

## دراسة استطلاعية لمدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية (الصراف الآلي وبطاقات الائتمان) في عينة من المصارف الخاصة بمدينة دهوك: تحليل الاتجاهات الحالية والتحديات والفرص"

فاديه حكمت محمد

قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة دهوك، اقليم كردستان-العراق

(تاريخ استلام البحث: 21 أيار، 2023، تاريخ القبول بالنشر: 24 كانون الاول، 2023)

### الخلاصة

يهدف البحث الى معرفة طبيعة الخدمات المصرفية وتطورها في المصارف عينة البحث، ومدى انتشار خدمة الصراف الآلي واستخدام بطاقات الائتمان لدى هذه المصارف. وقد أجري هذا البحث على سبعة مصارف كعينة تم توزيع استمارة الاستبيان على العاملين في هذه المصارف بواقع (50) استمارة والتي تضمنت (20) سؤالاً لمعرفة ما مدى انتشار خدمات الصراف الآلي وبطاقات الائتمان ومدى تأثير هاتين الخدمتين على ارباح هذه المصارف. واهم النتائج التي توصلت اليها البحث تشير الى عدم المام افراد المجتمع بالتعامل المصرفي الالكتروني ناتج عن ضعف الدعاية والاعلان من قبل المصارف حول الوسائل الالكترونية التي تتعامل بها هذه المصارف فضلا عن قلة الثقافة المصرفية والتكنولوجية لدى الزبائن الجمهور لاسباب عديدة لدراسة ليست بصدها .

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الالكترونية، الصراف الآلي، بطاقات الائتمان.

### المقدمة

الحساب والحصول على بطاقات ائتمان ودفعة الفواتير ونقل الاموال بين الحسابات وذلك طيلة ساعات اليوم. كذلك ظهرت حديثاً خدمات البنك المحمول في بعض الدول والتي تعتبر من أحدث التطبيقات الالكترونية الجديدة.

منهجية البحث:

أولاً: مشكلة البحث

ان التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا في العالم ادى الى المنافسة الشديدة بين المصارف في تقديم الخدمات المصرفية والبقاء والاستمرار والمنافسة، غير ان بعض المصارف التي لم تستخدم هذه التكنولوجيا الا متاخرا قد حولها الى واجهات تقليدية غير قادرة على تقديم الخدمات المصرفية المطلوبة، وبالتالي ضعفها في المنافسة وبالتالي عدم القدرة على البقاء والاستمرار في السوق المصرفي. لذا فان استخدام بعض المصارف عينة البحث لتقنية(تكنولوجيا) المعلومات جعلها اكثر قدرة في المنافسة وفي تنويع خدماتها.

وبالتالي يمكن طرح التساؤلات الاتية المتعلقة بالمشكلة

إن مما لا شك فيه ان تكنولوجيا المعلومات قد باتت الآن إحدى أهم القضايا الاستراتيجية لاسيما بعد الطفرة الشاملة في مجال البرمجيات والتقنية الالكترونية، التي شملت المجالات الاقتصادية والمالية خصوصاً وبقية المجالات الاخرى عموماً، تمثلت بظهور الحاسوب وانتشار الانترنت بشكل واسع وسريع ساعد على ابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء والسهولة وخفض التكلفة والتي تؤدي بدورها الى انخفاض العمليات التي تتم داخل فرع البنك بحيث أصبحت لا تتجاوز 10% من اجمال العمليات في الدول المتقدمة والباقية بواسطة قنوات الكترونية مثل اجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع الالكترونية بالاضافة الى امكانية القيام بمعظم الاعمال المصرفية من خلال الكمبيوتر الشخصي عبر شبكة الانترنت، والتي وفرت الوقت والجهد لعملاء المصارف وتؤمن لهم اجراء العمليات بسهولة ويسر مثل فتح

وكما يلي:

3. التحقق من تأثير هاتين الخدمتين على ارباح هذه المصارف.

#### رابعاً: فرضية البحث

تنطلق الفرضية من حقيقة بان استخدام الصراف الآلي وبطاقات الائتمان قد اثرت على مستوى الخدمات وعددها ايجابيا وبالتالي ضمان البقاء والاستمرار وتحقيق ارباح أعلى.

#### خامساً: اساليب جمع البيانات والمعلومات

اعتمدت الباحثة في جمع المعلومات اللازمة والخاصة بالاطار النظري على الكتب والدوريات والانترنت أم الجانب العملي فقد تم جمع بياناته عن طريق تصميم وتوزيع استمارة الاستبيان على أفراد مجتمع البحث.

#### سادساً: اساليب الاحصائية المستخدمة

لقد تم استخدام الاساليب الاحصائية الآتية لختبار فرضيات البحث:

1. أسلوب الإحصاء الوصفي مثل التوزيعات التكرارية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
  2. تم تحديد مقاييس الاجابة على أسئلة الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي بهدف معرفة رأي أفراد مجتمع الدراسة حول موضوع البحث.
- وقد تم تحديد بداية ونهاية كل فقرة لتعبر عن مقياس الاستبانة وكما يلي:

1. هل ان استخدام الصراف الآلي وبطاقات الائتمان تؤثر على مستوى الخدمات وعددها.
2. هل ان استخدام الصراف الآلي وبطاقات الائتمان تؤدي الى تحقيق ارباح أعلى.

#### ثانياً: اهمية البحث

ان التطورات المتسارعة جعلت المنافسة شديدة بين المصارف ولكي تحافظ المصارف على موقعها في السوق وعلى نشاطها وبقائها واستمراريتها اتجهت الى تنوع خدماتها وتقديم الخدمات المصرفية باقل التكاليف فان إحدى الخيارات او الاتجاهات امهامها لتقديم الخدمات بتكلفة اقل وتنوع خدماتها هي استخدام التكنولوجيا في العمليات المصرفية (الصيرفة الالكترونية) وكانت اجهزة الصراف الآلي وبطاقات الائتمان اولى البوابات التي دخلت منها المصارف لتحقيق هذا الهدف وبالتالي ادى ذلك الى تحقيق الارباح وتعزيز المنافسة محليا وعالميا.

#### ثالثاً: اهداف البحث

يسعى البحث الى تحقيق الاهداف الآتية:

1. معرفة طبيعة الخدمات المصرفية وتطورها في المصارف عينة البحث.
2. مدى انتشار خدمة الصراف الآلي واستخدام بطاقات الائتمان لدى هذه المصارف.

اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
5	4	3	2	1

واعتمد الباحثان على هذا المقياس في اختيار الفرضيات حيث ستكون الفرضية مقبولة عندما تكون القيمة ثلاثة فأكثر وان كانت اقل من ذلك فتعتبر غير مقبولة.

- لا اتفق بشدة من (صفر - 1)  
لا اتفق اكبر من (1 - 2)  
محايد اكبر من (2 - 3)  
اتفق اكبر من (3 - 4)  
اتفق بشدة اكبر من (4 - 5)

## المبحث الاول

### اولا/ الدراسات السابقة

توضيح المشرع في قانون المعاملات الإلكترونية رقم (٨٥) لسنة (٢٠٠١) للمعاملات التي تتم من خلال الهواتف الخليوية ووضع تعريف لها إلا أن البنوك تلجأ إلى استخدام الرسائل القصيرة لتعريف العميل بآخر حركة تمت على حسابه ورصيده إضافة إلى إمكانية باستخدام الهاتف المحمول في الدخول إلى بنوك الانترنت.

3. دراسة (القحطاني ، 2015) بعنوان (أثر تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية في تفضيلات عملاء البنوك في المملكة العربية السعودية).

ان التطور التكنولوجي الذي شهده العالم كان احد الاسباب المهمة في انتقال البنوك بشكل سريع من الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية المصرفية، بحث هذه البحث في أثر الخدمات الإلكترونية المصرفية في تحقيق ميزة تنافسية للبنوك العاملة في مدينة الرياض من وجهة نظر العملاء الرجال. وخلصت البحث إلى هناك علاقة ايجابية بين تقديم البنك للخدمات المصرفية الإلكترونية وتحقيق الميزة التنافسية للبنوك من وجهة نظر العملاء الرجال ، كما توصلت البحث الى مجموعة من التوصيات من اهمها تطوير نظم آلية تقوم بالرد المباشر على العميل من خلال الموقع الإلكتروني.

4. دراسة (Siam، 2006) بعنوان (Role of the Electronic Banking Services on the Profits of Jordanian Banks) (دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في ارباح البنوك الاردنية)

بحثت هذه البحث تحليل تأثير البنوك الإلكترونية في ربحية البنوك في الاردن، وكيف يجد القطاع المصرفي نفسه أمام حقيقة جديدة فرضتها الثورة التكنولوجية والأرقام لتغيير آليات عملهم من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الإلكترونية والتحديات التي تواجه البنوك نتيجة لذلك. وخلصت البحث إلى أن تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك سيكون سمة على المدى القصير بسبب استثمار رؤوس الأموال من قبل البنوك في البنية التحتية والتدريب ولكنها ستكون ايجابية على المدى الطويل. كما توصي البحث بزيادة ونشر الوعي بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت. وعليه فإن البنوك

1.دراسة (عبد الحليم، 2010) بعنوان (المعاملات المصرفية بواسطة الهواتف النقالة)

ادخلت البنوك الإلكترونية الأنظمة الإلكترونية في مجال العمل المصرفي بهدف توفير الوقت والجهد لاطراف العلاقة المصرفية ومن ضمن هذه الاجهزة الهواتف الخليوية، ان المشرع لم يصدر قوانين لحماية لبنوك في أعمالها الإلكترونية إضافة إلى عدم إصداره قانون للجرائم الإلكترونية، باستثناء نص المادة (38) من قانون المعاملات الإلكترونية التي جرمت الأفعال التي تنفذ بوسائل إلكترونية إضافة إلى ما ورد في تعليمات البنك المركزي لممارسة البنوك أعمالها الإلكترونية رقم (2001/8) تاريخ 2001/7/26 والغرض من هذه البحث هو البحث في مدى ملائمة الهواتف النقالة لاجراء المعاملات المصرفية، وقد خلصنا إلى بعض التوصيات أهمها ضرورة تدخل المشرع الأردني في تحديد المسؤولية العقدية بين أطراف العلاقة في عقد الاشتراك بخدمة البنوك الخليوية إضافة إلى تعديل نص الفقرة (1) من المادة (15/ب) من المادة والمتعلقة بتحميل البنك المسؤولية عن الرسائل المستلمة من قبل العميل والمتعلقة بالعمل المصرفي حتى وإن لم ترسل من قبل البنك.

2. دراسة (العضايلة و المبيضين و اخرون ، 2016) بعنوان (العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت من وجهة نظر العملاء -دراسة ميدانية على اقليم الجنوب- الاردن)

تتلخص مشكلة البحث في الاجابة على التساؤل الرئيس وهو ماهي العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت من وجهة نظر العملاء في المصارف العاملة في اقليم الجنوب في الاردن، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان منها: ضرورة الاهتمام بتوفير المعلومات الكافية التي يحتاجها العميل لدى استخدامه الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت والتركيز على عامل ، اما اهم النتائج التي توصلت لها البحث فكانت عدم ذكر أو

الورقة مخصصة للباحثين الذين يدرسون مشاكل تقييم تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية، ولاسيما تطوير الخدمات المصرفية عن بعد، وكذلك المتخصصين في القطاع المصرفي، الذين يتعاملون مع الاستثمارات وتنفيذ المشاريع في تطويرها.

7. دراسة (Harelimana JB، 2019) بعنوان ( The Effect of Electronic Banking on Customer Services Delivery in Commercial Banks in Rwanda ) (اثر البنوك الإلكترونية في توصيل الخدمات للزبائن في البنوك التجارية في رواندا)

بحث البحث تقييم كيفية تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على قنوات توصيل العملاء في البنوك التجارية في رواندا، وكشف البحث عن ارتباط أساسي بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والعوامل الملحوظة، وقناة توصيل العملاء في بنك كيغالي. وقد اوصى البحث بتوعية العملاء بالاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية ومزاياها من خلال برامج التوعية العامة التي تعزز معرفتهم بالخدمة.

ثانياً/ مجالات الافادة من الجهود المعرفية السابقة شكلت الجهود المعرفية السابقة احد المنافع المهمة التي أغنت الباحث في فهم معطيات الدراسة الحالية ومتغيراتها وكانت عوناً له في توسيع نطاق إدراكه وآفاق تفكيره مما سهل الطريق أمامه للكتابة في موضوع دراسته ، وتتحدد مجالات الافادة من الجهود المعرفية السابقة بالنقاط الآتية:

1. استخدام عددا منها في تعزيز المرتكزات الفكرية والمفاهيمية للدراسة.
2. التعرف على المنهجية المعتمدة لهذه الجهود المعرفية وطبيعة متغيراتها والافادة منها في بناء البنية الاجرائية لهذه الدراسة.
3. الاطلاع على الجانب التطبيقي لتلك الجهود المعرفية من اجل تحديد نوع وحجم العينة المناسبة للدراسة الحالية .
4. أن اغلب الجهود المعرفية السابقة كانت دراسات ذات طبيعة استطلاعية.
5. معرفة ما توصلت إليه تلك الجهود المعرفية وما أوصت به والبدء من حيث انتهت .

مطالبة بالقيام بحملات توعوية وترويجية لتثقيف العملاء وتوعيتهم بمزايا التعامل المصرفي عبر الإنترنت وجدواه من خلال تقليل الوقت والجهد وتقليل التكلفة لتحقيق مكانة مميزة ومنافسة.

5. دراسة (Vrîncianu & Popa، 2010) بعنوان ( CONSIDERATIONS REGARDING THE SECURITY AND PROTECTION OF E-BANKING SERVICES CONSUMERS' INTERESTS ) (الاعتبارات المتعلقة بامن وحماية مصالح عملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية)

يتم الإبلاغ عن عدد كبير من الانتهاكات في نظام أمن الخدمات المصرفية الإلكترونية كل عام، مما يلفت الانتباه إلى الحاجة إلى حماية العملاء وإبلاغهم بمخاطر التعرض للأعمال الضارة التي يبدأها مجرمو الإنترنت. تدرك المؤسسات المالية والمستهلكون حقيقة أن الهجمات وعمليات الاحتيال المالي أصبحت أكثر تعقيداً وترتكبها فئة مختلفة من المجرمين. هذه الفئة متطورة بشكل متزايد وتستخدم التكنولوجيا كجزء من استراتيجيتها. يحاول البحث الحالي: تحليل المخاطر المحتملة التي تهدد أمن الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال إجراء تحقيق شامل في الأدبيات ذات الصلة؛ لتحديد الأدوات والأساليب التي يمكن أن تضمن حماية المستهلكين في الخدمات المصرفية الإلكترونية، لتقديم نتائج دراسة تجريبية بشأن تصور المستهلك بشأن الحماية والأمن المتعلقين بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

6. دراسة (Kiseleva وآخرون، 2016) بعنوان ( Assessment of Electronic Banking Service's Impact on the Economic Parameters of the Bank Activity ) (تقييم أثر الخدمة المصرفية الإلكترونية على المؤشرات الاقتصادية لنشاط البنك)

توصلت البحث الى اهم النتائج اذ تقترح الورقة متغيراً مركباً لطريقة تقييم تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أساس تقنيات الإنترنت على معايير التطور الاقتصادي للهيكل المصرفي، والتي تعتمد على نموذج رياضي للهيكل المصرفي. تكنولوجيا الخدمات المصرفية عن بعد. الأهمية العملية: هذه

أمستردام" عام 1694 والذي يعتبر أكبر بنك في القرن السابع عشر. بعد كل هذا التطورات، ظهر التطور الحقيقي للبنوك الحديثة.

تأسس بنك إنجلترا في عام 1694. وقد دخلت شركات المساهمة في القطاع المصرفي في القرن الثامن عشر. كانت التشريعات سنت للاعتراف بمسؤوليتها المحدودة. (Arya, 2019, p.1)

يتضح ان البنك الالكتروني ليس مجرد فرع لبنك قائم يقدم مختلف الخدمات المصرفية فقط، بل هو عبارة عن موقع مالي اداري تجاري استشاري شامل ومتنوع الخدمات، له كيان ووجود مستقل تفوق في اداءه البنك نفسه حيث في حالة عجز البنك عن اداء خدمة مصرفية ما، فانه يتم اللجوء الى المواقع المرتبطة التي يتم التعاقد عادة معها للقيام بخدمات من خلال موقع البنك نفسه

(Awwad, 2009, p.262) وتعود نشأة الصيرفة

الإلكترونية إلى بداية الثمانينات تزامنا مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي ، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية . وفي عام 1958 أصدرت American Express أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع ، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة "Bank Americard" عام 1968 لتتحول إلى شبكة Visa العالمية، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء Carte "Bleue" من طرف ستة بنوك فرنسية . وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا "France Telecom" بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة (Cartes à mémoire) لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثة Cartes à puce تحمل بيانات شخصية لحاملها (صالح وفريدة، 2023:4).

ثانيا: تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية

6. الاطلاع على الاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل ومعالجة البيانات والتي عن طريقها أمكن تحديد الاساليب الاكثر ملائمة لمتغيرات هذه الدراسة

1. ثالثا/مجالتميز هذه الدراسة عن الجهود المعرفية السابقة: تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث العينة المصارف الدراسة
2. تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث متغيرات الدراسة والمتمثلة بالمصارف الالي وبطاقات الائتمان.
3. تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث النتائج التي تم التوصل اليها.
4. تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث البيئة والوعي المصرفي لدى الزبائن.

## المبحث الثاني

### الصيرفة الالكترونية: المفهوم والتطور

نتيجة التطور الذي شهده العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والتي اثر على عمل المصارف فأصبحت المصارف تستخدم التكنولوجيا المعاصرة في تقديم خدماتها المصرفية، وسنتناول في هذا المبحث الخدمات المصرفية الالكترونية من حيث تطور الخدمات المصرفية الالكترونية والتعريف والنشأة والمتطلبات والخصائص والاهداف وكالاتي:

أولا: نشأة البنوك والبنوك الالكترونية

ثانيا: تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية

ثالثا: مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية

رابعا: اهمية الخدمات المصرفية الالكترونية

خامسا: خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية

سادسا: انواع الخدمات المصرفية المقدمة

أولا: نشأة البنوك والبنوك الالكترونية :

يعتبر ظهور البنوك الحديثة من عام 1157 عندما تم إنشاء بنك "فينوس" في إيطاليا. لاحقاً تم انشاء بنك بارسلونا في عام 1401 و "بنك جنيف" في عام 1407. ثم تم إنشاء "بنك

جدول رقم (1): تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية

ت	اسم الباحث	التعريف	المصدر
1	شبيروف	تعرف بانها الخدمات المقدمة عبر شبكة الانترنت.	(فضيلة، 2010:48)
2	Jay Shree Chavan	يقصد بما توفر المنتجات والخدمات المصرفية عبر القنوات الالكترونية المتمثلة باجهزة الكمبيوتر والانترنت والهاتف النقال والصراف الالي وغيرها من الوسائل الالكترونية.	(Jay Shree Chavan, 2013, p.19)
3	السيد حامد	يقصد بالعمليات المصرفية الالكترونية اجراء المعاملات والخدمات المالية المصرفية التقليدية او المبتكرة من خلال وسائط الكترونية تقتصر صلاحية الدخول اليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال احد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بما.	(قبال، 2013:22)
4	زايدى حسينة	وهي تقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية او المبتكرة من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول اليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال احد المنافذ على الشبكة، كوسيلة لاتصال العملاء بما.	(حسينة، 2013:32)
5	شراديد محمد	يقصد بالعمليات المصرفية الالكترونية ما يقدمه البنك من خدمات مصرفية تقليدية او متطورة من خلال قنوات اتصال الكترونية، يخول الدخول فيها بعد استيفاء شروط العضوية المحددة من طرف البنك، وهي بذلك تحقق للبنك فوائد عديدة، لاسيما تخفيض تكاليف الاستغلال ورفع الكفاءة العملية ومستويات الجودة.	(الحاج، 2014:11)
6	سميرة	هي نشاط او عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الافراد، والمنظمات او الماكينات والتي تقدم من خلالها، وان مستوى الاشباع للمستفيد يرتبط بمستوى اداء الافراد والماكينات وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط او العمل وان هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج او قد لا يرتبط به.	(بربح، 2015:37)
7	عوينات	تعرف بانها المنتجات والخدمات الحالية التي تغيرت جوهرها الى الشكل الرقمي وتقدمها شبكة الانترنت عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات الاكثر وضوحا وانتشارا، زيادة على ذلك الانترنت يقدم وظائف تفاعلية مع عملائه ويمكنهم من الحصول على خدمات الكترونية.	(بلخير، 2014:23)
8	ام الخير	الصفحة الالكترونية هي تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال اي من خلال الانترنت والموزعات الالية والشبكات الخاصة والهاتف النقال فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل ايام الاسبوع، وبسرعة فائقة وبتكلفة اقل ودون التقاء مكاني بين العميل والمصرف	(دراجي، 2015:5)
9	حمزة فائق وهيب منال حيدر علي	يقصد بما النظام الذي يتيح للزبون الحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية والوصول الى حساباته او اية معلومات اخرى باستخدام الوسائل الالكترونية او الضوئية او اية وسيلة اخرى مرتبطة بشبكة المعلوماتية.	(الزيدي والغامبي، 2015:7)
10	سعيد محمد سعيد	يقصد بالخدمات المصرفية الالكترونية ان يقوم المصرف بتقديم خدماته المصرفية من خلال شبكة الانترنت عبر ما يعرف بالموقع الالكتروني (website)، ويمكن لتلك الخدمات ان تتنوع في شكلها ومحتواها والجهة التي توجه اليها.	(البردويل، 2015:24)
11	Sulieaman Ibraheem Shelash AL-Ahlam Jebreen Ahmad	تقديم الخدمات المصرفية للعملاء عبر الإنترنت بدءاً من خدمة الصراف الآلي وتأمين تحويل الأموال إلكترونياً.	(Hawar and Hussien: 2017, 52)
12	ثائر سعدون محمد رحمن محمود شحادة عمر محمود عكاوي	تعرف بانها اي نشاط يتم تبادل بين طرفين بشرط ان يكون هذا النشاط غير ملموس، ولا ينتج عنه ملكية اي شيء.	(محمد وآخرون، 2018:23)
13	ابو عزوم اللافي يونس اممية	وهي الخدمات المصرفية التقليدية مقدمة عبر شبكة الانترنت، او هي تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الانترنت والموزعات الالية والهاتف النقال لتتيح الخدمة المصرفية عن بعد وعلى مدار 24 ساعة، وبسرعة فائقة وبتكلفة اقل ودون التقاء مكاني بين العميل والمصرف، وتتميز بانها خدمات تتم عن بعد ولا تعرف قيودا جغرافية وتقوم على التعاقد وبدون مستندات ورقية ويتم الدفع عن طريق النقود الالكترونية.	(ابو جديرية وأبو خطوة، 2018:6)
14	Terezia Kvasnicovaa*, Iveta Kremenovaa, Juraj Fabusa	ان الخدمة الالكترونية هي نشاط من سلسلة من الانشطة التي تحدث اثناء التفاعل بين المزود والعميل من خلال قناة الكترونية.	(193:2015, Kvasnicovaa & others)
15	Ada Scupola, Anders Henten, Hanne Westh Nicolajsen	تم تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية في الاديبيات على انها ظاهرة جديدة على الحدود بين المجالات الرئيسية للدراسات: التسويق والتجارة الالكترونية / والاعمال الالكترونية.	(4,2009: Scupol& others)

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر الواردة

### ثالثاً: اهمية الخدمات المصرفية الالكترونية

ان للخدمات المصرفية الالكترونية دورا مهم في عمل البنوك، وتكمن اهميتها في النقاط التالية (بوراس، 203: 2007) (سليمة، 15: 2014) (الباهي، 22: 2016) (عبيد، 5: 2018):

1. تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لأجراء المعاملات.
2. زيادة ارتباط العملاء بالبنك وامكانية الوصول الى قاعدة اوسع من العملاء.
3. تقديم خدمات مصرفية متكاملة وجديدة.
4. الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الاخرى المنافسة.
5. ان الصيرفة الالكترونية تؤدي لتيسر التعامل بين البنوك وجعله متواصلا على مدار الوقت.
6. توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار.
7. سرعة انجاز الاعمال المصرفية واستمرارها في تحقيق مستويات اعلى من اشباع لحاجات العملاء ورغباتهم.
8. اسهمت الخدمات المصرفية الالكترونية في الارتقاء بمعايير وجودة الخدمات للعملاء واثاحت قدرا اوسع من الفاعلية في تنفيذ العمليات، بشكل فوري ومباشر، فضلا عن اتساع مظلة الخدمات التي باتت من الممكن تنفيذها بواسطة القنوات المصرفية المختلفة واسهمت هذه القنوات بدفع معدلات التحويلات بين الحسابات الايداع النقدي والسحب... وغيرها.
9. كذلك توفير الراحة لعملائها حيث يمكنهم الدخول الى حسابهم الخاص في اي وقت ومكان عبر الضغط على (زر الماوس)، وكذلك توفير الوقت لعملائها بالإضافة الى قلة التكلفة وسهولة الاستخدام.
10. توفر الخدمات المصرفية الالكترونية على مدار 24 الساعة.

### رابعاً: خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية

تتصف الخدمات المصرفية الالكترونية بالعديد من الخصائص التي تميزها عن الخدمات المصرفية التقليدية، حيث ان لها دور كبير في تطور ونمو عمل المصارف وجذب الزبائن،

فيما يلي اهم الخصائص التي تتصف بها الخدمات المصرفية الالكترونية :

1. الميزة التنافسية اذ تمكن هذه العمليات المصارف من التعامل مع اسواق مستهدفة والبيئة المحيطة بشكل افضل.
2. تحقيق ربحية في الاجل الطويل (مجدوب وعبد العزيز، 63: 2013).
3. يمكن للمستهلكين تنفيذ عملياتهم وأنشطتهم المصرفية دون الذهاب إلى البنك باستثناء السحب النقدي . (Sanli and Hobikoglu:2015,345)
4. اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات، اذ ان كافة الاجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة (العميل، ومقدم الخدمة) المصرفية تتم الكترونيا دون استخدام ورق ووثائق رسمية(حسينة،2013:38).
5. فتح المجال امام البنوك الصغيرة الحجم وذلك لتوسيع نشاطها عالميا دون الحاجة الى التفرع الخارجي او زيادة الموارد البشرية او زيادة فروع داخلية جديدة حيث يمكن استهداف جميع العملاء من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية(الصالح واخرون،2018:8).
6. سهولة ادارة الحساب والحصول على ملخص للمعاملات اليومية (Vyas:2020,2).
7. إمكانية تحديد الهوية، إذ لا يرى كل من متلقي الخدمة ومقدم الخدمة الآخر، حيث تقوم الخدمات الإلكترونية بالتعرف على متلقي الخدمة وتقديم الخدمة له وهذا ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين على الهوية الإلكترونية (حسينة،2013:38)
8. إمكانية تسليم الخدمات إلكترونياً، وذلك دون الحاجة للعميل للذهاب إلى البنك وبذل جهد ووقت إذ يمكن تسليم الخدمة إلكترونياً وتوفير الوقت والجهد وعلى سبيل المثال، كشوفات الحساب والأرصدة(الصالح واخرون،2018:9).
9. سرعة تغير القواعد الحاكمة، إذ تستطيع البنوك من خلال تقديم خدماتها إلكترونياً من مواكبة التطور السريع في قطاع الخدمات المصرفية والقيام بتقديم خدمات جديدة وبسرعة

وتتميز هذه الاجهزة انما متاحة طوال ايام الاسبوع ودون انقطاع، وهذه الاجهزة لم تعد تقتصر على مجرد وسيلة للحصول على النقود، بل حاليا تقوم بوظائف جد متقدمة تمكن العمال والموظفين من استلام رواتبهم وحقوق الضمان الاجتماعي، كما تسمح لهم الوصول الى حساباتهم الجارية مع توفر خيار استخدام لغات اجنبية عبر هذه الاجهزة (كريمة، 2014:96).

3. الخدمات البنكية عبر التليفون **Call Center**: يتم اجراء العمليات من خلال تشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء بواسطة التليفون باستخدام رقم سري خاص **Pin Number**، وهي تمكن العميل من الاستعلام عن ارصده او حركات حسابه الدائن وكذلك الخصم من حسابه (شاهين، 2010:523).

4. الخدمات البنكية عبر التليفون المحمول **Mobile Banking**

وهي احدى الخدمات البنكية الالكترونية التي تتم من خلال التليفون المحمول وتعتمد هذه الخدمة على اقامة قناة اتصال مباشر بين البنك والعميل وتسمح للعميل بالاتصال بحسابه المصرفي واجراء المعاملات المصرفية المختلفة مثل دفع الفواتير وشراء ومعرفة اسعار الاسهم والسندات (عبدالرحمن، 2011:5). وتعد أحدث خدمة في الخدمات المصرفية الإلكترونية وتعتمد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على **WAP** (تطبيق لاسلكي) (البروتوكول) حيث أن الجهاز المحمول يتطلب متصفح **WAP** مثبتاً فيه من أجل السماح بالوصول إلى المعلومات (CLAUDIA، 2014:53) **ISAC**

5. الصيرفة المنزلية (**Home Banks**): هو ذلك الحاسوب الشخصي الموجود بالمنزل او اي مكان والذي يتصل بحاسوب المصرف والذي بواسطة كلمة السر او الرقم السري انجاز العمليات المصرفية ومن قنوات الصيرفة المنزلية التلفزيون الرقمي وكذلك مراكز الخدمة الهاتفية والبنك الناطق(الخرجي والحسيني، 2019:236).

6. بطاقة الائتمان المصرفية (**Credit-Card**): وهي بطاقة بلاستيكية تمنحها البنوك لعملائها ويتم استخدامها من قبل

عالية من خلال الخدمات الإلكترونية (العطرة، 2017:129).

10. اتصاف هذه العمليات بالمرونة والسهولة والسرعة، مما يتيح توسع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية والمالية او غيرها، ومما يؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات المصرفية الالكترونية(حنان وشادية، 2019:13).

11. تتصف الخدمات المصرفية الالكترونية بأنها ذات تكلفة منخفضة بالمقارنة مع الخدمات المصرفية التقليدية (لفته ورميش، 2016:274).

12. القدرة على الحصول الخدمات المطلوبة من خلال الانترنت (Jeon,1997,107).

13. تسهيل اجراء الابحاث والدراسات، ووضع خطط جديدة، وكشف العقبات ومعالجة المشاكل بسرعة وسهولة واقل تكلفة (بشرى، 2016:23).

خامسا: انواع الخدمات المصرفية المقدمة

بتطور الحياة وظهور تكنولوجيا المعلومات تطورت البنوك من البنوك التقليدية الى البنوك الالكترونية تقدم خدماتها الالكترونية في اي وقت وباقل تكلفة، ومن اهم انواع الخدمات التي تقدمها البنوك الالكترونية هي:

1. خدمات التوكيل الالكتروني (**Factoring**): وتتلخص بشراء المصرف الفواتير من البائع ودفع قيمتها له ثم تحصيلها من المشتري مقابل عمولة من البائع وتشمل هذه الخدمة التوكيل مع حق الرجوع على البائع او دون الرجوع فضلا عن خصم الفواتير وتتم عملية المطالبة والتحصيل الكترونيا (البوعلي، 2016:116)

2. آلات الصرف الذاتي (**automatic teller machine**): وهي الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار او بشكل مستقل وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف او يقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية او بطاقة ذكية للحصول على الخدمات مثل السحب النقدي والايداع النقدي والاستفسار عن الحساب وغيرها (ضبعان، 2013:90).

رخص تكلفتها للمصارف (ضبان، 2013:92). او هي المصارف التي تركز على خدمة الزبائن بتكلفة منخفضة وتقنية عالية وتمكنه من اداء اعماله المصرفية من المنزل او اي مكان آخر (Barger & Gensler, 2007:2).

9. نقاط البيع الالكترونية (Electric Point Of Sale): وهي الآلات التي تستخدم من قبل المؤسسات التجارية والخدمات المختلفة لدفع قيم السلع والخدمات عند نقاط البيع وذلك بوضع طرفيات Terminals في المحلات التجارية والتي تكون متصلة بشبكة البنوك ويتم من خلالها سداد فواتير الشراء الكترونيا باستخدام كروت الدفع. ومن الخدمات التي تقدمها ضمان الصكوك والدفع والقيد المباشر عن طريق التحويل الالكتروني من حساب المشتري لحساب التاجر باستخدام بطاقة العميل والجهاز الموجود لدى التاجر (عبد الرحيم، 2011:68).

### المبحث الثالث

#### وصف عينة الدراسة والافراد المبحوثين وتحليل النتائج

#### واختبار الفرضيات

#### أولاً: وصف المصارف المدروسة

يوضح الجدول ادناه نبذة مختصرة عن المصارف عينة البحث من حيث اسماء المصارف وعددها، سنة التأسيس، عدد العاملين في كل مصرف، عدد الاستثمارات الموزعة للموظفين في كل مصرف، اذ تم توزيع (50) استمارة صالحة للتحليل.

جدول (2): وصف المصارف المدروسة والاستثمارات الموزعة

ت	اسم المصرف	سنة التأسيس	عدد العاملين	عدد الاستثمارات الموزعة لموظفي المصرف
1	مصرف الموصل/ دهوك	2002	7	5
2	مصرف جيهان/ دهوك	2007	14	8
3	مصرف بغداد/ دهوك	1992	12	7
4	مصرف الخليج التجاري/ دهوك	1999	5	5
5	مصرف RT / دهوك	2001	20	5
6	مصرف كردستان الدولي الاسلامي للاستثمار / دهوك	2007	51	15
7	مصرف العراق الاول الاسلامي	2021	6	5
	المجموع			50

المصدر: اعداد الباحثة (بالاعتماد على سجلات المصارف المدروسة)

عملاء البنك لأغراض الشراء ثم التسديد لاحقاً، مع السماح له بتأجيل سداد الرصيد المدين لفترة معينة مقابل فائدة ، وقد كان ولادة هذه البطاقات استجابة طبيعية لطلبات المستهلكين المتنامية للاستفادة من نظم المدفوعات المتقدمة التي تؤمن لهم السرعة وسهولة الاستعمال والحماية لا موالهم، بالإضافة الى تمكينهم من الدخول الى نظم المعلومات المالية اللازمة لهم، ومن اشهر انواع البطاقات المستخدمة Master Card، Visa Card (Daniela & others, 2010: 673).

7. خدمات التحويل الالكتروني للصكوك والمقاصة الالية (Clearance Automated): وفيه يتم تحويل بيانات الصكوك الكتائبية الى بيانات الكترونية اما تسوية الصكوك فتم عن طريق تحويل الاموال حسب البيانات الالكترونية بدلا من حركة الصكوك الورقية، اما المقاصة الالكترونية فهو عبارة عن نظام لتسوية مدفوعات الصكوك الكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية في غرف المقاصة حيث تسجل المدفوعات الالكترونية على شريط ممغنط (البوعلي، 2016:117).

8. الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت ( Internet on Line Banking): وهي الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها البنوك لعملائها المشتركين بالانترنت وتكمنهم من التواصل مع حساباتهم بطريقة امنة وسهلة وعلى مدار الساعة من خلال جهاز حاسوب شخصي او محمول متصل بخدمة الانترنت. وتمتاز هذه الخدمات بالسرعة فهي في متناول اليد ومريحة للعملاء ومتوفرة طوال اليوم فضلا عن

## ثانيا: وصف الافراد المبحوثين

ومصادقية. كما ان نسبة (44%) من الافراد المبحوثين لديهم خدمة في المنصب الحالي ما بين سنة الى 5 سنوات ثم يليها الافراد الذين لديهم خدمة من 5 الى اقل من 10 سنوات ونسبة (28%) كما ان الافراد المبحوثين الذين لديهم خدمة 10 سنوات فاكثر فكانت نسبتهم (28%). كما ان الافراد المبحوثين الذين لديهم خدمة في المصرف من سنة الى 5 سنوات فكانت نسبتهم (18%). والافراد المبحوثين الذين لديهم خدمة في المصرف من 5 سنوات الى اقل من 10 سنوات فكانت نسبتهم (16%). والافراد المبحوثين الذين لديهم خدمة في المصرف من 10 سنوات فاكثر فكانت نسبتهم (16%). أما بالنسبة لمنصب الوظيفي الحالي للمبحوثين فكانت نسبة المبحوثين في قسم الجاري 10 % اما المبحوثين في قسم الحوالات فكانت نسبتهم 8% اما نسبة المبحوثين في منصب معاون مدير 4% اما نسبة المبحوثين في منصب مدير فرع 4% اما نسبة المبحوثين في منصب المحاسب فكانت نسبتهم 16% اما نسبة المبحوثين في منصب امين صندوق فكانت نسبتهم 18% اما نسبة المبحوثين في قسم البطاقات فكانت نسبتهم 4%.

تمثل الافراد المبحوثين في البحث الحالي ب(عدد من موظفي المصرف) وفيما يأتي وصف تفصيلي للأفراد المبحوثين من حيث الخصائص الفردية ، يتضح من الجدول رقم (4) ان غالبية الافراد المبحوثين هم من الموظفين في القطاع الخاص ونسبة (100%) ، كما أن (54%) من المبحوثين كانوا من الذكور والنسبة الباقية هم من الاناث، كما يتضح من الجدول أن أكثر الفئات العمرية ظهورا هي الفئة (30-39)، اذ بلغت نسبتهم (62%) من أفراد العينة ويليهم الفئة (30 سنة واطل) اذ بلغت نسبتهم (22%)، في حين كانت النسبة الاقل من نصيب الفئة العمرية (40 سنة فاكثر) ونسبة (16%). وفيما يتعلق بالتحصيل الدراسي فقد تبين ان غالبية الافراد المبحوثين هم من حملة شهادة بكالوريوس، اذ بلغت نسبتهم (70%) ثم تليها فئة حملة شهادة دبلوم فني، اذ بلغت نسبتهم (18%)، ثم تليها فئة حملة شهادة دراسات العليا، اذ بلغت نسبتهم (8%)، أما النصيب الأقل فكان لحملة شهادة الاعدادية واطل، اذ بلغت نسبتهم (4%)، وهذا يعني ان غالبية افراد عينة البحث بامكانهم التعامل مع متغيرات البحث بدقة

جدول رقم (3): توزيع المبحوثين على وفق الخصائص الفردية

الخصائص	الفئات	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	27	54%
	انثى	23	46 %
العمر	اقل من 30 سنة	11	22 %
	30 – 39 سنة	31	62 %
	40 سنة فاكثر	8	16 %
التحصيل الدراسي	دراسات عليا	4	8 %
	بكالوريوس	35	70 %
	دبلوم فني	9	18 %
	اعدادية فاقل	2	4 %
المنصب الوظيفي	مدير فرع	2	4 %
	معاون مدير	2	4 %
	مسؤول قسم	4	8 %
	محاسب	8	16 %
	ملاحظ اعلى	1	2 %
	ملاحظ	3	6 %
	معاون ملاحظ	3	6 %
	جاري	5	10 %

8 %	4	حوالات	
18 %	9	امين صندوق	
4 %	2	موظف قسم البطاقات	
14 %	7	خدمة الزبائن	
44 %	22	اقل من 5 سنوات	مدة الخدمة بالمركز الوظيفي الحالي
28 %	14	5 – 9 سنوات	
28 %	14	10 سنوات فاكثر	
36 %	18	اقل من 5 سنوات	مدة الخدمة في المصرف
32 %	16	5 – 9 سنوات	
32 %	16	10 سنوات فاكثر	
0 %	0	عام	ملكية المصرف
100 %	50	خاص	
48 %	24	تجاري	نوع النشاط
50 %	25	اسلامي	
2 %	1	شامل	

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الاستبانة

جدول رقم (4): التوزيعات التكرارية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية

الانحراف المعياري	الانحراف	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة								الرمز		
			لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق			اتفق بشدة	
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		%	ت
.80204	4.3600					20.0	10	24.0	12	56.0	28	X1	
.69429	4.2600			2.0	1	8.0	4	52.0	26	38.0	19	X2	
.67763	4.3000					12.0	6	46.0	23	42.0	21	X3	
.72393	4.0800					22.0	11	48.0	24	30.0	15	X4	
.82906	4.0800			4.0	2	18.0	9	44.0	22	34.0	17	X5	
.82413	4.1200			2.0	1	22.0	11	38.0	19	38.0	19	X6	
.80711	4.0400			2.0	1	24.0	12	42.0	21	32.0	16	X7	
.84298	4.0600					32.0	16	30.0	15	38.0	19	X8	
.80711	3.9600			6.0	3	16.0	8	54.0	27	24.0	12	X9	
.87622	3.7400	2.0	1	8.0	4	18.0	9	58.0	29	14.0	7	X10	
.91718	3.6600	4.0	2	6.0	3	22.0	11	56.0	28	12.0	6	X11	
.69985	4.2000					16.0	8	48.0	24	36.0	18	X12	
.82040	4.0200	2.0	1			20.0	10	50.0	25	28.0	14	X13	
.96129	3.8800	4.0	2	2.0	1	22.0	11	46.0	23	26.0	13	X14	
.81841	4.0600			2.0	1	24.0	12	40.0	20	34.0	17	X15	
.77433	4.1800			2.0	1	16.0	8	44.0	22	38.0	19	X16	
1.05463	3.9000	2.0	1	12.0	6	12.0	6	42.0	21	32.0	16	X17	
.96890	4.0000	2.0	1	8.0	4	10.0	5	48.0	24	32.0	16	X18	
.85332	3.9200			6.0	3	22.0	11	46.0	23	26.0	13	X19	
.84177	3.8400			8.0	4	20.0	10	52.0	26	20.0	10	X20	
<b>.829729</b>	<b>4.033</b>	<b>0.8</b>		<b>2.51</b>		<b>18.44</b>		<b>45.4</b>		<b>31.5</b>		المعدل	
				<b>3.31</b>		<b>18.44</b>		<b>76.9</b>				المجموع	

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

الافراد المبحوثين على ان المصرف يقوم بالاجراء اللازم للتعريف بمختلف الخدمات المصرفية الالكترونية. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X6) (4.1200) والانحراف المعياري (82413). ويرى (74%) من المبحوثين ان المصارف الالكترونية وسيلة مهمة لجذب الزبون وتنمية وتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X7) (4.0400) والانحراف المعياري (80711). ويؤكد (68%) من الافراد المبحوثين ان التخطيط الجيد لاستخدام شبكة المعلومات الالكترونية تعتبر أحد طرق الدعم للمصارف الالكترونية. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X8) (4.0600) والانحراف المعياري (84298). ويؤكد (78%) من الافراد المبحوثين ان عدم المعرفة باهمية شبكة المعلومات في تقديم الخدمات المصرفية ونقص المهارات المطلوبة لدى الكادر المسؤول تعتبر من ابرز صعوبات عدم تطبيق المصارف الالكترونية. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X9) (3.9600) والانحراف المعياري (80711). ويؤكد (72%) من الافراد المبحوثين ان توفر مستوى مناسب من البنية التحتية في المصرف والتي تضمن سير الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل جيد وسلسل. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X10) (3.7400) والانحراف المعياري (87622). ويشير (68%) من الافراد المبحوثين ان هناك ضعف وعدم معرفة جيدة لدى العاملين في التكيف والتعامل مع الاسلوب الالكتروني والاجهزة والمعدات بشكل جيد مما يؤدي احيانا الى توقف النظام الالكتروني.. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X11) (3.6600) والانحراف المعياري (91718). ويتفق (84%) من الافراد المبحوثين ان المصارف تعمل على تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم للتعامل مع التقنيات الجديدة. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X12) (4.2000) والانحراف المعياري (69985). وكما يتفق (78%) من الافراد المبحوثين ان هناك تشريعات وقوانين واصول تنظم وتوجه العمل المصرفي الالكتروني.. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X13) (4.0200) والانحراف المعياري (82040). ويتفق (72%) من الافراد المبحوثين على

ثالثا: وصف متغيرات البحث وتشخيصها: تتطلب منهجية البحث تحديد ماهية المتغيرات التي اعتمد عليها الباحث في تحقيق اهداف البحث ، فقد اعتمد البحث على التحليل الاولي للبيانات المتعلقة بمتغيرات البحث، وقد استخدم الباحث برنامج (SPSS 17) و(Excel 2003) للاستدلال على التكرارات والنسب المئوية والاساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل الفقرات المتعلقة بالاستجابة من المبحوثين، وكما يلي:

#### وصف وتشخيص خدمات المصرفية الالكترونية:

يوضح الجدول رقم (4) نسب التوزيع التكراري وقيم الاساط الحسابية والانحرافات المعيارية لخدمات الصيرفة الالكترونية (الصراف الالي وبطاقات الائتمان) على مستوى المصارف المبحوثة (مصرف الموصل، مصرف جيهان، مصرف بغداد، مصرف الخليج التجاري، مصرف الاقليم التجاري RT، مصرف كردستان الدولي الاسلامي للاستثمار، مصرف العراق الاول الاسلامي). ونلاحظ من الجدول اعلاه ان (80%) من الافراد المبحوثين يتفقون على ان تطبيق الصيرفة الالكترونية في اتمام العمليات التقليدية للمصرف هي الافضل، اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X1) (4.3600) والانحراف المعياري (80204). ويتفق (90%) من الافراد المبحوثين على ان هناك خصوصية في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X2) (4.2600) والانحراف المعياري (69429). ويشير (88%) من المبحوثين ان الخدمة المصرفية الالكترونية تتلائم مع احتياجات ورغبات الزبون. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X3) (4.3000) والانحراف المعياري (67763). ويتفق (78%) من الافراد المبحوثين ان الخدمة المصرفية الالكترونية سهلة الاستخدام وذات كلفة متدانية. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X4) (4.0800) والانحراف المعياري (72393). كما اتفق (78%) من المبحوثين ان الخدمة المصرفية الالكترونية تعمل على توفير الوقت والجهد والمصاريف. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X5) (4.0800) والانحراف المعياري (82906). ويتفق (76%) من

المبحوثين على ان مواقع الصراف الالي (ATM) منتشرة بشكل جيد في مدينة دهوك. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X17) (3.9000) والانحراف المعياري (1.05463). ويشير (80%) من الافراد المبحوثين ان هناك درجة سرية وامان عالية في التعامل مع خدمة الصراف الالي (ATM). إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X18) (4.0000) والانحراف المعياري (96890). وهذا ما يؤكد ان استخدام عمليات الصراف الالي وبطاقات الائتمان قد اثرت على مستوى الخدمات وعددها ايجابيا.

#### الاستنتاجات والتوصيات:

##### أولاً: الاستنتاجات

لقد توصل البحث للاستنتاجات التالية:

1. ضعف شبكة الانترنت تمثل احدى المشكلات التي تواجه زبائن المصرف.
2. عدم المام ومعرفة الزبائن كيفية استخدام بطاقات الائتمان وماكانات الصراف الالي.
3. انتشار ماكانات الصراف الالي بشكل جيد في مدينة دهوك.
4. عدم المام من قبل المجتمع بالتعامل المصرفي الالكتروني نتيجته لضعف الدعاية والاعلان من قبل المصارف حول وسائل الاللكترونية التي تتعامل بها هذه المصارف فضلاً عن قلة الثقافة المصرفية والتكنولوجية لدى الزبائن الجمهور لاسباب عديدة البحث ليست بصددھا.
5. ان استعمال وسائل الدفع الالكتروني والتكنولوجيا المستعملة في المصرف تعمل على سرعة حصول الزبائن على الخدمة المصرفية وتعمل على تخفيض الروتين الاداري للمصرف فضلاً عن تأثير على السرعة وسهولة استعمال هذه الخدمة وتمنح ميزة تنافسية للمصرف.
6. ان استخدام ادوات الدفع الالكتروني اصبح واقعا واجب تطبيقه مما يستلزم تطوير الكادر وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المقدمة.
7. ان استخدام التقنية في نظام المدفوعات قلل الحاجة الى حمل النقود وما يواكب ذلك من مخاطر السرقة والضياع.

ان هناك تبني للحكومة في تطبيق برامج تقديم الخدمات المصرفية الاللكترونية في البنوك.. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X14) (3.8800) والانحراف المعياري (96129). ويؤكد (74%) من الافراد المبحوثين ان توفر البطاقة الذكية كافة المعلومات فضلا عن انظمة حماية حسابات الافراد لدى البنوك الاللكترونية. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X15) (4.0600) والانحراف المعياري (81841). ويرى (82%) من المبحوثين ان الخدمات المصرفية الاللكترونية تواكب التطور التكنولوجي للمصارف العالمية والعربية في تنوع الخدمات المصرفية الاللكترونية. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X16) (4.1800) والانحراف المعياري (77433). ويتفق (74%) من الافراد المبحوثين ان مواقع الصراف الالي (ATM) منتشرة بشكل جيد في مدينة دهوك. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X17) (3.9000) والانحراف المعياري (1.05463). ويشير (80%) من الافراد المبحوثين ان هناك درجة سرية وامان عالية في التعامل مع خدمة الصراف الالي (ATM). اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X18) (4.0000) والانحراف المعياري (96890). وويتفق (72%) من الافراد المبحوثين ضرورة العمل على اعفاء الخدمات المصرفية الاللكترونية من اي رسوم فضلا عن التوعية للتعريف بالخدمات المصرفية الاللكترونية. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X19) (3.9200) والانحراف المعياري (85332). ويتفق (72%) من الافراد المبحوثين ان المصرف دائما يطرح الاسئلة على العملاء للتعرف على ما يحتاجونه من خدمة مصرفية الاللكترونية. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X20) (3.8400) والانحراف المعياري (84177).

##### رابعاً: اختبار فرضية البحث

ونلاحظ من الجدول رقم (4) ان (74%) من الافراد المبحوثين يتفق على ان توفر البطاقة الذكية كافة المعلومات فضلا عن انظمة حماية حسابات الافراد لدى البنوك الاللكترونية. اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير (X15) (4.0600) والانحراف المعياري (81841). وكما يتفق (74%) من الافراد

3. ضرورة الاعلان من قبل المصارف الاهلية عن نظام المدفوعات الالكترونية المستخدم لتقديم الخدمة المصرفية.

4. الاهتمام بكفاءة نظام المدفوعات الالكترونية داخل المصرف مما يزيد من فاعلية المصرف ومن ثم يختصر كثير من الوقت والكلفة.

5. ان استعمال وسائل الدفع الالكترونية والتكنولوجيا المستعملة في المصرف تعمل على سرعه الحصول الزبائن على الخدمه المصرفيه وتعمل على تخفيض الروتين الاداري لموظفي المصرف فضلا عن تأثيرها على السرعه وسهوله استعمال هذه الخدمه وتمنح ميزه تنافسيه للمصرف.

6. يوجد اقبال من قبل المجتمع والزبائن على استخدام بطاقات الائتمان وماكينات الصراف الالي.

7. تشجيع الزبائن على استخدام ادوات الصيرفه الالكترونيه الحديثه واعطاء مرونة للعاملين في الابداع والابتكار والاختراع وتحفيزهم وتطوير مهاراتهم عن طريق الدورات التدريبية على استخدام ادوات الصيرفه الالكترونيه الحديثه .

8. تطوير وسائل التوعيه للمصارف عبر زياده وسائل الدعايه والاعلان واستثمار التلفاز ووسائل التواصل الاجتماعي من اجل ترويج للمنتجات المصرفيه المستعمله لتعميق ادراك المجتمع بجدوى العمل المصرفي الالكترونيه وسهوله التعامل بها .

9. ضرورة العمل على نشر الوعي المصرفي الالكتروني بين العملاء لزياده التعاملات الالكترونيه من خلال النشاطات الارشاديه والتوعيه التسويقيه من قبل المصارف ومن خلال اقامه دورات تدريبيه بشكل مستمر لعملاء البنك والعمل على تطوير اداء الكادر الوظيفي وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المصرفيه المقدمه.

10. دعم بحوث تطوير الخدمات المصرفيه الالكترونيه بهدف ضمان وتوسيع انتشار تلك الخدمات بشكل مضطرد.

11. يجب على البنك مراعاة توفر الضوابط اللازمه للرقابه على المعلومات وذلك لتجنب المخاطر التي قد تنجم عن الدخول الى شبكه المعلومات من قبل غير المرخصين بذلك ومراجعه السياسات والاجراءات المرتبطه بها بشكل منتظم

8. هنالك رغبه في استخدام الصيرفه الالكترونيه من قبل العملاء الى ان عدم التعريف للبنك والخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي الى تخويف العديد من العملاء من استخدام هذا النوع من الخدمات وذلك لتجنب المخاطر التي قد تنجم عن الدخول الى شبكة المعلومات الغير المرخص لهم وهذا دليل على ان المسؤولية الكبيره تقع على عاتق البنك في عدم انتشار الخدمات المصرفية الالكترونية.

9. ضرورة العمل البنك او المصرف على توعية الزبائن حول كيفية استخدام خدمات المصرفية الالكترونية بطاقات الائتمان والصراف الآلي عن طريق مثلاً عمل كتالوج او عن طريق عمل نشرات التوعيه كتالوكات لتساعد الزبائن على حول كيفية استخدام ماكينات الصراف الالي وطاقات الائتمان وكيفية التعامل الزبون في حالات وجود مشكله في بطاقة الائتمان او الصراف الالي.

10. محدودية الدعم الموجه نحو بحوث تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية من قبل المصارف المبحوثة.

11. من أسباب عزوف بعض العملاء عن التعامل بالخدمات المصرفية الالكترونية وهو عدم توفر الكفاءة الكافية وجهل بعض العملاء بالصيرفه الالكترونيه ومحدودية مهارات الافراد العاملين في المصرف في التعامل مع التطورات التكنولوجية والذين يمثلون بطبيعة الحال واجهة لجذب العملاء.

12. يفضل بعض زبائن المصرف التعامل مع موظفي البنوك على البنوك الالكترونية بدلاً من التعامل مع أجهزة المصرف مثل أجهزة الصراف الآلي خوفاً من حصول عطل في هذه الاجهزة او عدم اكتفاء الارصده النقديه فيها.

#### ثانياً: التوصيات

1. مساهمة الجهاز المصرفي في خلق وعي لدى الجمهور باستخدام الادوات المتطورة بدلا 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.

الصالح، قشي محمد، عمار، قربي، رملي، حمزة، 2018، البنوك الالكترونية مخاطر وطرق الحماية منها: مع الإشارة لحالة الجزائر، الجزائر.  
حنان، بوعكوش، شادية، زايد، 2019، حماية العمليات المصرفية في ظل تطور الصيرفة الالكترونية-دراسة حالة بنك الخليج الجزائر-وكالة تبسة، جامعة العربي التبسي-تبسة-، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

عبد الرحيم، نادية، 2011، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي-دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر.

حسينة، زايد، اهمية البنوك الالكترونية في تحسين العمليات المصرفية -دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري لولاية (ام البواقي)-، 2013، جامعة العربي بن مهيدي- ام البواقي-، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية.

ضبعان، خالد شمسان اسماعيل، 2013، تحليل اتجاهات عملاء المصارف اليمينية نحو اساليب الصيرفة الالكترونية"دراسة تطبيقية على المصارف اليمينية العاملة في مدينة تعز"، اطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم المالية والمصرفية، جامعة سانت كليمنتس العالمية، كلية العلوم المصرفية، عدن.

بشري، زايد، الخدمات المصرفية الالكترونية، 2016، جامعة العربي بن مهيدي، كلية الحقوق والعلوم السياسية،  
سليمه، مغني، 2014، وسائل الدفع الالكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة، جامعه خميس مليانة، كلية الحقوق والعلوم السياسية.

الحاج، شرايد محمد، 2014، مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية "دراسة مقارنة"، جامعة قاصدي مرباح، كلية الحقوق والعلوم السياسية.

البرد ويل، سعيد محمد سعيد، 2015، الخدمات المصرفية الالكترونية المطبقة في البنوك الاسلامية وعلاقتها برضا العملاء "دراسة حالة البنوك الاسلامية في محافظة غزة"، جامعة الازهر (غزة)، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية.

بربح، سميرة، 2015، دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية "دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة- تقرت- وبنك القرض الشعبي الجزائري- وكالة- الوادي -خلال الفترة الممتدة ما بين 2008-2014، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

12. ضروره الاحتفاظ بنسخه احتياطييه من الانظمه والبرامج والملفات الالكترونيه ضمن خطه للطوارئ خارج مراكز العمل  
13. ضروره توفر الدعم الحكومي وتوفير البنيه الاساسيه لشبكته الاتصالات ووالانترنت بالاضافه الى تطبيق سياسات داعمه لانتشار تلك الخدمات.

## المصادر

### المصادر العربية:

#### أولاً: الرسائل والاطاريح الجامعية

دراجي، ام الخير، 2015، اثر عصنة الخدمات المصرفية على الاداء البنكي (دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري للفترة 2008-2013)، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية.

فضيلة، شيروف، 2010، اثرالتسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، جامعة منتوري - فسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.

عبد الحليم، عماد الدين احمد محمد، العاملات المصرفية بواسطة الهواتف النقالة، جامعة الشرق الاوسط، 2010، كلية الشرق الاوسط.

عبد الرحمن، رشا فؤاد، 2011، اعادة هيكلة وتطوير الجهاز المصرفي وتأثيره على الاداء البنكي، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

كريمة، صراع، 2014، واقع وافاق التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة وهران، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، الجزائر.

الباهي، صلاح الدين، 2016، اثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن-دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الاردني في عمان- الاردن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعمال، عمان، الاردن.

العطرة، دغوش، 2017، استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية واثرها على الاداء البنكي ( حالة البنوك الجزائرية)، اطروحة دكتوراه، جامعة محمد خضير (بسكرة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم اقتصادية، الجزائر.

عبيد، فاطمة علي، 2018، الخدمات المصرفية الالكترونية وطبيعتها القانونية، جامعة ديبال، كلية القانون والعلوم السياسية.

الزبيدي، حمزه فائق وهيب، الغانمي، منار، حيدر علي، 2015، تطور الصيف الالكتروني واثار الرقابة الداخلية على العمليات المصرفية الالكترونية "مبحث تطبيقي على عينة من المصارف العراقية الخاصة"، مجلة كلية التراث الجامعة، العدد (20).  
 ابو جديرية، ابو عزوم اللافي، ابو خطوه، يونس امبية، 2018، أدوات الصيرفة الالكترونية واثرها على جودة الخدمات المصرفية في ليبيا: دراسة حالة للمصارف التجارية العاملة بمدينة سبها، مجلة العلوم البحتة والتطبيقية، المجلد (7)، الرقم (2).  
 صالح، مفتاح، فريدة، معارفي، 2023، البنوك الالكترونية، جامعة بسكرة، كلية العلوم الادارية والمالية، المؤتمر العلمي الخامس.

ثالثا: الكتب

قبال، السيد حامد، 2013، المعاملات المصرفية والمدفوعات الإلكترونية واثرها في ضوء السياسات النقدية والائتمانية للبنك المركزي، جامعة الازهر بطنطا، كلية الشريعة والقانون، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر.

#### المصادر الاجنبية:

Ghezelayagh, Mohammad and Davarpanah, Mohsen. 2015 1.Factors influencing the adoption of electronic banking using rough set theory (Case study: Mellat bank), Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences ISSN: 2231 – 6345 (Online) Open Access, Online International Journal Available at [www.cibtech.org/sp.ed/jls/2015/01/jls.htm](http://www.cibtech.org/sp.ed/jls/2015/01/jls.htm) 2015 Vol.5 (S1), pp. 2594-2599.  
 Kolodinsky, J. and Hogarth, J.(2004)." The adoption of electronic banking technology by American consumers" Consumer Interest Annual, 47(47), 1-6.  
 Jay Shree Chavan, Internet of Research in Business, Management (Ijrbn) Vo1. 1, Issue 1, June, 19-26, 2013, India.  
 Barger, sren chirstion & Gensler, Sonja, 2007, online banking customer: insights from Germany, Journal of international banking and commerce, Vol. 12, NO 1. ([www.arrayder.com/commerce/jibc](http://www.arrayder.com/commerce/jibc))  
 Awwad, Mohammad. Suleiman, Application of structural Equation modeling to investigate factors Affecting the intention Adopt internet banking in Jordan JJBA, Vol. 5 No. 2, 2009.  
 Vyas, Shilpan,2020, Impact of E-Banking on Traditional Banking Services, School of Computer Science and Information Technology, Singhania University, Pachari Bari, Jhunjhunu – 333515 Rajasthan, India.  
 Siam, Ahmad Zakaria,2006, Role of the Electronic Banking Services on the Profits of Jordanian Banks, American Journal of Applied Sciences, Al Balqa Applied University, Amman College

بلخير، عوينات، 2014، آليات العمل المصرفي الالكتروني، جامعه قاصدي مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية.

#### ثانيا: الدوريات

الجزري، ثريا عبد الرحيم، الحسيني، زهراء هادي معلقة، تاثير انظمة المدفوعات الالكترونية في فاعلية السياسة النقدية، 2019،مجلة الاقتصاد والعلوم الادارية، المجلد 25، الرقم 112.  
 بوراس، احمد، 2007، العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 11.  
 العضيلية، رائد محمد، المبيضين هشام عثمان، السميرات، محمد خليل، 2016، العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الانترنت من وجهة نظر العملاء "دراسة ميدانية على اقليم الجنوب-الاردن"، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد 12، العدد 3.  
 لفترة، حسن علوان، رميش، صدام عبد الحسين، النظام القانوني للمصارف الالكترونية، 2016، جامعة ميسان، كلية القانون، مجلة ميسان للدراسات الاكاديمية، المجلد 30.  
 شاهين، علي عبد الله، نظم الدفع الكترونية ومخاطرها ووسائل القابة عليها "دراسة تطبيقية على بنك فلسطين"، الجامعة الاسلامية، كلية التجارة، فلسطين، غزة، 2010، مجلة جامعة الازهر بغزة، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد 12، العدد 1.  
 مجدوب، بحوصي، سفيان، بن عبد العزيز، 2013، واقع وافاق البنوك الالكترونية (مع الاشارة الى مستقبلها في الجزائر)، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد الثاني، العدد الثالث.  
 البوعلي، يحيى حمود حسن، 2016، فاعلية المصارف الالكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي، مجلة الاقتصاد الخليجي، العدد 28، كلية الادارة والاقتصاد.  
 محمد، تائر سعدون، شحاذه، رحمن محمود، عكاوي، عمر محمود، 2018، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف الخاصة "دراسة تطبيقية في مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار، المؤتمر عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الثاني لجامعة جيهان أربيل في العلوم الادارية والمالية، مجلة جامعة جيهان- أربيل العلمية، مجلد (11) العدد (2).  
 القحطاني، صالح بن سعد، 2015، أثر تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية في تفضيلات عملاء البنوك في المملكة العربية السعودية، الرياض، السعودية، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد رقم (1)، العدد (2).

- Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol. 7, Nol. 1 .
- Scupola, Ada, Henten, Anders, Nicolajsen, Hanne Westh, 2009, E-Services: Characteristics, Scope and Conceptual Strengths, International Journal of E-Services and Mobile Applications, Volume 1, Issue 3.
- Kvasnicovaa, Terezia, Kremenovaa, Iveta , Fabusa ,Juraj,2016, From an analysis of e-services definitions and classifications to the proposal of new e-service classification, University of Zilina.
- Sanli, Bahar, Hobikoglu, Elif, 2015, Development of Internet Banking as the Innovative Distribution Channel and Turkey Example, Procedia social and behavioral sciences, volume 195.
- ISAC, IMOLA DRIGĂ, CLAUDIA ,2014, E-BANKING SERVICES – FEATURES, CHALLENGES AND BENEFITS, Annals of the University of Petroșani, Economics.
- Daniela, Bojan, Simona, Mutu, Drago, Paun, 2010, ELECTRONIC BANKING – ADVANTAGES FOR FINANCIAL SERVICES DELIVERY.
- Jeon, L., Rice, W., From Web strategy to Implementation At Liberty Financial Companies, In Cronin, (Ed.) Banking & Finance on the internet, Jon Wiley & Sons , New York, NY, 1997.
- for Administrative and Financial Sciences, Jordan.
- Vrncianu, Marinela, Popa, Liana Anica, 2010, CONSIDERATIONS REGARDING THE SECURITY AND PROTECTION OF E-BANKING SERVICES CONSUMERS' INTERESTS,) Academy of Economic Studies, Bucharest, Romania.
- v. kiselev,sergey, s. chernyavskaya, yana, Eleonora, v. bardasove, galeeva, gulnaz m., fazlieva, elena p., krokhina, Julia a., 2016, Assessment of Electronic Banking Service's Impact on the Economic Parameters of the Bank Activity, INTERNATIONAL JOURNAL OF ENVIRONMENTAL & SCIENCE EDUCATION, VOL. 11, NO. 14, 7226-7235.
- Harelimana, Jean Bosco,2019, The Effect of Electronic Banking on Customer Services Delivery in Commercial Banks in Rwanda, Austin Journal of Business Administration and Management, Kigali Independent University (ULK), Rwanda, Volume 3 Issue 1.
- Arya, Himanshu, 2019, E-Banking: The Emerging Trend, nternational Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD), Volume: 3, Issue: 4.
- AL-HAWARY, Sulieman Ibraheem Shelash, HUSSEIN, Ahlam Jebreen Ahmad, 2017, The Impact of Electronic Banking Services on the Customers Loyalty of Commercial Banks in Jordan, International Journal of Academic

## الملحق

جامعة دهوك  
كلية الادارة والاقتصاد  
قسم العلوم المالية والمصرفية

### نموذج إستبيان

حضرة السيد المجيب على الإستمارة المحترم.

تحية طيبة...

تمثل هذه الإستمارة جزءاً من متطلبات اعداد البحث الموسوم بـ(مدى تطور العمليات المصرفية الالكترونية (الصراف الالي وبطاقات الائتمان) دراسة استطلاعية لعينة من المصارف المحلية الاهلية في مدينة دهوك). وتعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات أثر إيجابي في إخراج هذا البحث بالمستوى المطلوب، لذا أرجو التفضل بالإجابة على محتوياتها بشكل دقيق وواضح وفق رؤيتكم وخبراتكم المهنية ضماناً لدقة وصحة النتائج التي يهدف الباحث الوصول إليها خدمةً لمسيرة البحث العلمي.

أود أن أوضح لحضراتكم بأن هذه الإستبانة هي لأغراض البحث العلمي حصراً ولا يتطلب كتابة الإسم أو التوقيع عند الإجابة، فضلاً عن أن إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية والكنمان.

ملاحظات:

- 1- يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي تراه مناسباً من وجهة نظرك.
  - 2- يرجى لطفاً الإجابة على جميع الأسئلة علماً أن ترك أي سؤال دون الإجابة عليه يعني عدم صلاحية الإستمارة للتحليل والقياس.
  - 3- بإستطاعة الباحث الإجابة على أسئلتكم وإستفساراتكم الخاصة بالإستمارة.
- شاكرين تعاونكم .... مع التقدير

الباحثة

### أولاً: بيانات عامة

- 1- بيانات تخص المصرف:
  - أ- إسم المصرف: .....
  - ب- نوع الملكية: ( ) عام ( ) مختلط ( ) خاص
  - ت- نوع النشاط: ( ) تجاري ( ) صناعي ( ) زراعي ( ) عقاري ( ) إسلامي ( ) شامل.
  - ث- تاريخ تأسيس المصرف: .....
  - ج- عدد الموظفين في المصرف: .....
- 2- بيانات خاصة بالمستجيب عن الإستبانة:
  - أ- الجنس: ( ) ذكر ( ) أنثى
  - ب- العمر: ( ) أقل من 30 سنة، ( ) 30-39 سنة ( ) 40 سنة فأكثر.
  - ت- المؤهل العلمي: ( ) دراسات عليا ( ) بكالوريوس ( ) دبلوم فني ( ) إعدادية فأقل.
  - ث- المركز الوظيفي الحالي: .....
  - ج- مدة الخدمة بالمركز الوظيفي الحالي: ( ) أقل من 5 سنوات ( ) 5-9 سنوات ( ) 10 سنوات فأكثر.
  - ح- مدة الخدمة في المصرف: ( ) أقل من 5 سنوات ( ) 5-9 سنوات ( ) 10 سنوات فأكثر.

ثانياً: الرجاء بيان قناعتك بكل من العبارات الآتية بوضع علامة (x) أمام الخيار المناسب.

ت	الاسئلة	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1	يعتبر تطبيق الصيرفة الالكترونية في اتمام العمليات التقليدية للمصرف هي الافضل.					
2	هناك خصوصية في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.					
3	تتلائم الخدمة المصرفية الالكترونية مع احتياجات ورغبات الزبون.					
4	تعتبر الخدمة المصرفية الالكترونية سهلة الاستخدام وذات كلفة متدانية.					
5	تعمل الخدمة المصرفية الالكترونية على توفير الوقت والجهد والمصاريف.					
6	يقوم المصرف بالاجراء اللازم للتعريف بمختلف الخدمات المصرفية الالكترونية.					
7	تتبع اهمية المصارف الالكترونية من كونها وسيلة مهمة لجذب الزبون وتنمية وتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية.					
8	ان التخطيط الجيد لاستخدام شبكة المعلومات الالكترونية تعتبر احد طرق الدعم للمصارف الالكترونية.					
9	عدم المعرفة باهمية شبكة المعلومات في تقديم الخدمات المصرفية ونقص المهارات المطلوبة لدى الكادر المسؤول تعتبر من ابرز صعوبات عدم تطبيق المصارف الالكترونية.					
10	يتوفر مستوى مناسب من البنية التحتية في المصرف والتي تضمن سير الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل جيد وسلسل.					
11	هناك ضعف وعدم معرفة جيدة لدى العاملين في التكييف والتعامل مع الاسلوب الالكتروني والاجهزة والمعدات بشكل جيد مما يؤدي احيانا الى توقف النظام الالكتروني.					
12	يعمل المصرف على تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم للتعامل مع التقنيات الجديدة.					
13	هناك تشريعات وقوانين واصول تنظم وتوجه العمل المصرفي الالكتروني.					
14	هناك تبنى للحكومة في تطبيق برامج تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك.					
15	توفر البطاقة الذكية كافة المعلومات فضلا عن انظمة حماية حسابات الافراد لدى البنوك الالكترونية.					
16	مواكبة التطور التكنولوجي للمصارف العالمية والعربية في تنوع الخدمات المصرفية الالكترونية.					
17	مواقع الصراف الالي (ATM) منتشرة بشكل جيد في مدينة دهوك.					
18	هناك درجة سرية وامان عالية في التعامل مع خدمة الصراف الالي (ATM).					
19	ضرورة العمل على اعفاء الخدمات المصرفية الالكترونية من اي رسوم فضلا عن التوعية للتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية.					
20	يطرح المصرف دائما الاسئلة على العملاء للتعرف على ما يحتاجونه من خدمة مصرفية الالكترونية.					

رادى گه شه پیدانا خزمه تکارین به نکى (خزمه تکرنا پاره گوهورى میکانیکى و بکارینانا کارتین بیمه کرنى)  
قه کولینه کا راپرسییه لسه ر چه ند نمونین به نکین نه حکومى ل باژیرى دهوك

پوخته

نارمانجا قه کولینى نه وه کو سروشتى خزمه تکارین به نکى و گه شه پیدانا ل به نکین نموونه یا قه کولینى بزانیته، و رادى به لاقه بوونا خزمه تکرنا پاره گوهورى میکانیکى و بکارینانا کارتین بیمه کرنى لنگ قان به نکان، و پشت راستبوون ژکارتیکرنا قان هه ردوو خزمه تکارین ل سهر قازانجین قان به نکان، نهف قه کولینه ل سهر حه فت به نکان وهک نموونه هاته کرن، نیزیکی 50 فورمین راپرسین ل سهر کارمه ندین قان به نکان هاتنه به لاقه کرن و 20 پرسیار بخوفه گرتبوون بو زانینا رادى به لاقه بوونا خزمه تکارین پاره گوهورى میکانیکى و کارتین بیمه کرنى و رادى کارتیکرنا قان هه ردوو خزمه تکارین ل سهر قازانجین قان به نکان، قه کولین گه هشته گرتن نجام، نه وژى نه وه کو کومه لگه هه مامه له کرنا به نکى یا نه لکترونى نزانیته کو ژ پروپاکنده و راگه هاندن پیدابوو به ژلاى به نکانقه لدور هوکارین نه لکترونى نه وین نهف به نکه مامه له کرنى پیدکن، زنده بارى کیمبوونا ره وشه نییریا به نکى و نه کنولوزى لنگ مه عمیل و خه لکی ژبه ر گه لهک نه گه ران کو قه کولین ژاون ناگرت.

## THE EXTENT OF THE DEVELOPMENT OF ELECTRONIC BANKING OPERATIONS (ATM AND CREDIT CARDS)

Exploratory study of a sample of private local banks in the city of Duhok

FADIA HIKMAT MOHAMMED

Dept. of Banking and Financial Sciences, College of Administration & Economics, University of  
Duhok, Kurdistan Region-Iraq

### ABSTRACT

The research aims to know the nature of banking services and their development in the research sample banks, and the extent of the spread of ATM service and the use of credit cards in these banks, and to verify the impact of these two services on the profits of these banks. This research was conducted on seven banks as a sample. The questionnaire was distributed to the employees of these banks by (50) forms, which included (20) questions to find out the extent of the spread of ATM and credit card services and the extent of the impact of these two services on the profits of these banks. The study reached the most important results, the lack of familiarity by the community with electronic banking dealings as a result of the weakness of publicity and advertising by banks about the electronic means that these banks deal with, as well as the lack of banking and technological culture among the public customers for many reasons that the study is not concerned with.

**KEYWORDS:** electronic banking services, automated teller machines, credit cards