

## اتفاق المنظومة المصرفية في ظل اقتصاد المعلومات

طالب الماجستير. محسن خضير عباس(\*)

أ.د. أديب قاسم شندي

كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة واسط

### الملخص

أن تتناول موضوع الإصلاح المصرفي يتطلب الوقوف عند أهم المفاهيم التي تعبر عن موضوع الإصلاح المصرفي وأهمية هذا الإصلاح ، مروراً بالمتطلبات اللازمة للقيام بأية عملية إصلاح مصرفي حقيقي يأخذ بنظر الاعتبار التمايز بين البيئات الاقتصادية للبلدان المختلفة ، للحصول على النتائج المرجوة من هذه العملية والمتمثلة بتطور النظام المصرفي العراقي للوصول به الى مصاف البلدان المتقدمة وكذلك من أجل تحقيق معدلات عالية ومستمرة في النمو الاقتصادي من خلال الوقوف على أهم المشاكل التي يعاني منها الجهاز المصرفي العراقي قبل عام 2003 وما هي الاستراتيجية التي من الممكن تبنيها للسير بخطى واضحة نحو تحقيق الهدف من الإصلاح المصرفي كون القطاع المصرفي أكثر الأنشطة الاقتصادية تأثراً بمظاهر العولمة وبخاصة العولمة المالية مثل الخصخصة والاندماج المصرفي . كما وتتجسد عملية الإصلاح المالي والمصرفي في عملية التحرير لهذا القطاع ، وذلك لمواكبة التطورات المالية والمصرفية العالمية التي تقوم أساساً على التحرر من القيود والعراقيل وزيادة حدة المنافسة بين البنوك، واستعمال وسائل تكنولوجية متطورة للاتصالات والمعلومات، بغية العمل ضمن المعايير الدولية للمصارف، مما يرفع قدرتها على المنافسة الدولية في العمل المصرفي .

### *Abstract*

*The discuss of Bank Reform is required the most important Concepts of the Subject of Bank Reform and its importance by knowing the necessary requirements of doing any process of Real Bank Reforming ,considering the distinction of Economical Environments of different countries .*

---

(\*) مسئل من رسالة ماجستير للباحث الثاني.

*In order to get the required results from this process which is represented by developing the Iraqi Bank System to reach the highest level as the development countries, and achieve the good average of Economical development by knowing the main problems that stands against the Iraqi Bank System before 2003, and what is the strategy that we can build it together to step in the right way to achieve the goal of Bank Reforming, because the Bank sector is the most of the*

*activities that affected by Globalization specifically the Financial Globalization  
The main purpose such as Privatization and Bank incorporation.  
of Financial and Bank Reform process is to be liberated for that sector ,and also  
to keep pace Financial and World Bank developments, which based on the  
deliberation of obstacles and constraints ,and the competitions between Banks  
,and using the development Technology ways for communication and  
information to work according to the world criteria of banks which will help to  
increase its ability in International competition in Bank Field*

## المبحث الاول

### الاصلاح المصرفي العراقي

#### مفهوم الاصلاح

يتمثل الاصلاح المالي والمصرفي في إنشاء نظام مالي قادر على حشد الموارد المالية (المحلية وحتى الدولية)، وإعادة تخصيصها وكفاءتها لخدمة النشاط الاقتصادي من اجل تحقيق معدلات عالية ومستمرة في النمو الاقتصادي، وينصرف ذلك الاصلاح في تحديث وتعميق جميع وحدات القطاع المالي وتقويتها ، فضلاً عن إحداث تغييرات كبيرة في طبيعة الصناعة المصرفية وإعادة هيكلتها في العراق لغرض حشد المدخرات المحلية والحد من ظاهرة رأس المال المهاجر، فضلاً عن إمكانية جذب جزء من تدفقات الاستثمار الاجنبي، ولكي تكون إصلاحات الأنظمة المالية والمصرفية ناجحة يجب أن تكون جزءاً من استراتيجية أكثر شمولاً للتغيير والاصلاح الاقتصادي والهيكل للاقتصاد القومي<sup>(1)</sup>.

#### المشاكل الموروثة في الجهاز المصرفي العراقي قبل عام 2003 :-

- 1-تبلغ الكثافة المصرفية<sup>(\*)</sup> في العراق مصرفاً واحداً لكل (46632) شخصاً قياساً بالكثافة المصرفية المعيارية البالغة مصرفاً واحداً لكل عشرة الاف نسمة مما يدل على ضعف الوعي المصرفي وعدم وصول الاقتصاد العراقي والمجتمع العراقي إلى المستوى العالمي في هذا المجال وما يدل على الحاجة الكبيرة لنشر الوعي المصرفي داخل المجتمع العراقي، ولدى المصارف نفسها من خلال تطوير الخدمات المصرفية ونشرها .
- 2-غلبة الطابع العائلي على عدد من المصارف الأهلية ( الخاصة )، مما يعني إتحاد الادارة مع الملكية في هذه المصارف، من أجل تحقيق المصالح الضيقة الخاصة بالعائلة فضلاً عن ضعف الثقافة المصرفية لبعض أصحاب رؤوس الأموال مما يؤدي إلى ضياع هذه المصارف بين رغبات أصحاب رؤوس الأموال ومتطلبات أعمال الصيرفة والالتزام بالقوانين واللوائح التنظيمية المختصة التي وضعت بشكل أساسي لصالح النظام المصرفي .

<sup>1</sup> - د. عماد محمد علي - خطوات للاصلاح المالي والمصرفي في العراق - متاح على الانترنت  
<http://www.alithad.com/paper.php?name=news&file=article&sid=61949>

3- غياب الاستراتيجيات المصرفية العامة الفاعلة، والخطط السنوية وخطط الطوارئ، وعدم توفر جميع السياسات، التي ينص عليها قانون المصارف، وقانون البنك المركزي العراقي، واللوائح التنظيمية التي يصدرها البنك المركزي العراقي، وعلى مجالس ادارة المصارف المصادقة عليها من اجل تنفيذها<sup>(2)</sup>.

4- غياب المؤسسات الساندة للنظام المصرفي وعمله، مثل شركة التأمين على الودائع، واخرى للتأمين على القروض، أو مكاتب لدراسة وتحليل الأخطار المصرفية وغيرها.

5- عدم تناسب الخدمات التي تقدمها المصارف العراقية، من حيث عددها، او نوعها، واجراءات واسلوب وسرعة تقديمها مع ما يتطلبه تطور الاقتصاد العراقي ومتطلبات اقتصاد السوق وضعفها بالمقارنة مع عدد ونوع الخدمات التي تقدمها المصارف العربية والعالمية.

6- ضعف الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المصارف وعدم توفر وسائل الاتصالات السريعة والحديثة، التي تتطلبها ظروف العمل الجديدة فضلاً عن غياب البرامج الحاسوبية الملائمة لتطوير عمل المصارف وتوسيع وتحسين خدماتها وتمكينها من الرقابة والسيطرة لوضع السياسات اللازمة لتلافي المخاطر وتحسين الأداء وتوسيع الخدمات.

1- ترهل الهيكل الإداري في عدد كبير من المصارف وخصوصاً الحكومية وضعف الخبرات المصرفية الحديثة بسبب الظروف السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي مر بها العراق مما أدى إلى تراكم المشاكل اليومية، وعدم التمكن من تطبيق الرقابة الفعالة وتحقيق الاجراءات التصحيحية.

2- ارتفاع حجم القروض غير المسددة وضعف التخصيصات المالية لمواجهتها وعدم التمكن من اتخاذ الاجراءات الجذرية لتصفية اوضاع الضمانات المقدمة لقاءها بسبب عدم استقرار الوضع الامني والاقتصادي<sup>(3)</sup>.

### استراتيجية الاصلاح المصرفي العراقي

يعد القطاع المالي والمصرفي من أكثر الأنشطة الاقتصادية تأثراً بمظاهر العولمة، وبخاصة العولمة المالية والتي تتمثل أهم ملامحها في التطورات والتحويلات المتلاحقة التي شهدتها الساحة المالية والمصرفية الدولية وفي مقدمتها الاتجاه المتزايد نحو التحرر من القيود وإزالة المعوقات التشريعية والتنظيمية التي تحول دون توسع البنوك في انشطتها، لاسيما في إطار الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات والتي فرضت العديد من الالتزامات على الدول في هذا المجال. إن العلاقة وطيدة بين العولمة والجهاز المصرفي، وتتضح هذه العلاقة من خلال التحديات التي تواجهها وأهمها التحول نحو البنوك الشاملة، والتوسع في عملية الاندماج المصرفي وإعادة هيكلة الخدمات المصرفية وزيادة الاتجاه نحو خصخصة البنوك إلى غير ذلك من هذه التحديات التي تكون ذات أهمية في زيادة القدرة التنافسية للجهاز المصرفي، وهنا سيتم التطرق إلى كل من الخصخصة والاندماج المصرفي.

### 1- الخصخصة :-

سعت العديد من الدول التي تعاني من أزمات مالية حادة والناجمة عن الإرث السابق الذي خلفه الدور القيادي للدولة في العملية التنموية، إلى تبني استراتيجية التحول نحو القطاع الخاص، وذلك عن طريق نقل ملكية منشآت القطاع

عدد السكان

\* الكثافة المصرفية =

عدد المصارف

2- وليد عيدي عبد النبي – الجهاز المصرفي العراقي بين الواقع والطموح – متاح على الانترنت

<http://www.iraqism.com/vb/archive.htm>

3- وليد عيدي عبد النبي – البنك المركزي وتطور دوره الرقابي والنقدي وتوجهات خطته الاستراتيجية – متاح على الانترنت

[www.cbi.iq](http://www.cbi.iq)

العام (جميعها او بعضها) إلى القطاع الخاص، وهذا ما يسمى بالخصخصة (privatization) أو إعادة هيكلة تلك الأصول والانتقال نحو الادارة التجارية<sup>(4)</sup>.

يعرف مؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD) الخصخصة على انها جزء من عملية الاصلاحات الهيكلية للقطاع العام في البنيان الاقتصادي، وتتضمن إعادة تحديد دور الدولة والتخلي عن الأنشطة التي يمكن للقطاع الخاص القيام بها، مستهدفة بوجه عام رفع الكفاءة الاقتصادية<sup>(5)</sup>.

كذلك يمكن تعريف الخصخصة على أنها توسيع الملكية الخاصة ومنح القطاع الخاص دوراً متزايداً داخل الاقتصاد، ومفهوم توسيع الملكية الخاصة أصبح مفهوماً متبعاً بواسطة العديد من الدول ويتم ذلك من خلال قيام الدولة بتصفية القطاع العام كلياً أو جزئياً، او عن طريق عقود الإيجار ومنح الامتيازات، ويشير توسيع الملكية الخاصة إلى عدم الخروج المفاجئ والمباشر للقطاع العام من النشاط الاقتصادي، وانما يشير إلى انخفاض نصيب الدولة نسبياً وذلك بزيادة نصيب القطاع الخاص<sup>(6)</sup>.

وهناك من ذهب إلى تعريفها من وجهة نظر سياسية، من خلال الدور الذي تقوم به الدولة ودعا إلى انتهاء الدور المركزي والمحوري للدولة، مقابل اعطاء هذا الدور للقطاع الخاص، وهناك من ذهب إلى تعريفها اجتماعياً بأنها إعادة حقوق الملكية بجميع أوجهها من الدولة إلى المجتمع بعده صاحب هذه الحقوق أولاً والمنتهج منها ثانياً، وهذا فيه إنهاء وتحويل للأصول الانتاجية وما تنطوي عليه من سلطات إلى أيدي الافراد بعد ان كانت في يد الدولة أي: تحويل ملكية المؤسسات الاقتصادية المملوكة للدولة (جزئياً او كلياً) إلى ملكية خاصة<sup>(7)</sup>.

إن الخصخصة مفهوم يفترض في مضمونه ابتعاد الدولة عن ملكية الأصول الرأسمالية المنتجة وتحويل هذه الملكية إلى القطاع الخاص، وقد بدأ الاتجاه نحو هذا النمط من التحولات في الأصول الرأسمالية المنتجة في اقتصاديات الدول النامية، بسبب الانحرافات في تخصيص الموارد بعيداً عن استخدامها على وفق تكلفة الفرصة البديلة، الأمر الذي يشير إلى أن الموارد تحت الاستخدام ابتعدت عن حالة التوازن بين قيمة الناتج الحدي لهذه الموارد، وأسعارها السوقية، وهو الذي أضعف من كفاءتها سواء أكانت الانتاجية منها أم التنافسية، ومنذ بدء الثمانينات أخذت البلدان النامية في إطار سياسات التغير الهيكلي من خلال التحولات الاقتصادية، بتقليل دور الدولة في انتاج السلع والخدمات، وقد استهدفت بهذا المنهج زيادة كفاءتها الانتاجية، وتوسيع قاعدة امتلاك أسهم الأصول الرأسمالية، وهي خطوة من خطوات التحرير المالي نحو تحقيق الكفاءة، وتفعيل آليات السوق وخلق بيئة تنافسية للاقتصاد<sup>(8)</sup>.

الا أننا نرى أن الخصخصة لاسيما فيما يتعلق بعمل القطاع المصرفي ونشاطه لا تعني بالضرورة تنازل الدولة عن دورها الداعم للنشاط الاقتصادي، بقدر ما هو نتاج للإدراك المتزايد لضرورة فسخ المجال أمام عمل القطاع الخاص، وبخاصة فيما يتعلق بالإصلاح المصرفي، اذ تكمن الحاجة في تكوين قطاع مصرفي خاص يعمل على تخفيف الأعباء عن كاهل القطاع المصرفي الحكومي، وتقاسم الادوار في تقديم الخدمات المصرفية سواء أكان ذلك

4 - د. ابراهيم العيسوي - المسار الاقتصادي المصري وسياسات تصحيحه - بيروت - دار الرازي للنشر والتوزيع - 1989 - ص 226

2- unctad ((comparative experiences with privatization policy insights and lesson)) united nation - new york Geneva - 1995 - p.5

6 - د. ستار جابر خلاوي - اثر الخصخصة على الموازنة الاتحادية في العراق - مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية - المجلد الاول - العدد الرابع - 2011 - ص 70

7 - سوسن كريم الجبوري - الخصخصة وسيلة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي في العراق - مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية - المجلد 11 - العدد 3 - 2009 - ص 155

8 - د. محمد نبيل الابرشى ، نبيل مرزوق - الخصخصة افاقها وابعادها - بيروت - دار الفكر المعاصر - 1999 - ص 86

للأفراد أم المستثمرين وقد بدا مفهوم الخصخصة في القطاع المصرفي العراقي عندما بدأت فكرة تأسيس المصارف الخاصة في العراق باصدار القانون رقم(12) لسنة(1991) الذي بموجبه منح اجازات المصارف الخاصة على شكل شركات مساهمة خاصة حيث تطور عددها ليصل إلى (17) مصرفاً خلال عام 2003<sup>(9)</sup> . ولغرض دعم المصارف وتطوير أعمالها، وإتاحة المجال أمامها لتتوسع مهامها قرر مجلس ادارة البنك المركزي العراقي عام (1997) السماح للمصارف العاملة في القطر بممارسة أعمال الصيرفة الشاملة لتشمل نشاطاتها الصيرفية التجارية، والاستثمارية معاً، لإتاحة الفرصة لها للمساهمة في تطوير القطاعات الاقتصادية كافة<sup>(10)</sup> . فضلاً عن ذلك فقد تم التوجه لإنشاء كيان مؤسسي لضمان الودائع بهدف تعزيز وتدعيم الثقة بالنظام المصرفي وتنمية الموارد الايداعية والادخارية بالإضافة إلى تخفيف الأعباء عن كاهل البنك المركزي عند وقوع الازمات المصرفية وفي مجال تطوير نظام مدفوعات وطني، يتهياً البنك المركزي لاختيار آليات متطورة، تتسم بالأمان لانسياب المدفوعات بين الأنشطة المصرفية في الداخل مع العالم الخارجي، ومن ثم لتأطير ذلك من النواحي القانونية وتهيئة الكوادر المسؤولة عن التشغيل هذا فضلاً على رفع كفاءة انظمة الاستعلام وانتقال المعلومات لدى الجهاز المصرفي<sup>(11)</sup> .

## 2- الاندماج :-

لقد أظهرت الرؤية الحديثة للظاهرة الاندماجية التي تمت بين البنوك ان النماذج التقليدية للاندماج لم تعد ملائمة، وأن هناك طرقاً بديلة يفضل اتباعها، أصبح معها الاندماج ليس لاحتواء الآخر من اجل القضاء عليه ولكن اصبح الاندماج لإحداث تحرك مع الآخر والإبقاء عليه، وبالتالي فالاندماج لا يتم بشكل تلقائي ولا يتم بالصدفة ولكن يتم على وفق استراتيجية طويلة الأجل وعلى وفق سياسات مرحلية وتكتيكات ذكية<sup>(12)</sup> . وبناءً على ما تقدم يمكن تعريف الاندماج المصرفي على انه اتفاق يؤدي إلى اتحاد بنكين أو أكثر وذوبانهما إرادياً في كيان مصرفي واحد، بحيث يكون الكيان الجديد ذا قدرة أعلى وفاعلية أكبر على تحقيق أهداف كان لا يمكن أن تتحقق قبل اتمام عملية تكوين المصرف الجديد، أو يمكن تعريفه بأنه تلك العملية المالية التي تؤدي إلى الاستحواذ على بنك أو أكثر بواسطة مؤسسة مالية أو مصرفية أخرى، بحيث يتخلّى البنك المندمج عادة عن استقلاليتة ويدخل في البنك الدامج ويصبح مصرفاً واحداً، ويتخذ المصرف الجديد اسماً جديداً هو اسم المؤسسة الدامجة أو اسم مشترك بينهما وتضاف أصول وخصوم البنك المندمج إلى أصول وخصوم البنك الدامج، وبعد التوسع في الاندماج المصرفي وتكوين مصارف عملاقة من أهم السمات المعاصرة للعمل المصرفي في ظل العولمة المالية<sup>(13)</sup> . كذلك يعبر الاندماج المصرفي عن الاتحاد بين مؤسستين مصرفيتين أو أكثر، تحت إدارة واحدة وقد يؤدي الاندماج إلى زوال كل المصارف المشاركة في تلك العملية، وظهور مصرف جديد له صفته القانونية المستقلة، وهو ما يطلق عليه بالاندماج، أو زوال أحد المصارف من الناحية القانونية من خلال فقدانه لشخصيته المعنوية واندماجه مع المصرف الدامج، ويلتزم الأخير بكافة التزاماته قبل التغيير، وقد يكون الاندماج جزئياً من خلال تملك حصص

<sup>9</sup> - البنك المركزي العراقي - لمحة عن تطور القطاع المصرفي والمالي - 2002 - ص 2

<sup>10</sup> - وليد عيدي عبد النبي . عباس جاسم الزبون - تقييم تجربة القطاع المصرفي الخاص في العراق وسبل تطويرها - البنك

المركزي العراقي - 2002 - ص 2

<sup>11</sup> - فالح داود سلمان - ادارة المخاطر في المصارف العراقية - اتحاد المصارف العربية - العدد 280 - 2004 - ص 14 .

<sup>12</sup> - الدمج المصرفي ضرورة حتمية للتكيف مع متطلبات العولمة - جمهورية مصر العربية - وزارة المالية - قطاع مكتب

الوزير - الادارة المركزية لمركز المعلومات والتوثيق

<sup>13</sup> - د. عبدالمطلب عبد الحميد - العولمة واقتصاديات البنوك - مصر - الدار الجامعية - 2001 - ص 153

مؤثرة من أسهم الملكية للمصارف . ولا يقتصر نطاق عمليات الاندماج داخل حدود الدولة فقط، بل يمكن أن يتعداها إلى الدول الأخرى من خلال اندماج مصرف محلي مع مصرف أجنبي، وبشكل الاندماج المصرفي أداة فعالة للنمو، فمن أجل تثبيت مركزه في السوق وضمان متانته يعتمد مصرف ما إلى ضم واحد أو أكثر إليه أو إلى الاتحاد مع مصرف آخر للاستفادة من مبدأ وفورات الحجم واحتلال مساحة وحصة أكبر في السوق، فالاندماج اذاً وسيلة للتوسع والنمو، أي: زيادة حجم الوحدة المصرفية للوصول للحجم الامثل الاقتصادي<sup>(14)</sup>.

مما تقدم نلاحظ من المناسب ان تسير المصارف العراقية نحو الاندماج ولاسيما المصارف الخاصة وذلك لتستطيع أن تتنافس المصارف التجارية الحكومية التي تسيطر على 75% من النشاط المصرفي وبذلك تتمكن من التوسع جغرافياً داخل وخارج البلد، مما يجعلها تتمكن من استقطاب اكبر للودائع ومنح الائتمان بشكل أوسع، كذلك في حالة الاندماج بين المصارف يتمكن القطاع المصرفي من مواجهة حالة التقدم التكنولوجي وتحديات العولمة التي تسود في النظام المصرفي من خلال الاستفادة من المؤسسات المالية العالمية والاقليمية في دعم هذه المصارف .

## المبحث الثاني

### الجانب التطبيقي للمنظومة المصرفية العراقية

تحليل التباين الخاص بالإجابات على استمارة الاستبيان :-

أجري تحليل التباين لبيانات المحور الأول لبيان مدى الاختلاف بين متوسطات الإجابة على استمارة الاستبيان للمستويات من ( اتفق تماماً، اتفق، محايد، لا أتفق، لا أتفق تماماً ) وذلك باختبار الفرضية الصفرية العامة الآتية :-

$$H_0: \mu_{\text{completely agree}} = \mu_{\text{agree}} = \mu_{\text{neutral}} = \mu_{\text{not agree}} = \mu_{\text{not completely agree}}$$

$$H_1: \text{At least two of them are not equal}$$

1 مقابل الفرضية البديلة

وفي حالة معنوية الاختبار للفروق بين متوسطات الإجابة في الفرضية أعلاه سيصار الى إجراء اختبار حدود الثقة لـ (TUKEY) عند مستوى معنوية (95%) لبيان أي المتوسطات كانت سبباً في معنوية الاختبار وذلك من خلال

$$H_0: \mu_c = \mu_{cr} \quad \text{الفرضية الآتية :}$$

$$H_1: \mu_c \neq \mu_{cr}$$

حيث ان  $\mu_c$  المتوسط الذي يتم اختياره لأجل المقارنة

$\mu_{cr}$  المتوسط الذي يتم اختياره لأجل المقارنة مع بقية المتوسطات (أحد المتوسطات المتبقية)

التحليل الإحصائي أجري باستخدام البرنامج الإحصائي الجاهز Minitab 14

1- تحليل التباين الخاص بالمحور الاول – المعلوماتية :-

أجري تحليل التباين الخاص بمستويات الإجابة للمحور الأول ونتائج التحليل عُرِضت في الجدول أدناه والتي تبين من خلالها معنوية احصاء الاختبار F والبالغ قيمتها (95.6) بقيمة احتمالية (p-value<0.01) والتي تعني رفض الفرضية الصفرية (1) وقبول البديلة ومعنوية الفروق الإحصائية بين متوسطات الإجابة . أما قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت (89.47%) والتي تعد نسبة جيدة جداً تعكس مدى المعنوية لاحصاء الاختبار F .

One-way ANOVA: RESPONSE versus Answer LEVEL

Source	DF	SS	MS	F	P
--------	----	----	----	---	---

<sup>14</sup> - وليد عيدي عبدالنبي - الاندماج المصرفي ضرورة للاصلاح المصرفي - دراسات اقتصادية - العدد 22 - 2009 - ص

Answer LEVEL 4 10804.6 2701.2 95.60 0.000

Error 45 1271.4 28.3

Total 49 12076.0

S = 5.315 R-Sq = 89.47% R-Sq(adj) = 88.54%

ولأجل بيان أي الأوساط التي كانت سبباً في معنوية الفروق حسمت حدود الثقة لـ (TUKEY) عند مستوى ثقة (95%) والتي تم فيها اختبار مستوى الإجابة (agree) كمتوسط للمقارنة ومقارنته مع المتوسطات الأخرى وتبين أن فترات الثقة جاءت بحدود دنيا وعليا موجبة عند المقارنة مع (completely agree) وجاءت بحدود دنيا وعليا سالبة بالنسبة للأوساط المتبقية وفي جميع هذه الحالات فأن فترات الثقة لا تحتوي على الصفر، الأمر الذي يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة (2) فأن المتوسط (agree) يعد أحد الأوساط الأساسية في معنوية الفرق في إحصاء الاختبار F .

وعند اختيار متوسط الإجابة (completely agree) كوسط للمقارنة مع المتغيرات الأخرى فقد جاءت حدود الثقة جميعها بحدود دنيا سالبة، وحدود عليا سالبة أيضاً، الأمر الذي يشير إلى معنوية الفرق بين كل وسطين في كل زوج من أزواج المقارنة والإشارة السالبة للحدود الدنيا والعليا تشير الى مدى الزيادة في متوسط الإجابة (completely agree) ، أما في حالة اختيار متوسط الإجابة (neutral) ومقارنته مع المتوسطات المتبقية فقد جاءت فترات المقارنة بحد أدنى سالب وحد أعلى موجب بالنسبة للمقارنة مع الوسط (not agree) الامر الذي يعني احتواء الفترة على الصفر ومن ثم فإنه يعني قبول الفرضية الصفرية (2) وبالتالي عدم معنوية الفرق بينه وبين متوسط الإجابة (neutral) أما عند مقارنته مع متوسط الإجابة (not completely agree) فقد جاءت بحدود عليا ودنيا سالبة الأمر الذي يعني أن هناك فرقاً معنوياً في حالة هذه المقارنة ويعكس ذلك أيضاً مدى زيادة متوسط الإجابة (neutral) على المتوسط (not completely agree) ، المقارنة الأخيرة كانت باختبار متوسط الإجابة (not agree) مع متوسط الإجابة (not completely agree) وقد جاءت فترة الثقة بحدين أدنى سالب وأعلى سالب الأمر الذي يعني معنوية الفرق بين هذين الوسطين ويكون هذا الفرق باتجاه الزيادة في متوسط الإجابة (not agree)

نتائج اختبار حدود الثقة لـ (TUKEY) عُرِضت في الجدول أدناه :-

#### Tukey 95% Simultaneous Confidence Intervals

All Pairwise Comparisons among Levels of Answer LEVEL

Individual confidence level = 99.33%

Answer LEVEL = agree subtracted from:

Answer LEVEL	Lower	Center	Upper
--------------	-------	--------	-------

completely agree	0.143	6.900	13.657
------------------	-------	-------	--------

neutral	-27.557	-20.800	-14.043
---------	---------	---------	---------

not agree	-28.257	-21.500	-14.743
-----------	---------	---------	---------

not agree comple	-39.357	-32.600	-25.843
------------------	---------	---------	---------

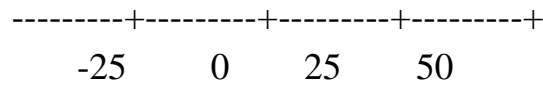
Answer LEVEL	-----+-----+-----+-----+
--------------	--------------------------

completely agree                      (---\*)

neutral                                  (---\*)

not agree                                (-\*--)

not agree comple                      (---\*--)



Answer LEVEL = completely agree subtracted from:

Answer LEVEL      Lower   Center   Upper

neutral              -34.457   -27.700   -20.943

not agree            -35.157   -28.400   -21.643

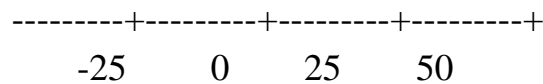
not agree comple   -46.257   -39.500   -32.743

Answer LEVEL      -----+-----+-----+-----+

neutral              (---\*--)

not agree            (---\*--)

not agree comple   (---\*--)



Answer LEVEL = neutral subtracted from:

Answer LEVEL      Lower   Center   Upper

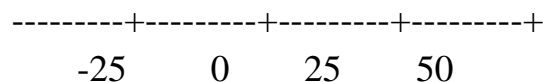
not agree            -7.457   -0.700   6.057

not agree comple   -18.557   -11.800   -5.043

Answer LEVEL      -----+-----+-----+-----+

not agree              (---\*--)

not agree comple      (-\*--)



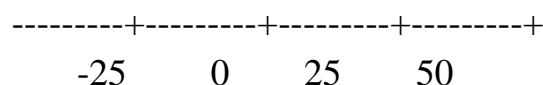
Answer LEVEL = not agree subtracted from:

Answer LEVEL      Lower   Center   Upper

not agree comple   -17.857   -11.100   -4.343

Answer LEVEL      -----+-----+-----+-----+

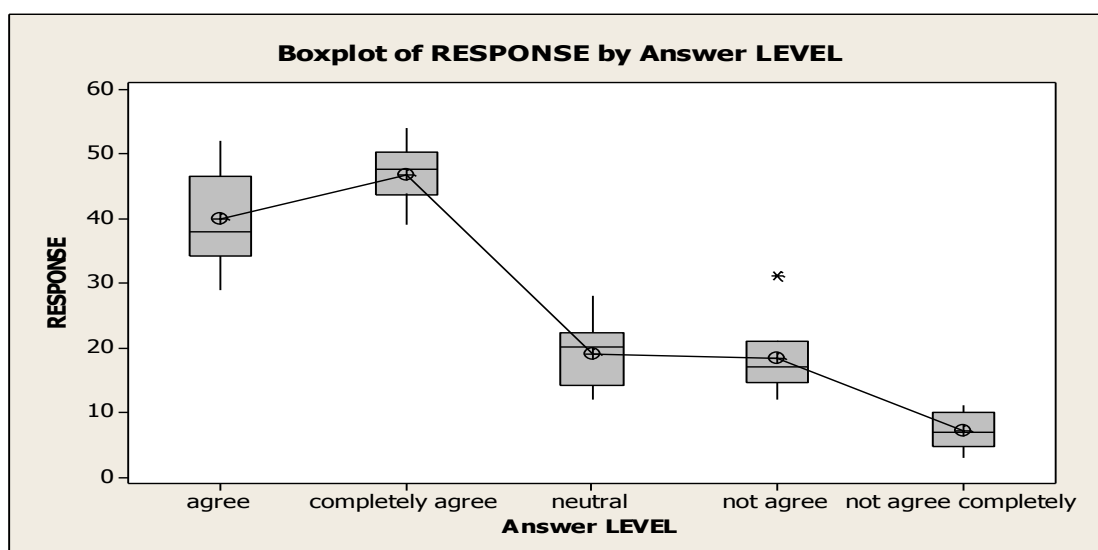
not agree comple                      (---\*--)





من ملاحظة الشكل البياني رقم (1) والذي يمثل الرسم الصندوقي لمستويات الإجابة والذي يظهر من خلاله بوضوح مدى تفوق متوسط الإجابة (completely agree) و يليه متوسط الإجابة (agree) والذان يشتركان بفارق واسع وواضح عن بقية المتوسطات (neutral, not agree, not completely agree) وأن هاتين المتوسطتين كانا سبباً في معنوية الاختلاف في التحليل السابق كما بين الرسم عدم معنوية الفرق بين متوسطي الإجابة (neutral, not agree) واختلافهما الواضح عن متوسط الإجابة (not completely agree) وهي تعكس وتُعزز نتائج تحليل حدود الثقة لـ (TUKEY).

الشكل (1) الرسم الصندوقي لمحور المعلوماتية

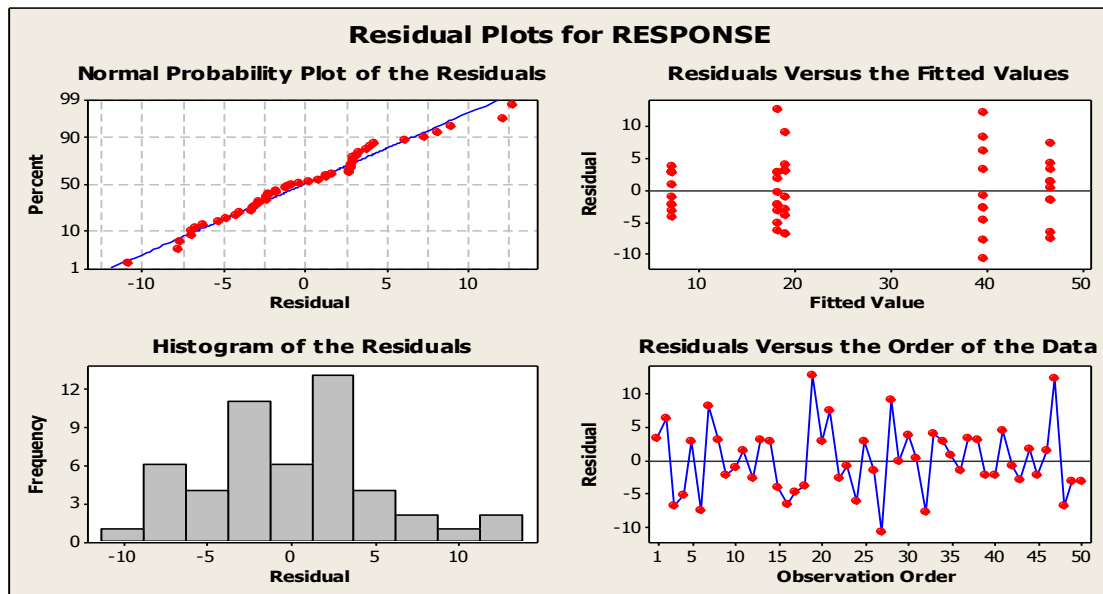


أما الشكل رقم (2) الخاص برسم البواقي (الأخطاء العشوائية) والذي تبين من خلاله وفي جزءه الأعلى الأيمن مدى انتظام توزيع الأخطاء حول خط الصفر عند رسمها منظرية للقيم الأصلية للبيانات والتي تعكس مدى ملائمة البيانات للتحليل المشار إليه.

أما جزؤه الأيمن الأسفل والذي يظهر مدى تذبذب الأخطاء حول خط الصفر عند الرسم البياني للأخطاء منظرية لترتيب البيانات التصاعدي للقيم الأصلية والذي يظهر من خلاله بعدم معانة نموذج التحليل من مشكلة عدم تجانس البيانات.

الجزء الأعلى الأيسر الخاص برسم الاحتمالات الطبيعية للأخطاء ومقارنتها بخط الاحتمال الطبيعي بمتوسط صفر وتباين والذي يتبين من خلاله التمرکز التقريبي لنقاط الأخطاء على مستقيم الخط الطبيعي والذي يعد كمؤشر أولي على مدى طبيعية توزيع البواقي والذي يعمل بدوره على تعزيز الثقة بنتائج التحليل السابق وكذلك الحال في الجزء الأسفل الأيسر والذي يعكس المدرج التكراري لبواقي النموذج والتي تشابه إلى حد ما منحنى التوزيع الطبيعي بمتوسط صفر وتباين ثابت وبالتالي تُعد مؤشراً على مدى تحقق فرضيات الاختبار.

الشكل (2) الرسوم البيانية لبواقي تحليل تباين محور المعلوماتية



## 2 – تحليل التباين الخاص بالمحور الثاني – الموارد البشرية

الجدول أدناه يبين نتائج الاختبار الخاصة بالمحور الثاني والذي يتبين من خلاله بأن قيمة إحصاء الاختبار F قد بلغت (21.46) بقيمة احتمالية ( $p\text{-value}=0.000$ ) والتي تكون معنوية كونها أقل من (0.01) أي ترفض الفرضية الصفرية وتقبل البديلة وهذا يشير الى معنوية الفروق الإحصائية بين متوسطات الإجابة للمحور المذكور في حين بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (65.60%) والتي تعد نسبة جيدة .

### One-way ANOVA: RESPONSE versus Answer LEVEL

Source	DF	SS	MS	F	P
Answer LEVEL	4	5571.0	1392.8	21.46	0.000
Error	45	2921.0	64.9		
Total	49	8492.0			

$$S = 8.057 \quad R\text{-Sq} = 65.60\% \quad R\text{-Sq}(\text{adj}) = 62.55\%$$

ولمعرفة أي الأوساط الحسابية كان المؤثر في معنوية الفروق حسبت حدود الثقة لـ (TUKEY) عند مستوى معنوية (95%) وقد تم اختيار متوسط الإجابة (agree) كمتوسط للمقارنة ومقارنته مع المتوسطات الأخرى، وعند مقارنة المتوسط (agree) مع المتوسط (completely agree) نجد أن فترات الثقة قد جاءت بحدود دنيا سالبة وحدود عليا موجبة أي احتواء الفترة على الصفر وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية ورفض البديلة، أما بالنسبة للأوساط الأخرى (neutral, not agree, not completely agree) فقد جاءت فترات الثقة بحدود دنيا وعليها سالبة أي عدم احتواء الفترة على الصفر وبذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل البديلة وهذا يدل على أن المتوسط (agree) أحد الأوساط المهمة في معنوية الفروق . أما عند اختيار متوسط الإجابة (completely agree) للمقارنة مع المتوسطات الأخرى والتي هي (neutral, not agree, not completely agree) وقد جاءت جميع فترات الثقة بحدود دنيا وعليها سالبة، الأمر الذي يعني عدم احتواء الفترة على الصفر أي رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة وهذا يشير الى الزيادة في متوسط الإجابة (completely agree) وفي حالة اختيار متوسط الإجابة (neutral) ومقارنته مع بقية المتوسطات (not agree, not completely agree) فقد جاءت فترات الثقة بحدود دنيا سالبة

وحدود عليا موجبة أي احتواء الفترة على الصفر وبذلك تقبل الفرضية الصفرية وترفض البديلة وعدم معنوية الفروق بين متوسط الإجابة (neutral) والمتوسطات الأخرى، أما في حالة اختيار المتوسط (not agree) مع متوسط الإجابة (not completely agree) فقد جاءت فترات الثقة بحد أدنى سالب وحد أعلى موجب وذلك يعني احتواء الفترة على الصفر أي قبول الفرضية الصفرية ورفض البديلة وبالتالي عدم معنوية الفرق بين الوسطين .  
نتائج اختبار حدود الثقة لـ (TUKEY) عُرضت في الجدول أدناه :-

#### Tukey 95% Simultaneous Confidence Intervals

#### All Pairwise Comparisons among Levels of Answer LEVEL

Individual confidence level = 99.33%

Answer LEVEL = agree subtracted from:

Answer LEVEL	Lower	Center	Upper
--------------	-------	--------	-------

completely agree	-9.642	0.600	10.842
------------------	--------	-------	--------

neutral	-24.542	-14.300	-4.058
---------	---------	---------	--------

not agree	-32.942	-22.700	-12.458
-----------	---------	---------	---------

not agree comple	-33.842	-23.600	-13.358
------------------	---------	---------	---------

Answer LEVEL	-----+-----+-----+-----+--
--------------	----------------------------

completely agree	(----*----)
------------------	-------------

neutral	(----*----)
---------	-------------

not agree	(----*----)
-----------	-------------

not agree comple	(----*----)
------------------	-------------

-----+-----+-----+-----+--

-20      0      20      40

Answer LEVEL = completely agree subtracted from:

Answer LEVEL	Lower	Center	Upper
--------------	-------	--------	-------

neutral	-25.142	-14.900	-4.658
---------	---------	---------	--------

not agree	-33.542	-23.300	-13.058
-----------	---------	---------	---------

not agree comple	-34.442	-24.200	-13.958
------------------	---------	---------	---------

Answer LEVEL	-----+-----+-----+-----+--
--------------	----------------------------

neutral	(----*----)
---------	-------------

not agree	(----*----)
-----------	-------------

not agree comple	(----*----)
------------------	-------------

-----+-----+-----+-----+--

-20      0      20      40

Answer LEVEL = neutral subtracted from:

Answer LEVEL      Lower   Center   Upper

not agree          -18.642   -8.400   1.842

not agree comple -19.542   -9.300   0.942

Answer LEVEL      -----+-----+-----+-----+--

not agree          (----\*----)

not agree comple (----\*----)

-----+-----+-----+-----+--  
-20          0          20          40

Answer LEVEL = not agree subtracted from:

Answer LEVEL      Lower   Center   Upper

not agree comple -11.142   -0.900   9.342

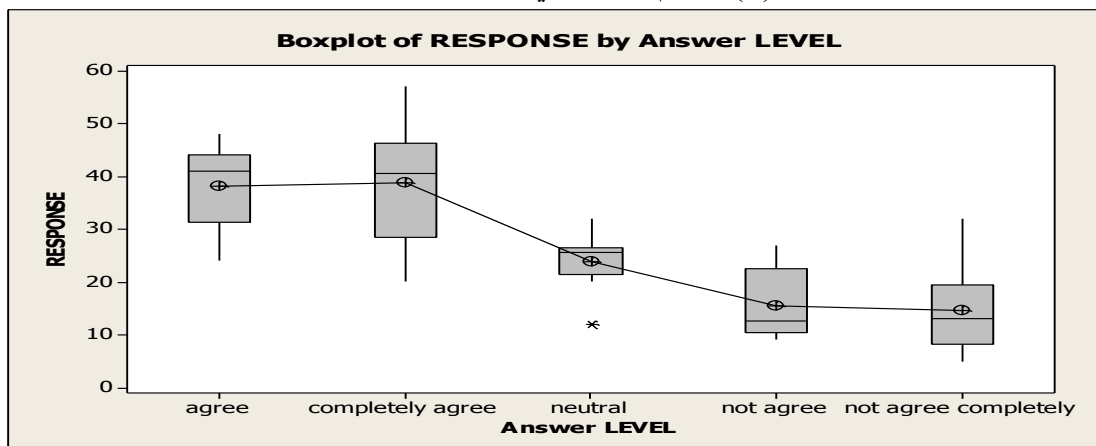
Answer LEVEL      -----+-----+-----+-----+--

not agree comple (----\*----)

-----+-----+-----+-----+--  
-20          0          20          40

الشكل البياني رقم (3) الذي يمثل الرسم الصندوقي لمستويات الإجابة والذي يظهر من خلاله تفوق متوسطي الإجابة (agree,completely agree) بشكل واضح عن المتوسطات (neutral,not agree,not completely agree) وعدم معنوية الفرق بين الوسطين أما المتوسط (neutral) فقد تفوق على الوسطين (not agree,not completely agree) بفارق قليل عنهما كما يؤثر الرسم البياني عدم معنوية الفرق بين الوسطين (not agree,not completely agree) وذلك يؤكد نتائج تحليل حدود الثقة المشار ومعنوية احصاء الاختبار F .

الجدول (3) الرسم الصندوقي لمحور الموارد البشرية

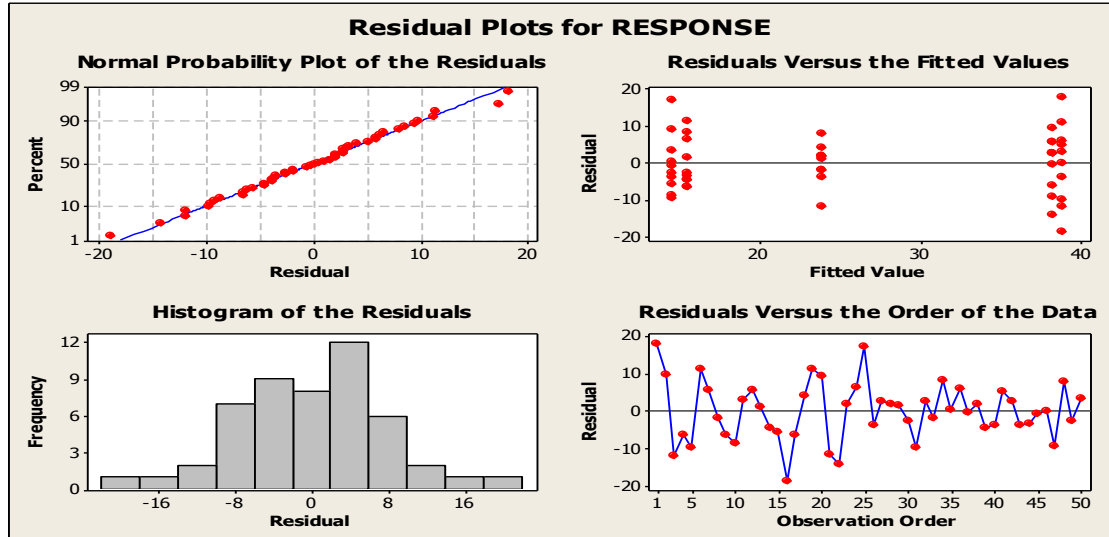


في حين يبين الشكل رقم (4) رسم الأخطاء العشوائية وقد تبين من خلال الشكل الأعلى الأيمن منه توزيع نقاط الخطأ حول خط الصفر بشكل منتظم عند مقارنتها مع القيم الأصلية وذلك يدل على ملاءمة النموذج للتحليل، أما

الجزء الأسفل الأيمن منه يتبين من خلاله انتظام توزيع الأخطاء حول خط الصفر عند رسم الأخطاء مع الترتيب التصاعدي للبيانات وخلو النموذج من مشكلة عدم تجانس البيانات .

الجزء الأعلى الأيسر منه والذي يمثل رسم الاحتمالات الطبيعية لأخطاء النموذج والذي يتضح من خلاله بأن جميع نقاط الأخطاء قد تركزت على خط الاحتمال الطبيعي بمتوسط صفر وتباين ثابت، في حين كان الجزء الأسفل الأيسر منه يمثل المدرج التكراري لبواقي النموذج والذي اظهر اقترابه من شكل التوزيع الطبيعي بمتوسط صفر وتباين ثابت مما يعزز قيمة  $R^2$  .

شكل (4) الرسوم البيانية لبواقي تحليل تباين محور الموارد البشرية



3 - تحليل التباين الخاص بالمحور الثالث - مقومات العمل المصرفي الالكتروني :-

يبين نتائج تحليل التباين الخاص بمستويات الإجابة لمحور مقومات العمل المصرفي الإلكتروني والذي يتبين من خلاله معنوية إحصاء الاختبار F والبالغ قيمتها (99.64) بقيمة احتمالية (p-value=0.000) وبما أن القيمة الاحتمالية أقل من (0.01) ذلك يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة ومعنوية الفروق الإحصائية بين متوسطات الإجابة ، وكانت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) قد بلغت (89.85%) وهي نسبة عالية جداً كونها تعكس معنوية إحصاء الاختبار F .

One-way ANOVA: RESPONSE versus Answer LEVEL

Source	DF	SS	MS	F	P
Answer LEVEL	4	28358.2	7089.6	99.64	0.000
Error	45	3201.8	71.2		
Total	49	31560.0			

S = 8.435 R-Sq = 89.85% R-Sq(adj) = 88.95%

ولتحديد الأوساط الحسابية التي كانت سبباً في معنوية الفروق الإحصائية يجري حساب حدود الثقة لـ (TUKEY) عند مستوى معنوية (95%) وقد جرت المقارنة بين متوسط الإجابة (agree) مع متوسطات الإجابة الأخرى وقد جاءت فترات الثقة بحددين أدنى وأعلى موجب مع المتوسط (completely agree) وحدود دنيا وعليا سالبة مع المتوسطات الأخرى وبما أن فترات الثقة لا تحتوي على الصفر يعني ذلك رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية

البديلة ومعنوية الفروق الإحصائية بين المتوسطات مما يعزز معنوية الفرق في إحصاء الاختبار F وكذلك الزيادة المستمرة في متوسط الإجابة (agree) .

أما في حالة اختيار متوسط الإجابة (completely agree) ومقارنته مع المتوسطات (neutral, not agree, not completely agree) فقد جاءت جميع فترات الثقة بين حدين أعلى وأدنى سالب مما يؤثر إلى الزيادة المستمرة في متوسط الإجابة ورفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة ومعنوية الفروق الإحصائية بين كل زوج من المتوسطات .

ولإجراء المقارنات الأخرى بين المتوسطات فقد تمت المقارنة بين متوسط الإجابة (neutral) مع المتوسطات الأخرى (not agree, not completely agree) وبين متوسط الإجابة (not agree) والمتوسط (not completely agree) فقد جاءت فترات الثقة لكلا المقارنتين بين حدين أدنى سالب وأعلى موجب أي قبول الفرضية الصفرية ورفض البديلة كون فترات الثقة تحتوي على الصفر وبالتالي عدم معنوية الفروق الإحصائية بين المتوسطات المشار إليها في المقارنات السابقة.

### Tukey 95% Simultaneous Confidence Intervals

### All Pairwise Comparisons among Levels of Answer LEVEL

Individual confidence level = 99.33%

Answer LEVEL = agree subtracted from:

Answer LEVEL	Lower	Center	Upper
--------------	-------	--------	-------

completely agree 10.777 21.500 32.223

neutral -41.323 -30.600 -19.877

not agree	-47.723	-37.000	-26.277
-----------	---------	---------	---------

not agree comple -49.623 -38.900 -28.177

Answer LEVEL -----+-----+-----+-----+

completely agree (-\*--)

neutral (-\*--)

not agree                    (--\*-)

not agree comple  $(-*--)$ 

-40      0      40      80

Answer LEVEL = completely agree subtracted from:

Answer LEVEL	Lower	Center	Upper
--------------	-------	--------	-------

neutral -62.823 -52.100 -41.377

not agree	-69.223	-58.500	-47.777
-----------	---------	---------	---------

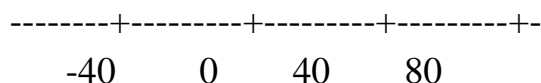
not agree comple -71.123 -60.400 -49.677

Answer LEVEL -----+-----+-----+-----+

neutral (---\*)

not agree            (-\*--)

not agree comple (--\*--)



Answer LEVEL = neutral subtracted from:

Answer LEVEL      Lower Center Upper

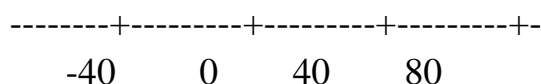
not agree      -17.123 -6.400 4.323

not agree comple -19.023 -8.300 2.423

Answer LEVEL      -----+-----+-----+-----+--

not agree      (-\*--)

not agree comple      (--\*--)



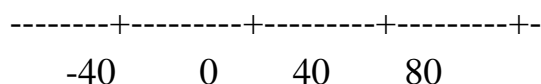
Answer LEVEL = not agree subtracted from:

Answer LEVEL      Lower Center Upper

not agree comple -12.623 -1.900 8.823

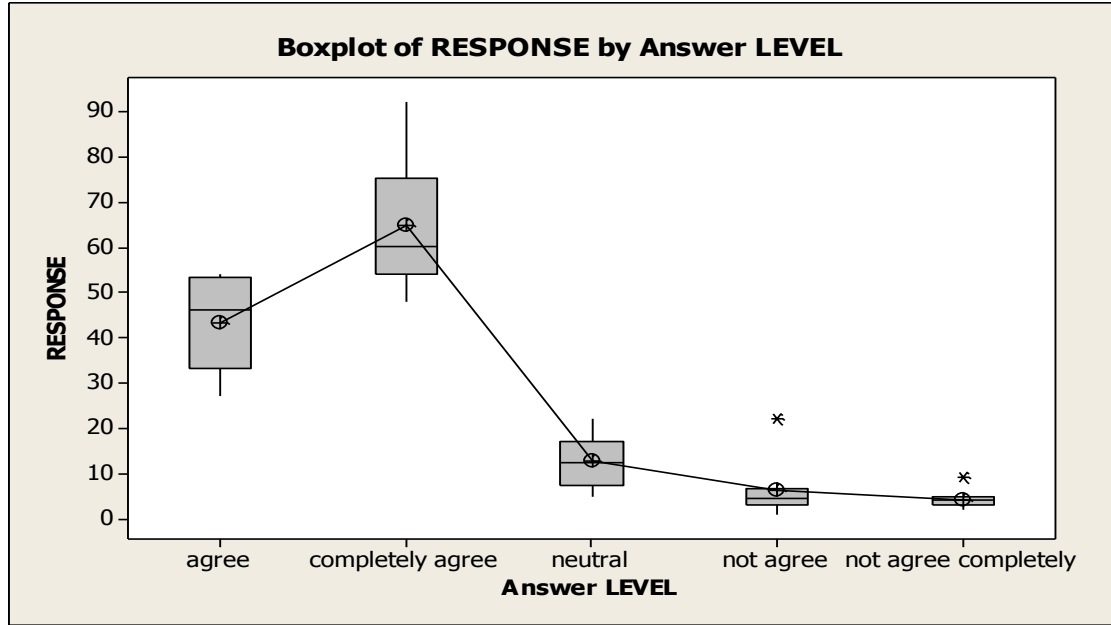
Answer LEVEL      -----+-----+-----+-----+--

not agree comple      (--\*-)



الشكل رقم (5) يمثل الرسم الصندوقي لمستويات الإجابة والذي يوضح ارتفاع ملحوظ لمتوسط الإجابة (completely agree) عن جميع المتوسطات الأخرى والذي يعد السبب الرئيس في معنوية الفرق في التحليل وكذلك يشير إلى معنوية الفرق بين هذا المتوسط والمتوسطات الأخرى يليه بعد ذلك متوسط الإجابة (agree) في حين تفوق متوسط الإجابة (neutral) بفارق بسيط عن متوسط الإجابة (not agree, not completely agree) اللذين يمثلان معنوية الفرق لاختلافهما الواضح عن بقية المتوسطات والتقارب المتمثل بينهما .

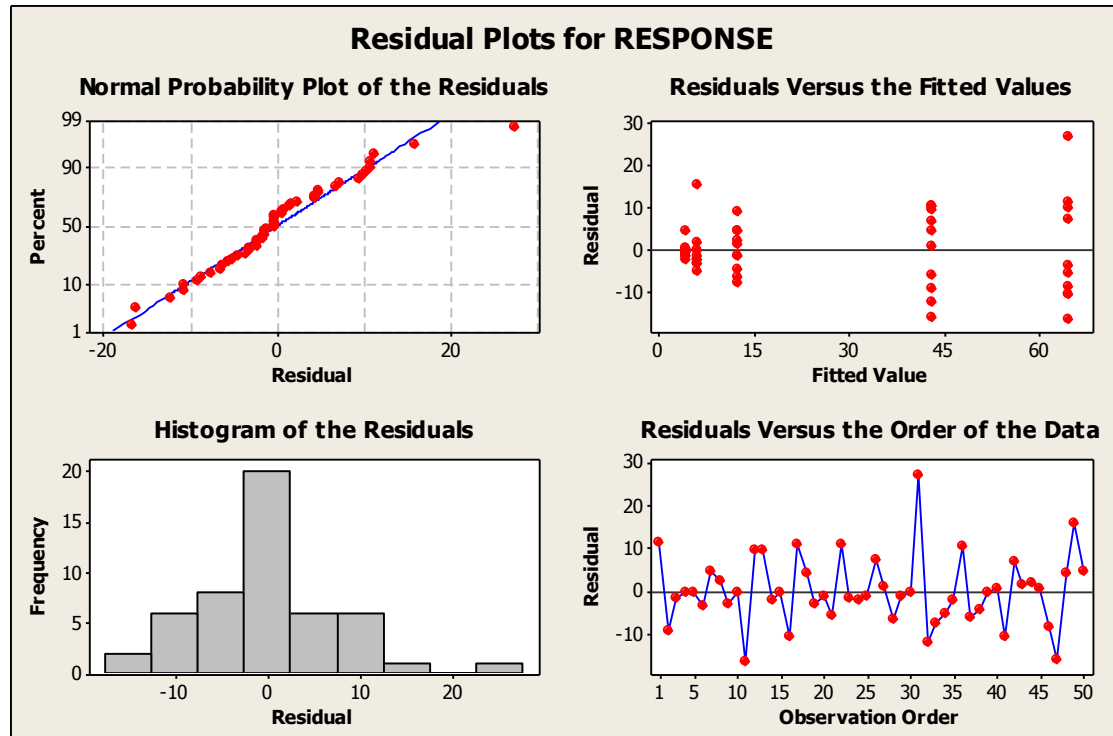
الشكل (5) الرسم الصندوقي لمحور مقومات العمل المصرفي الالكتروني



الشكل رقم (6) يبين رسم البواقي لأخطاء النموذج والذي يتضح من خلاله وبجميع أشكاله أن نقاط الخطأ العشوائي قد تركزت بشكل منتظم حول خط الصفر ومقاربتها للترتيب التصاعدي هذا مؤشر على تجانس البيانات ، كذلك اقتراب رسم الاحتمالات الطبيعية والمدرج التكراري من منحنى التوزيع الطبيعي بمتوسط صفر وتباين ثابت وهذا يعزز نتائج اختبار النمو

الشكل (6) الرسوم البيانية لبواقي تحليل تباين محور مقومات العمل المصرفي الالكتروني





4 - تحليل التباين الخاص بالمحور الرابع - مخاطر ومعوقات العمل المصرفي الإلكتروني :-  
 أُجري تحليل التباين وعُرضت النتائج الخاصة بمستويات الإجابة لمحور مخاطر ومعوقات العمل المصرفي الإلكتروني في الجدول أدناه والذي تبين من خلاله أن إحصاء الاختبار  $F$  قد بلغت قيمتها (29.33) بقيمة احتمالية ( $p\text{-value}=0.000$ ) أي أقل من (0.01) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة ، أما قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) الخاصة بالنموذج المحدد فقد بلغت (68.09%) والتي تعكس معنوية إحصاء الاختبار  $F$ .

One-way ANOVA: RESPONSE versus Answer LEVEL

Source	DF	SS	MS	F	P
Answer LEVEL	4	6304.4	1576.1	29.33	0.000
Error	55	2955.2	53.7		
Total	59	9259.6			

$S = 7.330$   $R\text{-Sq} = 68.09\%$   $R\text{-Sq}(\text{adj}) = 65.76\%$

وقد جرت عدة مقارنات بين متوسطات الإجابة لمعرفة أي الأوساط كان المؤثر في معنوية الفروق وحسنت بذلك حدود الثقة لـ (TUKEY) عند مستوى معنوية (95%) وقد أُجريت المقارنة الأولى بين متوسط الإجابة (agree) وبقية المتوسطات وقد جاءت فترات الثقة بحدود دنيا سالبة وعليها موجبة عند المقارنة مع المتوسط (completely agree) وهذا يعني احتواء الفترة على الصفر أي قبول الفرضية الصفرية ورفض البديلة في حين كانت المتوسطات الأخرى على العكس حيث جاءت بحدود دنيا وعليها سالبة عند مقارنتها مع المتوسط (agree) ذلك يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة وهذا يُعد أحد الأسباب الرئيسية في معنوية الفروق وكذلك في معنوية إحصاء الاختبار  $F$ .

أما في حالة مقارنة المتوسط (completely agree) مع المتوسطات (neutral, not agree, not completely agree) ومقارنة المتوسط (agree) مع المتوسط (not completely agree) فقد جاءت فترات الثقة لكلا المقارنتين بحدين أدنى وأعلى سالبين مما يعني عدم احتواء الفترة على الصفر وبذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل البديلة وهذا يشير الى عدم المعنوية بين كل وسطين من أزواج المقارنة واستمرار الزيادة في متوسطات المقارنة .

أما المقارنة الاخيرة بين المتوسط (neutral) والمتوسطات (not agree, not completely agree) فجاءت مختلفة عن المقارنة السابقة حيث جاءت فترات الثقة بحد أدنى سالب وحد أعلى موجب عند المقارنة مع متوسط الإجابة (not agree) وجاءت فترات الثقة بحد أدنى وأعلى سالب عند المقارنة مع متوسط الإجابة (not completely agree) وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية في الاولى ورفضها في الثانية .

#### Tukey 95% Simultaneous Confidence Intervals

All Pairwise Comparisons among Levels of Answer LEVEL

Individual confidence level = 99.34%

Answer LEVEL = agree subtracted from:

Answer LEVEL	Lower	Center	Upper
completely agree	-13.193	-4.750	3.693
neutral	-23.026	-14.583	-6.140
not agree	-24.276	-15.833	-7.390
not agree comple	-38.110	-29.667	-21.224

Answer LEVEL -----+-----+-----+-----+

completely agree (----\*---)

neutral (----\*---)

not agree (---\*---)

not agree comple (---\*---)

-----+-----+-----+-----+

-20 0 20 40

Answer LEVEL = completely agree subtracted from:

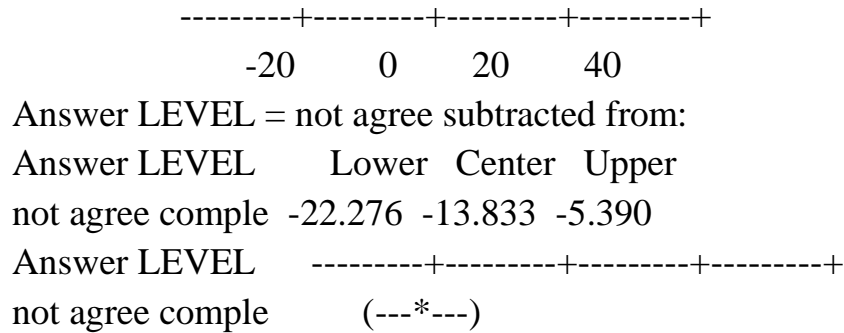
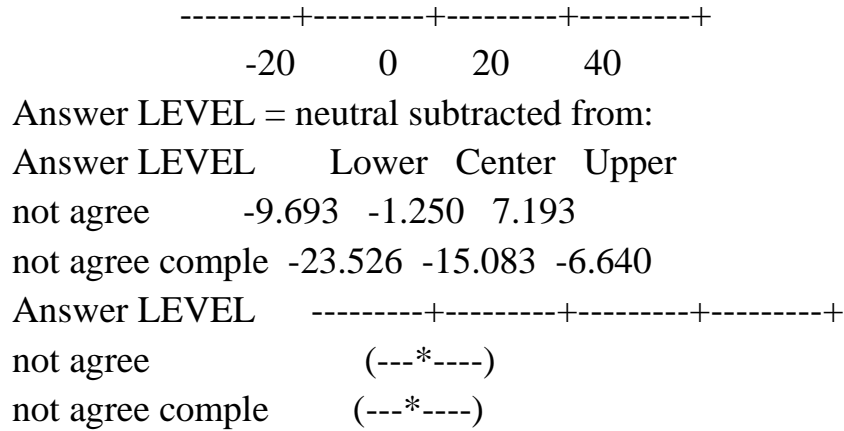
Answer LEVEL	Lower	Center	Upper
neutral	-18.276	-9.833	-1.390
not agree	-19.526	-11.083	-2.640
not agree comple	-33.360	-24.917	-16.474

Answer LEVEL -----+-----+-----+-----+

neutral (---\*---)

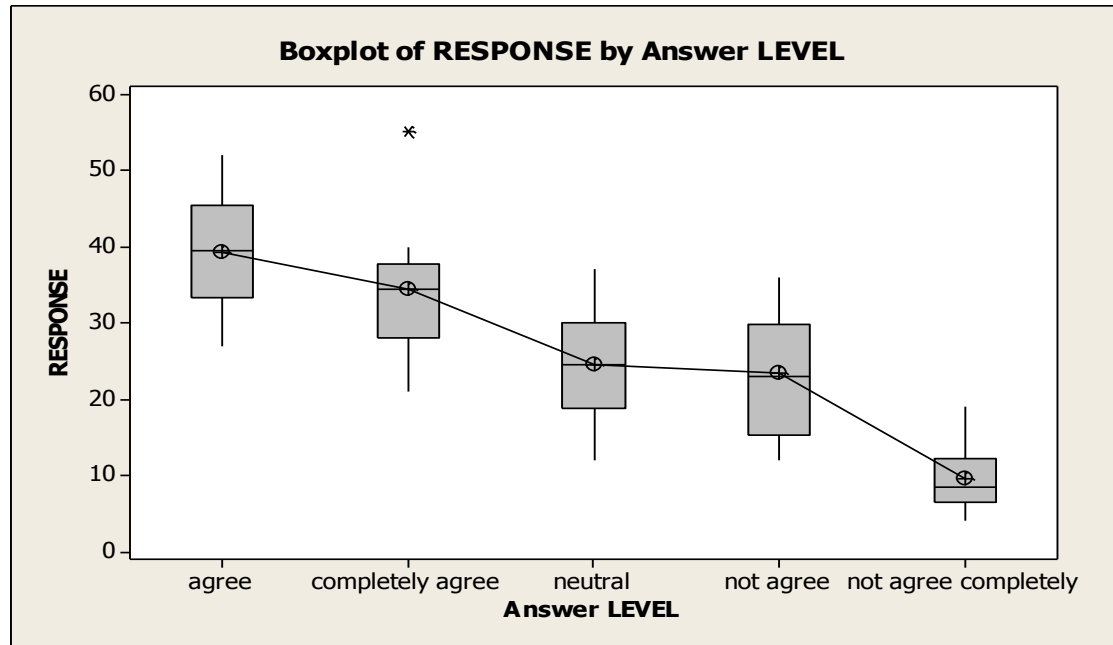
not agree (---\*---)

not agree comple (----\*---)



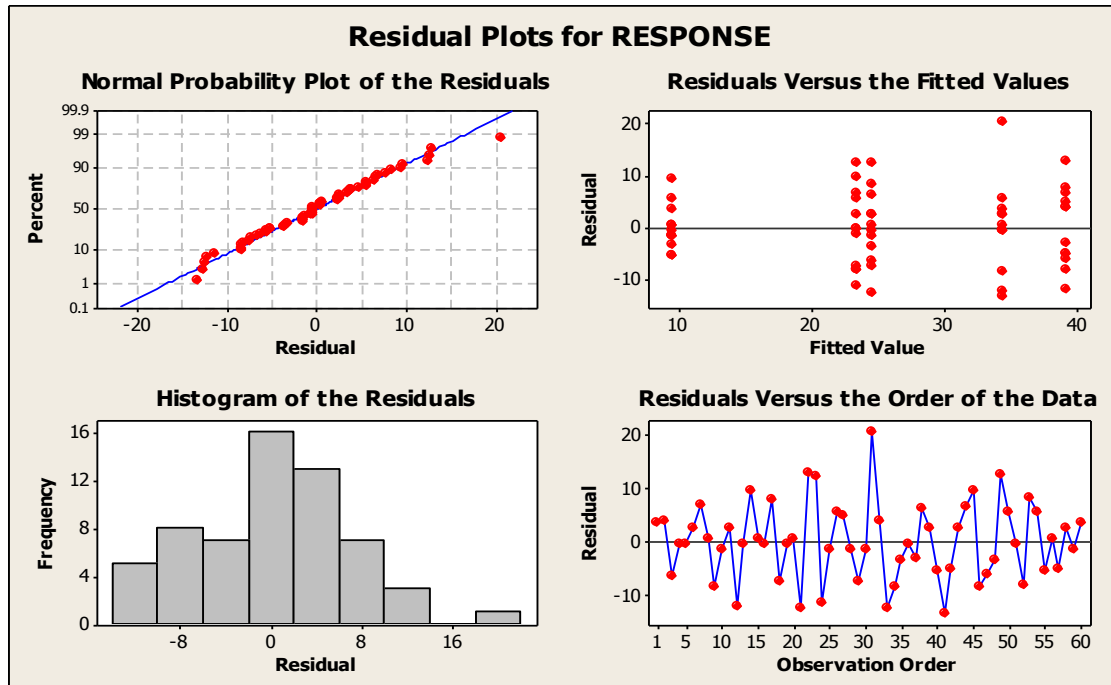
الشكل رقم (7) يبين اختلاف مستويات الإجابة بالنسبة للمتوسطات فقد جاءت مستويات الإجابة بشكل تنازلي من أعلى متوسط الإجابة (agree) مروراً بمتوسطات الإجابة (completely agree, neutral, not agree) إلى أدنى متوسط الإجابة (not completely agree) باستثناء المتوسطين (neutral, not agree) اللذين كانا سبباً في عدم معنوية الفروق كونهما يقعان على مستوى واحد، وهذا الترتيب التنازلي لمتوسطات الإجابة كان السبب في معنوية الاختلاف في التحليل الذي بدوره يؤكد نتائج تحليل حدود الثقة.

الشكل (7) الرسم الصندوقي لمحور مخاطر ومعوقات العمل المصرفي الإلكتروني



اما الشكل البياني رقم (8) فهو الخاص برسم البواقي لأخطاء النموذج وتجنباً لتكرار ما قلناه في اختبار نتائج المحور الثالث . فقد أشر بجميع أشكاله إلى ملائمة البيانات للتوزيع وخلوها من مشكلة عدم تجانس التباين ومقاربة توزيع الأخطاء إلى التوزيع الطبيعي .

الشكل (8) الرسوم البيانية لبواقي تحليل تباين محور مخاطر ومعوقات العمل المصرفي الالكتروني



5 - تحليل التباين باتجاهين ( اتجاه المحاور واتجاه الإجابات ) :-

أجري تحليل التباين باتجاهين، اتجاه محاور الدراسة واتجاه الإجابات وجدول تحليل التباين أدناه يبين معنوية إحصاء الاختبار F الخاصة بمحور مستويات الإجابة إذ بلغت قيمتها (187.54) بمستوى احتمالية (p-value=0.000) والتي تعني معنوية عالية لهذا العامل عند مستوى معنوية أقل من (0.01) بينما بلغت إحصاء الاختبار الخاصة بالمحاور (0.0) بقيمة احتمالية (p-value=1) والتي تعني عدم معنوية الفرق بين متوسطات محاور الإجابة والذي يدل على ان محاور الدراسة جاءت بمتوسطات إجابة متناغمة أي أن جميع آراء العينة المستبانة تركزت إجاباتهم عند الإجابة (completely agree, agree) وانخفضت عند باقي متوسطات الإجابة أما التفاعل (interaction) بين مستويات الإجابة والمحاور فقد أظهر معنوية إحصاء الاختبار F إذ بلغت قيمتها (12.49) بمستوى احتمالية (p-value=0.000) والذي يدل على أن هنالك تأييدا مشتركا للمحور في مستويات الإجابة .

Two-way ANOVA: RESPONSE versus Answer LEVEL; Axes

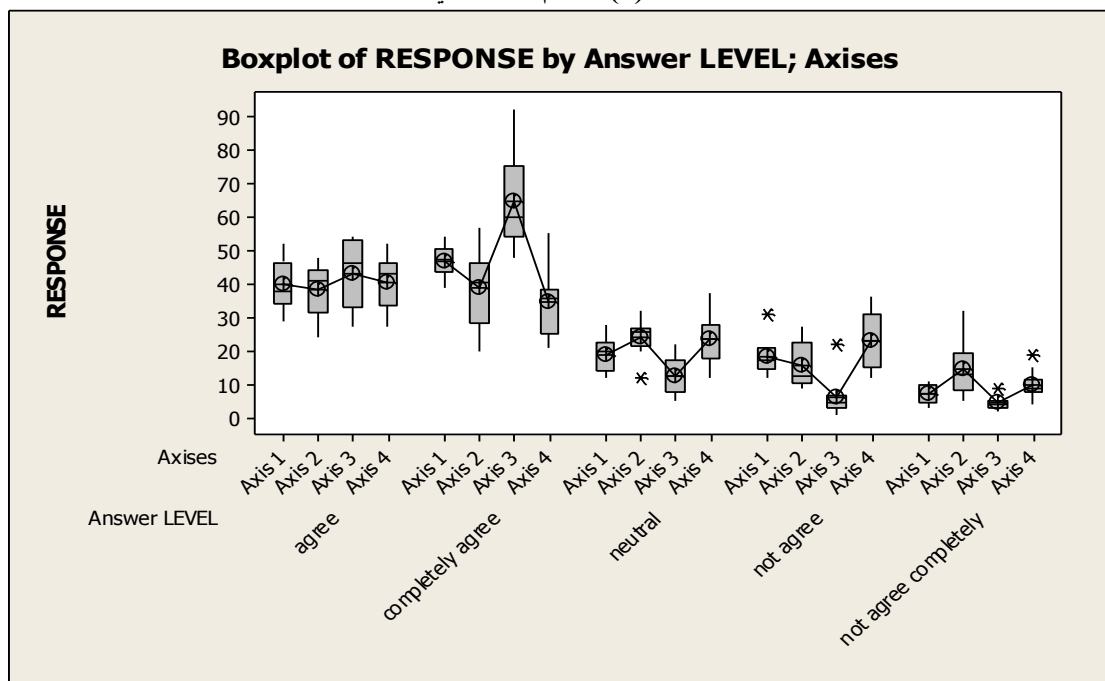
Source	DF	SS	MS	F	P
Answer LEVEL	4	41969.8	10492.4	187.54	0.000
Axes	3	0.0	0.0	0.00	1.000
Interaction	12	8385.7	698.8	12.49	0.000
Error	180	10070.6	55.9		
Total	199	60426.0			

S = 7.480 R-Sq = 83.33% R-Sq(adj) = 81.57%

أما قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت (83.33%) والتي تدل على قوة تفسيرية عالية للنموذج تعزز معنوية اختبار إحصاء F .

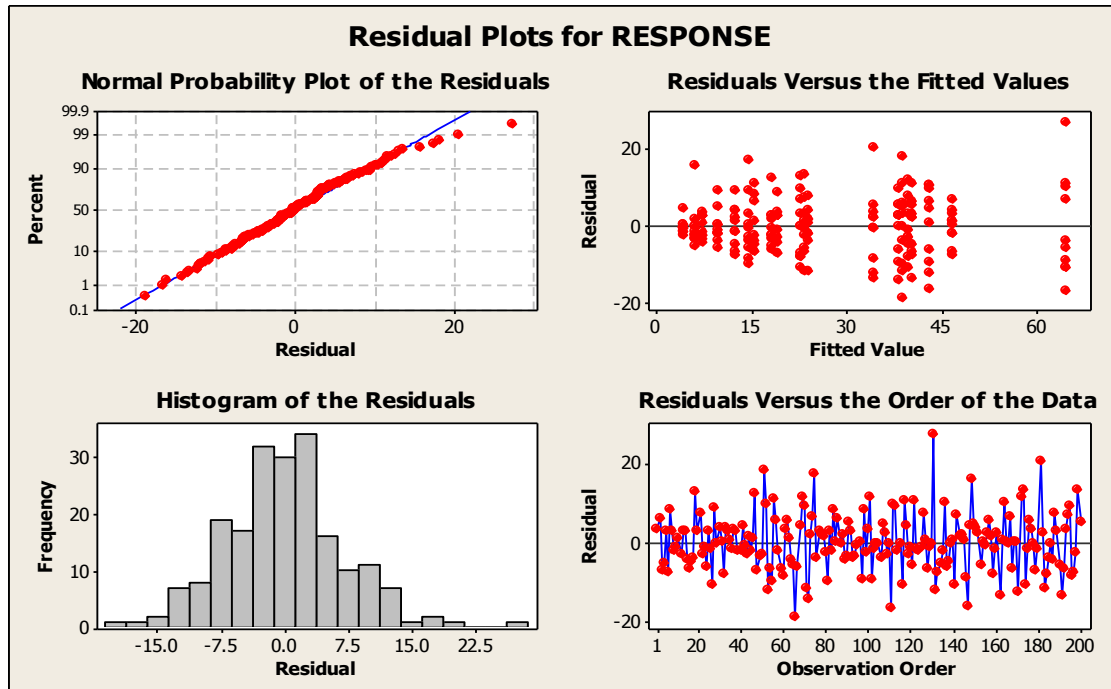
الشكل رقم (9) الخاص بالرسم الصندوقي لكلا المحورين اظهر بشكل واضح تفوق متوسطات الإجابة (completely agree, agree) عن بقية مجاميع المتوسطات الأخرى الأمر الذي يعزز معنوية متوسطات الإجابة . أما بالنسبة للمحاور فقد أظهرت تقارباً عند جميع متوسطات الإجابة ما عدا عند متوسط الإجابة (completely agree) الذي يظهر فيه اختلافاً واضحاً للمحور الثالث عن بقية المحاور والذي لم يرقَ الى التأثير في معنوية F .

الشكل (9) الرسم الصندوقي لتحليل التباين باتجاهين



الشكل رقم (10) الجزء الأعلى الأيمن منه والذي يؤشر توزيعاً منتظماً للأخطاء حول خط الصفر، أما الجزء الأسفل منه والخاص بتوزيع البواقي مع الترتيب التصاعدي للبيانات والذي يبين توزيعاً منتظماً متذبذباً حول خط الصفر والذي يؤشر إلى خلو النموذج من مشكلة عدم تجانس البيانات. الجزء الأعلى الأيسر منه والذي يمثل رسم نقاط البواقي على خط الاحتمالات الطبيعي والذي يتبين من خلاله وقوع جميع نقاط الأخطاء على خط الاحتمالات الطبيعي ما عدا جزءاً قليلاً منها في أعلى الخط والذي يؤشر على طبيعة نموذج البواقي بمتوسط صفر وتباين ثابت وكذلك الحال في الجزء الأسفل الأيسر منه والذي يشابه إلى حد كبير التوزيع الطبيعي بمتوسط صفر وتباين ثابت الأمر الذي يجعل من فروض استخدام تحليل التباين الخاص بأخطاء النموذج متحققة والأمر الذي يعزز الوثوق بنتائج التحليل أعلاه .

الشكل (10) الرسوم البيانية لبواقي تحليل التباين باتجاهين



## الاستنتاجات

- 1- تعاني المنظومة المصرفية العراقية من اختلالات واضحة في القطاع المصرفي حيث تستحوذ المصارف الحكومية على الجزء الأكبر والبالغ (90%) من النشاط المصرفي و(75%) من شبكة المصارف المحلية وتقوم المصارف الحكومية بتمويل النشاط العام المثقل بعدم الكفاءة والبطالة المقنعة والخسائر المتراكمة، كما يقوم مصرفا الرافدين والرشيد بالاستثمار في حوالات الخزينة مما يعني ان قاعدة الاستثمار ضيقة وما زالت محصورة في أدوات الحكومة .
- 2- ضعف البنية التحتية وترهل الكادر الإداري غير الكفوء وغياب الوعي المصرفي لدى العملاء في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة يعد من أهم المعوقات الأساسية التي تحول دون استخدام التكنولوجيا في المصارف العراقية والبقاء على التعامل التقليدي بين المصرف وعملائه والمصارف مع بعضها .
- 3- تبين من خلال نتائج البحث أن من معوقات انتشار العمل الإلكتروني في المصارف العراقية هو عدم توفر التشريعات والقوانين التي تهتم بالعمل المصرفي الإلكتروني، فضلاً عن تفضيل العملاء للعمل التقليدي وصعوبة التغيير لديهم نحو العمل الإلكتروني كاستخدام الأنترنت والهاتف والصراف الآلي والبطاقات وغيرها، يجعل العمل عبر القنوات التقليدية هو السائد .
- 4- من خلال نتائج آراء عينة البحث تبين أن المهارات المتوفرة لدى موظفي المصارف تساعد على تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية ونجاحها، ومن أساسيات نجاح العمل الإلكتروني هو القيام بإشراك الموظفين بدورات تدريبية

حول كيفية استخدام الحاسوب والإنترنت وبيان أهمية الصيرفة الإلكترونية، أي زيادة تعريفهم بالفوائد التي يقدمها العمل الإلكتروني مقارنة بالعمل التقليدي .

5- إن توجه البنوك العالمية نحو شبكة الإنترنت والتقدم التكنولوجي الذي ساهم في تغيير العمليات المصرفية من التقليدية إلى الإلكترونية جعل عدداً كبيراً من المصارف العراقية تتوجه نحو اقتناء التكنولوجيا واستخدامها في التعامل المصرفي لتقديم الخدمات لعملائها بطريقة حديثة ومتطورة والتي أحدثت تغييراً جذرياً في التعامل المصرفي، ولكن مع ذلك لم ترتق المصارف العراقية إلى مصاف الدول المتطورة .

6- يصاحب تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية مخاطر عديدة كمخاطر أمن المعلومات وتغيير محتوى البيانات المنشورة وكذلك عدم كفاية الإجراءات المتبعة في التحقق من هوية الشخص الذي يتم التعامل معه، مما يجعل الجهات التي تقدم هذه الخدمات تقوم بتوفير الضمانات والحماية اللازمة لربائنها، كما أن عملية الحد من هذه المخاطر هي مسؤولية مشتركة بين العميل والبنك توجب على كل منهم مجموعة من الإجراءات والالتزامات وتعاوناً مشتركاً للحد منها .

## التوصيات

1- قيام البنك المركزي العراقي والبنوك التجارية بعقد ندوات ومؤتمرات ودورات بهدف زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء وبيان أهم المزايا والفوائد التي يحصل عليها العميل من خلال قيامه بالحصول على الخدمة من خلال تلك القنوات الإلكترونية مثل توفير الوقت والجهد والكلفة وغيرها .

2- ضرورة تفعيل التعاون بين البنوك العراقية من جهة وبين الجامعات والبنوك من جهة أخرى وذلك لغرض إجراء تبادل للمعلومات والخبرات والتطوير والتدريب للكادر الوظيفي لغرض النهوض بنوعية الخدمات المقدمة للمجتمع .

3- ضرورة السعي الجاد من قبل البنوك العراقية لتحديث برامجها وخدماتها وتطوير وسائل الاتصال وتوسيع قاعدة بياناتها والاستفادة من تجارب المصارف العالمية في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية من أجل تقديم أفضل الخدمات لعملائها الذين ينتظرون من المصارف العراقية تقديم مثل هذه الخدمات وهذا ينعكس إيجابياً على الوضع الاقتصادي للبلد وتحقيق رفاهية المجتمع .

4- قيام البنك المركزي العراقي بتقديم الحوافز المادية والمعنوية للمصارف التي تقوم بتقديم خدماتها المصرفية من خلال القنوات الإلكترونية وذلك بمنح هذه المصارف شهادات تقديرية أو منحها تسهيلات في فتح فروع جديدة .

5- العمل على زيادة رأس المال المصارف وذلك لكي تستطيع التوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية لعملائها حيث أن زيادة رأس المال يمكن المصرف من اقتناء التكنولوجيا على وفق تطلعاته المستقبلية .

6- ضرورة توجه الباحثين وطلبة الدراسات العليا في العراق إلى دراسة السبل والوسائل التي يمكن بواسطتها الوصول بالمصارف العراقية إلى مراحل متطورة من خلال إبراز مزايا العمل الإلكتروني والوقوف على أهم المخاطر والمعوقات لتجنبها وإيجاد الحلول اللازمة لها .

## المصادر



- 1- د. ابراهيم العيساوي – المسار الاقتصادي المصري وسياسات تصحيحه – بيروت – دار الرازي للنشر والتوزيع – 1989
- 2- د. عبد المطلب عبد الحميد – العولمة واقتصاديات البنوك – مصر – الدار الجامعية – 2001
- 3- د. محمد نبيل الابريشي ، نبيل مرزوق – الخصخصة افاقها وابعادها – بيروت – دار الفكر المعاصر – 1999
- 4- البنك المركزي العراقي – لمحة عن تطور القطاع المصرفي والمالي – 2002
- 5- وليد عيدي عبدالنبي ، عباس جاسم الزبون – تقييم تجربة القطاع المصرفي الخاص في العراق وسبل تطويرها – البنك المركزي العراقي – 2002
- 6- د. ستار جابر خلوي – اثر الخصخصة على الموازنة الاتحادية في العراق – مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية – المجلد الاول – العدد الرابع – 2011
- 7- سوسن كريم الجبوري – الخصخصة وسيلة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي في العراق – مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية – المجلد 11 – العدد 3 – 2009
- 8- فالح داود سلمان – ادارة المخاطر في المصارف العراقية – اتحاد المصارف العربية – العدد 280 – 2004
- 9- وليد عيدي عبدالنبي – الاندماج المصرفي ضرورة للإصلاح المصرفي – دراسات اقتصادية – العدد 22 – 2009
- 10 - unctad ((comparative experiences with privatization policy insights and lesson )) united nation – new york Geneva – 1995
- 11- وليد عيدي عبدالنبي – الجهاز المصرفي العراقي بين الواقع والطموح – متاح على الانترنت <http://www.iraqism.com/vb/archive.htm>
- 12- د. عماد محمد علي – خطوات للإصلاح المالي والمصرفي في العراق – متاح على الانترنت <http://www.alitthad.com/paper.php?name=news&file=article&sid=61949>
- 13- وليد عيدي عبدالنبي – البنك المركزي وتطور دوره الرقابي والنقدي وتوجهات خطته الاستراتيجية – متاح على الانترنت [www.cbi.iq](http://www.cbi.iq)
- 14- الدمج المصرفي ضرورة حتمية للتكيف مع متطلبات العولمة – جمهورية مصر العربية – وزارة المالية – قطاع مكتب الوزير – الادارة المركزية لمركز المعلومات والتوثيق [www.mof.gov.eg](http://www.mof.gov.eg)

