



الجامعة الإسلامية- غزة  
عمادة الدراسات العليا  
كلية التجارة  
قسم المحاسبة والتمويل

مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع  
والتجارة الإلكترونية  
دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين

إعداد الطالب

أيمن أحمد محمد شاهين

إشراف الأستاذ الدكتور

علي عبد الله شاهين

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل

1434هـ - 2013م

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

﴿وَمَا تَوْفِیْقِیْ اِلَّا بِاللّٰهِ عَلَیْهِ تَوَكَّلْتُ وَاِلَیْهِ اُنِیْبُ﴾

سورة هود، آية (88)

## ملخص الدراسة:

### مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع

### والتجارة الإلكترونية

### (دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف المحلية الفلسطينية بغرض الكشف عن دورها في تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية، ولتحقيق هذا الهدف اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة لذلك.

وقد أظهرت نتائج الدراسة توفر بعض التشريعات المتعلقة بتطبيقات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية في المصارف المحلية إلى جانب بعض الضوابط القانونية ذات العلاقة بحماية البيانات الشخصية، وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداء على تلك البيانات، في حين أظهرت النتائج ضعف آليات التعامل مع جرائم الكمبيوتر والانترنت مما يعرض أمن وسلامة وسرية وخصوصية المعلومات للخطر.

وأوصت الدراسة بضرورة توفير بيئة تشريعية ذات أبعاد قانونية شاملة لاحتضان العمل المصرفي الإلكتروني وتعزيزه في مجال نظم الدفع المالية، بالإضافة إلى تعزيز وتطوير الضوابط القانونية القائمة لمراقبة تلك العمليات بما يتلاءم مع التطورات المصرفية الحديثة ومستجدات المنتجات المصرفية الإلكترونية، ووجوب تطوير آليات التعامل مع جرائم الكمبيوتر والانترنت، بالإضافة إلى أنظمة التشفير والترميز لضمان أمن وسرية وخصوصية المعلومات باعتبارها أساس انتشار التجارة الإلكترونية وتطويرها.

## **Abstract:**

### **"E-banking Components as an Instrument to Enhance and Improve E-commerce Systems" (An Empirical Study on local banks in Palestine)**

This study aimed to identify the availability of E-banking components in the local Palestinian banks to reveal its in the promotion and development of the payment systems and the electronic commerce. To achieve this objective, the researcher followed the descriptive-analytical method. A questionnaire was designed as a tool to collect the necessary data.

The results of study have shown the availability of some legislations related to applications of payment systems and e-commerce in the local banks as well as some legal controls relevant to the protection of personal data, and the protection of information-system risk from assault on those data. Whereas, the results showed weak mechanisms in dealing with computer crimes and Internet. This may expose the safety, security, confidentiality and privacy of information to risk.

The study recommended that there is a need to provide a legislative environment equipped with comprehensive legal legislations to embrace E-banking and to strengthen it in the field of payment systems of financial, as well as the promotion and development of the existing legal laws to monitor those processes in line with the modern electronic E-banking products. It is also highlighted the necessity of developing the mechanisms of dealing with computer and Internet crimes, in addition to decoding and encoding systems to ensure the security, confidentiality and privacy of information as a basis for spreading and developing of e-commerce.

## الإهداء

إلى من ارتقى شهيداً فداءً للأرض والدين والوطن...  
إلى الصابرين الصامدين خلف القضبان، أسرانا الأبطال...  
إلى من تحت أقدامها تكمن الجنة، أمي الحنونة...  
إلى من جعل مشواري العلمي ممكناً، أبي المعطاء...  
إلى من ساندني وآزرني في دربي، زوجتي الغالية...  
إلى من لأجلهم سرت في الدرب، أبنائي الأحباء...  
إلى من أتمنى لهم كل خير، إخواني وأخواتي الأعزاء...  
إلى من عجز القلم عن كتابة أسمائهم الأقارب والزملاء والأصدقاء...  
إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع...  
إلى أسرة جامعة القدس المفتوحة، وعلى رأسهم سعادة الأستاذ الدكتور/  
يونس عمرو، رئيس الجامعة، ونائبه لشؤون قطاع غزة الأستاذ  
الدكتور/ جهاد البطش، ومدير فرع شمال غزة الأستاذ الدكتور/ خالد  
عبد الدايم.

## شكر وتقدير

الحمد والشكر أولاً وأخيراً لله سبحانه وتعالى على عظيم نعمه التي لا تعد ولا تحصى وعلى فضله وكرمه الذي لا يرد وعلى أن هدانا وجعلنا مسلمين، وله الحمد والشكر على أن وفقني لإتمام هذه الرسالة، والصلاة والسلام على نبينا الكريم محمد بن عبد الله الطاهر الأمين، وعلى آل بيته وصحابته أجمعين، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

كما أتقدم بالشكر لجميع من قدّم لي المساعدة في إنجازي لهذه الرسالة، وأخص بالذكر أستاذي الدكتور الفاضل صاحب الخلق الرفيع والعلم الغزير/ علي عبد الله شاهين، على تفضله بالإشراف على هذه الرسالة، الذي لم يدخر وقتاً وجهداً ونصحاءً في سبيل إنجاز هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر إلى الأستاذين الكريمين/

الأستاذ الدكتور/ سالم عبد الله حلس

الدكتور/ جبر إبراهيم الداعور

على تفضلهما بمناقشة الرسالة وإثرائها بملاحظتهما القيمة التي كان لها الأثر العظيم في تحسين الرسالة.

ولن أنسى أن أتقدم بجزيل الشكر إلى زملائي في العمل الذين ساندوني ووقفوا بجانبني منذ بداية مسيرتي العلمية ولغاية الآن، وجزاهم الله عني خير الجزاء، وأخص بالذكر زملائي وأصدقائي في جامعة القدس المفتوحة.  
وفي النهاية يسرني أن أتقدم لكل من قدم لنا يد العون والمساعدة.

الطالب

## فهرس المحتويات

الصفحة	البيان	م.
أ	آية قرآنية	
ب	ملخص الدراسة باللغة العربية	
ج	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	
د	إهداء	
هـ	شكر وتقدير	
و	فهرس المحتويات	
ط	فهرس الجداول	
ك	فهرس الملاحق	
<b>الفصل الأول:</b> <b>الإطار العام للدراسة</b>		
2	المقدمة	1.1
3	مشكلة الدراسة	2.1
3	فرضيات الدراسة	3.1
4	متغيرات الدراسة	4.1
5	أهمية الدراسة	5.1
5	أهداف الدراسة	6.1
5	الدراسات السابقة	7.1
5	الدراسات العربية	1.7.1
9	الدراسات الأجنبية	2.7.1
12	التعليق على الدراسات السابقة	8.1
<b>الفصل الثاني:</b> <b>نظم الدفع المصرفية والتجارة الإلكترونية</b>		
14	مقدمة	2
<b>المبحث الأول: نظم الدفع المصرفية الإلكترونية</b>		
16	تمهيد	1.1.2
16	مفهوم نظم الدفع	2.1.2

الصفحة	البيان	م.
17	أنواع ووسائل نظم الدفع المصرفية الإلكترونية	3.1.2
22	مزايا نظم الدفع المصرفية	4.1.2
23	مخاطر نظم الدفع المصرفية	5.1.2
<b>المبحث الثاني: أشكال ومراحل التجارة الإلكترونية</b>		
27	تمهيد	1.2.2
27	مفهوم التجارة الإلكترونية	2.2.2
28	خصائص التجارة الإلكترونية	3.2.2
29	أشكال التجارة الإلكترونية	4.2.2
30	مزايا وعيوب التجارة الإلكترونية	5.2.2
31	وسائل تنفيذ التجارة الإلكترونية	6.2.2
<b>الفصل الثالث:</b>		
<b>مقومات العمل المصرفي الإلكتروني وواقع البنوك الفلسطينية</b>		
34	مقدمة	3
<b>المبحث الأول: مقومات العمل المصرفي</b>		
36	تمهيد	1.1.3
36	التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية	2.1.3
37	وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية	3.1.3
38	التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية	4.1.3
39	الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية	5.1.3
40	الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية	6.1.3
40	الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية	7.1.3
<b>المبحث الثاني: واقع البنوك الفلسطينية</b>		
43	تمهيد	1.2.3
43	لمحة عن الجهاز المصرفي الفلسطيني	2.2.3
44	الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك الفلسطينية	3.2.3



الصفحة	البيان	م.
<b>الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات</b>		
48	مقدمة	1.4
48	منهجية الدراسة	2.4
49	مجتمع الدراسة وعينتها	3.4
50	أداة الدراسة	4.4
51	صدق الاستبانة	5.4
60	ثبات الاستبانة	6.4
61	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	7.4
<b>الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها</b>		
<b>المبحث الأول: اختبار التوزيع الطبيعي وتحليل فرضيات الدراسة</b>		
64	تمهيد	1.1.5
64	اختبار التوزيع الطبيعي	2.1.5
65	تحليل فقرات الدراسة واختبار فرضياتها	3.1.5
<b>المبحث الثاني: النتائج والتوصيات والدراسات المقترحة</b>		
100	النتائج	1.2.5
101	التوصيات	2.2.5
102	الدراسات المقترحة	3.2.5
<b>المراجع</b>		
104	المراجع العربية	
107	المراجع الأجنبية	
I	الملاحق	

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
43	المصارف العاملة في فلسطين.	.1
44	المصارف المحلية العاملة في فلسطين.	.2
46	الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك المحلية.	.3
49	عدد الإستبانات الموزعة والمستردة ونسبة الاسترداد.	.4
50	درجات مقياس ليكرت الخماسي.	.5
52	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "التشريعات القانونية الملازمة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية"	.6
53	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية"	.7
54	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية"	.8
56	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية"	.9
57	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية"	.10
58	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية"	.11
59	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	.12
60	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.	.13
64	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.	.14
65	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	.15
65	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر.	.16
66	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.	.17
67	توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص.	.18
67	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي.	.19

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
68	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.	.20
69	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الشهادات المهنية.	.21
70	المجال الأول "التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية".	.22
74	المجال الثاني "وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية".	.23
79	المجال الثالث "التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية".	.24
83	المجال الرابع "الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية".	.25
87	المجال الخامس "الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية".	.26
91	المجال السادس "الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية".	.27
95	اختبار "كروسكال - والاس" لمتغير العمر.	.28
97	اختبار "كروسكال - والاس" لمتغير سنوات الخبرة.	.29
98	اختبار "كروسكال - والاس" لمتغير الشهادات المهنية.	.30

## فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
II	أسماء المحكمين	.1
III	استبانة الدراسة	.2
XI	ورقة تسهيل مهمة باحث	.3

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

- 1.1 المقدمة.
- 1.2 مشكلة الدراسة.
- 1.3 فرضيات الدراسة.
- 1.4 متغيرات الدراسة.
- 1.5 أهمية الدراسة.
- 1.6 أهداف الدراسة.
- 1.7 الدراسات السابقة.
- 1.8 التعليق على الدراسات السابقة.

## 1.1 المقدمة:

مع دخول عصر العولمة وتخطي الخدمات القطاعات حدود المناطق والأوطان والأقاليم، أضحى من الواجب على المصارف دراسة تطور الثقافة التكنولوجية الموجودة عند زبائنها، وتفهم مدى قبول هؤلاء للخدمات الإلكترونية، لتبني استراتيجيات التطوير في التكنولوجيا والأنظمة المعلوماتية لتواكب هذا التطور، وبالتالي القدرة على المنافسة، وخاصة في ظل التجارة الإلكترونية، التي أصبحت أداة واضحة لعولمة التجارة التي تكمن قدرتها بالنمط المتسارع الذي بدأ ينتشر فيه بفضل طبيعة الوسائل المادية والبرمجية التي تجعل تعدد الترابط والتراسل مابين الأطراف عبر الإنترنت أمراً سهلاً.

لقد شهدت الفترة الأخيرة تحولاً سريعاً من الشكل التقليدي للتجارة إلى الشكل الإلكتروني حيث تلعب الشبكة الدولية للمعلومات "انترنت" دوراً رئيسياً كوسيط لاستكمال تنفيذ أعمال التجارة بشكلها المعاصر واتجهت العديد من المنشآت والمصارف لإنشاء مواقع لها على شبكة الانترنت، وذلك لمباشرة التجارة الإلكترونية العادية أو المصرفية والتحاسب عنها إلكترونياً (توفيق، 2003). وقد شهدت الحركة المصرفية حديثاً تطوراً كبيراً، وكان أحد شواهد هذا التطور السماح لعملاء المصارف بإجراء عمليات الشراء والبيع من خلال شبكة الانترنت "Internet" باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي تتيحها هذه البنوك المسماة بالبنوك الإلكترونية، لأنها تستخدم وسائل الدفع الحديثة المعروفة بالنقود الإلكترونية أو الرقمية، وهي وسيلة ووسيطاً للدفع عبر الإنترنت (الشافعي، 2004).

وعليه فإن المصارف تحتاج إلى جملة من المقومات لنجاح دورها في تعزيز عمليات التجارة الإلكترونية وتطويرها، والتي تتمثل في توفير البنية القانونية والتشريعية، وتوافر الخبرات والكفاءات البشرية، وخاصة العاملين في مجال تقنية المعلومات والانترنت والتجارة الإلكترونية، إضافة إلى امن المعلومات وحماية الكمبيوترات والبرامج من الجرائم المعلوماتية والتلاعب في البيانات والبرامج وسواها، إضافة إلى تقبل المجتمع وعملاء المصرف للتطورات الإلكترونية الجديدة واستيعاب مردودها المنشود.

هذا ولما كان القطاع المصرفي من أهم القطاعات الفلسطينية التي تقوم بدعم الاقتصاد الفلسطيني، حيث يعمل الجهاز المصرفي الفلسطيني كحلقة وصل بين المستثمرين والمودعين، ويساعد على تداول المال بسرعة وسهولة، وحيث أن عدد المصارف وفروعها قد ازداد بشكل كبير خلال السنوات الماضية كما تضاعف حجم الودائع، وعليه فإن الأمر يستدعي الوقوف ملياً لتشخيص واقع مقومات العمل المصرفي الإلكتروني، ومدى فاعلية دورها المتوقع في تطوير التجارة الإلكترونية.

ويشتمل هذا الفصل على كل من مشكلة الدراسة وفرضياتها، بالإضافة إلى أهمية وأهداف ومتغيرات الدراسة، كما يتناول الدراسات السابقة القريبة لهذه الدراسة والتعليق عليها.

## 2.1 مشكلة الدراسة:

في ضوء ما تقدم تكمن مشكلة هذه الدراسة في البحث عن الدور الذي تؤديه المصارف الفلسطينية في تطوير التجارة الالكترونية وتقدمها، ومدى تأثير مقومات العمل المصرفي الالكتروني في المصارف الفلسطينية لتستطيع القيام بدورها المنشود في تعزيز نظم الدفع و التجارة الالكترونية.

من هنا فإن هذه الدراسة تطرح مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

• ما مدى تأثير مقومات العمل المصرفي الالكتروني في المصارف الفلسطينية لتتمكن من القيام بالدور المطلوب في تعزيز وتطوير نظم الدفع و التجارة الالكترونية؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مدى تأثير ملائمة التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية؟
- 2- ما مدى تأثير وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية؟
- 3- ما مدى تأثير وسائل التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية؟
- 4- ما مدى تأثير الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية؟
- 5- ما مدى تأثير الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية؟
- 6- ما مدى تأثير الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية وتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية؟

## 3.1 فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: تؤثر التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.

- **الفرضية الثانية:** تؤثر وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.
- **الفرضية الثالثة:** تؤثر التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.
- **الفرضية الرابعة:** تؤثر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.
- **الفرضية الخامسة:** يؤثر الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع و التجارة الالكترونية.
- **الفرضية السادسة:** تؤثر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.
- **الفرضية السابعة:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية تعزى إلى البيانات الشخصية (العمر، سنوات الخبرة، الشهادات المهنية).

#### 4.1 متغيرات الدراسة:

أ- **المتغيرات المستقلة:** توافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني، وهي:

1- التشريعات القانونية.

2- وسائل الحماية والأمان.

3- وسائل التكنولوجيا الحديثة.

4- الكوادر البشرية المؤهلة.

5- الوعي والثقافة المجتمعية.

6- الشراكة والتكامل.

ب- **المتغير التابع:** تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.



## 5.1 أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من خلال الموضوع الذي تعالجه بهدف تطوير الأداء المصرفي الإلكتروني في فلسطين، حيث من المتوقع أن تساهم في تطوير السوق المالي وتعزيز دوره في تشجيع التجارة الإلكترونية وتطويرها وتوفير البيئة المصرفية الملائمة، وبالتالي توظيف التقنيات التكنولوجية والإلكترونية الجديدة لزيادة آفاق النمو والربحية للمؤسسات المصرفية، وتعزيز قدرتها التنافسية في تشجيع انتشار تلك التجارة، الأمر الذي ينعكس على تعزيز دور تلك المصارف في السوق وفرض نفسها في عالم المعلوماتية لتأخذ دورها كشريك في نظم الدفع والتجارة الإلكترونية المستخدمة في العالم.

## 6.1 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- الوقوف على مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الفلسطينية.
- 2- التعرف على أنظمة الدفع الإلكترونية.
- 3- التعرف على أشكال التجارة الإلكترونية ومزاياها وعيوبها.
- 4- التعرف على دور المصارف الفلسطينية في تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.
- 5- اقتراح التوصيات اللازمة التي تعزز من دور المصارف الفلسطينية في تطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.

## 7.1 الدراسات السابقة:

### 1.7.1 الدراسات العربية:

- 1- دراسة (عبيد، 2012) بعنوان: "دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع البنوك في محافظة جنين".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية في محافظة جنين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي إلى جانب الإستبانة الموجهة إلى عملاء البنوك في المحافظة البالغ عددها (10) بنوك. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة متوسطة بين دور الخدمات الإلكترونية المصرفية وتعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية في محافظة جنين. وكان من أهم توصياتها العمل على تعزيز استخدام أحدث الوسائل التكنولوجية لممارسة العمل البنكي، بالإضافة إلى وجوب تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية.

## 2-دراسة (منصور، 2011) بعنوان: "علاقة الترويج الإلكتروني بالحصة السوقية لدى المصارف في شمال الضفة الغربية".

هدفت الدراسة إلى فحص علاقة الترويج الإلكتروني بالحصة السوقية، وعلاقتها بكل من: الجنس والحالة الاجتماعية والعمر، والوظيفة، ونوع المصرف وأصله. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم إعداد استبانته وتوزيعها على عينة طبقية عشوائية مكونة من (103) من موظفي المصارف في شمال الضفة الغربية. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ايجابية بين الإعلان والعلاقات العامة، وتنشيط المبيعات عبر وسائل الترويج الإلكتروني. وكان من أهم توصياتها ضرورة تعاقد المصارف مع شركات الانترنت لعمل حملات ترويجية الكترونية تستطيع الوصول إلى كافة المواطنين من أجل تنشيط المبيعات وزيادة عدد العملاء.

## 3-دراسة (مسودة، 2011) بعنوان: "مدى توافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها".

هدفت الدراسة إلى البحث في الدور الذي تؤديه المصارف الأردنية في عالم المعلوماتية الجديد كشريك استراتيجي وطرف ثالث موثوق فيه في تشجيع عمليات التجارة الإلكترونية وتطويرها، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث وزعت استبانته على مجتمع الدراسة المكون من المصارف العاملة في الأردن وعددها (23) بنكاً. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها حاجة المصارف الأردنية إلى زيادة القروض الشخصية لأغراض تمكين المستهلكين من اقتناء الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات المتطورة، وعدم ملاءمة النظام القضائي لمتطلبات التطبيق العملي لتشريعات الصيرفة الإلكترونية، وعدم توافر الثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية لدى عملاء المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها.

وكان من أهم التوصيات ضرورة زيادة اهتمام المصارف الأردنية بتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، وخاصة فيما يتعلق بالنمط التمويلي والتشريعات القانونية، وتطوير وسائل الحماية والأمان، ورفع كفاءة العنصر البشري، وتضافر الجهود لتغيير ثقافة المجتمع الأردني لقبول التغيير الحاصل في العمل المصرفي الإلكتروني.

#### 4-دراسة (شاهين، 2010) بعنوان: "نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين".

هدفت الدراسة إلى الوقوف على طبيعة وأنواع أدوات الدفع الإلكترونية المطبقة في بنك فلسطين ونظم الرقابة عليها والتحديات المرتبطة بهاو بلورة مفهوم للرقابة على وسائل الدفع الإلكترونية في إطار تطوير أداء وحدات الرقابة المصرفية.

وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم توزيع استبانته على مجتمع الدراسة الذي شمل الوحدات المختصة بتطبيق الرقابة المصرفية وإدارة المخاطر في العمل المصرفي الإلكتروني في بنك فلسطين، والتي تضم مسؤولي هذه الوحدات والعناصر الفاعلة فيها بعدد (30) مسؤولاً ممن يعملون في الإدارة العامة للبنك وفروعه في فلسطين.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الإلكترونية أدت إلى الضغط على المصارف لإيجاد آليات متطورة في استخدام وتنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية للمحافظة على العمل وجذب عملاء جدد.

وقد أوصت الدراسة بضرورة وجود ضوابط رقابية وتوفير بنية أساسية من سياسات وتشريعات داعمة مع استمرارية دعم بحوث وتطوير الأداء المصرفي الإلكتروني وتخفيض المخاطر المرافقة لها.

#### 5-دراسة (قدومي، 2008) بعنوان: "العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على ماهية وطبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها البنوك التجارية الأردنية، وتحليل أهم معوقاتها ومزاياها ومخاطرها ومقومات نجاحها.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي إلى جانب الاستبانة الموجهة إلى مدراء وموظفي دائرة الخدمات الإلكترونية في جميع البنوك التجارية الأردنية لغرض جمع البيانات اللازمة لذلك.

وكان من أهم نتائج الدراسة وجود معوقات مثل غياب التشريعات ونقص الوعي وارتفاع خدمة الإنترنت، التي تحد من انتشار الصيرفة الإلكترونية بالرغم من تمتعها بانخفاض حجم المخاطر.

وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام البنوك التجارية بدورها الهام في بذل المزيد من الجهود لنشر استخدام الصيرفة الإلكترونية بين عملاء البنوك التجارية الأردنية.

## 6- دراسة (وادي، 2008) بعنوان: "أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى أهمية توفر البنوك الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا ونجاحها في جذب العملاء وتقديم الخدمة التجارية بالإضافة إلى التعرف على مزايا توفر البنوك الإلكترونية في حالة تقديم الخدمات عبر الإنترنت والصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية ونجاحها في تقديم خدماتها عبر الإنترنت.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتوزيع استبانته على عينة عشوائية بلغ حجمها (60) موظفا من المستويات الإدارية العليا موزعين على جميع البنوك العاملة في قطاع غزة في فلسطين.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن البنوك الإلكترونية تعد وسيلة جيدة وهامة لجذب العملاء وتنمية وتطوير التجارة الإلكترونية في فلسطين ووسيلة للتوسع في تقديم الخدمات بواسطة البنك، وأن البنوك الإلكترونية وسيلة يقتصر تأثيرها على العملاء الذين يجيدون التعامل مع الانترنت.

وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على تدريب وتأهيل المختصين في مجال تقنية المعلومات ونظمها وكذلك في مجال الاتصال والشبكات، وحماية المستهلك والمستخدم فيما يتعلق بالخصوصية والسرية وضمان أمن المدفوعات المالية الإلكترونية.

## 7- دراسة (سالم وعواد، 2005) بعنوان: "المنافع المدركة لتبني تطبيقات التجارة الإلكترونية في الشركات الأردنية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المنافع المدركة على مستوى تبني تطبيقات التجارة الإلكترونية، وتحديد المنافع الأكثر أهمية من وجهة نظر الشركات الأردنية.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبانته على عينة عشوائية بلغ حجمها (116) شركة تعمل في قطاعات مختلفة.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة انخفاض مستوى إدراك الشركات الأردنية للمنافع والفرص التي توفرها تطبيقات التجارة الإلكترونية بشكل عام، حيث كانت المنافع المباشرة والاجتماعية هي الأكثر إدراكاً، بينما لم تدرك المنافع غير المباشرة والنتافسية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة مستوى الإدراك للمنافع المحتملة للتجارة الإلكترونية من خلال بناء الثقافة الإلكترونية في المجتمع الأردني، وإيجاد جيل من الخريجين المؤهلين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وإتاحة المعلومات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية لكل من يحتاجها، ومواكبة التطورات في مجال التطبيقات المستقبلية للتجارة الإلكترونية.

## 2.7.1 الدراسات الأجنبية:

### 1- دراسة (Khrewesh, 2011) بعنوان:

#### "E-banking Adoption Model in Palestine"

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى عملاء البنوك في فلسطين وبالتالي تقديم نموذج يعمل على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية ويساعد القطاع المصرفي الفلسطيني على نشر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المجتمع الفلسطيني.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الكمي والنوعي حيث تم إجراء المقابلات مع مدراء دوائر تكنولوجيا المعلومات في البنوك الفلسطينية وعدد محدد من عملاء هذه البنوك، بالإضافة إلى الاستبانة التي وزعت على أفراد العينة وعددها (1010) من العملاء الذين لديهم حسابات في البنوك الفلسطينية ويتعاملون على الأقل من خلال خدمة مصرفية إلكترونية واحدة. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن الفائدة وسهولة الاستخدام والاتجاه نحو استخدام الحاسوب والإنترنت كانت العوامل الرئيسية التي تؤثر في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في فلسطين.

وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تقوم البنوك الفلسطينية بصياغة استراتيجيات جديدة وتطوير عملياتها التشغيلية، وتقديم خدمات ذات جودة عالية لكسب ثقة عملاء البنوك، والعمل على انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية في فلسطين.

### 2- دراسة (Musiime & Ramadhan, 2011) بعنوان:

#### "Internet banking, consumer adoption and customer satisfaction"

هدفت الدراسة إلى التركيز على تبني المستهلك ومدى رضا العملاء لدى بنك كمبالا الرئيسي وفروعه في ذلك البلد حيث أن تطبيق التكنولوجيا ظاهرة جديدة في القطاع المصرفي في أوغندا وخاصة أن العديد من الزبائن لم يتقبلها، وقد أجريت الدراسة لتحديد العوامل التي تؤثر على تبني المستهلك للخدمة المصرفية عبر الإنترنت، وكذلك فحص العلاقة بين الخدمة المصرفية عبر الإنترنت والعملاء.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة في جمع البيانات من مستخدمي الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لعدد (3752) شخصاً. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن هناك علاقة إيجابية كبيرة بين الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ورضا العملاء.

وأوصت الدراسة بضرورة بذل المزيد من الجهود والتركيز على استهداف العملاء الأفراد، والبحث عن طرق مبتكرة لخلق الوعي حول الخدمة من خلال المشاركة في المنظمات التجارية والترويج للخدمة بالإضافة إلى اعتماد تكنولوجيا جديدة.

### 3-دراسة (Abushanab, et al., 2010) بعنوان:

#### "Internet Banking and Customer's Acceptance in Jordan: The Unified model's Perspective".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى قبول تطبيق تكنولوجيا بنوك الانترنت في الأردن من وجهة نظر عملاء ثلاثة بنوك أردنية هي (البنك العربي، وبنك الإسكان، والبنك الإسلامي الأردني)، وقد اتبعت الدراسة منهج التحليل الإحصائي النوعي حيث وزعت استبانته على عينة من عملائها.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن أهم العوامل التي تعزز قبول استخدام بنوك الانترنت تعود إلى: فعالية الأداء المتوقع من استخدام بنوك الانترنت، والتأثيرات الاجتماعية من وعي وثقافة اجتماعية، والكفاءة الشخصية من مهارات ومعرفة في استخدام بنوك الانترنت، والثقة المتوقعة في أنظمة الحماية والأمان وحماية الخصوصية عند استخدام الانترنت، والنية والقصد السلوكي في تعلم استخدام بنوك الانترنت.

وكان من أهم توصياتها ضرورة العمل على تعزيز الوعي الثقافي وتوفير الحماية والأمان اللازمين عند استخدام العمليات المصرفية الإلكترونية.

### 4-دراسة (Abu Alegah & Al- Rfou, 2010) بعنوان:

#### "The Effect of Using E-commerce Services Case study Jordanian Electricity Distribution Companies".

هدفت الدراسة إلى اكتشاف أثر استخدام التجارة الإلكترونية على الخدمات المقدمة لزبائن شركات الكهرباء الأردنية، باعتبار أن الكهرباء سلعة يمكن أن تباع عبر الانترنت واستلام قيمة فواتير الكهرباء من خلال وسائل الدفع الإلكتروني، ومنها بطاقة الائتمان.

وقد اتبعت الدراسة منهج التحليل الإحصائي النوعي حيث وزعت استبانته على عينة من مديري شركات الكهرباء الأردنية، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود ضعف في استخدام التجارة الإلكترونية في خدمة زبائن شركات الكهرباء الأردنية، وأن ندرة المعلومات في مجال تكنولوجيا المعلومات، والقصور في البنية التحتية الضرورية لممارسة التجارة الإلكترونية من موارد بشرية كفؤة، وأجهزة وبرامج حاسوبية متطورة وغيرها، وفقدان الدعم من قبل القطاعات

الأخرى ومنها القطاع المصرفي، كانت من أهم المعوقات الأساسية التي تعوق شركات الكهرباء الأردنية في ممارسة التجارة الإلكترونية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة توفير الكوادر البشرية الكفوة، وتطوير الأجهزة والبرامج الحاسوبية، والتواصل مع القطاع المصرفي وذلك لتسهيل خدمة زبائن شركات الكهرباء الأردنية في ممارسة التجارة الإلكترونية.

#### 5- دراسة (Uppal, 2008) بعنوان:

##### "Customer of Perception of E-Banking Services of Indian banks".

هدفت الدراسة إلى تحليل نوعية الخدمات المقدمة عبر المصارف الإلكترونية في الهند وذلك من خلال توزيع استبانته على عملاء المصارف الإلكترونية، وقد اتبعت الدراسة منهج التحليل الإحصائي الوصفي.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن معظم عملاء المصارف الإلكترونية، راضون عن القنوات والخدمات المتنوعة المقدمة من قبل المصارف الإلكترونية، وأن السبب الرئيسي لعدم انتشار هذه الخدمات يعود إلى عدم إدراك العملاء لهذه الخدمات المقدمة، وبينت الدراسة أن العملاء الذين يتمتعون بالدخل المرتفع، ومستوى تعليمي مرتفع، ومستوى وظيفي مرموق، ورجال الأعمال الذين يستخدمون قنوات توزيع الموردين أكثر إدراكاً واستخداماً لخدمات بنوك الإنترنت.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز دور هذه البنوك في تطوير أدائها وتوسيع دائرة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة لعملائها.

#### 6- دراسة (Khalid et al., 2006) بعنوان:

##### "Customer Satisfaction with internet banking web Site (Case study on the Arab Bank)".

هدفت الدراسة إلى البحث عن رضا العملاء عن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، حيث ركزت على عدد من العوامل وهي دعم العملاء، الأمن، سهولة استخدام الخدمات والمنتجات الإلكترونية، الحركات والدفعات.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم توزيع استبانته على عينة عشوائية من عملاء البنك العربي وعددهم (208) مفردة عبر البريد الإلكتروني.

وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها ضعف رضا الزبائن عن البنوك الإلكترونية في جميع العوامل المذكورة في الدراسة.

وكان من أهم توصياتها وجوب قيام المصرف بتطوير أدائه وكسب ثقة العملاء من خلال تحسين رضا الزبائن والعمل على أخذ العوامل الواردة في الدراسة في الاعتبار لكسب المزيد من العملاء الجدد.

### التعليق على الدراسات السابقة:

- من خلال الاطلاع على الأدبيات السابقة التي اهتمت بدراسة العمل المصرفي الإلكتروني وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية، تبين ما يلي:
- أجريت هذه الدراسات في أماكن متعددة منها المحلية ومنها الدولية كالأردن والهند وأوغندا.
  - تعددت الدراسات بين دراسات عربية ودراسات أجنبية على فترات زمنية متباينة تمت معظمها في السنوات القليلة الماضية مما يدل على الاهتمام المتزايد بموضوع العمل المصرفي الإلكتروني وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.
  - تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها سلطت الضوء على مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف المحلية في فلسطين ومدى توفرها، للوقوف على الجوانب الإيجابية والسلبية المتعلقة بها بغرض الوصول إلى تطبيق آليات جديدة تساهم في تعزيز ثقافة العمل المصرفي الإلكتروني في فلسطين، وبالتالي تطوير أداء المصارف في استخدام وسائل الدفع الحديثة ونشر ثقافتها لدى الجمهور دعماً لمسيرة العمل المصرفي في فلسطين.



## الفصل الثاني

### نظم الدفع المصرفية والتجارة الإلكترونية

1.2 المبحث الأول: نظم الدفع المصرفية الإلكترونية

2.2 المبحث الثاني: أشكال ومراحل التجارة الإلكترونية

## مقدمة:

شهد العالم منذ نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الحالي تغيرات واسعة النطاق، وذلك نتيجة التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والتي انعكست على كافة نواحي الحياة وقطاعاتها المختلفة بما فيها قطاع البنوك التي أصبحت تعمل في بيئة أكثر تنافسية، ونتيجة لاستفادة البنوك من تلك التكنولوجيا أصبحت الصيرفة الإلكترونية فرصة لزيادة ربحية وحصة البنك السوقية باستخدام المزيد من أدوات ومجالات الصيرفة الإلكترونية.

إن الاستثمار في التكنولوجيا يشكل العامل الأهم لنجاح ومستقبل النمو في المؤسسات الاقتصادية عموماً والمصرفية على وجه الخصوص، وتؤكد الأبحاث العالمية أهمية الاستثمار في الخدمات المصرفية المرتكزة على التكنولوجيا الحديثة، إذ تظهر التوقعات نمواً متزايداً في أنواع الخدمات المصرفية، وأجهزة الصراف الآلي والبنك الناطق والبنك الخليوي وبنوك الانترنت، ونقاط البيع، وأدوات التحويل الإلكتروني للأموال، والبنك الآلي وغيرها، وتصبح القنوات الرئيسية لخدمة العملاء.

وتشير الاتجاهات الحديثة إلى تفضيل العملاء للخدمة الذاتية لإدارة أنشطتهم المالية، وبالتالي فإن المصارف التي لا تتوفر لديها التكنولوجيا الكافية والمتطورة التي تمكنها من تطوير إستراتيجية قائمة على الخدمة الذاتية للعميل ستواجه نتائج سلبية تنعكس على بقائها واستمرارها في السوق المصرفي (الشمري والبداللات، 2008، ص7).

ومن ناحية أخرى فقد نمت التجارة الإلكترونية نمواً هائلاً و متسارعاً في دول العالم وانعكست على زيادة حجم المبادلات التجارية التي تجاوزت مليارات الدولارات، وإن الكثير من الشركات التجارية الدولية لم تعد تقبل فعلياً التعامل مع أعضاء جدد إلا إذا استطاعوا أن يبرهنوا أن لديهم القدرة الخاصة على التبادل الإلكتروني للبيانات (الصمادي، 2003، ص14).

لذلك يأتي هذا الفصل لمناقشة أنواع ووسائل نظم الدفع المصرفية الإلكترونية ومزاياها ومخاطرها، إلى جانب مناقشة عمليات التجارة الإلكترونية وخصائصها ومزاياها وعيوبها ووسائل تنفيذها.

## المبحث الأول

### نظم الدفع المصرفية الإلكترونية

- 1.1.2 تمهيد.
- 2.1.2 مفهوم نظم الدفع.
- 3.1.2 أنواع ووسائل نظم الدفع المصرفية الإلكترونية.
- 4.1.2 مزايا نظم الدفع المصرفية الإلكترونية.
- 5.1.2 مخاطر نظم الدفع المصرفية الإلكترونية.

## 1.1.2 تمهيد:

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي يتم من خلالها دفع أثمان السلع والخدمات، فقد تطورت تلك الوسائل على مر الزمان تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية، فقد بدأت بنظام المقايضة ثم ظهرت بعد ذلك النقود السلعية مثل الذهب والفضة، ثم بدأ استخدام النقود الورقية التي تستمد قيمتها من إلزام الحكومات باستخدامها لها، ثم ظهرت بعد ذلك البطاقات البلاستيكية التي تحل محلّ النقود الورقية، وسرعان ما انتشرت انتشاراً واسعاً نتيجة المميزات التي تحققها سواء لحامل البطاقة أو البنوك المصدرة لها أو للتجار الذين يقبلون التعامل بها (السواح، والقباني، 2006، ص9).

## 2.1.2 مفهوم نظم الدفع:

وردت عدة تعريفات لأنظمة الدفع الإلكتروني تتمحور معظمها حول طبيعة عملية الدفع بالمقارنة مع طبيعة الدفع في النظم التقليدية، فقد عرفت بأنها النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكترونياً بدلاً من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الإنترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن (الطائي، 2010، ص178).

ويشير ما سبق إلى أن عملية الدفع تتم إلكترونياً بدون استخدام الورق (النقد، والشيكات، والمستندات، وغيرها)، فالعميل يقوم مثلاً بدفع فواتيره، ونقل الأموال إلكترونياً، وطريقة الدفع الإلكتروني تتضمن خمسة أطراف هي (الشمري، والعبد اللات، 2008، ص46-47):

- 1- العميل أو الزبون (Customer/ Payer/ Buyer): وهو الطرف الذي يقوم بالدفع إلكترونياً لشراء السلع والخدمات.
- 2- التاجر أو البائع (Merchant/ Payee/ Seller): وهو الطرف الذي يقوم باستقبال الدفعة الإلكترونية من العميل.
- 3- المصدر (Issuer): وهو المصدر لأداة الدفع الإلكترونية وقد يكون مؤسسة بنكية أو غير بنكية.
- 4- المنظم (Regulator): وعادة تقوم دوائر حكومية بتنظيم عملية الدفع الإلكتروني.
- 5- غرفة التفاضل الإلكتروني (Automated Clearing House): وهي شبكة إلكترونية تنقل الأموال بين البنوك.

### 3.1.2 أنواع ووسائل نظم الدفع المصرفية الإلكترونية:

تشتمل وسائل نظم الدفع المصرفية الإلكترونية على مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها البنوك والمؤسسات المالية الأخرى كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الإلكترونية، والشيكات الإلكترونية، والبطاقات الذكية وغيرها من أشكال بطاقات الدفع الإلكتروني "E-Payment" والتي تسهل عملية دفع قيمة الصفقة التجارية، ومن هذه الوسائل ما يلي:

#### 1- بطاقات الوفاء والائتمان (Credit Cards):

إن بطاقات الوفاء والائتمان هي أهم وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة والتي تغني عن حمل النقود والتعامل بها، وهذه البطاقات تصدرها مؤسسة أو بنك لصالح العملاء، وهي تمكن العملاء من التعامل وشراء حاجياتهم دون دفع نقود، حيث يكفي فقط إيراد هذه البطاقة المقبولة عند هذه المحلات والتوقيع على إيصالات أو فواتير بقيمة السلع المشتراه، وتمكن هذه البطاقات حاملها من السحب من أجهزة الصراف الآلي، كما أنها توفر إمكانية التعامل مالياً من خلال شبكة الانترنت، ثم سداد الالتزامات المالية المترتبة على هذا التعامل (طه، وبنديق، 2006، ص351).

ويوجد أكثر من مسمى لبطاقات الائتمان، فيطلق عليها البعض بطاقات الدفع الإلكترونية، والبطاقات البلاستيكية، وبطاقات الائتمان، وبطاقات الاعتماد، إلا أن مسمى بطاقات الائتمان هو الأكثر شيوعاً وذلك لأنها بجانب كونها وسيلة دفع فإنها تعطي لحاملها ائتماناً قصيراً (السواح، والقباني، 2006، ص16).

وبطاقة الائتمان هي عبارة عن بطاقة تصدر بواسطة مؤسسة مالية باسم أحد الأشخاص وتقوم بوظيفتي الوفاء والائتمان، أي أن حاملها يملك إمكانية تتبع سداد المبالغ التي استخدمها في الاعتماد المفتوح من جانب مصدر البطاقة" (رضوان، 1999، ص8).

ويمكن النظر إليها من الجانب التعاقدية القانوني على أنها "مستند يصدر لشخص طبيعي أو اعتباري بناء على عقد بينهم يمكنه من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالاً لتضمنه التزام المصدر بالدفع، ومنها ما يمكن من سحب النقود من المصارف" (عمر، 1997، ص14).

وبالتالي فهي تعتبر "أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات المقبولة على نطاق واسع محلياً ودولياً لدى الأفراد والتجار والبنوك كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن شرائه للسلعة أو الحصول على الخدمة، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك المصدر للبطاقة عن طريق البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع" (السواح، والقباني، 2006، ص17).

مما سبق يتبين أن بطاقة الائتمان هي "أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تصدرها مؤسسة مالية لشخص طبيعي أو اعتباري، وتمكنه من إجراء سحب نقدي من البنوك أو شراء سلع وخدمات من التجار مع التزامه بالسداد للبنك المصدر بالشروط والقواعد المحددة بالعقد المبرم بينهما".

### ويوجد عدة أنواع من بطاقات الائتمان وهي على النحو التالي:

#### أ- البطاقات الائتمانية (Credit Card):

هذا النوع من البطاقات يقوم على مبدأ عدم الدفع المسبق لمصدر هذه البطاقة (القضاة، 2000، ص5)، فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات فور تقديمها والدفع الآجل لقيمة تلك السلع والخدمات وذلك للبنك المصدر لتلك البطاقة (باتوباره، 1998، ص46)، كما يمكن لحامل البطاقة أن لا يدفع كل المستحقات في نهاية الشهر، وإنما بشكل أقساط دورية متناسبة مع دخله الشهري (Al-Melhem, 1990, P21)، وتكون هذه البطاقات عادة برسوم سنوية للإصدار، وفائدة على الرصيد غير المدفوع، ومن أهم الجهات المصدرة لتلك البطاقات شركة (Visa)، وشركة (MasterCard) (الشمري، والعبدالات، 2008، ص47).

#### ب- بطاقات الخصم الشهري (Charge Card):

وهي نوع من بطاقات الدفع تستخدم كأداة وفاء وائتمان عن فترة زمنية محددة يتم الاتفاق عليها مابين البنك والعميل، وغالباً لا تتعدى فترة الشهر، بمعنى أن يقوم حامل البطاقة باستخدام البطاقة كوسيلة دفع يحصل بمقتضاها على السلع والخدمات أو السحب النقدي من البنوك، ويصدر في تاريخ معين كشف حساب البطاقة، والذي يظهر إجمالي استخدامات الفترة السابقة، ويلتزم حامل البطاقة بسداد ذلك الرصيد دون تحمل عوائد مدينة وذلك فور استخراج كشف حساب البطاقة، (القباني، والسواح، 2006، ص20)، لذلك فإن الفترة الواقعة بين شراء السلعة أو الخدمات، والسداد هي مدة ائتمان وهي خدمة يقدمها البنك للعملاء في صورة قرض دون فائدة ويعتبر ائتماناً قصير الأجل (القضاة، 2000، ص5).

#### ت- بطاقة الخصم الفوري (Debit Card):

يعد هذا النوع من أنواع البطاقات الائتمانية أداة وفاء، ولا يمكن اعتبارها بأي شكل من الأشكال أداة ائتمان، لأنها لا تعطي العميل أجلاً لفترة من الزمن، (القضاة، 2000، ص4)، ومن الواجب على العميل حامل هذه البطاقة أن يكون قد سبق له فتح حساب في البنك مصدر البطاقة ويكون الحساب جارياً، (القضاة، 1998، ص37)، ومما يشترطه البنك مصدر البطاقة على العميل أن يكون رصيده في هذا البنك مساوياً في حده الأدنى للحد الذي يريد حامل البطاقة الشراء به، لهذا

سميت ببطاقة الخصم، لأن البنك يستطيع الخصم المباشر من حساب العميل الجاري المفتوح لديه (عيد، 1995، ص582).

وقد تطورت العملية إلكترونياً الآن بفضل أجهزة الربط الإلكتروني بين نقاط البيع والبنوك، بحيث يقوم التاجر بتمرير البطاقة عبر جهاز إلكتروني بموجبه تقيد العملية على الحساب البنكي الذي صدرت عنه البطاقة التي تعود لحاملها، وبعد ذلك يصدر إشعار بالعملية يتم توقيع صاحب البطاقة عليه (القليوبي، 2004، ص8).

### ث- البطاقة الذكية (Smart Cards):

ظهرت هذه البطاقات تماشياً مع التطورات التكنولوجية وهي بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف، تاريخه، تاريخ حياة الزبون المصرفية، (الطائي، 2010، ص187)، وفي كل مرة يتم إجراء معاملة ما، يتم تخفيض خط الائتمان المتاح بمقدار المبلغ المتعامل به، وذلك من خلال ذاكرة البطاقة، وعلى هذا الأساس فإنه لا حاجة للحصول على الموافقة المسبقة لمصدر البطاقة، (الراوي، 2005، ص33)، وهذه البطاقات يمكن للعميل شحنها بمبلغ معين من النقود من حسابه بواسطة الصراف الآلي، فهي تعمل عمل المحفظة الإلكترونية وتغني عن الحاجة إلى حمل النقود (النجار، 2000، ص12)، ويوجد نوعان من البطاقات الذكية:

- بطاقة الاتصال المباشر (Direct Contact Card): ويحتوي هذا النوع على صفيحة معدنية ذهبية تقع في المقدمة وعندما تمرر البطاقة على القارئ يحدث اتصال إلكتروني ويتم تمرير البيانات من خلال القرص المعدني.
- بطاقة الاتصال غير المباشر (Indirect Contact Card): وفي هذا النوع يوجد هوائي محفور حيث تمر المعلومات من وإلى البطاقة عن طريق الهوائي إلى هوائي آخر مربوط بقارئ البطاقة أو أي أداة أخرى، ويستخدم هذا النوع في التطبيقات التي بحاجة إلى معالجة سريعة مثل الدفع في الباصات أو القطارات وغيرها (الشمري، والعبدالات، 2008، ص49).

### ج- البطاقة الائتمانية المضمونة (Secured Credit Card):

وهي بطاقة توفر للعميل خط ائتمان بضمان الودائع وتتاح للأفراد غير المؤهلين للحصول على البطاقة الائتمانية التقليدية بسبب افتقارهم إلى ماضٍ ائتماني معروف أو أنهم مدرجون في شريحة ائتمانية متدنية بسبب مشكلاتهم المالية السابقة، كما أنها تستعمل كبطاقة ائتمانية اعتيادية مثل (Master Card, Visa Card) (الراوي، 2005، ص31).

### ح- البطاقة المدفوعة مسبقاً (Prepaid Card):

وهي بطاقة تقوم على أساس إدخال أو تثبيت مبلغ محدد في البطاقة ويجري التخفيض التدريجي للمبلغ آلياً كلما تم الصرف أو استعمال البطاقة، ومن أمثلة ذلك بطاقة النداء الهاتفية وبطاقة ركوب الجمهور بوسائل النقل الداخلي العام في المراكز الحضرية (الراوي، 2005، ص32).

### خ- البطاقات البصرية (Optical Cards):

وهي إما بطاقة ممغنطة أو رقائقية تحتوي على صورة مجسمة ثلاثية الأبعاد لحامل البطاقة مما يزيد عنصر الأمان وخاصة لدى التجار والبنوك الذين ليس لديهم آلات الكترونية (القباني، السواح، 2006، ص25).

### 2- آلة الصراف الآلي (Automatic Teller Machine):

وهي الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة، وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، وتعد هذه الأجهزة من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد، (الشمري، والعبدالات، 2008، ص30)، ويمكن استخدام الصراف الآلي في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب والإيداع النقدي، والاستفسار عن الرصيد، والحصول على كشف حساب مختصر، وتحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر، وإجراء الحوالات، وتسديد أقساط القروض، وتسديد فواتير الهاتف والكهرباء، ودفع فواتير المشتريات، وإيداع الشيكات في الحساب وطلب دفتر شيكات، وإعطاء تعليمات محددة للمصرف، ومعرفة أسعار الفوائد، وتحويل النقود من عملة إلى عملة أخرى، والسحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان وغيرها (الصمادي، 2003، ص29).

### 3- نقاط البيع الإلكترونية (Electronic Points of Sale):

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه الكترونياً بتمرير هذه البطاقة داخل الآلات المتصلة الكترونياً بحساب المصرف (الشمري، والعبدالات، 2008، ص31)، وتقدم أنواعاً متعددة من الخدمات المالية للدفع الآلي في المحلات التجارية، مثل ضمان الشيكات والدفع والقيود المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر باستخدام الجهاز الموجود لدى التاجر (Elwary, 1998, P24).



#### 4- البنوك المنزلية أو المكتبية (Banking Office & Home):

وهو ذلك الحاسب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان، والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة سر (Password) أو رقم سري (Pin Number) أو كليهما لإتمام العمليات المصرفية المطلوبة، (الشمري، والعبد اللات، 2008، ص31)، ويتم بموجبها حصول العميل على الخدمات المصرفية وهو في بيته أو مكتبه عن طريق جهاز الحاسوب الشخصي، الذي يرتبط مع حاسوب المصرف، حيث يحصل العميل على المعلومات بواسطة شاشة المعلومات من قاعدة البيانات ويقوم بإرسال تعليماته إلى حاسوب المصرف للإطلاع على حساباته أو التحويل من حساب لآخر (Lips, 1999, P113).

#### 5- البنوك الهاتفية أو المحمولة (Phone & Mobile Banking):

وهي الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال التلفون المحمول أو الهاتف باستخدام رقم سري وذلك بالاعتماد على شبكة الانترنت المرتبطة بفروع البنك لتسهيل إدارة المتعاملين لعملياتهم البنكية ومن ثم تفادي صفوف انتظار المتعاملين للاستفسار عن حساباتهم أو الحصول على الخدمات الأخرى وذلك من خلال إدخال الرقم السري الخاص به، وتستمر هذه الخدمة (24) ساعة يوميا بما فيها الأجازات والعطلات الرسمية، ومن أمثلة الخدمات التي يقدمها الهاتف أو المحمول البنكي، التحويل من حساب المتعامل مع البنك لسداد بعض التزاماته مثل فاتورة التلفون أو المحمول، الكهرباء، خدمة التحويلات المالية من حساب العميل المدفوعة لسداد الكمبيالات، التعاقد للحصول على قرض أو فتح اعتمادات مستنديه وغيرها (الطائي، 2010، ص233).

#### 6- بنوك الانترنت (Internet Banks):

تعد بنوك الانترنت الأعم والأشمل والأيسر، والأكثر أهمية في مجال قنوات توزيع الخدمة المصرفية إلكترونياً، وذلك بفضل اتساع شبكة الانترنت، والزيادة اليومية لعدد مستخدميها، ويمكن تمييز بنوك الإنترنت إلى قسمين رئيسيين:

- **القسم الأول:** هو ما يتعلق بأداء الخدمات المصرفية من خلال شبكة الانترنت الدولية عبر ربط حواسيب البنوك على الشبكة الدولية، فيتمكن العميل من أي مكان وفي أي وقت من الدخول على هذه الشبكة، ثم من خلال رقم سري شخصي الدخول إلى حاسب البنك لتنفيذ تعليماته المصرفية وفقاً للقواعد والاشتراطات المسموح بها والمحددة.
- **القسم الثاني:** يتعلق بالتجارة الالكترونية والتي تتم عبر شبكة الانترنت بين بائع ومشتري، وكل من بنكي البائع والمشتري لتسوية مبالغ الصفقة (الشمري، والعبد اللات، 2008، ص32).

## 4.1.2 مزايا نظم الدفع المصرفية الإلكترونية:

يترتب على استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني مجموعة من المزايا كما يلي: (الطائي، 2010، ص185)

1- **حامل البطاقة:** حيث تتميز بسهولة ويسر الاستخدام، الأمان وتفاذي السرقة والضياع، توفير فرص الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، إتمام الصفقات فورياً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

2- **التاجر:** حيث تعد أقوى ضمان لحقوق البائع وتسهم في زيادة المبيعات، ونقل عبء متابعة ديون الزبائن إلى عاتق البنك والشركات المصدرة.

3- **مصدر البطاقة:** حيث يستفيد من خلال تعزيز الأرباح والفوائد والرسوم والغرامات.

كما أنه من أهم المزايا التي تحققها أنظمة الدفع الإلكتروني ميزة الخفض الكبير في التكاليف، فبعد أن كان البنك يقوم بتخصيص الكثير من الأموال لفتح فروع جديدة له في كافة المناطق في محاولة منه للتقرب للعملاء، أصبح البنك الإلكتروني في منتهى القرب من العملاء، بحيث أصبح أقرب من أقرب فرع لأي بنك تقليدي، وفي نفس الوقت يقوم بكافة الخدمات التي يقوم بتوفيرها البنك التقليدي العادي، وعليه تم تخفيض تكاليف كثيرة من أموال وأيدي عاملة وأجهزة وخلافه كان يتكبدها البنك التقليدي في إنشاء لفروع جديدة.

أما عن المزايا التي تتحقق للفرد من تلك الأنظمة الإلكترونية، فتتمثل في أنها توفر على الأفراد (العملاء) الذهاب إلى فروع تلك البنوك، وقضاء كافة الخدمات التي يريدونها في ثوان بعد أن كانت تتكلف الكثير من وقته، كما أن تلك الأنظمة الجديدة أصبحت توفر الكثير من الخدمات الإضافية التي لم تكن البنوك التقليدية تقدمها (الجنبيهي والجنبيهي، 2006، ص28-29).

وتنفرد أنظمة الدفع الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة تلبية لاحتياجات المتعاملين معها في إطار التجارة الإلكترونية على النحو الذي يضي عليها مزايا أهمها (الطائي، 2010، ص231-230)

### 4- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المتعاملين:

يساهم الإنترنت في التعريف بأنظمة الدفع الإلكترونية والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي على النحو الذي يوفر لها القدرة على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تزيد من ثقة العملاء فيها.

## 5- تحقيق ميزة التنافسية:

توفر عملية تسويق البنك لخدماته من موقعه على الإنترنت فرصة امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية، فضلاً عن أن استخدام الإنترنت يساهم في تعزيز رأس المال الفكري، وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يمكن توظيفها في تعزيز العمليات المصرفية.

## 6- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:

تتيح أنظمة الدفع الإلكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها، إذ تقدم كافة الخدمات المصرفية التقليدية إلى جانب الخدمات الأخرى التي تتيحها صيغ التعامل عبر الإنترنت والتي تميزها عن الأداء التقليدي (وادي، 2008، ص862).

## 7- زيادة كفاءة أنظمة الدفع الإلكترونية:

نظراً لاتساع شبكة الإنترنت وسرعة إنجاز الأعمال بالمقارنة مع البنوك التقليدية، فقد أصبح من السهولة على المتعامل الاتصال بالبنك عبر الإنترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية بدلاً من انتقال المتعامل إلى مقر البنك شخصياً، إلى جانب الوقت الذي يتطلبه الانتظار في حالة وجود متعاملين آخرين يتزاحمون على الحصول على ذات الخدمة (الجنبيهي، والجنبيهي، 2006 ص29).

## 5.1.2 مخاطر نظم الدفع المصرفية الإلكترونية:

في إطار تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية وما يرافقها من تغييرات في بيئة الأعمال نشأت العديد من المخاطر مقارنة بالمخاطر المرتبطة بالعمل المصرفي التقليدي، إن تلك المخاطر قد تزداد أو تقل في ضوء ما يتوفر من إمكانيات حول سرعة اكتشافها والسيطرة عليها، وتطرح هذه المتغيرات أمام المؤسسات المالية مشكلات تتمثل في كيفية التعرف على المخاطر وإدارتها (شاهين، 2010، ص524).

لذلك فإن عرض المخاطر يعدّ أمراً ضرورياً لتحليلها والوقوف على أبعادها كما يلي:  
(الجنبيهي، والجنبيهي، 2006، ص43)

## 1- مخاطر التشغيل (Operational Risk):

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم ملاءمة تصميم النظم، أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة وكذلك نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي:  
(الشمري، والعبد اللات، 2008، ص245)

## أ- عدم التأمين الكافي للنظم:

تنشأ هذه المخاطر عن إمكان اختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به، بما يستلزم إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق.

## ب- عدم ملاءمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة:

وهي تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها لمواجهة متطلبات المستخدمين، وعدم السرعة في حل المشاكل المتعلقة بالنظم والصيانة الخاصة بها، وخصوصاً عندما يتم الاعتماد على جهات خارجية مما قد يؤدي إلى تسرب معلومات عن حسابات العملاء، أو ظهور مشاكل فنية لمستخدمي شبكة الانترنت، وبالتالي فقدان البنك لمصداقيته، لذلك يجب على البنك مراقبة أداء تلك الجهات، ومراجعة العقود المبرمة معها.

## ت- إساءة الاستخدام من قبل العملاء:

وينشأ ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية، أو بسماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين، أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية، أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة (الجنبيهي والجنبيهي، 2006ص43).

## ث- سلامة البيانات:

وهي من أهم مكونات أمن النظام، ويجب على إدارات البنوك أن تعمل على تحسين قابلية الأنظمة للعمل والارتباط مع أنظمة أخرى داخل المنظمة نفسها ومع المؤسسات الأخرى، ولكون الخدمة المصرفية متوفرة على مدار الساعة، فقد زاد ذلك من الضغوط التنافسية لكسب رضا العملاء، وخفض من استعدادهم لتحمل وقوع أخطاء.

## 2- مخاطر السمعة (Reputation Risk):

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توفر رأي سلبي تجاه البنك، نتيجة مثلاً اختراق مواقع البنك على الشبكة مما يسيء إلى سمعة البنك مما يستوجب وضع إستراتيجية للاتصال لحماية سمعة البنك.

### 3- المخاطر القانونية (Legal Risk):

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة، خاصة تلك المتعلقة بمكافحة غسل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الالكترونية (الشمري، والعدالات، 2008، ص246).

### 4- مخاطر فجائية (Sudden Risk):

تؤدي مثل هذه المخاطر إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية، حيث إن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الالكترونية أو في سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزامهم سواء تعلق الأمر بالدفع أو السداد قد يؤدي إلى إضعاف قدرة مشارك أو مشاركين آخرين للقيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها، مما يؤدي إلى توتر العلاقات وزعزعة الاستقرار المالي في السوق.

### 5- مخاطر تكنولوجية (Technological Risk):

وهي ترتبط بالتغيرات التكنولوجية السريعة، خاصة فيما يتعلق بضعف إمام موظفي البنوك بالاستخدام الأنسب للتكنولوجيا الحديثة في مجال العمليات المصرفية على النحو الذي يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الالكترونية بشكل صحيح (الطائي، 2010، ص235).

## المبحث الثاني

### أشكال ومراحل التجارة الإلكترونية

1.2.2 تمهيد.

2.2.2 مفهوم التجارة الإلكترونية.

3.2.2 خصائص التجارة الإلكترونية.

4.2.2 أشكال التجارة الإلكترونية.

5.2.2 مزايا وعيوب تطبيق التجارة الإلكترونية.

6.2.2 وسائل تنفيذ التجارة الإلكترونية.

## 1.2.2 تمهيد:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات واسعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدت إلى حدوث ثورة معلوماتية هائلة، غيرت شكل وطبيعة النظام العالمي، ولم يعد النظام العالمي يقتصر على كونه نظاماً تبادلياً وإنتاجياً، بل أصبح نظاماً معلوماتياً تتسابق الدول على مواكبة تطوراتها وخلق مكانه متميزة لنفسها به، كما أدى هذا النمو والتطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات إلى تغيير أنظمة العمل وطبيعة ممارسة المنشآت والأفراد لأنشطتهم، ويعتقد أن التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المرتبطة بهذه الثورة المعلوماتية تفوق في قوتها، ومدى تأثيرها التغيرات التي ترتبت على الثورة الصناعية في منتصف القرن التاسع عشر (محسن، 2005، ص1).

لقد بدأت كثير من دول العالم، لاسيما المتقدمة منها بالتخلي بشكل تدريجي عن الأسلوب التجاري التقليدي وذلك بالتوجه نحو التجارة الإلكترونية، وعلى وجه الخصوص عبر شبكة الإنترنت، التي أتاحت إمكانية ربط كل الناس وكل الأشياء افتراضياً، فتساعد عدد الاحتمالات بشكل كبير جداً، مما أحدث تحولاً غير مسبوق في التفكير والتفاعل الجماعي للبشرية في شتى المجالات ومنها مجال التجارة الإلكترونية (الزبيدي، 2004، ص7).

## 2.2.2 مفهوم التجارة الإلكترونية:

إن الاعتقاد السائد لدى البعض بأن التجارة الإلكترونية تعني مجرد الحصول على موقع على شبكة الإنترنت هو اعتقاد خاطئ، وذلك لأن مفهوم التجارة الإلكترونية هو أوسع من ذلك، فالتجارة الإلكترونية ليست مجرد موقع إعلامي فحسب بل هي نظام معلوماتي متكامل يتيح فرصة انجاز العمليات التجارية التي تتم بين الأطراف ذات العلاقة باستخدام شبكات الاتصالات العالمية. التجارة الإلكترونية هي وسيلة من وسائل إحداث التغيير في التعامل التجاري، ولكن على مستوى عالمي، حيث تمنح الشركات كفاءة عالية ومرونة في التحكم بالعمليات الداخلية، وتمنحهم فرصة التقرب من العملاء وموافقة توقعاتهم، وكذلك اختيار أفضلهم بغض النظر عن موقعهم الجغرافي، لأن العملاء متاحين من جميع أنحاء العالم بسبب الانفتاح على السوق العالمية (عبد الله، 1999، ص18).

ويمكن تعريف التجارة الإلكترونية بأنها عملية بيع وشراء ونقل أو تبادل المنتجات (السلع والخدمات والمعلومات) وغيرها من أنواع التعاملات التجارية (إبرام مختلف أنواع العقود والصفقات التجارية الإلكترونية)، والتي تتم إلكترونياً عبر شبكة المعلومات الدولية (باستخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) سواء بين المنظمات بعضها مع البعض، أو بين المنظمات وبين زبائنهما، أو بين المنظمات والجهات الحكومية (الطائي، 2010، ص19).

وهناك من عرف التجارة الالكترونية على أنها أسلوب تجاري يعتمد في نجاحه على قدرة الشركة على تسويق منتجاتها سواء كانت سلعاً أو خدمات أو أفكار من خلال آليات إقناعية وخطط تسويقية محكمة تستهدف بالدرجة الأساس تحقيق رضا العميل، حيث يتجسد هذا الرضا في نجاح الشركة بإشباع الحاجات والرغبات الحقيقية للعميل (ياسين والعلاق، 2004، ص128).

ويعرف البعض التجارة الالكترونية بأنها عمليات تبادل باستخدام التبادل الإلكتروني للمستندات، البريد الإلكتروني، النشرات الالكترونية، الفاكس، التحولات الإلكترونية للأموال، وكذلك كل الوسائل الالكترونية المشابهة (القباني والسواح، 2006، ص112).  
وبذلك يتضح أن التجارة الإلكترونية هي تنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الانترنت، والشبكات التجارية العالمية الأخرى.

### 3.2.2 خصائص التجارة الإلكترونية:

يقصد بخصائص التجارة الالكترونية السمات المميزة لهذا النوع من التجارة، والتي تجعله مختلفاً عن التجارة التقليدية، ومن أبرز الخصائص المميزة للتجارة الإلكترونية ما يلي:

#### 1- الطابع الدولي أو العالمي للتجارة الإلكترونية:

فالتجارة الإلكترونية، أو بالأحرى الوسائط الإلكترونية، لاسيما الانترنت، لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافية، ومن ثم فإن أي نشاط تجاري يقدم سلعاً أو خدمات على الإنترنت لا يحتاج إلى التوجه إلى منطقة جغرافية بعينها (العيسوي، 2003، ص31).

#### 2- غياب المستندات الورقية للمعاملات في التجارة الإلكترونية:

حيث يمكن إتمام الصفقات التجارية بدءاً من طلب الشراء وحتى استلام السلعة إلكترونياً، (كما هو الحال في السلع غير المادية كالبرمجيات)، دون مستندات ورقية تثبت ذلك، وهذا بدوره يلقي عبئاً كبيراً على نظم المعلومات المحاسبية في إثبات تلك العمليات والتحقق من صحتها (صيام والمهندي، 2007، ص36).

ويضاف أيضاً الخصائص التالية (القباني، والسواح، 2006، ص113):

#### 3- السرعة في أداء الأعمال.

#### 4- تنوع المعلومات المتوفرة على الشبكة.

#### 5- تعدد أشكال التجارة الإلكترونية.

#### 6- تعمل على وضوح إجراءات العمل وتبسيطها.



## 4.2.2 أشكال التجارة الإلكترونية:

يوجد العديد من أشكال التجارة الإلكترونية إلا أن أكثر هذه الأشكال شيوعاً هو تصنيفها حسب الجهات المشاركة في تطبيقها، أي حسب طبيعة وهوية الأطراف الأساسية المعنية بالتعامل التجاري ومنها (أبو الهيجاء، 2011، ص41-42):

### 1- التجارة المتبادلة (B2B) Business-to-Business:

أي ما بين تاجر وآخر، وهذا الشكل من أشكال التبادل التجاري هو الأكثر قيمة على الشبكة، إذ يصل حوالي (90%) من مجموع الأعمال التجارية على الشبكة، وفيه تتحد مؤسسات الأعمال مع بعضها البعض من خلال شبكة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وذلك لتقديم طلبات الشراء للموردين والعارضين، وتسليم الفواتير، وإتمام عمليات الدفع، ويتم تبادل البيانات إلكترونياً من خلال الشبكات الخاصة.

### 2- تاجر ومستهلك (B2C) Business-to-Consumer:

وهو الشكل المعتاد للأعمال التجارية، حيث تقوم الشركة أو الموزعين بعرض وتسويق منتجاتها وخدماتها للزبائن وبيعها لهم وتقديم الدعم والخدمات والإجابة عن استفساراتهم إلكترونياً.

كما ومن أشكال التجارة الإلكترونية أيضاً (الطائي، 2010، ص31):

### 3- التجارة الإلكترونية من المستهلك إلى التاجر (C2B) Consumer-to-Business:

وتشير إلى اتصال الزبائن على شكل مجموعات مع المنظمات باستخدام التكنولوجيا الرقمية لتحقيق مكاسب من خلال استخدام عروض خاصة كخصم الكمية، أو الحصول على منتجات بمواصفات وجودة عالية.

### 4- التجارة الإلكترونية بين المستهلك والمستهلك (C2C) Consumer-to-Consumer:

حيث يكون التعامل بين الأفراد المستهلكين أنفسهم، وفيه تكون عملية البيع والشراء بين مستهلك ومستهلك آخر من خلال وضع إعلانات على المواقع الشخصية في الإنترنت بهدف بيع الأغراض الشخصية، أو بيع الخبرات إلى الآخرين مثل قيام مستهلك ما ببيع منزل أو سيارة لمستهلك آخر.

### 5- التجارة الإلكترونية بين الحكومة والمواطنين (G2C) Government-to-Citizen:

وتشمل التفاعل بين الحكومات ومواطنيها إلكترونياً، أي تمكين المواطنين من طلب وتلقي السلع والخدمات والمعلومات التي تقدمها الحكومة والإجابة عن أي استفسارات من منازلهم أو سياراتهم أو أي مكان آخر في أي وقت خارج أوقات الدوام الرسمي ودون مراجعة دوائر الحكومة قدر الإمكان، مثل التقدم بطلب رخصة أو هوية، أو تمكينهم من دفع الضرائب إلكترونياً.

## 5.2.2 مزايا وعيوب تطبيق التجارة الإلكترونية:

إن لكل نظام سواء أكان نظاماً جديداً أو قديماً من المزايا والعيوب المختلفة، وعند تحديد المزايا والعيوب ليس الغرض التأييد أو المعارضة لتطبيق النظام، وإنما الانتباه المبكر لأية سلبيات محتملة قبل وقوعها، فضلاً عن تعزيز الإيجابيات التي يتيحها النظام عند تطبيقه، وعلى هذا الأساس هناك عوامل إيجابية في تطبيق التجارة الإلكترونية، إلى جانب بعض السلبيات التي تنشأ عن تلك العمليات، وهي على النحو التالي:

### أولاً: مزايا تطبيق التجارة الإلكترونية: (كتانه، 2009، ص 77-78)

- 1- إمكانية الحصول على مزيد من المعلومات لدعم الاستفسارات المتعلقة بعملية صنع القرار لدى المستهلك.
- 2- إجراء مقارنة للتسوق، والعثور على الأصناف المراد شرائها من خلال التسهيلات التي تقدمها الشبكة.
- 3- معاينة المنتجات مباشرة من حيث الشكل، اللون، السعر... الخ.
- 4- توفر للمستهلك المنتجات التي يصعب العثور عليها.
- 5- الشراء وأنت في داخل بيتك.
- 6- التسلية من خلال دخول المستهلك للشبكة والبحث عن كل ما هو جديد.
- 7- زيادة حدة المنافسة في سوق الكترونية مفتوحة تؤدي إلى انخفاض في الأسعار والتكاليف، وأيضاً تحسين في مستوى الجودة.
- 8- القدرة على التوزيع وبتكاليف متدنية جداً، إذ أنه من السهل الوصول إلى كافة المستهلكين من خلال الشبكة شريطة أن تتوفر لدى المستهلك مقومات الحصول على الخدمة(الربط مع الانترنت).
- 9- إمكانية المقابلة المباشرة بين الشركات والمستهلكين والذي يؤدي إلى خفض تكاليف التسوق(ومهما بعدت المسافات).
- 10- الاستثمار الجديد للأدوات والذي يؤدي إلى زيادة فاعلية الشركات.
- 11- تحول ونقل مكان البيع ورجال المبيعات إلى الزبون مباشرة من خلال تقديم الطلبات واستخدام نماذج مكتملة وجاهزة.
- 12- توفر شبكة المعلومات وبشكل دائم على مدار الساعة على أنه لا يوجد فتح أو إقفال الأبواب فالأبواب دائماً مفتوحة.

ومن المزاي (ياسين والعلاق، 2004، ص115):

13- الدخول إلى الأسواق العالمية وتحقيق عائد أعلى من الأنشطة التقليدية، فبفضل التجارة الإلكترونية تحول العالم إلى سوق مفتوح أمام المستهلك بغض النظر عن الموقع الجغرافي للبائع أو المشتري.

14- تلبية خيارات الزبون ببسر وسهولة، وهذا يحقق نسبة رضا عالية لدى الزبائن لا تتحده وسائل التجارة التقليدية.

15- تطوير الأداء التجاري والخدمي، فهي تعطي الفرصة لتطوير أداء المؤسسات في مختلف الميادين.

### ثانياً: عيوب تطبيق التجارة الإلكترونية:

ترتبط عيوب تطبيق التجارة الإلكترونية بمجموعة من الممارسات التي تشهدها عمليات التطبيق والتي توجد في حالة معينة أو مكان معين ومن بعض هذه العيوب (كتانه، 2009، ص78):

- 1- قد تتعرض العمليات البنكية للقرصنة الإلكترونية.
- 2- عند حصول أي خلل في تغذية الحواسيب وملحقاتها للطاقة الكهربائية قد يحدث إرباك وتأخير في تنفيذ العمليات البنكية، ويخرج البنك أمام الزبائن.
- 3- كثيراً ما تتعرض الأنشطة الاستثمارية إلى تراجع في عوائدها أثناء الأزمات والمفاجآت، وهذا قد يجعل من استخدام الوسائل الإلكترونية المتقدمة عبئاً تتحمله البنوك الإلكترونية كما حصل في أزمة البورصات المالية العالمية (2008).
- 4- قد تواجه البنوك الإلكترونية مشكلة تعطل السيرفرات ومزودي خدمة الإنترنت مما يؤدي إلى تراجع ثقة الزبون بهذه الخدمة.

### 6.2.2 وسائل تنفيذ التجارة الإلكترونية:

تمر مراحل تنفيذ المعاملات للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت بثلاث مراحل، وهي كما يلي: (السواح والقباني، 2006، ص115-116)

#### • المرحلة الأولى: مرحلة عرض السلع والخدمات وإتمام عملية البيع:

حيث تقوم الشركات والمؤسسات بعمل مواقع لها على الشبكة لعرض المنتجات الخاصة بها وتوفر المعلومات التالية: اسم الشركة ومقرها والمواصفات الداخلية والخارجية لمنتجاتها مع ذكر الفائدة من استخدام المنتج وكيفية استخدامه والهدف منه بالإضافة إلى سعره ونسبة الخصم

والمصروفات الأخرى مثل الرسوم الجمركية والنقل والشحن والتأمين، ويقوم المشتري (العميل) باستعراض ذلك من خلال حاسبه الشخصي المتصل بالشبكة في جميع أنحاء العالم لاختيار السلعة أو الخدمة والتعاقد مع البائع.

#### • المرحلة الثانية: مرحلة دفع الثمن:

وهي تعتبر أهم مرحلة حيث أنها تمثل جوهر التجارة الإلكترونية، حيث يتم تسوية المدفوعات إلكترونياً (نظام الدفع الإلكتروني)، ويربط هذا النظام بين عدة أطراف البائع والمشتري والبنك.

ومن أهم الوسائل التي تستخدم في دفع قيمة المشتريات التي تتم عبر الإنترنت ما يلي:

- 1- الدفع النقدي عند الاستلام.
- 2- الدفع باستخدام بطاقات الائتمان.
- 3- النقود الرقمية/النقود الإلكترونية.
- 4- الشيكات الإلكترونية.

#### • المرحلة الثالثة: مرحلة تسليم السلع والخدمات:

هناك بعض السلع التي يمكن تسليمها إلكترونياً من خلال الشبكة مثل البرامج المحوسبة والاستشارات والأبحاث التي يتم طبعها، كما أن هناك خدمات يتم حجزها إلكترونياً ويقوم العميل بتنفيذها مثل الحجز في شركات الطيران أو الفنادق وغيرها.

## الفصل الثالث

مقومات العمل المصرفي الإلكتروني

وواقع البنوك الفلسطينية

المبحث الأول: مقومات العمل المصرفي الإلكتروني

المبحث الثاني: واقع البنوك الفلسطينية

## مقدمة:

تمثل صناعة الخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية أحد أهم النتائج الرئيسية للتطور العلمي والتكنولوجي المعاصر، كما أنها تعد أحد ملامح النهضة الاقتصادية، فالثورة التكنولوجية المعاصرة، وما صاحبها من انتشار في استخدامات الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات لجميع الصناعات والأعمال وبمعدلات سريعة في أرجاء العالم، دفع الكثير من شركات الأعمال إلى تبني تكنولوجيا المعلومات في تيسير أعمالها (قدومي، 2008، ص293).

إن القطاع المصرفي من القطاعات السبّاقة في هذا المجال والذي تبني استخدامات الكترونية عديدة لتحسين أدائه واكتساب ميزة تنافسية إستراتيجية، وفي ظل الاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والاتصالات قامت صناعة الخدمات المالية والمصرفية بتوفير نظم وتطبيقات جديدة تحقق الاستفادة القصوى مما توفره التكنولوجيا الحديثة.

وقد جاء تطور البنوك الالكترونية بما تؤديه من خدمات مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بوجود التجارة الإلكترونية وازدهارها، حيث إن البنوك الالكترونية تقوم بدورها في ظل مجتمع التجارة الإلكترونية وهذا المجتمع يمثل البنية التحتية التي تركز عليها البنوك الإلكترونية، وأن أداء هذه البنوك لخدماتها إنما يتأثر بتطور الأداء التكنولوجي ذاته الذي يستند في قيامه على شبكة الاتصالات، ومن ناحية أخرى فإن الأداء التكنولوجي إنما يستند في استمرار فاعليته على تطور الأدوات اللازمة لوجوده أصلاً، فبقدر ما تتوافر أجهزة الكترونية بمواصفات عالية، وبقدر ما يتوافر من إمام بطرق التعامل مع هذه الأجهزة، وما يتوافر من كفاءات مدربه ومحترفة تستطيع هذه البنوك القيام بالدور المتوقع منها (بدوي، 2004، ص86).

ويأتي هذا الفصل لمناقشة مقومات العمل المصرفي الإلكتروني من حيث مدى توافر تشريعات قانونية وتوافر وسائل الحماية والأمان والتكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة وتوافر الوعي والثقافة المجتمعية وتوافر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية، إلى جانب مناقشة واقع البنوك الفلسطينية.

## المبحث الأول

### مقومات العمل المصرفي الإلكتروني

#### 1.1.3 تمهيد.

2.1.3 التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية.

3.1.3 وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية.

4.1.3 التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية.

5.1.3 الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية.

6.1.3 الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية.

7.1.3 الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية.

### 1.1.3 تمهيد:

لقد أحدث عصر العولمة وتقنية الاتصالات الحديثة المتمثلة بشبكة الإنترنت نقلة نوعية في التعامل التجاري، حيث أزلت هذه التقنيات الحدود الاقتصادية بين الدول، ولما لهذه التقنيات من أثر كبير في تمكين الشركات من تحقيق إيرادات وأرباح كانت أقرب إلى الخيال بالماضي فقد بدأت الشركات بشتى أشكالها تسعى إلى الخوض في تلك التقنيات بشكل عام وبتقنية التجارة الإلكترونية بشكل خاص لتحقيق المكاسب الخيالية والسعي إلى المنافسة واكتساح الأسواق العالمية، حيث كانت البنوك من أولى القطاعات التي تنبعت لأهمية هذه التقنيات وسعت بشتى الطرق والوسائل إلى تبنيها وتداول الأعمال البنكية المتعددة من خلالها، وأيقنت أن تلك التقنيات الحديثة ستحدث تغيراً شاملاً على البيئة البنكية، وأخذت تؤهل نفسها والعاملين ببيئتها بشكل يمكنهم من مجاراة هذه البيئة الفريدة من نوعها (دهمش والقشي، 2004، ص1).

وأمام هذه التقنيات الحديثة المتسارعة فإن المصارف بحاجة إلى عدد من المقومات لنجاح دورها في تعزيز عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية وتطويرها، والتي تتمثل في توفير التشريعات القانونية الملائمة، وتوافر وسائل الحماية والأمان والتكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية، إضافة إلى توافر الكوادر البشرية المؤهلة والوعي والثقافة المجتمعية وتوافر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية.

### 2.1.3 التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية:

تتسم المعاملات المصرفية التي تتم بين البنوك الإلكترونية وعمالها بأنها تجري عبر شبكة الإنترنت التي تتمتع بطابع دولي له معطياته الخاصة، والتي تستلزم حلولاً تتوافق مع ذاتيتها فيما يتعلق بمشكلة تحديد القانون واجب التطبيق على ما قد يثور بشأنها من نزاعات، وتظهر مثل هذه النزاعات حول عجز قواعد القانون الدولي الخاص عن توفير حلول مناسبة لها، وكيف لمثل هذه القواعد أن توفر مثل هذه الحلول والتي قد تفتقر إلى آليات المنهج القانوني اللازم للتعامل مع هذه الحالات، وربما تكون غير ملائمة للتطبيق على المشاكل القانونية بين البنوك الإلكترونية وعمالها، بسبب ما قد يواجهها من صعوبات من أبرزها إمكانية تحديد الموقع الجغرافي لأي من طرفي العلاقة (بدوي، 2004، ص115-116).

لذلك فإن الأمر يتطلب وجود تشريعات تتلاءم مع مستلزمات البيئة التكنولوجية، وتأخذ في الاعتبار إزالة معيقات الخدمات المالية والمصرفية عبر الإنترنت سواء أكانت قيوداً إدارية أم قانونية، فضلاً عن توفر المتطلبات التالية (الشمري والعبد اللات، 2008، ص204-205):

- إدارة تعمل بشفافية قادرة على بث الشعور بالاطمئنان لدى المستثمرين المحليين والأجانب.
- استقرار سياسي واقتصادي ومناخ استثماري وضرائب ومالي جاذب وملائم.



- بناء مؤسساتي ذي أجهزة متخصصة، اقتصادياً ومالياً ومصرفياً، وقادراً على تطبيق القانون وتحقيق العدالة والمساواة بالسرعة الممكنة والمطلوبة.
- تشجيع الأفراد والشركات على إجراء عملياتهم المصرفية إلكترونياً.
- تبسيط المعاملات الإدارية والمالية والضريبية على أساس السهولة والشفافية.

إن العمل المصرفي الإلكتروني بطبيعته يواجه تحديات قانونية مما يستوجب السعي نحو التغلب على تلك التحديات بهدف الوصول إلى أكبر قدر من الزبائن، وتحقيق شمولية الخدمات المقدمة وتيسير قبولها وطلبها، فضلاً عن تحقيق الموضوعية فيها، ومن هذه التحديات (الطائي، 2010، ص236):

- إثبات الشخصية والتوقيع الإلكتروني.
- تعدد أنظمة الدفع النقدي والرقمي أو الإلكتروني.
- المحافظة على سرية وأمن المعلومات وتشفيرها.
- التأكيد على خصوصية المتعاملين.
- تحديد المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر.
- مدى حجية المراسلات الإلكترونية.
- توفر وثائق التعاقدات المصرفية الإلكترونية.
- المحافظة على موضوعات الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات البنك أو المستخدمة من موقع البنك أو المرتبطة بها.
- استمرارية علاقات وتعاقدات البنك مع الجهات المزودة للتكنولوجيا أو المورد لخدماتها أو مع المواقع الحليفة.

إن هذه التحديات بطبيعتها تتطلب تهيئة البيئة القانونية التي تمكن إدارات البنوك من التعامل معها، إذ إن جاهزية التعامل القانوني مع هذه التحديات تمثل أهم ضمانه لنجاح العمل المصرفي الإلكتروني.

### 3.1.3 وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية:

يعتبر مفهوم الحماية والأمان أحد المكونات التقنية لتكنولوجيا المعلومات وتوفير إجراءات الأمن المادي والمنطقي لحماية الأجهزة والمعدات (Hardware)، البرمجيات (Software)، الشبكات (Nets)، قواعد البيانات (Database)، ومنع حالات الوصول غير المصرح بها، وفي هذا الشأن أشار اتفاق بازل (2) إلى موضوع الانضباطية السوقية واعتبرها إحدى الدعائم الأساسية التي تشكل الإطار المنهجي للعمل المصرفي ويشير هذا المفهوم إلى تحفيز المصارف على ممارسة

أعمالها بشكل آمن وسليم وفعال والمحافظة على قواعد رأسمالية قوية لتعزيز إمكاناتها في مواجهة أية خسائر محتملة جراء تعرضها للمخاطر، وبذلك فإن الانضباطية السوقية الفعالة تشكل عنصراً أساسياً فعالاً لتقوية أمان وسلامة القطاع المصرفي (القطناني، 2007، ص 21-22).

ولتنفيذ سياسات وإجراءات وسائل الحماية والأمان لتلك العمليات فإن الأمر يتطلب، (الجنبيهي والجنبيهي، 2006، ص 233):

- تحديد شخصية المتعامل مع النظم/ التصديق.
- ضمان عدم إجراء تعديلات على رسائل العملاء أثناء انتقالها عبر القنوات.
- ضمان الحفاظ على سرية معاملات العملاء.
- ضمان عدم إنكار مرسل الرسالة لها.
- إتباع سياسات وإجراءات تحقق تأمين الاتصالات من وإلى النظم لمنع أو الحد من اختراق غير المرخص لهم للنظم أو إساءة استخدامها.
- الرقابة على دخول النظم وتحديد شخصية المستخدمين.
- حماية النظم من احتمالات القيام بممارسات غير مرخص بها من قبل العاملين بالبنك السابقين أو الجدد أو المؤقتين.

**وبناء على ذلك يتبين أنه يجب على المصارف مراعاة مجموعة من المبادئ أهمها:**

- وضع وتطبيق الإجراءات الضرورية المناسبة للتأكد من شرعية العميل.
- وجود الوسائل المناسبة للتأكد من شرعية المعاملات.
- وجود الإجراءات اللازمة للتأكد من فصل المهام أثناء إجراء المعاملات المصرفية الإلكترونية داخل المصرف.
- وجود الإجراءات المناسبة لحماية المعلومات المتعلقة بالمعاملات المصرفية الإلكترونية والسجلات والمعلومات، والمحافظة على سرية هذه المعلومات أثناء انتقالها أو تخزينها.

### **4.1.3 التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية:**

يشير مصطلح تكنولوجيا المعلومات إلى التقنيات الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها العملية وتتضمن الأجهزة والمكونات المادية، البرمجيات وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال.

ويعتبر الجهاز المصرفي هو الأكثر استفادة من التغييرات والتطورات المتسارعة وذلك نتيجة لارتفاع حدة المنافسة بين مكوناته والتي تستدعي مسايرة هذا التطور والتوسع في استخدام

أدوات العصر وزيادة حجم استثماراتها في تقنيات النظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيف هذه الاستثمارات لخدمة عملياتها وتحسين قدرتها التنافسية.

ولكي تتمكن المصارف من تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية فإنه لا بد من تطوير أنظمتها المعلوماتية بصورة ملائمة بحيث تكون قادرة على تحقيق الخصائص التالية (القطناني، 2007، ص 21):

- الحدائة ومواكبة التطورات المتسارعة الناتجة عن الإبداع التكنولوجي المتواصل في مجال تقنية وتكنولوجيا المعلومات واستخداماتها المصرفية.
  - الكفاية والقدرة على استيعاب الاحتياجات المختلفة وتلبيتها.
  - التأكد من أن تطبيقات نظم تقنية المعلومات شاملة لكافة العمليات المصرفية.
  - القدرة على تحقيق التكامل بين أنشطة وفعاليات الأنظمة الفرعية وتجنب التعارض بين الوظائف المختلفة.
  - سهولة الاستخدام والسرعة في إنجاز العمليات.
  - القدرة على تحقيق درجة عالية من الدقة والموثوقية في المعلومات التي تقدمها.
- وهنا يجب التأكيد على أن التكنولوجيا الحديثة بكافة أشكالها ليست العنصر الأساسي للنجاح وليست الوسيلة الوحيدة لضمان سرعة أداء الخدمات المصرفية وتوفيرها للزبائن، ولكن هناك العنصر البشري الذي له دور في عملية تقديم الخدمات المالية والمصرفية.

### 5.1.3 الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية:

يعتبر العنصر البشري من العناصر الحاكمة في العمليات المصرفية الإلكترونية، وكما انتشر عدد مستخدمي القنوات الإلكترونية، ومنها الإنترنت ازداد انتشار التعامل بالخدمات المصرفية.

إن بناء بنية تحتية لتكنولوجيا معلومات عالية وقوية ومتكاملة تتطلب بناء قاعدة بشرية متدربة وكفؤة وذات مواصفات تأهيلية مناسبة قادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات والمعدات والاتصالات، وذلك لضمان قيام الموظفين بمسؤولياتهم بطريقة متجانسة وتحسين فعاليات العمليات وإنتاجيتها وتعزيز مخرجاتها، وذلك من خلال مراعاة ما يلي: (الصميدعي ويوسف، 2005، ص 63-64)

- انتقاء الأفراد الذين يتم استخدامهم للعمل وفقاً لمعايير متعددة منها الشهادة، الخبرة، المهارات المتعلقة بفهم الأساليب التكنولوجية الحديثة، القدرة على محاكاة المعلومات.
- تأهيل وتدريب ما هو موجود من عاملين على كافة الوسائل التكنولوجية الحديثة بالشكل الذي يعزز من قدرتهم وكفاءتهم في إنجاز أعمالهم.

- وضع البرمجيات اللازمة الخاصة بكيفية التعامل مع الزبائن وكيفية فهم التطورات المحيطة بالسوق والمنافسة.
- القيام ومن خلال برمجيات بمراقبة الأداء ومحاولة تطويره إلى الأفضل وتشخيص نقاط الإخفاق ومعالجتها بأسرع ما يمكن.
- استمرارية تدريب العاملين على كيفية إدارة الحوار والمداولات بالشكل الذي يساعد على تعزيز قدراتهم.

إن توافر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة، يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو العمل المصرفي الإلكتروني، وهذا الأمر يتطلب تأهيل وتدريب الكوادر البشرية في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية والإدارية.

### 6.1.3 الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية:

تلعب الثقافة والمعرفة بالتجارة الإلكترونية دورا هاما في انتشارها وتطورها لاسيما بين المؤسسات التجارية والقطاعات الإنتاجية، ويعد مستوى ونوعية التعليم في أي بلد وسيلة مهمة في نشر الثقافة والاستخدام الإلكتروني، غير إن غياب هذه الثقافة سيؤدي إلى بروز عدد من المشكلات أهمها (العبدلي، 2005، ص48):

- عدم الثقة في التسديد عبر الوسائل الإلكترونية وارتفاع المخاطر التي توجهها بيئة التكنولوجيا ومخاطر الاتصال بشبكة الإنترنت.
- مقاومة التغيير من قبل العاملين وارتباطهم بالعمل التقليدي السابق.

### 7.1.3 الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية:

إن ازدياد المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية أصبح أمرا واقعا لا يمكن تجاهله في ظل موجة العولمة المتسارعة، مما فرض على البنوك السعي نحو تحقيق الاندماج مع بعضها البعض لخلق كيانات مصرفية كبيرة قادرة على التغلب على المصاعب التي تواجهها ولعل من أهم الأسباب التي دعت إلى ذلك (عبد العظيم، 2000، ص62).

- انخفاض العائد المتوقع من الأنشطة المصرفية التقليدية والتي تتجه نحو الانكماش.
- الاستفادة من مزايا الإنتاج الكبير وتحقيق معدل تركيز عالي في الأسواق المصرفية، مما سيزيد دعم الثقة أكثر من طرف العملاء والارتقاء بمستوى جودة الخدمات المصرفية.
- إمكانية تقديم خدمات تمويلية كبيرة الحجم لنوعية معينة من العملاء.

- الاستفادة من الانتشار الجغرافي وتحقيق التوازن بين الفروع ذات الفائض والأخرى ذات العجز.

- تخفيض تكاليف الرقابة والمتابعة والإعلان والدعاية والتدريب وغيرها.

- التوسيع في استخدام الأدوات المصرفية الحديثة.

وبالإضافة إلى ما سبق يتبين أن هناك أسباب أخرى تدعم عمليات الشراكة والتكامل

للعمليات المصرفية الإلكترونية، وهي:

- أن مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية من المشاريع اللازمة لبقاء وصمود

المصارف ومواجهة متطلبات التجارة ونظم الدفع الإلكترونية.

- إن التكامل بين الخدمات المصرفية يؤدي إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة وذلك تبعاً لتعدد

القنوات التكنولوجية التي تتم من خلالها.

- إبرام العقود والاتفاقيات مع شركات التكنولوجيا يؤدي إلى تطوير ورفع كفاءة العمليات

المصرفية الإلكترونية.

## المبحث الثاني واقع البنوك الفلسطينية

1.2.3 تمهيد.

2.2.3 لمحة عن الجهاز المصرفي الفلسطيني.

3.2.3 الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك الفلسطينية.

### 1.2.3 تمهيد:

يعتبر القطاع المصرفي قطاعاً حيوياً ومهماً وله دور بارز في الاقتصاد الوطني، حيث تتنوع الخدمات التي يقدمها وتزداد مساهمته في التنمية الاقتصادية في ظل التحديات التي تواجهها عملية التنمية، واهتمت الدول بوضع تشريعات وقوانين تنظم عمل المصارف، وذلك لما يمثله هذا القطاع من أهمية في الحياة الاقتصادية.

إن الجهاز المصرفي في أي دولة يتكون من وحدات مصرفية متعددة تشمل على مؤسسات الصرافة والإقراض، ومؤسسات الاستثمار والتنمية، وهي تعمل وفق سياسات وقوانين تنظم أدائها وتخضع للرقابة على أعمالها من قبل سلطة مركزية تعرف بالمصرف المركزي (أبوعوده، 2010، ص44).

إن الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف أصبحت تحتل أهمية كبيرة، حيث تعمل على تسهيل الحياة اليومية على الأفراد مثل القيام بخدمات الصراف الآلي، واستلام الفواتير والدفع الآلي وغيرها، مما دفع إلى زيادة الاهتمام بالخدمات المصرفية في ظل التطورات التكنولوجية.

### 2.2.3 لمحة عن الجهاز المصرفي الفلسطيني:

إن نشأة المصارف وتطويرها يكون نتيجة لتطور الحياة الاقتصادية والاجتماعية، ونتيجة للاستقرار، فالجهاز المصرفي بدأ عمله بعد توقيع اتفاقية باريس الاقتصادية في عام 1994م، وتكون الجهاز المصرفي في حينه من (8) مصارف و(34) فرعاً. وقد تطور الجهاز المصرفي، وتنوعت وحداته من مصارف محلية ووافدة، حيث وصل عددها إلى (227) فرعاً (التقرير السنوي لسلطة النقد الفلسطينية لعام 2011م) كما يتبين في الجدول التالي:

#### جدول رقم (1)

#### المصارف العاملة في فلسطين

إجمالي المصارف		المصارف الوافدة		المصارف المحلية		السنة
عدد الفروع والمكاتب	عدد المصارف	عدد الفروع والمكاتب	عدد المصارف	عدد الفروع والمكاتب	عدد المصارف	
227	18	109	10	118	8	2011

المصدر: التقرير السنوي لسلطة النقد الفلسطينية لعام 2011م.

ونورد فيما يلي البيانات المتعلقة بعدد المصارف المحلية وفروعها وسنة التأسيس لكل منها:

## جدول رقم (2)

### المصارف المحلية العاملة في فلسطين

الرقم	اسم المصرف	سنة التأسيس	عدد الفروع والمكاتب
1-	بنك فلسطين م.ع.م	1960	46
2-	البنك التجاري الفلسطيني	1994	6
3-	بنك الاستثمار الفلسطيني	1995	13
4-	البنك الإسلامي العربي	1995	10
5-	البنك الإسلامي الفلسطيني	1995	15
6-	بنك القدس	1995	21
7-	البنك العربي الفلسطيني للاستثمار	1996	1
8-	بنك الرفاه لتمويل المشاريع الصغيرة	2006	6
	<b>الإجمالي</b>		<b>118</b>

المصدر: التقرير السنوي لسلطة النقد الفلسطينية لعام 2011م.

وقد مارست هذه المصارف عملها بتقديم الخدمات المصرفية المختلفة مع تطوير هذه الخدمات حتى وصلت إلى تقديم الخدمات الإلكترونية والخدمات عبر الإنترنت. ولعبت سلطة النقد دوراً مهماً في تطوير الجهاز المصرفي الفلسطيني وتنظيم عمله سواء بالرقابة عليها وإصدار التعليمات المنظمة لعمل المصارف أو بمواكبة التطورات المصرفية العالمية من تطبيق مقررات بازل، والبدء في إنشاء نظام المقاصة الإلكترونية والربط الإلكتروني لنظام الاستعلام الائتماني ونظام المدفوعات الإلكتروني (شملخ، 2008، ص60).

### 3.2.3 الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك الفلسطينية:

تتعامل معظم البنوك الفلسطينية بالخدمات المصرفية الإلكترونية وتنقسم هذه الخدمات إلى ستة أنواع وهي: (Khrewesh, 2011, P.29-31)

#### 1- خدمة الموقع الإلكتروني (Websites):

تستخدم جميع البنوك الفلسطينية الموقع الإلكتروني للتعريف بأدائها وعرض خدماتها لجميع المتصفحين.



## 2- خدمة الصراف الآلي (ATM):

تقدم جميع البنوك الفلسطينية خدمة الصراف الآلي لعملائها من خلال تزويدهم بأرقام سرية للدخول على الآلة، لتمكينهم من تنفيذ طلباتهم المتعددة سواء تتعلق بعمليات الإيداع، السحب، التحويل وغيرها من العمليات الأخرى.

## 3- خدمة الهاتف المصرفي (Phone Banking):

توفر البنوك الفلسطينية خدمة الهاتف المصرفي، حيث يمكن للعملاء إجراء معاملاتهم المالية من خلال الاتصال على رقم مجاني يخصصه البنك لذلك الغرض.

## 4- بطاقات الائتمان (Credit Cards):

يوجد عدة بنوك فلسطينية تستخدم بطاقات الائتمان، حيث يمكن للعملاء الحصول على أنواع متعددة من هذه البطاقات من بينها (فيزا إلكترون، بطاقات ماستر)، لتمكينهم من القيام بعمليات التحويل والشراء خارجياً دون الحاجة إلى حمل مبالغ نقدية.

## 5- خدمة الهاتف المحمول (Mobile Banking):

تقدم المصارف لعملائها خدمة استخدام هواتفهم النقالة في الوصول إلى حساباتهم البنكية عبر رسائل (SMS)، والحصول على الخدمة البنكية اللازمة لهم.

## 6- الخدمة المصرفية عبر الإنترنت (Internet Banking):

تستخدم بعض البنوك الفلسطينية هذه الخدمة، ولا تزال في بداياتها حيث تسمح للعملاء بالحصول على مجموعة من الخدمات عبر الإنترنت.

ويبين الجدول التالي الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الفلسطينية المحلية ونسبة مستخدمي الخدمة سواء الخدمة الرئيسية أو الثانوية:

### جدول رقم (3)

#### الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك المحلية الفلسطينية

عدد فروع البنك	نسبة استخدام الخدمات الثانوية	نسبة استخدام الخدمات الرئيسية	الخدمات المصرفية الإلكترونية							اسم البنك	م	
			الخدمات المصرفية الإلكترونية الثانوية			الخدمات المصرفية الإلكترونية الرئيسية						
			الموقع الإلكتروني	رسائل SMS	الصراف الآلي	بطاقات الائتمان	بنك الهاتف	بنك الإنترنت	البنك الخليوي			
46	-75 %80	-25 %30	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	بنك فلسطين م.ع.م	1.
6	%30	%5	نعم	لا	نعم	نعم	لا	لا	لا	لا	البنك التجاري الفلسطيني	2.
13	%40	%0	نعم	لا	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	بنك الاستثمار الفلسطيني	3.
10	%40	%0	نعم	نعم	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	البنك الإسلامي العربي	4.
15	%50	%15	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا	لا	البنك الإسلامي الفلسطيني	5.
21	%75	%30	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	بنك القدس	6.
6	%15	%15	نعم	نعم	نعم	لا	لا	نعم	لا	لا	بنك الرفاه لتمويل المشاريع الصغيرة	7.
1	%0	%0	نعم	هذا البنك لتمويل المشاريع الصغيرة فقط							البنك العربي الفلسطيني للاستثمار	8.

المصدر: (Khrewesh, 2011, P.31-32)

## الفصل الرابع الطريقة والإجراءات

- 1.4 مقدمة.
- 2.4 منهجية الدراسة.
- 3.4 مجتمع الدراسة وعينتها.
- 4.4 أداة الدراسة.
- 5.4 صدق الاستبانة.
- 6.4 ثبات الاستبانة.
- 7.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

## مقدمة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورياً رئيسياً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بالموضوع. ويتناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، كما يتضمن وصفاً للإجراءات التي تم القيام بها في تصميم أداة الدراسة وتقنياتها، والأدوات التي استخدمها لجمع البيانات، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

## 4.2 منهجية الدراسة:

يمكن اعتبار منهج البحث بأنه الطريقة التي يتتبعها الباحث خطاها، ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وهو الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث إضافة إلى أنه العلم الذي يعني بكيفية إجراء البحوث العلمية. وحيث أن الدراسة تسعى إلى تحليل أبعاد الظاهرة موضوع الدراسة من خلال إطلاعها على الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع وهو مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية (دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين)، فإن المنهج الوصفي التحليلي الذي يتم إتباعه يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها.

### • مصادر البيانات الثانوية:

تم الحصول على البيانات عن طريق المصادر الثانوية المتمثلة بمراجعة الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والمنشورات والمقالات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة والمجلات العلمية والمهنية المتخصصة، وبعض المواقع ذات الصلة على شبكة الإنترنت، وذلك بغرض التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت و تحدثت في مجال الدراسة.

## • مصادر البيانات الأولية:

تم الحصول على المصادر الأولية من خلال استبانته صممت خصيصاً لهذا الغرض، وتم توزيعها على عينة الدراسة وتجميع المعلومات اللازمة وتفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

### 3.4 مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارة العليا والإدارة التنفيذية في المصارف المحلية في فلسطين، وعددها (8) مصارف وقد تم استثناء مصرفين وذلك لظروف اندماجهما، وقد بلغ مجتمع الدراسة (518) مفردة، ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة تم أخذ عينة طبقية من كل فئة من مكونات مجتمع الدراسة بعدد (170) مفردة، حيث تم توزيعها بالكامل على أفراد العينة واسترد منها عدد (150) استبانته بنسبة (88%)، والجدول التالي يوضح مجتمع الدراسة وعدد الإستبانات الموزعة والمستردة ونسبة الاسترداد.

#### جدول رقم (4)

عدد الإستبانات الموزعة والمستردة ونسبة الاسترداد

الرقم	اسم المصرف	مجتمع الدراسة	عينة الدراسة (الإستبانات الموزعة)	عدد الإستبانات المستردة	نسبة الاسترداد
1-	بنك فلسطين م.ع.م	129	60	54	90%
2-	البنك التجاري الفلسطيني	45	10	8	80%
3-	بنك الاستثمار الفلسطيني	64	10	9	90%
4-	البنك الإسلامي العربي	75	20	18	90%
5-	البنك الإسلامي الفلسطيني	96	40	35	88%
6-	بنك القدس	109	30	26	87%
	المجموع	518	170	150	88%

#### 4.4 أداة الدراسة:

تتكون الاستبانة المتعلقة بالموضوع من قسمين هما:

- **القسم الأول:** عبارة عن معلومات عامة عن المستجيب (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الشهادات المهنية).
- **القسم الثاني:** عبارة عن مجالات الدراسة، ويتكون من (48) فقرة، موزع على (6) مجالات.
  - **المجال الأول:** التشريعات القانونية الملاءمة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية، ويتكون من (11) فقرة.
  - **المجال الثاني:** وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية، ويتكون من (8) فقرات.
  - **المجال الثالث:** التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية، ويتكون من (9) فقرات.
  - **المجال الرابع:** الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية، ويتكون من (8) فقرات.
  - **المجال الخامس:** الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية، ويتكون من (6) فقرات.
  - **المجال السادس:** الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية، ويتكون من (6) فقرات.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة حسب الجدول التالي:

#### جدول رقم (5):

#### درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

تم اختيار الدرجة (1) للاستجابة "غير موافق بشدة" وبذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة هو (20%) وهو يتناسب مع هذه الاستجابة.

## 5.4 صدق الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

### 1- صدق محتوى الاستبانة:

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (9) أشخاص من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية، وجامعة القدس المفتوحة، وجامعة الأزهر المتخصصين في المحاسبة والإحصاء، ويوضح الملحق رقم (1) أسماء المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة، وتم الطلب من المحكمين إبداء آرائهم حول مدى ملاءمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل مجال من مجالات متغيرات الدراسة الأساسية، بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية (المعلومات الشخصية المطلوبة من المبحوثين)، إلى جانب مقياس ليكرت المستخدم في الاستبانة، وقد تم الإستجابة لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل وصياغة بعض العبارات في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك تم توزيع الاستبانة في صورتها النهائية- انظر الملحق رقم (2).

### 2- صدق المقياس:

#### أولاً: الاتساق الداخلي (Internal Validity):

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها (30) مفردة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال التابعة له كما يلي:

• الصدق الداخلي لفقرات المجال الأول: التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.

يوضح جدول (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

## جدول رقم (6)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية"

م	الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	تتوافر ضوابط قانونية كافية متعلقة بحماية البيانات الشخصية، وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداء على البيانات الشخصية.	.500	*0.000
2.	تتوافر الضوابط القانونية المتعلقة بالحماية من جرائم الكمبيوتر التي تحمي الأصول المالية من المخاطر.	.478	*0.000
3.	تتوافر الضوابط القانونية لحماية برامج الكمبيوتر من مخاطر القرصنة، والأعمال التي تقع ضمن دائرة الملكية الفكرية.	.448	*0.000
4.	تراعي التشريعات التجارية المستجدة التكنولوجية في أنظمة الدفع النقدي ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية.	.562	*0.000
5.	تتوافر قواعد معلومات متطورة للقوانين والتشريعات المصرفية تكفل استمرار بقاء الإدارات القانونية على اطلاع على كل ما هو جديد.	.594	*0.000
6.	تتوافر بيئة تشريعية ملائمة في فلسطين لاحتضان العمل الإلكتروني وتعزيزه في الميدان المصرفي والمالي خصوصاً.	.658	*0.000
7.	تتوافر تشريعات لتقنين الأعمال الإلكترونية والاهتمام بالتنظيم القانوني لبطاقات الائتمان.	.685	*0.000
8.	تتوافر تشريعات لتقنين الأعمال الإلكترونية والاهتمام بالقوة الثبوتية للوسائل الإلكترونية ومستخرجات الكمبيوتر.	.670	*0.000
9.	يتم اعتماد المستندات الإلكترونية وقبول اعتماد التوقيعات على هذه المستندات، وغير ذلك من إجراءات التوثيق القانونية المستخدمة في الصفقات التجارية التي تتم عبر العمليات المصرفية الإلكترونية.	.625	*0.000
10.	تحظى المستندات والأدلة الإلكترونية بالاعتراف الرسمي الذي تحظى به الأدلة الكتابية أو المادية.	.570	*0.000
11.	يتم معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية من خلال نظام القضاء بشكل فاعل.	.648	*0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ).



• الصدق الداخلي لفقرات المجال الثاني: وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.

يوضح جدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ ) وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (7)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية"

م	الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (.Sig)
1.	يتم التعامل مع جرائم الكمبيوتر والانترنت، بشكل كاف يضمن أمن وسرية وخصوصية المعلومات أساس انتشار التجارة الإلكترونية وتطويرها.	.575	*0.000
2.	تتوافر برامج لدى البنك لحماية البيانات المنقولة عبر الإنترنت ومنع الاتصالات الضارة بسوق التجارة الإلكترونية.	.684	*0.000
3.	يوجد لدى المصرف أنظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة خاصة.	.616	*0.000
4.	تتوافر أنظمة متقدمة للحماية والتدقيق الإلكتروني والإنذار المبكر من خلال تقييم دوري لفاعلية وكفاءة شبكات وأنظمة المعلومات.	.615	*0.000
5.	تتوافر وسائل الحماية التقنية كجدران النار (Firewall) (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات) وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية.	.587	*0.000
6.	تتوافر قواعد إجرائية تلائم التطورات التقنية لمكافحة جرائم الحاسوب المعاصرة، مما يعزز ويطور عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.	.712	*0.000
7.	يتم داخل المصرف التأمين على الاختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية للتقليل من مستوى المخاطر التي قد يتحملها المصرف في ظل عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.	.581	*0.000

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط سبيرمان	الفقرة	م.
*0.000	.390	يستخدم المصرف الوسائط المعتمدة على نظم الكمبيوتر والإنترنت وسائر وسائط الاتصال اللاسلكية باعتبارها أكثر أماناً من الوسائط التقليدية والأدلة الكتابية أو المادية.	8.

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ).

• **الصدق الداخلي لفقرات المجال الثالث: التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.**

يوضح جدول (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية ( $\alpha= 0.05$ )، وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

**جدول رقم (8)**

**معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية"**

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط سبيرمان	الفقرة	م.
*0.000	.522	تتوافر شبكات اتصالات وشبكات إلكترونية تربط المصارف مع بعضها البعض.	1.
*0.000	.580	تتوفر خدمات مالية متنوعة تشمل دفع الفواتير إلكترونياً وعرض الأرصدة المالية.	2.
*0.000	.735	تتوافر التقنيات الإلكترونية الحديثة التي تمكن العميل من القيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجها من حسابه الجاري في المصرف.	3.
*0.000	.707	تواكب المصارف الفلسطينية التطورات التكنولوجية، بحيث يتم الحصول على أحدث الأجهزة والبرامج.	4.

م.	الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (Sig.)
5.	يتم تطوير أدوات الصيرفة الإلكترونية، وتحديد خصائصها وقنوات التوزيع المناسبة لها بشكل دوري.	.674	*0.000
6.	توفر أجهزة الصراف الآلي (ATMs) وماكينات نقاط البيع (POS) الخدمة الذاتية للمتعاملين وتعتبر من ركائز التوزيع الإلكترونية المعروفة.	.569	*0.000
7.	تتوفر خدمات مصرفية آلية من خلال المنزل والمكتب وبواسطة الهاتف الجوال والإنترنت، وغيرها من الركائز الإلكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	.658	*0.000
8.	يتم استخدام الهواتف الخلوية في المصارف الإلكترونية، كالاستعلام من المصرف عن أرصدة الحسابات أو معرفة الأوضاع الراهنة لإجراء تسويات على الشيكات أو خلافة.	.614	*0.000
9.	يعتمد المصرف التوقيع الإلكتروني بدلاً عن التوقيع اليدوي.	.573	*0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ).

• الصدق الداخلي لفقرات المجال الرابع: الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.

يوضح جدول (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية ( $\alpha=0.05$ )، وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

### جدول رقم (9)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية"

رقم	الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	تعمل إدارة المصرف على رفع كفاءة العنصر البشري في مواكبة تقنيات الأجهزة التكنولوجية المتطورة.	.564	*0.000
2.	يتم تدريب الكوادر البشرية على المستويات المختلفة بشكل مستمر في مجال ثقافة تكنولوجيا المعلومات.	.652	*0.000
3.	تتوافر خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري للتعامل مع عمليات الصيرفة الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية.	.715	*0.000
4.	يتم الاستفادة من الخبرات المترجمة بين المصرفيين والفنيين في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية، والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه.	.617	*0.000
5.	تتوافر لدى العاملين في المصارف الخبرات الكافية في المجال التكنولوجي ومخاطر الصيرفة الإلكترونية.	.649	*0.000
6.	يتم توعية كافة الموظفين حول سياسة أمن المعلومات وذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية متخصصة.	.691	*0.000
7.	يتم إجراء دورات تدريبية حول جرائم التقنية العالية تحقيقاً وكشفاً وإثباتاً بما فيه تأهيل سائر المعنيين بوسائل الأمن وتبئهم إلى مخاطر الاعتداءات على المعلومات.	.736	*0.000
8.	يتم تدريب الكوادر البشرية في الدوائر القانونية في المصرف وتأهيلهم التقني بمستجدات التشريعات المطلوبة بخصوص تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية.	.797	*0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha=0.05)$ .

• الصدق الداخلي لفقرات المجال الخامس: الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.

يوضح جدول (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (10)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية"

م	الفقرة	معامل ارتباط سييرمان	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	يدرك العميل بأن وضع المصرف الضوابط اللازمة في إطار الخدمات والمنتجات الإلكترونية التي يقدمها هي لغرض تسهيل أعماله وتلبية متطلباته واحتياجاته.	.518	*0.000
2.	تنوافر المهارات الكافية لدى عملاء المصرف للتعامل مع أحدث التطورات التكنولوجية للعمليات المصرفية.	.728	*0.000
3.	هناك استعداد لدى عملاء المصرف لمواكبة التغيير الحاصل في العمل المصرفي الإلكتروني والثورة التكنولوجية المتطورة.	.667	*0.000
4.	من السهولة تغيير ثقافة العملاء لقبول التكنولوجيا الحديثة لتعزيز عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.	.842	*0.000
5.	هناك نضج ووعي لدى العملاء تجاه العمل المصرفي الإلكتروني.	.815	*0.000
6.	يفضل عملاء المصرف ممارسة عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل أكبر من عمليات الصيرفة التقليدية.	.684	*0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ).

• **الصدق الداخلي لفقرات المجال السادس: الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.**

يوضح جدول (11) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

**جدول رقم (11)**

**معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية"**

م	الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	يطبق البنك مشاريع الشراكة والتعاون المعلوماتي باعتبار ذلك من المشاريع اللازمة لبقاء وصمود المصارف الفلسطينية المحلية أمام المصارف الوافدة ومواجهة متطلبات التجارة الإلكترونية.	.383	*0.000
2.	يوجد تكامل بين خدمات المصارف الفلسطينية بحيث يؤدي هذا التكامل إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة.	.631	*0.000
3.	تشكل مجموعة المصارف الفلسطينية تحالفات إستراتيجية مع شركات التكنولوجيا من أجل تطوير عمليات الصيرفة الإلكترونية.	.755	*0.000
4.	يوجد تعاون مشترك بين المصارف الفلسطينية بشأن توسيع نطاق مشاركتها في تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية.	.859	*0.000
5.	يوجد لقاءات مشتركة بين المصارف الفلسطينية لبحث ومناقشة إمكانيات التغلب على صعوبات تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية.	.836	*0.000
6.	تتوافق الشراكة الحالية القائمة بين المصارف الفلسطينية مع المستجدات الحديثة لمتطلبات عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.	.800	*0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ).

## ثانياً: الصدق البنائي (Structure Validity):

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف المرغوب الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة. يبين جدول (12) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوي معنوية ( $\alpha = 0.05$ )، وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضع لقياسه.

### جدول رقم (12)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

م	المجال	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (.Sig)
1.	التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	.610	*0.000
2.	وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	.662	*0.000
3.	التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	.802	*0.000
4.	الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	.833	*0.000
5.	الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	.703	*0.000
6.	الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	.700	*0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ).

## 6.4 ثبات الاستبانة (Reliability):

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال:

### • معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient):

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (13).

### جدول رقم (13)

#### معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م.	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق*
1.	التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	11	0.850	0.922
2.	وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	8	0.821	0.906
3.	التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	9	0.830	0.911
4.	الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	8	0.866	0.930
5.	الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	6	0.838	0.915
6.	الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	6	0.839	0.916
	المجالات السابقة معا	48	0.946	0.973

\* الصدق = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ.



ويتضح من النتائج الموضحة في جدول (13) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.821، 0.866) لكل مجال من مجالات الاستبانة، كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبانة (0.946)، وأما قيمة الصدق فكانت مرتفعة أيضاً لكل مجال، حيث تراوحت بين (0.906، 0.930) لكل مجال من مجالات الاستبانة، كذلك كانت قيمة الصدق لجميع فقرات الاستبانة (0.973)، وهذا يعنى أن معامل الصدق مرتفع. وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (2) قابلة للتوزيع، وبذلك يتم التحقق من صدق وثبات الاستبانة، مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

#### 7.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (Statistical Package for the Social Sciences) (SPSS)، واستخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية من خلال الأدوات الإحصائية التالية:

- 1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد في وصف عينة الدراسة.
- 2- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات الاستبانة.
- 3- معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط، ويستخدم هذا الاختبار لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي.
- 4- اختبار الإشارة (Sign Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي (3) أم لا.
- 5- اختبار كروسكال- والاس (Kruskal- Wallis Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات الترتيبية.

## الفصل الخامس

### نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

- 1.5 المبحث الأول: اختبار التوزيع الطبيعي وتحليل فرضيات الدراسة.
- 2.5 المبحث الثاني: النتائج والتوصيات والدراسات المقترحة.

**المبحث الأول**  
**اختبار التوزيع الطبيعي وتحليل فرضيات الدراسة**

## 1.1.5 تمهيد:

يتناول هذا المبحث الاختبارات الإحصائية اللازمة لتحليل فقرات الاستبانة واختبار الفرضيات حسب نوعية البيانات ثم تحليل فقرات محاورها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة كما يلي:

- اختبار التوزيع الطبيعي.
- تحليل فقرات الدراسة واختبار فرضياتها.

## 2.1.5 اختبار التوزيع الطبيعي (Normality Distribution Test):

تم استخدام اختبار كولمغوروف-سمرنوف (K-S) (Kolmogorov- Smirnov Test) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (14).

### جدول رقم (14)

#### نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

م.	المجال	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	0.000
2.	وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	0.000
3.	التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	0.000
4.	الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	0.000
5.	الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	0.000
6.	الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	0.000
	جميع مجالات الاستبانة	0.000

ويتضح من النتائج الموضحة في جدول (14) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )، وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع غير الطبيعي، حيث سيتم استخدام الاختبارات اللامعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

### 3.1.5 تحليل فقرات الدراسة واختبار فرضياتها:

يتضمن هذا الجزء عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت على (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الشهادات المهنية)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا المبحث.

#### • الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات العامة:

وفيما يلي عرضاً لعينة الدراسة وفق المعلومات العامة.

- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

#### جدول رقم (15): الجنس

النسبة المئوية %	العدد	الجنس
80.0	120	ذكر
20.0	30	أنثى
100.0	150	المجموع

يتضح من جدول (15) أن ما نسبته (80.0%) من عينة الدراسة ذكور، بينما الباقي (20.0%) إناث، وهذا يعكس طبيعة المجتمع الفلسطيني وتوجهات العمالة بالنسبة للذكور تكون أكثر من الإناث.

- توزيع عينة الدراسة حسب العمر:

#### جدول رقم (16): العمر

النسبة المئوية %	العدد	العمر
4.0	6	أقل من 25 سنة
37.3	56	من 25 - أقل من 35 سنة
36.0	54	من 35 - أقل من 45 سنة
18.0	27	من 45 - أقل من 50 سنة
4.7	7	50 سنة فما فوق
100.0	150	المجموع

يتضح من جدول (16) أن ما نسبته (4.0%) من عينة الدراسة أعمارهم أقل من (25) سنة، (37.3%) تتراوح أعمارهم (من 25- أقل من 35 سنة)، (36.0%) تتراوح أعمارهم (من 35- أقل من 45 سنة)، (18.0%) تتراوح أعمارهم (من 45- أقل من 50 سنة)، بينما (4.7%) أعمارهم (50 سنة فما فوق).

ويلاحظ أن النسبة الأعلى من مجتمع الدراسة تراوحت أعمارهم بين (25 إلى أقل من 35)، تليها مباشرة الفئة العمرية الذين تراوحت أعمارهم بين (35 إلى أقل من 45)، وذلك لأن في هذه الفترة من العمر يكون الموظف قد جمع بين الخبرات العملية والعلمية المتنوعة، ومن ثم يكون الاعتماد عليه بشكل كبير من قبل المؤسسة، وخاصة في مجال العمل المصرفي الإلكتروني.

#### - توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (17): المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
دبلوم	10	6.7
بكالوريوس	119	79.3
ماجستير	19	12.7
دكتوراه	2	1.3
المجموع	150	100.0

يتضح من جدول (17) أن ما نسبته (6.7%) من عينة الدراسة من حملة درجة الدبلوم، (79.3%) من حملة درجة البكالوريوس، (12.7%) من حملة درجة الماجستير، بينما (1.3%) من حملة درجة الدكتوراه.

ويلاحظ أن ما يزيد عن (93%) من أفراد مجتمع الدراسة يحملون شهادات علمية عالية، مما يعني قدرتهم على فهم فقرات الاستبانة والإجابة عليها بفاعلية. ومن ناحية أخرى يلاحظ أن نسبة حملة البكالوريوس هي الأكبر، ويعزى ذلك إلى طبيعة العمل في البنوك التي لا تحتاج إلى مؤهلات أكاديمية عليا، ومع ذلك نجد أن نسبة (13%) من مجتمع الدراسة من حملة الماجستير والدكتوراه، وهذا يعد مؤشراً على توافر الكفاءات العلمية في مجالات العمل المصرفي المختلفة، والحرص على تطوير الذات.

- توزيع عينة الدراسة حسب التخصص:

جدول رقم (18): التخصص

النسبة المئوية %	العدد	التخصص
38.7	58	محاسبة
22.7	34	إدارة أعمال
13.3	20	مالية ومصرفية
20.7	31	تكنولوجيا معلومات
4.7	7	أخرى
100.0	150	المجموع

يتضح من جدول (18) أن ما نسبته (38.7%) من عينة الدراسة تخصصهم محاسبة، (22.7%) تخصصهم إدارة أعمال، (13.3%) تخصصهم مالية ومصرفية، (20.7%) تخصصهم تكنولوجيا معلومات، بينما (4.7%) تخصصهم غير ذلك.

نلاحظ أن النصيب الأكبر من تخصص المحاسبة وإدارة الأعمال بنسبة (61%) من العينة المبحوثة، ويعزى ذلك إلى أن أغلب العاملين في البنوك هم من تخصصي المحاسبة وإدارة الأعمال، بالإضافة إلى طبيعة العمل المصرفي وحاجته لمتل هذه التخصصات.

- توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

جدول رقم (19): المسمى الوظيفي

النسبة المئوية %	العدد	المسمى الوظيفي
27.0	40	مدير فرع
13.0	20	مدير دائرة
40.0	60	رئيس قسم
10.0	15	مدقق داخلي
8.0	12	مبرمج حاسوب
2.0	3	مصمم نظم
100.0	150	المجموع

يتضح من جدول (19) أن ما نسبته (27.0%) من عينة الدراسة مساهم الوظيفي مدير فرع، (13.0%) مدير دائرة، (40.0%) رئيس قسم، (10.0%) مدقق داخلي، (8.0%) مبرمج حاسوب، (2.0%) مصمم نظم.

نلاحظ أن النسبة الكبيرة من أفراد مجتمع الدراسة مساهم الوظيفي مدير فرع ورئيس قسم، أي من أصحاب القرار، ومستواهم الإداري يمكنهم من الإطلاع على مجريات العمل أكثر من غيرهم، وهذا يمكنهم من الإجابة على أسئلة الاستبانة بكل شفافية ودقة.

#### - توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

جدول رقم (20): سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	23	15.3
من 5 - أقل 10 سنوات	38	25.3
من 10 - أقل من 15 سنة	51	34.0
15 سنة فأكثر	38	25.3
<b>المجموع</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

يتضح من جدول (20) أن ما نسبته (15.3%) من عينة الدراسة سنوات الخبرة لديهم أقل من (5) سنوات، (25.3%) تتراوح سنوات الخبرة لديهم (من 5- أقل من 10 سنوات ومن 15 سنة فأكثر)، بينما (25.3%) تتراوح سنوات الخبرة لديهم (من 10- أقل من 15 سنة). وبالنظر إلى تلك النتائج نجد أن (85%) من أفراد مجتمع الدراسة هم ممن تزيد خبرتهم العملية عن 5 سنوات ويشير ذلك إلى ارتفاع مستوى الخبرة لدى العاملين في العمل المصرفي، مما يؤدي إلى وجود بنية تحتية جيدة لإعداد وتطور العمل المصرفي الإلكتروني، ويساعد على أن تتميز الإجابات بالدقة النسبية وهذا بدوره يؤدي إلى صحة وسلامة النتائج المراد التوصل إليها.



- توزيع عينة الدراسة حسب الشهادات المهنية:

جدول رقم (21): الشهادات المهنية

النسبة المئوية %	العدد	الشهادات المهنية
27.3	41	أخرى
7.3	11	ACPA
13.3	20	CMA
52.0	78	لا يوجد
100.0	150	المجموع

يتضح من جدول (21) أن ما نسبته (52.0%) من عينة الدراسة لم يحصلوا على شهادات مهنية، (7.3%) حاصلين على شهادة (ACPA)، (13.3%) حاصلين على شهادة (CMA)، بينما (27.3%) حاصلين على شهادات مهنية غير ذلك.

نلاحظ أن الحجم الأكبر من مجتمع الدراسة ممن لم يحصلوا على شهادات مهنية، وهذا يدل على عدم الاهتمام من قبل إدارة البنك لتبني برنامج تدريبي يؤهل العاملين لديه للتطور التكنولوجي، والعمل في مجال العمل المصرفي الإلكتروني.

#### • اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام الاختبارات غير المعلمية (اختبار الإشارة، اختبار كروسكال- والاس) وهما الاختبارين مناسبين في حالة كانت البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

اختبار الفرضيات حول متوسط (وسيط) درجة الإجابة يساوي درجة الحياد (درجة الموافقة المتوسطة).

الفرضية الصفرية: اختبار أن متوسط درجة الإجابة يساوي (3) وهي تقابل موافق بدرجة متوسطة (محايد) حسب مقياس ليكرت المستخدم.  
الفرضية البديلة: متوسط درجة الإجابة لا يساوي (3).

إذا كانت  $Sig > 0.05$  (Sig أكبر من 0.05) (حسب نتائج برنامج SPSS) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء أفراد العينة حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن موافق بدرجة متوسطة (محايد) وهي (3)، أما إذا كانت  $Sig < 0.05$  (Sig أقل من 0.05) فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء أفراد العينة يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة، وذلك من خلال

قيمة الاختبار فإذا كانت قيمة الاختبار موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) والعكس صحيح.

- اختبار الفرضية الأولى: تؤثر التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى 0.05 على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (22).

### جدول رقم (22)

المجال الأول: "التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية"

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	تتوافر ضوابط قانونية كافية متعلقة بحماية البيانات الشخصية، وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداء على البيانات الشخصية.	4.26	85.23	11.37	*0.000	1
2.	تتوافر الضوابط القانونية المتعلقة بالحماية من جرائم الكمبيوتر التي تحمي الأصول المالية من المخاطر.	4.11	82.27	11.06	*0.000	2
3.	تتوافر الضوابط القانونية لحماية برامج الكمبيوتر من مخاطر القرصنة، والأعمال التي تقع ضمن دائرة الملكية الفكرية.	3.98	79.60	9.91	*0.000	3
4.	تراعي التشريعات التجارية المستجدة التكنولوجية في أنظمة الدفع النقدي ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية.	3.77	75.47	8.77	*0.000	5
5.	تتوافر قواعد معلومات متطورة للقوانين والتشريعات المصرفية تكفل استمرار بقاء الإدارات القانونية على إطلاع على كل ما هو جديد.	3.81	76.13	9.28	*0.000	4

الترتبة	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرة	م.
10	*0.000	6.31	70.27	3.51	تتوافر بيئة تشريعية ملائمة في فلسطين لاحتضان العمل الإلكتروني وتعزيزه في الميدان المصرفي والمالي خصوصاً.	.6
7	*0.000	6.84	71.23	3.56	تتوافر تشريعات لتقنين الأعمال الإلكترونية والاهتمام بالتنظيم القانوني لبطاقات الائتمان.	.7
8	*0.000	6.90	71.20	3.56	تتوافر تشريعات لتقنين الأعمال الإلكترونية والاهتمام بالقوة الثبوتية للوسائل الإلكترونية ومستخرجات الكمبيوتر.	.8
9	*0.000	6.79	70.67	3.53	يتم اعتماد المستندات الإلكترونية وقبول اعتماد التوقعات على هذه المستندات، وغير ذلك من إجراءات التوثيق القانونية المستخدمة في الصفقات التجارية التي تتم عبر العمليات المصرفية الإلكترونية.	.9
6	*0.000	7.45	72.53	3.63	تحمي المستندات والأدلة الإلكترونية بالاعتراف الرسمي الذي تحظى به الأدلة الكتابية أو المادية.	.10
11	*0.000	5.00	67.07	3.35	يتم معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية من خلال نظام القضاء بشكل فاعل.	.11
	*0.000	10.06	74.70	3.73	جميع فقرات المجال معاً	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha = 0.05)$ .

من جدول (22) يمكن استخلاص ما يلي:

أن أعلى ثلاث فقرات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة كانت على النحو التالي:  
 1- كانت في المرتبة الأولى الفقرة (1) والتي تنص على "تتوافر ضوابط قانونية كافية متعلقة بحماية البيانات الشخصية، وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداء على البيانات الشخصية"، بمتوسط حسابي يساوي (4.26) (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (85.23%)، قيمة الاختبار (11.37) وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)،

لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه تتوفر ضوابط قانونية كافية متعلقة بحماية البيانات الشخصية، وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداء على البيانات الشخصية.

2- كانت الفقرة (2) في المرتبة الثانية والتي تنص على "تتوافر الضوابط القانونية المتعلقة بالحماية من جرائم الكمبيوتر التي تحمي الأصول المالية من المخاطر" بمتوسط حسابي يساوي (4.11) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (82.27%)، قيمة الاختبار (11.06)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه تتوفر الضوابط القانونية المتعلقة بالحماية من جرائم الكمبيوتر التي تحمي الأصول المالية من المخاطر.

3- أما الفقرة (3) كانت في المرتبة الثالثة والتي تنص على "تتوافر الضوابط القانونية لحماية برامج الكمبيوتر من مخاطر القرصنة، والأعمال التي تقع ضمن دائرة الملكية الفكرية" بمتوسط حسابي يساوي (3.98) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (79.60%)، قيمة الاختبار (9.91)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه تتوفر الضوابط القانونية لحماية برامج الكمبيوتر من مخاطر القرصنة، والأعمال التي تقع ضمن دائرة الملكية الفكرية.

**أما بخصوص أدنى ثلاث فقرات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة فكانت على النحو التالي:**

1- الفقرة (9) والتي تنص على "يتم اعتماد المستندات الإلكترونية وقبول اعتماد التوقيعات على هذه المستندات، وغير ذلك من إجراءات التوثيق القانونية المستخدمة في الصفقات التجارية التي تتم عبر العمليات المصرفية الإلكترونية" بمتوسط حسابي يساوي (3.53) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (70.67%)، قيمة الاختبار (6.79)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة لكن بدرجة أقل، مما يدل

على أنه يتم اعتماد المستندات الإلكترونية وقبول اعتماد التوقعات على هذه المستندات، وغير ذلك من إجراءات التوثيق القانونية المستخدمة في الصفقات التجارية التي تتم عبر العمليات المصرفية الإلكترونية.

2- الفقرة (6) والتي تنص على "تتوافر بيئة تشريعية ملائمة في فلسطين لاحتضان العمل الإلكتروني وتعزيزه في الميدان المصرفي والمالي خصوصاً" بمتوسط حسابي يساوي (3.51) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (70.27%)، قيمة الاختبار (6.31)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة لكن بدرجة أقل، مما يدل على أنه تتوافر بيئة تشريعية ملائمة في فلسطين لاحتضان العمل الإلكتروني وتعزيزه في الميدان المصرفي والمالي خصوصاً.

3- الفقرة (11) والتي تنص على "يتم معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية من خلال نظام القضاء بشكل فاعل" بمتوسط حسابي يساوي (3.35)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (67.07%)، قيمة الاختبار (5.00)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة لكن بدرجة أقل، مما يدل على أنه لا يتم معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية من خلال نظام القضاء بشكل فاعل.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.73)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (74.70%)، قيمة الاختبار (10.06)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك يعتبر مجال "التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على بعض فقرات هذا المجال، ولكن ليس بدرجة كافية.

## نتيجة الفرضية:

تم قبول الفرضية القائلة بـ: تؤثر التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.

وانفقت هذه النتيجة إلى حد ما مع دراسة (مسودة، 2011)، والتي أشارت إلى توافر التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية باستثناء البنود المتعلقة في عدم اعتماد التوقيعات على المستندات الإلكترونية، وعدم قدرة النظام القضائي المتخصص (اقتصادياً ومالياً ومصرفياً) على التطبيق العملي لتشريعات الصيرفة الإلكترونية. وتعارضت هذه النتيجة مع دراسة (قدومي، 2008)، التي أوضحت أن عناصر مخاطر الصيرفة الإلكترونية تركزت حول عدم توفر قوانين وتشريعات واضحة لحماية المعاملات المصرفية الإلكترونية.

وتعارضت أيضاً مع دراسة (وادي، 2008)، التي أشارت إلى وجود بعض الصعوبات التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني في قطاع غزة، وكان منها عدم وجود بيئة قانونية تشريعية تتصف بالشفافية والمرونة.

• اختبار الفرضية الثانية: تؤثر وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3) أم لا. النتائج موضحة في جدول (23).

### جدول رقم (23)

المجال الثاني "وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية"

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	يتم التعامل مع جرائم الكمبيوتر والانترنت، بشكل كاف يضمن أمن وسرية وخصوصية المعلومات أساس انتشار التجارة الإلكترونية وتطويرها.	3.58	71.68	6.77	*0.000	8

الترتبة	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرة	م.
1	*0.000	10.33	80.67	4.03	تتوافر برامج لدى البنك لحماية البيانات المنقولة عبر الإنترنت ومنع الاتصالات الضارة بسوق التجارة الإلكترونية.	2.
7	*0.000	7.04	73.33	3.67	يوجد لدى المصرف أنظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة خاصة.	3.
5	*0.000	8.49	73.56	3.68	تتوافر أنظمة متقدمة للوقاية والتدقيق الإلكتروني والإنذار المبكر من خلال تقييم دوري لفاعلية وكفاءة شبكات وأنظمة المعلومات.	4.
3	*0.000	9.74	77.45	3.87	تتوافر وسائل الحماية التقنية كجدران النار (Firewall) (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات) وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية.	5.
6	*0.000	7.83	73.42	3.67	تتوافر قواعد إجرائية تلائم التطورات التقنية لمكافحة جرائم الحاسوب المعاصرة، مما يعزز ويطور عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.	6.
2	*0.000	10.06	78.13	3.91	يتم داخل المصرف التأمين على الاختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية للتقليل من مستوى المخاطر التي قد يتحملها المصرف في ظل عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.	7.
4	*0.000	9.38	76.00	3.80	يستخدم المصرف الوسائط المعتمدة على نظم الكمبيوتر والإنترنت وسائر وسائط الاتصال اللاسلكية باعتبارها أكثر أماناً من الوسائط التقليدية والأدلة الكتابية أو المادية.	8.
	*0.000	10.89	75.55	3.78	جميع فقرات المجال معاً	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $\alpha = 0.05$ .

### من جدول (23) يمكن استخلاص ما يلي:

أعلى ثلاث فقرات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة كانت على النحو التالي:

1- كانت في المرتبة الأولى الفقرة (2) والتي تنص على "تتوافر برامج لدى البنك لحماية البيانات المنقولة عبر الإنترنت ومنع الاتصالات الضارة بسوق التجارة الإلكترونية" بمتوسط حسابي يساوي (4.03) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (80.67%)، قيمة الاختبار (10.33)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha= 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه تتوافر برامج لدى البنك لحماية البيانات المنقولة عبر الإنترنت ومنع الاتصالات الضارة بسوق التجارة الإلكترونية.

2- كانت في المرتبة الثانية الفقرة (7) والتي تنص على "يتم داخل المصرف التأمين على الاختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية للتقليل من مستوى المخاطر التي قد يتحملها المصرف في ظل عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية" بمتوسط حسابي يساوي (3.91) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (78.13%)، قيمة الاختبار (10.06)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha= 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه يتم داخل المصرف التأمين على الاختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية للتقليل من مستوى المخاطر التي قد يتحملها المصرف في ظل عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

3- كانت في المرتبة الثالثة الفقرة (5) والتي تنص على "تتوافر وسائل الحماية التقنية كجدران النار (Firewall) (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات)، وكلمات السر، ووسائل التعريف البيولوجية" بمتوسط حسابي يساوي (3.87) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (77.45%)، قيمة الاختبار (9.74)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha= 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه تتوافر وسائل الحماية التقنية كجدران النار (Firewall) (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات)، وكلمات السر، ووسائل التعريف البيولوجية.



أما بخصوص أدنى ثلاث فقرات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة فكانت كما يلي:

1- الفقرة (6) والتي تنص على أنه "تتوافر قواعد إجرائية تلائم التطورات التقنية لمكافحة جرائم الحاسوب المعاصرة، مما يعزز ويطور عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية" بمتوسط حسابي يساوي (3.67)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (73.42%)، قيمة الاختبار (7.83)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha= 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ولكن بدرجة أقل، مما يدل على أنه تتوافر قواعد إجرائية تلائم التطورات التقنية لمكافحة جرائم الحاسوب المعاصرة، مما يعزز ويطور عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.

2- الفقرة (3) والتي تنص على أنه "يوجد لدى المصرف أنظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة خاصة" بمتوسط حسابي يساوي (3.67)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (73.33%)، قيمة الاختبار (7.04)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha= 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ولكن بدرجة أقل، مما يدل على أنه يوجد لدى المصرف أنظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة خاصة.

3- الفقرة (1) والتي تنص على أنه "يتم التعامل مع جرائم الكمبيوتر والانترنت، بشكل كاف يضمن أمن وسرية وخصوصية المعلومات أساس انتشار التجارة الإلكترونية وتطويرها" بمتوسط حسابي يساوي (3.58) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (71.68%)، قيمة الاختبار (6.77)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha= 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ولكن بدرجة أقل، مما يدل على أن التعامل مع جرائم الكمبيوتر والانترنت، يكون بدرجة متوسطة، وذلك لضمان أمن وسرية وخصوصية المعلومات أساس انتشار التجارة الإلكترونية وتطويرها.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.78)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (75.55%)، قيمة الاختبار (10.89)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك يعتبر مجال "وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha= 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة

لهذا المجال يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة غير كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

### نتيجة الفرضية:

تم قبول الفرضية القائلة بـ: تؤثر وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.

وانفقت هذه النتيجة مع دراسة (مسودة، 2011)، والتي تشير إلى توافر وسائل الحماية والأمان لعمليات الصيرفة الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز وتطوير التجارة الإلكترونية. كما انفقت مع دراسة (Abushanab, et al, 2010)، التي أشارت إلى أن أهم العوامل التي تعزز قبول استخدام العمل المصرفي الإلكتروني تعود إلى أنظمة الحماية والأمان وحماية الخصوصية عند استخدام الإنترنت.

وكذلك مع دراسة (قدومي، 2008)، التي أوضحت أن الصيرفة الإلكترونية في الأردن لا تواجه مخاطر مثل السرية وتوفر الخصوصية وعنصر الأمان بالنسبة للخدمات المصرفية. وتعارضت هذه النتائج مع دراسة (وادي، 2008)، التي بينت أنه من الصعوبات التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني في قطاع غزة ضعف نظم الأمن التي يجب توافرها لإبرام الصفقات التجارية من خلال التجارة الإلكترونية.

• اختبار الفرضية الثالثة: تؤثر التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3) أم لا. النتائج موضحة في جدول (24).

جدول رقم (24)

المجال الثالث " التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية"

الرتبة	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرة	م.
2	*0.000	8.60	79.33	3.97	تتوافر شبكات اتصالات وشبكات إلكترونية تربط المصارف مع بعضها البعض.	.1
1	*0.000	10.27	82.13	4.11	تتوفر خدمات مالية متنوعة تشمل دفع الفواتير الكترونيا وعرض الأرصدة المالية.	.2
4	*0.000	8.90	78.79	3.94	تتوافر التقنيات الإلكترونية الحديثة التي تمكن العميل من القيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجها من حسابه الجاري في المصرف.	.3
5	*0.000	8.17	75.44	3.77	تواكب المصارف الفلسطينية التطورات التكنولوجية، بحيث يتم الحصول على أحدث الأجهزة والبرامج.	.4
6	*0.000	8.42	74.77	3.74	يتم تطوير أدوات الصيرفة الإلكترونية، وتحديد خصائصها وقنوات التوزيع المناسبة لها بشكل دوري.	.5
3	*0.000	10.02	78.93	3.95	توفر أجهزة الصراف الآلي (ATMs) وماكينات نقاط البيع (POS) الخدمة الذاتية للمتعاملين وتعتبر من ركائز التوزيع الإلكترونية المعروفة.	.6
7	*0.000	7.28	73.60	3.68	تتوفر خدمات مصرفية آلية من خلال المنزل والمكتب وبواسطة الهاتف الجوال والإنترنت، وغيرها من الركائز الإلكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	.7
8	*0.000	6.02	71.47	3.57	يتم استخدام الهواتف الخلوية في المصارف الإلكترونية، كالاتعام من المصرف عن أرصدة الحسابات أو معرفة الأوضاع الراهنة لإجراء تسويات على الشيكات أو خلافه.	.8

الرتبة	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرة	م.
9	*0.013	-2.49	54.80	2.74	يعتمد المصرف التوقيع الإلكتروني بديلاً عن التوقيع اليدوي.	9.
	*0.000	10.01	74.34	3.72	جميع فقرات المجال معاً	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

من جدول (24) يمكن استخلاص ما يلي:

أعلى ثلاث فقرات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة كانت على النحو التالي:

1- كانت في المرتبة الأولى الفقرة (2) والتي تنص على "تتوفر خدمات مالية متنوعة تشمل دفع الفواتير إلكترونياً وعرض الأرصدة المالية" بمتوسط حسابي يساوي (4.11) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (82.13%)، قيمة الاختبار (10.27)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه تتوفر خدمات مالية متنوعة تشمل دفع الفواتير إلكترونياً وعرض الأرصدة المالية.

2- كانت في المرتبة الثانية الفقرة (1) والتي تنص على "تتوافر شبكات اتصالات وشبكات إلكترونية تربط المصارف مع بعضها البعض" بمتوسط حسابي يساوي (3.97) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (79.33%)، قيمة الاختبار (8.60)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه تتوافر شبكات اتصالات وشبكات إلكترونية تربط المصارف مع بعضها البعض.

3- كانت في المرتبة الثالثة الفقرة (6) والتي تنص على "توفر أجهزة الصراف الآلي (ATMs) وماكينات نقاط البيع (POS) الخدمة الذاتية للمتعاملين، وتعتبر من ركائز التوزيع الإلكترونية

المعروفة "بمتوسط حسابي يساوي (3.95) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (78.93%)، قيمة الاختبار (10.02)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على توفر أجهزة الصراف الآلي (ATMs)، وماكينات نقاط البيع (POS) الخدمة الذاتية للمتعملمين وتعتبر من ركائز التوزيع الإلكتروني المعروفة.

أما بخصوص أدنى ثلاث فقرات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة فكانت كما يلي:

1- الفقرة (7) والتي تنص على أنه "تتوفر خدمات مصرفية آلية من خلال المنزل والمكتب وبواسطة الهاتف الجوال والإنترنت، وغيرها من الركائز الإلكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" بمتوسط حسابي يساوي (3.68)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (73.60%)، قيمة الاختبار (7.28)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ولكن بدرجة أقل، مما يدل على أنه تتوفر خدمات مصرفية آلية من خلال المنزل والمكتب وبواسطة الهاتف الجوال والإنترنت، وغيرها من الركائز الإلكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2- الفقرة (8) والتي تنص على أنه "يتم استخدام الهواتف الخلوية في المصارف الإلكترونية، كالاستعلام من المصرف عن أرصدة الحسابات أو معرفة الأوضاع الراهنة لإجراء تسويات على الشيكات أو خلافه" بمتوسط حسابي يساوي (3.57)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (71.47%)، قيمة الاختبار (6.02)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ولكن بدرجة أقل، مما يدل على أنه يتم استخدام الهواتف الخلوية في المصارف الإلكترونية، كالاستعلام من المصرف عن أرصدة الحسابات أو معرفة الأوضاع الراهنة لإجراء تسويات على الشيكات أو خلافه.

3- الفقرة (9) "يعتمد المصرف التوقيع الإلكتروني بديلاً عن التوقيع اليدوي" بمتوسط الحسابي يساوي (-2.74) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (54.80%)، قيمة الاختبار (2.49)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.013)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد انخفض عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أن المصرف لا يعتمد التوقيع الإلكتروني بديلاً عن التوقيع اليدوي.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.72)، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي (74.34%)، قيمة الاختبار (10.01)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك يعتبر مجال "التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

### نتيجة الفرضية:

تم قبول الفرضية القائلة بـ: تؤثر التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.

وانتقلت هذه النتيجة مع دراسة (مسودة، 2011)، بأنه تتوفر تكنولوجيا العمليات المصرفية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها باستثناء الفقرة المتعلقة باعتماد المصارف الأردنية التوقيع الإلكتروني بديلاً عن التوقيع اليدوي.

وتعارض مع دراسة (Abu Alegah and Al- Rfou, 2010)، حيث بينت وجود ضعف في استخدام التجارة الإلكترونية في خدمة زبائن شركات الكهرباء الأردنية، وذلك لندرة المعلومات في مجال تكنولوجيا المعلومات، والقصور في البنية التحتية الضرورية لممارسة التجارة الإلكترونية من أجهزة وبرامج حاسوبية متطورة وغيرها، وهي من أهم المعوقات الأساسية التي تعوق شركات الكهرباء الأردنية من ممارسة التجارة الإلكترونية.

- اختبار الفرضية الرابعة: تؤثر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3) أم لا. النتائج موضحة في جدول (25).

### جدول رقم (25)

المجال الرابع "الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	تعمل إدارة المصرف على رفع كفاءة العنصر البشري في مواكبة تقنيات الأجهزة التكنولوجية المتطورة.	4.00	80.00	10.40	*0.000	1
2.	يتم تدريب الكوادر البشرية على المستويات المختلفة بشكل مستمر في مجال ثقافة تكنولوجيا المعلومات.	3.89	77.73	9.89	*0.000	2
3.	تتوافر خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري للتعامل مع عمليات الصيرفة الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية.	3.66	73.20	7.93	*0.000	5
4.	يتم الاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية، والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه.	3.70	74.09	8.57	*0.000	4
5.	تتوافر لدى العاملين في المصارف الخبرات الكافية في المجال التكنولوجي ومخاطر الصيرفة الإلكترونية.	3.47	69.47	5.61	*0.000	7
6.	يتم توعية كافة الموظفين حول سياسة أمن المعلومات وذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية متخصصة.	3.73	74.59	8.27	*0.000	3

الترتبة	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرة	م.
8	*0.000	5.11	68.27	3.41	يتم إجراء دورات تدريبية حول جرائم التقنية العالية تحقيقاً وكشفاً وإثباتاً بما فيه تأهيل سائر المعنيين بوسائل الأمن وتنبههم إلى مخاطر الاعتداءات على المعلومات.	.7
6	*0.000	5.45	69.73	3.49	يتم تدريب الكوادر البشرية في الدوائر القانونية في المصرف وتأهيلهم التقني بمستجدات التشريعات المطلوبة بخصوص تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية.	.8
	*0.000	9.16	73.40	3.67	جميع فقرات المجال معاً	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

من جدول (25) يمكن استخلاص ما يلي:

أعلى ثلاث فقرات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة كانت على النحو التالي:

1- كانت في المرتبة الأولى الفقرة (1) والتي تنص على "تعمل إدارة المصرف على رفع كفاءة العنصر البشري في مواكبة تقنيات الأجهزة التكنولوجية المتطورة" بمتوسط حسابي يساوي (4.00) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (80.00%)، قيمة الاختبار (10.40)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أن إدارة المصرف تعمل على رفع كفاءة العنصر البشري في مواكبة تقنيات الأجهزة التكنولوجية المتطورة.

2- كانت في المرتبة الثانية الفقرة (2) والتي تنص على "يتم تدريب الكوادر البشرية على المستويات المختلفة بشكل مستمر في مجال ثقافة تكنولوجيا المعلومات" بمتوسط حسابي يساوي (3.89) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (77.73%)، قيمة الاختبار (9.89)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً



عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه يتم تدريب الكوادر البشرية على المستويات المختلفة بشكل مستمر في مجال ثقافة تكنولوجيا المعلومات.

3- كانت في المرتبة الثالثة الفقرة (6) والتي تنص على "يتم توعية كافة الموظفين حول سياسة أمن المعلومات، وذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية متخصصة" بمتوسط حسابي يساوي (3.73) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (74.59%)، قيمة الاختبار (8.27)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه يتم توعية كافة الموظفين حول سياسة أمن المعلومات وذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية متخصصة.

**أما بخصوص أدنى ثلاث فقرات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة فكانت كما يلي:**

1- الفقرة (8) والتي تنص على أنه "يتم تدريب الكوادر البشرية في الدوائر القانونية في المصرف وتأهيلهم التقني بمستجدات التشريعات المطلوبة بخصوص تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية" بمتوسط حسابي يساوي (3.49)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (69.73%)، قيمة الاختبار (5.45)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ولكن بدرجة أقل، مما يدل على يتم تدريب الكوادر البشرية في الدوائر القانونية في المصرف وتأهيلهم التقني بمستجدات التشريعات المطلوبة بخصوص تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية بدرجة غير كافية.

2- الفقرة (5) والتي تنص على أنه "تتوافر لدى العاملين في المصارف الخبرات الكافية في المجال التكنولوجي ومخاطر الصيرفة الإلكترونية" بمتوسط حسابي يساوي (3.47)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (69.47%)، قيمة الاختبار (5.61)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ولكن بدرجة أقل، مما

يدلل على أنه تتوافر لدى العاملين في المصارف الخبرات الكافية في المجال التكنولوجي ومخاطر الصيرفة الإلكترونية.

3- الفقرة (7) والتي تنص على أنه "يتم إجراء دورات تدريبية حول جرائم التقنية العالية تحقيقاً وكشفاً وإثباتاً بما فيه تأهيل سائر المعنيين بوسائل الأمن وتنبههم إلى مخاطر الاعتداءات على المعلومات" بمتوسط حسابي يساوي (3.41)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (68.27%)، قيمة الاختبار (5.11)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، ولكن بدرجة أقل مما يدل على أنه لا يتم إجراء دورات تدريبية كافية حول جرائم التقنية العالية تحقيقاً وكشفاً وإثباتاً بما فيه تأهيل سائر المعنيين بوسائل الأمن وتنبههم إلى مخاطر الاعتداءات على المعلومات.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.67)، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي (73.40%)، قيمة الاختبار (9.16)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك يعتبر مجال "الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال ولكن بدرجة ليست عالية.

### نتيجة الفرضية:

تم قبول الفرضية القائلة بـ: تؤثر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.

وانفقت هذه النتيجة مع دراسة (مسودة، 2011) التي أشارت إلى أنه تتوافر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها وذلك لحرص المصارف الأردنية على رفع كفاءة العنصر البشري في مواكبة الأجهزة التكنولوجية المتطورة.

وتتعارض مع دراسة (وادي، 2008) التي بينت أنه من الصعوبات التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني في قطاع غزة عدم توفر الكوادر الإدارية والبشرية التي تتمتع بمؤهلات علمية وخبرات ميدانية، سواء فيما يتعلق باستخدامات الحاسوب أو اللغة.

وكذلك تتعارض مع دراسة (Abu Alegah and Al- Rfou, 2010) حيث بينت وجود ضعف في استخدام التجارة الالكترونية في خدمة زبائن شركات الكهرباء الأردنية، وذلك للقصور في البنية التحتية الضرورية لممارسة التجارة الالكترونية من موارد بشرية كفؤة وهي من أهم المعوقات الأساسية التي تعوق شركات الكهرباء الأردنية من ممارسة التجارة الالكترونية.

• اختبار الفرضية الخامسة: يؤثر الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3) أم لا. النتائج موضحة في جدول (26).

### جدول رقم (26)

المجال الخامس "الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الرتبة
1	يدرك العميل بأن وضع المصرف الضوابط اللازمة في إطار الخدمات والمنتجات الإلكترونية التي يقدمها هي لغرض تسهيل أعماله وتلبية متطلباته واحتياجاته.	3.93	78.53	9.91	*0.000	1
2	تتوافر المهارات الكافية لدى عملاء المصرف للتعامل مع أحدث التطورات التكنولوجية للعمليات المصرفية.	3.32	66.40	3.96	*0.000	3
3	هناك استعداد لدى عملاء المصرف لمواكبة التغيير الحاصل في العمل المصرفي الإلكتروني والثورة التكنولوجية المتطورة.	3.52	70.40	6.65	*0.000	2

الترتبة	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرة	م.
6	0.207	1.26	62.13	3.11	من السهولة تغيير ثقافة العملاء لقبول التكنولوجيا الحديثة لتعزيز عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.	4.
4	*0.005	2.82	64.13	3.21	هناك نضج ووعي لدى العملاء تجاه العمل المصرفي الإلكتروني.	5.
5	*0.003	2.93	64.13	3.21	يفضل عملاء المصرف ممارسة عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل أكبر من عمليات الصيرفة التقليدية.	6.
	*0.000	5.70	67.62	3.38	جميع فقرات المجال معاً	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

من جدول (26) يمكن استخلاص ما يلي:

أعلى ثلاث فقرات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة كانت على النحو التالي:

1- كانت في المرتبة الأولى الفقرة (1) والتي تنص على "يدرك العميل بأن وضع المصرف الضوابط اللازمة في إطار الخدمات والمنتجات الإلكترونية التي يقدمها هي لغرض تسهيل أعماله وتلبية متطلباته واحتياجاته" بمتوسط حسابي يساوي (3.93) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (78.53%)، قيمة الاختبار (9.91)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ولكن ليس بدرجة عالية، مما يدل على إدراك العميل بأن وضع المصرف الضوابط اللازمة في إطار الخدمات والمنتجات الإلكترونية التي يقدمها هي لغرض تسهيل أعماله وتلبية متطلباته واحتياجاته.

2- كانت في المرتبة الثانية الفقرة (3) والتي تنص على "هناك استعداد لدى عملاء المصرف لمواكبة التغيير الحاصل في العمل المصرفي الإلكتروني والثورة التكنولوجية المتطورة" بمتوسط حسابي يساوي (3.52) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (70.40%)، قيمة الاختبار (6.65)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك

تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ولكن ليس بدرجة عالية، مما يدل على أن هناك استعداد لدى عملاء المصرف لمواكبة التغيير الحاصل في العمل المصرفي الإلكتروني والثورة التكنولوجية المتطورة.

3- كانت في المرتبة الثالثة الفقرة (2) والتي تنص على "تتوافر المهارات الكافية لدى عملاء المصرف للتعامل مع أحدث التطورات التكنولوجية للعمليات المصرفية" بمتوسط حسابي يساوي (3.32) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (66.40%)، قيمة الاختبار (3.96)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ولكن ليس بدرجة عالية، مما يدل على أنه تتوافر المهارات الكافية لدى عملاء المصرف للتعامل مع أحدث التطورات التكنولوجية للعمليات المصرفية.

**أما بخصوص أدنى ثلاث فقرات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة فكانت كما يلي:**

1- الفقرة (5) والتي تنص على أن "هناك نضج ووعي لدى العملاء تجاه العمل المصرفي الإلكتروني" بمتوسط حسابي يساوي (3.21)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (64.13%)، قيمة الاختبار (2.82)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.005)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ولكن بدرجة أقل، مما يدل على أن هناك نضج ووعي لدى العملاء تجاه العمل المصرفي الإلكتروني.

2- الفقرة (6) والتي تنص على "يفضل عملاء المصرف ممارسة عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل أكبر من عمليات الصيرفة التقليدية" بمتوسط حسابي يساوي (3.21)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (64.13%)، قيمة الاختبار (2.82)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.005)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ولكن بدرجة أقل، مما يدل على أن عملاء المصرف يفضلون ممارسة عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل أكبر من عمليات الصيرفة التقليدية.

3- الفقرة (4) والتي تنص على "من السهولة تغيير ثقافة العملاء لقبول التكنولوجيا الحديثة لتعزيز عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية" بمتوسط حسابي يساوي (3.11)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (62.13%)، قيمة الاختبار (1.26)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.207)، لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه ليس من السهولة تغيير ثقافة العملاء لقبول التكنولوجيا الحديثة لتعزيز عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.38)، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي (67.62%)، قيمة الاختبار (5.70)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك يعتبر مجال "الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال ولكن ليست بدرجة عالية.

#### نتيجة الفرضية:

تم قبول الفرضية القائلة بـ: يؤثر الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع و التجارة الإلكترونية.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (قدومي، 2008) التي أوضحت أن نشر الوعي بين العملاء يعتبر من المقومات الرئيسية التي يجب أن تتوفر لضمان انتشار واستخدام الصيرفة الإلكترونية من قبل عملاء البنوك.

وتعارض هذه النتائج مع دراسة (مسودة، 2011) التي أشارت إلى عدم توفر الثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية لدى عملاء المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، وتعتبر مؤشر مهم على ضعف وعي المجتمع الأردني وثقافته بشكل عام بعمليات الصيرفة الإلكترونية، وتفضيل استخدام عمليات الصيرفة اليدوية عليها.

وتعارض كذلك مع دراسة (وادي، 2008) التي أشارت إلى وجود مشاكل في التعامل مع المواقع الأجنبية (غير العربية) حيث كانت إحدى المعوقات الرئيسية لانتشار التجارة الإلكترونية في فلسطين.

- اختبار الفرضية السادسة: تؤثر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3) أم لا. النتائج موضحة في جدول (27).

### جدول رقم (27)

المجال السادس "الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية"

الترتبة	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرة	م
1	*0.000	10.87	79.20	3.96	يطبق البنك مشاريع الشراكة والتعاون المعلوماتي باعتبار ذلك من المشاريع اللازمة لبقاء وصمود المصارف الفلسطينية المحلية أمام المصارف الوافدة ومواجهة متطلبات التجارة الإلكترونية.	.1
2	*0.000	7.51	72.27	3.61	يوجد تكامل بين خدمات المصارف الفلسطينية، بحيث يؤدي هذا التكامل إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة.	.2
3	*0.000	4.70	67.47	3.37	تشكل مجموعة المصارف الفلسطينية تحالفات إستراتيجية مع شركات التكنولوجيا من أجل تطوير عمليات الصيرفة الإلكترونية.	.3
4	*0.004	2.90	64.53	3.23	يوجد تعاون مشترك بين المصارف الفلسطينية بشأن توسيع نطاق مشاركتها في تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية.	.4
6	0.315	1.01	61.20	3.06	يوجد لقاءات مشتركة بين المصارف الفلسطينية لبحث ومناقشة إمكانيات التغلب على صعوبات تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية.	.5
5	0.062	1.86	62.53	3.13	تتوافق الشراكة الحالية القائمة بين المصارف الفلسطينية مع المستجدات الحديثة لمتطلبات عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.	.6

الرتبة	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرة	م
	*0.000	6.37	67.87	3.39	جميع فقرات المجال معاً	

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

من جدول (27) يمكن استخلاص ما يلي:

أعلى ثلاث فقرات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة كانت على النحو التالي:

1- كانت في المرتبة الأولى الفقرة (1) والتي تنص على "يطبق البنك مشاريع الشراكة والتعاون المعلوماتي باعتبار ذلك من المشاريع اللازمة لبقاء وصمود المصارف الفلسطينية المحلية أمام المصارف الوافدة ومواجهة متطلبات التجارة الإلكترونية" بمتوسط حسابي يساوي (3.96) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (79.20%)، قيمة الاختبار (10.87)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أن البنك يطبق مشاريع الشراكة والتعاون المعلوماتي باعتبار ذلك من المشاريع اللازمة لبقاء وصمود المصارف الفلسطينية المحلية أمام المصارف الوافدة ومواجهة متطلبات التجارة الإلكترونية.

2- كانت في المرتبة الثانية الفقرة (2) والتي تنص على "يوجد تكامل بين خدمات المصارف الفلسطينية، بحيث يؤدي هذا التكامل إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة" بمتوسط حسابي يساوي (3.61) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (72.27%)، قيمة الاختبار (7.51)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه يوجد تكامل بين خدمات المصارف الفلسطينية، بحيث يؤدي هذا التكامل إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة.

3- كانت في المرتبة الثالثة الفقرة (3) والتي تنص على "تشكل مجموعة المصارف الفلسطينية تحالفات إستراتيجية مع شركات التكنولوجيا من أجل تطوير عمليات الصيرفة الإلكترونية"،



بمتوسط حسابي يساوي (3.37) (الدرجة الكلية من 5)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (67.47%)، قيمة الاختبار (4.70)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه تشكل مجموعة المصارف الفلسطينية تحالفات إستراتيجية مع شركات التكنولوجيا من أجل تطوير عمليات الصيرفة الإلكترونية.

أما بخصوص أدنى ثلاث فقرات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة فكانت كما يلي:

1- الفقرة (4) والتي تنص على أن "يوجد تعاون مشترك بين المصارف الفلسطينية بشأن توسيع نطاق مشاركتها في تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية" بمتوسط حسابي يساوي (3.23)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (64.53%)، قيمة الاختبار (2.90)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.004)، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ولكن بدرجة أقل، مما يدل على أنه يوجد تعاون مشترك بين المصارف الفلسطينية بشأن توسيع نطاق مشاركتها في تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية بدرجة غير كافية.

2- الفقرة (6) والتي تنص على أنه "تتوافق الشراكة الحالية القائمة بين المصارف الفلسطينية مع المستجدات الحديثة لمتطلبات عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية" بمتوسط حسابي يساوي (3.13)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (62.53%)، قيمة الاختبار (1.86)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.062)، لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة ولكن بدرجة أقل، مما يدل على أنه لا تتوافق الشراكة الحالية القائمة بين المصارف الفلسطينية مع المستجدات الحديثة لمتطلبات عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

3- الفقرة (5) والتي تنص على أنه "يوجد لقاءات مشتركة بين المصارف الفلسطينية لبحث ومناقشة إمكانيات التغلب على صعوبات تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية" بمتوسط حسابي يساوي (3.06)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي (61.20%)، قيمة الاختبار (1.01)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.315)، لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند

مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، مما يدل على أنه لا يوجد لقاءات مشتركة كافية بين المصارف الفلسطينية لبحث ومناقشة إمكانيات التغلب على صعوبات تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.39)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (67.87%)، قيمة الاختبار (6.37)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، لذلك يعتبر مجال "الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال وبدرجة متوسطة.

#### نتيجة الفرضية:

تم قبول الفرضية القائلة بـ: تؤثر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.

وتعارضت هذه النتيجة مع دراسة (مسودة، 2011)، التي أشارت إلى عدم توافر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها.

• اختبار الفرضية السابعة: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية تعزى إلى (العمر، سنوات الخبرة، الشهادات المهنية).

تم استخدام اختبار "كروسكال-والاس" لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار اللاعلمي يصلح لمقارنة (3) متوسطات أو أكثر.

- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية تعزى للعمر.

من النتائج الموضحة في جدول (28) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "كروسكال- والاس" أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  لمجال "وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية"، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى العمر.

أما بالنسبة لباقي المجالات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى العمر لصالح الذين أعمارهم (35 إلى أقل من 45 سنة). ويعزى ذلك إلى أنه في هذه الفترة من العمر يكون الموظف قد جمع بين الخبرات العملية والعلمية المتنوعة ومن ثم يكون الاعتماد عليه بشكل كبير من قبل المؤسسة وخاصة في مجال العمل المصرفي الإلكتروني.

جدول رقم (28): نتائج اختبار "كروسكال- والاس" - العمر

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال	م.
		45 فما فوق	35- أقل من 45	أقل من 35 سنة		
*0.009	9.380	3.79	3.87	3.59	التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.	1.
0.199	3.231	3.85	3.87	3.66	وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.	2.
*0.001	14.562	3.84	3.89	3.50	التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.	3.
*0.000	25.248	3.89	3.86	3.38	الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.	4.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال	م.
		45 فما فوق	-35 أقل من 45	أقل من 35 سنة		
*0.014	8.534	3.36	3.57	3.22	الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	5.
*0.000	17.460	3.64	3.54	3.13	الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	6.
*0.000	20.223	3.75	3.79	3.45	جميع المجالات السابقة معا	

\* الفرق بين المتوسطات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  بين متوسطات استجابات الباحثين حول مقومات العمل المصرفي الالكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية تعزى إلى سنوات الخبرة.

من النتائج الموضحة في جدول (29) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "كروسكال- والاس" أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  للمجالين "التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية، وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية"، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذين المجالين تعزى إلى سنوات الخبرة.

أما بالنسبة لباقي المجالات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى سنوات الخبرة لصالح الذين سنوات خبرتهم (15) سنة فأكثر، مما يدل على أنه تتميز الإجابات بالدقة النسبية، وهذا بدوره يؤدي إلى صحة وسلامة النتائج المراد التوصل إليها.

جدول رقم (29): نتائج اختبار " كروسكال - والاس " - سنوات الخبرة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال	م.
		15 سنة فأكثر	من 10 - أقل من 15 سنة	من 5 - أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات		
0.071	7.028	3.77	3.87	3.64	3.54	التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	1.
0.179	4.902	3.91	3.81	3.59	3.78	وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	2.
*0.000	20.662	3.96	3.84	3.32	3.69	التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	3.
*0.000	36.696	4.01	3.82	3.30	3.40	الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	4.
*0.010	11.380	3.46	3.55	3.10	3.33	الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	5.
*0.000	23.384	3.67	3.50	2.96	3.41	الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية.	6.
*0.000	24.456	3.82	3.76	3.36	3.54	جميع المجالات السابقة معا	

\* الفرق بين المتوسطات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية تعزى إلى الشهادات المهنية.

من النتائج الموضحة في جدول (30) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "كروسكال- والاس" أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  لجميع المجالات وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الشهادات المهنية.

**جدول (30): نتائج اختبار "كروسكال- والاس" - الشهادات المهنية**

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال	م
		أخرى	ACPA-CMA	لا يوجد		
0.738	0.609	3.75	3.84	3.69	التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.	1.
0.244	2.821	3.89	3.72	3.74	وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.	2.
0.949	0.105	3.74	3.71	3.71	التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.	3.
0.875	0.268	3.66	3.75	3.64	الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.	4.
0.523	1.295	3.39	3.47	3.34	الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.	5.
0.375	1.961	3.49	3.27	3.39	الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية.	6.
0.985	0.030	3.68	3.66	3.61	جميع المجالات السابقة معا	

\* الفرق بين المتوسطات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

**المبحث الثاني**  
**النتائج والتوصيات**

## أولاً: النتائج:

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى توافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني، لتتمكن المصارف الفلسطينية من تقييم دورها في تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية. وفي ضوء التحليلات النظرية والعملية للدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- تتوفر بعض التشريعات المتعلقة بنظم العمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية وذلك من خلال توافر بعض الضوابط القانونية ذات العلاقة بحماية البيانات الشخصية، وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداء على البيانات الشخصية.

2- لا يتم معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية من خلال نظام القضاء بشكل فاعل، بالإضافة إلى عدم توافر بيئة تشريعية كافية في فلسطين لاحتضان العمل الإلكتروني وتعزيزه في الميدان المصرفي والمالي خصوصاً.

3- يتم التعامل مع جرائم الكمبيوتر والانترنت، بشكل غير كاف لضمان أمن وسرية وخصوصية المعلومات أساس انتشار التجارة الإلكترونية وتطويرها، بالإضافة إلى أن أنظمة التشفير والترميز ذات التقنيات المتطورة الموجودة لدى المصرف غير كافية.

4- تتوفر خدمات مالية متنوعة لدى المصارف الفلسطينية تشمل دفع الفواتير الكترونياً وعرض الأرصدة المالية، بالإضافة إلى توافر بعض شبكات الاتصالات والشبكات الإلكترونية بين المصارف وبعضها البعض.

5- لا يعتمد المصرف التوقيع الإلكتروني بديلاً عن التوقيع اليدوي، بالإضافة إلى أنه لا يتم استخدام الهواتف الخلوية في جميع المصارف الإلكترونية، كالاستعلام من المصرف عن أرصدة الحسابات أو معرفة الأوضاع الراهنة لإجراء تسويات على الشيكات أو خلافة.

6- لا تتوفر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية بدرجة كافية على الرغم من بعض الجهود التي تبذلها إدارة المصرف في رفع كفاءة العنصر البشري في مواكبة تقنيات الأجهزة التكنولوجية المتطورة.

7- لا يتم إجراء دورات تدريبية كافية حول جرائم التقنية العالية تحقيقاً وكشفاً وإثباتاً بما فيه تأهيل سائر المعنيين بوسائل الأمن وتنبههم إلى مخاطر الاعتداءات على المعلومات، بالإضافة إلى أنه لا تتوافر لدى العاملين في المصارف الخبرات الكافية في المجال التكنولوجي ومخاطر الصيرفة الإلكترونية.

8- لا يتوافر الوعي والثقافة المجتمعية الكافية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية مما يستلزم المتابعة من قبل المصرف لاستكمال الضوابط اللازمة في إطار الخدمات والمنتجات الإلكترونية التي يقدمها لغرض تسهيل خدمات العملاء وتلبية متطلباتهم واحتياجاته،



- وأن هناك استعداد لدى عملاء المصرف لمواكبة التغيير الحاصل في العمل المصرفي الإلكتروني والثورة التكنولوجية المتطورة.
- 9- ضعف ثقافة العملاء لقبول التكنولوجيا الحديثة لتعزيز عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.
- 10- لا تتوافر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية بدرجة كافية حيث تعتبر مشاريع المشاركة والتعاون المعلوماتية من المشاريع اللازمة لبقاء وصمود المصارف الفلسطينية المحلية أمام المصارف الوافدة ومواجهة متطلبات التجارة الإلكترونية.
- 11- لا يتم عقد لقاءات مشتركة كافية بين المصارف الفلسطينية لبحث ومناقشة إمكانيات التغلب على صعوبات تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية الحديثة.

### ثانياً: التوصيات:

- بناء على النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة يمكن صياغة التوصيات التالية:
- 1- زيادة الاهتمام بتطوير النظام القضائي الفلسطيني المتعلق بموضوعات الصيرفة الإلكترونية لمعالجة القضايا المتخصصة (مالياً ومصرفياً).
- 2- ضرورة توفير بيئة تشريعية في فلسطين لاحتضان العمل الإلكتروني وتعزيزه في المجال المصرفي والمالي.
- 3- ضرورة تعزيز وتطوير التشريعات القانونية المستقلة لمراقبة العمليات المصرفية الإلكترونية، بما يتلاءم مع التطورات المصرفية الحديثة ومستجدات المنتجات المصرفية الإلكترونية.
- 4- ضرورة تطوير آليات التعامل مع جرائم الكمبيوتر والإنترنت بالإضافة إلى أنظمة التشفير والترميز لضمان أمن وسرية وخصوصية المعلومات التي هي أساس انتشار التجارة الإلكترونية وتطويرها.
- 5- الاستجابة للتطورات التكنولوجية المتسارعة والعمل على تطوير أدوات الصيرفة الإلكترونية لتواكب التطورات والمستجدات التكنولوجية العالمية.
- 6- العمل على ضرورة ربط المصارف مع بعضها البعض بشبكات إلكترونية تحقق الرقابة والمتابعة وتوفير المعلومات الكافية للإدارة المصرفية.
- 7- عقد دورات تدريبية حول جرائم التقنية العالية للصيرفة الإلكترونية واليات التحقق والكشف والإثبات، بالإضافة إلى توعية جميع المعنيين بوسائل الأمن وتبنيهم إلى مخاطر الاعتداءات على المعلومات ووسائل الحماية اللازمة بشأنها.
- 8- تضافر الجهود التثقيفية والتعليمية لتغيير ثقافة المجتمع الفلسطيني وعملاء المصارف لقبول التغيير في العمل المصرفي الإلكتروني ومواكبة التكنولوجيا المتطورة.

9- عمل لقاءات مشتركة بين المصارف الفلسطينية لبحث ومناقشة إمكانيات التغلب على صعوبات تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية لتعزيز دورها في تطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.

### ثالثاً: الدراسات المقترحة:

- 1- دور المصارف الفلسطينية في تعزيز خدمات الحكومة الإلكترونية.
- 2- دور المصارف الفلسطينية في تنفيذ عمليات الصيرفة الإلكترونية في الأسواق المالية.

## المراجع

## أولاً: المراجع العربية:

- 1- أبو الهيجاء، محمد إبراهيم (2011). عقود التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان.
- 2- أبو عوده، علي (2010). "أهمية استخدام منهج التكلفة المستهدفة في تحسين كفاءة تسعير الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 3- باتوباره، نواف عبد الله أحمد، (1998). "أنواع بطاقات الائتمان وأشهر مصدريها"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد (6)، العدد (4)، ص 46-48.
- 4- بدوي، بلال عبد المطلب (2004)، "البنوك الإلكترونية (ماهيتها- معاملاتها- والمشاكل التي تثيرها)"، جامعة عين شمس، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، السنة (46)، العدد (1)، ص 79-125.
- 5- تقرير سلطة النقد الفلسطينية لعام (2011).
- 6- توفيق، محمد (2003). أثر التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية، "دراسة اختبارية بالتطبيق على استخدام القطاع المصرفي لوسائل دفع النقود الإلكترونية وخدماتها المرتبطة بأنظمة البنك الفوري"، [www.mohamedsherif.vze.com](http://www.mohamedsherif.vze.com).
- 7- الجنيهي، منير محمد، والجنيهي، ممدوح محمد (2006). البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.
- 8- الجنيهي، منير محمد، والجنيهي، ممدوح محمد (2006). النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.
- 9- دهمش، نعيم، والقشي، شاهر ظاهر (2004)، "مخاطر العمليات المصرفية التي تتم من خلال القنوات الإلكترونية البنوك"، المجلد (23)، العدد (2)، ص 1-4.
- 10- الراوي، خالد وهيب (2005). العمليات المصرفية الخارجية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.
- 11- رضوان، فايز نعيم (1999). بطاقات الوفاء، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.
- 12- الزبيدي، وليد (2004). التجارة الإلكترونية عبر الانترنت، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 13- سالم، فؤاد، عواد، محمد (2005). "المنافع المدركة لتبني تطبيقات التجارة الإلكترونية في الشركات الأردنية"، مجلة النهضة، المجلد (6) العدد (2)، ص 33-64.

- 14- السواح، نادر شعبان، والقباني، ثناء علي (2006). النقود البلاستيكية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر.
- 15- الشافعي، محمد (2004). النقود الإلكترونية، "مجلة الأمن والقانون، العدد الأول.
- 16- شاهين، علي (2006). "دور القطاع المصرفي في تنمية الاقتصاد الفلسطيني"، بحث مقدم لمؤتمر تنمية وتطوير قطاع غزة بعد الانسحاب الإسرائيلي من غزة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، غزة.
- 17- شاهين، علي (2010). "نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين"، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد(12)، العدد(1)، ص511-546.
- 18- الشمري، ناظم محمد نوري، والعبالات، عبد الفتاح زهير (2008). الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
- 19- شملخ، ساطع (2008). "العوامل المؤثرة في قرارات تسعير الخدمات في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 20- الشورة، جلال عايد (2008). وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 21- الصمادي، حازم نعيم (2003). المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 22- الصميدعي، محمد جاسم، ويوسف، ردينة عثمان (2005)، "البنوك الإلكترونية..النشأة والتطور والمستلزمات"، مجلة الرابطة، المجلد (5)، العدد (1)، ص39-69.
- 23- صيام، وليد زكريا، والمهندي، محمد عبد الله (2007). "مدى إسهام التجارة الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة في تطوير نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية"، الجامعة الأردنية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد(34)، العدد (1)، ص33-50.
- 24- الطائي، محمد عبد حسين (2010). التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- 25- طه، مصطفى كمال، وبنديق، وائل أنور (2006). الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.
- 26- عبد العظيم، عبد المطلب (2000). "البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

- 27- عبد الله، سلام، (1999). "التجارة الإلكترونية"، مجلة المهندس الأردني، العدد (66)، ص17-21.
- 28- العبدلي، عابد (2005). "التجارة الإلكترونية في الدول الإسلامية الواقع التحديات والآمال، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
- 29- عبيد، شاهر (2012). دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع البنوك في محافظة جنين، المؤتمر الاقتصادي لجامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين، 16-17 أكتوبر.
- 30- عمر، محمد عبد الحليم (1997). الجوانب الشرعية والمصرفية والمحاسبية لبطاقات الائتمان، ايترك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- 31- عيد، محمد القري (1995)، "الائتمان المولد على شكل بطاقة"، مجلة المجتمع الفقهي الإسلامي، العدد (8)، ص582.
- 32- العيسوي، إبراهيم (2003). التجارة الإلكترونية، المكتبة الأكاديمية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
- 33- قدومي، نائر (2008). "العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية"، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد (11)، العدد (2)، ص293-312.
- 34- القضاة، فياض ملفي (2000). مسؤولية البنوك عن استخدام الكمبيوتر كوسيلة وفاء، بحث مقدم إلى مؤتمر القانون والكمبيوتر والإنترنت، كلية الشريعة الإسلامية والقانون- جامعة الإمارات العربية المتحدة، دبي، الفترة من 1-3 يوليو.
- 35- القضاة، منصور علي محمد (1998). بطاقات الائتمان (تطبيقاتها المصرفية: البنك الإسلامي الأردني- دراسة تطبيقية)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، جامعة اليرموك.
- 36- القطناني، خالد محمود، (2007). أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية، المنارة، المجلد (13)، العدد (2)، ص1-38.
- 37- القليلوبي، سميحة (2004). وسائل الدفع الحديثة، ورقة عمل عن الدفع الإلكتروني، ندوة التجارة الإلكترونية المنعقدة في المعهد العالي للعلوم القانونية والقضائية، دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة، الفترة من 10-11 يوليو.
- 38- محسن، منار علي (2005)، التجارة الإلكترونية: متطلباتها وإستراتيجية تنميتها مع الإشارة لمصر، النهضة، المجلد (6)، العدد (2)، ص1-32.

- 39- مسودة، سناء (2011). مدى توافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، المجلد (2)، العدد (23)، ص 349-385.
- 40- منصور، مجيد (2011). علاقة الترويج الإلكتروني بالحصصة السوقية لدى المصارف في شمال الضفة الغربية، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد (13)، العدد (1)، ص 975-1014.
- 41- النجار، خليل (2000). الخدمات المصرفية الجديدة، مجلة البنوك في الأردن، المجلد (19)، العدد (6).
- 42- النجار، فريد راغب (2004). الاستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر.
- 43- وادي، رشدي، (2008). أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد (16)، العدد (2)، ص 855-893.
- 44- ياسين، سعد غالب، والعلاق، بشير عباس (2004). التجارة الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- Abushanab, E, Pearson, J, Setterstorm, J. (2010). "Internet Banking and Customer's Acceptance in Jordan: The Unified model's Perspective. **Communications of the Association for Information System, Vol, 26, No. 23.**
- 2- Al-melhem ,A. Ahmed (1990) **the legal regime of payment cards, acoparalive study between American British and Kuwaiti Laws with particular reference to credit**, thesis for the degree of PhD, faculty of law , university of Exeter.
- 3- Al-rfou, N, Abu Alegah, M. (2010). "The Effect of Using E- Commerce on Customers Services Case Study Jordanian Electricity Distribution Companies", **International Management Review, Vol. 6, No. 2.**
- 4- Elwary Ashraf (1998). "**Bank Marketing on the internet**", un published master thesis, carditt business school, university of Wales caedilt , 1998.
- 5- Khalid, k. & Abdallah, R. & Elrafe, E. Elbaset, E. (2006). "**customer satisfaction with internet banking web Site (Case study on the arabBank)**". The Arab Academy for Banking and Financial Sciences, Jordan.

- 6- Khrewesh, A. Hatem (2011). **E-banking Adoption Model in Palestine**, thesis for the degree of Master of Engineering Management, An-Najah National University.
- 7- lips Allen, (1999). "**electronic banking**", ladera press.
- 8- Musiime, A, Ramadhan, M. (2011). "Internet banking, consumer adoption and customer satisfaction", **African Journal of Marketing Management**, Vol. 3, (10), pp. 261-269.
- 9- Uppal, K. (2008). "Customer Perception of E- Banking Services of Indian Banks", **The Icfai University Press**, <http://www.Ebscohost.com>.



# الملاحق

**ملحق رقم (1)**  
**أسماء المحكمين**

م	الاسم	المهنة	التخصص	مكان العمل
1.	د. رأفت جودة	مساعد نائب الرئيس للشؤون المالية	محاسبة	جامعة القدس المفتوحة - مساعد نائب الرئيس للشؤون المالية
2.	د. سمير صافي	أستاذ أكاديمي	إحصاء	الجامعة الإسلامية - غزة
3.	د. جميل النجار	أستاذ أكاديمي	محاسبة	جامعة القدس المفتوحة - الشمال
4.	د. صبري مشتهي	أستاذ أكاديمي	محاسبة	جامعة القدس المفتوحة - غزة
5.	د. سالم حلس	أستاذ أكاديمي	محاسبة	الجامعة الإسلامية - غزة
6.	د. جبر الداعور	أستاذ أكاديمي	محاسبة	جامعة الأزهر - غزة
7.	د. حمدي زعرب	أستاذ أكاديمي	محاسبة	الجامعة الإسلامية - غزة
8.	د. عصام البحيصي	أستاذ أكاديمي	محاسبة	الجامعة الإسلامية - غزة
9.	د. نافز بركات	أستاذ أكاديمي	إحصاء	الجامعة الإسلامية - غزة

ملحق رقم (2)  
استبانة الدراسة  
بسم الله الرحمن الرحيم



الجامعة الإسلامية - غزة  
عمادة الدراسات العليا  
كلية التجارة  
قسم المحاسبة والتمويل

استبانة الدراسة

أخي الموظف، أختي الموظفة...  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته  
تحية طيبة وبعد،،،

يقوم الطالب بإعداد دراسة بعنوان:

مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية  
دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل من الجامعة الإسلامية بغزة، علماً بأن الإجابة قد تستغرق بعضاً من وقتك الثمين إلا أننا نتطلع إلى تعاونك معنا، ونثق في أنك تدرك أهمية الإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة وعناية، لما لهذه الإجابة من أهمية في تحقيق أهداف هذه الدراسة وخدمة المجتمع، علماً بأن هذه البيانات ستعامل بسرية مطلقة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتقبلوا فائق الاحترام..

الطالب/ أيمن احمد شاهين  
جوال/ 0599601783

**الجزء الأول / معلومات عامة:**

الرجاء وضع إشارة (✓) في المربع الذي ينطبق عليك:

1- الجنس:

ذكر  أنثى

2- العمر:

أقل من 25  25-35  36-45  46-55   
56 فما فوق

3- المؤهل العلمي:

دبلوم  بكالوريوس  ماجستير  دكتوراه

4- التخصص:

محاسبة  إدارة أعمال  مالية ومصرفية   
أخرى حدد.....

5- المسمى الوظيفي:

مسئول خدمة عملاء  مدقق داخلي  رئيس قسم   
مراقب (مساعد مدير)  مدير فرع  أخرى حدد.....

6- سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات  5-10  11-15  أكثر من 15 سنة

7- الشهادات المهنية:

لا يوجد  ACPA  CMA  أخرى اذكرها.....

## الجزء الثاني:

الرجاء وضع علامة (✓) حول البديل المناسب لكل من الاعتبارات التالية:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المجال الأول: تتوافر ملائمة التشريعات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.						
1.	تتوافر ضوابط قانونية كافية متعلقة بحماية الحق في البيانات الشخصية، وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداء على البيانات الشخصية.					
2.	تتوافر الضوابط القانونية المتعلقة بالحماية من جرائم الكمبيوتر التي تحمي الأصول المالية من المخاطر.					
3.	تتوافر الضوابط القانونية لحماية برامج الكمبيوتر من مخاطر القرصنة، والأعمال التي تقع ضمن دائرة الملكية الفكرية ولا سيما حق حماية المؤلف.					
4.	تراعي التشريعات التجارية المستجدة التكنولوجية في أنظمة الدفع النقدي ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية.					
5.	تتوافر قواعد معلومات متطورة للقوانين والتشريعات المصرفية تكفل استمرار بقاء الإدارات القانونية على إطلاع على كل ما هو جديد.					
6.	تتوافر بيئة تشريعية ملائمة في فلسطين لاحتضان العمل الإلكتروني وتعزيزه في الميدان المصرفي والمالي خصوصاً.					
7.	تتوافر تشريعات لتقنين الأعمال الإلكترونية والاهتمام بالتنظيم القانوني لبطاقات الائتمان.					
8.	تتوافر تشريعات لتقنين الأعمال الإلكترونية والاهتمام بالقوة الثبوتية للوسائل الإلكترونية ومستخرجات الكمبيوتر.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
9.	يتم اعتماد المستندات الإلكترونية وقبول اعتماد التوقيعات على هذه المستندات، وغير ذلك من إجراءات التوثيق القانونية المستخدمة في الصفقات التجارية التي تتم عبر العمليات المصرفية الإلكترونية.					
10.	تحظى المستندات والأدلة الإلكترونية بالمستوى ذاته من الاعتراف القانوني الذي تحظى به الأدلة الكتابية أو المادية.					
11.	يتم معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية من خلال نظام القضاء بشكل فاعل.					
<b>المجال الثاني: تتوافر وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.</b>						
1.	يتم التعامل مع جرائم الكمبيوتر والانترنت، بشكل كاف يضمن أمن وسرية وخصوصية المعلومات أساس انتشار التجارة الإلكترونية وتطويرها.					
2.	تتوافر برامج لدى البنك لحماية البيانات المنقولة عبر الإنترنت ومنع الاتصالات الضارة بسوق التجارة الإلكترونية.					
3.	يوجد أنظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة خاصة مع تعاضم جرائم الكمبيوتر والإنترنت والاعتداءات على البيانات والمعلومات.					
4.	تتوافر أنظمة متقدمة للحماية والتدقيق الإلكتروني والإنذار المبكر من خلال إعادة نظر دورية لأمان الشبكات وأنظمة المعلومات.					
5.	تتوافر وسائل الحماية التقنية كجدران النار (Firewall) (برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
	الاختراقات) وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية والتشفير وغيرها.					
6.	تتوافر قواعد إجرائية تلائم التطورات التقنية لمكافحة جرائم الحاسوب المعاصرة، مما يعزز ويطور عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.					
7.	يتم التأمين على الاختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية للتقليل من مستوى المخاطر التي قد يتحملها المصرف في ظل عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.					
8.	يتم استخدام الوسائط المعتمدة على نظم الكمبيوتر والإنترنت وسائر وسائط الاتصال اللاسلكية باعتبارها أكثر أماناً من الوسائط التقليدية والأدلة الكتابية أو المادية.					
<b>المجال الثالث: تتوافر التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.</b>						
1.	تتوافر شبكات اتصالات وشبكات إلكترونية تربط المصارف مع بعضها البعض.					
2.	تتوفر خدمات مالية متنوعة تشمل دفع الفواتير الكترونياً وعرض الأرصدة المالية.					
3.	تتوافر التقنيات الإلكترونية الحديثة التي تمكن العميل من القيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجها من حسابه الجاري في المصرف.					
4.	تواكب المصارف الفلسطينية التطورات التكنولوجية، بحيث يتم الحصول على أحدث الأجهزة والبرامج.					
5.	يتم تطوير أدوات الصيرفة الإلكترونية، وتحديد خصائصها وقنوات التوزيع المناسبة لها بشكل دوري.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
6.	توفر أجهزة الصراف الآلي (ATMs) وماكينات نقاط البيع (POS) الخدمة الذاتية للمتعاملين وتعتبر من ركائز التوزيع الإلكترونية المعروفة.					
7.	تتوفر خدمات مصرفية آلية من خلال المنزل والمكتب وبواسطة الهاتف الجوال والإنترنت، وغيرها من الركائز الإلكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.					
8.	يتم استخدام الهواتف الخلوية في المصارف الإلكترونية، كالاستعلام من المصرف عن أرصدة الحسابات أو معرفة الأوضاع الراهنة لإجراء تسويات على الشيكات أو خلافة.					
9.	يعتمد المصرف التوقيع الإلكتروني بديلاً عن التوقيع اليدوي.					
<b>المجال الرابع: تتوافر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.</b>						
1.	تعمل إدارة المصرف على رفع كفاءة العنصر البشري في مواكبة تقنيات الأجهزة التكنولوجية المتطورة.					
2.	يتم تدريب الكوادر البشرية على المستويات المختلفة بشكل مستمر في مجال ثقافة تكنولوجيا المعلومات.					
3.	تتوافر خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري للتعامل مع عمليات الصيرفة الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية.					
4.	يتم الاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية، والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه.					



الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
5.	تتوافر لدى العاملين في المصارف الخبرات الكافية في المجال التكنولوجي ومخاطر الصيرفة الإلكترونية.					
6.	يتم توعية كافة الموظفين حول سياسة أمن المعلومات وذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية متخصصة.					
7.	إجراء تدريبات أمنية على جرائم التقنية العالية تحقيقا وكشفا وإثباتا بما فيه تأهيل سائر المعنيين بوسائل الأمن وتنبههم إلى مخاطر الاعتداءات على المعلومات.					
8.	يتم تدريب الكوادر البشرية في الدوائر القانونية في المصرف وتأهيلهم التقني بمستجدات التشريعات المطلوبة بخصوص تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية.					
<b>المجال الخامس: يتوافر الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية لتعزيز وتطوير نظم الدفع و التجارة الإلكترونية.</b>						
1.	يدرك العميل بأن وضع المصرف الضوابط اللازمة في إطار الخدمات والمنتجات الإلكترونية التي يقدمها هي لغرض تسهيل أعماله وتلبية متطلباته واحتياجاته.					
2.	تتوافر المهارات الكافية لدى عملاء المصرف للتعامل مع أحدث التطورات التكنولوجية للعمليات المصرفية.					
3.	هناك استعداد لدى عملاء المصرف لمواكبة التغيير الحاصل في العمل المصرفي الإلكتروني والثورة التكنولوجية المتطورة.					
4.	من السهولة تغيير ثقافة العملاء لقبول التكنولوجيا الحديثة لتعزيز عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.					
5.	هناك نضج ووعي لدى العملاء تجاه العمل المصرفي الإلكتروني.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
6.	يفضل عملاء المصرف ممارسة عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل اكبر من عمليات الصيرفة التقليدية.					
المجال السادس: تتوافر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف الفلسطينية لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية.						
1.	يطبق البنك مشاريع الشراكة والتعاون المعلوماتي باعتبار ذلك من المشاريع اللازمة لبقاء و صمود المصارف الفلسطينية المحلية أمام المصارف الوافدة ومواجهة متطلبات التجارة الإلكترونية.					
2.	يوجد تكامل بين خدمات المصارف الفلسطينية بحيث يؤدي هذا التكامل إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة.					
3.	تشكل مجموعة المصارف الفلسطينية تحالفات إستراتيجية مع شركات التكنولوجيا من أجل تطوير عمليات الصيرفة الإلكترونية.					
4.	يوجد تعاون مشترك بين المصارف الفلسطينية بشأن توسيع نطاق مشاركتها في تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية.					
5.	يوجد لقاءات مشتركة بين المصارف الفلسطينية لبحث ومناقشة إمكانيات التغلب على صعوبات تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية.					
6.	تتوافق الشراكة الحالية القائمة بين المصارف الفلسطينية مع المستجدات الحديثة لمتطلبات عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.					

شاكراً لكم حسن تعاونكم،،،

ملحق رقم (3)  
ورقة تسهيل مهمة باحث

بسم الله الرحمن الرحيم



الجامعة الإسلامية - غزة  
The Islamic University - Gaza

Faculty of Commerce

كلية التجارة

الرقم: Ref .....

ج 62/ع  
التاريخ: Date 13 محرم 1434

26 تشرين الثاني 2012

من بكمه الأمر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،،

**الموضوع: تسهيل مهمة باحث**

تهديكم كلية التجارة بالجامعة الإسلامية تحياتها، وترجو التكرم بمساعدة الباحث/ **أيمن أحمد شاهين**، برقم جامعي (120100721) والملتحق في برنامج ماجستير المحاسبة والتمويل، في تسهيل مهمته في الحصول على المعلومات والبيانات التي تساعد في عمل رسالة الماجستير بعنوان:

مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية  
دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين

وفي ذلك خدمة للبحث العلمي ودعمًا لعملية التنمية الاقتصادية في فلسطين.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير،،،،

عميد كلية التجارة

أ.د. ماجد محمد القرا

صدورته اليوم:

• الملف: