وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة القادسية
كلية الادارة والاقتصاد
قسم العلوم المالية والمصرفية

البنوك الالكترونية ومعوقات انتشارها

((دراسة ميدانية لعينه من مصارف حكومية واهلية في محافظة النجف))

بحث تقدم به الطالب

أحمد زهير محمد

إلى مجلس قسم العلوم المالية والمصرفية –كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة القادسية وهو جزء من متطلبات نيل درجة البكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية

بإشراف

م. هند جواد كاظم البديري

١٤٣٩هـ ٢٠١٨ م

SbC 031 000 865

بسم الله الرحمن الرحيم

{رَبِّ قَدْ آتَيْتَنِي مِنَ الْمُلْكِ وَعَلَّمْتَنِي مِنْ تَأْوِيلِ الْأَحَادِيثِ فَاطِرَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ أَنْتَ وَلِيِّي فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ تَوَفَّنِي مُسْلِمًا وَأَلْحِقْنِي بِالصَّالِحِينَ}

صدق الله العلي العظيم

{ سورة يوسف : ١٠١ }

SbC 031 000 865

الإهـــداء

نحمد الله تعالى الذي قدرنا على شرب جرعة ماء من هذا العلم الواسع فالعلم لا يتم إلا بالعمل وأن العلم كالشجرة والعمل به كالثمرة،،،

فأهدي ثمرة جهدي التي طالما تمنيت اهدائها وتقديمها في احلى طبق:

إلى أبي العزيـــز:

وهو يشرق من جهة جراحاته اليومية ،ليعلمني أن الصبر والأيمان والحب والعمل الصالح هي أطر نافذة العبد الى الله.

إلى أمي الحبيبـــة:

وهي تحنوا بقطوفها الدانية عليَّ ، لتعلمني ان العطاء دليل القلوب البيضاء الناصعة بوجود الله .

إلى كليتي ،وأساتذتي ، وزملائي ، وزميلاتي:

وأنا اجد في أرواحهم كل معاني الماء المنسكب على عودي المرهف.

إليكم جميعاً احبتي أهدي هذا الإنجاز المتواضع .

SbC 031 000 865

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خير البرية أبا القاسم محمد وعلى اله وصحبه الطيبين الطاهرين ،،،

من الواجب عليَّ أن أقف شاكراً وممتناً إلى أستاذتي المشرفة على هذا البحث الأستاذة .هند جواد كاظم البديري التي مدّتني بالنصيحة والإرشاد والتقويم وتصحيح الهفوات في مسيرة هذا البحث بكاملها ،فأني اسأل الله أن يطيل بعمرها ويسدد ما تخطوا عليه في طريق العلم والمعرفة.

والشكر موصول إلى كليّتي العزيزة التي احتضنتني طيلة فترة دراستي وبصحبة من كانوا أخوة لم تلدهم لي أمي، زملائي ،وزميلاتي .

وإلى من كانوا بجانبي بالسراء والضراء ،،،جوهرتي في هذه الدنيا ،،

((عائلتي الكريمة))

فما يسعني ان اسأل الله عز وجل أن يمنَّ على الجميع بالسرور والعافية وكل الشكر والتقدير لهم...

((اللهم أني اسألك علماً نافعا وعملاً ورزقاً طيباً))

SbC 031 000 865

- المحتويات –

الموضـــــــــــــــــــوع	رقم الصفحة
الآية	أ
الاهداء	ب
شكر وتقدير	ج
المحتويات	د
قائمة الجداول	هـ
المبحث الاول : منهجية البحث	١-٤
المقدمة	١
مشكلة البحث	٢
اهمية البحث	٢
اهداف البحث	٣
فرضية البحث	٣
الجانب النظري	٥-٢٢
المبحث الثاني	٥-١٢
اولاً :تعرف البنك الالكتروني ومفهومه	٥-٥
ثانياً: نشأة البنوك الالكترونية	٦-٧
ثالثاً :خصائص البنك الالكتروني	٧-٨
رابعاً : مزايا البنك الالكتروني	٨-١٠
خامساً : انماط البنوك الالكترونية وخدماتها	١٠-١١
سادساً: التكيف القانوني للبنوك الالكترونية	١٢
سابعاً: سرية البنوك الالكترونية	١٢
المبحث الثالث	١٣-٢٢
اولاً: متطلبات البنوك الالكترونية	١٣-١٤
ثانياً: واقع البنوك الالكترونية	١٥
ثالثاً: آمن المعاملات والمعلومات المصرفية الالكترونية	١٦
رابعاً: وسائل الدفع الالكترونية	١٧-١٩
خامساً: مخاطر التعامل عن طريق البنوك الالكترونية وطرق الوقاية منها	١٩-٢٠
سادساً: عناصر نجاح البنوك الالكترونية	٢٠-٢١
سابعاً: معوقات البنوك الالكترونية وكيفية مواجهتها	٢١-٢٢
الجانب العلمي	٢٣-٢٨
اولاً : مجتمع الدراسة وعينتها	٢٣
ثانياً: اداة الدراسة	٢٣
ثالثاً: المعالجة الاحصائية للبيانات	٢٤
رابعاً: تحليل البيانات وعرض النتائج	٢٤-٢٨
الاستنتاجات والتوصيات	٢٩
المصادر	٣٠-٣١
الملاحق	٣٢

((قائمة الجداول))

رقم الجدول	تفاصيل الجدول	رقم الصفحة
١	توزيع افراد عينة البحث حسب الجنس والعمر والتحصيل الدراسي	٢٥
٢	توزيع افراد عينة البحث حسب عنوان المهنة وسنوات الخبرة	٢٥
٣	نسبة التوزيع التكراري لمستوى موافقة افراد العينة	٢٧
٤	تحليل فقرات الاستبانة المتعلقة بالبنوك الالكترونية	٢٨

المبحــث الأول

منهجية البحث

المقدمة:

أدى انتشار خدمة الأنترنيت الى سباق في كيفية استغلالها من قبل منظمات الأعمال بكافة أشكالها في الاستفادة من تلك الخدمة لتسهيل اعمالها مما يؤدي الى سرعة في الانجاز وتحسين مستوى الخدمة وتخفيض تكلفة أنجاز المعاملات، وسارعت البنوك على توفير خدماتها من خلال ما يعرف بالخدمات المصرفية الفورية (الخدمات المصرفية من خلال الأنترنيت) والتي يقصد بها انهاء المعاملات التي كان يؤديها عميل البنك من امام شباك البنك او تليفون منزله وذلك من خلال دخوله المباشر على موقع البنك بعدما يعد اسم مستخدم ورقم سري للدخول لأنجاز مايريده من معاملات.

أن انتشار البنوك الألكترونية يعد أحد أهم العوامل المحفزة لأنتشار التجارة الألكترونية حيث السداد والتحويل من والى الحسابات يتم الكتورنياً عبر الشبكة العنكبوتية مما يزيد من حجم التبادل التجاري العالمي ويؤثر أيجاباً على تحرير التجارة العالمية لأن التعامل من خلال الخدمات البنكية والتجارة الألكترونية لا تعوقه حدود أو قوانين الحماية التي توفرها المواقع للمتعاملين من خلالها.

فالبنوك الألكترونية معناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب بل موقعاً مالياً تجاريا ،وأدراياً شاملاً ،له وجود مستقل على الخط يتم التعاقد معه للقيام بخدمات أو تسوية المعاملات أو اتمام الصفقات على مواقع الكترونية وهو مايمثل أهم تحدي في ميدان البنوك الألكترونية .وفي هذا البحث سوف نناقش أهمية ومزايا البنوك الألكترونية ومعوقاتها لتمارس أعمال التجارة الألكترونية من خلال الأنترنيت.

مشكلة البحث:

- ويمكن أيجاز مشكلة البحث في كيفية الأجابة نظرياً على السؤال التالي :

سنناقش مزايا وأهمية البنك الألكتروني ومعوقات أنتشاره لتمارس الأعمال التجارية من الناحية الألكترونية أو من خلال الأنترنيت .

أهمية البحث :

هنالك اهمية للبحث التي تناولت هذا الموضوع حيث يعد من المواضيع الجديدة التي لم تنال الأهتمام من قبل الباحثين أو الجامعات العراقية ،

ومن هنا يمكن التعرف على :

أ- في ظل وجود شبكة الأنترنيت وشيوعها وزيادة عدد المستخدمين ،في ظل التطور الهائل في تقنية الأتصال التي تحقق تبادلاً سريعاً للمعلومات.

ب- أهمية البحث توضح لنا كيفية التعرف على واقع البنك الألكتروني وميزته عن غيره من البنوك التقليدية.

أهداف البحث :

أهداف هذه الدراسة تتلخص بالأتي :-

١- هنالك صعوبات تواجه البنك الألكتروني يجب معرفتها لإيجاد الحل من اجل نجاحها وتقديم الخدمة من خلال شبكة الأنترنيت.

٢- معرفة أهمية توفير البنك الألكتروني في نظر الأدارة العليا والنجاح في جذب الزبائن وتقديم الخدمة التجارية .

٣- البنك الألكتروني تتوفر فيه مزايا يجب معرفتها من خلال خدمة الأنترنت .

٤- هنالك دعم مقدم للأدارة العليا في البنك الألكتروني من خلال التخطيط الجيد وحل المشاكل وتوفر اجهزة واموال ومعدات لغرض نجاح تلك البنوك.

فرضية البحث :

تعد المصارف الحكومية والأهلية في محافظة النجف من المؤسسات المالية المهمة ولها دور فعال ألا انها لم تكن سباقة في التعاملات الالكترونية

هنالك طرق لجمع البيانات :

١- الجانب النظري /

من ناحية جمع البيانات من الجانب النظري نعتمد على المصادر مثل الكتب والبحوث المنشورة من خلال المكتبات أو شبكة الأنترنيت

٢- الجانب العلمي /

توجد استمارة استبيان صممت على شكل مجموعتين لأسئلة مختلفة تتعلق بواقع البنك الالكتروني في محافظة النجف وتم توزيع استمارة الاستبانة التي احتوت على ((٢٠)) سؤال على الموظفين والمعاونين والمدراء في المصارف لغرض الحصول على الأجابة

الجانب النظري

المبحث الثاني :

١) تعريف البنك الالكتروني ومفهومه:

هنالك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنك الالكتروني، أو بنك الانترنيت ،أو البنك الالكتروني عن بعد، او البنك المنزلي، أو البنك المباشر ،أو بنك الخدمة الذاتية ،أو بنك الويب ، وعلى أختلاف المصطلحات فجميعها تشير الى قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المرتبطة بالبنك عبر شبكة الانترنيت سوآء أكان في المنزل او المكتب وفي اي مكان و وقت يرغب ويعبر عنها ((بالخدمة المالية عن بعد)).(عرب،www.arablow.org)

وهنالك مفهوم أخر للبنك ويسمى (المباشر أو غير المباشر) أي بمعنى ان الزبون يدير العمليات المصرفية المتاحة له ككل او البعض منها وتأثيرها على النظام المحاسبي مباشرةً عبر الانترنيت أو غير مباشرة من خلال التليفون أو منافذ البنك الاخرى مثل بطاقة الأئتمان أو بطاقة الصراف الألي .(توفيق ،٢٠٠٣،ص٦)

تعريف البنك الالكتروني :-

هو عبارة عن بنك يقوم بتقديم الخدمة الكترونياً عن بعد بواسطة العميل من خلال شبكة المعلومات البنك الداخلية كما وتحقق العديد من المزايا لكل من العملاء والبنك.

وهناك تعريف اخر ينص على انه النظام الذي يتيح للزبون الوصول الى حساباته او اية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به او اية وسيلة اخرى (كتانه ،٢٠٠٩ ،ص١٨٤)

وهنا لابد لنا من تعريف الوسيلة الرئيسية التي تعتمد عليها هذه البنوك في عملها ، الا وهي وسائل الاتصال الحديثة ويقصد بها كل ارسال واستقبال العلامات والاشارات والخطوط المكتوبة ، وكذلك التعاملات والصور اية كان نوعها يستوي في هذا الاتصال ان يكون لاسلكياً او سلكيا ، كما يستوي ان يتم بصرياً او سمعياً او بأي نظام أخر ومنها على سبيل المثال الهاتف والفاكس والتلكس والحاسوب وشبكة الانترنت (ابوالليل ،٢٠٠٣،ص١٥)

٢) نشأة البنك الالكتروني:-

عام ١٩٦٩/٦/٢ تم أنشاء شبكة الانترنيت من خلال الحكومة الامريكية في بداية الحرب العالمية الباردة تحسباً من مخاوف تدمير لأي مركز اتصال حاسبي من ضربة صاروخية سوفيتية.

ثم عقد مؤتمر دولي اول لاتصال الحاسوب في بداية السبعينات ١٩٧٢ وظهرت خدمة البريد الالكتروني بعد ذلك انضمت بريطانيا والنرويج الى عمل الشبكة حتى تصبح شبكة دولية فضلاً عن كونها شبكة اميركية.(الدناني،٢٠٠١،ص٧)

وفي بداية الثمانينات تبلورت هذه الظاهرة وانتشرت في كثير من الدول حتى اصبحت في اكثر من موقع وسيطاً تجارياً فاعلاً لنتيجة التوسع في مجال استخدام الكومبيوتر الذي يتميز بقدرة التخزين والاسترجاع الهائلة وان قطاع البنوك قد استفاد كثيراً من هذه الصناعة مقارنه بالقطاعات الأخرى .

ظهرت البطاقة الالكترونية في فرنسا وكانت تستخدم على شكل بطاقات كرتونية من خلال الهاتف العمومي وكذلك بطاقات معدنية تستخدم على مستوى البريد الالكتروني في الولايات المتحدة الامريكية ،اصدرت AMERICAN EXPRESS عام ١٩٥٨ اول بطاقة بلاستيكية لتستخدم على نطاق واســــــع .(قبال،٢٠١٣،ص١٧)

وعموماً يرجع نشوء البنوك الالكترونية الى عاملين اساسين :-

(www.Bank.OF Cd.co)

١- تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الأعلام والاتصال او ما يعرف بالصدمة التكنولوجية .

٢- تنامي اهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركة التدفقات النقدية والمالية .

٣) خصائص البنك الالكتروني:-

للبنك الالكتروني عدة خصائص من اهمها تتلخص بالأتي (كتانه،٢٠٠٩،ص١٨٨،١٨٧)(ايوب ، ٢٠٠١،ص٩)

١- **السرية:** تقوم المعاملات بين البنك والعميل من خلال الثقة فيه ،وكذلك الموظفين لديه، فأن البنك يلتزم في معاملاته بالسرية التي تتطلبها اصول المهنه وظروف معاملاته التي تتسم بحساسية فائقة.

٢- **المعاملة الحسنة :** ان حسن المعاملة في ما يتلقاها عملاء البنك من خلال العاملين فيه هي الأهم والتي على اساسها يتحول العميل الى عميل دائم ، وتعتبر ميزه خاصة بالنسبة للعملاء في جذبهم للتعامل مع البنك دون غيره ما دامت الخدمة المصرفية التي يقدمها البنك واحدة.

٣- **السرعة والراحة :** تسعى البنوك الى توفير اكبر قدر من الراحه للعميل حتى تكسب وجود العميل بالبنك وكثرة تردده عليه نتيجه احساسه بالراحة من خلال اعداد اماكن مناسبة لأستقبال العملاء اثناء وقت الانتظار وكذلك استخدام اجهزة تكييف الهواء، وتنفيذ الأعمال في اسرع وقت .

٤- **كثرة الفروع :** انتشار الفروع وكثرتها في أماكن جغرافية مختلفة تقدم للبنك فوائد كثيرة .

٥- استخدام النقود الالكترونية بدلاً عن المعاملات الورقية.

٦- تقدم البنوك الالكترونية خدمة التنفيذ من داخل البيت مما يقلل من زيارة الزبون لمكان السلع.

٧- تسهيل الاتصال بالعميل العالمي والمرتقب.

٨- زيادة خدمة العملاء والموردين والموزعين من خلال زيادة فعالية الأدارة والاتصال

٤) مزايا البنك الالكتروني :-

انفرد البنك الالكتروني في ميزة الخدمات التي يقدمها على الخدمات المقدمة من قبل البنوك التقليدية حسب احتياج العملاء وهذا يحقق مزايا للبنك عن غيره من البنوك المنافسة له.(قبال،٢٠١٣،ص٢٥،٢٤،٢٣) (www.Islam online.net) (سويفي ،٢٠٠١،ص٩)(وادي ،٢٠٠٨،ص٨٦١)

المجالات التي يتميز بها البنك الالكتروني :-

أ- خفض تكاليف التشغيل وسرعتها :-

هنالك فضل لأجهزة الحاسوب من حيث اختصار الجهد والوقت وان الحياة التجارية بطبيعة الحال تعتمد على السرعة ولذلك الحاسوب يستخدم بكثرة في مجال البنوك (المصارف)

ب- خدمات البنك تقدم كاملة وبشكل جيد:-

يقدم البنك الالكتروني كافة الخدمات المصرفية التقليدية والى جانبها خدمات اكثر تطوراً عبر الانترنيت تميزها عن الاداء التقليدي .

ج- قاعدة اوسع من الزبائن يمكن الوصل اليها :-

تتميز البنوك الالكترونية بقدرتها على الوصول الى قاعدة واسعه من العملاء دون التقيد بمكان او زمان معين، كما تتيح لهم امكانية طلب الخدمة في اي وقت وهو مايوفر الراحة للعميل ، وغالبيتهم ممن يعملون بالتجارة الالكترونية .

د- تسهيل معاملات المصارف من خلال علاقتها مع بعضها البعض :-

سرعة تكنلوجيا الاتصال والمعلومات في المعاملات المالية الدولية التي تنطق بفضل إدراج بروتوكولات للمدفوعات من خلال شبكة الانترنيت .

هـ- تكاليف منخفضة:-

البنك الالكتروني له ميزة يقدمها من خلال خدمة منخفضة بالنسبة لباقي البنوك العادية من حيث كلفة اقل وجودة جيدة فهذا عامل يشجع الزبون بأن يتعامل مع مثل هذه البنوك فهنالك دراسة خاصة بكلفة الخدمة المقدمة من خلال قنوات مختلفة حيث وجدت الخدمة المقدمة من خلال فرع البنك حوالي (٢٩٥) وحدة ،بينما تقل لو قدمت تلك الخدمة عبر شبكة الانترنيت حوالي (٤) وحدات ،وبالنسبة للصراف الالي حوالي تكلفة واحدة.

و- خدمة البطاقة :-

البنك الالكتروني يوفر للزبائن ذوي المستوى العالي مثل رجال الأعمال مثل خدمة سامبا الذهبية والماسية التي تقدم لفئة قليلة من الزبائن بشكل بطاقة ائتمان ،وكذلك بطاقة سوني التي تمكن الزبون من استخدام اكثر من (١٨) مليون ، وخدمات مجانية على مدار الساعة لرقم خاص ، واعفاء الزبون من رسوم وعمولات خدمة البنك، وخدمة مراكز الاعمال .

ي- التكامل مع الزبون:-

كون خدمة الانترنيت سوق تجاري متكامل من كل شيء فهو يوفر للزبون خدمة توصل لمنزله.

إما المزايا التي تحققها للفرد:-

*تحقق للفرد درجة عالية من الراحة والوقوف في طابور طويل

* تحقيق سرية الحسابات التي يرغب بها عدد كبير من العملاء

٥) انماط البنوك الالكترونية وخدماتها :-

وفقاً لدراسات علمية اثبتت ان هنالك ثلاث صور اساسية للبنوك على الانترنيت تتمثل في:- (كتانه،٢٠٠٩،ص١٨٦،١٨٥)(الجنبيهي،٢٠٠٥،ص١٣،١٢)

الاول : الموقع المعلوماتي

يمثل المستوى الاساسي والحد الادنى للنشاط الالكتروني المصرفي ، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية .

الثاني : الموقع الاتصالي

يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك والعميل مثل البريد الالكتروني ، تعبئة طلبات او نماذج على الخط ، وتعديل معلومات القيود والحسابات ، الاستفسارات.

الثالث: الموقع التبادلي

ويمكن من خلاله ان يمارس البنك نشاطاته في بيئة الكترونية ، كما يمكن للعميل القيام بمعظم معاملاته الكترونياً من سداد قيمة الفواتير ، وادارة التدفقات النقدية ، واجراء كافة الخدمات الاستعلامية سوآء داخل البنك او خارجه.

لقد قامت تلك البنوك الالكترونية بتقديم خدمات كبرى للشركات التي تبيع منتجاتها عبر شبكات الانترنيت فيما يعرف بالتجارة الالكترونية (E-(commerce اذا اصبحت تلك الشركات تستخدم تلك البنوك الالكترونية وهو ما ادى الى تزايد حركات البيع والشراء عبر الشبكة وعليه نجد ان تلك البنوك الالكترونية قد قامت بدور كبير في توفير الخدمات البنكية (المصرفية) بسهوله ويسر،

للعملاء عبر شبكة الانترنيت وكذلك في انتشار عمليات البيع والشراء ايضاً عبر شبكة الانترنيت.

*وهنالك مجموعة من الخدمات تقدمها البنوك الالكترونية متمثلة في

(بيسوني، ٢٠٠٤، ص٨)

أ- الأستفسار عن ارصدة حسابات الودائع والقروض.

ب- إصدار بطاقات الفيزا إلكترون وتجميد او وقف هذه البطاقة .

ج- اصدار شهادات الملائمة.

د- طلب الاشتراك في خدمة البنك الناطق وبنك المنزل.

و- اصدار شيكات مودعه برسم التحصيل قبل استحقاقها في الحساب .

٦) التكيف القانوني للبنوك الالكترونية

مقارنة بالبنوك التقليدية من حيث الكيان القانوني فأن البنوك التقليدية لها كيان قانوني ولها واقع ملموس على الأرض تمثلا في فروعها الكثيرة المنتشرة وعدد كبير من الموظفين، بينما البنوك الالكترونية ليس لها فروع منتشرة على ارض الواقع وإنما فرع واحد يستطيع اي من العملاء الوصول اليه مهما كان مكانه ومهما كان الوقت الذي يريد الدخول فيه الى البنك وكذلك البنوك الالكترونية ليس لها العدد الكبير من الموظفين الموجودين في البنوك التقليدية فمن حيث الخدمات المقدمة إلى العملاء ، فأن البنوك التقليدية تقدم كلفة العمليات المصرفية الى عملائها ولكن الطريقة التقليدية تحتاج الى الكثير من الجهد والوقت من كل من البنك والعميل ،إما البنوك الالكترونية الحديثة توفر كل هذا الوقت والجهد.

لذلك يرى البعض ان البنوك الالكترونية لابد وان تخضع لذات القواعد القانونية المنتظمة لعمل البنوك بشكلها التقليدي وذلك حتى يوفر للعملاء الحد المناسب للطمأنينة عند قيامهم بالتعامل مع تلك النوعية من البنوك ولعل خضوعها لرقابة البنوك المركزية على غرار البنوك التقليدية دليل على خضوعها لنفس القواعد من جهة وتوفير الحماية من جهة اخرى.(الجنبيهي ، ٢٠٠٦، ص٢٧،٢٨)

٧) سرية البنوك الالكترونية :

هناك تحديات تواجه البنوك الالكترونية والمتمثلة في سرية وخصوصية المعلومات وتوجد حلول في استخدام نظم برمجية ومعدات خاصة أو خليط منهما ، اما الحلول البرمجية فتتضمن خوارزميات التشفير واستخدام مفاتيح عامة وخاصة بالأضافة الى التوقيع الالكتروني لتكوين ما يسمى حركة الكترونية سرية يمكن استخدامها من خلال بطاقات الماستر كارد التي تعطي حماية جيدة اما الحلول المعتمدة على المعدات مثل البطاقات الذكية فأنها تعطي حلولاً افصل لسرية المعلومات الشخصية وتعتبر الحلول المعتمدة على النظم البرمجية ذات ميزه عن الحلول المعتمدة على المعدات لسهوله توزيعها وقلة تكلفتها (yang،ص٣٥٠،١٩٩٧)

المبحث الثالث:

اولاً : متطلبات البنوك الالكترونية.

وتتمثل متطلبات البنوك الالكترونية بالأتي (www.arablow.org)

١- البنية التحتية التقنية : تقف في مقدمة اولى متطلبات البنوك الالكترونية البنية التحتية التقنية التي لا يمكن ان تكون منفردة عن تقنية المعلومات وبني الاتصالات التحتية للدولة ومختلف القطاعات لان البنوك الالكترونية تعيش في بيئة الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية والعامل الاساسي الذي يضمن عمل الكتروني ناجح وضمان دخول أمن وسلس لعصر المعلومات هو قدرة كفاءة البنية التحتية والاتصالات وسلامة سياسة السوق الاتصالي بينما سلامة وفعالية بني الاتصالات تعتمد على صحة التنظيم الاستثماري ودقة المعايير وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات ويتمثل النوع الثاني للبناء التحتي بتقنية المعلومات من خلال الأجهزة والبرمجيات والكفاءات البشرية المدربة والحلول والوظائف الاحترافية وهذه دعامة الوجود والمنافسة والاستمرارية وليس المال وحده المتطلب الرئيسي وانما استراتيجيات التواؤم مع النظم المطبقة وسلامة البرامج والمتطلبات لضمان انتشار التقنية بشكل منتظم وفعال وضمان الاستخدام الأمثل والسليم للوسائل التقنية.

إن اهم عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات يمكن تلخيصها فيما يأتي :

* تحديد اولويات او اغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة .

* السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع .

* توفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على اطراف العلاقة.

٢- التطوير والاستمرارية : ويتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتنوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الالكترونية وتميزها فالجمود وانتظار الاخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز ونلاحظ ان البنوك العربية لا تتجه دائماً نحو الريادية في اقتحام الجديد لأنها تنتظر اداء الاخرين وربما يكون المبرر الخوف على اموال المساهمين واجتياز المخاطر وهذا لايعني بأنه في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة لكنها حتماً تتطلب السرعة في انجاز ذلك.

٣- الرقابة: تقوم غالبية مواقع البنوك الالكترونية مراكز مشورة في التخصصات التقنية والقانون والتسويق والنشر الالكتروني لمعرفة عمل مواقعها ،وتشير دراسة زيادة زيارات المواقع دليل نجاح الموقع الا ان هذا ليس دائماً وان كان اشارة حقيقية حول صحة بيئة الموقع على محرك البحث.

٤-الكفاءة الادائية :هذه الكفاءة قائمة على فهم احتياجات الأداء والاهم من ذلك ان توزع كفاءة الاداء الى اغلب الوظائف الفنية والمالية والقانونية والتسويقية والادارية والاستشارية المرتبطة بالنشاط البنكي الالكتروني.

٥- التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والادارة المالية : التفاعلية لا تكون في التفاعل مع الجديد فقط او البني التقنية فقط بل مع النظريات الحديثة والافكار في مواقع الاداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي هذه النظريات جاءت اثر وليدة تفكير ابداعي وليس وليدة التفكير النمطي .

ثانياً: واقع البنوك الالكترونية.

توضح احدى الدراسات التي قامت بها شركة (efunds) وهي شركة لتحويل الاموال الكترونيا تابعة لمؤسسة (deluxe corporation) الى ان تنفيذ الاعمال المصرفية على الانترنيت مازال معقداً جداً وان الكثير من العملاء مازالوا متخوفون من الناحية الامنية ويقول (ماثيو لاولد) كبير المدراء التنفيذيين لشركة (online resources) التي توفر الخدمة المصرفية الفورية لحوالي ٤٠٠ شركة في الولايات المتحدة :"هذه مشكلة واسعة احتمال ان هناك تذمر على نطاق واسع بين المستهلكين الذين يطالبون بتبسيط هذه الخدمات وحصلت الدراسة التي اجرتها شركة (deluxe) تعليقات من ٤٠٠ شخص يمتلكون حسابات مصرفية فورية او لديهم رغبة في فتح حسابات من هذا النوع ، وقال ٣٦٥ شخصاً منهم (٨٣%) ان تعاملاتهم مع البنوك عبر الانترنيت افضل من تعاملاتهم مع البنوك التقليدية ومن افضل المنافع التي يتمتع بها هؤلاء قدرتهم على الوصول الى حساباتهم خلال الاربعة والعشرين ساعة يومياً وقدرتهم على مشاهدة ارصدة حساباتهم واستعراض كشوف الحركات التي يجرونها على حساباتهم فورياً ،بالإضافة لتمتعهم بخدمة دفع فواتيرهم خلال الشبكة وقال ٨٨ شخصاً (٢٠ %) من الذين شاركوا في الدراسة انهم باشروا عملية التسجيل للحصول على حساب مصرفي عبر الانترنت الا انهم لم يتموا تلك الاجراءات وقال ٢٨% منهم انهم لايثقون بأمن التعاملات واضافت المجلة ان نتائج دراسة مسحية اخرى اجرتها مؤسسة (pis global) أظهرت ان ٧% من المنازل الامريكية تستخدم الخدمات المصرفية عبر الانترنيت وهي زيادة تبلغ ٦٧% عما كان عليه الوضع عام ١٩٩٨ وتنبأت الدراسة إن ترتفع نسبة المنازل الامريكية التي تستعمل الخدمات المصرفية عبر الانترنيت الى ٢٠% عام ٢٠٠٢ وعلى الرغم من إن مستقبل الخدمات المالية المتكاملة عبر الانترنت يبشر بنجاح كبير إلا ان نتائج الدراسة تذكر ان المسائل المتعلقة بخدمة العملاء مازالت الى جهود كبيرة لتحسينها (مجلة انترنيت العالم العربي ،١٩٩٩،عدد٤،ص١٧)

ثالثاً : أمن المعاملات والمعلومات المصرفية الالكترونية .

إن أمن البنوك الالكترونية وكذلك التجارة الالكترونية هو جزء رئيس من أمن المعلومات (security IT) ونظم التقنية العالمية عموماً وتشير حصيلة دراسات أمن المعلومات وما شهده هذا الحقل من تطورات على مدى الثلاثين سنة إن مستويات ومتطلبات الأمن الرئيسية في بيئة تقنية الملومات تتمثل بما يلي: الوعي بمسائل الأمن لكافة مستويات الاداء الوظيفي والحماية المادية للتجهيزات التقنية والحماية الأدائية (استراتيجيات رقابة العمل والموظفين)الحماية التقنية الداخلية والحماية التقنية من المخاطر الخارجية (www.areblaw.org)

ان **القاعدة الاولى** في حقل أمن المعلومات يعتبر الأمن الفاعل هو المرتكز على الاحتياجات المدروسة التي تتضمن الملائمة والموازنة بين محل الحماية ومصدر الخطر ونطاق الحماية واداء النظام والكلفة وبالتالي فأن استراتيجيات وبرامج امن المعلومات تختلف من منشأة الى اخرى ومن بيئة الى اخرى تبعاً لطبيعة البناء التقني للنظام محل الحماية وتبعاً للمعلومات وللآليات التقنية للعمليات محل الحماية.

إما **القاعدة الثانية** فهي ان الحماية التقنية وسيلة وقاية ودفاع وفي حالات معينة وسيلة هجوم ولا تتكامل حلقات الحماية دون الحماية القانونية عبرالنصوص القانونية التي تحمي من إساءة استخدام الحواسيب والشبكات فيما يعرف بجرائم الكومبيوتر والانترنيت والاتصالات والجرائم المالية الالكترونية وبالتالي تتكامل تشريعات البنوك والتجارة الالكترونية مع النصوص القانونية لحماية المعلومات نجد ان المطلوب هو وضع استراتيجية شاملة لأمن المعلومات تتناول نظام البنك وموقعه الافتراضي وتتناول نظم الحماية الداخلية من انشطة اساءة الاستخدام التي قد يمارسها الموظفون المعنيون داخل المنشأة وتحديداً الجهات المعنية بالوصول الى نظم التحكم والمعالجة والمبرمجين الى جانب استراتيجية الحماية من الاختراقات الداخلية وهذه الاستراتيجيات يجب إن تمتد إلى عميل البنك لا للبنك وحده.

رابعاً : وسائل الدفع الالكترونية :

تطورت وسائل الدفع الالكترونية مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية ويقصد بالدفع الالكتروني على انه مجموعة الادوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الالكترونية والشبكات الالكترونية والبطاقات الذكية والبطاقات البلاستيكية وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حامها استخدامها في شراء معظم احتياجاته واداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجه لحمل مبالغ كبيرة دون التعرض لمخاطر السرقة او الضياع او الأتلاف .

(راضي ،٢٠٠١،ص٢٦) (النجار ،٢٠٠٦،ص١١٨)

وتنقسم البطاقات الالكترونية الى ثلاث انواع هي :

١- بطاقات الدفع : تصدرها البنوك او شركات التمويل الدولية بناءاً على وجود ارصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة .

٢- البطاقة الائتمانية : وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة ،تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع اجل لقيمتها ، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر

٣- بطاقات الصرف الشهري: تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (اي ان ائتمان هذه البطاقة لا يتجاوز شهر) تصدر البطاقات البنكية مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها :

(فيزا visainternationale) تعد اكبر شركة دولية في اصدار البطاقات الأئتمانية يعود تاريخ انشاءها الى عام ١٩٨٥ عندما اصدر بنك امريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية .(MasterCard international ماستر كارد) : هي ثاني اكبر شركة دولية في اصدار البطاقات الأئتمانية . مقرها في الولايات المتحدة الامريكية

بطاقاتها مقبولة لدى اكثر من ٩،٤ مليون محل تجاري استخدمت لتسوية معاملات بلغت اكثر من ٢٠٠مليون دولار . (امريكان اكسبريس Amreican Express) هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة بدون تلخيص اصدارها لأي مصرف واهم البطاقات إكسبريس الذهبية تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني (العالية)اكسبريس التي تصدر (تمنح للعملاء ذوي الملائمة المالية العالية) لحاملها بعد التأكد من الملائمة المالية وليس بالضرورة ان يفتح حامليها حساب لديها (ديتر كلوب Diter Club):

من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالمياً ، رغم صغر عدد حملة بطاقاتها الا انها حققت ارباح وصلت الى بطاقات الصرف البنكي مثل : بطاقات التعاون مع بطاقات الاعمال التجارية لرجال الاعمال .

٤- النقود الالكترونية : بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت النقود الالكترونية او النقود الرقمية والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تؤكد صورة وحدات الكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكومبيوتر الخاص بالعميل، يعرف بأسم المحفظة الالكترونية ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل.

مزايا وسائل الدفع الالكتروني: (نجار ،٢٠٠٢،ص٤٦،٤٥)

أ- بالنسبة لحاملها : تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام ، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع ، كما أن لحاملها فرصه الحصول على الأئتمان المجاني لفترة محددة ، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فورياً بمجرد ذكر رقم البطاقة .

ب- بالنسبة للتاجر: تعتبر افضل ضمان لحقوق البائع ، تساعد في زيادة المبيعات كما انها ازاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما ان العبء يقع على حساب البنك والشركات المصدرة .

من المخاطر الناجمة عن عيوب وسائل الدفع الالكتروني : استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والانفاق بما يتجاوز القدرة المالية ، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه فبالنسبة للتاجر : ان مجرد حدوث بعض المخلفات من جانبه ، او عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمه في نشاطه التجاري . بالنسبة لمصدرها : اهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها .

خامساً : مخاطر التعامل عن طريق البنوك الالكترونية وطرق الوقاية منها.

ان استمرارية التطورات المتقدمة في مجال المعلوماتية ودورها المتميز في مجال التجارة وستقود البنوك والمؤسسات المالية حتماً نحو الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنيت) كما هو الحال في بنوك الولايات المتحدة والبنوك الأوربية وخاصة البنوك الإسكندنافية وحتى بعض البنوك الاسيوية .

يأتي هذا المشهد المالي المتغير لمخاطرة جديدة لإدارة البنوك وسلطات التنظيم والإشراف من شأنه التأثير على مميزات البنوك الالكترونية،

ويحد من التعامل عن طريقها في ظل التحدي الذي يواجه الانظمة الامنية للمواقع ومن أهم المخاطر التي تواجه العملاء والبنوك الالكترونية ما يلي :

(نصولي ،٢٠٠٢،ص٤٩) (H.leinonen, 2003،ص٦٥)

١- المخاطر التنظيمية : نظراً لان شبكة الانترنيت تسمح بتقديم الخدمات من اي مكان في العالم فان هناك خطراً في ان تحاول البنوك التهرب من (الأشراف والتنظيم) فما الذي يمكنه ان تفعله جهات التنظيم في هذه الحالة ؟

يمكنها ان تطالب حتى البنوك أي تقدم خدماتها من اماكن بعيدة عن طريق شبكة الانترنيت بالحصول على ترخيص بذلك ، والترخيص وسيلة مناسبة بصفة خاصة عندما الأشراف ضعيفة وعندما لا يتوافر التعاون بشكل كافي بين البنك الافتراضي المرخص له العمل وجهة الاشراف المحلية والترخيص هو القاعدة كما هو الحال في الولايات المتحدة الامريكية وفي معظم بلدان الاتحاد الاوربي ، ويجب على البنك

الافتراضي المرخص له بالعمل خارج مناطق الاختصاص والذي يرغب في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية وتلقي الودائع في تلك البلدان إنشاء فرع مرخص له أولا . هذه الاجراءات التي تفرضها قوانين وتوجيهات البنوك المركزية .

٢- المخاطر القانونية : تنطوي المعاملات الالكترونية المصرفية على درجة كبيرة من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك ، ويمكن للبنوك توسع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق المعاملات الالكترونية بدرجة اسرع مما يمكنها تحقيقه عن طريق البنوك الالكترونية .

٣- مخاطر العمليات : إن الاعتماد على التكنلوجيا في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية يعد خطراً على امان النظام المصرفي ووجوده أذ ان تعرض الشبكة المعلوماتية لأي تخريب قد يؤثر على مجمل العمليات المصرفية وينتهك ضمان سرية المعلومات المتعلقة بالعملاء .

سادساً: عناصر نجاح البنوك الالكترونية

تعتبر البنوك الالكترونية في مرحلة النمو والتطور ومستقبلها غير معروف ولا يمكن التبوء بها (Laura,B&S.Kate,2003,272,281) فالخدمات المصرفية تواجه مجموعة كبيرة من التحديات بسبب انتشار التكنلوجيا واشداد المنافسة التي تمارس من خلال قنوات تنفيذية متعددة(carlos,2005,447,470).

ولتحقق هدف البنوك الالكترونية لكل من البنك والعميل لابد من توفير بعض المقومات الاساسية لضمان نجاحها من خلال توفير بنيه تحتية تقنية جيدة وتطويرها بشكل مستمر والولوج السهل والسريع الى موقع البنك على شبكة الانترنيت ونشر

الثقة بالبنوك الالكترونية التي تعتبر من اهم عوامل نجاح العلاقة بين المصرف والعميل ووضع سياسات قانونية شاملة تتماشى مع خصوصيات كل مجتمع ورفع كفاءة موظفي البنك ونشر الوعي بين عملاء البنك الحاليين والمستهدفين بالعمل المصرفي الالكتروني (www.arablow.org)

وكذلك تسعى المصارف والمؤسسات المالية بشكل مستمر الى جذب المزيد من العملاء والمستثمرين وادخالهم ضمن شبكة اعمالهم وقد بدأت المصارف في البحث عن آليات واساليب جديدة تمكن من خلالها من توفير خدمات مصرفية أكثر جذباً مع التطورات التقنية وفي ظل الأعتماد المتزايد على نظم الحوسبة في ادارة الانشطة وتطور مفهوم البنوك الالكترونية على الخط لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ اعمال عبر الخط خاص لكمبيوتر العميل الى بنك له وجود كامل على الشبكة (بريكة،٢٠٠٦،ص٦٨،٧٠)

سابعا: معوقات البنوك الالكترونية وكيفية مواجهتها.

هنالك بعض المعوقات التي تواجه البنوك الالكترونية ومنها(سليمان،٢٠٠٤،ص٢٠٢) (إل علي ، الموسوي ،٢٠٠٢،ص٤٩) (عبدالوهاب ،٢٠٠٣،ص٣٢) (بسيوني، ٢٠٠٣، ص٣٩) (سويفي ،٢٠٠١،ص٣٥٠) (الحسين،٢٠٠٢،ص٢١٣)

١- التكلفة العالية وندرة الموظفين القادرين على التعامل مع النظم الحديثة لإدارة التجارة الالكترونية.

٢- عدم وجود شبكات معلوماتية سريعة ومستقرة تستطيع نقل معلومات بالصوت والصورة بنفس الوقت وبسرعة وجودة عاليتين وعدم ايجاد طرق علمية أمنة للتوقيع الالكتروني .

٣- مشكلات يتعرض لها العملاء فكثير من مواقع الانترنت تعرض بيع اشياء او تقديم خدمات سريعة عبر الهاتف (online) وتطلب بيانات شخصية والتي من الممكن التلصص عليها وسرقتها وسوء استخدامها .

٤- ان الاعتماد بشكل كبير على بطاقات الائتمان في مجال الدفع يشكل عقبة كبيرة لدى للزبائن اذ اظهرت الدراسات ان ٦٠% من مستخدمي الشبكة لا يثقون فيها كقناة يتم الدفع من خلالها خاصة وان هناك بعض الزبائن قد خسروا مبالغ كبيرة من جراء ذلك .

٥- قضية العملات المختلفة التي تعرض بها اسعار السلع والخدمات في كل بلد.

٦- قله عدد مستخدمي الأنترنت في الوطن العربي بسبب ارتفاع تكلفة الاتصال مع الشبكة داخل الوطن وعدم توفر حملات نوعية والأرشاد لاستخدام الانترنت فضلا عن ارتفاع اسعار اجهزة الحاسوب .

٧-عدم قدرة الحكومات على تحصيل الضرائب والجمارك من المستوفين لذلك لابد من خلق نظام ضريبي موحد لمستخدمي شبكة الانترنت .

٨- ان خطر ما يهدد واقع الصيرفة الالكترونية هو مشكلة القرصنة الالكترونية حيث تسببت بخسائر فادحة للأطراف المشاركة في العملية.

٩- عدم التأكد من هوية العميل مما ادى الى كثرة الشكاوي من العملاء وانكارهم اتمام الصفقة والمعاملات وحدوث خسائر للبنوك .

١٠- نقص الاعتمادية والامان والمعايير والبروتوكولات وتغيير ادوات تطوير البرمجيات بأستمرار وبسرعة .

١١- ظهور متاجر وهمية على الشبكة كل مهمتها جمع ارقام بطاقات الائتمان

واستغلال ارقامها في التزوير وسرقة الموال من حسابات بطاقات الائتمان .

١٢- قد يكون هنالك مشكلة ناتجة عن قيام الغير بتعطيل النظام كان يتم ادخال فيروسات في النظام .

- الجانب العملي -

اولاً:مجتمع الدراسة وعينتها.

يتألف مجتمع الدراسة من مجموعة من فروع مصارف حكوميه وأهليه وعددها(٧) فروع بواقع(٣) فروع مصرفيه حكومية وهي مصرف الرافدين رقم(٧) ومصرف الرشيد فرع الصادق (ع) والمصرف العراقي للتجارة و(٤) مصارف اهلية وهي مصرف البلاد الإسلامي ومصرف المنصور ومصرف بابل ومصرف الاقتصاد حيث عينه تم اخذ عشوائية بلغت (٣٠) من مدراء ومعاونين ورؤساء أقسام هذه المصارف وقد تم توزيع (٣٠) استبانه بأسلوب التوزيع والجمع بعد مده للحصول البيانات المطلوبة حيث بلغت نسبة الاستجابة (٩٦،٧%)من مجموع الاستمارات اذا تم استرجاع (٢٩) فقط من أصل (٣٠)

ثانيا: أداة الدراسة

اعتمد البحث في جمعه البيانات على استمارة الاستبانه والتي اشتملت مجموعتين من الاسئلة علاوة على مقدمه وضح فيها الباحث طبيعة البحث كيفية الاجابة عليها وقد تضمنت المجموعة الاولى على خمسة اسئلة شخصيه تتعلق بـ(الجنس ،العمر ، التحصيل الدراسي، عنوان المهنة ،سنوات العمل) بينما تضمنت المجموعة الثانية الاسئلة من على (٢٠)سؤال تناول واقع حال البنوك الالكترونية ومعوقات انتشارها. واخذ بنظر الاعتبار الموضوعية في توزيع الاستبانة اذ يتدخل لم الباحث في توجيه اجابات الافراد عينة البحث وقد تم استخدام مقياس خماسي (اتفق تماما ، اتفق ، محايد ،لااتفق، لااتفق تماما) لقياس اتجاهات افراد العينة وبعد الانتهاء من تصميم الاستبانة تم اختبار مصداقيتها بعرضها على مجموعة من الخبراء والمختصين حيث تم اجراء التعديلات المناسبة بناء على ملاحظاتهم ووضعها في صيغتها النهائية ولاختبار مدة ثباتها فقد تم استخدام اختبار كرونباخ الفا (cronbach Alpha) لقياس مدى الاتساق الداخلي حيث بلغت قيمة الفا(٩٩،٠٤%).

ثالثا: المعالجة الاحصائية للبيانات

تم تبويب البيانات وادخالها للحاسوب بهدف تحليلها باستخدام برنامج الحزم الاحصائية المعروف (spss)وقد استخدمت الاساليب الاحصائية الوصفيه والتحليلية لمعالجة البيانات حيث شملت التوزيع التكراري والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات افراد العينه حول الابعاد الرئيسية للدراسة وقد تم اعطاء العدد (٥) لمستوى الموافقة(اتفق تماما) ليمثل اقصى اتجاه ايجابي والعدد(١) لمستوى الموافقة (لااتفق تماما) ليمثل اقصى اتجاه سلبي وذلك حسب المقياس المعتمد في الدراسة والمشار اليه سابقا.

رابعا: تحليل البيانات وعرض النتائج

بعد تفريغ وتبويب البيانات التى حصل عليها البحث من خلال الاستبانة واستخدام الوسائل الاحصائية في التحليل والاختبار وكانت النتائج كا الاتي:

أ- المحور الأول: السمات الشخصية لإفراد العينة

يبين الجدول (١) إن العينة المبحوثة تشير إلى إن(٨٩،٧ %) من إفراد العينة من الذكور وتتركز أعمارهم مابين (٣٠ الى ٤٠ سنة) وبنسبة (٢٦%) وان نسبة المتعلمين الحاملين لشهادة البكالوريوس العظمى . من مجموع إفراد العينة إذ بلغت (٧٢،٤%) في حين يبين الجدول (٢) إن أغلبية إفراد العيينة هم من رؤساء الأقسام إذ بلغت نسبة (٤٨،٣%) ويمثل من يمتلك . خبرة من(١ إلى ١٠ سنة) معظم أفراد العينة إذ بلغت النسبة (٦٩%) من المجموع الكلى.

جدول(١) توزيع افراد عينة البحث حسب الجنس والعمر والتحصيل الدراسي

	الجنس		العمر(سنة)				التحصيل الدراسي			
	ذكر	انثى	٢٠-٣٠	٣١-٤٠	٤١-٥٠	٥١-٦٠	ابتدائية	اعدادية	معهد	كلية
العدد	٢٦	٣	٣	١٥	٦	٥	٠	٠	٨	٢١
النسبة %	٨٩،٧	١٠،٣	١٠،٣	٥١،٧	٢٠،٧	١٧،٢	٠	٠	٢٧،٦	٢٧،٤

جدول (٢) توزيع إفراد عينة البحث حسب عنوان المهنة وسنوات الخبرة

	عنوان المهنة			سنوات الخبرة (سنة)		
	مدير	معاون	رئيس قسم	١-١٠	١١-٢٠	٢١-٣٠
العدد	٧	٨	١٤	٢٠	٣	٦
النسبة%	٢٤،١	٢٧،٦	٤٨،٣	٦٩	١٠،٣	٢٠،٧

ب- المحور الثاني: تحليل ومناقشة النتائج

يبين الجدول رقم(٣) نسب التوزيع التكراري لمستوى موافقة إفراد العينة المبحوثة على الأسئلة المطروحة وتشير النسب إلى إن درجة الموافقة على أسئلة الاستبانه مرتفعة كما يشير الجدول رقم(٤) إلى بيان قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لكافة الإجابات على أسئلة المحور الثاني وفيه يتضح إن قيم الوسط الحسابي لكل الإجابات كانت اكبر(٣) علما بأن الوسط الحسابي للمقياس الخماسي المستخدم في البحث هو (٣)وهذه القيمة تشير إلى الحد الفاصل بين الاتجاهات الايجابية والسلبية مع ملاحظة تدني قسم الانحراف المعياري للدلالة على تجانس وانسجام اتجاهات افراد العينة حول تأثير البنوك الالكترونية ومعوقات انتشارها.

علاوة على ذلك تشير معاملات قيم الاختلاف إلى ترتيب كل فقرة من فقرات الاستبانة ويتضح إن الفقرة تحت التسلسل (١٢) حققت الترتيب الأول من بين فقرات الاستبانة في مستوى الموافقة .مما يشير إلى المصارف المبحوثة تعاني من بطء خدمة الانترنت من قبل المزود ثم جاءت الفقرة تحت التسلسل (٥)في الترتيب الثاني في مستوى الموافقة في إشارة إلى إن الخدمات المصرفية الالكترونية تعمل على توفير الوقت والجهد وتشير نتائج التحليل. أيضا إلى اتفاق معظم المستجيبين على إن إدارة البنوك المبحوثة تخطط بشكل جيد لاستخدام الانترنت في العمليات المصرفية كما تشير نتائج التحليل ايضا الى ان ادارة المصارف المبحوثة لا تقدم خدمات البنك المنزلي من خلال الانترنت وايضا يفضل الزبائن الفروع المصرفية الالكترونية على الفروع التقليدية كما ان النتائج تشير الى ان المؤسسات المالية الرسمية لا تقدم بنية تحتية مناسبة للعمل المصرفي الالكترونية

جدول(٣) نسب التوزيع التكراري لمستوى موافقة إفراد العينة

ت	الفقرة	اتفق تماماً%	اتفق%	محايد%	لااتفق%	لااتفق تماماً%
١	استخدام شبكة الانترنت في العمليات المصرفية لتخطيط ادارة البنك.	٥٥،١٧	٣٧،٩٣	٠	٣،٤٥	٣،٤٥
٢	يجب على ادارة المصرف توفير المعدات والاجهزة اللازم توفرها لتشغيل الصيرفة الالكترونية من خلال شبكة الانترنت.	٣٤،٤٨	٨٤،٢٧	٣،٤٥	٦،٨٩	٦،٨٩
٣	يفضل الزبون خدمة الفروع التقليدية بدل من الخدمة الالكترونية .	١٣،٧٩	٤٣،٤٨	٢٠،٦٩	٢٤،١٤	٦،٨٩
٤	خدمة المصرف الالكتروني تساهم في تخفيض كلفة الخدمة تماماً.	٤٤،٨٣	٤١،٣٨	١٠،٣٤	٠	٣،٤٥
٥	خدمة المصرف الالكتروني توفر الجهد والوقت .	٦٢،٠٧	٣٤،٤٨	٠	٠	٣،٤٥
٦	إدارة المصرف الالكتروني يستخدم الهاتف في اجراء التعاملات.	٣٧،٩٣	٣٧،٩٣	١٠،٣٤	١٠،٣٤	٣،٤٥
٧	إدارة المصرف توفر خدمة البنك المنزلي عبر الانترنت.	٢٧،٥٨	٣٤،٤٨	٦،٨٩	٢٠،٦٩	١٠،٣٤
٨	يقوم المصرف بحل المشاكل التي تسبب عائق في استخدام الانترنت.	٢٠،٦٩	٤١،٣٨	١٣،٧٩	٢٠،٦٩	٣،٤٥
٩	إدارة المصرف توفر المال اللازم المعتمد بالصيرفة الالكترونية.	٣١،٠٣	٣٧،٩٣	١٠،٣٤	١٧،٢٤	٣،٤٥
١٠	إدارة المصرف تزود الكادر التدريبي على الصيرفة الالكترونية بالمهارات اللازمة .	٤١،٣٨	٣٧،٩٣	١٠،٣٤	٦،٨٩	٣،٤٥
١١	إدارة المصرف الالكتروني يهتم بتعريف الخدمات المقدمة للزبائن .	٤١،٨٣	٢٠،٦٩	١٧،٢٤	١٧،٢٤	٣،٤٥
١٢	بسبب بطئ الخدمة المتوفرة في شبكة الانترنت فتعد من الامور التي يعاني منها المصرف.	٣٤،٤٨	٤٤،٨٣	١٣،٧٩	٣،٤٥	٣،٤٥
١٣	يجب ان تتوفر للعميل الثقة بالعمليات المصرفية الالكترونية .	٤١،٣٨	٣٤،٤٨	٦،٨٩	١٠،٣٤	٦،٨٩
١٤	عند توفر قوانين يسهل لمعالجة التعامل المصرفي الالكتروني .	٢٤،١٤	٣٧،٩٣	٢٠،٦٩	١٠،٣٤	٦،٨٩
١٥	عندما تقييّم خدمة المصرف الالكتروني سيواجه مخاطر بدرجة عالية.	٣١،٠٣	٣٤،٤٨	١٠،٣٤	١٧،٢٤	٦،٨٩
١٦	من المحتمل اطراف اخرى تعرض خصوصية زبائن الخدمة المصرفية للحرق.	٢٠،٦٩	٤١،٣٨	١٧،٢٤	١٣،٧٩	٦،٨٩
١٧	مؤسسات مالية رسمية تعد بنية تحتية ملائمة للعمل المصرفي الالكتروني .	٢٧،٥٨	٣١،٠٣	٢٠،٦٩	١٠،٣٤	١٠،٣٤
١٨	عدم توفر خدمة مصرفية الكترونية فهذا يعني مسؤولية إدارة المصرف .	٢٧،٥٨	٤١،٣٨	١٣،٧٩	١٣،٧٩	٣،٤٥
١٩	بعض الزبائن يفتقر الى الكفاءة الكافية في جانب التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية .	٤١،٣٨	٤١،٣٨	٣،٤٥	١٠،٣٤	٣،٤٥
٢٠	يوجد لدى بعض من الزبائن والموظفين الذين يستخدمون الصيرفة الالكترونية صعوبة التعامل مع اللغة الانكليزية.	٥١،٧٢	٣٤،٤٨	٣،٤٥	٦،٨٩	٣،٤٥

جدول(٤) تحليل فقرات الاستبانة المتعلقة بالبنوك الالكترونية ومعوقات انتشارها

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
١	استخدام شبكة الانترنت في العمليات المصرفية لتخطيط ادارة البنك.	٤،٤	٠،٩٣	٢١،١٨	٣
٢	يجب على ادارة المصرف توفير المعدات والاجهزة اللازم توفرها لتشغيل الصيرفة الالكترونية من خلال شبكة الانترنت.	٤	١،١٤	٢٨،٦١	٩
٣	يفضل الزبون خدمة الفروع التقليدية بدل من الخدمة الالكترونية .	٣،٣	١،٢٠	٣٦،٥٩	١٩
٤	خدمة المصرف الالكتروني تساهم في تخفيض كلفة الخدمة تماماً.	٤،٢٧	٠،٩	٢١،٢٦	٤
٥	خدمة المصرف الالكتروني توفر الجهد والوقت .	٤،٥	٠،٨٢	١٨،٢٢	٢
٦	إدارة المصرف الالكتروني يستخدم الهاتف في اجراء التعاملات.	٣،٩٣	١،١١	٢٨،٢٧	٨
٧	إدارة المصرف توفر خدمة البنك المنزلي عبر الانترنت.	٣،٤٧	١،٣٥	٣٩،١٧	٢٠
٨	يقوم المصرف بحل المشاكل التي تسبب عائق في استخدام الانترنت.	٣،٥٣	١،١٣	٣٢،١٦	١٣
٩	إدارة المصرف توفر المال اللازم المعتمد بالصيرفة الالكترونية.	٣،٧	١،٢٠	٣٢،٦٤	١٤
١٠	إدارة المصرف تزود الكادر التدريبي على الصيرفة الالكترونية بالمهارات اللازمة .	٤،١	١،٠٦	٢٥،٨٩	٦
١١	إدارة المصرف الالكتروني يهتم بتعريف الخدمات المقدمة للزبائن .	٣،٨	١،٢٤	٣٢،٧٠	١٥
١٢	بسبب بطئ الخدمة المتوفرة في شبكة الانترنت فتعد من الامور التي يعاني منها المصرف.	٤	٠،٩٨	٠،٩٨	١
١٣	يجب ان تتوفر للعميل الثقة بالعمليات المصرفية الالكترونية .	٣،٩٧	١،٢٤	٣١,٣٩	١١
١٤	عند توفر قوانين يسهل لمعالجة التعامل المصرفي الالكتروني .	٣،٦٣	١،١٦	٣١،٩٠	١٢
١٥	عندما تقيّم خدمة المصرف الالكتروني سيواجه مخاطر بدرجة عالية.	٣،٦٧	١،٢٧	٣٤،٥٩	١٧
١٦	من المحتمل اطراف اخرى تعرض خصوصية زبائن الخدمة المصرفية للحرق.	٣،٦	١،١٩	٣٣،١٠	١٦
١٧	مؤسسات مالية رسمية تعد بنية تحتية ملائمة للعمل المصرفي الالكتروني .	٣،٥٣	١،٢٨	٣٦،٢٠	١٨
١٨	عدم توفر خدمة مصرفية الكترونية فهذا يعني مسؤولية إدارة المصرف .	٣،٧٣	١،١١	٢٩،٧٨	١٠
١٩	بعض الزبائن يفتقر الى الكفاءة الكافية في جانب التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية .	٤،٠٣	١،٠٩	٢٧،٢٢	٧
٢٠	يوجد لدى بعض من الزبائن والموظفين الذين يستخدمون الصيرفة الالكترونية صعوبة التعامل مع اللغة الانكليزية.	٤،٢٧	١،٠٥	٢٤،٥٧	٥

اولاً: الاستنتاجات

من خلال نتائج التحليل للدراسة يمكن ان نجمل اهم الاستنتاجات التي توصلت اليها الدراسة:

١- تعاني المصارف المبحوثة في حالة تقديم الخدمات عبر الأنترنت من ضعف خدمة الانترنت من قبل المزود.

٢- ان المزايا التي تعود على الخدمات المصرفية الإلكترونية هي تقليل التكاليف وزيادة حجم التعاملات التجارية وتوفير الوقت والجهد للمصارف المبحوثة.

٣- معظم البنوك المبحوث لا توفر خدمة البنوك المنزلية من خلال الانترنت.

٤-البنوك المبحوثة تتجه نحو التقنية الحديثة كتطور طبيعي في عصر المعلومات ومن خلالها يفضل الزبائن تقديم الخدمات المصرفية مقارنة بالفروع التقليدية .

٥- تبين من النتائج ان المؤسسات المالية الرسمية لا توفر البنية التحتية المناسبة للعمل الإلكتروني المصرفي .

٦- تؤكد لنا النتائج بأن خصوصية زبائن الخدمات المصرفية لا تتعرض الى الخرق من قبل جهات اخرى.

ثانياً: التوصيات

اعتماداً على تحليل وتفسير النتائج السابقة يمكن صياغة التوصيات كالأتي :

١- ان تعمل البنوك على تنمية الاعمال على الانترنت ، وان يتم ادراك الفوائد والمزايا الناجمة عن التجارة الالكترونية .

٢- مسؤولية ادارة المصارف ان تهتم بأكبر شكل ممكن لتزويد خدمات مصرفية الكترونية للعملاء المحتملين .

٣- ان تعمل البنوك على تأسيس مواقع خاصة بها على شبكة الانترنت تقدم من خلالها خدماتها وتسهل على العملاء الاطلاع عليها والتعامل معها.

٤- إدارة المصارف يجب عليها ان تفكر بجدية كي تستخدم احدث الوسائل لتزويد الخدمات المصرفية الالكترونية بأنشاء خدمة البنك المنزلي عن طريق الانترنت .

٥- المؤسسات الرسمية مثل البنك المركزي ضرورة توفير البنى التحتية لإدارة البنوك لتوفر اسهل طرق لتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية للعملاء المفترضين

٦- مسؤولية ادارة المصارف ان تهتم بالوسائل الإلكترونية من خلال استخدام وسائل اتصال الموبايل او الصراف الآلي في العمليات المصرفية باستخدام الأنترنيت.

أولا: المصادر العربية

١-د.كتانه، خيري مصطفى، التجارة الالكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان الأردن ، الطبعة الأولى ٢٠٠٩

٢- د.قبال ، اشرف السيد حامد، المعاملات المصرفية و المدفوعات الالكترونية دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، الطبعة الأولى ،٢٠١٣

٣- محمد توفيق، اثر التجارة الالكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية، ٢٠٠٣

٤- أيوب ، ناديا حبيب ، استخدام شبكة الانترنت في الإعلان الالكتروني ، المجلد الأربعون ، العدد الرابع، ٢٠٠١

٥- سويفي ، عبدالهادي عبدالقادر ،التجارة الخارجية ، ٢٠٠١،

٦- وادي ، رشيد عبد اللطيف ، أهمية ومزايا البنوك الالكترونية ، مجلة الجامعة الإسلامية ،غزة ، المجلد١٦،العدد٢، ٢٠٠٨

٧ - د. الجنبيهي ، منير ، البنوك الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، ٢٠٠٥

٨-بيسوني ، عبد الحميد، أساسيات ومبادئ التجارة الالكترونية ، دار الكتب العالمية للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٤

٩-مجلة انترنت العالم العربي ،عدد٤، ١٩٩٩

١٠ - راضي ،عبد المنعم، اقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر ،الأسكندريه،٢٠٠١

١١- النجار ، فريد وسائل المدفوعات الالكترونية ،الدار الجامعية ،الاسكندرية، ٢٠٠٦.

١٢- نصولي ، صالح، تحديات المعاملات المصرفية الالكترونية ، مجلة التمويل والتنمية ،العدد٤، ٢٠٠٢

١٣- بريكة، السعيد، البنوك الالكترونية ، جامعة العلوم التطبيقية ،عمان ، الاردن

١٤- سليمان ، عبد العزيز عبد الرحيم ، العولمة والتجارة الالكترونية ، الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر ، ٢٠٠٤

١٥- إل علي ، رضا صاحب ابو حمد، الموسوي، سنان كاظم، مفاهيم إدارية معاصره، الطبعة الاولى ،الوراق للنشر والتوزيع ،٢٠٠٢

١٦-عبد الوهاب، أكرم،التجارة الالكترونية أسرع الطرق إلى النجاح و الثروة، ابن سينا للطباعة والنشر، ٢٠٠٣.

١٧- الحسين ،حسن شحادة، الجديد من إعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية ، الجزء الأول ، الطبعة الأولى ، منشورات الحلبي الحقوقية، ٢٠٠٢
١٨- متري، موسى خليل ، الجديد من اعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية ، الجزء الأول ، الطبعة الأولى ، منشورات الحلبي الحقوقية، ٢٠٠٢
١٩- النجار ، عبدالهادي ، الصيرفة الالكترونية وآلية تداولها، الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين القانونية والأقتصادية ، مداخلة مقدمة الى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق ، جامعة بيروت العربية ٢٠٠٢
٢٠- ابوالليل ، ابراهيم الدسوقي ، الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية ، لجنة التأليف والتعريب والنشر –جامعة الكويت ، للعام ٢٠٠٣، ص١٥

ثانياً : المصادر الاجنبية

1-Carlos,F,& G.Miguel(2005)The influence of corporate image on consumer trust: A comparative analysis in traditional versus internet banking, Internet Research 15(4), 447-47

2- Yang, Y. (1997) . The security of electronic banking ,presented at the national information systems security conference U.S.A, retrieved from

3- H. Leinonen, Developpement de La banque en ligne dans les pays Nordiques, revue 3002

4- Laura, B& S Kate (2003) A Delphi study of internet banking , Marketing Intelligence and Planning.

ثالثاً : مواقع الانترنت

1- www. Islamonline.net

2- www.arablow.org

٣- www.Bankof.co

الملاحق

جامعة القادسية

كلية الادارة والاقتصاد

استمارة استبيان

السادة المجيبين الكرام

تحية طيبة وبعد.....

يرجى تخصيص جزء من وقتكم الثمين لملء الاستبانة التالية بغية الحصول على البيانات اللازمة للجانب التطبيقي للدراسة

البنوك الالكترونية ومعوقات انتشارها

(دراسة ميدانية لعينة من المصارف في محافظة النجف)

تحية طيبة

تهدف هذه الدراسة الى التوصل لواقع البنوك الالكترونية في المصارف الحكومية والاهلية في محافظة النجف ومعوقات انتشارها وليس من الضروري أخي المجيب إن تذكر اسمك في هذه الاستمارة لكن من الضروري الاجابة بصدق وشفافية حتى تكون النتائج على درجة عالية في الصحة والصدق ونتعهد لك ان نتائج هذه الاستمارة ستكون فقط لأغراض البحث العلمي..

مع فائق الشكر والتقدير

المشرفه **الباحث**

م. هند جواد كاظم البديري **احمد زهير محمد**

قسم العلوم المالية والمصرفية

كلية الادارة والاقتصاد جامعة –القادسية

١-الجنس: ذكر ☐ **انثى** ☐

٢- العمر: ☐ **سنة**

٣- التحصيل الدراسي : ☐

٤- العنوان الوظيفي : ☐ **او عنوان المهنة** ☐

٥- سنوات العمل ومزاولة العمل التجاري والاستثمار: ☐

ت	الفقرة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تمام
١-	استخدام شبكة الانترنت في العمليات المصرفية لتخطيط ادارة البنك					
٢-	يجب على ادارة المصرف توفير المعدات والاجهزة اللازم توفرها لتشغيل الصيرفة الالكترونية من خلال شبكة الانترنت					
٣-	يفضل الزبون خدمة الفروع التقليدية بدلاً من الخدمة الالكترونية					
٤-	خدمة المصرف الالكتروني تساهم في تخفيض كلفة الخدمة تماماً					
٥-	خدمة المصرف الالكتروني توفر الجهد والوقت					
٦-	ادارة المصرف الالكتروني تستخدم الهاتف في اجراء التعاملات					
٧-	ادارة المصرف توفر خدمة البنك المنزلي عبر الانترنت					
٨-	يقوم المصرف بحل المشاكل التي تسبب عائق في استخدام الانترنت					
٩-	ادارة المصرف توفر المال اللازم المعتمد بالصيرفة الالكترونية					
١٠-	ادارة المصرف تزود الكادر التدريبي على الصيرفة الالكترونية بالمهارات اللازمة					
١١-	ادارة المصرف الالكتروني يهتم بتعريف الخدمات المقدمة للزبائن					
١٢-	بسبب بطئ الخدمة المتوفرة في شبكة الانترنت فتعد من الامور التي يعاني منها المصرف					
١٣-	يجب ان تتوفر للعميل الثقة بالعمليات المصرفية الالكترونية					
١٤-	عند توفر القوانين يسهل لمعالجة التعامل المصرفي الالكتروني					
١٥-	عندما تقيم خدمة المصرف الالكتروني سيواجه مخاطر بدرجة عالية					
١٦-	من المحتمل اطراف اخرى تعرض خصوصية زبائن الخدمة المصرفية للخرق					
١٧-	مؤسسات مالية رسمية تعد بنية تحتية ملائمة للعمل المصرفي الالكتروني					
١٨-	عدم توفر الخدمة المصرفية الالكترونية فهذا يعني مسؤولية ادارة المصرف					
١٩-	بعض الزبائن يفتقر الى الكفاءة الكافية في جانب التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية					
٢٠-	يوجد لدى بعض من الزبائن والموظفين الذين يستخدمون الصيرفة الالكترونية صعوبة التعامل مع اللغة الانكليزية					