اثر استخدام تقنيات الصيرفة الالكترونية في الصناعة المصرفية التنافسية
بحث استطلاعي لعينة من المصارف الاهلية [+]

نضال صاحب خزعل [*] محمد بهاء محمد علي [*]

المستخلص:

يهدف البحث الى معرفة فيما اذا كان أستعمال التقنية في العمل المصرفي يؤدي الى صناعة مصارف منافسة ,وتم اختيار عينة من المصارف التجارية العراقية وهم كل من مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار ، مصرف المنصور للاستثمار ، مصرف الشمال للتمويل والاستثمار من خلال دراستنا ، اجري هذا البحث على ثلاثة مصارف كعينة تم توزيع على زبائنها استمارة الاستبيان بواقع (39) استمارة التي تتضمن (11) سؤال لمعرفة هل تدرك ادارات هذه المصارف تأثير التقنية في العمل المصرفي ؟ وما مستوى هذا الادراك ؟ وكيف يمكن ان توظف التقنية في نجاح العمل المصرفي ، ثم تحليل لاستمارة الاستبيان التي تم توزيعها على زبائن المصارف عينة البحث متضمنة ثلاثة محاور هي (حجم التقنية المستخدمة ، كلفة الخدمة ، الوقت المستغرق للخدمات المصرفية) لبيان العلاقة والأثر بين المتغير المستقل (التقنية) والمتغير التابع الصناعة المصرفية (الوقت ، الكلفة). وأخيرا تم التوصل الى ابرز النتائج وهي عدم استخدام بعض التقنيات العالمية لنظام المدفوعات منعا لمواجهة خطر الجرائم الالكترونية المستحدثة والمرتكبة باستخدام الحاسوب والانترنت .

الكلمات الافتتاحية ، التقنية ، الصناعة المصرفية .

THE IMPACT OF USEING OF ELECTRONIC BANKING TECHNIQUES IN THE COMPETITIVE BANKING INDUSTRY EXPLORATORY SEARCH SAMPLE OF PRIVATE BANK

Abstract:

The research aims to find out whether the technical use in the banking business leads to banks compete with industry, has been selected a sample of the Iraqi commercial banks, they are all from the Middle East, the Iraqi Investment Bank, Man sour Bank for Investment, North Bank for Finance and Investment through our study, conducted this search three banks as a sample has been distributed to customers by questionnaire (39) form, which includes 11 questions to know you departments of these banks realize the impact of technology in the banking business? The level of this realization? How can employ technology in the success of the banking business, then the analysis of the form questionnaire, which was distributed to banks and customers research sample included

[+] تاريخ إستلام البحث 2014/5/18، تاريخ قبول النشر 2016/1/11.

[*] مدرس مساعد /معهد الادارة التقني /الجامعة التقنية الوسطى .

three axes (the technique used size, the cost of the service, the time it takes for banking services), To indicate the relationship and impact between the independent variable (technical) of the banking industry and the dependent variable (time, cost). and finally was reached notable results, a non-use of some Global techniques to prevent the payments system to counter the threat of electronic crimes committed with the new and the computer and the Internet.

The opening words, technology, banking industry

المقدمة :

نظراً لازدياد حجم النشاط المصرفي وتوسيع رقعة انتشاره ، أولت ادارات المصارف اهتماماً متزايدا بإدخال التقنية في العمل المصرفي لكي يواكب التطور المتزايد في الخدمات المصرفية بتوفير أحدث الالات وأجهزة الحاسب المتطورة ، فالقطاع المصرفي يعد من أكثر القطاعات أهلية وقابلية للتكيفّ والتأقلم مع التطورات الحديثة بفضل مرونته وقدراته الخاصة ، لا سيما في ظل الانفتاح العالمي الحاصل، مما يضع المصارف امام منافسة ليس بمقدورها مواجهتها بغير التحديث واستعمال التقنيات المتطورة التي تستعملها مصارف الدول المتقدمة .

من خلال المبحث الاول الذي يتضمن منهجية البحث ، اما المبحث الثاني فقد تضمن الجانب النظري في تعريف وأهمية وأهداف وفوائد ومزايا ومخاطر نظام المدفوعات الالكتروني وأنواع بطاقات الدفع الالكتروني ، وفي المبحث الثالث تناول واقع التقنية في العراق واثرها على الصناعة المصرفية .

المبحث الاول / منهجية البحث

مشكلة البحث

بالرغم من التطورات التي يشهدها القطاع المصرفي العالمي ، لاسيما في مجال التكنولوجيا التي تؤدي إلى سرعة ودقة الانجاز في مجال العمليات المصرفية ، ويمكن تحديد مشكلة البحث في نطاق عمل بعض المصارف التجارية وفي محدودية أو ضعف تكنولوجيا نظام الدفع الالكتروني وعدم التركيز من هذه المصارف في العلاقة الوثيقة بين نظام الدفع الالكتروني والفاعلية المصرفية إنّ الإدارة في المصارف عينة الدراسة لم تعطِ التقنيات المصرفية ما تستحق من اهتمام فينعكس ذلك على نوعية الخدمات المقدمة وعلى قلة عدد الزبائن وبالتالي قلة الأرباح .وبهذا تكمن مشكلة البحث بالإجابة على التساؤلات :

1. هل تدرك ادارات هذه المصارف تأثير التقنية في العمل المصرفي ؟
2. وما مستوى هذا الادراك ؟
3. وكيف يمكن ان توظف التقنية في نجاح العمل المصرفي

أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من تناوله موضوع حديث وحيوي وذو دور بالغ الأهمية في القطاع المصرفي ، كما يستمد البحث أهميته من اهمية التقنيات المصرفية التي لها الاثر في صناعة المصارف الحديثة التي تواكب المصارف العالمية التي تتعامل معها ، اذ إن المنافسة الكبيرة والتغير السريع في حاجات ورغبات الزبائن دفع هذه المنظمات للعمل على

تحسين تقنياتها المصرفية لتلبية طموحاتها في المنافسة والبقاء. اذ أنها تتناول التقنيات المستخدمة في نظام المدفوعات للمصارف عينة البحث وفيما اذا كان استخدام التقنية ساعدت على صناعة المصارف الكفوء في الوقت والكلفة .

هدف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية :-

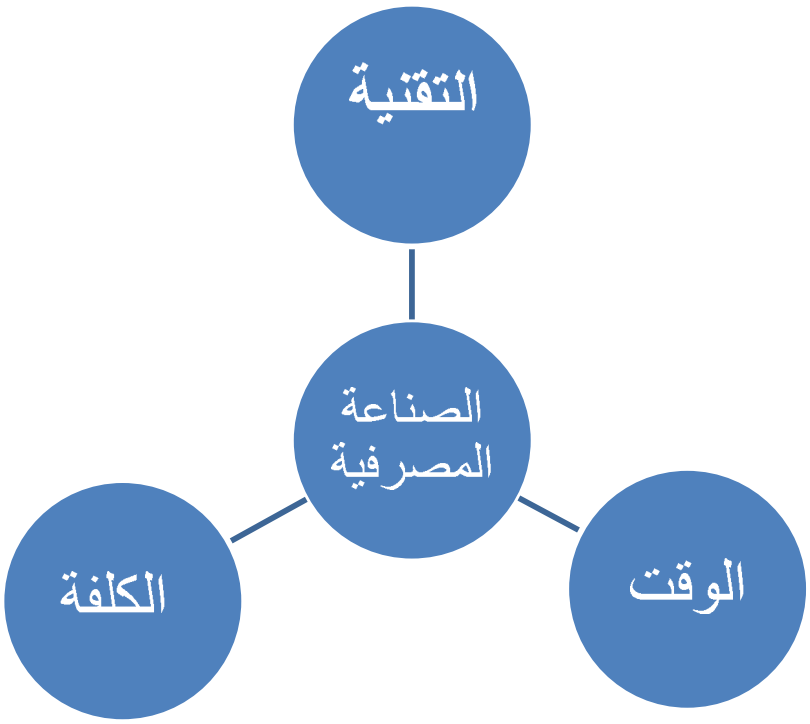
1- القاء الضوء على حجم التقنية المستخدمة من قبل المصارف التجارية العراقية .

2- التعرف على الاجراءات التي اتخذت لتطوير العمل المصرفي ومدى مواكبته للتطورات التقنية في الصناعة المصرفية .

3- التعرف على تأثير التقنية المستخدمة في نظام المدفوعات الالكترونية الحديثة على الصناعة المصرفية .

نموذج البحث

يفسر نموذج البحث الموضح بالشكل (1) العلاقة والأثر بين المتغير المستقل (التقنية) والمتغير التابع الصناعة المصرفية (الوقت ، الكلفة).



شكل (1) يوضح نموذج البحث

فرضيات البحث

تنبثق من مخطط البحث المذكور انفا الفرضية الرئيسية التي يتبناها البحث (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين تقنية الصيرفة الالكترونية والصناعة المصرفية في المصارف قيد الدراسة)

وتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الاتية :

1. توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين تقنية الصيرفة الالكترونية وبين الوقت المستغرق للخدمة المصرفية .
2. توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين تقنية الصيرفة الالكترونية وبين كلفة الخدمات المصرفية

حدود البحث

1.الحدود المكانية : يمثل كل من المصارف مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار ومصرف المنصور للاستثمار ومصرف الشمال للتمويل والاستثمار . من اصل 22 مصرف عراقي خاص. وتم اختيار هذه المصارف لإمكانية الحصول على البيانات .

2.الحدود الزمانية : تمثل الحدود الزمانية للبحث سنة 2013 .

الاساليب والأدوات الاحصائية المستخدمة في التحليل

1. النسب المئوية : تم استخراجها عن طريق جداول التكرارات لإعطاء فكرة عن وجهة نظر عينة الدراسة لإعطاء مؤشر اولي عن اتفاقهم من عدمه .
2. الوسط الحسابي : يعد احد مقاييس النزعة المركزية لمعرفة مستوى اجابات عينة البحث وتم استخراج الوسط الحسابي لكل سؤال من اسئلة محاور الاستبانة .
3. الانحراف المعياري :وهو مقياس يقيس مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي ، اذ كلما قلت قيمته زادت درجة تركيز الاجابات حول الوسط الحسابي .

المبحث الثاني / أساسيات الصيرفة الالكترونية

تعريف نظام المدفوعات الالكتروني

يعد نظام المدفوعات الالكتروني من الأنظمة المهمة في القطاع المصرفي الذي يعتمد على استخدام التقنية لتحقيق المزايا التنافسية للمصرف .ولقد عرف نظام المدفوعات الالكتروني بأنه" نظام المدفوعات الالكتروني يستخدم لوصف الطرائق والأجهزة التي تستخدم لتسديد حجم المعاملات الكبيرة بالدرجة الاولى بين المصارف "[1].

ولقد عرف نظام المدفوعات من قبل [2] بأنه " الغطاء القانوني والتنظيمي للنظام فضلا" عن المؤسسات والتقنيات لتحويل الأموال لتسديد المطلوبات المرتفعة من الأنشطة الاقتصادية ، ولقد عرفه الطائي على انه" مجموعة النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية من التبادل المالي الكترونيا" بدلا" من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الصكوك الورقية [3]، عرف [4] نظام المدفوعات الالكتروني بأنه " النظام المسؤول عن تبادل أوامر الدفع بين المصارف اليا" وباستخدام شبكة أمنة وفعالة "كما عرف انه "مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات بوصفه وسيلة دفع ، وتتمثل في البطاقات المصرفية ، والنقود الالكترونية ، والصكوك الالكترونية ، والبطاقات الذكية "[5].

أهمية نظام المدفوعات الالكتروني

لنظام المدفوعات الالكتروني اهمية يمكن ادراجها[6]:.

1. له اثر مهم في تدفق الأموال في كل الاقتصاديات إن بعض الصعوبات وعلى سبيل المثال كعدم وجود الأجهزة والبرامج التي كانت تحدث لنظام المدفوعات وتمنع تدفق الأموال ، وان بعض الأنشطة في الاسواق المالية تكون معقدة أدت الى توقف انتقال الأموال بين المصارف .

2. يسمح نظام المدفوعات الالكتروني بإكمال العمليات بصورة أمنة وفي الوقت المناسب . إن العديد من أنظمة الدفع تستخدم من شركات لشراء أو بيع البضائع والخدمات إذ إن الأفراد يعتمدون عليها لاستلام رواتبهم والشراء بالتجزئة .

3. تسمح هذه البطاقات من خلال خصائصها التكنولوجية وقدراتها على التطور والابتكار بتقوية وتدعيم اوضاع المصارف الوطنية داخل شبكة التنافس المصرفي الدولي ، حيث ان تخلف النظم المصرفية عن الاستجابة لمثل هذه الادوات الحديثة يهدد بخروجها اجلا او عاجلا من حلبة المنافسة المصرفية [7] .

أهداف نظام المدفوعات الالكتروني

حدد البنك المركزي العراقي الاهداف لنظام المدفوعات الالكتروني [8] كالأتي :.

1.تغطية تحويلات جميع الوزارات والمؤسسات من خلال النظام

2.أجراء التحويلات المالية بين المصارف وفروعها الكترونيا كالرواتب مثلا

3.التنفيذ الفعال للدفعات غير النقدية من خلال الاعتماد على التحويل المالي الالكتروني بين الزبائن بدلا" من استخدام الايداع النقدي

4.تحسين إدارة السيولة

5.يكون على مستوى عال من الكفاءة والمرونة

6.السعي إلى تقليل الكلف والوقت فضلا" عن توفير السرية في نقل البيانات

7.التقليل من المخاطر الناتجة من التبادل اليدوي

8. تنفيذ نظام يتوافق مع المعايير الدولية

9.تقليل مدة مقاصة تبادل الصكوك

فوائد نظام المدفوعات الالكتروني

لقد حدد البنك المركزي العراقي فوائد نظام المدفوعات الالكتروني [9] كالأتي :.

1.إمكانية أجراء عمليات الدفع بشكل سريع وموثوق

2.إمكانية التعامل بمبالغ ذات قيم عالية منخفضة وللأفراد والمؤسسات

3. يوفر إمكانية انجاز التعاملات بشكل سريع وامن وشفاف

4. منظومة متبادلة لارتباط المصارف بعضها مع بعض

5.توفر إمكانية كبيرة لزيادة عدد الزبائن والعائدات للمصارف

6.تعد عامل جذب للاستثمارات المستقبلية

7. التقليل من الجهد

8.التقليل من الاجراءات المستندية والتعامل بأدوات الدفع الورقية (عملة ، الصكوك ، الخ)

مزايا نظام المدفوعات الالكتروني

تم تحديد مزايا النظام [10] كالأتي :.

1. يؤمن تسوية أوامر الدفع بين المشاركين بصورة أنية وآمنة وكفوءة ومن مواقعهم .
2. الاتصالات مابين الادارات العامة للمصارف والبنك المركزي العراقي .
3. تم تصميم هذا النظام للتخلص من مخاطر التسويات والائتمان والسيولة والتشغيل .
4. استخدام نظام متطابق مع المبادئ العامة للنظم المصرفية واستخدام المعايير الدولية المصممة من خلال الشبكة المصرفية المعتمدة .
5. التحكم في تنفيذ المدفوعات بموجب الأموال المتوفرة باستخدام مبدأ ما يدخل اولا" يخرج اولا"
6. تجنب الأخطاء الناجمة عن العمل اليدوي .
7. النظام يعمل باللغتين العربية والانكليزية .

مخاطر نظام المدفوعات الالكتروني

يوجد العديد من أنواع المخاطر المختلفة وهي كالأتي [11] :.

1. مخاطر تشغيلية : هي المخاطر الناجمة عن فشل في العمليات الداخلية للأنظمة أو الزبائن أو أحداث خارجية أو عطل تقني أو عدم وجود بنية تحتية جيدة الذي يؤدي الى تعطيل الأجهزة والأنظمة وغير ذلك .
2. مخاطر خرق انظمة الامان والحماية : تتميز عمليات الدفع الالكترونية بإمكانية اختراقها من قبل القراصنة لشبكة المعلومات الا أن التطوير يقدم كل يوم حلولا" للسيطرة على مثل تلك المخاطر بدءا من استعمال كلمة السر الى الرقم الشخصي الى برامج امنة .
3. مخاطر التعرض : وهي المخاطر التي تنتج بسبب اخفاق بعض الأنظمة في تحقيق الرقابة على كافة المراحل التي تمر بها العمليات المصرفية الإلكترونية ، وضمان عدم إجراء تعديلات على رسائل الزبائن اثناء انتقالها عبر القنوات الإلكترونية ، وضمان المحافظة على سرية المعاملات [12] .
4. مخاطر اقتصادية : يمكن أن تأتي بعدة أشكال ولكن يمكن تقسيمها بصورة عامة الى مخاطر ائتمانية ومخاطر سيولة ، وتنشأ مخاطر ائتمانية بصورة عامة نتيجة فشل المشارك في تسديد الالتزامات . وهناك شكل واحد من المخاطر الائتمانية هي مخاطر السوق والذي يعترف أيضا" بمخاطر تكلفة الاستبدال والذي يعد زيادة الفجوة بين الأنفاق التعاقدي لأجراء دفع وتسوية لذلك الالتزام . اما مخاطر السيولة فتنشأ ليس فقط كنتيجة لحالة الافلاس ولكن ايضا" كنتيجة في أي فشل للتسليم ، تحدث مخاطر السيولة عندما لا يستلم المشارك المدفوعات المتوقعة ولكن عليه التزامات لتنفيذ مدفوعات للآخرين أن هذه الالتزامات يكون من الصعب حينها الوفاء بها[13].
5. مخاطر الائتمان : تحدث مخاطر الائتمان في مجال التجارة الالكترونية عندما يفقد القائم بالدفع جزءا" من أو كل مدفوعاته بسبب إخفاق في توصيل التزاماته الى الطرف الاخر ، وبذلك يظهر خطر الائتمان إذا لم تتحقق المعاملة في وقت واحد [14].

أنواع بطاقات الدفع الالكتروني

تعتبر البطاقات المصرفية اداة اثبات عن التطور التكنولوجي المستخدم في المصارف .

أ . بطاقات الائتمان

وهي بطاقة بلاستيكية أو معدنية ممغنطة يكتب عليها اسم حاملها والتاريخ الذي أصدرت، فيه وتاريخ نفاذ صلاحيتها ورقم سري لا يعرفه إلاّ الشخص الذي يمتلكها ،ومن مميزات بطاقة الائتمان هي [15]:.

1.توفير الوقت والجهد لصاحب البطاقة

2.زيادة ايرادات المصرف المصدر لها ، نتيجة لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخر في السداد.

3.توفير إمكانية الشراء الفوري والدفع بالأجل .

4.تصدر بالعملة المحلية .

5. تملك نظاما" أمنا اذ تحمل صورة الزبون ، حماية من السرقة أو التزوير .

6.إمكانية تسديد صاحب البطاقة المبالغ المسحوبة من هذه البطاقات الائتمانية بالعملة المحلية سواء كان المبلغ المسحوب داخل الدولة أو خارجها .

ب . بطاقة الدفع

وهي عبارة عن بطاقة مصنوعة من البلاستك ولها شريط ممغنط ، مطبوع عليها الاسم ورقم سري يمثل رقم البطاقة . ولقد كان ابتكار مثل هذه الخدمات نابع من الحاجة الملحة للزبون الذي أصبح يعاني من ضيق الوقت وبعد المسافات وازدحام الطرقات ، ولقد جاءت لتؤمن للزبون الملائمة في الزمان ، المكان ، وسهولة الاستعمال ، والحماية من التزوير ، والمحافظة على الخصوصيات الشخصية[16].

ج – البطاقة الائتمانية المضمونة

وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تخول صاحبها تحويل قيمة مالية معينة من رصيده الفعلي لدى المصرف في صورة الحسابات الجارية الى رصيد البائع وذلك من خلال تقديم دليل أثبات الهوية . وهنالك ميزتان لبطاقة الدفع هي :

1. توفير الجهد والوقت للزبائن .

2. زيادة ايرادات المصرف المصدر لها ،إذ تبلغ كلفة الاتصالات من أجل تأكيد صلاحية البطاقة نحو 51 سنتا" لكل معاملة في حين أن كلفة التعامل مع العملات المعدنية والورقية تكون أقل بكثير[17].

د – البطاقة الذكية

عبارة عن بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الاموال من خلال البرمجة المغناطيسي وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الحواسيب ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري الى البائع والقدرة الاتصالية للبطاقة الذكية تمنحها أفضلية على الشريط المغناطيسي لبطاقات القيمة المخزونة التي يتم تمريرها على قارئ البطاقات وتصل نسبة الخطأ للشريط المغناطيسي الى 250 لكل مليون معاملة [18] . ويمكن استخدامها في مجالات كثيرة : مثل تحويلها الى حافظة نقود الكترونية توضع النقود فيها وتسحب منها ، كما يمكن تحويلها الى بطاقة لتعريف الهوية [19].

هـ بطاقات المحلات التجارية

تصدر هذه البطاقة من باعة المفرد أو المنظمات الخدمية والسلعية على ان تستخدم في أسواق هؤلاء الباعة لغرض الحصول على سلع أو خدمات ويتم الدفع على وفق صيغ متعددة هي (نصف شهرية والتسديد الكامل للمبلغ يكون نهاية كل شهر دون ائتمان أضافي، أو يقوم الزبون بالدفع الكامل أو الدفع الشهري للمنظمة على أساس تكلفة(السلعة / الخدمة ، وهناك قنوات التوزيع الالكتروني أهمها أجهزة الصراف الالي ، وهي خدمة تقدمها المصارف لزبائنها لتخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الادارية وتلبية حاجات الزبائن بعد أوقات العمل وخلال العطل فهي تعمل على مدار 24 ساعة إذ توضع

على الجدران الخارجية للمصرف أو الاماكن العامة كالمطارات والأسواق والجامعات [20]. وتستخدم في مجالات عديدة منها السحب النقدي والاستفسار عن الرصيد ، والتحويل مابين الحسابات المربوطة بالبطاقة ، الحصول على كشف مختصر ، وتغيير الرقم السري [21] .

المبحث الثالث / الجانب العملي للبحث

التقنية في المصارف العراقية

من اجل مراجعة عدد المصارف بعد عام 2004 نرى مقدار التطور الذي حدث:.

1. ارتفع عدد المصارف الخاصة من 16 مصرفا عام 2003 الى (36) مصرفا نهاية 2009 اذ بلغ مجموع رؤوس الاموال ما يقارب 1.7 تريليون دينار عراقي ، مقارنة (663) مليون دينار عام 2006 .
2. ارتفع عدد فروع المصارف الخاصة (479) فرعا ، بواقع (416) مصرفا تقليديا (62) مصرفا اسلاميا و(9) مصرف اجنبي .
3. بلغ اجمالي الموجودات في المصارف الخاصة عام 2009 ما يقارب (8,7) تريليون دينار عراقي مقارنة بعام 2006 اذ كانت 3,3 تريليون فقط ، اي بنسبة زيادة (262%).
4. قام البنك المركزي بإنشاء نظام المدفوعات العراقي منذ عام 2006 ، وهو نظام لتبادل المعلومات الكترونيا بين المصارف من خلال شبكة امنة ، يوفر السيولة النقدية والتسهيلات خلال يوم العمل ، ويتكون نظام المدفوعات العراقي من الأنظمة الفرعية التالية[22] : .

أ. نظام التسوية الاجمالية الانية تبلغ طاقة النظام إمكانية إرسال أوامر دفع بين المصارف المشاركة بما يعادل (600) مليار دينار بحدود (60) تحويل يوميا و(8) مليون دولار أمريكي وبحدود (15) تحويل يوميا .

ب . نظام المقاصة الالي : يختص نظام المقاصة الالية لتبادل أوامر الدفع للمدفوعات واطئة القيمة ومدفوعات الدين المباشر بين المصارف المشاركة واحتساب صافي الوضع التبادلي لكل المشاركين وتقديم أوامر التسوية الصافية الى نظام تسوية المدفوعات الاجمالية الانية .

ج . نظام مقاصة الصكوك الالكترونية : وهو جزء من نظام المقاصة الآلية ، ويتم من خلاله تبادل بيانات وصورة الصك الكترونيا ويحفظ اصل الصك في الفرع المودع فيه .

د . شبكة ربط المصارف العراقية ، وهي شبكة لاسلكية ذات تقنية عالية تربط الفروع الرئيسة لجميع المصارف الحكومية والخاصة بوزارة المالية مع البنك المركزي لخدمة نظام المدفوعات العراقي .

نبذة تعريفية عن مصارف عينة البحث

ندرج ادناه في الجدول (1) نبذة تعريفية عن عينة البحث لكل من مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار ومصرف المنصور للاستثمار ، ومصرف الشمال للتمويل والاستثمار فيما يخص سنة التأسيس وعدد فروعها وحجم رأس المال لسنة 2013 وكالاتي :.

جدول (1) معلومات تعريفية عن عينة البحث

اسم المصرف	سنة التأسيس	رأس المال/ مليار دينار	عدد الفروع
مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار	1993	250	19
مصرف المنصور للاستثمار	2006	250	5
مصرف الشمال للتمويل والاستثمار	2004	265	12

اما عند مقارنة التطور في راس المصارف لعينة البحث من المصارف لمعرفة مدى امكانية المصارف من اقتناء التقنية المطلوبة والمستخدمة في خدماتها المصرفية كما في الجدول التالي :.

جدول (2) تطور راس المال المدفوع للمصارف عينة البحث (مليار دينار)

اسم المصرف	2009	2011	2013
مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار	55	66	250
مصرف المنصور للاستثمار	75	75	250
مصرف الشمال للتمويل والاستثمار	100	125	265

وصف عينة البحث

تم اختيار ثلاثة مصارف من اصل (22) مصرف تجاري عراقي خاص، كعينة تم توزيع على زبائنها استمارة الاستبيان بواقع (39) استمارة التي تتضمن(11) سؤال موزعة على ثلاثة محاور وهي (حجم التقنية المستخدمة ، الوقت ، الكلفة) على زبائن المصرف وأدناه وصف افراد عينة البحث كما في الجدول (3) وكالاتي :.

جدول (3) وصف لعينة البحث حسب العنوان الوظيفي والجنس والتحصيل الدراسي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
العنوان الوظيفي	اعمال حرة	39	%100
التحصيل العلمي	بكالوريوس	33	%87
	اعدادية	6	%13
الجنس	الذكور	39	%100
	الاناث	-	-

1. العنوان الوظيفي : ظهر ان المتعاملين من افراد العينة مع المصارف عينة البحث من القطاع الخاص ذو الاعمال الحرة اذ يشكلون 100% .
2. التحصيل الدراسي : فيما يخص المؤهلات ظهر ان (87%) من حملة بكالوريوس ، ويعد هذا المستوى من التحصيل مؤشرا مهما في معرفة البناء المعرفي للتقنيات التي تتعامل معها المصارف .
3. الجنس : أن (100%) من افراد عينة البحث كانوا من الذكور .

عرض النتائج وتحليلها :

ومن اجل مناقشة المحاور الثلاثة في الاستبانة حيث تم دمج فقرة اتفق مع اتفق بشدة وفقرة لا اتفق مع لا اتفق بشدة لتظهر النتائج كما ظهر في المحاور التالية :

المحور الاول / حجم التقنية المستخدمة

عند مقارنة الوسط الحسابي مابين الاسئلة في الجدول (4) ، يظهر اعلى متوسط في السؤال الثالث، ان تطبيق التقنية ادت الى تحسين الخدمة المصرفية اذ بلغ (4,5806) ، واقل متوسط هو السؤال الثاني فيما اذا تستخدم التقنية الالكترونية في جميع الخدمات المصرفية اذ بلغ المتوسط (3,7419) . وذلك لعدم معرفة الزبائن بحجم التقنية المستخدمة مما يتطلب على المصرف عينة البحث الاعلان عن ذلك بوسائل الاعلان المرئية والسمعية لتشجيع الزبائن التعامل مع تلك المصارف .

جدول (4) اجابات افراد العينة عن محور حجم التقنية المستخدمة

ت	الاســئلة	اتفق %	محايد %	لا اتفق %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يتم استخدام شبكة الكترونية بين المصرف الرئيسي وفروعه	96,8	3,2	.	4,4839	0,5699
2	تستخدم التقنية الالكترونية في جميع الخدمات المصرفية	54,9	32,3	12,9	3,7419	1,0636
3	التطورات في تطبيق التقنية ادت الى تحسين الخدمة المصرفية	100	-	-	4,5806	0,5016
4	التقنية المصرفية تواكب التقنية المستخدمة في المصارف العالمية	97,4	22,6	.	4,1935	0,7924
5	اخذت التطورات التكنولوجيا عند اختياركم التعامل مع المصرف	87,1	9,7	3,2	4,1935	0,7492
	المعدل الاجمالي (الوسط الحسابي العام)				4,2386	0,7353

المحور الثاني / الوقت

من خلال الجدول (5) عند مراجعة الاسئلة الخاصة في معرفة حجم الوقت الذي يستغرق عند استخدام التقنية وفيما اذا اثر استخدام التقنية على انخفاض الوقت او لم يؤثر فظهر اقل متوسط كا ن في السؤال الاول فيما اذا تم اختزال الوقت اللازم لتقديم الخدمة المصرفية حيث بلغ (3,8387)وذلك بسبب ايقاف التحويلات لفترة طويلة من قبل البنك المركزي لحين صدور تعليمات جديدة للسيطرة على التحويلات الخارجية وقد استغرق الامر اشهر كما يشمل ذلك السؤال الثاني ، اما اعلى متوسط في السؤال الثالث تفضل وضع ودائعك في المصارف العراقية الخاصة حيث بلغ (4,3226) وذلك لقلة استخدام الروتين واستخدام التقنية في نظام المدفوعات .

جدول (5)اجابات افراد العينة عن محور الوقت للخدمات المصرفية

	الاســـئلة	اتفق تماما	محايد	لا اتفق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تم اختزال الوقت اللازم لتقديم الخدمة المصرفية	71	12,9	16,1	3,8387	1,2137
2	يستغرق وقت قليل عند تحويل الحوالات بين المصارف	83,9	3,2	12,9	4,0323	0,9481
3	تفضل وضع ودائعك في المصارف العراقية الخاصة	90,3	9,7	-	4,3226	0,6525
	المعدل الاجمالي (الوسط الحسابي العام)				4,0645	0,9381

المحور الثالث / الكلفة

يظهر في الجدول (6) الذي يضم مجموعة من الاسئلة فيما اذا استخدام التقنية اثرت في كلفة الخدمة ، فكان السؤال الاول فيما ادت التقنية الى تخفيض الكلفة الادارية فكان جواب افراد العينة بأعلى وسط حساب حيث بلغ (4,3548) ، واقل وسط حسابي في السؤال الثالث فيما اذا اثرت كلفة تحديث وتطوير الانظمة على كلفة الحوالات حيث بلغ (4) وذلك لارتفاع نسبة العمولة عن الحوالات وذلك بسبب استخدام التقنية التي ادت الى سرعة التحويل .

جدول (6)اجابات افراد العينة عن محور كلفة الخدمات المصرفية

	الاســـئلة	اتفق تماما	محايد	لا اتفق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	ادت التقنية الى تخفيض الكلفة الادارية	90,3	6,5	3,2	4,3548	0,7549
2	كفاءة الكوادر الادارية ساعدت على استخدام التقنية	87,1	12,9	.	4,2258	0,6688
3	اثرت كلفة تحديث وتطوير الانظمة على كلفة الحوالات	77,4	16,1	6,5	4,0000	0,8563
	المعدل الاجمالي (الوسط الحسابي العام)				4,1935	0,76

خامسا "/ اختبار فرضيات الدراسة على مستوى التطبيق في المصارف المبحوثة

جدول (7) معامل الارتباط وقيمة (t)و(p) بين التقنية والصناعة المصرفية

متغيرات	تقنية الصيرفة الالكترونية					
	معامل الارتباط	قيمة t المحسوبة	قيمة p-value	مستوى المعنوية	درجة الثقة	النتيجة
الصناعة المصرفية	0,7	9,1	0,000	0,01	0,99	معنوي
أ. الوقت	0,27	2,65	0,000	0,01	0,99	معنوي
ب . الكلفة	0,61	7,2	0,000	0,01	0,99	معنوي

أ. اشارت الفرضية الثانوية الاولى الى وجود علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين تقنية الصيرفة الالكترونية وبين الوقت الذي يستغرق للخدمة المصرفية ويبين الجدول (7) مصفوفة حيث بلغ معامل الارتباط (0,27) ، إذ نجد ان قيمة (t) المحسوبة والبالغة (2,65) اكبر من قيمتها الجدولية التي بلغت (2,3) بمستوى دلالة (0,01) لذا تقبل الفرضية التي وضعت في منهجية البحث والتي مفادها (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين تقنية الصيرفة الالكترونية وبين الوقت المستغرق للخدمة المصرفية .

ب . اشارت الفرضية الثانوية الى وجود علاقة ارتباط ذي دلالة معنوية بين تقنية الصيرفة الالكترونية وبين الصناعة المصرفية لبعد كلفة الخدمات المصرفية ، ويبين الجدول (7) مصفوفة الارتباطات ، إذ ان قيمة (t) المحسوبة والبالغة (7,2) أكبر من قيمتها الجدولية التي بلغت (2,3) بمستوى دلالة(0,01) من خلال النتيجة انفة الذكر يمكن التوصل الى وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقنية الصيرفة الالكترونية وبين كلفة الخدمات المصرفية . لذا تقبل الفرضية التي وضعت في منهجية البحث والتي مفادها (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين تقنية الصيرفة الالكترونية وبين كلفة الخدمات المصرفية).

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات :

1. ان استخدام ادوات الدفع الالكتروني اصبح واقعا واجب تطبيقه مما يستلزم تطوير الكادر وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المقدمة
2. يستلزم وجود ضوابط قبل الدخول في العمل المصرفي الالكتروني لتخفيف المخاطر الناجمة عنها
3. استخدام التقنية في نظام المدفوعات قلل الحاجة الى حمل النقود وما يواكب ذلك من مخاطر السرقة والضياع .
4. حاجة المصارف الخاصة الى حملة الشهادات العليا لغرض تطوير نشاطها وهذا صعب تحقيقه لان اصحاب الشهادات يفضلون العمل في القطاع الحكومي وبالأخص في التعليم العالي .
5. عدم استخدام بعض التقنيات العالمية لنظام المدفوعات منعا لمواجهة خطر الجرائم الالكترونية المستحدثة والمرتكبة باستخدام الحاسوب والانترنت .

التوصيات :

1. مساهمة الجهاز المصرفي في خلق وعي لدى الجهور باستخدام الادوات المتطورة بديل عن النقود التي تؤدي الى مشاكل في حملها والتعامل بها .
2. بسبب تزايد المنافسة في الصناعة المصرفية وتوسعها لتصبح على نطاق سوق عالمية مفتوحة مما يتطلب مواكبة تحديث الانظمة الالكترونية لتواكب التطور التكنولوجي .

3. ضرورة الاعلان من قبل المصارف الخاصة عن نظام المدفوعات الالكتروني المستخدم لتقديم الخدمة المصرفية .
4. التعاون الفعال بين المصارف والبنك المركزي العراقي لتطوير نظام المدفوعات بما يناسب مع التطورات العالمية .
5. قيام البنك المركزي العراقي بوضع القوانين والتعليمات المناسبة لمنع المخاطر التي تواكب التقنية المستخدمة .
6. الاهتمام بكفاءة نظام المدفوعات الالكتروني داخل المصرف مما يزيد من فاعلية المصرف ومن ثم يختصر كثير من الوقت والكلفة .
7. ضرورة تعزيز التنسيق بين المصارف الحكومية والخاصة لتطوير نظام المدفوعات فيما بينهم .

المصادر :

1.Ira,Titiheruw,Raymond,Atje ,payment system in Indonesia: Recent development and policy issues working paper ,Asian Development Bank institute, no ,2009,p5.
2.Mayer, Markus, the future of payment systems- A case Study on digi proof, finger print based payment system, publish find Knowiadge ,first print,2007 ,p7.
3.الطائي ، محمد عبد حسين ، التجارة الالكترونية المستقل الواعد للأجيال القادمة ، الطبعة الاولى ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2010 , ص 178.
4. البنك المركزي العراقي ، قسم نظام المدفوعات الالكتروني ، 2006،ص 4.
5.يوسف ، يوسف حسن ، البنوك الالكترونية ، الطبعة الاولى ، المركز القومي للإصدارات القانونية ، القاهرة ، 2012 ، ص 22 .
6. محمد ، مصطفى محمد ابراهيم ، نظام المدفوعات الالكتروني واثره في فاعلية المصارف التجارية ، بحث مقدم الى المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، 2014 ، ص 36.
7.طايل ، مصطفى كمال السيد ،الصناعة المصرفية والعولمة الاقتصادية ، الدار الجامعية ، الطبعة الاولى ، الاسكندرية ، 2014.
8.البنك المركزي ، مصدر سابق ،ص 5.
9. البنك المركزي ، مصدر سابق ، ص 6 .
10. سليمان ، بشرى طالب ، انظمة الدفع الالكتروني في العراق مكوناتها ، دورها ، ادارة مخاطرها ،بحث مقدم الى ملتقى بغداد الاقتصادي المصرفي ، 2012 ، ص 5.
11. الغندور ،حافظ كامل ، محاور التحديث الفعال في المصارف العربية ، لبنان ،2003، ص23
12. الشورة ، جلال عايد ، وسائل الدفع الالكتروني ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، رسالة ماجستير ، منشورة ، الطبعة الاولى ، عمان ، 2008 ،ص9.
13. محمد ، مصدر سابق ، 51.
14. البحطيطي ، عبد الرحيم الشحات ، المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الالكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز ، م21 ،ع 3 ، 2007، ص60 .
15.البحطيطي ، مصدر سابق ،ص61.
16. يوسف ، مصدر سابق ،23

17. الدوى ، إبراهيم احمد عبد الخالق ، التجارة الالكترونية ، الطبعة الاولى ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، السعودية ، 2010 ،ص 54.
18. الجنبيهي ، منير محمد والجنبيهي ، ممدوح محمد ، الشركات الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، مصر ، 2008، ص75.
19. الدوي ، مصدر سابق ،ص54.
20. الشمري ،ناظم محمد نوري ، العبد اللات ، عبد الفتاح زهير ، الصيرفة الالكترونية الادوات والتطبيقات ومعيقات التوسع ، الطبعة الاولى ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2008،ص 29.
21. ثويني ، فلاح حسن وخلف ووحيدة جبر ، الصيرفة الالكترونية المبررات والمخاطر ومتطلبات النجاح ، مجلة كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة المستنصرية ، العدد 54 ، 2005 ، ص 8.
22. البنك المركزي العراقي ، 2009 ،ص 38.