على مجموعة من المصارف التجارية في بغداد" ، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية ، العدد 41.

2-5المصادر الأجنبية:

- 1-Charan,H., 2013," Internet Banking-benefits and Challenges in emerging economy" ,International Journal of research in Business,Vol.1,Issue1,June.
- 2-Saleh,N.,Andrea,S., 2002,"Challeng of E-Banking",finance and development,Vol.39.No.3.
- 3-Gregory Bressolles, "laualite de Service electronique :Netqu@L,Proposition dune echelle de mesure appliquee aux sites marchand's et effets moderateurs,recherché et applications en marketing" ,Vol 21 ,No 3.
- 4- Rose,Peter.S, Hudgins, Sylvia .C, 2008, " Bank Management & Financial Services", 17th ed, MC Graw-Hill Companies,Inc.,NewYork
- 5-Zeithaml ,V.A.,&Gremler,D.,2006,"Services Marketing : Integration Customer Focus Across the firm",McGraw-Hall companies,NewYork.
- 6-Krejcie , Robert V . , Morgan , Daryle W . , " Determining Sample Size for Research Activities " , Educational and Psychological Measurement , 1970 .