

وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة بتوطين الرواتب وأثرها في تحسين الصورة الذهنية للزبائن / دراسة تطبيقية لآراء عينة من زبائن المصارف التجارية (الخاصة) المتعاقدة مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتوطين رواتب الموظفين

Electronic payment methods used for salary resettlement and its impact on improving the mental image of customers / an applied study of the opinions of a sample of (private) commercial banks 'customers contracting with the Ministry of Higher Education and Scientific Research to localize employees' salaries.

Fadilabas974@gmail.com	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / الدائرة الادارية و المالية	م.م. فاضل عباس داود
sundusali505minecreft@gmail.com	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / الدائرة الادارية و المالية	م.م. سندس علي خليفة
m.rubaiee@gmail.com	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / الدائرة الادارية و المالية	م.م. محمد حسن عبدالامير

المستخلص :

يسعى البحث الى التعرف على أبرز المعوقات التي تواجه استخدام وسائل الدفع الالكتروني في توطين رواتب موظفي الدولة وأثرها في تعزيز الصورة الذهنية للزبائن ، ولتحقيق هذا الغرض فقد تم تصميم استبانة وزعت على عينة عشوائية بلغت (٣١) فرداً من الزبائن (الموظفين) المتعاملين مع المصارف الخاصة المبحوثة ، وقد تم تحليلها والتوصل الى عدد من الاستنتاجات والتوصيات من ابرزها عدم حداثة وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة من قبل المصارف مما ينعكس على الصورة الذهنية للزبائن وتحقق رضاهم ، ان مشروع التوطين للرواتب يحتاج الى ملاك قيادي متطور كون هذا المشروع يختلف جذريا عن اعمال المصارف الحالية التقليدية.

الكلمات المفتاحية : الصيرفة الالكترونية (المفهوم والوسائل والاشكال) ، توطين الرواتب (المفهوم واسبابه وكيفية انتقال الاموال) ، الصورة الذهنية للزبائن .

Abstract:

The research seeks to identify the contemporary events that face the use of electronic payment methods to localize the salaries of state employees and its impact in enhancing the mental image of customers, and to achieve this purpose from the fact that a questionnaire was designed and distributed to an optional sample of (31) individual customers (employees) dealing With the researched private banks, it has been analyzed and reached a number of conclusions and recommendations, the most prominent of which is the lack of modernity of electronic payment methods by customers, which is reflected in the mental image of customers and the achievement of their satisfaction, in the Emiratization project for salaries needs an advanced leadership cadre, as this project differs c Raya on the work of the current traditional banks.

Keywords: electronic banking (concept, media, and forms), localization of salaries (the concept and its reasons for transferring money), the mental image of customers.

المقدمة :

تعد وسائل الدفع الالكتروني أدوات للعمليات المصرفية التي تقوم بها المصارف لكن بطرق الكترونية وبالتالي سوف لن يكون الزبون مضطراً للتنقل الى المصارف ، اذ يمكنه الحصول على الخدمات المصرفية من اي مكان وفي اي وقت مما يعزز الصورة الذهنية للزبائن عن القطاع المصرفي، وقد تعددت وسائل الدفع الالكتروني بحسب طرق تقديمها ومنها (جهاز الصراف الالي ATM ، نقاط البيع الالكتروني POS) والتي تم اعتمادها لتنفيذ عملية توطين رواتب موظفي الدولة عبر عدد محدد من

المصارف المؤهلة والمرشحة من قبل البنك المركزي العراقي والتي تكون بضمانته في حالة اخفاق هذه المصارف في اداء واجباتها تجاه الزبائن الموطنة رواتبهم لديهم وذلك وفق معايير محددة .

المبحث الأول : منهجية البحث

أولاً:- مشكلة البحث : تشكل رواتب موظفي الدولة النسبة الاكبر من الاموال الغير مستثمرة في الجهاز المصرفي ، إذ يفتقر مجتمعنا الى الوعي المصرفي والثقة التامة في أيداع الاموال في المصارف الخاصة مما يؤدي الى زيادة حجم الكتلة النقدية المكتتزة خارج الجهاز المصرفي ، ومن جانب آخر وعبر الزيارات الميدانية واللقاء بالزبائن المتعاملين مع المصارف المبحوثة وجد أن المصارف تعتمد آليات بسيطة في تسويق خدماتها المصرفية عبر وسائل الدفع الالكتروني وهذا بدوره سيؤثر في تحسين الصورة الذهنية للزبائن ، وهذا ما دفعنا الى إثارة التساؤلات البحثية الاتية :

- ١- ماهي مدى مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الصورة الذهنية للزبائن عن الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف المبحوثة ؟
- ٢- هل تدرك ادارات المصارف المبحوثة أهمية وسائل الدفع الالكتروني في العمل المصرفي وفي زيادة التعامل مع الزبائن الحاليين والمرقبين ؟
- ٣- هل تحقق وسائل الدفع المستخدمة أهداف المصرف وحاجات ورغبات الزبائن ؟

ثانياً:- أهمية البحث :

- ١- التعريف بخدمات و وسائل الدفع الالكتروني المقدمة من قبل المصارف المتعاقد معها لتوطين رواتب موظفي الدولة .
 - ٢- تحسين الصورة الذهنية للجمهور لواقع الجهاز المصرفي .
 - ٣- زيادة الوعي المصرفي لدى الجمهور المستفيد من خدمات الدفع الالكتروني (توطين الرواتب)
- ثالثاً:- أهداف البحث :** يسعى البحث إلى الأهداف الاتية :
- ١-أظهار تأثير وسائل الدفع الالكتروني (توطين الرواتب) في تحسين الصورة الذهنية للزبائن .
 - ٢-بيان الآلية التي تودع بها اموال الموظفين في الحسابات المصرفية لأتمام عملية التوطين لرواتب موظفي الدولة .
 - ٣- بيانه قدرة وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في عملية التوطين في إرضاء الجمهور المستفيد من هذه الخدمة .
- رابعاً:- فرضية البحث :**

١-الفرضية الرئيسية الاولى : لوسائل الدفع الالكتروني المستخدمة بتوطين الرواتب اثر في تحسين الصورة الذهنية للزبائن .

٢-الفرضية الرئيسية الثانية : ليس لوسائل الدفع الالكتروني المستخدمة بتوطين الرواتب اثر في تحسين الصورة الذهنية للزبائن .

خامساً:- مجتمع وعينة البحث: يتكون مجتمع البحث من المصارف الخاصة العاملة ضمن الجهاز المصرفي في العراق والمشمولة بتقديم خدمة توطين الرواتب والتي تم التعاقد معها من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وعددها (٥) مصارف خاصة ، وقد تم اختيارهم كونهم من المصارف التي رشحها البنك المركزي لتقديم خدمة توطين رواتب موظفي الدولة وايضاً لتمتعهم بملاءة مالية تؤهلهم لذلك وفق الشروط التي اشترطها البنك المركزي العراقي ، أما عينة البحث فتضمنت (٣١) زبوناً من موظفي وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الذين قاموا بتوطين رواتبهم مع هذه المصارف الخمسة المتعاقد معها من قبل الوزارة المذكورة .

سادساً:- منهج البحث : تم استعمال المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الاحصائي في الجانب العملي.

سابعاً:- اساليب ومصادر جمع البيانات المعلومات :

أ- الجانب النظري : تضمنت اساليب جمع البيانات والمعلومات ذات العلاقة بموضوع البحث من (قرارات وتعليمات وكتب وبحوث عربية واجنبية) .

ب- الجانب العملي :وقد اعتمد على التحليل المالي للبيانات (استبانة) حيث تم توزيع (٣١) استبانة على عينة البحث بشكل عشوائي وقد تم استلامها جميعا .

ثامناً:- الصدق والثبات :

أ- أختبار الصدق : حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين (ملحق ١) من ذوي الاختصاص بموضوع البحث ، إضافة الى استخدام الصدق الظاهري عبر اختبار صدق كل سؤال في الاستبانة .

ب- أختبار الثبات : حيث تم استخدام معادلة (Cronbach Alfa) في برنامج التحليل الاحصائي (spss) وكانت نتيجة اختبار الثبات (٠,٨٤٨) وهي نسبة جيدة جداً في ثبات الاسئلة الاختبارية للاستبانة وكما موضح في الجدول(١).

جدول (١) قيمة معامل كرونباخ ألفا

N of Items	Cronbach's Alpha(a)
2	.848

المبحث الثاني: الجانب النظري

اولاً :- مفهوم الصيرفة الالكترونية

أدت الثورة الحاصلة بالتكنولوجيا الجديدة لوسائل الاعلام والاتصال وعولمة الاسواق المالية والمصرفية الى تحول نوعي وملمس في اهداف واستراتيجيات المصارف في العقود الاخيرة مما ادى بالمصارف الاتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات المصرفية يتماشى مع التكنولوجيا والتطور الحاصل والظروف المحيطة التي تجسد التطور في الصيرفة الالكترونية .

١- تعريف الصيرفة الالكترونية: يمكن تعريف الصيرفة الالكترونية بانها اجراء العمليات المصرفية بطرق

الالكترونية اي استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديد سواء تعلق الامر بالاعمال المصرفية التقليدية او الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون الزبون مضطراً للتنقل الى المصرف اذ يمكنه القيام بالاعمال التي يريدونها من مصرفه من اي مكان و زمان (الحداد و موسى و نور و الزرقان ، ٢٠١٢ ، ٥٥)

٢- اشكال الصيرفة الالكترونية: هناك عدة اشكال وانواع للخدمات المقدمة عن طريق الصيرفة الالكترونية

الحديثة الى الزبائن وهي: (الحداد و اخرون ، ٢٠١٢ ، ٥٩)

أ- جهاز الصراف الالي (ATM)

ب- الصيرفة عبر الهاتف النقال Mobile Banking

ت- المصرف الناطق

ث- المصرف المنزلي

ج- نقاط البيع الالكترونية

ح- الصيرفة الهاتفية Phone banking

خ- الصيرفة عبر شبكة الانترنت او ما يعرف بالمصرف الالكتروني

٣- وسائل نظام الدفع الإلكتروني: هناك اشكال متعددة ومتنوعة لوسائل الدفع الإلكتروني المصاحبة للصيرفة الالكترونية منها :-
أ- بطاقات الائتمان Credit Card: تعرف بطاقات الائتمان بانها عقد بين المصرف (مانح البطاقة) المنضم فتح اعتماد بمبلغ محدد لصالح (الزبون) الذي يستطيع بواسطتها الوفاء بقيمة مشترياته لدى المحلات والشركات التجارية (قابلة البطاقة) وبعدها تتم تسوية ذلك بين المصرف المانح والمحلات التجارية او بين الزبون بصورة فورية او شهرية، تستحصل المصارف بالمقابل عمولة بيع من المحال او المراكز التجارية والخدمية عن قيمة هذه المبيعات التي حصلت عن طريق هذه البطاقة (رحيم واخرون، ٢٠١٧: ٢١٢)

ب- النقود الالكترونية Electronic Cash: عبارة عن مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية ان تحل محل تبادل العملات التقليدية اي ان النقود الالكترونية تحل محل النقود التقليدية وتتميز بانها غير ملموسة يقوم الزبون بشرائها من المصرف ويتم تحميلها على حسابه الخاص وتعرف باسم (المحفظة الالكترونية)
ت- الصكوك الالكترونية Electronic Check: وهي صكوك الكترونية مكافئة للصكوك العادية الورقية تكون على شكل رساله الكترونية موثقة ومؤمنة تتطلب حساباً جارياً للزبون الذي يتعامل بها وتكون ذات اشكال محددة ومعتمدة على التوقيع الالكتروني للزبون والمحفوظ لدى المصرف

ث- البطاقات الذكية Smart Card: تكون على شكل بطاقة بلاستيكية تضم شريحة الكترونية ذات سعة تخزينية كبيرة للبيانات وتعتمد على مبدأ الدفع المسبق وتحتوي على البيانات والمعلومات والارصدة المالية ورقم سري لحاملها كما تتميز بحماية ضد التزوير وسوء الاستخدام والسرقة ومنها (الفيزا كارد والماستر كارد ، امريكان اكسبريس) وتستخدم في تحويل الارصدة وسداد الفواتير وحجز تذاكر السفر مع شراء المنتجات تستخدم داخل شبكة الانترنت وايضا مع الهاتف المحمول اي هي كبديل للنقود في عمليات البيع والشراء (سعيد، ٢٠١٣: ٣٢٢، ٣٢٣، ٣٢٤)

ج- جاء توطين رواتب موظفي الدولة وفق قرار مجلس الوزراء المرقم ٣١٣ لسنة ٢٠١٦ تحت عنوان إجراءات إصلاح آلية نظام دفع رواتب موظفي الدولة والمنضمين تحويل نظام دفع رواتب ومخصصات موظفي الدولة إلكترونياً عن طريق المصارف المرخصة والمجازة من قبل البنك المركزي العراقي وفق خطة وضعها لهذا المشروع وعبر استخدام وسائل الدفع الالكتروني .

ثانياً : توطين الرواتب عبر وسائل الدفع الإلكتروني : قد أشرنا سابقاً بان اتجاه الدولة واستراتيجيتها العامة تهدف الى تفعيل وسائل الدفع الالكترونية للمصارف و الخاصة بدفع رواتب موظفي الوزارات والدوائر الغير مرتبطة بوزارة عن طريق فتح الحسابات المصرفية وايداع الاموال فيها (الرواتب) ومن ثم الدفع الكترونياً باحدى وسائل الدفع المتعارف عليها (الصراف الالي ATM ، نقاط البيع POS) وفق ضوابط محدده من قبل البنك المركزي العراقي وموجهه الى المصارف العاملة ضمن الجهاز المصرفي ككل حيث وضع البنك المركزي العراقي عقداً استرشادياً بهذا الخصوص لتنظيم عملية التعاقد مع المصارف والموظفين وتم الاخذ به في وزارات ودوائر الدولة لضمان التطبيق السليم له .

أ - مفهوم توطين الرواتب : (العدي، ٢٠١٦: ١) هو نظام يقوم على أساس العمليات التبادلية بين المصارف المختلفة العاملة في العراق ، حيث يتم بنهاية يوم العمل إجراء عمليات التسوية لحسابات المصارف وتكون جميع عمليات الدفع تحت إشراف البنك المركزي العراقي .

وتتضمن البنية التحتية لعمليات الدفع داخل العراق عبر المقسم الوطني بهدف تحويل الاموال إلكترونياً ، حيث مكن الشخص (موظف أو كاسب) حامل البطاقة الائتمانية من إجراء عمليات السحب للأموال او الشراء عبر البطاقة من جميع المكائن ATM او نقاط البيع POS التابعة للمصارف الاخرى في جميع المحافظات دون الحاجة الى التقيد بفروع المصرف الذي تم ايداع الاموال فيه.

ويقصد بتوطين الرواتب : فتح حسابات مصرفية (في الغالب حساب جاري) لموظفي الوزارات في عدد محدد من المصارف والتي يتم اختيارها والتعاقد معها من قبل الوزارات وتكون وفق معايير محددة وتكون لهذه المصارف القدرة على إصدار بطاقات دولية تكون مرتبطة بهذا الحساب المصرفي .

وتجدر الإشارة الى ان الموظف حر في اختيار المصرف المناسب له من ضمن المصارف التي تم التعاقد معها من قبل وزارته للتوطين .

ب - أسباب إطلاق مشروع توطين الرواتب : (قرار مجلس الوزراء رقم (٣١٣) لعام ٢٠١٦)

١- تنفيذاً لقرار مجلس الوزراء المرقم (٣١٣) لعام ٢٠١٦ .

٢- العمل على تحقيق استراتيجية البنك المركزي العراقي للمدة (٢٠١٦-٢٠٢٠) .

٣- المساهمة في تطوير القطاع المصرفي العراقي عبر أدخل التكنولوجيا الحديثة في العمليات المصرفية ومواكبة التطورات الحاصلة في الدول المتقدمة في الانشطة المصرفية .

٤- استخدام الاجهزة والبرامج الحديثة وضمن المعايير الدولية المعتمدة .

ج - كيفية اختيار المصارف للتوطين معها : (تعليمات قسم العقود الحكومية في الوزارة : ٢٠١٩ :الصفحة بلا)

١- إجراء عملية التقييم المالي والفني للمصارف المختارة من قبل الوزارة والمرشحة من قبل البنك المركزي العراقي قبل الشروع بعملية التعاقد .

٢- التعرف على الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف واجراء المفاضلة بينها واختيار الافضل .

٣- التعرف على الاجور المعتمدة للعمليات المصرفية عبر أجهزة (ATM – POS) وفقاً لتعليمات البنك المركزي العراقي .

د - مزايا بطاقات الدفع الالكتروني المصرفية : (رحيم وآخرون ، ٢٠١٧ : ٢١٠) يتم استخدامها:

١- في عمليات البيع والشراء .

٢- عمليات التسوق الالكتروني عبر مواقع الانترنت .

٣- خلال السفر خارج البلد .

٤- بدفع الفواتير مستقبلاً .

٥- في عمليات الجباية الالكترونية مستقبلاً.

فضلا عن أن استخدامها يؤدي الى تقليل تداول العملة كنفد في الإيفاء بالالتزامات المالية والمتطلبات الحياتية.

هـ - كيفية انتقال التعاملات المالية بين المصارف : (تعليمات دائرة المدفوعات في البنك المركزي العراقي: ٢٠١٦ : الصفحة بلا)

تتم عملية انتقال التعاملات المالية التي يقوم بها الشخص حامل البطاقة الالكترونية من مقسم المصارف الساحبة الى مقسم المصارف المصدرة للبطاقة الالكترونية داخل العراق ويتم تنظيم هذه العملية عبر المقسم الوطني في البنك المركزي العراقي ، حيث تتم عمليات التسوية لهذه التعاملات المالية بين المصارف عن طريق أنظمة دائرة المدفوعات في البنك المركزي وكما مبين في المخطط (١) أدناه .

- ٣- التعميم وتجاهل الفروقات الفردية : فالصورة الذهنية قائمة على التعميم وبعض الاحيان المبالغة في ذلك التعميم ، حيث يرى بعض الافراد ان كل فرد من الجماعة تطبق عليه نفس المكانة في الجماعة على الرغم من الاختلافات الفردية بين الافراد .
- ٤- التحيز في الادراك : كون الصورة الذهنية تقوم على اساس التعصب والتحيز في تكوين هذه الصورة ، كون الافراد يدركون جزء من الحقيقة ويهملون الجوانب الاخرى التي لا تتماشى مع اتجاهاتهم ومعتقداتهم .
- ٥- التنبؤ للمستقبل : تساهم الصورة الذهنية في التنبؤ بالتصرفات والسلوكيات المستقبلية للافراد تجاه الازمات والقضايا المختلفة .
- د- أنواع الصورة الذهنية : صنف (Baker,2000:9) الصورة الذهنية الى ثلاثة تصنيفات :
- ١- الصورة الذهنية الذاتية : وتعني أحساس المنظمة بنفسها ، حيث يتطلب من المنظمات لبناء صورة ذهنية ناجحة البدء أولاً بتغيير صورتها الذهنية الذاتية وهذا الامر يقع على عاتق أفرادها العاملين في المنظمة كون عملية الاتصال تتم بشكل مباشر بينهم وبين الجمهور او الزبائن .
- ٢- الصورة الذهنية المرغوبة : والمقصود هنا ما ترغب المنظمة في إيصاله الى الجمهور في التعريف عن نفسها ، أذ يتطلب من المنظمة التخطيط لمكانتها بشكل واضح ومفهوم في اذهان زبائنها.
- ٣- الصورة الذهنية المدركة : وهي الاحاسيس والتصورات ، والادراك لدى الافراد والتي تعكس حقيقة أدراكمهم للاشياء ويؤثر في قراراتهم الشرائية ، لذا فان الصورة المدركة تعكس ماذا يفكر الزبون وما الذي يؤثر في سلوكه تجاه المنظمة (Cravens,2000:27)

المبحث الثاني : الجانب العملي للبحث: يتكون المبحث من محورين اساسيين هما:

١- وصف عينة الدراسة.

٢- تحليل بيانات الدراسة.

اولا : وصف عينة الدراسة: تم توزيع استمارات استبانة بعدد (٣١) استمارة على عينة عشوائية من الزبائن من موظفي ديوان وزارة التعليم العالي و البحث العلمي الذين سبق و تم توطين رواتبهم في احدى المصارف الاهلية، و كما موضح في الجداول الاتية:

أ- العمر: تمحورت الاعداد في عينة الدراسة بين (٣١ الى ٥٠) سنة و كما موضحة بالجدول (٢)

جدول (٢) يمثل اعمار عينة الدراسة.

العمر	التكرار
30	4
31-40	16
41-50	9
51-60	2
اكثر من ٦٠	0

ب- الشهادة: تمحورت الشهادة في عينة الدراسة بين (البكالوريوس و الماجستير) لذلك نستنتج ان العينة ذات مؤهلات

جامعية أولية وعليا و كما موضحة بالجدول (٣)

جدول (٣) يمثل الشهادة لعينة الدراسة.

الشهادة	التكرار
بكالوريوس	19
دبلوم عالي	1
ماجستير او ما يعادلها	9
دكتوراه او ما يعادلها	0
اخرى	2

وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة بتوطين الرواتب وأثرها في تحسين الصورة الذهنية للزبائن /

دراسة تطبيقية لآراء عينة من زبائن المصارف التجارية (الخاصة) المتعاقدة مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتوطين رواتب الموظفين

ت- **التخصص:** تمحورت الشهادة في عينة الدراسة بين (تخصصات المحاسبة و المالية و المصرفية) لذلك نستنتج ان العينة ذات تخصصات مهنية و كما موضحة بالجدول (٤)

جدول (٤) يمثل الشهادة لعينة الدراسة.

التخصص	التكرار
مالية و مصرفية	7
قانون	1
ادارة اعمال	5
محاسبة	12
اخرى	6

ذ- **سنوات الخدمة:** تمحورت سنوات الخدمة في عينة الدراسة بين (١٠ الى ١٥ سنة) حيث اتسمت العينة بالشبابية العالية و كما موضحة بالجدول (٥)

جدول (٥) يمثل سنوات الخدمة لعينة الدراسة.

سنوات الخدمة	التكرار
10	11
من ١٠ الى ١٥	12
من ١٥ الى ٢٠	6
اكثر من ٢٠	2

ثانياً : تحليل بيانات الدراسة: تضمنت الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة محورين اساسيين هما:

أ- محور وسائل الدفع الالكتروني لتوطين الرواتب.

ب- محور الصورة الذهنية للزبائن.

محور وسائل الدفع الالكتروني لتوطين الرواتب: بعد ترتيب درجات الاجابة للأسئلة تصاعدياً نضع لدرجة الاجابة (لا اتفق) رقم (١) و درجة الاجابة (محايد) رقم (٢) و درجة الاجابة (اتفق) رقم (٣) و بذلك يكون الوسيط المعياري لدرجات الاجابة هو

$$sm=(1+2+3)/3= 2$$

إذاً الوسيط المعياري لشدة اجابات الاسئلة هو (٢).

ثم بعد ذلك نستخرج الوسيط المحسوب وفق التكرارات الخاصة بالاجابة و كالآتي:

نقسم التكرار لكل سؤال على (١٨٦) (التكرار الكلي (total interations)) و ثم نضرب الناتج في (٦) مجموع درجات الاجابة لكل سؤال)) فاذا كانت النتيجة اكبر من الوسيط المعياري تعتبر الفقرة مثبتة و اذا كان الناتج اقل من الوسيط المحسوب لا تعتبر الفقرة مثبتة و كما موضح في الجدول (٦) ادناه و حسب المعادلة التالية:

$$cm=(i/\text{total } i) * 6$$

وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة بتوطين الرواتب وأثرها في تحسين الصورة الذهنية للزبائن /

دراسة تطبيقية لأراء عينة من زبائن المصارف التجارية (الخاصة) المتعاقد مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتوطين رواتب الموظفين

جدول (٦) نتائج تحليل المحور الاول

ت	الفقرة	التكرار	الوسيط المعياري sm	الوسيط المحسوب cm
1	يعد قرار توطين رواتب موظفي الدولة ظاهرة حضارية و متطورة	88	2	2.84
2	سيؤدي توطين الرواتب الى زيادة الوعي المصرفي لدى جمهور المصرف	88	2	2.84
3	تعد العمولة المستقطعة من راتب الموظف معقولة مقابل خدمات المصرف في عملية التوطين	77	2	2.48
4	حدائث وسائل الدفع الالكتروني (ATM , POS) لتقديم خدمة التوطين لرواتب موظفي الدولة	69	2	2.23
5	تتم العمليات المصرفية عبر أجهزة الدفع الالكتروني دون أخطاء	60	2	1.94
6	أيفاء وسائل الدفع الالكتروني لمتطلبات السحب النقدي من ناحية الاستخدام	64	2	2.06
7	تستوعب أجهزة الدفع الالكتروني الرواتب بشكل يتناسب مع أعداد الموظفين	57	2	1.84
8	سهولة استخدام وسائل الدفع الالكتروني	79	2	2.55
9	تعدد المواقع الجغرافية لوسائل الدفع الالكتروني	57	2	1.84
10	تنوع الخدمات المصرفية عبر وسائل الدفع الالكتروني	64	2	2.06

من الجدول (٦) أعلاه نستنتج ان فقرات المحور مثبتة و مؤثرة عدا الفقرات (٥، ٧، ٩) غير مؤثرة بالصورة الذهنية للزبائن ربما للأخطاء الملموسة عند سحب الراتب من الصرافات الآلية نتيجة التعقيد او نتيجة قلة المعرفة للزبون من الاسباب التي لا تحسن الصورة الذهنية للزبائن و كذلك الزخم الكبير على الصراف الآلي و عدم وجود اجهزة كثيرة في مواقع جغرافية كافية لاستيعاب الحاجة الفعلية للزبائن ساهمت ايضاً بعد تحسين الصورة الذهنية للزبائن من خلال هذه الفقرات.

وقد حصل المحور الاول على وسيط محسوب اجمالي قدره (٢,٢٧) و بذلك تثبت الفرضية الرئيسة الاولى التي مفادها (لوسائل الدفع الالكتروني المستخدمة بتوطين الرواتب اثر في تحسين الصورة الذهنية للزبائن) عدا الفقرات (٧، ٥، ٩) والتي أثبتت الفرضية الرئيسة الثانية التي مفادها (ليس لوسائل الدفع الالكتروني المستخدمة بتوطين الرواتب اثر في تحسين الصورة الذهنية للزبائن).

محور الصورة الذهنية للزبائن: بعد احتساب الوسيط المعياري و من ثم الوسيط المحسوب كما في المحور الاول يتكون لنا الجدول

جدول (٧) نتائج تحليل المحور الثاني

(٧) التالي:

ت	الفقرة	التكرار	الوسيط المعياري ms	الوسيط المحسوب mc
1	وسائل الدفع الالكتروني ذات جودة تحقق الرضا لدي	66	2	2.13
2	أشعر بالامان والثقة في التعامل مع المصارف الخاصة	76	2	2.45
3	تستجيب إدارة المصارف الخاصة بشكل سريع لأحتياجات الزبائن	75	2	2.42
4	تقديم الخدمات المصرفية من قبل المصارف الخاصة يكون وفق المواعيد المحددة	76	2	2.45
5	الخدمات المصرفية المقدمة عبر وسائل الدفع الالكتروني تتناسب مع حاجاتي و رغباتي	74	2	2.39
6	أستفساراتي وشكواي يرد عليها بسرعة من قبل المختصين في المصارف الخاصة	76	2	2.45
7	أشعر بالقلق والتخوف اثناء عملية السحب والادباغ عبر وسائل الدفع الالكتروني	83	2	2.68
8	أحتاج لمساعدة الاخرين عند استخدام وسائل الدفع الالكتروني (ATM)	78	2	2.52
9	تنوع التسهيلات الائتمانية المقدمة من قبل المصارف الخاصة للموظفين الموطنة رواتبهم	73	2	2.35
10	سهولة إجراءات الحصول على بطاقات الدفع الالكتروني (مستر كارد)	79	2	2.55

و من نتائج الجدول (٧) نلاحظ ان كل الفقرات مثبتة و متأثرة بفقرات المحور الاول حيث ان اكثر فقرة تأثراً كانت الفقرة السابعة بوسيط محسوب قدره (٢٠٦٨) في حين كانت اقل فقرة تأثراً هي الفقرة الاولى بوسيط محسوب قدره (٢٠١٣) و هذا يثبت الفرضية الرئيسية الاولى التي مفادها (لوسائل الدفع الالكتروني المستخدمة بتوطين الرواتب اثر في تحسين الصورة الذهنية للزبائن).

الاستنتاجات :

- ١- قلة معرفة الزبائن بكيفية استخدام وسائل الدفع الالكتروني المتمثل بالصراف الالي (ATM) .
- ٢- لا تتناسب أعداد أجهزة الدفع الالكتروني مع اعداد الزبائن .
- ٣- عدم توزيع الصرافات الالية في مواقع جغرافية متعددة مما يصعب من عملية الوصول اليها من قبل الزبائن .
- ٤- ان الزبائن لديهم حالة من الخوف والقلق أزاء التعامل مع المصارف الخاصة .
- ٥- عدم حداثة وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة من قبل المصارف مما ينعكس على الصورة الذهنية للزبائن وتحقيق رضاهم .

التوصيات :

- ١- ان مشروع التوطين للرواتب يحتاج الى ملاك قيادي متطور كون هذا المشروع يختلف جذريا عن اعمال المصارف الحالية التقليدية .
- ٢- زيادة الوعي المصرفي للزبائن بأهمية وسائل الدفع الالكتروني في التعاملات اليومية والابتعاد عن حمل النقد او الكاش .
- ٣- نشر أكبر عدد ممكن من الصرافات الالية وفي مواقع جغرافية مختلفة تسد حاجات ورغبات الزبائن المتعاملين .
- ٤- نشر أجهزة (POS) داخل الاسواق والمحال التجارية بشكل أكبر .
- ٥- ان ترتبط البطاقات المستخدمة عبر وسائل الدفع الالكتروني بحساب مصرفي بالزبون تتضمن كافة الخدمات المصرفية كافة مما يعزز من مكانة المصرف في ذهنية الزبون وزيادة الثقة بالخدمات المقدمة.

المصادر :

اولاً: القرارات

- ١- قرار مجلس الوزراء المرقم ٣١٣ لسنة ٢٠١٦
- ٢- تعليمات دائرة المدفوعات في البنك المركزي العراقي لسنة ٢٠١٦
- ٣- تعليمات قسم العقود الحكومية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ٢٠١٩

ثانياً : الكتب

- ١- الحداد ، وسيم محمد و موسى ، شقيبوري نوري و نور ، محمود ابراهيم و الزرقان ، صالح طاهر ، "الخدمات المصرفية الالكترونية"، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الاردن ، ٢٠١٢ .
- ٢- رحيم، عباس فاضل و عواد، عضيد شيباع و فاضل ،هاني عباس ،:العمليات المصرفية"، ط١ ، دار الكتب والوثائق بغداد لسنة ٢٠١٧ .
- ٤- سعيد، عبد السلام لفتة ، ادارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي ، الذاكرة للتوزيع والنشر ، بغداد ، ٢٠١٣
- ٥- العزاوي ، محمد عبدالوهاب محمد،(٢٠٠٢) ،"أبعاد الجودة وأثرها في تعزيز مكانة الاطار المحلي في ذهن المستهلك العراقي"، أطروحة دكتوراه ، جامعة الموصل .
- ٦- العلق ، بشير عباس ،(٢٠٠٨)،"تسويق الخدمات ، مدخل استراتيجي وظيفي وتطبيقي"، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن.
- ٧- الدسوقي ، احمد،(٢٠٠٥)،"الصورة الذهنية"، ورقة عمل مقدمة في احد الدورات ضمن البرنامج الانمائي للامم المتحدة .

ثالثاً: محاضرات: (العبيدي ، وليد ، "محاضرات تثقيفية حول مشروع آلية دفع رواتب موظفي الدولة (توطين الرواتب) "، دائرة الاحصاء والابحاث ، البنك المركزي العراقي ، العراق ، ٢٠١٦ .

رابعاً : المصادر الاجنبية :

- 1- Baker, (2000) , "marketing strategy and management" , 3rd ed ,Michael J.
- 2- Cravens , David , wo, (2000) , " strategic marketing", 4th-ed , Richard D.Irwin , U.S.A.
- 3- Kotler , Keller,(2009)," marketing management " , international Edition.
- 4- Wiseman, Bruce,(2003),"product positioning" ,www.outargeterresearch.com.

وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة بتوطين الرواتب وأثرها في تحسين الصورة الذهنية للزبائن /

دراسة تطبيقية لآراء عينة من زبائن المصارف التجارية (الخاصة) المتعاقدة مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتوطين رواتب الموظفين