



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البصرة
كلية الادارة والاقتصاد
قسم العلوم المالية والمصرفية



دراسة وتحليل نظام الدفع الإلكتروني: جامعة البصرة أنموذجاً

رسالة تقدمت بها

نوال بشت جبر عدai الفريجي

إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة البصرة

وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم المالية والمصرفية

بإشراف

الأستاذ الدكتور

احمد جاسم محمد عباس المطوري

هـ 1443

م 2022

توصية الأستاذ المشرف

أشهد أن اعداد هذه الرسالة الموسومة بـ(تحليل وتقدير نظام المدفوعات الإلكتروني) جامعة البصرة (إنموذجاً) والتي تقدمت بها الطالبة (نوال بنت جبر عدوي) قد تمت تحت إشرافي في قسم العلوم المالية والمصرفية / جامعة البصرة وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم المالية والمصرفية لذا أوصي بمناقشتها.



التوقيع :

المشرف : أ.د.أحمد جاسم محمد عباس

المرتبة العلمية : أستاذ

توصية رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية

بناء على توصية الأستاذ المشرف أرشح هذه الرسالة للمناقشة



التوقيع :

الاسم: أ.م.د. عقيل عبد محمد عباس

المرتبة العلمية : أستاذ مساعد

إقرار الخبراء اللغوي

أشهد أن الرسالة الموسومة بـ(تحليل وتقدير نظام المدفوعات الإلكتروني جامعة البصرة إنمنجا) التي
قدمت بها الطالبة الماجستير (نوال بنت جبر حمادي) قد أنيطت بي مهمة تقويمها لغويًا واعتقد إنها
مستوفية شروط السلامة اللغوية.



التوقيع :

الاسم: أ.د. صباح عبدالكريم مهدي

أستاذ اللغة العربية

كلية الإدارة والاقتصاد / قسم الاقتصاد

التاريخ: ٢٠٢٢/٢/١٣

اقرار الاحصائي

أشهد ان الرسالة الموسومة بـ (دراسة وتحليل نظام الالكتروني : جامعة البصرة أئموجاً)
لطالبة الماجستير (نوال بشت جبر عدai) قد انيطت بي مهمة تقويمها احصائياً وهي الان
مستوفية الشروط



المقوم الاحصائي

أ.م.د رisan عبد الإمام ز علان
كلية الادارة والاقتصاد / قسم الاحصاء

إقرار لجنة المناقشة

نشهد نحن أعضاء لجنة المناقشة أننا قد أطلعنا على الرسالة الموسومة (دراسة وتحليل نظام الالكتروني : جامعة البصرة أنموذجاً) التي تقدمت بها الطالبة (نوال بنت جبر عدai) ، وقد ناقشنا الطالب في محتوياتها وفيما لها علاقة بها ونعتقد بها جديرة بالقبول لنيل درجة الماجستير في العلوم المالية والمصرفية بتقدير (جيد جداً عالي) وقد نوقشت بتاريخ ٢٠٢٢-٢-٢١

 التوقيع :

الاسم: احمد علي احمد
المرتبة العلمية: استاذ مساعد
العضوية: عضواً

 التوقيع :

الاسم : نعيم صباح جراح
المرتبة العلمية : استاذ مساعد
العضوية : رئيساً

 التوقيع :

الاسم : احمد جاسم محمد
المرتبة العلمية: أستاذ
العضوية: عضواً ومسرفاً

 التوقيع :

الاسم : احمد جبر سالم
المرتبة العلمية: استاذ مساعد
العضوية : عضواً

مصادقة مجلس الكلية

صادق مجلس كلية الادارة والاقتصاد / جامعة البصرة على إقرار لجنة المناقشة

 عبد الحسين توفيق شباعي

عميد كلية الادارة والاقتصاد / جامعة البصرة

٢٠٢٣/٢/٢٢

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ وَأَنزَلَ مِنَ
السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجَ بِهِ مِنَ التَّمَرَاتِ رِزْقًا لَكُمْ وَسَخَّرَ لَكُمْ
الْفُلْكَ لِتَجْرِيَ فِي الْبَحْرِ بِأَمْرِهِ وَسَخَّرَ لَكُمُ الْأَنْهَارَ
وَسَخَّرَ لَكُمُ الشَّمْسَ وَالْقَمَرَ دَائِبِينَ وَسَخَّرَ لَكُمُ اللَّيْلَ
وَالنَّهَارَ .

صدق الله العظيم

سورة ابراهيم: الآية (32-33)

إلى صاحب الفضل الاول والآخر و الهادي إلى سواء السبيل ... الله عز وجل
إلى رجل الكفاح ، إلى من اعطاني ولم ينزل يعطي بلا حدود ، إلى من أفنى زهرة شبابه في
تربيبة أبنائه ... أبي الحبيب

ادامه الله ذخراً لي

إلى نبراسي التي تنير دربي ، إلى رمز الحنان والحب والتضحية ، إلى من كانت دعواتها
الصادقة سر نجاحي ... أمي الغالية

حفظها الله

إلى الشموع التي تنير لي الطريق إخواني ... عاطف وعباس
إلى من هن لحياتي خير أنيس وبهاء أخواتي ... سندس ورشا و اسيل
إلى الذين واصلوا العطاء دون مقابل أزواج اخواتي ... وائل ونائل
إلى زوجة أخي الغالية ... أيمان

إلى الذي رحل عناً متأثر بفيروس كورونا إلى روح استاذي الدكتور... علي مجید حمادي
جعل الله مثواه الجنة

الى من ساعدني قولهً وفعلاً أصدقائي وصديقاتي... الحمزة و محمد وليث و اسيا
أهدي هذا الجهد.

الباشة

شكراً وتقدير

الحمد لله رب العالمين أتقدم بالشكر للباري عز وجل الرحمن الرحيم

رب المستضعفين والمهمنين الذي لا نجد عوناً غيره ..

يسريني أن أتقدم بالشكر الجليل والعرفان بالجميل إلى كل من أسهم في عوني ولو بكلمة قالها أو ملاحظة أبدتها ولا سيما مشرفي على هذه الرسالة الاستاذ الدكتور احمد جاسم محمد عباس المطوري ، إذ ساندني بكل قوة من خلال ملاحظاته العلمية وآرائه السديدة التي أسهمت بإثراء البحث وتقويمه حتى أصبح ما عليه الآن فجزاه الله عنى خير الجزاء ووفقه الله لما يحب ويرضى.

شكراً للمؤسسة التعليمية على جهودها المبذولة وأساليبها وآلياتها التي تساعد على تسهيل مهمة الباحث إبتداءً من عميد كلية الادارة والاقتصاد في جامعة البصرة الاستاذ الدكتور عبدالحسين توفيق شibli. ويسعدني أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى السيد رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية الأستاذ المساعد الدكتور عقيل عبد محمد وكذلك أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى رئيس القسم السابق الأستاذ الدكتور احمد جاسم محمد عباس المطوري.

وأتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جميع أساتذتي الكرام في قسم العلوم المالية والمصرفية وأخص بالذكر الأستاذ الدكتور عبد الرضا فرج البرداوي.

ويحتم علي ان اتقدم بالشكر الى موظفي كلية الادارة والاقتصاد وموظفي المكتبة المركزية . ومن الواجب ان اقدم الشكر والامتنان إلى الزملاء والزميلات المحترمين في مرحلة الدراسات العليا حفظهم الله . ولا يفوتنـي أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى كل من اسهموا في انجاز هذا العمل بشكل مباشر او غير مباشر وأخص بالذكر دكتور حسن عوده واستاذ ولـيد حسن وآخرـاً أتقدم بجزيل الشكر والتقدير ، إلى اساتذتي في لجنه المناقشـة لتفضـلهم على وعـائهم بقراءـة رسـالتـي وإـبدـاءـ المـلاحظـاتـ والتـوجـيهـاتـ العـلـمـيـةـ مماـ يـعـزـزـ قـيمـتهاـ لـكـمـ منـيـ كلـ التـقـدـيرـ والـاحـترـامـ جـزاـكمـ اللهـ خـيراـ والـحمدـللـهـ ربـ العـالـمـيـنـ اوـلاـًـ وـاخـيرـاـ...

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الأية القرآنية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د-و	قائمة المحتويات
ز	قائمة الجداول
ز	قائمة الإشكال
ح	قائمة الملاحق
ط	المستخلص
2-1	المقدمة
الفصل الأول : منهجية الدراسة وبعض الدراسات سابقة	
7-3	المبحث الأول : منهجية الدراسة
3	او لاً : مشكلة الدراسة
3	ثانياً : هدف الدراسة
4	ثالثاً : اهمية الدراسة
4	رابعاً : حدود الدراسة
4	خامساً : أسلوب الدراسة
5-4	سادساً : فرضيات الدراسة
5	سابعاً : عينة الدراسة
6	ثامناً : طرائق جمع البيانات
6	تاسعاً : مقياس الدراسة

الصفحة	الموضوع
7	عاشرً: هيكلية الدراسة
17-8	المبحث الثاني : بعض الدراسات السابقة
10-8	اولاً: الدراسات محلية
11-10	ثانياً: الدراسات عربية
17-11	ثالثاً: الدراسات أجنبية
الفصل الثاني: التأصل النظري لنظام المدفوعات الالكتروني	
43-18	المبحث الاول : التأصل النظري لنظام المدفوعات الالكتروني
29-18	اولاً: المدخل لنظام المدفوعات الالكتروني
38-29	ثانياً: مكونات نظام المدفوعات الالكتروني
43-39	ثالثاً: مخاطر نظام المدفوعات الالكتروني
59-43	المبحث الثاني : الخدمات المصرفية الالكترونية
49-43	اولاً: بطاقة الائتمان
49	ثانياً: مدفوعات الهاتف المحمولة
49	ثالثاً: خدمات الرسائل المصرفية القصيرة (SMS)
50-49	رابعاً: الهاتف
52-50	خامساً: ماكينة الصراف الآلي
59-52	سادساً: النقود الالكترونية
81-60	المبحث الثالث: عوامل قبول نظام المدفوعات الالكتروني
63-60	اولاً: الاداء المتوقع
66-63	ثانياً: الجهد المتوقع
70-67	ثالثاً: التأثير الاجتماعي
73-70	رابعاً: التسهيلات

الصفحة	الموضوع
75-73	خامساً: الدافع
78-75	سادساً: السعر
81-78	سابعاً: العادات
	الفصل الثالث: الجانب العملي (تحليل النتائج الاحصائية)
90-82	المبحث الاول : وصف وتشخيص متغيرات الدراسة
83-82	اولاً: اختبار التوزيع الطبيعي
84	ثانياً: اختبار الثبات
85	ثالثاً: اختبار التحيز الشائع
89-86	رابعاً: الاحصاء الوصفي
90	خامساً: علاقات ارتباط بيرسون
96-91	المبحث الثاني: نمذجة المعادلة الهيكلية
91	اولاً: نمذجة المعادلة الهيكلية
96-91	ثانياً: تقييم نموذج القياس
	الاستنتاجات والتوصيات
97-95	اولاً: الاستنتاجات
100-98	ثانياً: التوصيات
113-102	المراجع والمصادر
	الملاحق
114	اسماء وموقع عمل محكمي استماره الاستبانه
118-115	الاستبانة
129-119	البيانات

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	ت
6	مقاييس الدراسة والتعرifات الاجرائية	1
16-14	ملخص الدراسات السابقة	2
37	مقارنة بين ال DNTS وال RTGS	3
83	اختبار التوزيع الطبيعي	4
84	رؤيه نتائج معامل Alpha الخاص بـ Cronbach	5
85	الإحصاء الوصفي	6
89	علاقه ارتباط بيرسون	7
91-90	صدق التقارب	8
92	صدق التمايز	9
93	اختبار الفرضيات	10
94	قيمه R2	11

قائمة الإشكال

الصفحة	الإشكال	ت
5	أنموذج الدراسة	1
31	عمليات نظام الدفع	2
45	عملية الدفع ببطاقة الائتمان	3
91	اختبار الموثوقية والصلاحية لمتغيرات وفقرات الدراسة	4
93	اختبار الفرضيات	5

قائمة الملحق

الصفحة	الملاحق	ت
114	قائمة المحكمين	1
118-115	الاستبانة	2
129-119	البيانات	3

المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى تحليل عوامل قبول التكنولوجيا المؤثرة في نظام الدفع الالكتروني ومعرفة اثر كل عامل من هذه العوامل في نظام الدفع الالكتروني وتحديد البنية التحتية المناسبة لنظام الدفع الالكتروني التي ينبغي على المصارف توفيرها، وتتبع مشكلة الدراسة من حيث صعوبة توفير البنية التحتية المناسبة التي ينبغي على المصارف في البيئة العراقية ، تكونت هذه الدراسة من 7 فرضيات واعتمدت التصميم الاستطلاعي من خلال توزيع الاستبانة على عدد من الموظفين البالغ عددهم 325 موظفاً. من الجدير بالذكر ان اجمالي مجتمع الدراسة لجامعة البصرة هو 6615 . مع ذلك تم استرجاع 325 استبانة كانت جميعها صالحة للتحليل. تم اختيار متغيرات الدراسة الأداء المتوقع ، والجهد المتوقع والتأثير الاجتماعي والتسهيلات والدافع ، والسعر ، والعادات بوصفها متغيرات مؤثرة في نظام المدفوعات الالكتروني. استخدمت هذه الدراسة برنامج SmartPLS 3.0 بناءً على منهجية partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) بالاعتماد على المنهج الكمي التحليلي. علاوة على ذلك توصلت الدراسة الى ان هناك علاقة ايجابية بين التسهيلات والدفع الالكتروني بسبب القدرة على تقديم المعرفة فيما يتعلق بآليات الدفع الالكتروني. فضلاً عن ان الدافع هو من العوامل المحفزة للنوايا الايجابية للزبائن لاعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية إذ يؤثر الدافع بشكل كبير في المستهلكين لقبول الخدمات المصرفية الالكترونية، ومن ثم وضحت هذه الدراسة أيضا عدم تأثر المجتمع العراقي بآراء الاخرين فيما يتعلق بالخدمات الالكترونية المصرفية على الرغم من ان التأثير الاجتماعي يرتبط ارتباطاً مباشرأً بدرجة استخدام الابتكارات الجديدة من قبل الاصدقاء والاقارب. كذلك الجهد المتوقع لا يرتبط بالدفع الالكتروني في البيئة العراقية. واحيرا توصلت هذه الدراسة ان نظام المدفوعات الالكتروني يعاني من ضعف تطبيقه في جامعة البصرة لعدم وجود ثقافة التعامل بنظام المدفوعات الالكتروني لدى المستخدمين . من خلال هذه النتائج تم وضع عدد من التوصيات التي تساعد الممارسين والأكاديميين لتطبيق نظام الدفع الالكتروني في البيئة العراقية بشكل عام وفي جامعة البصرة بشكل خاص وكان من أهمها من الضروري القيام بحملات ترويجية مناسبة تعرض الفوائد المستمدة باستخدام الدفع الالكتروني وتنسق الضوء على أهمية استخدام الدفع بهذه الوسيلة لتعزيز الأنشطة التجارية وأداء العمليات لاسيما لأصحاب الاعمال المبتكرة.

المقدمة

يعد نظام المدفوعات الالكتروني من اهم المكونات في النظام المالي في المصارف العالمية بصورة عامة والمصارف العراقية بصورة خاصة وذلك لما يقوم به نظام المدفوعات الالكتروني من عمليات تحويل الاموال بين الاشخاص والمؤسسات والمصارف فضلاً عن تصفية الاموال المستحقة بين الاطراف وتم استخدام هذه النظم من اجل تسهيل عمليات الدفع والتسوية بين الاطراف المعنية . اصبحت نظم الدفع الالكتروني من اهم مكونات البنية التحتية لعمل المصارف لما تقوم به من عمليات تحويل الاموال بصورة سريعة وذات دقة عالية وسهولة وبمدة زمنية قصيرة وتكلفة قليلة وبصورة امنة .

وفي جامعة البصرة تم الاتفاق على تطبيق نظام المدفوعات الالكتروني وبالتحديد في مجال دفع مستحقات منتسبي الجامعة من تدريسيين وموظفيين وتم الاتفاق مع المصارف الحكومية والاهلية على ذلك .

الا ان هذا النظام يواجه بعض المشاكلات والتحديات والعوائق يتطلب مواجهتها والبحث عن حلول وبدائل ليرتقي العمل المصرفي في جامعة البصرة الى افضل حال ومن هذا المنطلق تقوم الباحثة بتحليل وتقييم نظام المدفوعات الالكتروني في جامعة البصرة وتحديد نقاط الضعف والعوائق التي تواجهها وكيفية تطوير عمله .

ولغرض تغطية جميع المواضيع المتعلقة بالدراسة جاءت بثلاثة فصول، تناول الفصل الاول منها مباحثين خصص المبحث الاول لمنهجية الدراسة في حين تضمن المبحث الثاني بعضاً من الدراسات السابقة اما الفصل الثاني الذي يمثل الجانب النظري للدراسة فقد ركز المبحث الاول على مدخل نظام المدفوعات الالكتروني وتضمن المبحث الثاني الخدمات المصرفية الالكترونية ، اما الفصل الثالث الذي يضم الجانب العملي للدراسة ، واخيراً تمت كتابة بعض الاستنتاجات والتوصيات التي توصلت اليها الدراسة.

توصلت الدراسة الى عدد من الاستنتاجات اهمها ، لا توجد علاقة بين الأداء المتوقع والدفع الالكتروني. هناك ضعف باعتقاد المستهلكين في العراق وفي جامعة البصرة تحديداً بخصوص امكانية الحصول على منتجات وخدمات مرغوبة من الاسواق باستخدام الدفع الالكتروني ومن ثم يؤثر ذلك في تقييم التصور الفردي للخدمات المصرفية الالكترونية لعرض تبنيها كجزء من حياتهم للاستفادة منها في تبسيط حياتهم عبر اعتماد خدمات مصرفية تتميز بالسرعة العالية ومنها على سبيل المثال خدمات

التحويل والدفع وتسديد الضرائب وغيرها . وخيراً توصلت هذه الدراسة الى ان نظام المدفوعات الالكتروني يعاني من ضعف تطبيقه في جامعة البصرة لعدم وجود ثقافة التعامل بنظام المدفوعات الالكترونية لدى المستخدمين .

اما اهم التوصيات، فكانت من الضروري ان يتم القيام بحملات ترويجية مناسبة تعرض الفوائد المستمدة باستخدام الدفع الالكتروني وسلط الضوء على اهمية استخدام الدفع بهذه الوسيلة لتعزيز الانشطة التجارية واداء العمليات ولاسيما لأصحاب الاعمال المبتكرة. فضلاً عن ذلك يجب الترويج للخدمات المصرفية الالكترونية بوصفها نمط حياة للمستهلكين المعاصرین، لزيادة فرص تبني الدفع الالكتروني من قبل الزبائن في البيئة العراقية من الممكن تقديم كتبات وادلة عبر الانترنت مع توفير نظرة عامة ومفصلة على جميع مزايا خدمات الدفع الالكتروني وكذلك جميع الخطوات اللازمة لتنفيذ المعاملات المختلفة للمستهلكين.

الفصل الأول

منهجية الدراسة وبعض الدراسات السابقة

المبحث الأول

منهجية الدراسة

المبحث الثاني

بعض الدراسات السابقة

المبحث الاول

منهجية الدراسة

اولاً: مشكلة الدراسة :

اننا نلاحظ أن تطبيق النظام في الاقتصاد العراقي رافقه عدة مشكلات ،يمكن توضيحها من خلال التساؤلات الآتية :-

- 1- هل تتوافر في الاقتصاد العراقي البنية التحتية الضرورية لإنجاح هذا النظام ؟
- 2- هل يمتلك المتعاملون في النظام ثقافة التعامل الإلكتروني ؟
- 3- هل التكاليف التي يتحملها المتعاملون في النظام تتلاءم مع الخدمات التي يحصلون عليها ؟

ثانياً: اهداف الدراسة

تسعى الدراسة الى تحقيق الاهداف الآتية :-

- 1- تبحث عن مدى توافر البنية التحتية الخاصة بنظام المدفوعات الإلكترونية .
- 2- تحديد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصارف العاملة في الاقتصاد العراقي .
- 3- الوقوف على المشكلات التي تواجه نظام المدفوعات الإلكتروني .
- 4- تقديم مقتراحات لمعالجة المشكلات .

ثالثاً: أهمية الدراسة

- 1- ندرة الدراسات التي تتناول نظام المدفوعات الإلكتروني في الجامعات ؛ و تعد الدراسة الحالية الاولى من نوعها التي تتناول نظام المدفوعات الإلكتروني في جامعة البصرة .
- 2- ايجاد حلول للمشكلات التي تواجه نظام المدفوعات الإلكتروني وتطوير البنية التحتية لنظام المدفوعات الإلكتروني .

رابعاً: حدود الدراسة

تنص على الدراسة الحالية حدوداً بشرية وزمانية ومكانية وكالاتي:-

1- الحدود البشرية: تضمنت عينة شملت 325 من الافراد الموظفين في جامعة البصرة البالغ عددهم (6615) فردا.

2- الحدود المكانية: نتيجة للموافقات الرسمية التي تم استحصلالها من جامعة البصرة فإن الحدود المكانية لهذه الدراسة شملت ثلاثة كليات في جامعة البصرة هي :- (كلية الادارة والاقتصاد ، كلية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات ، رئاسة جامعة البصرة).

3- الحدود الزمانية: تتمثل بمنتهى اعداد الدراسة التي امتدت من تشرين الاول 2020 ولغاية كانون الاول 2021

خامساً: اسلوب الدراسة

اعتمد اسلوب الدراسة على المنهج الكمي التحليلي فضلاً عن استخدام برنامج SmartPLS 3.0

سادساً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة معنوية وايجابية بين عوامل قبول التكنولوجيا والدفع الالكتروني . تتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

H1 : توجد علاقة ذات دلالة معنوية وايجابية بين الأداء المتوقع والدفع الالكتروني

H2: توجد علاقة ذات دلالة معنوية وايجابية بين الجهد المتوقع والدفع الالكتروني

H3: توجد علاقة ذات دلالة معنوية وايجابية بين التأثير الاجتماعي والدفع الالكتروني

H4: توجد علاقة ذات دلالة معنوية وايجابية بين التسهيلات والدفع الالكتروني

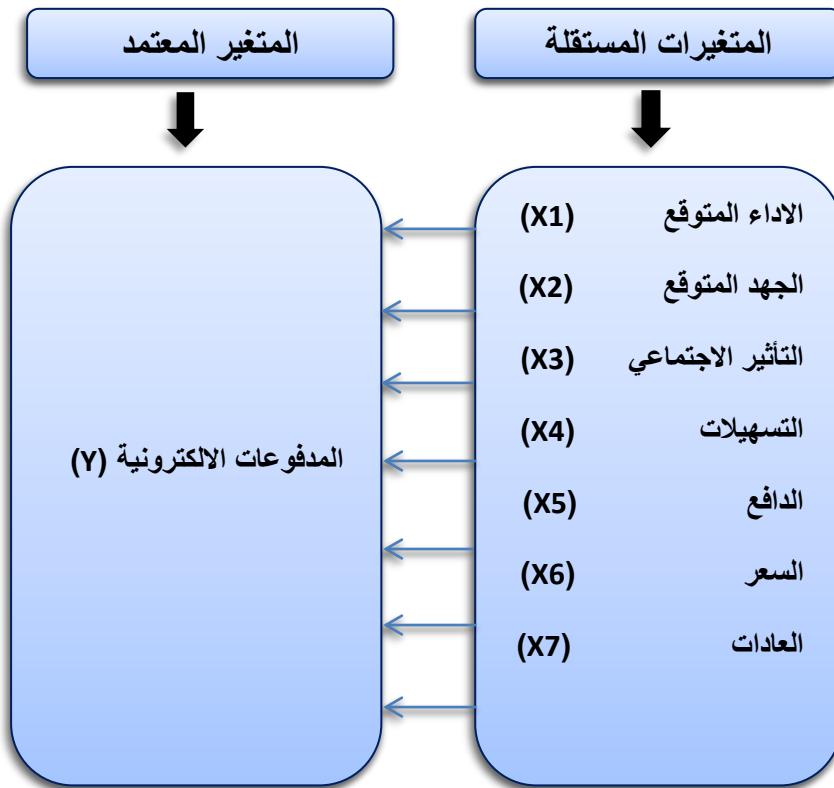
H5: توجد علاقة ذات دلالة معنوية وايجابية بين الدافع والدفع الالكتروني

H6: توجد علاقة ذات دلالة معنوية وايجابية بين السعر والدفع الالكتروني

H7: توجد علاقة ذات دلالة معنوية وايجابية بين العادات والدفع الالكتروني

وعليه يكون أنموذج الدراسة كما مبين في الآتي:

شكل (1) أنموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الباحثة

سابعاً: مجتمع وعينة الدراسة

جرى اختيار عينة من الكليات في جامعة البصرة لإجراء الدراسة ، وان عدد هذه الكليات المختارة كليتين و رئاسة الجامعة هي:- (كلية الادارة والاقتصاد ، وكلية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات ،ورئاسة جامعة البصرة *)

وفيما يلي نبذة مختصرة عن جامعة البصرة

تأسست جامعة البصرة في الأول من نيسان (أبريل) سنة 1964 وهي اكبر واقدم الجامعات في البصرة و في العراق. بدأت الدراسة في خمس كليات (العلوم، الهندسة، الاقتصاد، القانون والأداب) في السنة الدراسية الأولى 1964-1965 وقبلت 816 طالباً وطالبة. خلال سنوات عمرها الأولى ، و تطورت الجامعة كثيراً وأصبحت إحدى مراكز البحث العلمي في العراق، فضلاً عن ذلك الجامعة تمنح شهادات البكالوريوس، الدبلوم العالي والماجستير والدكتوراه في مختلف العلوم والاختصاصات.

ثامناً: طرائق جمع البيانات

لغرض تحقيق اهداف الدراسة تم استخدام عدد من الادوات لجمع البيانات والمعلومات هي:-

- 1- **الجانب النظري :** جرى الاعتماد على المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من الدراسات، والمقالات والرسائل الجامعية والكتب العلمية العربية والاجنبية المتخصصة في مجال نظام المدفوعات الالكتروني و غيرها من الاختصاصات المتاحة فضلاً عن الافادة من خدمات (Internet) كما نفذت مراسلات عده مع الكليات والباحثين بهدف ، الحصول على دراسات، وبحوث ذات صلة بالموضوع.
- 2- **الجانب الميداني :** اعتمدت الباحثة في تغطية الجانب الميداني للدراسة على وسائل متعددة من الوسائل الازمة والضرورية لجمع البيانات والمعلومات بما المقابلات الشخصية والاستبانة.

تاسعاً: مقياس الدراسة

استخدمت هذه الدراسة مجموعة من المقاييس التي استخدمت سابقاً في الادبيات المالية والتي تتمتع بموثوقية وصلاحية عالية .

جدول (1) مقاييس الدراسة والتعرifات الاجرائية

ن	اسم المقياس	التعريف	عدد القرارات	المصدر
1	الاداء المتوقع	هو الدرجة التي سيوفر بها استخدام التكنولوجيا فوائد للمستهلكين في أداء أنشطة معينة.	4	(slade.,et al.2015:862)
2	الجهد المتوقع	هو درجة السهولة المرتبطة باستخدام المستهلكين للتكنولوجيا	4	(slade.,et al.2015:862)
3	التأثير الاجتماعي	أنه درجة من التأثير يتصور المستهلك من المقربين له استخدام التكنولوجيا	3	(Abbasi.,et al.2021:6)
4	التسهيلات	تشير التسهيلات إلى تصور المستهلك الذي يعتقد أنه لاستخدام تكنولوجيا جديدة ، فإن البنية التحتية التقنية موجودة بالفعل	4	(Abbasi.,et al.2021:7)

		لتسهيل المستخدمين		
(Abbasi.,et al.2021:7)	3	يشير الدافع إلى مشاعر الفرح أو التسلية أو السعادة التي يقودها استخدام تقنية معينة	الدافع	5
(Abbasi.,et al.2021:8)	3	أنه التوازن المعرفي بين التكلفة المالية والمنفعة من استخدام التكنولوجيا	السعر	6
(Morosan&DeFranco,2016:2)	4	مدى اداء الزبائن للسلوكيات التقائية بسبب التعلم والتكرار	العادات	7
(Alalwan.et al.,2017:5)	5	هي مدفوّعات في شكل تبادل نقود من خلال الوسائل الإلكترونية يتم إجراؤها في بيئة التجارة الإلكترونية	الدفع الإلكتروني	8

عاشرأً : هيكلية الدراسة

تتضمن الدراسة ثلاثة فصول وتم تقسيم كل فصل إلى عدة مباحث ، ، الفصل الاول تناول مبحثين ، المبحث الاول المنهجية وتشمل المشكلة والاهداف والأهمية وحدود الدراسة وطرائق جمع البيانات والفرضية والعينة ومنهجية الدراسة ، والمبحث الثاني يتضمن دراسات سابقة ، و الفصل الثاني شمل التأصيل النظري لنظام المدفوّعات الإلكتروني من خلال ثلاثة مباحث المبحث الاول يتضمن مدخل نظام المدفوّعات الإلكتروني ومكونات نظام الدفع الإلكتروني والمخاطر التي يتعرض لها نظام المدفوّعات الإلكتروني ، اما المبحث الثاني فيتضمن وسائل الخدمات المصرفية الإلكترونية ، اما الفصل الثالث فيشمل الجانب العملي للدراسة.

المبحث الثاني

بعض الدراسات السابقة

اطلعت الباحثة على مجموعة من دراسات سابقة (محلية ، عربية ، أجنبية) ذات الارتباط مع موضوع الدراسة الحالية لما للدراسات السابقة اهمية كونها تعد مصدراً رئيساً للباحثة لفهم الموضوع ، وسيتم استعراض مجموعة منها في هذه الدراسة وكما يلي .

اولا: الدراسات المحلية:

1- دراسة (شيع وابراهيم ، 2013) :- بعنوان " نظام المدفوعات الالكتروني في العراق والتحديات التي تواجهه(دراسة تطبيقية في البنك المركزي العراقي) ".

تناولت هذه الدراسة بيان التحديات التي تواجه نظام المدفوعات الالكتروني في العراق ، وهدفت الدراسة الى مواجهه التحديات (القانونية ، التنظيمية ، البنى التحتية) التي يتعرض لها النظام ، ويتم التغلب على هذه التحديات من خلال الاهتمام بقسم المدفوعات الالكترونية من قبل البنك المركزي العراقي وتعزيز الاستقرار النقدي والمالي للجهاز المصرفي ، ويتم تطوير نظام المدفوعات الالكتروني العراقي لما له من دور مهم في التعامل المصرفي من حيث السرعة والخطر وتحسين ادارة السيولة والسعى الى تقليل الكلف والوقت فضلاً عن توفير السرية في نقل المعلومات، وتوصل الباحثان الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها ان نظام مدفوعات التسوية يرتبط بشكل وثيق بالوظيفة الرئيسية للسلطات النقدية وهو تحقيق الاستقرار المالي ، ويجب التقليل من شأن التحديات التي تتبثق من ادوات الدفع الحديثة من خلال مراجعة تشكيل سياساته النقدية وخاصة الالكترونية منها استجابة لتلك التطورات التكنولوجية ، وكذلك توصل الباحثان الى مجموعة من التوصيات اهمها الاهتمام بكفاءة وسلامة هذه الانظمة وتطويرها من خلال البرامجيات الحديثة . (شيع ، ابراهيم ، 2013: 5)

٢- دراسة (شياع و ابراهيم ،2014) بعنوان :- " نظام المدفوعات الالكتروني وعلاقته في فاعلية المصارف التجارية ".

تناولت هذه الدراسة معرفة دور نظام المدفوعات الالكتروني العراقي في فاعلية المصارف التجارية لما لها من دور في تعزيز التنمية الاقتصادية وتقييم فاعلية تطبيق نظام المدفوعات الالكتروني في المصارف التجارية ، وتوصل الباحثان الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها ان نظام المدفوعات الالكتروني قلل الحاجة الى حمل النقود للحماية من السرقة والتلاعب والاختلاس ، وأن من بين أهداف نظام المدفوعات الالكتروني هو تقليل مدة تبادل الصكوك بين المصارف وهذا ما لاحظناه قبل تنفيذ نظام المدفوعات الالكتروني ، أي كان وقت إجراء عملية التسوية بين المصارف كبيراً جداً أما الآن ف تكون تسوية تبادل الصكوك بين المصارف بسرعة كبيرة ، ويجب ان يكون النظام على درجة عالية من السرية وعدم الخداع وان تكون فيه الميزات الأمنية عالية من جميع المخاطر التي يتعرض لها النظام ، كما توصل الباحثان الى مجموعة من التوصيات اهمها تطوير نظام المدفوعات من خلال تبني احدث نظم تقنية المعلومات والمدفوعات الالكترونية ، ورفع مستوى الثقافة المصرفية وتنوع الخدمات المصرفية من خلال اتحاد مع المصارف العربية ، وكذلك وضع القوانين والتعليمات المناسبة لعمل هذا النظام لمنع حدوث عمليات السرقة والتلاعب والمخاطر التي يتعرض لها النظام . (شياع ، ابراهيم ، 2014 : 3: 10)

٣- دراسة (الخزرجي والحسيني ، 2019) بعنوان :- " تأثير انظمة المدفوعات الالكترونية في فاعلية السياسة النقدية "

تناولت هذه الدراسة بيان تأثير انظمة و وسائل المدفوعات الالكترونية في فاعلية السياسة النقدية والمؤشرات النقدية المهمة كعرض النقد والتضخم وسرعة دوران النقود، وتوصل الباحثان الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها احلال الوسائل الحديثة كالبطاقات والنقود الالكترونية محل الوسائل التقليدية سوف تقلل من العمالة في التداول ستحول جزء من النقد السائل كادخارات لدى المصارف ومن ثم ينخفض عرض النقد وتتصبح سرعة دوران النقود مستقرة ، وان انتشار وسائل الدفع الالكتروني في الاقتصاد العراقي لم يصل الى الحد الذي يؤدي الى حدوث ضغوط تضخمية بل كانت لها تأثيرات ايجابية في السيطرة على التضخم اذا اصبح عرض النقد ينمو بمعدلات منخفضة ويمكن عدها من الادوات الحديثة للسياسة النقدية للسيطرة على عرض النقد ، وتوصل الباحثان الى مجموعة من التوصيات اهمها انتشار الوسائل الالكترونية بشكل معندي لكي لا تفقد السلطة النقدية قدرتها في ادارة السلطة النقدية لأن انتشارها بشكل واسع ودون تنظيم من قبل المؤسسات المصدرة لها سوف يؤثر سلبياً في السياسة النقدية . (الخزرجي ،الحسيني ، 2019 ، 2: 17)

٤- دراسة (الزبيدي والشافي، 2020) بعنوان :-" نظام المدفوعات الالكتروني وأثره في كفاءة الأداء المصرفي"

تناولت هذه الدراسة معرفة مدى تأثير نظام المدفوعات الالكتروني في كفاءة الأداء المصرفي ، وتعد نظم الدفع الالكترونية من اهم مكونات البنية التحتية لعمل المصارف ولا سيما بعد التطور الملحوظ الذي طرأ على العمل المصرفي ، و أصبحت هذه النظم هي النظم الوحيدة التي ستتم من خلالها عمليات التناقص والتسوية وتحويل الأموال بين المؤسسات المالية والمصرفية ، و توصل الباحثان الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها ان نظم الدفع الالكترونية تسهم في تقليل الوقت والتكليف اللازم لعمليات تحويل النقود والادوات المالية ، كما أسهمت في ابتكار اساليب جديدة في انجاز الاعمال المصرفية، وأسهمت هذه النظم بدفع قيم السلع والخدمات بصورة سلسة وامنة افضل من ذي قبل مما انعكس بشكل ايجابي على كفاءة الاداء المصرفي و توصل الباحثان الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها الاهتمام بنظم الدفع الالكترونية والعمل على تفعيل الانظمة غير المفعولة من قبل البنك المركزي من خلال تحديث هذه النظم وتطويرها ، وينبغي أن تقوم إدارات المصارف باختيار العاملين على نظم الدفع بدقة، وأن يتوافر لدى البنك المركزي العراقي والمصارف المشاركة في هذه النظم موقع بديلة؛ لتشغيل هذه النظم في حالات الكوارث، وحالات تعطل الأجهزة. (الزبيدي ، الشافي، 2020 : 6: 12)

٥- دراسة (محمد و سبتي، 2020) بعنوان :- "بيان تأثير نظم ووسائل الدفع الالكتروني في ربحية المصارف التجارية العراقية"

تناولت هذه الدراسة بيان تأثير نظم ووسائل الدفع الالكتروني في ربحية المصارف التجارية العراقية و شهد القطاع المصرفي العراقي تطورات تكنولوجية ملحوظة في السنوات الاخيرة متمثلة باستخدام نظام الدفع الالكتروني ضمن البنية التحتية لعمل المصارف، ادى ذلك الى السرعة والدقة في انجاز المعاملات وتخفيض تكاليفها وزيادة كفاءتها، فضلاً عن تقليل العمليات غير المؤتمته في انجاز المعاملات، وتوصل الباحثان الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها ان نظم الدفع الالكترونية تسهم في تقليل الوقت والتكليف وتخفيض المخاطر عن تداول النقد بشكل تقليدي ، كما أسهمت في ابتكار اساليب جديدة في انجاز الاعمال المصرفية و توصل الباحثان الى مجموعة من التوصيات اهمها يحقق استخدام أجهزة الصراف الآلي و نقاط البيع الملاءمة الزمنية والمكانية، اذ لا يجب على الزبون أن يوجد شخصياً في المصرف لغرض اجراء عمليات السحب والاستعلام على الرصيد ، واستخدام نظم الدفع الإلكتروني يسهم في تخفيض التكاليف والنفقات التشغيلية والإدارية من ناحية زيادة الإيرادات من ناحية اخرى نتيجة زيادة حجم عمليات الدفع. (محمد ، سبتي، 2020 : 5: 9)

ثانياً: الدراسات العربية :**1- دراسة (شاهد، 2010) بعنوان "نظم الدفع الكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين"**

تناولت هذه الدراسة الوقوف على وسائل الدفع الالكترونية واليات عملها ومدى ملاءمتها للتطورات النقدية و التحديات المتعلقة بيئه العمل المصرفي الالكتروني وتوصل الباحث الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها ان البيئة الجديدة ادت للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الالكتروني أدت الى الضغط على المصارف لإيجاد اليات جديدة في استخدام وتنويع الخدمات المصرفية الالكترونية للمحافظة على العملاء وتجنب عملاء جدد ، و ان استخدام ادوات الدفع الالكتروني اصبح واقعاً ملماً مما يستلزم تطوير الكادر وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة وتوصل الباحث الى مجموعة من التوصيات اهمها العمل على إيجاد آليات ووسائل جديدة في استخدام وتنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية لغرض المحافظة على العملاء وتجنب عملاء جدد، و العمل على تطوير أداء الكادر الوظيفي وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المقدمة.

(شاهد، 2010: 5)

2- دراسة (القاضي وعبد وآخرون، 2012) بعنوان :- "واقع استخدام تقنيات الدفع الالكتروني في المصارف السورية العامة دراسة تحليلية"

تناولت هذه الدراسة واقع استخدام تقنيات الدفع الالكتروني في المصارف السورية العامة ، وبيان أسباب تأخير المصارف السورية عن تقديم خدمات الدفع الإلكتروني ، وبيان الصعوبات التي تواجهها هذه التقنيات، وتجاوزها، وتوصل الباحثان الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها ان المصرف العقاري يمتلك بوابة للدفع الالكتروني ، وهناك مصارف تأخرت في مواكبة هذه التطورات ووجد ان هناك ايدي عاملة قادرة على مواكبة هذه التطورات وتوصل الباحثان الى مجموعة من التوصيات اهمها ادخال العمل المصرفي الالكتروني ضمن نشاطات البنوك يتطلب ضرورة الاستمرار الكبير في الانظمة المعلوماتية وتكون شبكة مصرافية بين البنوك من جهة ، وشبكات العملاء من جهة اخرى واعادة النظر برواتب العاملين في الدولة بشكل عام والمصارف بشكل خاص لمنع تسربهم الى شركات اخرى . (القاضي وعبد وآخرون، 2012: 3)

ثالثاً: الدراسات الأجنبية :

1- دراسة (Khiaonarong 2000) بعنوان: " تطوير أنظمة الدفع الإلكترونية في تايلاند "

Electronic payment systems development in Thailand

تناولت هذه الدراسة تطوير أنظمة الدفع الإلكترونية في تايلاند و إصلاح أنظمة الدفع و مناقشة أداء نظام الدفع وبعض الدروس المستفادة والقضايا التي أثيرت من تجربة التنمية والآثار الأوسع لأنظمة الدفع إلى الاقتصادات الناشئة الأخرى وتوصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها إن نظام الدفع وهو نوع من أنظمة المعلومات الاستراتيجية أصبح مكوناً رئيساً يدعم التنمية الاقتصادية ولا سيما في سياق الاقتصاد الناشئ و في تايلاند ساعد إنشاء نظام دفع إلكتروني حديث في تسهيل دوران الأموال في الاقتصاد في حين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في ترتيبات الدفع الحالية ساعد في تقليل التدخل البشري وشيكات التخلف عن السداد ، كما ساعد في تعزيز قدرات البلاد وقدرتها التنافسية في تقديم "الخدمات المالية".

2- دراسة (Rouibah 2015) بعنوان " الاستخدام والرضا عن أنظمة الدفع الإلكترونية في بلد عربي: أدلة من الكويت"

ELECTRONIC PAYMENT SYSTEMS USE AND SATISFACTION IN AN ARABIC COUNTRY:EVIDENCE FROM KUWAIT

تناولت هذه الدراسة الاستخدام والرضا عن أنظمة الدفع الإلكترونية في الكويت على الرغم من أن وجود مجموعة متنوعة من أنظمة الدفع الإلكترونية التي تعد من العوامل المهمة لنجاح التجارة الإلكترونية، من الضرورة ملاحظة أنه تم إجراء القليل من الدراسات حول تفضيلات العملاء لهذه البدائل، التي تقيم هذه الدراسة درجة الاستخدام الحالي ، والرضا ، والتحديات المتقدمة تجاه أنظمة الدفع الإلكترونية الحالية وتوصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها ان هذه الدراسة تعاني من محدودين ، الأول يتعلق بوقت جمع البيانات لأنه يجمع البيانات مرة واحدة فقط ، وإلقاء مزيد من الضوء على القبول والرضا ، ويقترح جمع تصورات المستهلكين عبر الوقت بالترتيب لتسلیط الضوء على التغيرات في العادات ، أما الثاني فيتعلق بمستوى تنفيذ المشاركين ، فقد استهدفت الدراسة المستهلكين المتعلمين تعليماً عالياً وتجاهلو المستهلكين الذين لديهم القليل من المعرفة الحاسوبية.

3- دراسة (Omoregie و Nedozı ، 2020) بعنوان: "تقييم تجاري لقنوات الدفع الإلكترونية المختلفة في نيجيريا "

An Empirical Evaluation of Different Electronic Payment Channels in Nigeria

تناولت هذه الدراسة تقييماً تجريبياً لقنوات الدفع الإلكترونية المختلفة في نيجيريا من عام 2012 إلى الرابع الأول من عام 2019 و تحديد مستوى انتشار الدفع الإلكتروني في نيجيريا بالنظر إلى الثورة التكنولوجية و تمت مراجعة مفاهيم الدفع الإلكتروني والدفع الإلكتروني في نيجيريا و منصات الدفع الإلكتروني المختلفة ، و تم الحصول على البيانات من المصادر الثانوية مثل المجلات والنشرات الفصلية للبنوك التجارية ، واستخدمت الدراسة إحصائيات وصفية للتأكد من مستوى اختراق الدفع الإلكتروني في نيجيريا و تم تحليل البيانات باستخدام النسب المئوية ، و توصل الباحثان إلى مجموعة من الاستنتاجات أن أجهزة الصراف الآلي سيطرت على تغفل الدفع الإلكتروني من حيث الحجم في نيجيريا من عام 2011 إلى الرابع الأول من عام 2019. في عامي 2012 و 2013 و توصل الباحثان إلى مجموعة من التوصيات أهمها فتح المزيد من القنوات الإلكترونية لتعزيز المعاملات الإلكترونية في الاقتصاد لتسريع المعاملات مع انتقال العالم إلى ثورة التكنولوجيا و يجب فحص الاحتيال الناجم عن المعاملات الإلكترونية وتقليله لمنح ثقة المستهلكين في مثل هذه المعاملات.

4- دراسة (Halim و Januardin و HEBRARD ، 2020) (عنوان : "آثار نظام الدفع الإلكتروني والشراء المندفع إلى نية الشراء في التجارة الإلكترونية"

The Impacts of E-Payment System and Impulsive Buying to Purchase Intention in E-commerce

تناولت هذه الدراسة تحديد ما إذا كانت هذه المتغيرات: نظام الدفع الإلكتروني ، والشراء الاندفاعي والثقة والتحكم في السلوك تؤثر في نية الشراء في التجارة الإلكترونية ، و توصل الباحثون إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها إن وجود نظام الدفع الإلكتروني يجعل الناس أكثر اندفاعاً لأن الدفع الإلكتروني له ميزة مما يسهل على الأشخاص إجراء عملية الدفع ويكون آمناً ولا يستغرق وقتاً ، نظام الدفع الإلكتروني له تأثير كبير بالثقة في الشركة ، كما أن وجود نظام الدفع الإلكتروني يزيد من ثقة الناس في الشركة ، بما في ذلك المنتجات أو الخدمات التي تمتلكها الشركة ، لأن أنظمة الدفع الإلكتروني تتمنع بأمان جيد ويتم إجراء المدفوعات بأمان ولن تنتشر المعلومات الشخصية للأشخاص في أي مكان ، مما يزيد من مستوى الثقة لمستخدميها، و توصل الباحثون إلى مجموعة من التوصيات أهمها معرفة المؤشرات الأخرى على نظام الدفع الإلكتروني لإثبات زيادة نية الشراء في التجارة الإلكترونية ويوصى باستخدام مؤشرات أخرى على متغير الشراء الاندفاعي لمعرفة ما هو الاندفاع الآخر الذي يمكن أن يؤثر في نية الشراء وفي المؤشرات الأخرى في متغير التحكم في السلوك لإثبات أن التحكم في السلوك سيكون له تأثير

كبير في نية الشراء، من الممكن الحصول على قرارات شراء متكررة ذات تأثير كبير على التجارة الإلكترونية.

5- دراسة (Gómez-Martínez, Tounekti, 2020) بعنوان : "المستخدمون الذين يدعمون أنظمة دفع إلكترونية متعددة (متقللة) في عمليات الشراء عبر الإنترن特: دراسة تجريبية لفضائل معاملات الدفع الخاصة بهم"

Users supporting multiple (mobile) electronic payment systems in online purchases: An empirical study of their payment transaction preferences

تناولت هذه الدراسة بأنه يمكن إجراء الدفع عبر الإنترنرت للمنتجات أو للوصول إلى الخدمات القائمة على الدفع عن طريق مجموعة من أنظمة الدفع الإلكتروني ،وبشكل أساسى اتحاد شبكة الويب العالمية (W3C)، تعمل على تسهيل طرائق الدفع هذه على الويب ودعم المستخدمين المتعددين حول كيفية اختيار نظام الدفع الإلكتروني المناسب وتوصل الباحثون الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها أن العوامل التي تؤثر في تفضيلات الدفع عبر الإنترنرت تختلف عن تلك المتضمنة في طرائق الدفع التقليدية ، ويوصي الباحثون بتقديم اقتراحات عملية لدعم عمليات الدفع باستخدام الويب المتصفحات وواجهة برنامج تطبيق الدفع .W3C (API).

جدول (2) ملخص الدراسات السابقة

نتائج الدراسة	الادوات المستخدمة في الدراسة	مكان وزمان الدراسة	عنوان الدراسة	اسم الباحث والسنة
ان نظام مدفوعات التسوية يرتبط بشكل وثيق بالوظيفة الرئيسية للسلطات النقدية وهو تحقيق الاستقرار المالي	البيانات التاريخية للبنك المركزي العراقي والتحليل الكمي	العراق 2013	نظام المدفوعات الإلكترونية في العراق والتحديات التي تواجهه(دراسة تطبيقية في البنك المركزي العراقي)	شياع وابراهيم
ان نظام المدفوعات الإلكتروني قلل الحاجة الى حمل النقود للحماية من السرقة والتلاعب والاختلاس	المنهج الوصفي التحليلي	العراق 2014	نظام المدفوعات الإلكترونية وعلاقته في فاعلية المصادر التجارية	شياع وابراهيم

اصبح عرض النقد ينمو بمعدلات منخفضة ويمكن عدّها من الادوات الحديثة للسياسة النقدية للسيطرة على عرض النقد	المنهج الوصفي التحليلي	العراق 2019	تأثير انظمة المدفوعات الالكترونية في فاعلية السياسة النقدية	الخزرجي والحسني
الاهتمام بنظم الدفع الالكترونية والعمل على تفعيل الانظمة غير المفعّلة من قبل البنك المركزي من خلال تحديث هذه النظم وتطويرها	المنهج الوصفي التحليلي	العراق 2020	نظام المدفوعات الالكتروني وأثره في كفاءة الأداء المصرفي	الزبيدي والشافي
ان نظم الدفع الالكترونية تسهم في تقليل الوقت والتكاليف وتقليل المخاطر عن تداول النقد بشكل تقليدي	المنهج الوصفي التحليلي	العراق 2020	بيان تأثير نظم وسائل الدفع الالكتروني في ربحية المصادر التجارية العراقية	محمد و سبتي

نتائج الدراسة	الادوات المستخدمة في الدراسة	مكان وزمان الدراسة	عنوان الدراسة	اسم الباحث والسنة
ان استخدام ادوات الدفع الالكتروني اصبح واقعا لا مفر منه مما يستلزم تطوير الكادر وتدريب العاملين لارتفاع بمستوى الخدمات المقدمة	المنهج الوصفي التحليلي	فلسطين 2020	نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين	شاهين
اهمها ان المصرف العقاري يمتلك بوابة الدفع الالكتروني	المنهج الوصفي التحليلي	سوريا 2019	واقع استخدام تقنيات الدفع الالكتروني في المصادر السورية العامة دراسة تحليلية	القاضي وعبد وسنكري

في تايلاند ساعد إنشاء نظام الدفع الإلكتروني الحديث في تسهيل دوران الأموال في الاقتصاد	المنهج الوصفي	تايلاند 2000	Electronic payment systems development in Thailand	Khiaonarong
تعاني من وقت جمع البيانات وتنفيذ المشاركين	الاستبانة	الكويت 2015	ELECTRONIC PAYMENT SYSTEMS USE AND SATISFACTION IN AN ARABIC COUNTRY:EVIDENCE FROM KUWAIT	Rouibah
الاستنتاجات أن أجهزة الصراف الآلي سيطرت على تغلف الدفع الإلكتروني من حيث الحجم في نيجيريا	الاستبانة	نيجيريا 2019	An Empirical Evaluation of Different Electronic Payment Channels in Nigeria	و Nedoz و Omoregie
أن وجود نظام للدفع الإلكتروني يزيد من ثقة الناس في الشركة	سلوك المخطط النظري والتنبؤ	اندونيسيا 2020	The Impacts of E-Payment System and Impulsive Buying to Purchase Intention in E-commerce	و Halim و Januardin HEBRARD
نتائج الدراسة	الادوات المستخدمة في الدراسة	مكان وزمان الدراسة	عنوان الدراسة	اسم الباحث والسنة
أن العوامل التي تؤثر في تفضيلات الدفع عبر الإنترنت تختلف عن تلك المتضمنة في طرائق الدفع التقليدية	الاستبانة	تونس واسبانيا وفرنسا والمملكة المتحدة 2020	Users supporting multiple (mobile) electronic payment systems in online purchases: An empirical study of their payment transaction preferences	و Martínez Gómez و Tounekti

المصدر من اعداد الباحثة اعتماداً على المصادر المذكورة انفا

اوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

اولاً: التشابه

تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة كل من (شياع ابراهيم ،الخزرجي والحسيني ،الزبيدي والشافي ،محمد وسبتي ،شاهين ،القاضي وعبد وسنكري) من ناحية المتغير المستقل ،كما تتشابه هذه الدراسة مع دراسة (شاهين ،محمد وسبتي ،الزبيدي والشافي) من ناحية المدة الزمنية 2020 فضلا عن انها تتشابه مع دراسة (شياع وابراهيم ،الخزرجي والحسيني ،الزبيدي والشافي ،محمد وسبتي) من ناحية المكان .

ثانياً: الاختلاف

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من ناحية الادوات المستخدمة في الدراسة فضلا عن استخدام عينة الدراسة المتمثلة شملت ثلاثة مواقع في جامعة البصرة وذلك بالاعتماد على البيانات المتاحة التي توصف نشاط هذا النظام ،اذ بحثت الدراسة عن البنية التحتية في الاقتصاد العراقي لإنجاح نظام المدفوعات الإلكتروني في جامعة البصرة وثقافة التعامل الإلكتروني التي يمتلكها المتعاملون والتکاليف التي يتحملها المتعاملون ودور النظام الإلكتروني في الاموال وما يترب عليه مستقبلاً في تطوير وتحديث النظام الإلكتروني في جامعة البصرة .

الفصل الثاني

التأصيل النظري لنظام المدفوعات الإلكترونی

المبحث الاول

التأصيل النظري لنظام المدفوعات الإلكترونی

المبحث الثاني

الخدمات المصرفية الإلكترونية

المبحث الثالث

عوامل قبول نظام المدفوعات الإلكترونی

تمهيد:

ظهر نظام الدفع الإلكتروني مع تطور عالم التكنولوجيا وظهور التجارة الإلكترونية وان نظام المدفوعات الإلكتروني من اهم انظمة الدفع الحديثة للتغلب على عيوب الانظمة التقليدية كارتفاع كلفة النفقات في نقل الاموال من مكان الى اخر والمخاطر التي تتعرض لها عمليات نقل الاموال ، فضلاً عن تقليل الجهد وانجاز المعاملات المالية بأسرع وقت ممكن لذا يوضح هذا الفصل التأصيل النظري لنظام المدفوعات الإلكتروني وكذلك الخدمات المصرافية الإلكترونية التي تسهم في نقل الاموال لحمياتها من التلف والاحتيال والمخاطر وبصورة امنة ، ومن ثم يوضح أهم العوامل المؤثرة في قبول نظام المدفوعات الإلكتروني.

المبحث الأول**التأصيل النظري لنظام المدفوعات الإلكتروني****اولاً: المدخل لنظام المدفوعات الإلكتروني (The electronic payment system)****1- نشأة نظام المدفوعات الإلكتروني**

يعود تاريخ الدفع الإلكتروني إلى عام 1918 عندما قام البنك الاحتياطي الفيدرالي للولايات المتحدة بتحريك العملة لأول مرة عبر التغرايف. ومع ذلك لم يتم اعتماد هذه التقنية على نطاق واسع في الولايات المتحدة حتى تم دمج غرفة المقاصة الآلية Automated clearing house في عام 1972. وظهرت بطاقات الائتمان عام 1914 عندما تم إصدار بطاقات للعملاء من قبل المتاجر وشركات النفط وويسترن يونيون والفنادق لتسهيل الدفع مقابل السلع والخدمات.

بعد مرور أربعين عاماً تم استخدام بطاقات الائتمان على نطاق واسع وأصبحت أكثر قبولاً كخيار دفع قبل تسعينيات القرن العشرين ، تم إصدار بطاقات الائتمان كخيارات دفع ورقية ولكن لاحقاً تم تحويلها إلى أنظمة إلكترونية، أدت الزيادة في معدل استخدام بطاقات الائتمان إلى نمو سريع في هذه الصناعة وأدت إلى إدخال نظام بطاقة الخصم، تستخدم بطاقات الائتمان والخصم حالياً عالمياً لدفع ثمن السلع والخدمات.

(Ali,et al,2019:3:4)

وكما تقدم مفهوم تحويل الأموال إلكترونياً بهدف تحويل الأموال على الفور بين الأشخاص باستخدام الإنترنت لدعم هذا الهدف تم اقتراح العديد من الحلول الممكنة مثل شبكات ATM والتحويل المصرفي من أجل إجراء عمليات تحويل الأموال دولياً ، و يمكن أن تكون العملات المشفرة مثل Litecoin و Bitcoin تستخدم لتحويل الأموال إلى أي شخص في العالم بأسره في أي وقت ومع ذلك لا تتم مراقبة

هوية صاحب المحفظة ومعاملات البيتكوين من قبل أي مؤسسة مركزية، لذلك يمكن للمحتالين استخدام Bitcoins في مساعيهم غير المشروعة على الإنترن特، من خلال مفهوم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ومحافظ الهاتف المحمول ، انتقل تحويل الأموال من شخص إلى شخص إلى مرحلة أعلى من التطور لأنّه أتاح خدمات ممكّنة مثل حجز التذاكر وتحويل الأموال من شخص إلى شخص آخر ودفع الفواتير وإعادة شحن الهاتف المحمول وسحب الأموال . (Ali,et al,2019: 5)

2- مفهوم نظام المدفوعات الإلكتروني

تشير المدفوعات (payment) إلى تحويل القيمة النقدية (Ahmed,et al.,2019:2) . و يمكن تعريف نظام المدفوعات (Payment System) بأنه البنية التحتية المكونة من المؤسسات والأدوات والقواعد والإجراءات والوسائل التقنية الموضوعة لتفعيل تحويل القيمة النقدية بين الأطراف التي تفي بالتزاماتها المتبادلة ، وتحدد كفاءتها الفنية كفاءة استخدام أموال المعاملات في الاقتصاد والمخاطر المرتبطة باستخدامها. (Joseph&Richar.,2015:56)

ويشير نظام المدفوعات الإلكتروني إلى أن عملية المدفوعات تتم إلكترونيا ، بدون استخدام النظام الورقي (النقد والشيكات والمستندات وغيرها) فالمتعاملون يقومون بدفع ثمن السلع التي يحصلون عليها والضرائب والفواتير ونقل الأموال إلكترونيا وطريقة الدفع الإلكتروني تتضمن خمسة أطراف وهي (الشمرى ، العبداللات : 2008 ، 46: 47):

أ- العميل أو الزبون (customer/payer/Buyer): وهو الطرف الذي يقوم بدفع ثمن السلع والخدمات التي يرغب في الحصول عليها إلكترونيا .

ب- التاجر أو البائع (Merchant/payer/seller): وهو الطرف الذي يستقبل المدفوعات الإلكترونية من الزبون أو العميل .

ت- المصدر (Issuer) : وهو مؤسسة بنكية أو غير بنكية ويصدر أداة الدفع الإلكترونية .

ث- المنظم (Regulator) : الدوائر الحكومية هي التي تكون مسؤولة عن تنظيم عملية المدفوعات الإلكترونية.

ج- غرفة المقااصة الإلكتروني (Automated Clearing House) : وهي شبكة الإنترنط تقوم بنقل النقود بين المصارف .

يمكن تعريفه أيضاً نظام المدفوعات الإلكتروني (The Electroic Payment System) بأنه تنفيذ معاملات نقدية ومعاملات مرتبطة بها باستخدام الوسائل الإلكترونية ، عادةً ما يتضمن ذلك استخدام شبكات الكمبيوتر مثل الإنترنط والشبكات الرقمية. (Joseph & Richar,2015:57) . كذلك يعرف نظام المدفوعات الإلكتروني (The Electronic Payment System) على أنه منظومة تستخدم في

سداد المدفوعات للسلع و الخدمات المشتراء عبر الإنترت من خلال استخدام الإنترت. (Kabir,et al.,2015:2)

ويمكن تعريف نظام المدفوعات الإلكتروني (Electronic Payment Systems) على أنه نظام ثانوي يسمح بتبادل الأموال عبر المعاملات عبر الإنترت بين شخصين، فضلاً عن ذلك تم إدخال الدفع الإلكتروني كمبادرة تتطوّي على نقود نفذت إلكترونيا.(Naeem,et al .,2020:3) وكذلك يمكن تعريف أنظمة المدفوعات الإلكترونية (EPS) على أنها خدمة دفع تستخدم المعلومات والاتصالات والتقنيات بما في ذلك بطاقة الدواير المتكاملة (Integrated circuit card) والتشفير وشبكات الاتصالات.

(Bezhovsk,2019:127) . و يعرّف نظام المدفوعات الإلكتروني (EPS) بأنه شكل من أشكال نظام المعلومات بين المنظمات المخصص لإجراء المعاملات المتعلقة بالمال بين العملاء والمؤسسات المختلفة.

(Ali,et al.,2019:2) . ويعرف أيضاً الدفع الإلكتروني (EPS) بأنه خدمات الدفع التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بما في ذلك التشفير وشبكات الاتصالات وأنظمة الهجينه (أنظمة قائمة على بطاقة القيمة المخزنة). (Asdi,et al.,2014:17)

ويمكن تعريف المدفوعات الإلكتروني بشكل أساسي على أنها تحويل الأموال من الدافع إلى المستفيد من خلال وسيط إلكتروني . (Yaakub,et al .,2014:10)

و يعرف نظام الدفع الإلكتروني بأنه وسيلة مستخدمة لإجراء الدفع باستخدام شبكة إلكترونية مثل الإنترت ظهر العديد من خدمات الدفع الجديدة في السنوات الأخيرة ومعظمها يعتمد على الابتكارات التكنولوجية مثل البطاقة والهاتف والإنترنت . (Nzaro,2014:2&Magidi).

ويشير نظام المدفوعات الإلكتروني "إلى ان عملية الدفع تتم إلكترونياً بدون استخدام الورق (النقد والشيكات والمستندات وغيرها) فالعميل يقوم مثلاً بدفع فواتيره ونقل الأموال إلكترونيا".(الشمرى،العبد اللات،2008:46)

كما يعرف نظام المدفوعات الإلكتروني " بأنه أنظمة الدفع التي تتم إلكترونياً بدلاً من الورق (الكاش والشيكات) يستطيع شخص مثلاً أن يحاسب على فواتيره إلكترونياً أو يقوم بتحويل النقود إلكترونياً عبر حسابه البنكي الخاص " . (الجدايه ، خلف ، 2009: 231)

ومن خلال المفاهيم المذكورة آنفاً يمكن تعريف نظام المدفوعات الإلكتروني حسب رأي الباحثة بأنه عملية انتقال الأموال إلكترونياً بدلاً من استخدام النقود من حساب إلى جهة أخرى أي من حساب العميل إلى حساب المصرفي من أجل الایفاء بالالتزامات بأي زمان ومكان ،كقيام العميل بشراء اي سلعة او خدمة من اي موقع يقوم بدفع الاموال إلكترونياً .

3- اهداف نظام المدفوعات الإلكتروني

هناك العديد من الاهداف لنظام المدفوعات الإلكتروني والغاية من نظام المدفوعات الإلكتروني هو مواكبة التطورات الحاصلة في الانشطة الاقتصادية .

من اهم الاهداف لنظام المدفوعات الإلكتروني يمكن ان نذكر الآتي (جاسم ، محمد، 2020:5) (شياع ، ابراهيم 2020:239:-)

- أ- تمكين العاملين والمؤسسات المالية والشركات من إجراء التحويلات المالية .
- ب- يؤدي توافر قاعدة اتصالات متقدمة وقوية الى تقديم المصارف خدمات مصرفية متقدمة والاسهام في تقليل التكاليف ومصاريف الخدمات المصرفية .
- ت- يتم تطبيق الانظمة المتقدمة والتقنيات المالية الحديثة لتشجيع الاستثمارات الاجنبية.
- ث- من خلال الاستخدام الامثل للأموال يتم تعزيز الأداء المالي للمصارف .
- ج- عند التداول المباشر للأوراق المالية سواء كانت (نقد ام سندات ام صكوك) تنشأ مخاطرة عن عملية التداول للأوراق المالية يمكن تجنبها من خلال نظام المدفوعات الإلكتروني .
- ح- تحسين ادارة السيولة ويكون نظام المدفوعات الإلكتروني ذا مستوى عال من المرونة والفاء .
- خ- حفظ البيانات بسرعة تامة الخاصة بالمعاملين في نظام الدفع الإلكتروني بسرعة.

4- أهمية نظام المدفوعات الإلكتروني

يؤدي نظام المدفوعات الإلكتروني دوراً حيوياً ومهماً في تحويل وتوزيع الأموال في جميع أنحاء العالم لنمو الانشطة الاقتصادية ، و يمكن توضيح أهمية نظام المدفوعات الإلكتروني من خلال الآتي :-

(الخرجي ، الحسيني ، 2019:236) (جاسم ، محمد ، 2020:5) (شياع ، ابراهيم ، 2013:239) : (Nakajima, 2012:8)

- أ- نظام المدفوعات الإلكتروني كبني تحتية يؤدي دوراً محورياً في سيران الأموال في جميع جوانب الاقتصاد وان افتقار وجود التقنيات المتطورة والبرامج الحديثة سوف يعرقل سير الأموال ويعوق الانشطة الاقتصادية في الأسواق المالية وبالخصوص المعاملات المالية والأنشطة التجارية .
- ب- من خلال انظمة المدفوعات الإلكتروني يتم انجاز المعاملات المالية بسهولة وسرعة تامة وبصورة آمنة مقارنة بالأنظمة التقليدية .
- ت- انظمة الدفع الإلكترونية تقلل من المخاطر والاخطراء التي تتعرض لها عند تحويل الأموال من مصرف الى اخر او من زبون الى المصرف .
- ث- تقلل انظمة الدفع الإلكتروني من تداول النقود وكذلك انجاز المعاملات المالية ذات القيمة الكبيرة والصغرى .

ج- يمكن الاستفادة من التقنيات والبرامج وذلك عن طريق زيادة شفافية ودقة وكفاءة الخدمات المصرفية .
المقدمة .

5- فوائد نظام المدفوعات الإلكتروني

هناك العديد من الفوائد لنظام المدفوعات الإلكتروني التي يستفيد منها المتعاملون عند القيام بالمعاملات التجارية والمالية من أهمها ما يلي (kumaga,2010:12)(Yulandari &Fatonah,2018:1) : (Kabir.,et al,2019:3) (شياع ، محمد ، 2014:153)

أ- عندما حل نظام المدفوعات الإلكتروني محل نظام المدفوعات التقليدية ، ازدادت السلع والخدمات المتداولة بشكل ملحوظ مع اعتماد انظمة الدفع الإلكتروني .

ب- يوفر نظام الدفع الإلكتروني سهولة ومعالجة المعاملات في التجارة الإلكترونية بين المستهلكين والبائعين .

ت- يقوم نظام الدفع الإلكتروني بسحب المدفوعات النقدية من التداول إلى الحسابات المصرفية ، مما يوفر أموالاً منخفضة التكلفة يمكن استخدامها لدعم الإقراض المصرفي للاستثمار.

ث- تخلق العملية مزيداً من الشفافية والمرونة، مما يؤدي إلى مزيد من الكفاءة والأداء الاقتصادي الأفضل.

ج- التقليل من المخاطر كالسرقة والنصب والاحتيال عند عملية نقل الاموال من مكان الى مكان يدوياً.

ح- يعد نظام دفع المدفوعات الإلكتروني عاملاً مهماً في عملية جذب الاستثمارات الأجنبية من خلال توفير البنية التحتية الكفؤة والأمنة .

خ- تعد أنظمة الدفع الإلكتروني من الآليات المهمة التي يستخدمها الأفراد والمنظمات كوسيلة آمنة وملائمة لإجراء عمليات الدفع عبر الإنترن特 وفي الوقت نفسه بوابة للتقدم التكنولوجي في مجال الاقتصاد العالمي .

د- فقد أصبح نظام الدفع الإلكتروني المحرك الرئيس لتسهيل التجارة الإلكترونية الذي يعتمد عليه نجاح الأعمال الإلكترونية، كما أدى نظام الدفع الإلكتروني إلى تحقيق الكفاءة والحد من الاحتيال والإبتکار في نظام الدفع العالمي .

6- خصائص نظام الدفع الإلكتروني

يتمتع نظام المدفوعات الإلكتروني بمجموعة من الخصائص التي تجعل التجارة الإلكترونية تستند إلى هذا النظام للقيام بأنجح معاملاتها التجارية والمالية ومنها (Sivaradje,et al.,2015:200)(Mas &Rotman,2008:5) (Abrazhevich,2004:34:39)

أ- لضمان استمرار وبقاء نظام المدفوعات الإلكترونية يجب ان تتمتع الوسائل الإلكترونية بالقبول العام لدى جميع دول العالم ، فضلاً عن ذلك تعرف (قابلية التطبيق او المقبولة) (نظام الدفع بأنها مدعى يتم قبول الدفع في نقاط البيع أو في موقع التجارة الإلكترونية عبر الإنترنط على سبيل المثال ، يتم قبول النقد على نطاق واسع وفي كل مكان تقريباً في العالم غير المتصل بالإنترنت ومن ثم يتمتع بمستوى عالي جداً من قابلية القبول لذلك لديها قابلية قبول عالية للغاية إذ يمكن للشخص أن يدفع بها في مجموعة متنوعة من الأماكن ، فضلاً عن ذلك قد يختلف تطبيق نظام الدفع من بلد إلى آخر على سبيل المثال ، في ألمانيا وهولندا لم تعد الشيكات شائعة بسبب النمو المطرد من طرائق الدفع الأخرى ، ومع ذلك لا تزال الشيكات في المملكة المتحدة والولايات المتحدة وسيلة شائعة للدفع ومستوى قابليتها للقبول مرتفع للغاية.

ب- التخويل شكل من أشكال الرقابة على صحة المعاملات يمكن أن يكون نوع التخويل غير متصل بالإنترنت أو متصل بالإنترنت إذ يمكن للنظام تبادل الأموال في أثناء عدم الاتصال بشبكة دون أن يتوسط طرف ثالث في المعاملة حيث ان الشيكات الورقية هي مثال على التخويل غير المتصل بالإنترنت ومع ذلك فإن القدرة على إجراء مدفوعات من شخص إلى آخر لا تعتمد بشكل كامل على نوع التخويل هذا ممكن مع كل من التخويل عبر الإنترت أو دون الاتصال بالإنترنت ومع ذلك بالنسبة للمدفوعات من شخص إلى آخر مع إذن غير متصل يجب أن يكون المستخدمون مرتبطين مادياً بعضهم ببعض ، إذ يمكن للمستخدمين استبدال الأموال دون اتصال بالإنترنت عن طريق توصيل بطاقات Mondex الخاصة بهم عبر أجهزة قراءة بطاقات الأجهزة ، وتعرف بطاقات الـ Mondex بانها نقود إلكترونية يتم تخزينها على بطاقة بلاستيكية بها دائرة أو شريحة متكاملة يمكن من خلالها قراءة البيانات وتحديثها بواسطة أجهزة قراءة البطاقات إذ تقوم الشريحة بتخزين القيمة المالية ولكن هذا غير مرتبط بأي حساب مصرفي ولا يتم نسخ المعلومات احتياطياً على الخادم(Zeng,2009:2)، ومن ثم تفقد القيمة المالية بشكل غير قابل للاسترداد في حالة فقد البطاقة نفسها وتوفر البطاقة مستوى أعلى بكثير من إخفاء الهوية للمستخدمين لذلك يجب أن تكون المعاملات مع Mondex سريعة للغاية ولا تتحمل أي تكلفة معاملات فضلاً عن طريقة المعاملات غير المتصلة بالإنترنت التي لا تتطلب أنظمة مقاومة لدعم المعاملات الفردية. تسمى الأنظمة من نوع مونديكس عموماً باسم "المحافظ الإلكترونية". Clemons,et (al.,2017:7)

ت- القابلية للتحويل اي يجب أن يكون المستخدمون قادرين على تحويل الأموال من أنظمة المدفوعات الإلكترونية إلى نموذج أموال آخر مقبول ، على سبيل المثال استلامها نقدياً أو التحويل إلى حساب

مصرفية أي سيختار المستخدمون آليات الدفع كأدوات مالية على وفق احتياجاتهم و يجب أن تكون آلية الدفع قابلة للتحويل بسهولة إلى أموال تمثلها أنظمة مدفوعات أخرى .

ثـ- قابلية التوسيع اي مع نمو الاستخدام التجاري للإنترنت يجب أن تكون البنية التحتية للدفع قابلة للتطوير ، حتى تتمكن من التعامل مع إضافة مستخدمين وتجار جدد ، بحيث تعمل الأنظمة طبيعياً دون تدهور الأداء والمحافظة على جودة الخدمة المطلوبة حيث ان من بين أقل الأنظمة القابلة للتطوير تلك التي تتطلب من التجار شراء وتنبيه برامج وأجهزة إضافية لأن هذا يزيد من تكاليف قبول نظام الدفع للتجار وهذا غالباً يعيق تطوير الأنظمة القائمة على الرموز والمحافظة الإلكترونية.

جـ- المؤهلية اي يريد المستخدمون والشركات نظاماً موثوقاً به ، لأن توافر الخدمات والتشغيل السلس للمؤسسة سيعتمدان على مدى توافر البنية التحتية للدفع وتشغيلها بنجاح فضلاً عن ذلك يمكن أن تكون تكاليف الأعطال كبيرة ، ويمكن أن يكون الفشل في الحفاظ على عمليات موثوقة غير قابل للاسترداد نتيجة لهجوم المتسللين أو ببساطة الهندسة السيئة.

حـ- قدرة الأنظمة على قبول "المدفوعات الصغيرة" المدفوعات الصغيرة هي مبالغ أقل من يورو واحد اي ان المدفوعات الصغيرة هي كميات جزء من سنت ويجب أن يكون النظام الذي يتمتع بخاصية الكفاءة قادراً على معالجة المدفوعات الصغيرة والمدفوعات الصغيرة دون تدهور الأداء ودون فرض تكاليف المعاملات المرتفعة فضلاً عن ذلك معالجة مبالغ صغيرة. يشجع أتباع الدفع الصغير العديد من التطبيقات ، من الدفع مقابل المقالات والأخبار وتقارير المخزون إلى موقع الدفع مقابل المشاهدة.

خـ- يتمتع نظام المدفوعات الإلكتروني بسلسة الاستخدام ويتلاءم مع الدافع والمستفيد ، فضلاً عن ذلك يجب عدم مقاطعة المستخدمين باستمرار لتقديم معلومات الدفع ويجب أن تتم معظم المدفوعات تلقائياً ومع ذلك يجب أن يكون المستخدمون قادرين على الحد من خسائرهم ، ويجب أن تتطلب المدفوعات التي تتجاوز حدًا معيناً الموافقة فضلاً عن ذلك يجب أن يكون المستخدمون قادرين على مراقبة إنفاقهم دون الخروج عن طريقهم للقيام بذلك.

دـ- إخفاء هوية العملاء والخصوصية بالنسبة لبعض المعاملات يجب حماية هوية أطراف المعاملة اي لا ينبغي أن يكون من الممكن مراقبة أنماط الإنفاق ، فضلاً عن ذلك مصدر دخل الفرد على العكس في أنظمة المدفوعات التقليدية يمكن تتبع الفرد مثل الشيكولات وبطاقات الائتمان، عندما يكون إخفاء الهوية أمراً مهماً يجب أن تفوق تكلفة تتبع المعاملة قيمة المعلومات التي يمكن الحصول عليها من خلال القيام بذلك على سبيل المثال ، عندما يدفع العميل ببطاقة الخصم يتم تسجيل الشراء في قواعد بيانات البائع والبنك. من الممكن معرفة المبلغ الذي تم دفعه وما الذي تم

شراوه بالفعل ومن ثم فإن مدفوعات بطاقات الخصم ليست مجهولة الهوية بل على العكس عندما يدفع الشخص نقداً في متجر أو في سوق لا يمكن لأحد أن يقول من خلال فحص النقود يأتي المال من الدافع إذ لا توجد معلومات مباشرة عن شخصية هذا الدافع مرتبطة بالأوراق النقدية ، ومن ثم فإن النقد هو نظام مدفوعات مجهول.

ذـ- المرونة اي الحاجة إلى طرائق دفع بديلة اعتماداً على الضمانات التي يحتاجها أطراف المعاملة(توقيت الدفع نفسه متطلبات قابلية التدقيق ومتطلبات الأداء ومبلغ الدفع يجب أن تدعم البنية التحتية للدفع العديد من طرائق الدفع بما في ذلك الأدوات المماثلة لبطاقات الائتمان والشيكات الشخصية، أمين الصندوق والشيكات ، وحتى النقد الإلكتروني المجهول) يجب دمج هذه الأدوات في إطار عمل مشترك.

7- مزايا نظام المدفوعات الإلكتروني

أن اهم مميزات نظام المدفوعات الإلكتروني التي تجعل المتعاملين به يتوجهون اليه بدلاً من نظام المدفوعات التقليدية هي ما يأتي (شياع ، محمد،2014) (القاضي، عبود، سنكري، 2012:248:249)

() : (Richar &Joseph,2015:56) (Sumanjeet,2009:22)

أـ- تسوية اوامر المدفوعات بين المتساهلين بصورة سريعة وامنة وبفاءة .

بـ- عملية المدفوعات يتم تنفيذها بالعملتين الاجنبية والمحلية .

تـ- يعمل نظام المدفوعات الإلكتروني باللغة العربية وال أجنبية .

ثـ- يتجنب نظام المدفوعات الإلكتروني الاخطاء الحسابية الناجمة عن العمل بالطريقة التقليدية .

جـ- باستخدام مبدأ ما يدخل وما يخرج ،يمكن التحكم في تنفيذ المدفوعات بموجب النقد الموجدة .

حـ- الاموال تصبح إلكترونية بدلاً من الورقية والمعدنية والسلع المتبادلة .

خـ- تحقيق اسواق مفتوحة على جميع انحاء العالم ،دون بذل وقت طويل وكلف السفر.

دـ- القضاء على آفة الفساد ومنعها من الانتشار .

ذـ- يتميز نظام المدفوعات الإلكتروني بأن طرائق الدفع بموجبه غير تقليدية وتتسم بالخصوصية والتزاهة والتوافق وكفاءة المعاملات الجيدة والقبول والتقليل والمخاطر المالية المنخفضة وإخفاء

الهوية وتجنب التعقيد المرتبط بالنقد الرقمي أو الشيكات الإلكترونية .

رـ- تخفيض الزخم على أمين الصندوق ،كما كان يحصل في نظام المدفوعات اليدوي السابق .

زـ- يقضي نظام المدفوعات الإلكتروني على الموظفين الفضائيين في دوائر الدولة .

سـ- يمكن للمتعاملين بهذا النظام استلام رواتبهم من أي منفذ دون الحاجة إلى الحضور لمصرف .

من خلال المميزات التي يتمتع بها نظام المدفوعات الإلكتروني المذكورة أعلاه ومنها تسوية اوامر الدفع بسرعة وكفاءة ، وكذلك تنفيذ المدفوعات بالعملات الاجنبية وال محلية وايضا تجنب الاخطاء الحسابية والقضاء على الفساد الحكومي ،فإن نظام المدفوعات الإلكتروني يستطيع الكشف عن الفضائيين الذين يكونون بأسماء وهمية في الدوائر الحكومية او الاهلية التي تقوم بدفع الرواتب عن طريق نظام الدفع الإلكتروني .

8- التحديات التي يواجهها نظام المدفوعات الإلكتروني

نظام المدفوعات الإلكتروني على الرغم من العديد من الفوائد التي يقدمها هذا النظام تأتي معه تحدياته الخاصة حتى في العالم المتقدم و هناك العديد من التحديات التي تواجه النظام منها (Ali,et 2019:5 Kumaga,2010:17:22) ما يلي :

أ- الأمان (Security) :

في جميع أنظمة المعلومات يعد أمن المعلومات والبيانات أمراً ضرورياً ، وأمن المعلومات هو الممارسات والإجراءات والتكنولوجيا المطبقة التي تضمن حماية المعلومات من التعديل أو التغيير العرضي (الزاهدة) و الوصول غير المصرح به (السرية) ، ومتاح بسهولة للمستخدمين (الاتاحة)، لا يكتسب نظام الدفع الإلكتروني غير الآمن ثقة مستخدميه ، فالثقة أمر ضروري لضمان قبول المستخدمين ، وتمثل تطبيقات الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية الإلكترونية تحدياً أمّا لأنّها تعتمد بشكل كبير على أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المهمة التي تخلق نقاط ضعف في المؤسسات المالية والشركات والتي من المحتمل أن تلحق الضرر بالعملاء، وعلى المصارف فهم ومعالجة المخاوف الأمنية من أجل الاستفادة من إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم تطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ب- البنية التحتية (Infrastructure) :

تمثل البنية التحتية المناسبة لنظام المدفوعات الإلكتروني تحدياً ، ولكي ينجح نظام المدفوعات الإلكتروني، من الضروري وجود بنية تحتية موثوقة وفعالة من حيث التكلفة يمكن الوصول إليها من قبل أغلبية المتعاملين ، تشمل البنية التحتية لاتصالات المدفوعات الإلكتروني شبكة الكمبيوتر مثل الإنترنت وشبكة الهاتف المحمول المستخدمة للهاتف المحمول ، فضلاً عن ذلك يجب أتمتة الأنشطة والعمليات المصرفية ، والشبكة التي تربط البنوك والمؤسسات المالية الأخرى للمقاصة وتأكيد الدفع هو شرط مسبق لأنظمة الدفع الإلكترونية ، شبكة الهاتف المحمول والإنتernet متاحة بسهولة في العالم المتقدم ولا يواجه المستخدمون عادة مشكلات في البنية التحتية للاتصالات.

تـ. التحديات التنظيمية والقانونية (Regulatory and Legal issues)

تمثل مجموعة القوانين والقواعد واللوائح الوطنية والإقليمية والدولية الأخرى متطلبات مهمة للتنفيذ الناجح لخطط نظام المدفوعات الإلكتروني ، وتشمل قواعد غسيل الأموال ، والإشراف على المصارف التجارية ومؤسسات الأموال الإلكترونية من قبل السلطات الإشرافية ، والإشراف على نظام الدفع الإلكتروني من قبل البنوك المركزية وحماية المستهلك والبيانات والتعاون وقضايا المنافسة ، فإن الطبيعة الافتراضية والعالمية للدفع الإلكتروني تثير أيضًا أسئلة قانونية مثل صحة العقود الإلكترونية والتوفيق الإلكتروني.

ثـ. التحديات الاجتماعية والثقافية (Socio-Cultural Challenges)

الاختلافات في المستويات الثقافية والتاريخية والتعليمية لدى المتعاملين في استخدام أشكال الأموال المختلفة إلى تأخير أنظمة الدفع الإلكتروني ، إذ تتطلب أنظمة المدفوعات الإلكتروني الحديثة وقتاً لكسب ثقة الناس حتى لو كان أقل تكلفة وأسهل من أنظمة الدفع التقليدية.

ثانياً: مكونات نظام المدفوعات الإلكتروني

يمكن تصنيف أنظمة تحويل الأموال بين المصارف بعدة طرائق ، فالاختلافات في طريقة إجراء التسوية توفر إطاراً مفيداً للتمييز بين أنظمة التسوية ، ويتم تقسيمها إلى أنظمة تسوية صافي وأنظمة تسوية إجمالي و تتم تسوية حوالات الأموال على أساس الصافي على وفق قواعد وإجراءات ، ويتم احتساب صافي مركز البنك المشارك سواء على أساس ثانوي أم متعدد الأطراف كمجموع قيمة جميع التحويلات فضلاً عن ذلك لقد استلم ما يصل إلى نقطة زمنية معينة مطروحاً منها مجموع قيمة جميع التحويلات التي أرسلها وكما يسمى المركز الصافي في وقت التسوية والذي يمكن أن يكون صافي مركز الائتمان أو الخصم مركز التسوية الصافي حيث ان أنظمة التسوية الخاصة بتحويلات الأموال ذات القيمة الكبيرة هي في الأساس أنظمة تسوية صافية متعددة الأطراف (وليس ثانوية) إذ يقوم كل مشارك (تسوية) بتسوية صافي التسوية متعدد الأطراف و في نظام التسوية الإجمالي من ناحية أخرى تم تسوية الأموال على أساس كل معاملة على حدة أي بدون مقاصة الديون مقابل الاعتمادات وهناك نوعان اساسيان لنظام الدفع -: (Nakajima,2011:30) هما

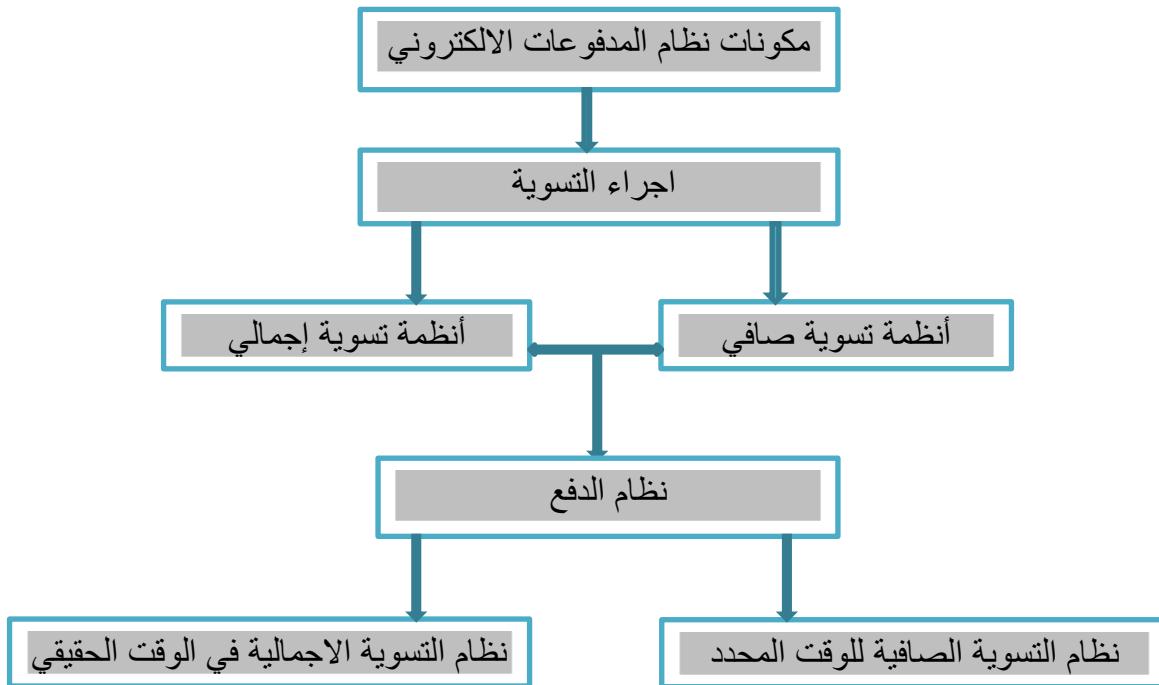
1- نظام التسوية الصافية لوقت المحدد (DTNS)

Designated-Time Net Settlement System

2- نظام التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي (RTGS)

Real-Time Gross Settlement System

شكل (2) مكونات نظام المدفوعات الالكتروني



(Masashi Nakajima ,The Evolution of Payment Systems,2011:30)

1- نظام التسوية الصافية للوقت المحدد (DTNS):

في نظام DTNS يتم تجميع أوامر الدفع التي يقدمها المشاركون على مدار اليوم في النظام وفي نهاية اليوم ، تتم "المقاصة" ويتم حساب "المركز الصافي" لكل مشارك و صافي المراكز يتم إبلاغ كل مشارك وبعد ذلك يتم تنفيذ تسويات صافي المراكز عادةً مرة واحدة في نهاية اليوم ، ولكن تكون أكثر دقة يطلب من المدينين الصافي سداد صافي الدين إلى حساب النظام وعند استلام كل هذه الأموال يقوم النظام بدفع صافي مبلغ الائتمان لصافي الدائنين و تؤدي المقاصة إلى تقليل عدد المدفوعات وقيمتها الإجمالية ومع ذلك لا تتحقق نهاية التسوية إلا في النهاية يُطلق على نظام DTNS أيضًا نظام "التسوية الصافية المؤجلة" (DNS) ، فإن نظام DTNS هو "نظام تسوية الشبكة" و "نظام تسوية الوقت المحدد" غالباً ما يتم اعتماده في "أنظمة الدفع الخاصة ، فضلاً عن ذلك "قد تكون بعض أنظمة DTNS أنظمة دفع كبيرة القيمة "وبعضها الآخر قد يكون" أنظمة دفع بالتجزئة "و بعض أنظمة DTNS هي "أنظمة المدفوعات في اليوم نفسه " وبعضها الآخر "أنظمة المدفوعات في اليوم التالي". (Nakajima,2011:31)

وكذلك في نظام التسوية الصافية ، تتم تسوية تحويلات الأموال على أساس الصافي على وفق قواعد وإجراءات النظام ويتم احتساب المركز الصافي للمصرف المشارك إما على أساس ثنائي أو متعدد الأطراف على النحو التالي) مجموع قيمة جميع التحويلات التي تلقاها حتى وقت معين مطروحاً منه

مجموع قيمة جميع التحويلات التي أرسلها المركز الصافي في وقت التسوية) والذي يمكن أن يكون صافي الائتمان أو مركز الخصم يسمى بموقف التسوية الصافي. (Lucas, 1997:4)

2- مراحل المعالجة في نظام المدفوعات من الناحية المفاهيمية : (Nakajima, 2017:9)

أ- العملية الأولى تسمى "الدفع" في عملية الدفع يرسل المشاركون في نظام الدفع أوامر الدفع إلى النظام ويستلمونها من النظام.

"أمر دفع" هي رسالة إلى نظام الدفع تطلب تحويل الأموال إلى المستفيد وتسماً أيضًا "تعليمات الدفع" أو رسالة الدفع "وهناك نوعان من أوامر الدفع أحدهما" أمر تحويل الرصيد " والذي يطلب تحويل الأموال من حساب الدافع (المُنشئ) إلى حساب المدفوع له (المستفيد).

والآخر هو "أمر تحويل المدين" إذ تنتقل أوامر التحصيل المدين التي يصدرها أو يصرح بها الدافع من (مصرف) المدفوع لأمره إلى (مصرف) الدافع وينتج عنه خصم من حساب الدافع و أنظمة المدفوعات ذات القيمة الكبيرة مخصصة فقط لأوامر تحويل الائتمان ، ومعظم أنظمة مدفوعات التجزئة تدعم كلاً من أوامر تحويل الائتمان وتحويل الخصم.

ب- المقاصة

العملية الثانية تسمى "المقاصة". تتمثل عملية المقاصة في تجميع جميع أوامر الدفع وحساب "صافي مركز الائتمان / الخصم" لكل مشارك. المركز الصافي هو مجموع قيمة جميع التحويلات التي تلقاها ناقصاً قيمة جميع التحويلات التي أرسلها. الفرق موجب المشارك في "وضع ائتماني صافي" وسيحصل على المبلغ الصافي ، وإذا كان الفرق سالباً يكون المشارك في "مركز الخصم الصافي" ويلتزم بدفع المبلغ الصافي .

ت- التسوية

العملية الثالثة هي "التسوية" ويتم إجراء تحويل فعلي للأموال في هذه العملية وتصبح التسوية نهائية وعندما يتم تخصيص نظام لتسهيل تسوية تحويل الأموال يتم إصداره في بعض الأحيان يسمى ب (نظام التسوية) ويجب على كل مشارك دفع مركز الخصم الصافي والحصول على مركز الائتمان الصافي.

شكل (3) عمليات نظام الدفع



(Masashi Nakajima ,The Evolution of Payment Systems,2017:10)

2- نظام التسوية الإجمالية الفورية في الوقت الحقيقي (RTGS - مفهوم الـ)

وهو نظام مركزي يمكن من خلاله تنفيذ المعاملات بشكل نهائي لا يمكن إلغاؤها إلكترونياً ومن خلال الحسابات المركزية للمصارف تنفذ أوامر التحويلات الدائنة .(سهام ،الشريفة ،2018:380)

و يُشير نظام (RTGS) : على أنه نظام تسوية إجمالي يمكن أن تتم فيه كل من المعالجة والتسوية النهائية لتعليمات تحويل الأموال بشكل فعلي وخلال هذا النظام تتم تسوية التحويلات بشكل فردي بدون مقاصة المدين مقابل الاعتمادات نظراً لأنه نظام تسوية في الوقت الفعلي ، فإن تأثيرات النظام نهائية التسوية بشكل مستمر وليس بشكل دوري في أوقات محددة مسبقاً بشرط أن يكون لدى البنك المرسل أرصدة تغطية كافية أو ائتمان ، علاوة على ذلك تعتمد عملية التسوية هذه على التحويل في الوقت الفعلي لأموال البنك المركزي.(Lucas,1997:10)

وايضاً يعرف (RTGS) : بأنه نظام لا يتم فيه تأجيل أي مدفوعات للتسوية ، يتم تحرير جميع المدفوعات عند استلامها من قبل مشغل النظام طالما أن المشترك لديه أموال كافية لتسوية المدفوعات إذا لم يكن الأمر كذلك يتم رفض الدفع .(Johnson,et al,2004:52)

وكما يعرف ايضاً ال (RTGS) : بأنه أسرع نظام ممكن لتحويل الأموال من خلال القناة المصرفية وهو آلية تحويل الأموال إذ يتم تحويل الأموال من بنك إلى آخر في الوقت الحقيقي وعلى أساس إجمالي

التسوية في الوقت الحقيقي، يعني أن معاملة الدفع لا تخضع لأي فترة انتظار أي تتم تسوية المعاملات بمجرد معالجتها. <https://rbidocs.rbi.org.in>

ويعرف ايضاً Al (RTGS): بأنه نظام محاسبي يسمح للمؤسسات المؤهلة بالاحتفاظ بأرصدة احتياطيات في البنك ، وتسوية الالتزامات تجاه بعضها بعضاً في الوقت الحقيقي . (Alamelu,et al.,2019:803)

وكما ترى الباحثة مما سبق يمكن تعريف ال (RTGS): بأنه أنظمة تحويل اموال إذ يتم تحويل الاموال من مصرف الى آخر في الوقت الفعلي وعلى أساس إجمالي وتعني التسوية في الوقت الفعلي ان المعاملة لا تخضع لأي مدة انتظار وتتم تسوية المعاملات بمجرد معالجتها و التسوية الاجمالية تعني ان المعاملة تتم تسويتها على اساس واحد بدون تجميع .

التسوية الإجمالية: في نظام RTGS التقليدي يشرف البنك المركزي على الرصد والتعليمات المعلقة لجميع المشاركين مما يجعل من السهل تحديد أولوية تسوية التعليمات، ومع ذلك في شبكة لا مركزية من طرف إلى آخر ، يمكن أن يكون لدى المصرف التجاري قوائم انتظار متعددة للتعليمات كل منها يخزن التعليمات المرتبطة بمصرف طرف مقابل معين. يجب أن تكون المصارف التجارية قادرة على تسوية التعليمات من منظور شامل بدلاً من إعطاء الأولوية فقط للتعليمات في قائمة انتظار واحدة.

(Wang,2018:616)

و في نظام RTGS تتم تسوية كل أمر دفع على حدة بالمبلغ الكامل لأمر الدفع (أي على أساس إجمالي). إذا كان لدى الدافع أرصدة كافية (أو توافر ائتمان) في حسابه ، تتم تسوية كل أمر دفع فور وصوله إلى النظام (أي على أساس الوقت الفعلي). و يتمتع نظام RTGS بميزة أن المدفوعات تصبح نهائية بمجرد إرسال الطلب إلى النظام بحيث لا يتراكم التعرض للمخاطر خلال اليوم من ناحية أخرى ، فإن الجانب السلبي لنظام RTGS هو أنه يتطلب مستوى أعلى من السيولة للتسوية مقارنة بنظام DTNS ، فإن نظام RTGS هو "نظام التسوية الإجمالية" و نظام تسوية الوقت ". غالباً ما يتم تبنيها في "نظام الدفع للبنك المركزي" و "نظام الدفع بأموال البنك المركزي" عادة هو "نظام الدفع ذو القيمة الكبيرة" و "نظام الدفع في اليوم نفسه " (Nakajima,2011:31)

هناك انواع لنظام الدفع الالكتروني متعدده منها تقسم للمعاملات ذات القيمة العالية وقسم الى ثلاثة انواع منها ما يلي:

- 1-نظام التسوية الإجمالية الفورية للمعاملات (RTGS)
- 2-نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف (N S)

3-نظام مدفوعات الإنتر بنك لغرفة المقاصة (CHIPS)

2-2- فوائد نظام ال RTGS : al.,2019:806

- أ- نظام آمن ومضمون لتحويل الأموال.
- ب- النظام متاح في جميع الأيام التي تعمل فيها معظم فروع البنوك ،ويوجد تحويل فوري للأموال إلى حساب المستفيد.
- ت- معاملات / تحويلات RTGS ليس لها سقف للنحو و تكون للمعاملة لها دعم قانوني.
- ث- لا يحتاج المحول إلى استخدام شيك مادي أو كمبيالة تحت الطلب.
- ج- يمكن للمحول بدء التحويلات من منزله / مكان عمله باستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنـت ، إذا كان البنك الذي يتعامل معه يقدم هذه الخدمة.
- ح- التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي (RTGS) هو مصطلح آخر لعملية حاسمة في الأسواق المالية وهو الحد من مخاطر الائتمان للطرف المقابل عن طريق تسلیم النقد أو تسليم الأوراق المالية مقابل النقد على الفور ودون المعاوضة .
- خ- اعتمدت البنوك المركزية التي تدير البنى التحتية لسوق الدفع حول العالم تدريجياً نظام RTGS لتسوية المدفوعات عالية القيمة .
- د- في تسوية RTGS يتم تقليل مخاطر الائتمان لأن النقد يتم تحويله بين البنوك بشكل مستمر في الوقت الفعلي والمعاملة حسب المعاملة ، ويتم تسوية كل دفعـة بشكل نهـائي وغير قابل للنقض في أموال البنك المركزي ، مما يؤدي إلى تجنب الحاجة إلى تسوية الالتزامات بين البنوك على دفعـات على أساس صافي.
- ذ- اختصار مدة التسوية بين البنوك و التخطيط الكامل لعمليات الدفع بواسطة تحويل الأموال عالية القيمة و الحد من مخاطر ضياع او سرقة الشيك او التحايل في استعمال الشيك مرتين.
- ر- يدعم عملية جذب الاستثمارات الأجنبية على المستوى الدولي فيعد عـنصراً مهماً لتحسين المستوى الاقتصادي .

3-2- خصائص نظام ال RTGS :- (Wang,et al,2018:616)

- أ- الثقة المشروطة: تمنح أنظمة RTGS التقليدية جميع الامتيازات للبنوك المركزية و تعمل على الثقة غير المشروطة للبنوك المركزية وهذا يمكن أن يكون حلاً عملياً لمثل هذا التحدـي.

بـ- الأمان والسرية: يجب أن تكون جميع دفاتر الأستاذ في نظام RTGS مقاومة للاختراق ولا يمكن الوصول إليها إلا لأصحاب المصلحة الذين يحتاجون إلى معرفة وينبغي تعزيز كل من المصادقة والتحكم في الوصول.

تـ- التدقيق والتسوية : البنوك المركزية هي المسؤولة عن التدقيق والتسوية تتضمن التسوية لنظام RTGS التقليدي استعلاماً وتجميعاً عبر الجداول لحساب نسب الأموال غالباً دون وعد بالنزاهة والسلامة ويتوقع المنظمون الماليون طرائق أكثر كفاءة وموثوقية للتدقيق.

4-2 خطوات العمل في نظام ال RTGS : (Deloitte,2019:8)

هناك مجموعة من أدوات الدفع والإجراءات المصرفية وأنظمة تحويل الأموال بين المصارف التي تتيح تداول الأموال وتتكون كل دفع من عدد من الخطوات:-

أـ- الإذن بالدفع / الشروع في الدفع: يجب أن يصدر الدافع تقوياً للدفع للمدفوع لأمره ، ويمكن أن يبدأ هذا التقويض من قبل الأفراد أو الشركات أو البنوك أو الحكومة أو المؤسسات الخيرية ، وما إلى ذلك بالنسبة لبعض أدوات الدفع قد يكون مفوضاً مسبقاً من قبل الدافع مع قيام المدفوع لأمره ببدء الدفع (مثل الدفع المباشر)

بـ- المقاصة: تتم بعد الإذن بالدفع إذ يتم إجراء المقاصة بشكل عام بواسطة مشغل نظام الدفع ، والذي يعمل ك وسيط بين الدافع والمؤسسات المالية للمدفوع له يجب القيام بعدد من الأنشطة قبل تسوية المدفوعات التي تشير معًا إلى أنشطة "المقاصة" وهذه هي "الإرسال والتسوية" وفي بعض الحالات تأكيد أوامر التحويل قبل التسوية ، ومن المحتمل أن تتضمن المعاوضة للأوامر وإنشاء المواقف النهائية للتسوية .

تـ- التسوية: تشير التسوية إلى إبراء الذمة من التزام الدفع بين الجهة الدافعة والمؤسسات المالية للمدفوع له مع تحويل الأموال على أساس إجمالي (فردي ، عن طريق الدفع) أو على أساس صافي (بعد تسوية جميع الالتزامات بين المؤسسات المالية يسمح هذا الأخير بالتسوية على دفعات للتسوية أو تحويل صافي التزام دفع أصغر).

ثـ- الإشعار: يشير هذا إلى الإشعار الموجه إلى الجهة المالية للداعي والمدفوع له بأنه قد تم إجراء دفعه مع إرسال هذا الإشعار من قبل المؤسسات المالية المعنية إلى الدافع والمدفوع له.

جـ- الإفراج عن الأموال: يشير هذا إلى الوقت الذي يتم فيه توفير الأموال للمدفوع له.

5-2 وظائف نظام الـ RTGS (Wang,et al,2018:615)

- أ- إجمالي التسوية: تتم تسوية تعليمات الدفع في الوقت الفعلي في نظام (RTGS) ، وطالما أن الحساب المرسل به سيولة كافية تتم التسوية ويتلقى البنك المقابل الدفعة على الفور.
- ب- قائمة انتظار التعليمات: تعليمات الدفع التي لا يمكن تسويتها على الفور بسبب عدم كفاية السيولة سيتم دفعها إلى قائمة انتظار صادرة عندما يتحقق البنك المرسل سيولة كافية تتم تسوية التعليمات المعلقة تلقائياً.
- ت- دقة Gridlock. يشير Gridlock إلى حالة يمنع فيها فشل بعض تعليمات النقل تسوية عدد كبير من التعليمات الأخرى .

6-2 العوامل التي ساعدت على الانتقال من الـ DTNS إلى نظام الـ RTGS

هناك العديد من العوامل التي ساعدت على التحويل إلى نظام التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي (RTGS) لما لنظام التسوية الصافية بعض السلبيات التي يتفاداها نظام التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي ومن هذه العوامل ما يأتي (Rossi,1998:9:10)

- أ- تم الابتكار التكنولوجي الذي قلل من تكلفة استخدام أموال البنك المركزي .
- ب- التكاليف المتزايدة التي يتحملها المشاركون في أنظمة التسوية الصافية من أجل الحد من المخاطر .
- ت- تطوير الأسواق المالية الدولية بصورة مستمرة .
- ث- إمكانية تحقيق كل من الدفع مقابل الدفع في معاملات الصرف الأجنبي والتسليم مقابل الدفع في المعاملات الآمنة.

ج- التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي لا تقتضي تماماً على المخاطر النظامية قد يكون للاخفاق مشارك كبير في تنفيذ مدفوعاته بسبب نقص الأموال آثار غير مباشرة في المشاركيين الآخرين ، مما قد يؤدي إلى جمود عام في الدفع مع عواقب نظمية محتملة.

ح- في بعض الحالات قد تنشأ مخاطر الائتمان إذا كان المشاركون مسحوماً لهم بالوصول إلى معلومات حول دافعي السداد و تعليمات معلقة في قائمة الانتظار نظراً لتوافر أموال سائلة غير كافية وفي مثل هذه الظروف تتبع مخاطر الائتمان من احتمال قيام المشاركيين بدفع أموال لعملائهم على أساس الأموال المؤقتة ، والتوقع المرتبط بأوامر الدفع المرسلة إلى النظام لم يستقر بعد و قد تسبب مشاكلات مشابهة جداً لتلك التي تنشأ داخل نظام التسوية الصافية .

خ- يمكن منع حالات التعرّض في أنظمة RTGS إذا تم توفير سيولة كافية خلال اليوم على مدار اليوم وتصميم آلية مناسبة لتزويد أنظمة RTGS الخاصة بهم بالسيولة اليومية ، إذ تنشأ احتياجات

السيولة للبنوك من أنشطة نظام الدفع الخاصة بهم فإذا أرسلوا خلال مدة زمنية معينة أوامر دفع تتجاوز قيمتها قيمة أوامر الدفع التي يتلقونها تعاني من نقص في السيولة يمكن تلبيته إما من ممتلكاتها المحددة مسبقاً في البنك المركزي أو عن طريق الحصول على ائتمان من وكيل التسوية (البنك المركزي في معظم الحالات) أو من المشاركين الآخرين في نظام الدفع.

د- يختلف مقدار أموال البنك المركزي المطلوبة خلال اليوم اعتماداً على ما إذا كانت المدفوعات تتم معالجتها من خلال أنظمة Net أو RTGS إذ تتم تسوية المراكز الصافية فقط في نهاية اليوم وفي الأخير قيد سيولة صريح خلال اليوم تم تقديمها ومن الواضح أن أنظمة RTGS تحتاج إلى توفير كاف لاموال البنك المركزي ليس فقط في نهاية اليوم ولكن أيضاً خلال اليوم.

7-2- تصنيف المدفوعات على أساس الأنواع المختلفة من الدافع / المدفوع لأمره

- (Kokko,2010:27)

أ- مدفوعات الجملة هي مدفوعات بين المؤسسات المالية. تميل إلى أن تكون ذات قيمة عالية، فضلاً عن ذلك أنها عادة ما تكون حرجية بالنسبة للوقت (أي تحتاج إلى تصفية وتسوية في يوم معين ، أحياناً حتى خلال مدة زمنية معينة في ذلك اليوم) المدفوعات صغيرة نسبياً ولكن نظراً لقيمتها المرتفعة فإن تسويتها أمر ضروري للتشغيل السليم والمستقر للأسوق المالية.

ب- المدفوعات بين المؤسسات غير المالية (مثل الأسر الخاصة والشركات غير المالية أو الوكالات الحكومية) تصنف عادة على أنها مدفوعات التجزئة، عادة ما تكون هناك أعداد كبيرة من مدفوعات التجزئة ولكن هذه القيم لها متوسط قيم أقل بكثير من مدفوعات الجملة ولا تتم عادة تسويتها بالطريقة نفسها ، ومع ذلك تتم تسوية مدفوعات التجزئة في بعض البلدان في أنظمة مصممة لكل من البيع بالتجزئة ومدفوعات الجملة

٨-٢ المقارنة بين نظام التسوية الصافية ونظام التسوية الإجمالية

جدول (٣) مقارنة بين الـ DNTS والـ RTGS

DNTS	RTGS	المقارنة من حيث
هناك فجوة زمنية طويلة بين وقت إرسال أمر الدفع إلى النظام والوقت الذي تتم فيه تسوية المركز الصافي بشكل نهائي وحتى التسوية النهائية تتراكم المبالغ غير المسددة أكثر وأكثر خلال اليوم ولا تتحقق نهائية التسوية إلا في نهاية اليوم ومن ثم هناك عدم يقين من التسوية حتى ذلك الحين إذا فشل أحد المشاركين في الوفاء بالتزامه بالدفع في وقت التسوية فهناك احتمال أن يتم إلغاء جميع أوامر الدفع	تتم تسوية أوامر الدفع بشكل فردي في حساب البنك المركزي وبناءً عليه يصبح أمر الدفع نهائياً وتختفي مخاطر التسوية عند معالجة الأمر في الوقت الفعلي	مخاطر التسوية
يمكن استخدام التصفية إلا إذا كان هناك فرق بين وقت التنفيذ وقت التسوية يتضمن فيه تراكم عدد من الصفقات التي يمكن تسويتها على أساس صاف ومن ثم لا يمكن أن تكون التسوية الآتية إلا إجمالية أما التسوية المؤجلة يمكن التصفية في الغالب في نهاية اليوم ولكنها يمكن أن تحدث خلال أوقات متقطعة أثناء اليوم	تتم في أثناء اليوم آنياً أو مع تأخير بسيط لكل صفقة على حدة وتستخدم عادة لتسوية الصفقات ذات المبالغ الكبيرة ويطلق على هذا النظام الذي يتميز بخاصتي التسوية الإجمالية والأئمة مصطلح (Real-time gross settlement) أما التسوية المترادفة فتتم تسويتها في نهاية اليوم لكل صفقة على حدة وتستخدم عادة لتسوية المبالغ المترتبة على نتائج أنظمة المقاصلة المختلفة كما تدخل فيه نظم التسوية الإجمالية الآتية التي تجري المقاصلة خلال اليوم بشكل آني ولكن مع قابلية النظام لإلغاء التسوية حتى نهاية اليوم	نوع التسوية
مركز الخصم الصافي" (أي الفرق بين مبلغ الدفع والمبلغ المستلم من / إلى المشاركين الآخرين) هو السيولة اللازمة للتسوية لكل مشارك وعادةً ما يكون صافي المبلغ أقل بكثير من المبلغ الإجمالي فضلاً عن ذلك فإن المشاركين الذين لديهم "مركز إيجابي صاف"	يجب على المشارك أن تكون لديه سيولة معادلة لكل أمر دفع أو أكثر لتنتم معالجته إذا أرسل أحد المشاركين بعض أوامر الدفع بمبالغ كبيرة فيجب أن يحتفظ بكمية إجمالية من السيولة في حسابه والتي قد تكون عيناً ثقيلاً على الدافع إذا لم تكن السيولة كافية يتم وضع أمر الدفع في قائمة الانتظار ولا يتم تنفيذ التسوية على أساس الوقت الفعلي	السيولة
(المبلغ المستلم أكبر من المبلغ المدفوع) تجنب الحاجة إلى السيولة للتسوية النهائية لأن هؤلاء المشاركين لا يتلقون سوى أموال من مشاركين آخرين	يجب على المدير إدارة السيولة في حسابه على أساس المنطقة الزمنية خلال النهار في هذه الحالة يكون العبء التشغيلي أثقل بكثير من عباءة DTNS	العبء التشغيلي
يجب على المدير أن يقوم بإعداد أموال المركز الصافي (أصغر بكثير من المبلغ الإجمالي للمدفوعات) قبل وقت التسوية وعادةً في نهاية اليوم		

(Nakajima ,Masashi,"Faculty of Economics and Business Administration", 2017:11)

ثالثاً: مخاطر نظام المدفوعات الإلكتروني :

هناك العديد من المخاطر التي يتعرض لها نظام المدفوعات الإلكتروني وتحتفل هذه المخاطر بعضها عن بعض وقد تكون مخاطر ائتمانية او سيولة او تشغيلية او نظامية وغيرها من المخاطر التي يتعرض لها نظام المدفوعات الإلكتروني وسوف نوجز منها اهمها :

1- مخاطر السيولة : liquidity risk

مخاطر السيولة هي مسألة خطيرة بالنسبة للمؤسسات المالية إذ قد تضطر إلى اقتراض الأموال أو بيع الأصول في ظروف غير موافية لتجنب الفشل في سداد مدفوعات التزاماتها (Padoa, 1998:1) (مخاطر السيولة) وهي في حالة عدم قدرة مشترك أو أكثر على الوفاء بالتزاماته المالية في الوقت المناسب ومن هذه المخاطر تلك الخاصة بأنظمة الدفع وأنظمة تسوية الأوراق المالية".(صندوق النقد الدولي ،2012:5)

(مخاطر السيولة): إنها عدم قدرة إمكانية توفر السيولة الكافية لتنفيذ أوامر الدفع على الرغم من أن المصرف المشترك المكلف بالدفع يتمتع بمتانه مالية قوية ولكنه غير قادر على الوفاء بالتزاماته للمقاومة لأسباب تفوق إرادته.(أبو رحمة ،2009: 51)

وهي من المخاطر الاقتصادية و تعد "السيولة" خاصية قيمة لامتلاك أصل التسوية . يُقال عادةً أن أشكال معينة من أصول التسوية أكثر سيولة من غيرها ، إذ تعد أموال البنك المركزي عمومًا هي الأكثر سيولة. ومع ذلك ، يتم استخدامها في سياق الطلب بالنسبة لأنواع مختلفة من المال لأغراض التسوية ، يمكن أن يكون للسيولة أكثر من معنى واحد. كقاعدة عامة ، تُعرَّف "السيولة" الأصل على أنها قدرة المالك على التصرف فيها بسرعة دون خسارة مادية لقيمة ويعني ذلك على أنه قدرته على استخدامه كوسيلة لتسديد المدفوعات لمجموعة واسعة من الأطراف المقابلة ، وسيعكس ذلك جزئياً الجداره الائتمانية للمصدر ومن ثم يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالسلامة. يعد التحويل بين عملاء البنوك المختلفة وثيق الصلة أيضاً ، إذ سيعكس هذا نطاق شبكة الدفع للمستخدمين النهائيين وسرعة وتكلفة تحويل الأموال داخل وبين البنوك ونظام الدفع بين البنوك.

غالباً ما تستخدم "السيولة" أيضاً لوصف قدرة المصدر على توسيع ميزانيته العمومية عن طريق إصدار التزامات إضافية لعملائه في غضون مهلة قصيرة. بموجب المتطلبات الاحترازية أو القانونية. لا تواجه البنوك المركزية هذا القيد وقدرتها على ضخ كميات كبيرة جداً من السيولة ، عند الاقتضاء من أجل تسهيل التشغيل السلس لأنظمة الدفع ذات القيمة الكبيرة حتى عندما يكون النظام المالي تحت الضغط هي إحدى الحجج التي تقف وراء تصرفهم كمؤسسة تسوية ، ولا سيما في أنظمة الدفع ذات القيمة الكبيرة فمن

المرجح أن يرغب أصحاب الحسابات في الوصول إلى شكل من أشكال التسهيلات الائتمانية الروتينية.
(Schioppa & August, 2003:14)

حسب رأي الباحثة يمكن تعريف مخاطر السيولة وهي قدرة المصرف على تلبية متطلبات السيولة ومواجهة الطلب الناشئ عن رغبة العملاء في سحب جزء من ودائعهم ، او في حصولهم على القروض تنشأ مخاطر السيولة نتيجة الإفلاس أي فشل في التسلیم وقد يكون سبب ذلك مشاكلات فنية إما مع الطرف بسبب الدفع أو مع النظام، تحدث مخاطر السيولة عندما لا يتلقى المشارك دفعه متوقعة ولكن لديه التزامات لتسديد مدفوعات للأطراف المقابلة الأخرى ؛ قد يكون من الصعب الوفاء بهذه الالتزامات وفي بعض الحالات قد تكون البنوك المركزية هي المصدر الواقعي الوحيد للسيولة على المدى القصير وتعتمد الطريقة التي تنشأ بها هذه المخاطر في الأنظمة المختلفة إلى حد كبير على الظروف المحلية مثل نوع النشاط الاقتصادي ، فضلاً عن ذلك أدوات الدفع ونظام (أنظمة) الدفع المستخدمة في بلد معين. على سبيل المثال تنتج أدوات تحويل الائتمان والخصم أنواع مختلفة من المخاطر إلى حد ما ، لكن تواجه كل دولة خيارات تصميم واسعة مماثلة في تطوير أنظمة الدفع الخاصة بها. (Maxwell, et al, 1999:5)

في الأنظمة التي تعمل على أساس الودائع لدى (أو الائتمان من) مؤسسة التسوية يمكن أن تنشأ مخاطر السيولة في حالة نفاد أموال المشارك وعدم قدرته على تسوية المعاملات كما هو مخطط له ، ومن ثم ترتبط مخاطر السيولة ارتباطاً وثيقاً بتكاليف سداد التأخير وتكلفة السيولة في مثل هذه الحالة يواجه البنك خيار تأخير السداد حتى يتلقى الأموال الكافية للتسوية أو الحصول على الأموال من مؤسسة التسوية أو السوق ، وهناك بعد آخر يخلق مخاطر السيولة التي تتبع من حواجز المشاركين في النظام للتخلص من سيولة المشاركين الآخرين ، إذ يرغب أمين صندوق البنك في استلام المدفوعات مبكراً وإرسالها متأخراً من أجل توفير السيولة ومع ذلك على الرغم من أن التأخير في التسوية يقلل من تكاليف السيولة لدى المرسل ، يزيد من تكاليف التأخير وتكاليف السيولة لدى المستلم إذ يحتاج الأخير إلى تمويل مدفوعاته الصادرة باستخدام وسائل أخرى ، مما يؤدي إلى خسارة ثقيلة على مستوى النظام في الحالات القصوى قد ينتهي الأمر بالنظام في حالة يتم فيها تقليل عدد المدفوعات المقدمة بشدة إذ ينتظر كل مشارك السيولة من الآخرين (Soramaki & Leinonen, 2005:43)

2- مخاطر الائتمان :Credit risk

تنطوي المعاملة على مخاطر إذا لم يتمكن أحد الأطراف من توفير أموال كافية لاتفاقية ويمكن أن يحدث هذا في حالة إفلاس المورد أو بعد التسوية وضعف وعدم اكتمال تحليل ائتمان الشخص الأول ، مما يزيد من احتمالية مخاطر الائتمان. (Singh, et al, 2019:144)

إذا كان النظام يعمل على الودائع في مؤسسة التسوية ، فإن المشاركين في النظام يواجهون خطر فشل مؤسسة التسوية مع وجود مطالبات معلقة عليها ، وإذا كان النظام يعمل على خطوط ائتمان من مؤسسة

التسوية يتم عكس الموقف أي أن مؤسسة التسوية تواجه خطر فشل أحد المشاركين في أثناء وجوده في وضع ائتماني مقابل مؤسسة التسوية ، يمكن أن تتعرض البنوك المركزية ومؤسسات التسوية الأخرى لمخاطر ائتمانية كبيرة اعتماداً على سياساتها الائتمانية والضمادات وتكاليف مخاطر الائتمان بين البنوك التي تتصورها البنوك أيضاً تعتمد على السياسات الرسمية تجاه البنوك في الأزمات .

في الوقت الحالي تتمتع معظم أنظمة الدفع وتسوية الأوراق المالية بسمات داخلية تحد من مخاطر الائتمان القصوى على النحو الموصى به من قبل معايير لامالوسي ، ومن ثم المبادئ الأساسية لأنظمة الدفع المهمة وتوصيات أنظمة تسوية الأوراق المالية وهو نظام قائم على الائتمان من التسوية الإضافية يمكن أن تستمر الدعوى بشكل مستمر دون تسوية دورية للمواقف الناتجة مع مطالبات أخرى ومع ذلك بشكل عام تحتوي الأنظمة القائمة على الائتمان من مؤسسة التسوية على تسوية نهائية في نهاية اليوم / نهاية دورة التسوية للمراكز الائتمانية في بعض المطالبات الأكثر أماناً مثل أموال البنك المركزي يوجد لدى العديد من الأنظمة مؤسسات تسوية ومقاصة يمكنها التعامل جزئياً مع التعرض للائتمان أو التحكم في الضمادات أو محاسبة أصول التسوية ، ومن ناحية أخرى إذا كان النظام قائماً على علاقات الديون بين البنوك فيجب على البنك المتنقى قبول زيادة الالتزامات لكل تحويل تم استلامه وتعتمد المسؤلية على نقطة نهائية المعاملة تجاه العميل وتجاه البنك الآخر

ويمكن توزيع الالتزامات بين البنوك بين المشاركين من خلال اتفاقية تقاسم الخسائر ويمكن استخدام الحدود العامة للاحفاظ بمخاطر الائتمان الإجمالية ضمن الحدود المقبولة ، لا يزال من الممكن أن تختلف مخاطر الائتمان اختلافاً كبيراً بالنسبة للمشاركين الأفراد خلال ساعات عمل النظام ، ويمكن استخدام اتفاقية تقاسم الخسائر في المساء خارج أوقات الذروة العشوائية التي تقترب من متوسط المراكز ، ويمكن عد اتفاقية تقاسم الخسائر بمثابة خطة تأمين مشتركة يشارك فيها الجميع في تغطية الخسائر باستخدام مفاتيح التوزيع المحددة مسبقاً ويمكن أن تستند أنظمة الدفع وتسوية الأوراق المالية أيضاً إلى مزيج من تحويلات السيولة وقف الائتمان . (Soramaki&Leinonen,2005:44)

وتشمل مخاطر الائتمان بشكل عام نتيجة لفشل أحد المشاركين ومن أشكال مخاطر الائتمان مخاطر السوق المعروفة أيضاً باسم مخاطر تكلفة الاستبدال وهي أكبر كلما زادت الفجوة بين اتفاقية تعاقدية لتسديد دفعه وتسوية هذا الالتزام ، على سبيل المثال إذا دخل أحد المشاركين في صفقة صرف عملات أجنبية أو أوراق مالية مع طرف مقابل وفشل الطرف مقابل قبل الوفاء بجانبه من الصفقة قد يكون سعر الأصل قد تحرك ضد البائع والفرق في السعر هو مخاطر السوق وهناك مخاطر ائتمانية أكثر أهمية (بمعنى تضمين قيم أكبر) تواجه في أنظمة الدفع والتسوية وهي المخاطر الرئيسية خطر فقدان القيمة الكاملة للدفع.

قد ينشأ في نظام دفع غير آمن أو في نظام تسوية إذ يتم تبادل المدفوعات مقابل ورقة مالية (أو قيمة مقابلة أخرى) غير متزامن أو في نظام ليس لديه ترتيبات مناسبة لتقاسم الخسارة.(Maxwell,1999:4)

3- المخاطر النظامية : Systemic risk

تشير المخاطر النظامية إلى الخطر المتمثل في أن فشل أحد المشاركين في النظام في الوفاء بالتزاماته المطلوبة سيؤدي إلى عدم قدرة المشاركين الآخرين على الوفاء بالتزاماتهم عند استحقاقها و يمكن أن تكون تكلفة الاضطراب النظامي مرتفعة ، وقد يتسع رد الفعل المتسلسل إلى أزمة نظمية شاملة ويمكن أن يعرض للخطر تشغيل النظام المالي بأكمله والاقتصاد الحقيقي في نهاية المطاف للحد من المخاطر النظامية ، على سبيل المثال عن طريق إصدار المبادئ الأساسية لأنظمة الدفع المهمة من الناحية النظامية بسبب الجهد المبذول للحد من المخاطر في أنظمة الدفع بين البنوك يبدو أن احتمال حدوث تفاعل متسلسل ناتج عن التعرض في هذه الأنظمة منخفض نسبياً .(Soramaki&Leinonen,2005:45)

4- مخاطر السمعة : Reputation risk

بعد الانتمان غير كافي لتلبية توقعات المستهلك عبر استخدام خدمات الدفع بالتجزئة لذلك من الصعب على المحاسبين اجراء تقييم لمخاطر السمعة فضلاً عن ذلك حددت بعض المنظمات تحدياً رئيسياً يتمثل بعصوبية تقييم مثل هذه الخدمات للزبائن لأول مرة لمواجهة تحديات كبيرة تتعلق بضعف الأمني . (Singh,et al,2019,145).

5- مخاطر الاحتيال : Fraud risk

تتمثل مخاطر الاحتيال عبر اضافة معاملات جديدة لاسباب غير قانونية او استبدال معاملات موجودة او تحريف عمليات الارسال عبر اضافة نصوص غير صحيحة لذلك تشير المنظمات المختصة بمخاطر الاحتيال ان ضعف الحماية المادية وضعف حماية البيانات وضعف السيطرة وعدم كفاية الرقابة الداخلية على الضوابط الوظيفية يسبب امكانية لزيادة الاحتيال والضرر.

(Singh,et al,2019,145)

6- المخاطر القانونية : Legal risk

تعد المخاطر القانونية أحد جوانب الحاجة إلى التأكد حول كيفية عمل النظام ، ويحتاج المتعاملون إلى معرفة ما يحدث في ظروف مختلفة إذا تخلف أحد المتعاملون عن السداد على سبيل المثال فما هو التأثير في المتعاملون الآخرين؟ هذا مهم بشكل خاص عندما تكون آلية الدفع جزءاً من نظام التسوية ، على سبيل المثال لتسوية الأوراق المالية يتضمن التصميم الجيد لنظام تسوية الأوراق المالية التبادل المتزامن لملكية الورقة المالية مع الأموال النهائية وهذا هو مبدأ التسلیم مقابل الدفع Delivery vs Payment

(DVP) لكنها آلية مرضية فقط إذا كان هناك القليل من الشك في أن الملكية قد انتقلت بالفعل عندما تتحرك الأموال والعكس صحيح.(Maxwell,et al,1999:4)

7- المخاطر التشغيلية : Operational risk

ربما تكون المخاطر التشغيلية أكثر وضوحاً فهي مخاطر حدوث عطل في النظام بسبب تقنية المعلومات أو عطل ميكانيكي والذي قد يشمل مشاكلات في البنية التحتية الأوسع مثل إمدادات الكهرباء غير الموثوق بها أو الفشل في البنية التحتية للاتصالات الوطنية، أن يكون لديك نظام دفع موثوق وآمن بدون إطار قانوني مناسب وبنية تحتية اجتماعية أساسية ، وربما تكون المخاطر الأمنية ظاهرة نسبياً أيضاً فهي تنشأ عن الاحتيال أو إساءة استخدام الأنظمة ويجب تصميم أنظمة الدفع بطريقة تضمن للمستخدمين أو المشغلين لا يمكن أن تتدخل في سلامة البيانات التي يتم إرسالها أو الأدوات التي يتم تبادلها هناك حاجة إلى ضمانات كافية ومسارات تدقيق. (Maxwell,et al,1999:4)

المبحث الثاني

الخدمات المصرفية الالكترونية

اولاً: بطاقة الائتمان Credit Card

كان أسلوب الدفع عبر الإنترن特 الأكثر شيوعاً حتى الآن هو استخدام بطاقات الائتمان فضلاً عن ذلك أعادت المخاوف الأمنية اعتماد بطاقات الائتمان لإجراء المدفوعات عبر الإنترن特 ، ولكن لاحقاً مع توفير ميزات أكثر أماناً لحماية كل معاملة يتم إجراؤها أزدادت ثقة العملاء على استخدام بطاقات الائتمان فضلاً عن ذلك تتمثل إحدى المزايا الرئيسية لبطاقات الائتمان في سهولة استخدامها مع إجراء المعاملات عبر الإنترن特 في أي وقت ومن أي مكان ، ومن السهل الحصول على هذه البطاقات واستخدامها اذ لا يحتاج العملاء إلى شراء أي برامج أو أجهزة إضافية للعمل معها إجراء مصادقة حامل البطاقة بسيط أيضاً مع توفير الاسم ورقم بطاقة الائتمان وتاريخ انتهاء الصلاحية من أجل تأمين المعلومات الشخصية للعملاء طورت شركات بطاقات الائتمان Verified by Visa و MasterCard SecureCode عدداً من الأنظمة التكميلية تتيح هذه الأنظمة للمستخدمين إنشاء كلمة مرور واستخدامها عند التسوق عبر الإنترن特 من خلال بطاقات الائتمان الخاصة بهم.(Bezhovski,2016.128).

1- الاطراف الفاعلة في نظام بطاقة الائتمان: (<http://www.dspermuranchi.ac.in/pdf/Blog/e-Business%20Unit-III,%202020.pdf>)

أ- حامل البطاقة – العميل (المالك او المستخدم)

ب- التاجر - بائع المنتج الذي يمكنه قبول مدفوعات بطاقات الائتمان.

ت- المصرف المصدر للبطاقة - المصرف صاحب البطاقة

ث- المصرف المقتنى - المصرف التاجر

ج- العلامة التجارية للبطاقة - على سبيل المثال ، Visa أو Mastercard

شكل (3) يوضح عملية الدفع ببطاقة الائتمان

يقوم البنك بإصدار وتفعيل بطاقة ائتمان للعميل بناءً على طلبه



يقدم العميل معلومات بطاقة الائتمان إلى موقع التاجر أو إلى التاجر الذي يريد شراء منتج / خدمة منه



يتتحقق التاجر من هوية العميل من خلال طلب الموافقة من شركة العلامة التجارية للبطاقة



تصادق شركة البطاقات التجارية على بطاقة الائتمان وتدفع المعاملة عن طريق الائتمان ويحتفظ التاجر بقسيمة المبيعات



يقدم التاجر قسيمة المبيعات إلى البنك المستحوذة ويحصل على رسوم الخدمة المدفوعة له / لها



يطلب بنك التاجر من شركة العلامة التجارية للبطاقة تصفية مبلغ الائتمان والحصول على الدفع



الآن تطلب شركة العلامة التجارية للبطاقة تصفية المبلغ من البنك المصدر ويتم تحويل المبلغ إلى شركة العلامة التجارية للبطاقة

من إعداد الباحثة استناداً إلى المصدر

<http://www.dspmuranchi.ac.in/pdf/Blog/e-%20business%20Unit-III,%20%202020.pdf>

٢- انواع بطاقات الائتمان

أ- بطاقة الائتمان Credit Cards

انها اداة بلاستيكية على شكل مستطيل تصدرها جهة ما بنك او مؤسسة ، مصنوعة من مادة يصعب التلاعب بها ويسجل عليها (اسم العميل ومعلوماته) ويتم تقديمها لتسديد ثمن مشترياته ليقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة.(Bezhovski,2016.128)

كما وتعرف بأنها اداة مصرافية للوفاء بالالتزامات تكون مقبولة على نطاق واسع محلياً او دولياً لدى الافراد والمصارف كبديل عن النقود لتسديد قيمة السلع والخدمات المقدمة للشخص حامل البطاقة مقابل توقيعه على ادخال لقيمة التزامه الناشئ عن شراء السلعة او الحصول على الخدمة على ان يقوم التاجر بتحصيل القيمة من الدفع.(Bezhovski,2016.128)

وايضا تعرف بطاقة الائتمان: بأنها بطاقة بلاستيكية تحتوي على اسم و هوية المالك على سطحها و يوجد شريط مغناطيسي في الخلف يحتوي على الهوية وعنوان المالك وكما تستخدم الأنظمة المالية المحوسبة مثل أجهزة الصراف الآلي هذه المعلومات لتمييز هوية صاحب البطاقة عند سحب أموال البنك أو المعهد المصدر. (Bertaut& Haliassos,2005:9)

و يمكن تعريف بطاقة الائتمان :بأنها عبارة عن بطاقات ممغنطة يستطيع مالكها استخدامها في شراء اغلب حاجاته و خدماته بدل من حمل النقود بمبالغ كبيرة التي قد تتعرض للمخاطر كالسرقة او التلف او الضياع .(عمارة، بدون سنة : 2)

و من خلال المفاهيم لبطاقة الائتمان المذكورة انفاً يمكن تعريفها حسب رأي الباحثة على انها اداة بلاستيكية بديلة عن النقد العادي إذ يوجد شريط مغناطيسي في الجهة الخلفية للبطاقة تحمل المعلومات الشخصية لحامليها (المالك) و يمكن من خلال هذه البطاقة تحويل الاموال وإيفاء الالتزامات وشراء السلع والخدمات

ب- بطاقات الخصم debt Cards

من ناحية تعد بطاقات الخصم حالياً أكثر أدوات الدفع غير النقدية شيوعاً على مستوى العالم على عكس بطاقات الائتمان ، يتم سحب المدفوعات من خلال بطاقات الخصم مباشرة من الحساب الشخصي للمستهلك بدلاً من حساب وسيط ، مما يجعل من الصعب على المستهلكين التعامل مع نزاعات الدفع يكفي توفير رقم الحساب دون الحاجة إلى إصدار بطاقة فعلية أو رقم البطاقة وكذلك هذه الطريقة مناسبة للمدفوعات الصغيرة فضلاً عن ذلك ، وجد أن الأمان العام لمدفوعات بطاقات الخصم أعلى من مدفوعات بطاقات الائتمان.(Zlatko Bezhovski, 2016:128)

و من ناحية أخرى بطاقة الخصم مثل بطاقة الائتمان ، هي بطاقة بلاستيكية صغيرة برقم فريد يتم تعينه برقم الحساب المصرفي ، ويلزم أن يكون لدى العميل حساب مصرفي قبل الحصول على بطاقة الخصم

من البنك فضلاً عن ذلك البطاقة هي أنه في حالة الدفع من خلال بطاقة الخصم ، يتم خصم المبلغ من الحساب المصرفي للبطاقة على الفور ويجب أن يكون هناك رصيد كافٍ في الحساب المصرفي لإتمام المعاملة بينما في حالة معاملة بطاقة الائتمان ، لا يوجد مثل هذا الإمر.

(<http://www.dspmuranchi.ac.in/pdf/Blog/e-%20business%20Unit-III,%20%202020.pdf>)

تتيح بطاقات الخصم للعميل إمكانية حمل النقود والشيكات ، حتى التجار يقبلون بطاقة الخصم بسهولة فوجود قيود على المبلغ الذي يمكن سحبه في اليوم باستخدام بطاقة الخصم يساعد العميل في الحفاظ على إنفاقه.

ح- بطاقة الائتمان المتجدد أو بطاقة الائتمان القرضية Credit Card With Revolving

Credit

بطاقة الائتمان المتجدد يلزم البنك بدفع المبالغ الموضحة بالسندات المقدمة له من التاجر العميل بزيادة متفق عليها فضلاً عن ذلك هذه البطاقة فور إظهارها تتيح لحامليها الحصول على السلع والخدمات فضلاً عن عمليات السحب النقدي من خلال الأجهزة التابعة للمصارف المصدرة، كما تتيح له الدفع الآجل على أقساط لقيمة تلك السلع والخدمات للمصرف المصدر لتلك البطاقة، وصيغة هذه البطاقة أن الائتمان الذي تحدثه هو دين متجدد، فلا يلزم حامل البطاقة عند تسلمه للفاتورة الشهرية أن يسدد مبلغها، والغالب إلزامه بدفع نسب ضئيلة منه فقط بل يمكنه أن يدعه معلقاً بذمته ويقوم شهرياً بدفع فوائد تأخير.

(شاشو، 2011:658-659)

3- الفرق بين بطاقة الائتمان والخصم (Latino Community Credit Union & Latino Community Development Center,2013:4) https://latinoccu.org/assets/Credit-cards_ENG.pdf

أ- بطاقة الائتمان

و تفترض المال من جهة إصدار بطاقة الائتمان وتدفع لاحقاً (إذا لم تدفع الرصيد بالكامل وفي الوقت المحدد تتم دفع فائدة).

ب- بطاقة الخصم

تعمل بمثابة شيك إذ يتم أخذ أموال الخاصة بالمستخدم مباشرة من حسابه الجاري لإجراء الدفع ، لكنها أسرع وأكثر ملائمة.

ت- بطاقة الدفع المسبق

يتم تخزين الأموال في بطاقة الدفع من أجل عمليات الشراء ، وهي تعمل مثل بطاقة الهدايا.

4- تصدر البطاقات الائتمانية من طرف مجموعة من المؤسسات المالية والتجارية العالمية ذكر منها (ابو كرش، 2014:50:-)

أ- بطاقة فيزا الدولية :Visa card international

تعد من اكبر الشركات العالمية المصدرة لبطاقات الائتمان العالمية ، أنشئت عام (1958) واصدر المصرف الامريكي البطاقات الزرقاء والذهبية والبيضاء.

ب- ماستر كارد :Master card international

وهي ثاني اكبر الشركات الدولية المصدرة ببطاقات الائتمان وتقع هذه الشركة في أمريكا، وقد استخدم هذا النوع من البطاقات في تصفيية المعاملات .

ث- أمريكيان إكسبرس :American Express

وهي بطاقة ائتمانية تصدر بشكل مباشر من قبل المؤسسات المالية الكبرى دون الحاجة لترخيص من بنك او مؤسسة مالية اخرى .

ج- مؤسسة دير كلوب:Diter Club

وهي إحدى المؤسسات العالمية على الرغم من قلة عدد حاملي هذه البطاقات الا انها حققت مستوى عالياً من الارباح، ولهذه البطاقات عدة أنواع هي بطاقات الصرف المصرفية المتاحة للزبائن كافة وبطاقات الأعمال التجارية المخصصة لرجال الأعمال، و بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى كشركات الطيران.

وترى الباحثة إن البطاقة الائتمانية لديها سقف ائتمان محدد نستطيع ان نسحب منه ثم نسدد البطاقة وهذا يعني اننا نصرف من مال البنك المصدر للبطاقة ثم بعد ذلك بأيام نسدد البنك اي كأنها قروض صغيرة من البنك وفي حال لم نسدد القيمة النقدية المسحوبة من البنك فانه سوف يفرض علينا البنك فائدة وتألف البطاقة البنكية من واجهتين الواجهة الامامية تحمل المعلومات رمز وهو المصدر للبطاقة ورقم البطاقة المتكون من 16 رقمأً والرقم الالكتروني اسم ولقب صاحب البطاقة تاريخ وصلاحية البطاقة الرمز البكى حالة البطاقة دولية رمز الشبكة الدولية في حالة البطاقة دولية اما الواجهة الخلفية فتحمل الشريط المغناطيسي و توقيع حامل البطاقة و عنوان البنك وان ماستر كارد وفيزا كارد وأمريكان إكسبرس ومؤسسة دير كلوب ليست اسماء البطاقة وانما المؤسسات التي تصدر الطاقة ونسبة الى المؤسسة التي تصدرها فأنه تحمل البطاقة اسم المؤسسة التي تصدرها واهم البطاقات الصادرة إكسبرس الخضراء، إكسبرس الذهبية، إكسبرس الماسية.

ثانياً: مدفوعات الهواتف المحمولة

على وفق رأي لـ Hoofnagle ، وآخرون يعتقد أن المدفوعات التي تتم من خلال الأجهزة اللاسلكية مثل الهاتف المحمولة والهواتف الذكية توفر مزيداً من الراحة ، وتقلل من رسوم المعاملة ، وتزيد من أمان الدفع الإلكتروني. كما يسهل على الشركات جمع معلومات مفيدة عن عملائها ومشترياتهم. وجد باونوف وفيكيري قابلية تطبيق ستكون أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول واسعة جداً نظراً للنمو الملحوظ والاختراق الأكبر للأجهزة المحمولة مقارنة بالبنية التحتية للاتصالات الأخرى. تعد طرائق الدفع عبر الهاتف المحمول مناسبة للمدفوعات الصغيرة غير المتصلة بالإنترنت وكذلك لعمليات الشراء عبر الإنترت ، وهذه الطريقة هي عامل جذب محتمل للمتداولين عبر الإنترت نظراً لأن اتساع قاعدة مستخدمي خدمة الدفع بالهاتف المحمولة ، لا تقل التكلفة الإجمالية للمعاملة فحسب بل تقدم دفعه أفضل.(Zlatko Bezhovski, 2016:128)

ثالثاً: خدمات الرسائل المصرفية القصيرة (SMS)

تعمل الرسائل المصرفية القصيرة SMS على توفير مجموعة من الخدمات والمعلومات لعملاء المصارف ترسل من قبل المصرف إلى الجهاز الخلوي للعميل مباشرة وأهم (إشعار كشف أو تجاوز حساب عن الحد المقرر ، صرف شيك معين ، الحركات الدائنة التي تتم على الحساب الجاري ، إعادة شيك مسحوبة على الحساب ، تذكير لمراجعة الفرع لتسلم دفتر الشيكات ، تذكير لتسديد أي مستحقة ، إشعار بقيد راتب محول في الحساب) . ويمكن للعملاء الاشتراك بهذه الخدمة من خلال التوجه إلى فرع المصرف الذي يتعاملون معه وتقديم طلب الاشتراك في الخدمة. <https://www.nbk.com>

رابعاً: الهاتف

كان استخدام الهاتف في البداية يعد عنصراً غير آمن على أسرار ومعلومات العملاء وذلك من خلال إمكانية إطلاع أو اختراق أي شخص على الحساب الجاري لشخص آخر ، الأمر الذي يضع العامل في إرهاق بين إرضاء الزبائن واحترام التعليمات ومن أجل التغلب على هذه المشكلات وضعت البنوك حلّاً لهذه المشكلة التي يعني منها اي ما نسميه بالخادم الصوتي . ويتم التعامل مع هذه التقنية من خلال تزويد العميل برقم للاتصال ويختار العميل رقمه السري الذي يضمن له السرية التامة عند استخدامه لهذه التقنية

ويمكن تقسيم الخدمات التي أصبحت تقدمها البنوك عبر الهاتف إلى مستويين :

المستوى الأول : خدمات الاستفسار وأخذ مواعيد والاستعلام عن الحسابات.

المستوى الثاني: يستطيع العملاء تنفيذ عمليات على حساباتهم وعلى بطاقتهم الائتمانية، فضلاً عن تحويل من حساب إلى حساب آخر والاستفسار عن اسعار الأوراق المالية والعملات وكذلك تسديد فواتير الخدمات العامة. (سماح ، 2005)

خامساً: ماكينة الصراف الآلي Automated Teller Machine

آلة الصراف الآلي هي جهاز اتصالات محوسب ، أي إمكانية الوصول إلى المعاملات المالية في مكان عام دون الحاجة إلى مجهد بشري أو صراف بنك و يوفر لعملاء مؤسسة مالية. في معظم أجهزة الصراف الآلي الحديثة ، يتم التعرف على العميل عن طريق إدخال بطاقة صراف آلي بلاستيكية بها بطاقة ذكية بلاستيكية تحتوي على رقم بطاقة فريد وبعض المعلومات الأمنية ، مثل تاريخ انتهاء الصلاحية. يتم توفير الأمان من خلال إدخال العميل لرقم التعريف الشخصي (PIN) فضلاً عن ذلك لا يتم وضع أجهزة الصراف الآلي بالقرب من مبني البنك أو داخلها فحسب ، ولكن أيضًا في موقع مثل

مراكز التسوق والمطارات و محلات البقالة و محطات البنزين و الغاز والمطاعم أو أي مكان يوجد فيه عدد كبير من الأشخاص قد يتجمع .
(Adepoju,et al,2010:3)

ماكينة الصرف الآلي هي ماكينة صرف آلي. تجعل حياة الناس سهلة للغاية لأنهم يحصلون على أموالهم عندما يحتاجون إليها. لذلك لا يحتاجون إلى حمل مبلغ كبير من المال أو دفتر الشيكات طوال الوقت للتخلص من هذا العبء يحتاجون إلى إيداع الأموال في البنك عن طريق فتح حساب ومن ثم يتم منح البنك بطاقة أي بطاقة صراف آلي برقم PIN لهم. باستخدام ذلك ، يمكنهم سحب الأموال من أي ماكينة صراف آلي في ذلك البنك. عند إدخال البطاقة في الجهاز ورقم PIN ، سيعرض الجهاز بعض الإرشادات على الشاشة بحلول ذلك الوقت سيتم التحقق (رقم التعريف الشخصي ورقم الحساب) باستخدام جهاز الكمبيوتر الرئيس للبنك في أثناء اتصالهما إذا كان التحقق صحيحاً، فسيختار المستخدم تعليمات وسيقوم جهاز الصراف الآلي بصرف الأموال إلى حامل البطاقة. (Hossain,2006:2)

1- وظائف ماكينة الصرف الآلي(Adepoju,et al,2010:3:4)

على الرغم من أن أجهزة الصرف الآلي قد تم تطويرها في الأصل ك مجرد أجهزة صرف نقد ، إلا أنها تطورت لتشمل العديد من الوظائف الأخرى المتعلقة بالمصرف في بعض البلدان ، لا سيما تلك التي تستفيد من شبكة أجهزة الصرف الآلي المتكاملة عبر البنوك ، تشمل أجهزة الصرف الآلي على العديد من الوظائف التي لا ترتبط مباشرة بإدارة الحساب المصرفي لفرد ، منها مايلي :

- أ- دفع الفواتير الروتينية والرسوم والضرائب (المراقب ، فواتير الهاتف ، والضمان الاجتماعي ، والرسوم القانونية ، والضرائب ، وما إلى ذلك) .
- ب- طباعة كشوف الحسابات المصرافية .
- ت- تحديث دفاتر الحسابات .
- ث- تحويل القيمة النقدية في بطاقات القيمة المخزنة والشراء ، وما إلى ذلك.

2- فوائد ماكينة الصرف الآلي

الفوائد التي يمكن الحصول عليها من استخدام أجهزة الصرف الآلي عديدة جداً ، وبعضها موضح أدناه بالآتي:(Adepoju,et al,2010:5)

- أ- يسمح الوصول المرن إلى الحساب للعملاء بالوصول إلى حساباتهم في الوقت الذي يناسبهم.
- ب- لا يُطلب من موظفي مؤسسة التمويل الأصغر وجودهم في المعاملات ولديهم المزيد من الوقت لخدمة العملاء
- ت- زيادة ساعات العمل تتناسب مع جداول العميل.

ث- يمكن الوصول إلى المزيد من العملاء خارج شبكة الفروع ، كما هو الحال في المراكز السكانية الأصغر.

ج- يتوافر المزيد من الأموال منخفضة التكلفة لأن أجهزة الصراف الآلي تسهل على العملاء إيداع المدخرات.

3- تحديات العملاء في استخدام أجهزة الصراف الآلي (Bakala & Tadesse, 2021: 7):

أ- عدم القدرة على سحب مبلغ كبير من المال باستخدام أجهزة الصراف الآلي ، وبطاقات الصراف الآلي عالقة في بعض الأحيان .

ب- أعطال أجهزة الصراف الآلي بسبب مشاكلات الاتصال بالإنترنت .

ت- الاحتيال عبر الإنترت .

ث- الانهيار المنتظم وانقطاع التيار الكهربائي المتكرر .

ج- قلة المعرفة في الاستخدام.

ح- التسهيلات التكنولوجية.

خ- مشكلة تغيير رقم التعريف الشخصي .

د- مشكلة قفل البطاقة .

ذ- نقص النقد على الجهاز.

ر- انعدام الخصوصية لمعلوماتهم وقوائم الانتظار الطويلة .

ز- طول مدة صرف النقود.

سادساً: النقود الالكترونية (Electronic money) :

عرف بعضهم النقود الالكترونية بأنها المكافئ الالكتروني التي تحل محل الاموال النقدية التقليدية وتكون غير ملموسة او هي مجموعة من البروتوكولات ، و التوقيع الرقمية التي تسمح للرسالة الإلكترونية أن تحل محل العملات النقدية التقليدية فعلياً، وتخزن هذه النقود في محفظة يطلق عليها المحفظة الالكترونية وتتيح للعميل استخدامها في الحصول على احتياجاته التي يرغب فيها و عمليات التحويل والشراء والبيع (بن عمارة، بدون سنة: 9) وعرفها بعضهم بأنها "عبارة عن مستودع للقيمة النقدية ، يحتفظ به بشكل رقمي إذ يكون متاحاً للتبادل الفوري في المعاملات " (الزلمي ، 2010: 547)

1- خصائص النقود الالكترونية :

تتمتع النقود الالكترونية بمجموعة من الخصائص هي كالتالي (الزلمي، 2010: 547) (باشا، عبد الرحيم، بدون سنة: ١٧٨، ١٧٩:-)،

- أ- النقود الالكترونية ذات قيمة نقدية : بمعنى (انها قابلة للتداول والتبادل السلع والخدمات).
- ب- ثنائية الاطراف : بمعنى (انها قابلة للتحويل من المستهلك الى التاجر اي لا تحتاج الى وسيط).
- ت- النقود الالكترونية يتم خزنها على وسيلة الكترونية : بمعنى (يتم شحن هذه النقود على بطاقة ممغنطة او بلاستيكية او على القرص الصلب للكمبيوتر الشخصي للمستهلك)
- ث- غير مرتبطة بحساب بنكي : بمعنى (انها لا ترتبط بحساب نقدی عکس جميع الوسائل الاخرى التي ترتبط بحسابات بنكية ولذا تصعب مراقبتها عند تداولها بعمليات الشراء او غيرها)
- ج- سهلة الحمل والاستخدام والحفظ : بمعنى (تميز النقود الالكترونية بسهولة حملها نظرا لخفة وزنها وصغر حجمها إذ تحمل على بطاقة ممغنطة او على الكمبيوتر الشخصي).
- ح- نقود خاصة : بمعنى (انها يتم اصدارها من قبل الشركات والمؤسسات المالية).
- خ- تكون حلا" للمدفوعات بمبالغ صغيرة اي المدفوعات بالتجزئة و تكون منخفضه الكلفة بعمليات الدفع بالنقود وتتمتع بالسرعة في انجاز الصفقات التجارية وتكون وسيلة ملائمة .
- و لا تحتاج النقود الالكترونية الى اذن من أحد عند اتمام المبادرات المالية إذ تحول القيمة النقدية المخزونة الكترونيا إلى جهاز الكتروني آخر ومن فوائد استخدام النقود الالكترونية هو تقليل الحاجة الى الاحتفاظ بالنقود السائلة الأمر الذي يساعد على التبادل التجاري وكذلك سهولة تسوية المدفوعات وتقليل الحاجة الى الاحتفاظ بالنقود السائلة .

2- اشكال النقود الالكترونية (ابو كرش، 2014: 50) :

- أ- حامل النقد الالكتروني (Le porte-monnaie électronique) :
- وهو يسمح بإجراء المدفوعات للمشتريات الصغيرة ويحتوي على احتياطي نقدی مخزن في البطاقة.
- ب- النقد الافتراضي (La monnaie virtuelle) :
- وهو عبارة عن برامج تتيح بإجراء المدفوعات عن طريق شبكات الانترنت .

3- انواع النقود الالكترونية :

تتخذ النقود الالكترونية انواع مختلفة وليس لها نوع واحد نظراً للوسائل التي تخزن عليها الوحدات الالكترونية وهي كما يلى :

- أ- المحفظة الالكترونية (Electroic purse) :
- المحفظة الالكترونية او النقود الرقمية عباره عن بطاقة تحتوي على قيمة نقدية مخزونه فيها عن طريق شريط ممغنط او رقاقة حاسوب صغيرة ويطلق عليها احيانا بالبطاقة الذكية (smart card) ومن خلال هذه البطاقة يمكن تحويل القيمة النقدية الى بطاقة اخرى بدون الحاجة الى تدخل طرف ثالث او وسيط لإتمام العملية ،وصممت هذه المحفظة الالكترونية لتسهيل عمليات الوفاء بالالتزامات ذات القيمة المنخفضة او صفقات البيع بالتجزئة ،وتحتوي على ذاكرة لها القابلية على تخزين المعلومات والبيانات

الخاصة بالمستهلك قد تكون البيانات شخصية او مالية او مهنية او طبية ويمكن استدعاء اي من هذا المعلومات بطريقة فنية منظمة ومن انواع هذه البطاقة الذكية البطاقة الالكترونية الانكليزية تدعى (Visa cash) والامريكية (monédo) والفرنسية (cash) (العقابي وآخرون، بدون سنة: 86)

بـ- النقود الرقمية (Digi cash):

تخزن القيمة النقدية لهذا النوع من البطاقة في اقراص صلبة ، وتستخدم عن طريق الحاسوب الشخصي للمستفيد الذي يتم ربطه بشبكات الاتصالات الدولية . ويطلق على النقود الإلكترونية أحياناً "النقود المستندة إلى برنامج ويتم نقل المعلومات المخزنة من حاسوب إلى آخر عن طريق شبكة الاتصالات عبر الرسائل الإلكترونية وهي عكس المحافظ الإلكترونية التي تحتاج إلى طرف ثالث أما النقود الرقمية فتحتاج إلى طرف ثالث (وسيط) بين المصدر والمستفيد . اذاً يقوم المستفيد بإرسال رسالة إلكترونية تحتوي على معلومات شخصية على هيئة رموز للمستفيد إلى المصدر الذي يقوم بتفكيك هذه الرموز من أجل الموافقة على عملية التحويل ومن ثم يقوم بوضع توقيعه على الرسالة . وتحتفل النقود الرقمية عن المحافظ الإلكترونية بكونها مصممة للالتزامات النقدية ذات القيمة الكبيرة ومن أمثلتها هذه النقود (cybercoin) و (net cash) (العقابي وآخرون ، 2013: 86)

تـ- الشيك الإلكتروني (Electronic checks):

هي أحدى وسائل الدفع التي ظهرت حديثاً والتي تعد مكافئة للشيك الورقية التقليدية . والشيك الإلكتروني هو صورة أو نسخة إلكترونية في تلك الشيك لكن يأخذ شكلاً إلكترونياً .

ويمكن تعريف الشيك الإلكتروني على أنه وثيقة موثقة و يعد المكافئ للشيك الورقية و يحتوي الشيك على رقم الشيك واسم الدافع ورقم حساب الدافع واسم المصرف واسم المستفيد وقيمة التي ستدفع ووحدة العملة المستعملة وتاريخ الصلاحية والتوفيق الإلكتروني فضلاً عن ذلك يمكن تعريف الشيك الإلكتروني "محرر ثلاثي الاطراف معالج الكترونياً بشكل كلي او جزئي يتضمن أمراً من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بان يدفع مبلغاً من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد ." (صندوق النقد العربي 2019: 6) واهم ما يميز الشيك الإلكتروني أنه لا يشترط ان يكون مكتوباً باليد وتجري العملية كالآتي (الموسوي والشمرى ، 2014: 271:-)

- 1- يرسل الشيك المصدر إلى المستلم (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك عبر الأنترنت .
- 2- يقوم المصرف بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك واعادته الكترونياً إلى مستلم الشيك .

3- يقوم المصرف بفتح حساب وتحديد التوقيع الالكتروني للعميل ويتعهد بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة .

4- إخبار المصرف كلا الطرفين بتمام إجراء المعاملة المصرفية .

وُتُستخدم الشيكات الإلكترونية بطريقة استخدام الشيكات الورقية نفسها تعتمد المقاصة بين الدافع والمدفوع لأمره والفرق الوحيد بين الشيكات الورقية والإلكترونية هو إزالة الطابع المادي لأداة الدفع التي يتم تحريرها عبر الكمبيوتر مثل شبكات الإنترنت في التكنولوجيا . (Nwaolisa&Kasie,2012:27)

١- اطراف الشيكات الإلكترونية (العشرة، ملكية، ٩١:٢٠١٨:-)

أ- المصرف (الذي يقوم باصدار الشيك)

ب- العميل(الذي لديه حساب في المصرف)

ت- المستفيد (البائع الذي يحصل على الثمن لقاء ما قدمه من سلعة او خدمة)

ث- المصرف (الذي يكون للمستفيد حساب فيه وقد يكون المصرف المسحب عليه نفسه) .

٣- فوائد للشيكات الإلكترونية :-

تتمتع الشيكات الإلكترونية بمجموعة من الفوائد يمكن ان نذكر منها مالي (خديجة، ٢٠١٣:٧٦) :

أ- الشيكات الإلكترونية تعمل على تقليل كلفة المصروفات الإدارية وكلفة المواد الورقية والطباعة .

ب- زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجارة والمؤسسات المالية

ت- قيام العميل بعملية الدفع بصورة سريعة وايضا التقليل من الفترات الزمنية التي تستغرقها الشيكات التقليدية .

ث- تلائم الشيكات الإلكترونية الاشخاص الذين لا يملكون بطاقات الائتمان .

ج- تتم تصفية المدفوعات خلال ٤٨ ساعة عن طريق الشيكات الإلكترونية مقارنة بالشيكات التقليدية التي تتم تصفيتها وتسويتها من خلال غرف المقاصة التي تستغرق وقتاً طويلاً .

ويمكن ان نقارن بين النقود الرقمية والشيك الإلكتروني من وجهة نظر المستهلك والتاجر ومزود الخدمة الدفع الإلكتروني(العرابي، بدون سنة، ٧٥-٧٦):-

١- تكلفة المعاملات : تعد تكاليف معالجة النقود الرقمية أقل من تكاليف معالجة الشيكات الإلكترونية لانه يتم تداول النقود الرقمية بين جميع الاطراف عبر الانترنت فقط، بينما الشيكات الرقمية تحتاج الى الدخول في دورة عمليات مركز التسوية المؤتمت مثل الشيكات الورقية تماماً . إذ تتضمن تكلفة المعاملات المعالجة المطلوبة لدى البائع ومزود خدمة الدفع الإلكتروني والمؤسسة المالية حتى تتم الصفقة بنجاح .

2- قابلية للنقل والأمن: وسيلة الدفع الالكترونية سواء الشيكات الالكترونية او النقود الرقمية تكون غير قابلة للنقل ويجب توثيقها من جهة اصدارها والغاية في هذا المجال هو الأمان ضد الاستخدام الخاطئ والسرقة .

3- الخصوصية والقابلية للتتبع : خاصتان متناقضتان إذ تعنى الخصوصية قدرة المستخدم ممارسة عملية الشراء عبر الانترنت دون الافصاح عن هويته ،اما قابلية التتبع فهي تحديد هوية من قام بعملية الشراء من قبل السلطات المختصة . إذ تعد الخصوصية ميزة للمستخدم في حين تكون الاخرى مهمة جدا من وجهة نظر السلطات المختصة بمكافحة جرائم الاموال .

و هناك مميزات للشيكات الالكترونية(صندوق النقد العربي ،:2019:9:8) الشيك الالكتروني نظيرأً للشيك التقليدي وما يميزه عن الشيك التقليدي بأنه لا يكتب بخط اليد ، وهذا سوف يحقق الشيك الالكتروني عدة مميزات منها :-

1- يتوافق الشيك الالكتروني مع مفهوم الشيك بوصفه أداة دفع .

2- يحمي الاطراف المتعاملة من النصب والاحتيال باستخدام شيكات مزوره او بدون رصيد او عدم كفاية الرصيد، كما يتمتع الشيك الالكتروني بالسرعة والثقة والسهولة في التعامل والاستمرارية على مدار الساعة .

3- دفتر الشيكات الالكترونية آمناً مقارنة بالشيكات التقليدية.

4- قدرة المرسل من حماية نفسه من الغش والاحتيال بتشفير رقم حسابه بالمفتاح العام للمصرف ،إذ لا يتم اكتشاف رقم حساب التاجر ،وهذا ما لم يتحققه الشيك التقليدي .

5- الاطار القانوني المقرر للشيكات التقليدية تخضع له الشيكات الالكترونية . كما تقلل من المشاكل المتعلقة بالشيكات التقليدية كالتزوير والنقل والطبع.

ثـ- البطاقة الذكية (smart card):

1- مفهوم البطاقة الذكية (SC)

تعرف البطاقة الذكية "بأنها بطاقة بلاستيكية او ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث معها ،تصدرها جهة معينة بنك او شبكة استثمار " (يوسف ،2011:69) . كما عرفت البطاقة الذكية على انها : بطاقة بلاستيكية أشبه بالعقل الذي يخزن معلومات متعددة لأنها مزودة بذاكرة ذكية تكون مشابهة للبطاقات الائتمانية او الخصم ولكنها مزوده بكمبيوتر صغير يتم حزن البيانات فيه ويمكن استدعاؤها بطريقة منتظمة في الوقت المطلوب والبيانات التي تكون مخزنها على البطاقة هي (اسم صاحب البطاقة، عنوانه،

البنك المصدر له، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف، تاريخه، تاريخ حياة العميل المصرفي) وتسمح البطاقة كذلك بتخزين اموال أو وحدات الكترونية يمكن استخدامها في الوفاء بعمليات الشراء. (عبدالحليم، 2015، 119)

وتعرف ايضاً البطاقة الذكية : وهي تأخذ شكل بطاقات الائتمان البلاستيكية ولكنها تختلف عنها بأنها قادرة على تخزين المعلومات اكثر بكثير من بطاقات الائتمان . (Parker&Swatman,2002:9)

كما تعرف البطاقة الذكية " بأنها عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي تحتوي في داخلها على شرائح للذاكرة تعمل بواسطة ميكروكمبيوتر تزودها بطاقة تخزينية لبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائط المغنة ولكنها أعلى منها تكلفة، وتقدم هذه البطاقة العديد من الخدمات، منها بعض البيانات الشخصية الخاصة بحاملها ومعلومات عن حساباته الشخصية المصرفي، وباستخدام البطاقة الذكية في أجهزة الصراف الآلي يمكن للعميل شحنها بمبلغ معين من النقود من حسابه، وتخزن عليها البيانات كافة وعليه لا تعتمد على الاتصال مع حاسوب المصرف أو الجهة المصدرة ، فهي عبارة عن كمبيوتر متنقل"(باشا ، عبدالرحيم ، بدون سنه: 174)

ويمكن تعريفها على انها مدفوعات فورية ببطاقة مصنوعة من البلاستيك ومدمجة بشريحة إلكترونية ويتم تزويذ المستخدم برقم تعريف شخصي تم التحقق منه بواسطة مزود الخدمة ، ولضمان حماية البيانات الموجودة داخل هذه البطاقات والمعلومات المشفرة يتم تخزينها بداخليها وتتمتع بسرعة معالجة كبيرة. ومن أمثلة هذا النوع من البطاقات بطاقات Visa و Mondex النقدية. (Naeem.,et al,2020:5)

ومن خلال ما ذكر من التعريفات المذكورة مما سبق يمكن تعريف البطاقة الذكية (SC) حسب رأي الباحثة : وهي عبارة عن كمبيوتر صغير متنقل تستخدم في جميع أنحاء العالم وتخزن القيمة النقدية فيها وتحتوي على المعلومات الشخصية لحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفي وتشبه البطاقات الائتمان من حيث الشكل والحجم لكنها تختلف عنها بانها قادرة على خزن البيانات أضعافاً واعلى تكلفة مقارنة ببطاقات الائتمان .

2- انواع البطاقة الذكية :

- أ- تقسم البطاقات الذكية من حيث قدرتها على التخزين كما يلي(Parke &Swatman ,2002:9)
- 1- بطاقات المعالجات الدقيقة: قابلة للبرمجة وقدرة على معالجة البيانات المخزنة في شريحة الذاكرة الخاصة بها ، ويمكنها توفير الأمان (مثل مصادقة رقم التعريف الشخصي) ويمكنها دعم تطبيقات متعددة ومن ثم تحتوي على ،جميع التفاصيل الشخصية (مثل رقم الحساب والمعلومات المالية في حالة البطاقات الذكية للدفع ، والسجلات الطبية في حالة البطاقات الذكية الطبية ، وما إلى ذلك) محمية / مؤمنة بشكل كبير بواسطة أرقام التعريف الشخصية والتشفير ، مما يعني أنه لا يمكن للأخرين استخدام البطاقة في حالة فقدانها أو سرقتها.

2- بطاقات الذاكرة: يمكن استخدامها لتخزين ما بين 1000 إلى 4000 حرف من البيانات ، مما يجعلها مناسبة لتطبيقات القيمة المخزنة (على سبيل المثال ، في الهاتف المدفوعة وآلات البيع ومعاملات البيع بالتجزئة). على النقيض من ذلك ، بحيث يمكن للأخرين استخدامها في حالة فقدانها أو سرقتها.

ب- تقسم البطاقات الذكية من حيث كيفية تواصلها مع جهاز القارئ إلى ثلاثة أنواع رئيسة هي كما يلي (باجحر، العمري، 2019: 662-664):-

1- البطاقات التلامسية : من أشهر أنواع البطاقات الذكية المصممة وأكثرها شيوعاً تحتوي على شريحة ذهبية صغيرة؛ يجب أن تمرر البطاقة في القارئ ويحصل تلامس مباشر لكي تتم عملية نقل المعلومات والبيانات من وإلى الشريحة .

2- البطاقات اللاتلامسية: تستخدم في إجراء معاملات دفع رسوم الطرق السريعة، تحتوي على شريحة الكرتونية و لاسلكي هوائي تتيح للبطاقة الاتصال بالقارئ دون أي تلامس مباشر، وتعتمد البطاقة هذه الطاقة من مجال موجات الراديو المتولد من القارئ، ويقوم بتحويل المعلومات والبيانات بين البطاقة والقارئ.

3- البطاقات ذات الخاصية المزدوجة: وهي تجمع بين صفات البطاقة التلامسية واللاتلامسية ويزداد انتشار هذا النوع لسهولة استخدامه ولأنه يوفر حماية قوية و تجمع في تصمييمها إمكانية التواصل مع القارئ عن بعد أو عن طريق الملمسة المباشرة، وتستخدم لتسرير نقل المعلومات .

3- استخدامات البطاقة الذكية :

تستخدم البطاقات الذكية في الكثير من الاستخدامات ومن أهمها ما يأتي (باجحر، العمري، 2019: 663) (اسماعيل وآخرون، 2013: 84):-

أ- تستخدم كهوية تعريفية للشخص من خلال طباعة المعلومات الشخصية على البطاقة فضلاً عن ذلك طباعة المعلومات نفسها داخل الشريحة ، ويتم استخدامها كهوية تعريفية في حالات إعطاء جوازات السفر ، الضمان الاجتماعي من قبل الحكومات، ويمكن استخدامها أيضاً في حالة إعطاء معلومات شخصية أو بيانات إلى المستشفيات أو الأطباء بدون الحاجة إلى ملء استماره ورقية.

ب- يتم استخدام البطاقة الذكية من قبل بعض الشركات كحماية إذ يتم استخدامها في فتح الباب إذ تمر البطاقة في قارئ البطاقة لكي تتم هذه العملية حسب مرتبة الموظف في الشركة وكذلك يتم استخدامها

للدفع عند وقوف السيارات أو في محطات القطار أو الباصات كذلك عند شراء البنزين من محطات الوقود.

- ت- تستخدم عند المرور من المنافذ الكمركية دون الحاجة إلى جوازات السفر.
- ث- تسهل البطاقات الذكية على المستفيدين تخزين البيانات والنقود بشكل آمن للشراء لذلك يتم استخدامها في التجارة الإلكترونية .
- ج- تستخدم عن طريق الصراف الآلي من قبل المتعاملين من فئات الرعاية الاجتماعية والمتقاعدين وكذلك تستخدم للمعاملات المالية عندما يتم إدخالها إلى القارئ (الماكنة) التي تقوم بتحويل المعلومات من وإلى الحاسبة المركزية .

ويرى الباحث الان البطاقة الذكية لم تكن اولى التقنيات التي دخلت حياتنا الجديدة لكنها واحدة من ابرز المشروعات و التجارب الحديثة التي وصفها الكثير من المختصين بانها نقلة نوعية طرأت على العمل المصرفي ووسيلة تعمل على القضاء على الفساد المالي والبطاقة الذكية هي بطاقة مصرافية لتوفير وسيلة آمنة ل القيام بجميع الفعاليات المالية للمجتمع بيع ، شراء، تحويل أموال و توزيع رواتب وغيرها .

المبحث الثالث

عوامل قبول نظام المدفوعات الالكتروني

اولاً: الأداء المتوقع (Performance Expectancy) :

يقصد بالأداء المتوقع على أنه يمكن للمستهلكين الحصول على الخدمة أو المنتج المرغوب فيه من أسواق مختلفة باستخدام التكنولوجيا.

وايضاً يعرف الأداء المتوقع على أنه الدرجة التي يعتقد بها الفرد أن استخدام نظام المعلومات (Information system) سيساعده على تحقيق الأداء الوظيفي ، لاستخدام التكنولوجيا الجديدة وقبولها إذا أدركوا أن هذه التكنولوجيا أكثر فائدة في حياتهم اليومية . (Alam.,et al,2020:130)

ويمكن تعريف الأداء المتوقع على أنه الفوائد مثل توفير الوقت والجهد والكفاءة وإمكانية الوصول والتخصيص والراحة التي يمكن تحقيقها من خلال استخدام هذه القناة المبتكرة، من أكثر الدوافع تأثيراً للنوايا السلوكية لاعتماد واستخدام أنظمة المعلومات.(Alalwan,et al.,2018:128)

وكما يعرف توقع الأداء (PE) بأنه مدى الفائدة التي يمكن الحصول عليها في أنشطة معينة بسبب استخدام التكنولوجيا التقنية وثبت أنها أقوى مؤشر لها.(Merhia,et al., 2019:3)

ويعرف كذلك "توقع الأداء" في سياق المستهلك هو "الدرجة التي سيوفر بها استخدام التكنولوجيا فوائد للمستهلكين في أداء أنشطة معينة".(Slade,et al., 2015:862)

فضلا عن ذلك تم اقتراح أن التكنولوجيا سيكون لها تأثير كبير في تعزيز كفاءة الأداء ، عندما يتعلق الأمر باستخدام وتطبيق التكنولوجيا على وفق نتائج الدراسات السابقة ، فإن استخدام متغيرات UTAUT2 فعال بشكل كبير في تقييم اعتماد التكنولوجيا من قبل المستخدمين وتصورهم تجاهها لذلك فإن توقع الأداء أو الاحتمال كمتغير له أهمية وزن كبير ، لأنه يؤدي دوراً حاسماً في تقييم تصور المستهلكين تجاه تبني التكنولوجيا الناشئة فضلاً عن ذلك تكون مقبولة أو اعتماد التكنولوجيا الجديدة عالية عندما تكون التكنولوجيا سهلة الاستخدام وفعالة.

فضلاً عن ذلك عند تقييم سلوك المستهلكين فيما يتعلق ببني التكنولوجيا الجديدة ، يؤدي الأداء المتوقع أيضاً دوراً مهماً عند تقييم ببني المستهلك للجوال وقبوله التطبيقات وقد أسفرت عن نتائج إيجابية . من الواضح أنه بمجرد أن يختبر المستهلكون أو المستخدمون تقنية جديدة ويدركون فعاليتها وفوائدها فمن المرجح أن يتبنوها كجزء من نمط حياتهم من أجل الاستفادة القصوى منها فضلاً عن ذلك يعد استخدام المنصات القائمة على الإنترن特 وأحدث التقنيات أسهل الطرق للحصول على وصول ملائم وجاهز للمستهلكين وتمكنهم من الاستفادة من التكنولوجيا للتواصل وتبسيط حياتهم. من الأهمية بمكان توصيل الرسالة الصحيحة إليهم من خلال التكنولوجيا لأنها ستؤثر في الربحية والأداء التنظيمي. كما أوصت هذه الدراسة الأداء المتوقع هو عامل مؤثر في تقييم اعتماد التكنولوجيا .

فضلاً عن ذلك الأداء المتوقع هو الدرجة التي يمكن أن توفر بها التقنيات فوائد للأفراد في أداء أنشطة معينة ، وقد تم التحقق من صحتها كعامل حاسم لاستخدام التقنيات فضلاً عن ذلك يوضح جاو وآخرون أن الأداء المتوقع يرتبط بشكل إيجابي بنية الأفراد اعتماد أجهزة الرعاية الصحية القابلة للارتداء .

فضلاً عن ذلك يشير الأداء المتوقع إلى مستوى تنفيذ التكنولوجيا الحديثة ، والذي يساعد في تحقيق المزايا من الأداء الوظيفي للأفراد ، وكبنية متعددة الأوجه فإنه يشمل أيضاً التركيبات من النماذج الأخرى. علاوة على ذلك ينظر إليه على أنه أهم مؤشر على النية السلوكية لقبول التقنيات الجديدة. المزايا مقارنة بالعدادات القديمة. توقعت النتائج التجريبية السابقة أن توقع الأداء قد أثر في النية السلوكية عند معالجة هذه المسألة ، قامت هذه الدراسة بفحص توقع الأداء ومقارنته بمتغيرات القبول الأخرى في نموذج بحث الأداء المتوقع له تأثير إيجابي في نية المستخدمين السلوكية لاستخدام العداد الذكي.

(Alkawsi.,et al,2021:229)

وأوضح لو ويوي (2009) أن الأداء المتوقع قد أثر بشكل كبير في الناس لتبنيهم خدمات الهاتف المحمول وصن وآخرون (2013) تجريبياً توصلنا إلى أنه كلما زاد PE ، زاد احتمال اعتماد خدمات الصحة المحمولة. و وجد هوك وسوروار (2017) أن PE هو أحد المحددات المهمة لنية سلوك المستخدمين لاستخدام الصحة المحمولة لذلك فإن الأداء المتوقع يؤثر بشكل إيجابي في النية السلوكية لاعتماد خدمات الصحة المحمولة. (Alam.,et al,2020:130)

فضلاً عن ذلك اعتمد العديد من الدراسات نموذج User acceptance of information technology (UTAUT) وأثبتت حقيقة أن توقع الأداء هو المؤشر المهم للنوايا السلوكية نحو قبول تقنية جديدة و في هذه الدراسة ، نعتقد أن توقع الأداء يؤثر في سلوك المستخدمين النية نحو تطبيق G mG

من المفترض أن يستخدم المقيمون في عُمان تطبيقات الهاتف المحمول إذا كانوا يعتقدون أن استخدام تطبيقات الهاتف المحمول سيساعدهم في الوصول إلى الخدمات الحكومية على مدار الساعة. فضلاً عن التحقق من صحة حقيقة أن توقيع الأداء يؤثر في قرار اعتماد تكنولوجيا الهاتف المحمول. (Sharma., et al, 2018:3)

باعتقاد العميل بأن استخدام التسويق عبر الهاتف المحمول سيسهل حصولهم على مجموعة واسعة من المنتجات و خدمات من الأسواق. من بين بناءات النظرية الموحدة للقبول واستخدام نموذج (UTAUT2) User acceptance of information technology لـ Cantrell وآخرين ، يميل 16 مستهلكاً إلى السماح واستخدامها ، يعد PE الأقوى . على وفق رأي لـ PE خلصت دراسة لتقييم نوايا العملاء في أثناء استخدام الرسائل الفورية على الأجهزة المحمولة أيضاً إلى أن هو محدد محتمل لذكاء الأعمال. يقدم عنصراً مؤثراً حاسماً في موقف المستهلك . إذ تم الكشف عن علاقة إيجابية بين PE و نوايا العملاء في أثناء الدراسات حول الدفع عبر الهاتف المحمول . (Eneizan.,et al , 2019:3)

في هذه الدراسة سيشير PE إلى الفائدة المتصرورة للمستخدم من استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، وبشكل أكثر تحديداً تسريع المعاملات المصرفية الروتينية مثل عمليات التحقق من الحساب والمدفوعات ، ومن ثم سيعكس PE تأثير الراحة التي تضمنها الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على اعتماد هذه التكنولوجيا تم اقتراح الملامسة المتصرورة بسبب توافر الخدمات المالية عن بعد على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

(Merhia,et al., 2019:3)

وقد تم دعم تأثير توقع الأداء على النية ، وقد تم تأثير توقع الأداء على النية السلوكية في سياق إحدى الميزات الجذابة لخطبة إدارة المبردات هي القدرة على الدفع مقابل شيء ما في أي مكان وفي أي وقت. نظرًا لأن خطط إدارة غازات التبريد تقدم طريقة مناسبة للمعاملات ، بدون قيود مكانية عبر جهاز أصبح موجودًا في كل مكان ، فإنها توفر مزايا نفعية من المحتمل أن تكون محركات مهمة للتبني ، لذلك فإن الأداء المتوقع يؤثر بشكل إيجابي في النية السلوكية لاستخدام (Slade,et al., 2015:862).RMP

وتسلط الدراسات الحالية الضوء على تأثير الأداء المتوقع في القيمة المتصورة للإفصاح عن المعلومات في تكنولوجيا تبني المعلومات عبر تطبيقات الأجهزة المحمولة عندما يرون فوائد الكشف عن هذه المعلومات. فضلاً عن ذلك يشير إلى أن الأداء المتوقع له تأثير إيجابي على القيمة المتصورة للكشف عن المعلومات الشخصية للسفر. و فضلاً عن ذلك يمكن أن تؤدي تطبيقات تتبع جهات الاتصال إلى الاكتشاف المبكر والإخطار في الوقت المناسب للأشخاص الذين كانوا على اتصال بحامل COVID-19 الشخص للتحكم في انتشار الفيروس ، ويمكن أن يساعد فهم هذه الفوائد الأفراد في الكشف عن معلوماتهم الشخصية لاستخدام التطبيق ، و يؤثر الأداء المتوقع بشكل إيجابي على القيمة المتصورة للإفصاح عن المعلومات (Duan&Deng:2021:10:11).

: ثانياً: الجهد المتوقع (Effort Expectancy)

يُعرف EE بأنه "درجة السهولة المرتبطة باستخدام النظام". إذ يشعر المستخدمون عادةً بأنهم متصلون بتقنيات مريحة وسهلة الاستخدام (Alam.,et al,2020:133) . ويعرف الجهد المتوقع على أنه "درجة السهولة المرتبطة باستخدام النظام" (Shaw&Sergueeva,2019:46:47) .

كما ويعرف أيضاً الجهد المتوقع على أنه تقدير المستهلك للمستوى الذي يتطلب فيه التفاعل مع نظام أو تقنية معينة جهداً عقلياً وجسدياً أقل (Sharma., et al,2018:3) . وايضاً يعرف "توقع الجهد" في سياق المستهلك هو "درجة السهولة المرتبطة باستخدام المستهلكين للتكنولوجيا" (Slade,et al.,2015:862) .

ترتبط سهولة الاستخدام بشكل كبير بالنوايا السلوكية لأن بارك وآخرين (2007) ولو وآخرين (2009) أظهروا أن العملاء تختلف المزايا على وفق نوع نموذج النقر والتجميع وعمر العملاء ، وتظهر النتائج بدقة الاختلافات في هذه العوامل وفق ملف تعريف العميل ونموذج النقر والتجميع مع ارتفاع كفاءة الطاقة يُنظر إلى استخدام التكنولوجيا على أنه يتطلب جهداً أقل وطاقة إدخال أقل لإدارة النظام فضلاً عن ذلك الأنظمة ، خدمات الصحة الإلكترونية عبر الهاتف الذكي ، دعم القرار السريري أنظمة المowanئ والصحة المتنقلة ولذلك يؤثر توقع الجهد بشكل إيجابي على النية السلوكية لاعتماد خدمات الصحة المحمولة (Alam.,et al,2020:133)

الجهد المتوقع يلعب دوراً مهماً في النية السلوكية تجاه التكنولوجيا الجديدة ، على سبيل المثال أبرز البوسعيدي (2012) حقيقة أن هناك علاقة بين نظام المعلومات المعقد و قرار استخدام الشيء نفسه يشير المستوى الأعلى من التعقيد المرتبط بأنظمة المعلومات إلى قبول أقل من قبل المستخدمين ، وعلى وفق نموذج القبول الشائع ، فإن المستخدمين على استعداد لقبول تقنية جديدة إذا كان سهل الاستخدام ولا يتطلب جهوداً إضافية ، ففي حالة تطبيق mG والذي قد يتطلب مستوى معيناً من المعرفة والجهود ، قد يؤثر الجهد المتوقع في النية السلوكية تجاه استخدام تطبيقات الهاتف المحمول ، لذلك الجهد المتوقع له تأثير إيجابي في النية السلوكية لاستخدام تطبيق mG. (Sharma., et al,2018:3).

إن الجهد المتوقع من حيث سهولة الاستخدام تسهل تبني التكنولوجيا. إنه أمر مهم لأنه عندما يتعلق الأمر باستخدام التكنولوجيا ، فإن المستخدمين مستعدون فقط لبذل الحد الأدنى من الجهد و انه إذا كان من الصعب استخدام التكنولوجيا فإن المستخدمين يتربدون في تبنيها في حين أن التكنولوجيا سهلة الاستخدام لديها عدد أكبر من المتبنيين .فضلاً عن ذلك تعد سهولة الاستخدام عاملًا يتماشى مع تصور المستخدمين بأن التكنولوجيا خالية من الجهد ويمكن استخدامها بسهولة بالغة.

تم إجراء العديد من الأبحاث التي تشير إلى أن الجهد المتوقع له تأثير كبير في النية السلوكية للمستهلكين واعتمادهم للتكنولوجيا. على وفق هذه النتائج ، يمكن أن تنبأ سهولة الاستخدام كعامل بسلوك المستخدم فيما يتعلق بتبني التكنولوجيا.

على وفق دراسات مختلفة يُنظر إلى الجهد المتوقع على أنه عامل مؤثر مهم عندما يتعلق الأمر بتبني المستهلكين للتكنولوجيا حيث إنه يؤثر بشكل مباشر في النية السلوكية وميل المستخدمين ، ويتوقع أيضاً ما إذا كان المستخدم سيستخدم التكنولوجيا أم لا. فضلاً عن كشفت دراسات أخرى أن هذا فعال أيضاً في سياقات مختلفة فيما يتعلق بتبني التكنولوجيا وقبولها.

تم إجراء دراسة من قبل (Al-Sahouly&Bendary) على سكان مصر للتأكد من وتحليل السمات التي تعزز فهم التجارة عبر الهاتف المحمول بين المستهلكين من أجل مساعدتهم على التسوق عبر الإنترن트 كان استخدام نموذج UTAUT (User acceptance of information technology) واضحاً على وفق نتائج الدراسة فإن المتغيرات مثل الحافز(الدافع) ومتوسط الجهد (سهولة الاستخدام) والتأثير الاجتماعي هي العوامل الرئيسية التي لها تأثير في قبول التكنولوجيا. تم تحليل هذه الصفات ولوحظ وجود علاقة إيجابية ومحنة بين هذه السمات وسلوك المستهلك فضلاً عن سهولة استخدام التكنولوجيا هي خاصية أساسية لتقدير سلوك المستخدم تجاه أي ميزة متقدمة لاستخدام التكنولوجيا التي لها تأثير كبير في المستخدم كما يصف الجهد المتوقع الجهد المطلوب لاستخدام التقنيات ويفضل الأفراد

التقنيات سهلة الاستخدام بأقصى قدر من الكفاءة التقنيات سهلة الاستخدام لها تأثير إيجابي في نية تبني الأفراد.

وجد جاو وآخرون (2015) أن الجهد المتوقع يرتبط ارتباطاً إيجابياً بنية الأفراد اعتماد أجهزة الرعاية الصحية القابلة للارتداء ، ويشير سونغ وآخرون (2020) إلى أن تصور الأفراد لاستخدام الحوسية السحابية دون بذل جهد كبير يؤثر بشكل كبير في نية التبني. لذلك فان الجهد المتوقع له تأثير إيجابي في اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترن特 ، يجب أن تكون تطبيقات تتبع جهات الاتصال مصممة جيداً لجعلها بسيطة وسهلة الاستخدام ، وكلما قل الجهد الذي يحتاج الأفراد إلى تكريسه لاستخدام مثل هذا التطبيق زاد احتمال اعتمادهم عليه.

عندما يشعر المستخدمون أن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول سهلة الاستخدام دون الحاجة إلى بذل الكثير من الجهد ، فإنهم ستكون لديهم توقعات عالية نحو الحصول على الأداء المتوقع فعند اعتماد تطبيقات تتبع جهات الاتصال ، يميل الأفراد الذين يرون أن هناك حاجة إلى جهد أقل لاستخدام تطبيقات تتبع جهات الاتصال إلى إدراك أن هذه التطبيقات مفيدة. لذلك يؤثر الجهد المتوقع بشكل إيجابي في الأداء المتوقع. (Duan,Deng,2020:11)

كما أشارت الدراسات السابقة إلى أن الجهد المتوقع كان متغيراً مستقلاً له تأثير مباشر كبير في محاولة المستخدمين استخدام التكنولوجيا المبتكرة ، السهولة في فهم واستخدام نظام العدادات الذكية وللتوضيح قد يكون المستخدمون أكثر ميلاً لقبول واستخدام الخدمات التي تتطلب قدرًا أقل من التخطيط والتعريف مثل العدادات الذكية ، ونتيجة لذلك الجهد المتوقع له تأثير إيجابي في نية المستخدمين السلوكية لاستخدام العداد الذكي. (Alkawsi.,et al,2021:229)

فضلاً عن ذلك تتحدد جاذبية المنتج الجديد من خلال علاقته باحتياجات المستهلكين وتجاربهم السابقة ويكمّن الدور الرئيس لمنسقي التسويق في اختيار الإعلانات التي تعزز التوافق بين المنتج ومعتقدات السوق المستهدفة والتجارب السابقة تحدد الجهد المتوقع (EE) على أنه الاختراع الذي يُزعم أنه يتتسّب مع تصرف الشخص تجاه الأشياء ، وعلى وفق الدراسات السابقة كلما زادت كفاءة الطاقة زادت سرعة معدل التبني. فضلاً عن ذلك النتائج المستخلصة من الدراسات التجريبية الفرضية المقترحة لتأثير كفاءة الطاقة على ذكاء الأعمال لاستخدام التسويق عبر الهاتف المحمول لذلك تؤثر EE بشكل إيجابي في ذكاء الأعمال لدى المستهلكين لاستخدام التسويق عبر الأجهزة المحمولة. (Eneizan.,et al,2019:3)

وقد أثبتت العديد من دراسات البكالوريا الدولية بشكل تجاريبي الدور للجهد المتوقع أو عوامل تم التقاطها مثل سهولة الاستخدام المتصورة في تشكيل نية العملاء وتصورهم تجاه هذه القناة المبتكرة. تمشياً مع حجة ديفيس وأخرين (1989) ، يمكن للأفراد أن يشاركون في عملية المفاضلة المعرفية بين الجهد المطلوب لتطبيق التكنولوجيا بنجاح أمام الفوائد والمزايا التي يتم الحصول عليها باستخدام التكنولوجيا. وأوضح أن سهولة الاستخدام المتصورة يمكن أن تسهم في النية السلوكية لاستخدام التكنولوجيا بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال تسهيل دور الفائدة المتصورة وقد تم دعم هذا بشكل تجاريبي في سياق البكالوريا الدولية من خلال عدد من الدراسات ومن ثم ، فإن الجهد المتوقع سيزيد من نية العملاء الأردنيين في تبني البكالوريا الدولية، وسيزيد توقع الجهد المتوقع من الأداء المتوقع.(Alalwan,et al.,2018:128)

وكذلك تم تقديم سهولة الاستخدام المتصورة في البداية بواسطة نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كمحدد أساسي لقبول المستخدم ومنذ ذلك الحين تم التحقق من صحتها في العديد من دراسات UTAUT2 بوصفها مقدمة مهمة وتوقع دقيق عامل من النية السلوكية ، مع تأثير إيجابي في السلوك المعتمد لاستخدام هذه التكنولوجيا .

كما هو متوقع كان المستهلكون أكثر ميلاً إلى تبني تقنية تتطلب جهداً ضئيلاً لاستخدامها بفعالية. أظهرت الدراسات ارتباطاً إيجابياً بين الفائدة المتصورة للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وحالات الاستعداد الأولي لاستخدامها في الواقع ، تبين أن فائدة الخدمة هي السبب الرئيس الذي دفع المستهلكين إلى اعتماد أنظمة الخدمة المتنقلة لإتمام المعاملات المصرفية. وقد أظهرت الدراسات أن السوق الاستهلاكية اللبنانية كانت متقبلة للتكنولوجيا الجديدة حتى أنه كان سهل الاستخدام. تم التتحقق من صحة ذلك عندما تم العثور على سهولة الاستخدام الملحوظة لنظام التعلم الإلكتروني لتكون مؤشراً مهماً على نية الطالب في تبني النظام. ومن ثم افترض المؤلف أن المستخدمين كانوا أكثر عرضة للوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتكيفها شريطة أن يعتقد أنها سهلة الاستخدام وبالتالي ستؤثر كفاءة الطاقة بشكل كبير وإيجابي في نية المستهلكين السلوكية نحو تبني الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في السياقين الإنجليزي واللبناني.(Merhi,et al,2019:3:4)

على الرغم من أن تأثيراً كبيراً غير مباشر لسهولة الاستخدام المتوقع في النية من خلال الفائدة المتوقعة . نظراً لأن خطط إدارة غازات التبريد تستخدم تقنيات مختلفة لأنظمة الدفع الحالية ، فمن المحتمل أن تؤثر درجة السهولة المتوقعة المرتبطة باستخدام خطة إدارة المبردات في النية السلوكية. بناءً على هذا فإن الجهد المتوقع يؤثر بشكل إيجابي في النية السلوكية لاستخدام RMP (Slade,et al.,2015:862).

ثالثاً: التأثير الاجتماعي (Social influence)

عرف التأثير الاجتماعي بأنه الدرجة التي يدرك بها المستهلكون أن الآخرين المهمين (مثل العائلة والأصدقاء والزملاء وما إلى ذلك) يعتقدون أنه يجب عليهم استخدام تقنية معينة.) Sharma., et al,2018:4

كما عرف التأثير الاجتماعي بأنه "الدرجة التي يدرك بها الأفراد أن الآخرين المهمين يعتقدون أن عليهم استخدام النظام الجديد" (Shaw&Sergueeva,2019:46)

وايضاً عرف التأثير الاجتماعي أنه "مدى إدراك الفرد لأهمية الآخرين الذين يعتقدون أنه يجب عليه تطبيق النظام الجديد". (Alalwan,et al.,2018:128)

"التأثير الاجتماعي" في سياق المستهلك هو "مدى إدراك المستهلكين أن الآخرين المهمين يعتقدون أنه يجب عليهم استخدام تقنية معينة" (Slade,et al.,2015:862-863)

وأتبع معايير المجموعة (Kelly, Cooper, & Weaver, 2001) عند تطوير UTAUT تضمن معايير ذاتية إذ تم تضمين هذا البناء في إطار نظرية الإجراء المنطقي ونظرية السلوك المخطط. عند تمديد UTAUT إلى UTAUT2 لشرح الاستخدام الطوعي تم الاحتفاظ بالتأثير الاجتماعي كأحد بنيات النموذج دعمت دراسات التجارة عبر الهاتف المحمول أهمية التأثير الاجتماعي في الاستخدام. على الرغم من أنه يمكن إجراء التجارة عبر الهاتف المحمول كنشاط منفرد ، فقد يتم إقناع الأفراد بالانخراط فيها لأن أصدقائهم وفضلاً عن ذلك ، قد يرغبون في إثارة إعجاب الآخرين بالقول إنهم اشتروا عنصراً باستخدام هوافتهم الذكية . (Shaw&Sergueeva,2019:46)

لاحظ تشونغ (2013) أن التأثير الاجتماعي هو مؤشر مهم على نية استخدام التجارة عبر الهاتف المحمول ،فضلاً عن ذلك جادل الباحثون بأن المجموعات المرجعية تؤثر في قرار المستخدمين بتبني خدمة جديدة عندما لا يكون لديهم أو لديهم معرفة قليلة بالخدمة ، وفي حالة عمان من المتوقع أن يؤثر التأثير الاجتماعي في قرار استخدام mGApp وفي هذه الدراسة تم اختيار التأثير الاجتماعي كأحد المؤشرات المحتملة التي تؤثر في النية السلوكية لذلك للتأثير الاجتماعي تأثير إيجابي في النية السلوكية لاستخدام تطبيق mG . (Sharma., et al,2018:4)

كما يرتبط التأثير الاجتماعي (SI) ارتباطاً مباشراً بالدرجة التي تكون فيها نتائج استخدام المنتجات أو الابتكارات الجديدة ملحوظة للأصدقاء والأقارب ، فإذا لاحظ المستهلكون أن الآخرين يستمتعون باستخدام منتجات أو ابتكارات جديدة ، فمن المرجح أن يتم توزيع هذه المنتجات أسرع بين العملاء . هذا البناء يمكن مقارنته بالنموذج. تُعرَّف نظرية قبول واستخدام نموذج UTAUT2 للتكنولوجيا على أنها تأثير

الأقران والأصدقاء في العملاء داخل المنطقة المحلية التي يعملون فيها. لذلك أن SI لها تأثير كبير في هذا المفهوم مدعوم بنتائج التحقيقات التي أجرتها كل من (Yang و Soroa-Koury) لذلك يؤثر أداء SI على ذكاء الأعمال لدى المستهلكين لاستخدام التسويق عبر الأجهزة المحمولة.

(Eneizan.,et al, 2019:3)

و عد التأثير الاجتماعي عاملاً معدلاً ودمجه في إطار بحثهم لأنه قد يؤثر في قبول تكنولوجيا الهاتف المحمول ويمكن أن يزيد أيضاً من الصلاحية التنبؤية . فضلاً عن ذلك كان من المفترض أن التأثير الاجتماعي المختلف فيما يتعلق بتكنولوجيا الهاتف المحمول يمكن أن يغير تصور المستخدم المتعلق بالجهد المتوقع و الأداء المتوقع و قيمة السعر و تيسير الشروط (التسهيلات) واللغة والراحة والعادة وكذلك الخصوصية والأمان فيما يتعلق بنية المستخدم استخدام قبول تكنولوجيا المحمول و غالباً ما يتأثر المستخدمون بشدة بالعائلة والأصدقاء الذين لديهم خبرة في بعض التقنيات . كشفت الدراسات عن نوعين من التأثيرات الاجتماعية التي تؤثر في مستخدمي وسائل الإعلام والتواصل مع الآخرين، تشمل وسائل الإعلام الجماهيرية الصحف والمقالات والمجلات والإنترنت والتلفزيون والراديو وغيرها من المصادر. يشير التأثير الشخصي إلى الأصدقاء والزملاء والعائلة والأفراد الآخرين الذين لديهم تأثير مناسب في المستخدمين أو المستهلكين فضلاً عن ذلك يفقد التأثير الاجتماعي فعاليته إذا كانت المعرفة أو الخبرة الكافية غير متوفرة في المجتمع وعندما لا يكون هناك وعي بالเทคโนโลยيا أو الخصائص الأخرى يعد التأثير الاجتماعي أفضل مؤشر في قبول التكنولوجيا.

كما يرتبط التأثير الاجتماعي بالدرجة التي يرى بها الأفراد أن الآخرين مهمين بالنسبة لهم يعتقدون أنه يجب عليهم استخدام التكنولوجيا وهو يؤثر في تبني تقنيات معينة في ظل ظروف مختلفة . يكشف أن التأثير الاجتماعي مثل توصية قادة الرأي يؤثر بشكل كبير في اعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، و يشير إلى أن التأثير الاجتماعي يرتبط ارتباطاً إيجابياً بنية الأفراد اعتماد أجهزة الرعاية الصحية القابلة للارتداء ، ويشير لي وآخرون (2019) إلى أن التأثير الاجتماعي له تأثير إيجابي في اعتماد خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول. يؤثر الأشخاص مثل الأصدقاء وأفراد الأسرة والزملاء في قرارات تبني الأفراد ، فكلما كان تأثير هؤلاء الأشخاص أقوى ، زادت احتمالية اتباع نصائحهم في تبني التطبيقات. لذلك يؤثر التأثير الاجتماعي بشكل إيجابي في نية اعتماد تطبيقات تتبع جهات الاتصال.

(Duan,Deng,2020:9)

إذ يرتبط التأثير الاجتماعي (SI) ارتباطاً مباشراً بالدرجة التي تكون فيها نتائج استخدام المنتجات أو الابتكارات الجديدة ملحوظة للأصدقاء والأقارب ، فإذا لاحظ المستهلكون أن الآخرين يستمتعون باستخدام

منتجات أو ابتكارات جديدة ، فمن المرجح أن يتم توزيع هذه المنتجات أسرع بين العملاء هذا البناء يمكن مقارنته بالنمذجة.

فضلا عن ذلك تعريف نظرية قبول واستخدام نموذج UTAUT2 للتكنولوجيا على أنها تأثير الأقران والأصدقاء في العملاء داخل المنطقة المحلية التي يعملون فيها .

كما أشار العديد من الباحثين بما في ذلك Venkatesh إلى أن SI لها تأثير كبير في هذا المفهوم مدوماً بنتائج التحقيقات التي أجرتها كل من (Yang. Soroa-Koury) لذلك يؤثر أداء SI في ذكاء الأعمال لدى المستهلكين لاستخدام التسويق عبر الأجهزة المحمولة.(Eneizan.,et al,2019:3)

أن تأثير التأثير الاجتماعي في النية السلوكية يمكن أن يكون راجعا إلى الامتثال خاصة في المراحل الأولى من التجربة ، والدور الكبير للتأثير الاجتماعي أو العوامل المماثلة (مثل المجموعات المرجعية والمعايير الذاتية وقادة الرأي) في التعزيز تم تسلیط الضوء على نوايا العملاء واستخدام البكالوريا الدولية على نطاق واسع، ومن ثم سيزيد التأثير الاجتماعي من نية العملاء الأردنيين في تبني البكالوريا الدولية. (Alalwan,et al.,2018:128)

التأثير الاجتماعي (SI) هذا يشمل الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل ووسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي و يؤثر بشكل كبير في تصورات المستخدم سلوكه. تبين أن التأثير له تأثير كبير في النية السلوكية في تبني الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على وفق مؤشر لبنان الثقافي كما اقترحه هو فستد في هذا البلد وهي نسبة عالية مما يشير إلى ميل اللبنانيين لاتباع الأوامر وتوقع التسلسل الهرمي وقبوله ، كما أن النزعة الفردية منخفضة في لبنان ومن ثم يعد أهله عائلات وحتى علاقات ممتدة ذات أهمية قصوى مما يلقي بظلاله على القواعد المجتمعية. المسافة منخفضة بينما الفردية مرتفعة في إنجلترا مما يفسر الاختلاف بين هاتين المجموعتين كما يشير إلى أن الأفراد اللبنانيين سيكونون كذلك. من المرجح أن تتأثر الآخرين ، وتحديداً الأسرة وزملاء العمل ، حتى في أمور مثل استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، وكان من المتوقع أن يكون هذا التأثير أقل في السكان الإنجليز حيث كان التأثير الأسري والمجتمعي أقل. بين هذين البلدين والتأثير الكبير للتأثير الاجتماعي على النية السلوكية لذلك يؤثر التأثير الاجتماعي بشكل إيجابي على النية السلوكية لاعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في لبنان وإنجلترا.(Merhi,et al.,2019:4)

الافتراض الأساسي هو أن الأفراد يميلون إلى التقنيات الجديدة ويمكن أن يتأثروا بالضغط الاجتماعي المتصور للآخرين المهمين. في سياق مستهلك ، يمتلك غير المستخدمين سيطرة أكبر على خياراتهم وعواقب ذلك على صورتهم الاجتماعية ، لذلك يؤدي التأثير الاجتماعي دوراً مهماً في المستهلك السلوك من بين المتغيرات الأربع الأصلية لـ UTAUT ، كان التأثير الاجتماعي هو الأكثر اختباراً في سياق

MP ، وقد اكتسب تأثيره في النية السلوكية مزيداً من الدعم فان التأثير الاجتماعي يؤثر بشكل إيجابي في النية السلوكية لاستخدام (Slade,et al.,2015:862-863).RMP

رابعاً: التسهيلات(Facilities)

تعرف التسهيلات أنها قدرة الكيان التجاري على تقديم المعرفة فيما يتعلق ب المنتجات أو خدمات معينة بناءً على الطلب في السوق من منظور قبول تكنولوجيا الهاتف المحمول . (Duan,Deng,2020:10:10) وتعرف ايضاً بأنها "الدرجة التي يؤمن بها الفرد بوجود منظمة وبنية تحتية تقنية لدعم استخدام النظام" (Alam.,et al,2020:134)

وايضاً يتم تعريفها على أنها الدرجة التي يعتقد بها الشخص بوجود بنية تحتية تنظيمية وتقنية لدعم استخدام النظام. (Sharma., et al,2018:4)

ويمكن تعريفها على أنه قدرة الشركة على إعلام المستهلكين بالمنتجات والخدمات ، من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الرضا . (Eneizan.,et al ,2019:3)

حيث تعد التسهيلات أمراً حيوياً لتقييم موقف العملاء تجاه تبني قبول تكنولوجيا الهاتف المحمول ، كانت التسهيلات بمثابة أداة لتقييم نوايا العملاء. يعتقد أنه الدعم المتاح على الفور للوصول إلى التكنولوجيا والقدرة على البقاء ، إلى جانب نطاق التأثير على النية السلوكية للعملاء. فضلاً عن ذلك في العمل الذي قام به (Kang, 2014) ، يقوم نموذج UTAUT بإجراء تقييم لتبني التجارة عبر الهاتف المحمول. أشارت النتائج إلى أن التسهيلات لها تأثير إيجابي ومهم في المستخدمين لتبني التجارة عبر الهاتف المحمول.

كما أن العملاء مطالبون بالحصول على المساعدة في استخدام التكنولوجيا الجديدة . و يعد تبني التكنولوجيا قابلاً للتطبيق إذا كان لديهم سهولة الاستخدام في الحصول على التكنولوجيا الجديدة وكان هناك أفراد لمساعدتهم في استخدام التكنولوجيا الجديدة. هذا يزيد من نية الناس لاعتناق التكنولوجيا بسبب التسهيلات وأن التسهيلات تعمل على تحسين آفاق تبني ملحقات الأجهزة المحمولة على شبكة الإنترنت. تؤدي التسهيلات إلى زيادة ثقة العملاء حيث أنهم يفكرون في إمكانية عدم قدرتهم على الوصول إلى التكنولوجيا وفي هذه الحالة يمكن للأفراد الآخرين مساعدتهم وتوفير سهولة الاستخدام في استخدام التكنولوجيا بشكل مرضٍ.

كما تجسد حالة التسهيل تصور الأفراد حول الموارد المتاحة لدعم التبني. ويشمل كلاً من الظروف الخارجية والداخلية التي تؤثر في نية الأفراد للتبني ، وترتبط الظروف الخارجية بتوافر الموارد الخارجية مثل التدريب ودعم التبني. وتركز الظروف الداخلية على قدرة الأفراد على التبني إذ تم الاعتراف بأهمية التسهيلات لاعتماد التكنولوجيا في الدراسات الحالية. فضلاً عن ذلك العديد من التسهيلات مثل توافر

المعلومات والمساعدة وتوفير التدريب والدعم الفني ، فضلاً عن المهارات والمعرفة للأفراد الذين يسهرون قرارات التبني ، فإن الأفراد الذين يرون التسهيلات حسب الاقتضاء أقل ترددًا في استخدام التطبيق ، ومن ثم تعزيز نية التبني ويؤثر التيسير بشكل إيجابي في نية اعتماد تطبيقات تتبع جهات الاتصال.(Duan,Deng,2020:10)

إذ تشير التسهيلات إلى المستويات التي تعد فيها الشركة وبنيتها التحتية التقنية موجودة لحفظ على تنفيذ التكنولوجيا الحديثة. ، إذ ستؤثر درجات الدعم الفني المهمة المحددة على المحاولة السلوكية لقبول أنظمة العادات الذكية. لذلك فان التسهيلات لها تأثير إيجابي في نية المستخدمين السلوكية لاستخدام العداد الذكي ولها تأثير إيجابي في سلوك استخدام المستخدمين للعداد الذكي.(Alkawsi.,et al,2021:230)

فضلاً عن ذلك في حالة خدمات الصحة المحمولة ، فالمستهلكون ليس لديهم إمكانية متساوية للوصول إلى المعلومات والموارد الأخرى التي تسهل استخدام الهاتف الذكي. لذلك فإن FC تؤثر بشكل كبير في النية السلوكية لاستخدام أنظمة المعلومات الصحية. المعتقدات المتعلقة باستخدام التكنولوجيا الصحية وبالمثل ، تشير الدراسات التي تختبر قبول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصحية إلى أن الزيادة في تأثيرات Fs زادت من BI لاستخدام خدمات الرعاية الصحية عن بعد. كما أكد الدور الحاسم لدعم البنية التحتية في استخدام أنظمة المعلومات الصحية. حيث أن F لها تأثير إيجابي في هذه الأنظمة النية السلوكية للهواتف الذكية واستخدامها في الخدمات الصحية ، لذلك تؤثر التسهيلات بشكل إيجابي في النية السلوكية لاعتماد خدمات الصحة المحمولة.(Alam.,et al,2020:134)

تؤثر F بشكل إيجابي في ذكاء الأعمال لدى المستهلكين لاستخدام التسويق عبر الأجهزة المحمولة ،في سياق التسويق عبر الهاتف المحمول تشير حالة المنشأة إلى الدرجة التي يعتقد بها العميل أن البنية التحتية التنظيمية والتكنولوجية متوافرة لدعم استخدام تطبيقات التسويق عبر الهاتف المحمول ، وعلى وفق رأي (لجاد وحسن) يؤدي F دوراً مهماً في نموذج UTAUT2 ويمكن استخدام F بشكل مباشر لتطوير ذكاء الأعمال. (Eneizan.,et al ,2019:3)

وقام (Ajzen، 1991) بتوسيع هيئة تنظيم الاتصالات لتلك الظروف التي لا يتمتع فيها الأفراد بالسيطرة الكاملة بسبب الظروف الخارجية، عند العمل في مؤسسة باستخدام نظام إلزامي يوجد مكتب مساعدة وعلى النقيض من ذلك يتوجه المستهلكون الذين يستخدمون هوائفهم الذكية إلى قنوات دعم متعددة ، إذ قد يكون هناك مكتب مساعدة لحل المشاكل مع هوائفهم الذكية ومكتب مساعدة مختلف إذا كانت الشبكة لا تعمل

بشكل صحيح ومع ذلك لا يزال المستهلكون يتوقعون أن يعمل تطبيق الهاتف الذكي الخاص بهم بشكل لا تشوبه شائبة. ومن ثم التسهيلات تؤثر بشكل إيجابي في نوايا استخدام التجارة المتنقلة.

(Shaw&Sergueeva,2019:46)

تم إثبات العلاقة بين التسهيلات وسلوك الاستخدام الفعلي تجريبياً وأن التسهيلات يمكن أن يكون لها تأثير مباشر في نية العملاء في UTAUT2 لأن التسهيلات ليست متاحة مجاناً للعملاء كما هو الحال في سياق الموظف. ومع ذلك ، فإن الغالبية العظمى من البنوك الأردنية توفر هذه التسهيلات. مجاناً أو بسعر أرخص (على سبيل المثال بنك الأردن 2014 وبنك الإسكان 2014 و البنك الأهلي الأردني 2014 وستاندرد تشارتردالأردن 2014) ، علاوة على ذلك وعلى وفق رأي ل venkatesh وآخرين (2003) الدور المؤثر الذي من المرجح أن تختفي تسهيلات النية السلوكية من خلال تضمين كل من الأداء المتوقع والجهد المتوقع كمؤشرات رئيسة للنوايا السلوكية ، لذلك تم اقتراح التسهيلات ليكون لها تأثير مباشر واحد فقط في سلوك الاستخدام الفعلي . (Alalwan,et al.,2918;128)

خامساً: الدوافع (Motivation)

القيمة المحتملة لتلبية احتياجات ورغبات الزبائن وزيادة مشاركاتهم العاطفية (Eneizan,et al) (2019:3)

أن الدافع الذي يحصل عليه المستخدمون عند استخدامهم للتكنولوجيا يتعين على المرء أن يأخذ في الاعتبار حقيقة أنه لن يقدم للتكنولوجيا أي فائدة أو ميزة إضافية. ساعدت الميزات عبر الإنترن트 في تطوير مفهوم الوصول السهل. وفي النهاية عندما يتم استيفاء متطلبات المستخدم سيصبحون أكثر حماساً لتبني التكنولوجيا بشكل مناسب. ويتضمن استمتاع المستخدم ثلاثة عوامل (الخيال والاهتمام والمتعة) تؤثر جميعها بشكل إيجابي في اعتماد المستخدمين للتكنولوجيا من الواضح أن دافع المتعة يؤثر بشكل كبير في اعتماد التكنولوجيا واستخدامها.

فضلاً عن ذلك تحل السمات التي تؤثر في اعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في السياق الأردني ،تم استخدام نموذج البحث UTAUT2 و تم اعتماد متغيرين آخرين لتوسيع النموذج وسائل الإعلام والثقة. فضلاً عن ذلك أشارت النتائج إلى أن الحافز هو سمة مهمة وأنه لا علاقة له باعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، فضلاً عن ذلك أجرى دراسة لتحديد العوامل التي تؤثر في النوايا السلوكية نحو اعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بين مستخدمي الجيل Y.

يعد الدافع (الحافز) متغيراً وسيطاً يؤثر في قبول الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. فضلاً عن ذلك تم إجراء مسح لجمع البيانات من 480 مستجيبة. ثم تم إجراء تحليل البيانات باستخدام أداة نمذجة المعادلة الهيكيلية. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن النموذج الموسع هو الأداة الأكثر ملاءمة في سياق اعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بين مستخدمي الجيل Y. وكان الدافع وراء الحافز بمثابة ميزة الوسيط وأثر بشكل كبير في المستهلكين ودوافعهم لقبول الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، من ناحية أخرى زاد الأمان بشكل كبير من دافع المستهلك ولكنه لا يزال غير مرتبط بشكل كبير بداعي الدافع.

بالنسبة إلى Ducoffe يعد التسويق قناة مهمة لمحتوى الوسائط ما يجعل الهروب من الواقع جانباً مهمًا من قيمة الإعلان للعملاء ومن ثم كلما كان عنصر التسلية أكثر جدارة ، زادت أهمية المشترين وصف وجهة نظر متقد إليها تجاه التسويق عبر الهاتف المحمول فضلاً عن ذلك قدمت الدراسات الحديثة أدلة لدعم حقيقة أن التمتع المتصور يؤثر في نية استخدام الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول التحقيق في تأثير M بذكاء الأعمال لاستخدامه في السياق المحمول.(Eneizan.,et al, 2019:3)

ويمكن تقسيم الدافع إلى خارجي وداخلي ، إذ يشير الخارجي إلى النتيجة النفعية ويشير الجوهرى إلى الذات في أثناء الانخراط في النشاط ، أداة تؤدي إلى الاستخدام المطول عند التفكير في استخدام أداة تقنية المعلومات ، يتخذ الأفراد قرارات عقلانية وعاطفية، حيث أن الدافع الداخلي كان إيجابي التأثير وأن المستخدمين كانوا أكثر حرصاً على تبني نظام عندما تكون له قيمة خارجية (نفعية) وقيمة جوهرية (أي متجه). وعلى الرغم من وجود فوائد خارجية ، مثل الراحة وتوفير الوقت ، يكون المستهلكون أكثر تفاعلاً عندما يؤدي موقع الويب إلى التمتع ، سيكون دافع الملاذات أكثر تأثيراً. وجدت الدراسات السابقة لـ UTAUT2 أن دافع الملاذات يكون له تأثير كبير في نية المستهلكين السلوكية لاعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. الدافع في نموذجنا ومن ثم يؤثر الدافع المتعالي بشكل إيجابي في نوايا المستهلكين لاستخدام التجارة عبر الأجهزة المحمولة.

(Shaw&Sergueeva,2019:46)

وكذلك ينظر إلى الدافع على أنه الشعور بالبهجة أو الفرح أو الاستمتاع ، والذي يتم تحفيزه من خلال تطبيق التكنولوجيا ، وكشف عن تحليل أكثر شمولاً للأدبيات ذات الصلة في سلوك العملاء وكذلك تدفقات قبول التكنولوجيا. العديد من العوامل مثل المرح والفرح والسعادة تستحوذ على الدافع وهي محدّدات مهمة لقبول العميل للتكنولوجيا يمكن عده جزءاً من نمط الحياة الحديث ، مما يضيف قيمة إضافية لشريحة

العملاء الذين يبحثون عن الجدة والحداثة ، فضلاً عن ذلك العملاء الذين يدركون استخدام التكنولوجيا التي تتكون من المرح والمتعة فمن المرجح أن يدركوا استخدام هذه التكنولوجيا بطريقة أكثر إنتاجية تتطلب أقل جهد ، فضلاً عن ذلك إذا كان الدافع للذيد لاستخدام IB مرتفعاً ، فإن الفوائد الإجمالية المتتصورة باستخدام هذه التقنية ستزداد .(Alalwan,et al.,2018:128:129)

يُعرف الحافز على أنه المتعة أو المتعة المشتقة من استخدام التكنولوجيا ، وقد ثبت أنه يؤدي دوراً مهماً في تحديد قبول التكنولوجيا واستخدامها ،في أبحاث نظم المعلومات ، وُجد أن مثل هذا الدافع اللطيف (الذي تم تصوره على أنه متعة متتصورة) يؤثر في قبول التكنولوجيا واستخدامها بشكل مباشر في سياق المستهلك وُجد أيضاً أن الدافع وراء المتعة هو أحد المحددات المهمة لقبول التكنولوجيا واستخدامها ومن ثم فإننا نضيف الحافز كمؤشر على نية المستهلكين السلوكية لاستخدام التكنولوجيا.

(Venkatesh,et al.,2018:261)

سادساً: قيمة السعر (PV):

ادارك الزبائن لفوائد استخدام التطبيق وتكلفه عدم استخدام الدفع الالكتروني.(Alam,et al.,2020:134)

وعرفت قيمة السعر بأنها السمة ذات التأثير الأكبر للمستخدمين إذ يتداولون حول فائدة التكنولوجيا من خلال المنظور المالي ، أي ما إذا كانت فائدة الميزة المشتراء قيمة ومفيدة لهم من سياق التكنولوجيا كونها مفيدة ليومهم الأنشطة اليومية فيما يتعلق بالتطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، فإن قيمة السعر هي الجانب الأكثر أهمية بالنسبة للمستهلكين الذين يصفونها بأنها فعالة للغاية للغاية فيما يتعلق بقيمتها السعرية وفائتها. إذا كان السعر موجباً فسيكون له تأثير إيجابي في المستخدم ترتبط هذه الفكرة بالقيمة المتتصورة التي تتم مقارنتها بفائدة التكنولوجيا وسعيرها .

وتعرف ايضاً قيمة السعر على أنها "مقايضة معرفية للمستهلك بين الفوائد المتتصورة للتطبيق والتكلفة النقدية لاستخدامه".(Alalwan,et al.,2018:129)

تيو وأخرين (2015) أوصى بأن يأخذ المستخدمون في الاعتبار قيمة السعر كجزء من الدفع مقابل الخدمة التي يتم استخدامها لجذب المنفعة أو الاستفادة منها. وأن قيمة السعر تحمل أهمية وتأثيراً في نية المستهلكين بشكل كافٍ كذلك هناك العديد من الفوائد وراء الاعتراف بالเทคโนโลยيا الجديدة مقابل السعر

المدفوع ، مع الأخذ في الاعتبار رضا المستهلكين ، لأنها توفر الوقت فضلاً عن توفير التكاليف هؤلاء العملاء الذين يرون ميزة في تبني التكنولوجيا سيطرون السلوكيات لتبني التكنولوجيا.

ركز العمل البحثي له Bhatiasevi (2016) على التحقق من الميزات التي تؤثر في تبني الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وشدة كل متغير يؤثر في المستخدمين في سياق تايلاند. استخدم الباحث نموذج UTAUT المقترن مع تضمين متغيرات أخرى (الملاعنة والمصداقية وقيمة السعر) أشارت النتائج إلى أن التأثير الاجتماعي ومتوسط الجهد والراحة والمصداقية ونية السلوك والأداء المتوقع لها علاقة مباشرة ومهمة مع التبني الكافي لتكنولوجيا الهاتف المحمول (Bhatiasevi، 2016). هناك سمتان هما التكلفة والتسهيلات ليس لهما علاقة إيجابية بقبول التكنولوجيا.

وان القيمة المتصورة للإفصاح عن المعلومات تجسد المقاييسة بين الفوائد المتصورة ومخاطر الخصوصية المتصورة (Dinev and Hart, 2006). تم استكشاف اعتماد التقنيات في دراسات مختلفة اعتماد تطبيقات الكوبون المحمول عندما تكون الفوائد المتصورة أكبر من التكاليف المتصورة سلط الضوء على أن القيمة المتصورة لإنترنت الأشياء تؤثر بشكل كبير في اعتمادها. فضلاً عن ذلك أن القيمة المتصورة لها تأثير إيجابي في اعتماد التجارة عبر الأجهزة المحمولة ، فعند اعتماد تطبيقات تتبع جهات الاتصال الخاصة بالإدارة الصناعية وأنظمة البيانات من المرجح أن يتبنى الأفراد مثل هذا التطبيق إذا كانت الفوائد المتصورة تفوق مخاطر الخصوصية المتصورة ، لذلك تؤثر القيمة المتصورة للكشف عن المعلومات بشكل إيجابي في نية اعتماد تطبيقات تتبع جهات الاتصال. (Duan,Deng,2020:10)

وتشير قيمة السعر إلى مستويات الأسعار المقبولة وأفضلها القيمة مقابل المال المدفوع. في أثناء استخدام الخدمة التكنولوجية ، يميل المستخدمون إلى مقارنة الأسعار التي دفعوها مقابل التكنولوجيا والخصومات التي قد يحصلون عليها من الاستخدام المستمر للتكنولوجيا، ومن ثم سوف يميلون إلى زيادة مستوى استخدامهم عندما يتم مكافأتهم بخصومات ، كما لاحظ تشين وتشن (2011) أن عامل التكلفة (السعر) تم إهمال التكنولوجيا في العديد من الدراسات فمن خلال تقليل الزيارات الشخصية والرحلات إلى مراكز الطوارئ والاستشفاء يمكن أن توفر mHealth خدمات رعاية صحية أكثر فعالية من حيث التكلفة مقارنة بخدمات الرعاية الصحية التقليدية في مثل هذه الظروف ، يميل مستخدمو التكنولوجيا إلى تحويل استخدامهم إلى خدمة مناسبة ، وجد Alalwan وآخرون (2017) أن النية السلوكية تتأثر بشكل كبير وإيجابي بقيمة السعر و أظهر أن التكلفة قد تكون العامل الأكثر تحدياً الذي يؤثر في اعتماد التكنولوجيا مثل شبكة الاستشعار اللاسلكية من خلال دراسة العوامل المتعددة التي تؤثر في اعتماد التكنولوجيا واكتساب فهم أوضح لأهمية معاملة تحليل التكلفة ، يمكن للمؤلفين أن يستنتاجوا أن القيمة السعرية يمكن أن

تكون عاملاً محدداً قوياً في قرار المستهلكين بشأن تبني الصحة المحمولة ، ومن ثم تؤثر قيمة السعر بشكل إيجابي في النية السلوكية لاعتماد خدمات الصحة المحمولة. (Alam.,et al,2020:134)

و عد فينكياتيش وزملاؤه قيمة السعر (PV) كمحدد مهم لموقف المستهلكين تجاه التسويق عبر الهاتف المحمول يعتمد قرار الشراء الخاص بالمستهلك على أبعاد السعر، يحرص المشترون على تكلفة معقولة في أثناء التبادل التجاري و يجب أن تكون التكلفة المدفوعة متقدمة بقوة في الوفاء أو الفوائد التي يأمل المشترون الحصول عليها من عنصر . و كشفت الأبحاث السابقة أن قياس السعر يؤثر بشكل كبير على عقلية المشتررين . ومن ثم تؤثر القيمة المتصورة بشكل إيجابي على ذكاء الأعمال لدى المستهلكين لاستخدام التسويق عبر الأجهزة المحمولة. (Eneizan.,et al ,2019:4)

القيمة أن العملاء يحصلون على قيمة مقابل المال عندما ينظر إلى الفوائد التي يتلقونها على أنها أكبر من التكاليف. القيمة المتصورة لها أبعاد متعددة هناك فوائد مثل الميزات والجودة والتضحيات مثل الجهد والسعر تم تحليل القيمة المتصورة إلى أبعاد "الحصول" و "العطاء" ، تقدم الأجهزة القابلة للارتداء مثل Fitbits ميزة مراقبة الصحة لكن بعض المستهلكين يعودون أن سعرهم مرتفع للغاية في توسيع UTAUT إلى سياق المستهلك ، بناء قيمة السعر إلى UTAUT2 لتمثيل المقاييس المعرفية بين الفوائد المتصورة للتطبيقات والتكلفة النقدية، عند اتخاذ قرار باستخدام خدمات الهاتف المحمول ، فإن الراحة هي الفائدة والنفقات النقدية هي التضحية وأن القيمة لها أبعاد عديدة ، سواء كان إيجابياً أم سلبياً ، فعندما يكون السعر مناسباً قد يؤثر السعر في تصور القيمة على سبيل المثال عند شراء عنصر ما تتم موازنة مزايا الجودة والراحة مقابل السعر الذي يجب دفعه وجد أن المستهلكين لديهم الحافز لاستخدام هواتفهم المحمولة بسبب القيمة النفعية والدافع الممتع والتأثير الاجتماعي حيث ان فوائد الراحة وتوفير الوقت والتضحيات بالأمان والجهد. لم يتم ذكر القيمة النقدية وان الهاتف الذكي لها استخدامات عديدة ، وانتشارها في كل مكان يعني أنها تُستخدم بشكل متكرر على مدار اليوم المكالمات الهاتفية والرسائل النصية وتطبيقات متعددة تلبي احتياجات مختلفة. وتتوفر هذه الاستخدامات المتعددة مزايا في أبعاد النفعية والاجتماعية والمتعة في حين أن التضحية هي تكلفة الهاتف وأي رسوم استخدام ومخاطر الخصوصية المتصورة، بافتراض أن المستهلك يدفع مقابل كتلة من الاستخدام الشهري ، فلا يوجد سعر إضافي يتم دفعه عن طريق إضافة تطبيق مجاني ومن ثم فإن إنشاء قيمة السعر في UTAUT2 غير مناسب في سياق التجارة عبر الهاتف المحمول إذ يتم إغراق تكاليف الهاتف الذكي تحل القيمة المتصورة محل قيمة السعر. ومن ثم تؤثر القيمة المتصورة بشكل إيجابي في نوايا المستهلكين لاستخدام التجارة المتنقلة.

(Shaw&Sergueeva,2019:47)

ويمكن تمثيل مفهوم التكلفة من حيث الوقت والجهد الذي تم وضعه نظرياً في ظل الجهد المتوقع تتمثل التكلفة المالية دوراً حاسماً في تشكيل استعداد العملاء لتبني وقبول التكنولوجيا الجديدة ، فضلاً عن ذلك استناداً إلى الأدبيات التسويقية ، يتم تحديد القيمة المدركة عادةً من خلال كيفية مقارنة العميل معرفياً بالمبلغ الذي يجب أن يدفعه بدلاً من المرافق والجودة التي تم الحصول عليها لذلك ، إذا كانت المنافع التي يمكن للعميل الحصول عليها من خلال تبني منتج عالي التقنية أعلى من التكلفة المالية ، فإن قيمة السعر ستنتهي بشكل إيجابي بنية العملاء لاستخدام التكنولوجيا لذلك ستزيد قيمة السعر من نية العملاء الأردنيين لاعتماد IB.(Alalwan,et al.,2018:129)

وايضاً أكدت الأدلة التجريبية أن المستهلكين كانوا أكثر ميلاً لتبني خدمة ذات قيمة سعرية جيدة. فضلاً عن ذلك تم إثبات وجود علاقة محورية بين السعر واعتماد التكنولوجيا الجديدة ، وتعزى التكلفة المرتبطة بالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول عموماً إلى الحاجة إلى هاتف محمول ذكي واتصال بإنترنت وأي تكلفة إضافية ضرورية لاستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول كما ذكرنا سابقاً اعتمد المستهلكون اللبنانيون بالفعل الهواتف الذكية والنطاق العريض المتنقل. ومن ثم سيتم تخفيض تكلفة الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في لبنان بشكل فعال إلى تكلفة التطبيق نفسه إذا كان ذلك ممكناً فضلاً عن أي تكلفة اتصال إضافية لذلك تؤثر قيمة السعر بشكل إيجابي في النية السلوكية لاعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في لبنان وإنجلترا.(Merhi,et al.,2019:4)

كما يمثل أحد الاختلافات المهمة بين إعداد استخدام المستهلك وإعداد الاستخدام التنظيمي إذ تم تطوير UTAUT في أن المستهلكين عادةً ما يتحملون التكلفة المالية لمثل هذا الاستخدام في حين لا يتحملها الموظفون. وقد يكون لهيكل التكلفة والتسعير تأثير كبير في استخدام التكنولوجيا للمستهلكين على سبيل المثال هناك دليل على أن شعبية خدمات الرسائل القصيرة (SMS) في الصين ترجع إلى انخفاض أسعار الرسائل القصيرة مقارنة بالأنواع الأخرى من تطبيقات إنترنت عبر الهاتف المحمول وعادةً ما يتم تحديد التكلفة / السعر النقطي جنباً إلى جنب مع جودة المنتجات أو الخدمات لتحديد القيمة المتصورة للمنتجات أو الخدمات، لذلك نحن نتبع هذه الأفكار ونحدد قيمة السعر على أنها المقايضة المعرفية للمستهلكين بين الفوائد المتصورة للتطبيقات والتكلفة النقدية للتطبيقات قبول المستهلك واستخدام تكنولوجيا المعلومات لاستخدامها ، اي تكون قيمة السعر إيجابية عندما يُنظر إلى فوائد استخدام التكنولوجيا على أنها أكبر من التكلفة النقدية ، ويكون لقيمة السعر هذه تأثير إيجابي في النية. ومن ثم فإننا نضيف قيمة السعر كمؤشر على النية السلوكية لاستخدام التكنولوجيا. (Venkatesh,et al.,2018:161)

سابعاً: العادات (Habit)

العادة هي الافعال المكتسبة التي تزيد استخدام الدفع نظام الدفع الالكتروني. (Shaw&Sergueeva,2019:46)

و عرفت العادة بأنها "المدى الذي يميل فيه الناس إلى أداء السلوك تلقائياً بسبب التعلم". (Alalwan,et al.,2018:129)

العادة هي درجة السلوك التلقائي الملحوظ بعد التعلم المتراكم بعد استخدام التكنولوجيا وبعبارة أخرى فإن العادة هي سلوك مكتسب استجابة لحافر غير واعي يؤدي إلى نتائج مرضية ، ومن ثم بمجرد استخدام العملاء للتكنولوجيا بشكل متكرر سيتم إنشاء عادة. (Merhi,et al.,2019:4)

وتعد العادة بمثابة القدرة على التعلم لدى المستهلكين ، والتي تصبح مثالية للاستخدام في سلوكيات معينة تتفق مع استخدام التكنولوجيا. و تشير العادة إلى السلوك المتنسق للفرد بمجرد اكتساب المعرفة باستخدام التكنولوجيا وتعظيم فوائدها عندما يكون المستخدمون على دراية بالเทคโนโลยيا ، وتصبح ثقفهم تجاه استخدامها واضحة يصبح استخدام التكنولوجيا أمراً معتاداً. هذا هو دعم إضافي لاعتماد التكنولوجيا وعادة المستخدم أداة لتقدير السلوك ويمكن ملاحظتها من خلال سلوكهم الماضي إلى المستقبل. تعد العادات البشرية متسقة إذا اكتسبت فائدة وفوائد منها. خلاف ذلك ، لم تعد هناك حاجة لتكرار سلوك معين باستمرار .

فضلاً عن ذلك تؤثر عادات المستهلكين في سلوكهم تجاه تبني التجارة الإلكترونية. لقد تم اقتراح أن عادة المستخدم هي أداة تنبؤ جيدة لعادات المستخدم المستقبلية. ومن ثم بمجرد أن يكتسب المستخدم الكفاءة في استخدام التكنولوجيا ، تزداد فرص الاستخدام المتنسق للتكنولوجيا. كما أنه يحفز المستخدمين بشكل كبير على استخدام التكنولوجيا. و تعد الخبرة السابقة مفيدة في تطوير عادة الفرد ، والتي بدورها تتتبأ بالنسبة للمستقبلية للأفراد تجاه استخدام التكنولوجيا. يمكن للعادة التنبؤ بتبني التقنيات الجديدة إذا كان المستخدمون على دراية باستخدام التكنولوجيا في الماضي حيث في البيئة الحالية ، يزيد استخدام البرامج سواء في تطبيقات الهاتف المحمول أم برامج الكمبيوتر ، من جدوى التكنولوجيا المستخدمة في الحياة الروتينية اليومية (Zulfauzy and Rachmawati ,2016).

وتشير العادة إلى الدرجة التي يؤدي بها الأفراد سلوكاً متكرراً في أثناء تعلمهم. في مجال النظام الذكي قد تحدث العادة من الاستخدام المتكرر لتطبيقات الهاتف المحمول الذكية في ظروف أخرى ، بما في ذلك تطبيقات الهاتف المحمول الذكية. اقترح أن العادة نفسها تنطبق على نظام العداد الذكي الذي من شأنه أن يؤثر في المحاولة السلوكية لاستخدام العداد الذكي بشرط أن تغير هذه العادة تطبيق السلوك من عام إلى أكثر دقة ، لذلك تم افتراض ، عادة المستخدمين في استخدام تطبيقات الهاتف المحمول الذكية لها تأثير إيجابي على نية المستخدمين السلوكية لاستخدام العداد الذكي وكذلك إن عادة المستخدمين في استخدام تطبيقات الهاتف المحمول الذكية لها تأثير إيجابي في سلوك استخدام المستخدمين للعداد الذكي.

(Alkawsi.,et al,2021:232)

كما ان العادة تساعد على تقليل استهلاكين من أحد المنتجات ، بعد أن استوعبوا ارتباطاً عاطفياً به من خلال الشراء المطلق. يرتبط هذا البناء ارتباطاً وثيقاً بمفهوم التأثيرات الداخلية والخارجية على التحكم السلوكي. رأى Bere سيتم اعتماد 40 منتجًا أو ابتكارًا يقدم نفسه إلى HT بمعدل أسرع. لذلك تم أكتشاف وجود علاقة مهمة بين HT و BIs و تؤثر HT بشكل إيجابي على ذكاء الأعمال لدى المستهلكين لاستخدام التسويق عبر الأجهزة المحمولة. (Eneizan.,et al ,2019:4)

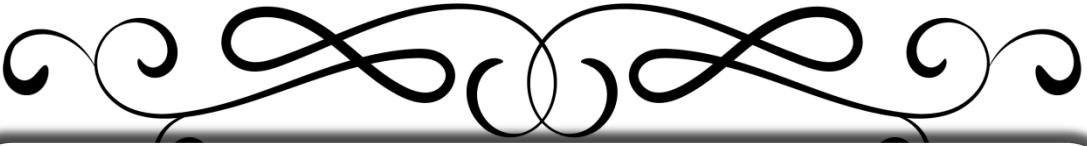
(2012) أضافت العادة في UTAUT2 بحجة أن النية السلوكية تتأثر بالأفعال اللاواعية وكذلك النوايا الواعية. يمتلك أكثر من 75% من السكان البالغين في الولايات المتحدة هواتف ذكية بمتوسط ملكية الهواتف الذكية من سنين إلى ثلاث سنوات. أظهرت الدراسات الاستقصائية أن الاستخدام بلغ متوسط 2.3 ساعة يومياً في عام 2017 وتشير العادة على أنها مدى استخدام المستخدمين لتطبيقاتهم المحمولة تلقائياً و وجد أن هذه العادة إيجابية ترتبط بالاستخدام المستمر للهاتف المحمولة ، والذي يمكن تفسيره من خلال تصميم العديد من تطبيقات الهاتف الذكية بطريقة مماثلة نظرًا للسمات المشتركة لشاشة صغيرة تعمل باللمس إلى جانب توقع أن التعلم سيكون بديهياً. وقد تم تطوير بعض السلوكيات المعتادة اعتماداً على طول المدة الزمنية التي امتلكوا فيها هواتفهم على الرغم من أن هذه مرتبطة باستخدام هواتفهم الذكية بشكل عام ، إلا أنها تُنطبق أيضاً على التطبيقات الأخرى بما في ذلك التجارة عبر الهاتف المحمول في سياق استخدام الهاتف الذكي .

وافتراض أن استخدام الهاتف الذكي على مدى عدد من السنوات سيؤدي إلى المزيد من السلوك المعتاد لذلك حددنا العادة كبنية تكوينية مع عدد سنوات الملكية بوصفها الوحيدة المؤشر لذلك تؤثر العادة بشكل إيجابي في نوايا المستهلكين لاستخدام التجارة عبر الأجهزة المحمولة.

(Shaw&Sergueeva,2019:46)

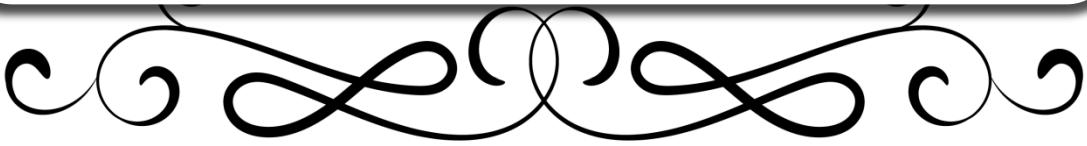
في حين تم تحديد النية السلوكية على أنها العامل الأكثر أهمية في التنبؤ بتبني التكنولوجيا ، فقد تم الاعتراف بالعادة كعامل بديل لاستخدام التكنولوجيا و يتعلق الأمر بالسلوك التلقائي الذي يتكون من تراكم المعرفة والمهارات بمرور الوقت وناقشت غالبية هذه الدراسات التأثير السلبي للسلوك المعتمد المرتبط بالفنون المصرفية التقليدية في ميل العملاء إلى تبني الفنون الإلكترونية ، من ناحية أخرى تجريبياً أثبتوا أن مدى توافق الخدمات المصرفية عبر الإنترن特 مع عادات العملاء يعد مؤشراً مهمًا على تبني العملاء للخدمات المصرفية عبر الإنترن特 في الولايات المتحدة الأمريكية، لذلك تم اقتراح UTAUT2 الذي يفترض دوراً إيجابياً للعادة في تحفيز تبني سلوك الخدمات المصرفية عبر الإنترن特 وimen ثم العادة ستزيد من تبني عملاء البنوك الأردنية.(Alalwan,et al.,2018:129)

وقد تم التنبؤ بالنية السلوكية للعميل لاستخدام التكنولوجيا في العديد من الدراسات باستخدام العادة كأحد العوامل المحددة. فضلاً عن ذلك تبين أن الأجهزة المحمولة تتشكل عادة من خلال توفير وصول سريع إلى المحتوى الديناميكي والبحث على جلسات استخدام متكررة وجيزة "للتحقق من السلوكيات" لقد وجدت الدراسات أن العادة كانت أيضاً وسيطاً مهمًا لتبني التكنولوجيا في إنجلترا ، إذ كان من المرجح أن يستخدم المستهلكون خدمات التعلم الإلكتروني عندما اعتادوا على استخدامها لذلك مع الانتشار المتزايد للهواتف الذكية المذكورة أعلاه في السكان اللبنانيين ، أصبح الهاتف المحمول من المفترض أن يزيد الاستخدام من جميع التطبيقات وسيكون للعادة تأثير إيجابي في النية السلوكية لاعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في لبنان وإنجلترا.(Merhi,et al.,2019:4)



الفصل الثالث

الجانب العملي : تحليل النتائج الاحصائية



المبحث الاول

وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

المبحث الثاني

تطبيق نمذجة المعادلة الهيكلية

تمهيد:

تم تصميم هذا الفصل لغرض وصف وتشخيص متغيرات الدراسة . إذ تتعامل المتغيرات مع الاختبارات التي أجريت للتأكد من موثوقية وصدق قياسات نموذج القياس والبنود في هذه الدراسة. كما يوضح ايضاً تطبيق نمذجة المعاملة الهيكيلية ، وتقدم نتائج اختبار الفرضيات. أخيراً ، الأهمية التنبؤية لهذه الدراسة .

المبحث الاول : وصف وتشخيص متغيرات الدراسة**اولاً: اختبار التوزيع الطبيعي Normal Distribution**

أن نمذجة المعاملة الهيكيلية بطريقة المربعات الصغرى partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) يقدم تقديرًا دقيقًا للنموذج في حالات البيانات غير العادية للغاية وذكر أنه على الرغم من أن PLS-SEM لا يتطلب توزيع البيانات بشكل طبيعي ، فمن المهم التتحقق مما إذا كانت البيانات ليست بعيدة جدًا عن كونها طبيعية ، ومن ثم فحص هذه الدراسة قيم skewness and kurtosis في البيانات للبحث عنها أي مسألة طبيعية. قيم skewness and kurtosis بافتراض الحالة الطبيعية هي أقل من ± 1 على التوالي (Kline,et al.,2011:63). كما هو مبين في الجدول (4) علاوة على ذلك من الأفضل استخدام اختبار skewness and kurtosis لتقدير اختبارات الحالة الطبيعية من خلال برنامج SmartPLS ، ومن ثم تشير النتائج الواردة في الجدول (4) إلى أن قيم skewness and kurtosis كلها أقل من ± 1 ، مما يشير إلى أن افتراضات الحالة الطبيعية لم تنتهك في هذه الدراسة .(Richter,et al.,2016:392)

جدول (4) اختبار التوزيع الطبيعي

Skewness	Kurtosis	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رقم السؤال
-0.674	0.065	0.896	4.028	1
-0.758	0.410	0.918	3.948	2
-0.021	0.998	0.973	3.988	3
-0.937	0.780	0.927	4.049	4
-0.716	0.284	0.925	3.948	5
-0.708	0.448	0.874	4.006	6
0.714	0.812	2.900	4.102	7
-0.673	0.401	0.855	3.978	8
-0.821	0.278	0.938	4.006	9
-0.441	-0.326	0.947	3.831	10
-0.473	-0.087	0.929	3.594	11
-0.553	-0.073	0.947	3.822	12
-0.235	-0.612	1.122	3.385	13
-0.711	0.645	0.905	3.665	14
-0.500	0.077	0.891	3.757	15
-0.751	0.433	0.937	3.794	16
-0.391	-0.097	0.899	3.711	17
-0.455	-0.018	0.896	3.711	18
-0.594	0.306	0.923	3.751	19
-0.322	-0.507	1.063	3.514	20
-0.487	-0.330	1.020	3.554	21
-0.633	0.349	0.913	3.818	22
-0.551	-0.207	0.954	3.840	23
-0.633	0.241	0.913	3.818	24
-0.661	-0.030	0.982	3.880	25
-0.463	-0.478	1.109	3.634	26
-0.477	0.073	0.943	3.637	27
-0.451	-0.217	1.018	3.585	28
-0.365	-0.790	1.220	3.329	29
-0.520	-0.285	1.021	3.723	30

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SmartPLS

ثانياً: اختبار الثبات Redability

تشير الموثوقية إلى مدى اتساق القياس (Bollen & Jackman, 1989:617) وما إذا كان القياس المستخدم مستقراً وينتج النتيجة المتوقعة . و تعد الدراسة موثوقة إذا كانت النتيجة التي تنتجها أداة متسبة (Emmons, et al., 2007:425). أظهر (Joppe, 2000) أن نتائج الدراسة لا يمكن عدتها موثوقة إلا إذا ظلت النتائج متسبة على مدى مدة وقابلة للتطبيق على عدد كبير من السكان.

(Golafshani, 2003:598)

على وفق رأي (Drost, 2011:108) فإن معامل ألفا هو تقنية معروفة على نطاق واسع تُستخدم لاختبار الاتساق في العلوم السلوكية. بالنظر إلى أن معامل ألفا قد تم تقديمها من قبل لي كرونباخ في عام 1951 فقد تم تسمية هذه التقنية بـألفا كرونباخ. (Drost, 2011:110) كان اختبار ألفا كرونباخ يعد الاختبار الأكثر قبولاً والذي يضمن الموثوقية في البحث الاجتماعي (Vikineswary, et al., 2006:174). في تحليل موثوقية ألفا لكرونباخ ، تشير ألفا كرونباخ التي تقترب من واحد إلى موثوقية تناسب داخلي عالية (كرونباخ ، 1946). تشير قياسات كرونباخ إلى ما يلي:

1. تعد الموثوقية الأقل من 0.6 ضعيفة.
2. تعد الموثوقية التي تبلغ 0.7 تقريباً مقبولة.
3. تعد الموثوقية الأعلى من 0.8 جيدة.

يمكن رؤية نتائج معامل Alpha الخاص بـ Cronbach في الجدول (5). لقد ثبت أن العناصر موثوقة ومفهومة بحيث أن الدرجات المستندة إلى اختبار ألفا كرونباخ حققت بنجاح أعلى من (0.7).

جدول (5) رؤية نتائج معامل Alpha الخاص بـ Cronbach

النتيجة	Cronbach's Alpha	المتغيرات
جيدة	0.885	الاداء المتوقع
مقبولة	0.764	التأثير الاجتماعي
مقبولة	0.796	التسهيلات
مقبولة	0.712	الجهد المتوقع
جيدة	0.872	الدفع الالكتروني
مقبولة	0.790	الدافع
مقبولة	0.749	السعر
جيدة	0.840	العادات

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SmartPLS

ثالثاً: اختبار التحيز الشائع Common Bias Method

طريقة التحيز الشائعة Common Bias Method هي طريقة تُستخدم لتقييم قياس المتغيرات إذ يميل المستجيبون إلى الاستجابة للعناصر المتعلقة بالمتغيرات بطريقة مرغوبة (Podsakoff, et al., 2003:881). يحدث CMB عند جمع البيانات باستخدام المستجيبين أنفسهم باستخدام الاستطلاع نفسه و النوع نفسه من مقياس ليكرت (Patil, et al., 2021:9) (Conway and Lance, 2010) أن CMB تضخم العلاقات بين المتغيرات التي تم قياسها بواسطة المسح. في الدراسة يتم استخدام CMB لتقييم أخطاء القياس في كل من المتغيرات التابعة والمستقلة. (Pundt, 2015:884)

اعتمدت الدراسة الحالية العديد من العلاجات الإجرائية لتنقیل تأثيرات CMB (Podsakoff, et al., 2012)، أولاً لتنقیل مخاوف التقييم تم إبلاغ المشاركين بأن إجاباتهم كانت سرية طوال عملية البحث وثانياً تم إجراء اختبار هارمان أحادي العامل (Podsakoff et al., 2003) .single-factor Harman وبحسب الاختبار تظهر مشكلة التحيز عندما يتجاوز تباين العامل الأول 50٪ ، ولكن في هذه الدراسة كانت النسبة 25.49٪ مماطمأن ذلك من عدم الواقع في مشكلة التحيز، علاوة على ذلك استخدام أكثر من مقياس يقلل من التحيز في اجابات عينة الدراسة. (Chang & Backman, 2018:4)

رابعاً: الإحصاء الوصفي

لتقييم الإحصاء الوصفي تم تحليل مقاييس الاتجاه المركزي (الوسط) ومقاييس التشتت (الحد الأدنى والحد الأقصى والانحراف المعياري باستخدام البيانات ، وقد تم تصميم الاستبيانة المستخدمة في هذه الدراسة باستخدام مقاييس ليكرت المكون من 5 نقاط أي (1 - لا أتفق بشدة إلى 5 - أتفق بشدة) لمتغيرات الاداء المتوقع والجهد المتوقع والتأثير الاجتماعي والتسهيلات والدافع و السعر والعادات والدفع الالكتروني .

جدول (6) الإحصاء الوصفي

المتغير	رقم الفقرة	الوسط الحسابي	الحد الأدنى قيمة	الحد الأقصى قيمة	الانحراف المعياري
الاداء المتوقع	1	4.028	1	5	0.896
	2	3.948	1	5	0.918
	3	3.988	1	5	0.973
	4	4.049	1	5	0.927
	5	3.948	1	5	0.925
الجهد المتوقع	6	4.006	1	5	0.874
	7	4.102	1	5	2.900
	8	3.978	1	5	0.855
	9	4.006	1	5	0.938
	10	3.831	1	5	0.947
التأثير الاجتماعي	11	3.594	1	5	0.929
	12	3.822	1	5	0.947
	13	3.385	1	5	1.122
	14	3.665	1	5	0.905
	15	3.757	1	5	0.891
التسهيلات	16	3.794	1	5	0.937
	17	3.711	1	5	0.899
	18	3.711	1	5	0.896
	19	3.751	1	5	0.923
	20	3.514	1	5	1.063
السعر	21	3.554	1	5	1.020
	22	3.818	1	5	0.913
	23	3.840	1	5	0.954
	24	3.818	1	5	0.913
	25	3.880	1	5	0.982
العادات	26	3.634	1	5	1.109
	27	3.637	1	5	0.943
	28	3.585	1	5	1.018
	29	3.329	1	5	1.220
	30	3.723	1	5	1.021

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SmartPLS

(1) الأداء المتوقع

تتضمن الفقرات من (1-5) وكما هو موضح في الجدول (6) فقد حصلت الفقرة (4) المتعلقة بـ (يزيد استخدام الدفع الإلكتروني من الإنتاجية ويوفر الوقت والجهد) على أعلى وسط حسابي بلغ (4.049) وهذا يوضح اهتمام الزبائن باستخدام الدفع الإلكتروني لتوفيره الوقت في إنجاز المعاملات. وكان الانحراف المعياري (0.927) وهذا يشير إلى اتساق إجابات عينة الدراسة الواردة بخصوص هذه الفقرة. كما حصلت الفقرة (2) على أقل وسط حسابي مقارنة ببقية الفقرات في هذا البعد ، إذ بلغ مقداره (3.948) والمتعلقة بـ (وفر استخدام الدفع الإلكتروني فرص إنجاز المهام التي تهمنا) وهذا يبين ضعف تطبيق الدفع بسبب ظروف البلد، أما بالنسبة للانحراف المعياري فقد بلغ (0.918) والذي يوضح اتساق إجابات عينة الدراسة بخصوص هذه الفقرة.

(2) الجهد المتوقع

تتضمن الفقرات من (6-9) وكما هو موضح في الجدول (6) فقد حصلت الفقرة (7) المتعلقة بـ (تفاعل مع الدفع الإلكتروني بشكل واضح ومفهوم) على أعلى وسط حسابي بلغ (4.102) وهذا يوضح اهتمام الزبائن بتفاعل في تبني الدفع الإلكتروني. وكان الانحراف المعياري (2.900) وهذا يشير إلى اتساق إجابات عينة الدراسة الواردة بخصوص هذه الفقرة. كما حصلت الفقرة (2) على أقل وسط حسابي مقارنة ببقية الفقرات في هذا البعد ، إذ بلغ مقداره (3.978) والمتعلقة بـ (يتربt على استخدام الدفع الإلكتروني سهولة الاستخدام) وهذا يبين صعوبة تطبيق الدفع الإلكتروني، أما بالنسبة للانحراف المعياري فقد بلغ (0.855) والذي يوضح اتساق إجابات عينة الدراسة بخصوص هذه الفقرة .

(3) التأثير الاجتماعي

تتضمن الفقرات من (10-12) وكما هو موضح في الجدول (6) فقد حصلت الفقرة (7) المتعلقة بـ (يوجد توجه من المجتمع بمختلف الفئات باتجاه استخدام الدفع الإلكتروني) على أعلى وسط حسابي بلغ (3.831) وهذا يوضح اهتمام المجتمع باستخدام الدفع الإلكتروني. وكان الانحراف المعياري (0.947) وهذا يشير إلى اتساق إجابات عينة الدراسة الواردة بخصوص هذه الفقرة. كما حصلت الفقرة (2) على أقل وسط حسابي مقارنة ببقية الفقرات في هذا البعد ، إذ بلغ مقداره (3.822) والمتعلقة بـ (الأشخاص الذين اقدر آرائهم يفضلون استخدام الدفع الإلكتروني) وهذا يبين عوائق في استخدام الدفع الإلكتروني من قبل الزبائن الذين على احتكاك معهم بسبب التحديات المصرفية التي يواجهها البلد، أما بالنسبة للانحراف المعياري فقد بلغ (0.947) والذي يوضح اتساق إجابات عينة الدراسة بخصوص هذه الفقرة .

(4) التسهيلات

تتضمن الفقرات من (13-16) وكما هو موضح في الجدول (6) فقد حصلت الفقرة (16) المتعلقة بـ (يمكّني الحصول على المساعدة من الآخرين عندما أواجه صعوبات في استخدام الدفع الإلكتروني) على أعلى وسط حسابي بلغ (3.794) وهذا يوضح الدعم الكبير من الأشخاص عند مواجهة مشكلات وتحديات تتعلق بالدفع الإلكتروني. وكان الانحراف المعياري (0.937) وهذا يشير إلى اتساق اجابات عينة الدراسة الواردة بخصوص هذه الفقرة. كما حصلت الفقرة (2) على أقل وسط حسابي مقارنة ببقية الفقرات في هذا بعد ، إذ بلغ مقداره (3.385) وال المتعلقة بـ (نتوافر البنى التحتية لاستخدام الدفع الإلكتروني) وهذا يبيّن عدم اهتمام الحكومة بمنظومة الدفع الإلكتروني بسبب النقص الحاصل في البنى التحتية المرتبطة باستخدام الدفع الإلكتروني من قبل الزبائن، أما بالنسبة للانحراف المعياري فقد بلغ (1.122) والذي يوضح اتساق اجابات عينة الدراسة بخصوص هذه الفقرة .

(5) الدافع

تتضمن الفقرات من (17-19) وكما هو موضح في الجدول (6) فقد حصلت الفقرة (19) المتعلقة بـ (يوفّر استخدام الدفع الإلكتروني طاقة إيجابية لدى المستهلكين) على أعلى وسط حسابي بلغ (3.751) وهذا يوضح الدافع الكبير الذي يمتلكه الزبائن تجاه استخدام الدفع الإلكتروني. وكان الانحراف المعياري (0.923) وهذا يشير إلى اتساق اجابات عينة الدراسة الواردة بخصوص هذه الفقرة. كما حصلت الفقرة (17) على أقل وسط حسابي مقارنة ببقية الفقرات في هذا بعد ، إذ بلغ مقداره (3.711) وال المتعلقة بـ (سهل ومحيز من قبل المستهلكين) ومن ثم هناك ضعف في ادراك فوائد الدفع الإلكتروني من قبل، أما بالنسبة للانحراف المعياري فقد بلغ (0.899) والذي يوضح اتساق اجابات عينة الدراسة بخصوص هذه الفقرة .

(6) السعر

تتضمن الفقرات من (20-22) وكما هو موضح في الجدول (6) فقد حصلت الفقرة (22) المتعلقة بـ (يوفّر الدفع الإلكتروني تكنولوجيا بسرعة عالية وبإمكانات متقدمة) على أعلى وسط حسابي بلغ (3.818) لذلك يتميز الدفع الإلكتروني بتوفير إمكانات عالية للزبائن بتسهيل المعاملات بتكلفه ليست قليلة. وكان الانحراف المعياري (0.913) وهذا يشير إلى اتساق اجابات عينة الدراسة الواردة بخصوص هذه الفقرة. كما حصلت الفقرة (20) على أقل وسط حسابي مقارنة ببقية الفقرات في هذا بعد اذ بلغ مقداره (3.514) وال المتعلقة بـ (تترتب على الدفع الإلكتروني أسعار منخفضة وكلفة اقل)، أما بالنسبة للانحراف المعياري فقد بلغ (1.063) والذي يوضح اتساق اجابات عينة الدراسة بخصوص هذه الفقرة .

(7) العادات

تتضمن الفقرات من (23-25) وكما هو موضح في الجدول (6) فقد حصلت الفقرة (25) المتعلقة بـ (يفضل استخدام الدفع الإلكتروني في اجراء المعاملات الحكومية والخاصة) على اعلى وسط حسابي بلغ (3.880) وهذا يوضح الاستخدام العالي للدفع الإلكتروني في المعاملات سواء على مستوى القطاع العام او الخاص. وكان الانحراف المعياري (0.982) وهذا يشير الى اتساق اجابات عينة الدراسة الواردة بخصوص هذه الفقرة. كما حصلت الفقرة (24) على اقل وسط حسابي مقارنة ببقية الفقرات في هذا البعد اذ بلغ مقداره (3.818) والمتعلقة بـ (التشجيع على استخدام الدفع الإلكتروني للدفع على نطاق واسع) ومن ثم يوجد ضعف في نشر المعلومات الإيجابية والمشجعة على تبني مثل هذه التكنولوجيا لاجراء المعاملات،اما بالنسبة للانحراف المعياري فقد بلغ (0.913) والذي يوضح اتساق اجابات عينة الدراسة بخصوص هذه الفقرة .

(8) الدفع الإلكتروني

تتضمن الفقرات من (26-30) وكما هو موضح في الجدول (6) فقد حصلت الفقرة (30) المتعلقة بـ (استخدام الدفع الإلكتروني يجعل التعامل مع المدفوعات اسهل) على اعلى وسط حسابي بلغ (3.723) وهذا يوضح سهولة انجاز المعاملات عبر تبني الدفع الإلكتروني بين الزبائن. وكان الانحراف المعياري (1.021) وهذا يشير الى اتساق اجابات عينة الدراسة الواردة بخصوص هذه الفقرة. كما حصلت الفقرة (29) على اقل وسط حسابي مقارنة ببقية الفقرات في هذا البعد ، اذ بلغ مقداره (3.329) والمتعلقة بـ (أتوقع ان احقق فائدة جراء استخدامي لانظمة الدفع الإلكتروني) ومن ثم يوجد ضعف في الفوائد المتحققة من تبني هذه التقنية وترجع أسباب ذلك الى ضعف التجارة الإلكترونية في العراق وأيضا ضعف التعاملات المصرفية الإلكترونية،اما بالنسبة للانحراف المعياري فقد بلغ (1.220) والذي يوضح اتساق اجابات عينة الدراسة بخصوص هذه الفقرة .

خامساً: علاقات الارتباط بيرسون

يتضح من نتائج مصفوفة معاملات الارتباط في الجدول (7) أن نتائج الارتباط بين متغيرات الدراسة تشير إلى وجود علاقة موجبة بين المتغيرات وأبعاد الدراسة وعند مستوى دلالة معنوية(0.05) فضلاً عن ضعف العلاقات لبعض الأبعاد مع مستوى أعلى من الدلالة المعنوية. تسهم هذه النتائج في تقديم دعم مبدئي لفرضيات الدراسة ، فضلاً عن هذه النتائج تشير إلى أن البيانات صالحة لإجراء تحليلات إحصائية أخرى ، وخاصة اختبار فرضيات الدراسة.

جدول (7) علاقات ارتباط بيرسون

المتغيرات	الاداء المتوقع	التأثير الاجتماعي	التسهيلات	الجهد المتوقع	الدفع الالكتروني	الdowافع	السعر	العادات
الاداء المتوقع	1							
التأثير الاجتماعي		1						
التسهيلات			1					
الجهد المتوقع				1				
الدفع الالكتروني					1			
الدowافع						1		
السعر							1	
العادات								1

*p<0.05:**p<0.01:***p<0.001*

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SmartPLS

أظهرت النتائج ايضاً أنه لا يوجد أي من المتغيرات المستقلة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بأي متغير مستقل آخر. إذ كانت قيم الارتباط أقل بكثير من قيمة (0.9). ومن ثم لا توجد مشكلة متعلقة بتنوع الارتباط بين متغيرات الدراسة بعبارة أخرى متغيرات الدراسة تقيس مفاهيم مختلفة ولا يوجد تشابه فيما بينها . فضلاً عن اكيدت نتائج الارتباط بين متغيرات الدراسة ان هناك علاقة ايجابية و معنوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع للدفع الالكتروني .

المبحث الثاني: نمذجة المعادلة الهيكيلية

اولاً: نمذجة المعادلة الهيكيلية Structural Equation Modeling

تم استخدام تقنية partial least squares structural equation modeling باستخدام برنامج SmartPLS 3.0 لتحليل نموذج الدراسة ، وهناك إجراء من خطوتين من PLS-SEM لتقدير وتقديم نتائج مسار PLS-SEM و تتضمن هاتان الخطوتان. اولاً تقدير نموذج القياس وثانياً اختبار الفرضيات على النحو الموصى به من قبل (Hair, et al.,2017:6) وبشكل أكثر تحديداً ، تم استخدام النموذج الهيكلی لتحديد العلاقات السببية بين متغيرات الدراسة .

ثانياً: تقييم نموذج القياس

تتضمن هذه الخطوة اختبار الموثوقية والصلاحية لمقياس الدراسة وتتضمن اختبار صدق التقارب واختبار صدق التمايز. يتضمن صدق التقارب تقييم نموذج القياس وتحديد موثوقية العنصر الفردي وموثوقية المركبة وصلاحية المحتوى(Hair,et al.,2014:3). و يتم اختبار الموثوقية المركبة Compaive Average Contrast Extracted Vealibility (CR) لتقييم التناسق الداخلي ومتوسط التباين المستخرج (AVE) لتقييم صلاحية التقارب. مع ذلك سوف تستخدم هذه الدراسة معيار Fornell-Larcker لعرض اختبار صدق التمايز.

(1) صدق التقارب

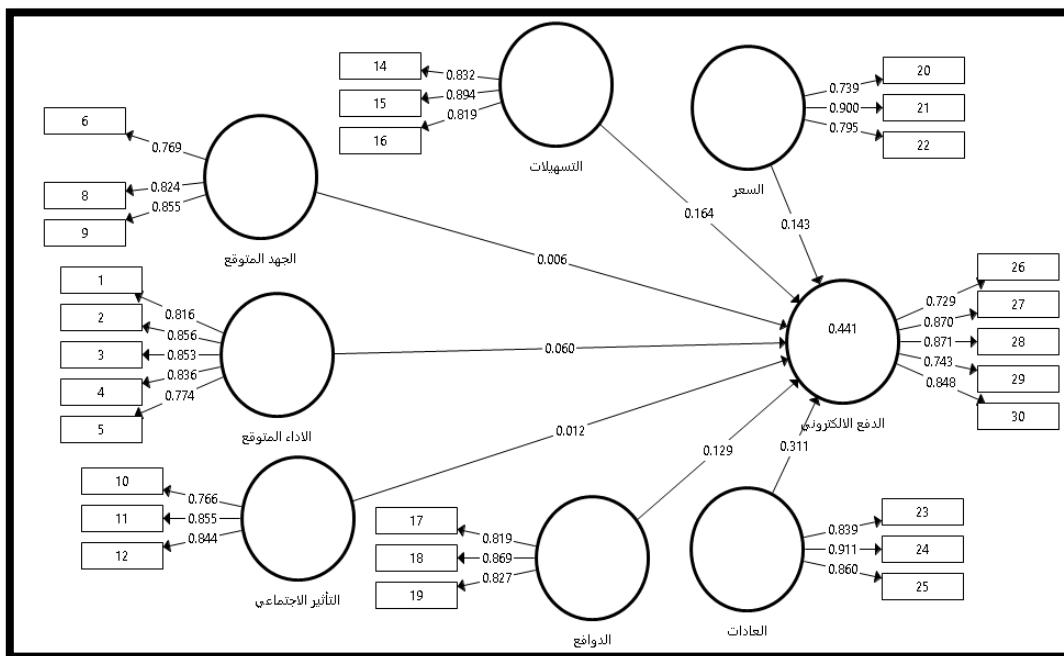
تم تقييم موثوقية فقرات الاستبانة من خلال فحص الموثوقية لكل مقياس ويجب ان تكون قيم التحميل اكبر من 0.7 فضلاً عن يجب ان تكون قيم الثبات المركب اكبر من 0.7 كذلك قيمة كرونابخ الفا يجب ان تكون اعلى من 0.7 وأخيراً من الضروري ان تكون قيم متوسط التباين المستخرج اكبر من 0.5 و يوضح الجدول التالي اختبار صدق التقارب لمقاييس الدراسة.

جدول (8) صدق التقارب

المتغير	رقم الفقرة	قيم التحميل	ثبات المركب	معدل التباين	قيمة كرونباخ
الأداء المتوقع	1	0.816	0.916	0.685	0.885
	2	0.857			
	3	0.853			
	4	0.836			
	5	0.774			
الجهد المتوقع	6	0.768	0.809	0.531	0.705
	7	0.395			
	8	0.812			
	9	0.847			
التأثير الاجتماعي	10	0.766	0.862	0.677	0.764
	11	0.855			
	12	0.844			
التسهيلات	13	0.654	0.868	0.624	0.796
	14	0.854			
	15	0.862			
	16	0.771			
الدافع	17	0.820	0.877	0.704	0.790
	18	0.869			
	19	0.827			
السعر	20	0.739	0.854	0.663	0.749
	21	0.900			
	22	0.794			
العادات	23	0.839	0.904	0.758	0.840
	24	0.911			
	25	0.860			
الدفع الالكتروني	26	0.732	0.908	0.664	0.872
	27	0.870			
	28	0.871			
	29	0.742			
	30	0.846			

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SmartPLS

يوضح الجدول(8) ان الاستبانة تتميز بصدق تقارب عالي إذ كانت قيم التحميل لجميع الفقرات اكبر من 0.7 وكذلك كانت قيم الثبات المركب لجميع متغيرات الدراسة اكبر من 0.7 فضلاً عن ذلك كانت قيم معامل التباين اكبر من 0.5 وأخيراً كانت قيم الفا كرونباخ اكبر من 0.7 مما يشير الى ان الاستبانة تتمتع بموثوقية عالية لفقرات ومتغيرات المخطط الفرضي. مع ذلك يوضح التحليل ان قيم الفقرة 7 للجهد المتوقع كانت اقل من 0.7 وأيضاً الفقرة 13 للتسهيلات كانت اقل من 0.7 علاوة على ذلك سوف يتم استبعاد هذه الفقرات من التحليل لعدم استيفائها للشروط المذكورة مسبقاً. الشكل (4) يوضح المخطط الفرضي بعد استبعاد هذه الفقرات.



شكل (4) اختبار الموثوقية والصلاحية لمتغيرات وفقرات الدراسة

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SmartPLS

2- صدق التمايز

الصلاحية التمييزية هي الدرجة التي لا ترتبط بها المتغيرات في النموذج وتساعد على تقييم مستوى الارتباط بين المتغيرات (Hair, et al., 2013:5). في هذه الدراسة يمكن تقييم الصلاحية التمييزية باستخدام طريقة (Fornell & Larcker, 1998:4) كقاعدة عامة لتقدير الصلاحية التمييزية وعلى وفق رأي ل (Fornell & Larcker) يجب ان تكون قيم كل متغير أعلى من التباين الناتج عن المتغير والمتغيرات الأخرى. إذا كان Average of variance extracted للبناء أكبر من التباين المشترك بينه وبين جميع المتغيرات الأخرى فعندئذ يُقال أن الصلاحية التمييزية قد تم تأسيسها. كما هو مبين في الجدول (9) أكدت النتائج ان جميع المتغيرات تتمتع بصدق تمايز عالي يميزها عن باقي المتغيرات الأخرى للمخطط الفرضي نفسه ، مما يشير إلى صدق تمايز كافٍ.

جدول (9) صدق التمايز

المتغيرات	الاداء المتوقع	الاداء المتوقع	التأثير الاجتماعي	الجهد المتوقع	الجهد المتوقع	التسهيلات	الجهد الالكتروني	الدوافع	السعر	العادات
الاداء المتوقع	0.828									
التأثير الاجتماعي	0.823	0.542								
التسهيلات	0.790	0.529	0.518							
الجهد المتوقع	0.728	0.443	0.498	0.596						
الجهد الالكتروني	0.815	0.385	0.387	0.427						
الدوافع	0.839	0.535	0.504	0.476						
السعر	0.814	0.527	0.459	0.471						
العادات	0.871	0.580	0.413	0.472						
	0.597	0.583	0.468							

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SmartPLS

3- اختبار الفرضيات

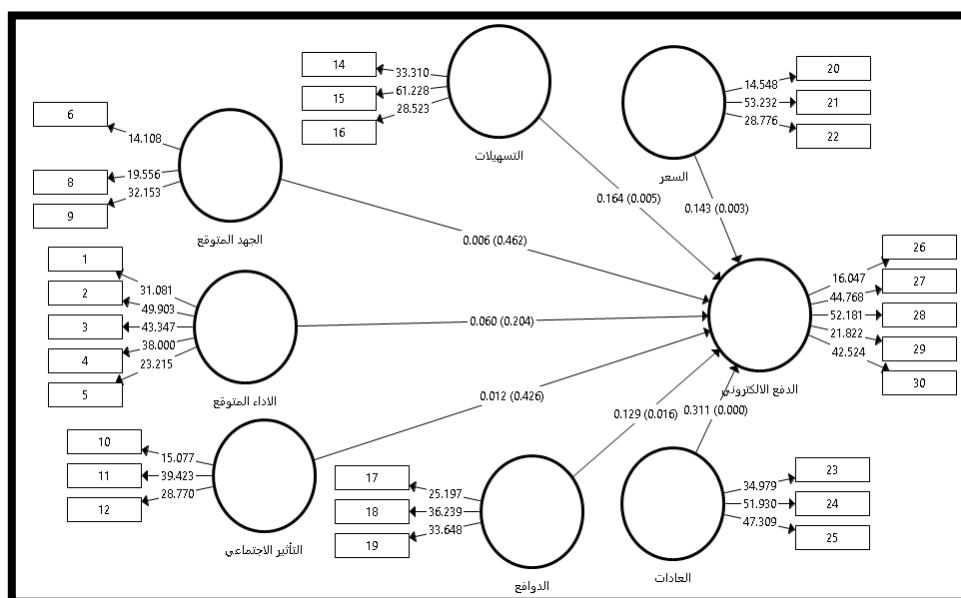
بعد تأكيد نموذج القياس كانت الخطوة التالية هي تقييم النموذج الهيكلی ، ويصف النموذج الهيكلی العلاقات السببية بين المتغيرات المختلفة (المتغيرات المستقلة والتابعة) من أجل اختبار الفرضيات المصاغة للدراسة بعد تحليل المسار (الذي تم باستخدام اختبار اتجاه واحد) بما في ذلك معامل بيتا والخطأ القياسي وقيمة t وقيمة p هي معايير مهمة لتقدير النموذج الهيكلی في PLS-SEM. هنا تم تطوير 7 فرضيات للإجابة عن أسئلة الدراسة الموضحة في الفصل الاول بالنسبة لاختبار الفرضيات ، تم فحص تقدیرات المعلمات للأهمية الإحصائية من خلال طريقة bootstrap باستخدام (اتجاه واحد، 0.05، 325 بيانات حالة) يجب أن تكون قيمة t للاختبار أحادي الطرف مساوية أو أكبر من 1.645 عند مستوى أهمية .5%

جدول (10) اختبار الفرضيات

النتيجة	P Values	T Statistics (O/STDEV)	Standard Deviation (STDEV)	Sample Mean (M)	Original Sample (O)	المسار
لادعم	0.211	0.805	0.075	0.061	0.060	الاداء المتوقع -> الدفع الالكتروني
لادعم	0.424	0.192	0.061	0.014	0.012	التأثير الاجتماعي -> الدفع الالكتروني
ندعم	0.006	2.536	0.065	0.166	0.164	التسهيلات -> الدفع الالكتروني
لادعم	0.463	0.092	0.062	0.005	0.006	الجهد المتوقع -> الدفع الالكتروني
تدعم	0.021	2.040	0.063	0.131	0.129	الدافع -> الدفع الالكتروني
ندعم	0.005	2.620	0.054	0.140	0.143	السعر -> الدفع الالكتروني
ندعم	0.000	4.522	0.069	0.308	0.311	العادات -> الدفع الالكتروني

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SmartPLS

يوضح الجدول (10) قبول اربع فرضيات فرعية وهي توجد علاقة بين التسهيلات والدفع الالكتروني والعلاقة بين الدافع والدفع الالكتروني وأيضا تم قبول فرضية العلاقة الإيجابية بين السعر والدفع الالكتروني وبين العادات والدفع الالكتروني. مع ذلك تم رفض العلاقة بين الأداء المتوقع، الجهد المتوقع التأثير الاجتماعي والدفع الالكتروني. الشكل (5) يوضح نتائج اختبار الفرضيات بناءً على PLS-SEM.



شكل (5) اختبار الفرضيات

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SmartPLS

٤- معامل التحديد R^2

أحد المعايير المهمة لتقدير النموذج الهيكلي في PLS-SEM هو معامل التحديد (R^2) إذ يوضح مساهمة المتغيرات المستقلة في المتغير التابع (Hair, et al.,2014) يمكن أيضًا استخدام R^2 لاختبار جودة نموذج الدراسة وشرح الدقة التنبؤية للمتغيرات في النموذج (Hair et al.,2011). يتراوح R^2 بين القيم من 0.000 إلى 1.000 تشير القيمة الصفرية إلى أنه لا توجد علاقة كاملة بين المتغيرات ، في حين تشير قيمة R^2 البالغة 1.000 إلى علاقة مثالية سواء كانت إيجابية أم سلبية. يوضح الجدول (11) قيمة R^2 .

الجدول (11) قيمة R^2

R Square Adjusted	R Square	
0.429	0.441	الدفع الالكتروني

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SmartPLS
بلغت قيمة معامل التحديد 44% وهذا يعني ان المتغيرات المستخدمة تفسر 44% من اجمالي التغيير بالمتغير التابع الذي هو الدفع الالكتروني .

٥- حجم التأثير f^2

حجم التأثير (f^2) هو معيار آخر لتقدير النموذج الهيكلي في PLS-SEM ، ويستخدم لتقدير حجم المتغيرات أو المتغيرات المتوقعة ، ويقيّم التأثير النسبي والحجم لكل من المتباين على المتغير التابع. استخدمت هذه الدراسة f لتقدير الأثر النسبي للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع ، ذكر (Hair, et al.,2014) في تقديم كوهين (1988) أن قيم 0.02 (صغير) و 0.15 (متوسط) و 0.35 (كبير). يمكن توضيح قيم F في الجدول (12).

جدول (12) حجم التأثير (f^2)

الدفع الالكتروني	المتغيرات
0.003	الاداء المتوقع
0.000	التأثير الاجتماعي
0.025	التسهيلات
0.000	الجهد المتوقع
0.013	الدوافع
0.019	السعر
0.093	العادات

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SmartPLS

الاستنتاجات
والتصصيات

اولاً: الاستنتاجات

على وفق أهداف الدراسة التي تم تحديدها بناء على مشكلة الدراسة ومن خلال التحليل الاحصائي توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات يمكن توضيحها كما يأتي:

1- هناك علاقة ايجابية بين التسهيلات والدفع الالكتروني بسبب القرة على تقديم المعرفة فيما يتعلق

باليات الدفع الالكتروني الاتي ، تعد عاملًا حيوياً لتقدير موافق الزبائن اتجاه الدفع الالكتروني

في جامعة البصرة.

2- ان التسهيلات تزيد من فاعلية الدفع الالكتروني .إذ يعتمد تبني التكنولوجيا القابلة للتطبيق من قبل

الموظفين في جامعة البصرة على سهولة استخدام الافراد للتكنولوجيا الجديدة .بزيادة ذلك من الموافق

الايجابية اتجاه تبني الدفع الالكتروني بسبب زيادة ثقة الموظفين بإمكاناتهم لاستخدام الدفع الالكتروني

لإنجاز المعاملات اليومية .

3- هناك علاقة إيجابية بين الدوافع والدفع الالكتروني .من المرجح ان تجذب التطبيقات والأنظمة التي

يسهل تشغيلها الموظفين في جامعة البصرة نحو استخدام الدفع الالكتروني .فالدافعية تمثل قوة الدافع

لاستخدام التكنولوجيا الحديثة .

4- ان الدوافع هي عوامل حيوية لزيادة استخدام الدفع الالكتروني .تؤكد هذه النتيجة ان الدافع هو من

العوامل المحفزة للنوايا الايجابية للموظفين في جامعة البصرة لاعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية

إذ يؤثر الدافع بشكل كبير في المستهلكين لقبول الخدمات المصرفية الالكترونية و تتفق الدراسات

السابقة مع هذه النتيجة .

5- تبين هذه الدراسة ان السعر هو احد العوامل الجوهرية لاستخدام الدفع الالكتروني .فقيمة السعر هي

عامل محدد ومهم في موافق الزبائن اتجاه الخدمات المصرفية الالكترونية، ومن ثم ان هناك علاقة

إيجابية بين السعر والدفع الالكتروني .قيمة السعر هي السمة الاكثر تأثيراً في المستخدمين إذ ينافسون

الكثير من الزبائن فوائد تبني التكنولوجيا الجديدة من منظور مالي، أي اذا كانت فائدة استخدام الدفع

الالكتروني للأنشطة اليومية اكبر فسوف يتم استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل كبير.

6- وجود علاقة إيجابية بين العادات والدفع الإلكتروني .تساعد العادات في تقليل مخاطر استياء المستهلكين من احد المنتجات بسبب ارتباط هذا المتغير بالتأثيرات الداخلية والخارجية التي تحكم السلوك، وبالتالي اغلب الزبائن يفضل استخدام اساليب الدفع التقليدية لأنهم معتادون عليها .تؤكد الادبيات السابقة ان تكنولوجيا الدفع الإلكتروني التي تخضع للعادات سوف يتم استخدامها بشكل كبير من قبل الزبائن .لذلك تتفق نتيجة هذه الدراسة مع الدراسات السابقة .

7- وضحت الدراسة التحقيق في العلاقة بين عوامل قبول التكنولوجيا والدفع الإلكتروني فإن العادات هي سبب رئيس لتبني الدفع الإلكتروني في البيئة العراقية .بعد العادات بمثابة قدرة المستهلكين على التعلم بمجرد اكتساب المعرفة بفوائد تكنولوجيا الدفع الإلكتروني ستزداد ثقة الزبائن باستخدام مثل هذه التقنية بالخدمات المصرفية لذلك تؤثر عادات المستهلكين في سلوك تبني الدفع الإلكتروني ، وتعود الخبرة السابقة مهمة في عادات الفرد لأنها تمتلك القدرة بقبول او رفض التكنولوجيا المستخدمة في الحياة الروتينية واليومية .

8- لا توجد علاقة بين الأداء المتوقع والدفع الإلكتروني .هناك ضعف باعتقاد المستهلكين في العراق وفي جامعة البصرة تحديداً بخصوص امكانية الحصول على منتجات وخدمات مرغوبة من الاسواق باستخدام الدفع الإلكتروني ومن ثم يؤثر ذلك في تقييم التصور الفردي للخدمات المصرفية الإلكترونية لغرض تبنيها كجزء من حياتهم للاستفادة منها في تبسيط حياتهم عبر اعتماد خدمات مصرفية تتميز بالسرعة العالية ومنها على سبيل المثال خدمات التحويل والدفع وتسديد الضرائب وغيرها .

9- لا يرتبط التأثير الاجتماعي باستخدام الدفع الإلكتروني .على الرغم من ان التأثير الاجتماعي يرتبط ارتباطاً مباشراً بدرجة استخدام الابتكارات الجديدة من قبل الاصدقاء والاقارب الا ان نتائج هذه الدراسة وضحت ان عينة الدراسة لا تتأثر بأراء المجتمع بخصوص الدفع الإلكتروني .

10- ادرك المستخدمون (عينة الدراسة) ان استخدام الدفع الإلكتروني يتميز بالتعقيد بالبيئة العراقية بسبب ضعف الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف، لذلك لغرض استخدام الدفع الإلكتروني هناك حاجة كبيرة لتقليل الجهد المتوقعة من اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية .

ثانياً: التوصيات

في ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل اليها ولغرض ايجاد حلول حقيقة لمشكلة الدراسة يعرض هذا القسم مجموعة من التوصيات التي من الممكن ان تحفز مقدمي الخدمات المصرفية من تطوير خدمات الدفع الالكتروني وكما موضح في الآتي :

- 1- من الضروري ان يتم القيام بحملات ترويجية مناسبة تعرض الفوائد المستمدة باستخدام الدفع الالكتروني وتسلط الضوء على اهمية استخدام الدفع بهذه الوسيلة لتعزيز الانشطة التجارية واداء العمليات لاسيما لأصحاب الاعمال المبتكرة. فضلاً عن ذلك يجب الترويج للخدمات المصرفية الالكترونية بوصفها نمط حياة للمستهلكين المعاصرین .
- 2- اهمية تأكيد الحملات الترويجية على فائدة الدفع الالكتروني وعرض المزايا الرئيسيه مثل التسوق والسرعة والمعاملات الاكثر اماناً وتحسين الاداء وجذب انتباھ المستهلكين وتحسين فرص استخدام هذه الخدمة المبتكرة.
- 3- لزيادة فرص تبني الدفع الالكتروني من قبل الزبائن في البيئة العراقية من الممكن تقديم كتيبات وادلة عبر الانترنت مع توفير نظرة عامة ومفصلة على جميع مزايا خدمات الدفع الالكتروني وكذلك جميع الخطوات الازمة لتنفيذ المعاملات المختلفة للمستهلكين .
- 4- على المصارف العراقية ومقدمي خدمات الدفع الالكتروني ضمان البنية التحتية التكنولوجية المناسبة وتوفير خدمات اتصال فورية وموثوقة ومتاحة عالميا وتوفير للزبائن تجربة اتصال حقيقة في اي وقت وفي اي مكان .
- 5- توصى الدراسة زيادة الاستثمار لدى الشركات العاملة في نظام الدفع الالكتروني من اجل ضمان و توفير بيئة اکثر أمناً للتعاملات الالكترونية .
- 6- تفعيل حملات تسويقية ترکز على التدابير الامنية لمنع سرقة المعلومات والخسائر المالية يمكن ان يشجع الزبائن على استخدام الدفع الالكتروني كدليل امن للمدفوعات اليومية من اجل توفير مستوى

عالً من الأمان للمعاملات يجب اعتماد تدابير تكنولوجيا حديثة مثل طرائق التشفير المتقدمة واساليب المصادقة كالتعرف على بصمات الاصابع وغيرها لزيادة ثقة المستهلك بهذا النوع من الخدمات المصرفية .

7- التوجه الفعلي لمقدمي الخدمات المصرفية الالكترونية نحو تحفيز المعايير الشخصية للمستهلكين من خلال عقد ورش عمل على وسائل التواصل الاجتماعي لزيادة التأثير الاجتماعي لقبول تكنولوجيا الدفع الالكتروني لأن ذلك يعد استراتيجية قوية للترويج للمدفوعات باستخدام الدفع الالكتروني .

8- من الضروري لصانعي السياسات ملاحظة الاهمية المتزايدة من استخدام تكنولوجيا الدفع الالكتروني سواء على القطاع الخاص او العام لذلك يتبعن على صانعي السياسات تحفيز المستهلكين لاستخدام هذه التقنية من خلال تقديم فوائد متعددة لهم تتمثل في الهدايا والجوائز والمسابقات لمستخدمي هذا النوع من الخدمات لتعزيز اعتماد مثل هذه التقنيات المبتكرة والحديثة .

9- ان التسهيلات والعادات والسعر والدافع من العوامل الجوهرية التي تؤثر في قبول تكنولوجيا الدفع الالكتروني في جامعة البصرة لذلك ينبغي أن تكون هذه العوامل محور اهتمام المصارف العراقية لتحفيز الزبائن على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية .

10- تعد الاتصالات الشخصية أفضل طريقة لإقناع المستخدمين المحتملين باستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية بالمقارنة بالأساليب التقليدية، ومن ثم اهمية التواصل مع الزبائن من قبل الممارسين لزيادة المواقف الايجابية من تبني الدفع الالكتروني فيمكن الاستفادة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي .

11- يمكن نشر مقاطع فيديو جذابة على اليوتيوب والفيسبوك وتويتر للمستخدمين العراقيين من قبل المصارف والمؤسسات الداعمة لهذه التكنولوجيا توضح آفاق ومزايا استخدام الدفع الالكتروني وكيف تؤدي هذه التقنية الى تسريع انجاز المعاملات اليومية .

12- نقترح تقديم خصومات على الأسعار أو استخدام هذه الخدمات مجاناً يعد استراتيجية فعالة في تقليل قيمة السعر لزيادة نوادي الزبائن في البيئة العراقية وفي جامعة البصرة بشكل خاص لاستخدام خدمات الدفع الالكتروني.

المصادر

المصادر العربية :

أ- الكتب

- 1- الجدایه، محمد نور صالح ،خلف ،سناء جودت ،"تجارة الالكترونية "،الطبعة الاولى ،دار الحامد للنشر ،عمان ،الأردن،2009.
- 2- الشمري ،ناظم محمد نوري ،العبداللات ،عبدالفتاح زهير ،"الصيরفة الالكترونية الادوات والتطبيقات ومعيقات التوسع "،الطبعة الاولى ،دار وائل للنشر،عمان ،الأردن،2008.

ب- البحوث

- 1- اسماعيل ،محمد ناصر ،علوان ،امل حسن ،جليل ،تغريد ،"البطاقة الذكية وأثرها في التقليل من بعض المخاطر المصرفية "ن دراسة استطلاعية لعينة من زبائن مصرف الرافدين ، فرع الخضراء ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ،العدد 37 ،السنة 2013.
- 2- ابو كرش ،شريف مصباح ،"المصارف والبطاقات الالكترونية الفرص والتحديات دراسة حالة المصارف الفلسطينية" ،مجلة الدراسات المالية والمصرفية ،العدد 3 ،السنة 2014.
- 3- باشا، رابح حمدي ،عبدالرحيم ، وهيبة ،"تطور طرق الدفع في التجارة الالكترونية" ،مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة بدون سنة.
- 4- بن عمارة، نوال،"وسائل الدفع الالكترونية (الآفاق ولتحديات)" ،جامعة ورقلة ، بدون سنة.
- 5- جاسم ،علا سمير سبتي ،محمد ،محمود اسماعيل ،"بيان تأثير نظم ووسائل الدفع الالكتروني في ربحية المصارف التجارية العراقية" ،مجلة دراسات محاسبية ومالية،المجلد 15،العدد 51،السنة 2020 .
- 6- الخزري ،ثريا عبد الرحيم ،الحسيني ،"تأثير انظمة المدفوعات الالكترونية في فاعلية السياسة النقدية" ،مجلة الاقتصاد والعلوم الادارية ،السنة 2019.
- 7- الزلمي ،بسام احمد ،"دور النقود الالكترونية في عمليات غسل الاموال "،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ،المجلد 26،العدد 1 ،السنة 2010.
- 8- سهام ،جلولي،الشريفة،منصور ،"المعاملات المالية الالكترونية بين البنوك المصرفية(دراسة حالة الجزائر)"،رافد للدراسات والبحوث ،المجلد 3 ،العدد 26 ،السنة 2018.
- 9- شاشو، براهيم محمد،"بطاقة الائتمان حقيقها وتكييفها الشرعي" ،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 27 ،العدد 3 ،السنة 2011.
- 10- شاهين ،علي عبدالله،"نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين" ،مجلة جامعة الأزهر بغزة ،سلسلة العلوم الإنسانية ،المجلد 12 ،العدد 1 ،السنة 2010.
- 11- الشمري ،اسراء خضير ،الموسوى ،نهى خالد ،"النظام القانوني للنقود الالكترونية "،مجلة جامعة بابل ،العلوم الإنسانية ،المجلد 22 ،العدد 2 ،السنة 2014.

- 12- شياع ، عبد الامير عبد الحسين ، ابراهيم، مصطفى محمد، "نظام المدفوعات الالكتروني في العراق والتحديات التي تواجهه (دراسة تطبيقية في البنك المركزي العراقي)" ، مجلة الفادسية للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد 17، العدد 3، السنة 2013.
- 13- شياع ، عبد الامير عبد الحسين ، ابراهيم ، مصطفى محمد ،"نظام المدفوعات الالكتروني و علاقته في فاعالية المصارف التجارية " ، مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع ، العدد 28 ، السنة 2014.
- 14- عبد الشافي، احمد عبدالوهاب ، الزبيدي، حمزة فائق وهيب،"نظام المدفوعات الالكتروني وأثره في كفاءة الاداء المصرفي بحث تطبيقي في عينة من القطاع المصرفي في العراق" ،مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS) المجلد ، 15 العدد 51 ، السنة 2020.
- 15- العشرة، بسام شيخ ، ملكية، حنان، التجارة ،"الالكترونية ،من منشورات الجامعة الافتراضية السورية" ، الجمهورية العربية السورية ، السنة 2018.
- 16- العقابي ، باسم علوان ،الجبوري ، علاء عزيز ، جبر، نعيم كاظم ،"النقد الالكترونية ودورها في الوفاء بالالتزامات التعاقدية" ،جامعة كربلاء ، العدد 6، السنة 2013.
- 17- القاضي ، حسين، عبود، مادلين ، سنكري، سهى ، "واقع استخدام تقنيات الدفع الإلكتروني في المصارف السورية العامة دراسة تحليلية"مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 43 ، العدد 5، السنة 2012.

ج- الرسائل والاطاريج الجامعية

- 1- ابو رحمة، اياد زكي محمد ، "أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها (دراسة تطبيقية) على البنوك العاملة في قطاع غزة" ، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، السنة 2009.
- 2- الحاج ، شراديid محمد ،"مخاطر العمليات المصرافية الالكترونية "، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، قاصدي مرباح، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، السنة 2014.
- 3- خديجة، سلطاني ، " احلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية" ، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، الجمهورية الجزائرية ، السنة 2013.
- 4- العاني، ايمان ،"البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية "، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، السنة 2007
- 5- يوسف ، وافد ،"النظام القانوني للدفع الالكتروني " ، مذكرة لنيل درجة ماجستير في القانون كلية الحقوق، الجزائر، السنة 2011.

6- عبدالصمد، حوالف، "النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقق والعلوم السياسية، الجزائر، السنة 2015.

دـ المؤتمرات واوراق العمل

- 1- باجزر، أبرار أحمد، العمري، علي أحمد ، "التحديات الجيوфизائية والاجتماعية والأنسانية والطبيعية في بيئه متغيرة"، المؤتمر العلمي الدولي العاشر ، اسطنبول ، تركيا، السنة 2019.
- 2- صندوق النقد العربي، "قضايا تطبيق الشيك والتوفيق الإلكتروني" ، اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية، السنة 2019.
- 3- صندوق النقد العربي ، "ورقة عمل حول الإطار القانوني لنظم الدفع وتسوية الأوراق المالية" أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية، السنة 2012.
- 4- العربي، نبيل صلاح محمود ، "الشيك الإلكتروني والنقود الرقمية دراسة مقارنة" ، مؤتمر الاعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون ، كلية التجارة ، جامعة الاسكندرية ، مصر ، بدون سنة.

ذـ الانترنت

- www.arabictrader.com (1)
- <http://iefpedia.com/arab/wp> (2)
- <http://www.vapulus.com> (3)
- <https://www.nbk.com> (4)
- <https://rbidocs.rbi.org.in> (5)
- <https://bu.umc.edu.dz> (6)
- https://econpapers.repec.org/RePEc:pal:palchp:978-1-349-26374-5_2 (7)
- <http://www.dspmuranchi.ac.in/pdf/Blog/e-%20business%20Unit-III,%20%202020.pdf> (8)
- https://www.researchgate.net/publication/228296705_Going_Cashless_at_the_Point_of_Sale_Hits_and_Misses_in_Developed_Countries (9)
- Mas,Ignacio,Rotman,Sarah,"Going Cashless at the Point of Sale: Hits and Misses in Developed Countries , 2008 (10)

https://www.researchgate.net/publication/228296705_Going_Cashless_at_the_Point_of_Sale_Hits_and_Misses_in_Developed_Countries
Latino Community Credit Union & Latino Community Development (11
Center, "Credit Cards:Advantages And Disadvantages",2013.
. https://latinoccu.org/assets/Credit-cards_ENG.pdf

ثانياً: المصادر الأجنبية

A- Book

- 1) Maxwell, J.fry, Isaack kilato, Sandra Roger, Krzysztof Senderowicz,David Sheppard, Francisco Solis,John "Trundle Foreword By Eddie George Governor of the Bank of England ",Published in association with the Bank of England's,Centre for Central Banking Studies,1999.
- 2) Harry Leinonen – Kimmo Soramäki , Liquidity,risks and speed in payment and settlement systems:a simulation approach,2005.
- 3) Hair, J. F., Celsi, M., Ortinau, D. J., & Bush, R. P. " Essentials of marketing research (Vol. 2)",2010.

B- Periodicals and Articles

- 1) Nedozi, Fidelis Onyemaechi, Omorogie, Chris Ikponmwen,"An Empirical Evaluation of Different Electronic Payment Channels in Nigeria",2019.
- 2) Tounekti,Oussama,Ruiz-Martínez,Antonio,F.Skarmeta-ómez, Antonio,"Users supporting multiple (mobile) electronic payment systems in online purchases:An empirical study of their payment transaction preferences",2020.

- 3) Rouibah,Kamel , "Electronic Payment Systems Use And Satisfaction In An arabic Country:Evidence From Kuwait",College of Business Administration,Kuwait University,krouibah@cba.edu.kw,2015.
- 4) Halim,Erwin ,Januardin,Reynaldo, "The Impacts of E-Payment System and Impulsive Buying to Purchase Intention in Ecommerce ",2020.
- 5) Khiaonarong,Tanai "Electronic payment systems development in Thailand", International Journal of Information Management ,2000.
- 6) Ahmed,Awais,Aziz,Abdul,Muneeb,Muhammad , "Electronic payment system:A complete guide" ,2019.
- 7) Joseph,Okifo,Richard,Igbunu,"Electronic Payment System in Nigeria:Its Economic Benefits and Challenges Department of Business Education,School of Vocational Education,College of Physical Education,Mosogar,Delta State.Nigeria.Department of Computer Science,School of Sciences,College of Physical Education,Mosogar,Delta State,Nigeria,2015.
- 8) Kabir,Muhammad Auwal,Saidin,Siti Zabedah,Ahmi,Aidi,"Adoption of e-Payment Systems: A Review of Literature",2015.
- 9) Bezhovski,Zlatko,"The Future of the Mobile Payment as Electronic Payment System",Goce Delchev University,Krste Misirkov No.10-A,Stip,Macedonia,2016.
- 10) Naeem,Marwah,Hameed,Methaq,Taha,Mustafa Sabah,"A study of electronic payment system"2020.
- 11) S. Moertini , Veronica,Asdi,A. Athuri, Hery M. Kemit, Nico, Saputro,"The Development of Electronic Payment System For Universities In Indonesia:On Resolving Key Success Factors", International Journal of Computer Science & Information Technology (IJCSIT), Vol 3, No 2, ,2011.

- 12) Yaakub,NorAsiah,Ramli,Nathasa Mazna,Muhamed,Nurul Aini,Muhammad,Izlawanie , " Anaiysis Of E-payment Applications: A case Study Of One Of The Zakat Institutions In Malaysia"2021.
- 13) Magidi,Norest,Nzaro,Robert , "Assessing the Role of Electronic Payment Systems in Financial Institutions.A Case of a Savings Bank in Zimbabwe",Bindura University of Science Education, Zimbabwe,2014.
- 14) A.Ali,Mostafa,Hussinb,Nazimah,A.Abedc,Ibtihal,Hashim,cAzman"Electronic Payment Systems:Architecture,Elements,Challenges And Security Concepts:An Overview", International Business School,University Technology Malaysia,Kuala Lumpur,Malaysia,2019.
- 15) Masihuddin,Muddassir,Khan,Burhan Ul Islam,Mattoo,M. Mueen Ul Islam,F. Olanrewaju,Rashidah,"A Survey on E-Payment Systems:Elements,Adoption,Architecture, Challenges and Security Concepts",2017.
- 16) Kumaga,Delali,"The challenges of implementing Electronic Payment Systems–The Case of Ghana's E-zwich Payment System",Master's Thesis in Business Administration,MBA programme,2010.
- 17) Nakajima,Masashi,"The Evolution of Payment Systems",2012.
- 18) G. Sivaradje, P Dananjayan, D Saraswady"The Characteristics of Electronic Payment Schemes-Prospects for the Future , Department of Electronics and Communication Engineering , Pondicherry Engineering college , Pondicherry , India , 2016.
- 19) Abrazhevich,Dennis ,,"Electronic Payment Systems:a User-Centered Perspective and Interaction Design",2004.
- 20) C. Croson, David, Eric K., n,Bruce W. Weber,"Reengineering Money:The Mondex Stored Value Card and Beyond,2017.
- 21) Sumanjeet,Singh,"Emergence Of Payment Systems In The Age Of Eiectronic Commerce:The State Of Art",University of Delhi,India,2009.

- 22) Nakajima, M,"Payment System Technologies And Functions–Innovations And Development",USA:Business Science Reference,Faculty of Economics,University of Kragujevac,Kragujevac,Serbia,2011.
- 23) Johnson,Kurt,J.McAndrews,James,Soramäki,Kimmo,"Economizing on Liquidity with Deferred Settlement Mechanisms",2004 .
- 24) Wang,Xin,Xu,Xiaomin,Feagan,Lance,Huang,Sheng,"Inter-Bank Payment System on Enterprise Blockchain Platform",IBM China Research Laboratory,Shanghai,China,2018.
- 25) P. Dzina,Richard,"Reducing risk and increasing resilience in RTGS payment systems",magazine, Sibos Dubai, 2013.
- 26) Alamelu, Salini R. Chandran, B. Vimala, "Landscape Of RTGS In BRICS Countries",2019.
- 27) Nakajima ,Masashi,"Faculty of Economics and Business Administration",Reitaku University, Japan e-mail: nakajipark@mercury.ne.jp ,June 2017.
- 28) Freedman,Charles,Goodlet,Clyde,"Published in Federal Reserve Bank of Chicago,Payments Systems in the Global Economy:Risks and Opportunities",34th Annual Conference on Bank Structure and Competition,1998.
- 29) Singh,Mandeep,Kumar,Dinesh,Kaur,Sumanpreet,Kaur,Preetkamal,Singh,Gurinder ,,"Electronic Payment System, Risk And Security Issues",Memorial College Bela, Ropar, India,2019.
- 30) C. Bertaut,Carol,Haliassos,Michael,"Credit Cards:Facts and Theories1", 2005.
- 31) Adepoju,Adelowo Solomon,Alhassan,Mohammed Enagi ,Alhassan E. Mohammed,"Challenges of Automated Teller Machine (ATM) Usage and Fraud Occurrences in Nigeria–A Case Study of Selected Banks in Minna Metropolis ",Journal of Internet Banking and Commerce, vol. 15, no.2.2010.

- 32) Hossain,Md. Mosabber,"Understanding of ATM (Automated Teller Machine) in Bangladesh",A ThesisSubmitted to the Department of Computer Science and Engineering Of BRAC University,2006.
- 33) Bakal, Fayera,Tadessea,Benyam,"Effects of automated teller machine service on client satisfaction in Commercial Bank of Ethiopia"2021.
- 34) Nwaolisa,Echekoba Felix,Kasie,Ezu Gideon,"Electronic Retail Payment Systems:User Acceptability And Payment Problems In Nigeria",Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter) Vol. 1, No.9; 2012.
- 35) M. Parker,Craig,M. C. Swatman,Paula,"Electronic Payment Systems", 2002.
- 36) Duan,Sophia Xiaoxia,Deng,Hepu , "Hybrid analysis for understanding contact tracing apps adoption", School of Accounting, Information Systems and Supply Chain,RMIT University, Australia,2021.
- 37) Alkawsi, Ali, Mustafa, Baashar, Alhussian, Alkahtani, Tiong, Ekanayake" A hybrid SEM-neural network method for identifying acceptance factors of the smart meters in Malaysia: Challenges perspective"2021.
- 38) Alam, Hoque, Hu, Barua" Factors influencing the adoption of mHealth services in a developing country: A patient-centric study"2020.
- 39) Sharma, Al-Badi, P. Rana, Al-Azizi"Mobile applications in government services (mG-App) from user's perspectives: A predictive modelling approach"2018.
- 40) Eneizan,Bilal , Mohammed , Ali Ghabash ,Alnoor , Alhamzah ,Alaboodi , Anas Salma,Enaizan,Odai " Customer acceptance of mobile marketing in Jordan:An extended UTAUT2 model with trust and risk factors", 2019 .
- 41) Shaw,Norman,Sergueeva,Ksenia,"The non-monetary benefits of mobile commerce: Extending UTAUT2 with perceived value",International Journal of Information Management,Ted Rogers School of

Management,Ryerson University,350 Victoria Street,Toronto,Ontario,M5B 2K3, Canada,2019.

- 42) Alalwan , Ali Abdallah , K Dwivedi , Yogesh , P. Rana ,Nripendra, Algharabatc , Raed , "Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of internet banking: Extending UTAUT2 with",Journal of Retailing and Consumer Services,2018.
- 43) Merhi,Mohamed,Honea,Kate,Tarhinib,Ali,"A cross-cultural study of the intention to use mobile banking between Lebanese and British consumers:Extending UTAUT2 with security,privacy and trust",2019.
- 44) L. Slade , Emma , K . Dwivedi , Yogesh , C. Piercy , Niall , D. WilliamsMichael , "Modeling Consumers' Adoption Intentions of Remote Mobile Payments in the United Kingdom:Extending UTAUT with Innovativeness,Risk, and Trust",Swansea University,2015.
- 45) Venkatesh,Viswanath,Y.L.Thong,James,Xu,Xin "Consumer Acceptance and Use of Information Technology:Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology1",2018.
- 46) Al-Somali,Sabah Abdullah,Ghulam,Roy,Clegg,Ben,"An investigation into the acceptance of online banking services in the Kingdom of Saudi Arabia",2009.
- 47) J.N.Kline,J.C.Sierena,b,A.R.Smitha,J.Thiessea,E.Namatia,E.A.Hoffmanb,c ,G.McLennana,b,c.,"Exploration of the volumetric composition of human lung cancer nodules in correlated histopathology and computed tomography",2011.
- 48) N. F., Sinkovics ,Richter, R. R., Ringle, C. M., Schlägel,." A critical look at the use of SEM in international business research International marketing review",2016.
- 49) A.Bollen,Kenneth , W. JackmanRobert , "Democracy , Stability , And Dichotomies", University of CaliforniaD , avis ,1989.

- 50) M. Emmons,Karen,Janet S.de Moor,Elaine Puleo,RitaM.Butterfield," Availability of smoking prevention and cessation services for childhood cancer survivors"2007.
- 51) Golafshani,Nahid,"Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research",University of Toronto, Ontario, Canada,2003.
- 52) Drost ,Ellen, "Credibility and Reliability in Social Science Research," Education Research and Perspectives,Volume 38,No.1,California State University,Los Angeles,2011.
- 53) Vikineswary,Noorlidah,Abdullah,M.Renuvathani,M.Sekaran,A.Pandey,E. B.G.Jones, "Productivity of laccase in solid substrate fermentation of selected agro-residues by *Pycnoporus sanguineus*", 2006.
- 54) Podsakof, Philip, B. MacKenzie, Scott, Yeon Lee, Jeong, "Common methodological biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended treatments," Indiana University, Nathan B. Podsakov,2003.
- 55) Bundt, Alexander, "The relationship between playful leadership and innovative behavior",Department of Psychology,Work and Organizational Psychology, University of Mannheim, Mannheim, Germany, 2015.
- 56) M.Podsakoff, Philip, B.MacKenzie, Scott, P.Podsakoff, Nathan "Sources of Method Bias in Social Science Research and Proposals on How to Control It", 2012.
- 57) Huang,Yu-Chih,Chang,Lan Lan, F. Backman,Kenneth"Detecting common method bias in predicting creative tourists behavioural intention with an illustration of theory of planned behaviour",2018.
- 58) D.,Ringle,Bido, D.,da Silva,"Structural Equation Modeling with the Smartpls",Brazilian Journal Of Marketing,13(2).Retrieved October 19,2015.

- 59) F.HairJr,Joe,Sarstedt,Marko,Hopkins,Lucas,G.Kuppelwieser,Volker"Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) An emerging tool in business research",2014.
- 60) J. F.,Hair,C.M.,Ringle,M.Sarstedt,"Editorial Partial Least Squares Structural Equation Modeling:Rigorous Applications,Better Results and Higher Acceptance",2013.
- 61) Fornell,Claes,F. Larcker, David , "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error",1981.
- 62) Lucas,Yvon," Bank For International Settlements Real-Time Gross Settlement Systems",Report prepared by the Committee on Payment and Settlement Systems of the central banks of the Group of Ten countries,1997.
- 63) Padoa,Tommaso",The role of central bank money in payment systems", Copies of publications are available from:Bank for International Settlements,Press & Communications ,CH-4002 Basel, Switzerland E-mail: publications@bis.org ,2003.

c- Master and Thesis

- 1) Deloitte,"Economic impactof real-time payments",Research Report, 2019
- 2) Kokkol, Tom, "Paymentssecurities and derivatives and the role of the eurosystem",2010
- 3) Abrazhevich,Dennis , "Electronic Payment Systems:a User-Centered Perspective and Interaction Design",2004

الملاعنة

ملحق (1)

اسماء و مواقع عمل محكمي استماره الاستبانه

الرتبة	الاسم	الكلية	الجامعة
1	أ.د. عبدالرضا فرج البدراوي	كلية الادارة والاقتصاد	جامعة البصرة
2	أ.م.د. صفاء محمد هادي	كلية التقنية الادارية	الجامعة التقنية الجنوبية
3	أ.م.د. بهاء عبدالرزاق قاسم	كلية الادارة والاقتصاد	جامعة البصرة
4	أ.م.د. محمد فائز حسن الزوبعي	كلية الادارة والاقتصاد	جامعة الكوفة
5	أ.م.د. عبدالرضا ناصر محسن	كلية التقنية الادارية	الجامعة التقنية الجنوبية
6	أ.م.د. زينب شلال	كلية الادارة والاقتصاد	جامعة البصرة
7	أ.م.د. اسعد غبيش الخفاجي	كلية التقنية الادارية	الجامعة التقنية الجنوبية

ملحق (2)

بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البصرة / كلية الادارة والاقتصاد
قسم العلوم المالية والمصرفية / برنامج الماجستير

م/استبانة

تحية احترام وتقدير ...

نضع بين أيديكم استماراة الاستبانة التي أعدت لقياس متغيرات بحثا (تحليل وتقدير نظام المدفوعات الالكترونيي جامعة البصرة انموذجا). وهو جزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم المالية والمصرفية. وتأمل الباحثة من جنابكم الكريم ملء فقرات الإستبانة وتأشيرها بدقة بعد قراءتها ، وتملؤنا الثقة بأن تحظى هذه الاستبانة باهتمامكم وحرصكم الأكيد عند اجابتها تحقيقاً لدقة التحليل وصواب الرأي في نتائج البحث وسيعكس هذا الاهتمام تقهماً ووعياً رفيعاً للسعي نحو تعزيز الأطر المعرفية والفلسفية للبحث العلمي بأبعاده التطبيقية والعلمية . مع العلم ان البيانات الواردة في الاستبانة سوف :-

1. تستخدم لأغراض البحث العلمي في حدود هذه الدراسة حصرا ولا حاجة الى ذكر اسماء شخصية.
2. ستجد امام كل فقرة (5) بدائل تتراوح بين (اتفق تماما، اتفق، اتفق الى حد ما، لا اتفق، لا اتفق اطلاقا) نرجو منكم وضع علامة مناسبة امام كل فقرة من الفقرات علما ان وقت الاجابة هو 15 دقيقة .

مع خالص التقدير.....

الباحثة

المشرف العلمي

طالبه الماجستير / نوال بشت جبر

الاستاذ الدكتور / احمد جاسم محمد

فقرات متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: نموذج قبول التكنولوجيا

1. الأداء المتوقع: هو الدرجة التي سيوفر بها استخدام التكنولوجيا فوائد للمستهلكين في أداء أنشطة معينة. (Slade.et al.,2015:862)

النقطة	الفقرة	ت				
1	2	3	4	5	الفقرة	ت
					يتطور الدفع الإلكتروني من الحياة اليومية للمستهلكين	1
					وفر استخدام الدفع الإلكتروني من فرص انجاز المهام التي تهمني	2
					سرع استخدام الدفع الإلكتروني انجاز المهام بصورة عالية	3
					يزيد استخدام الدفع الإلكتروني من الانتاجية ويوفر الوقت والجهد	4
					ضمان حصول العمليات المالية في الدفع الإلكتروني	5

2. الجهد المتوقع: هو درجة السهولة المرتبطة باستخدام المستهلكين للتكنولوجيا. (Slade.et al.,2015:862)

النقطة	الفقرة	ت				
1	2	3	4	5	الفقرة	ت
					تعلم كيفية استخدام الدفع الإلكتروني امر سهل بالنسبة لي	1
					تفاعل مع الدفع الإلكتروني بشكل واضح ومفهوم	2
					يتربى على استخدام الدفع الإلكتروني سهولة في الاستخدام	3
					يسهم استخدام الدفع الإلكتروني في تعزيز مهارات التوفير والشراء والبحث لدى المستهلكين	4

3. التأثير الاجتماعي: هو تأثير نشاط معين في المجتمع ورفاهية الأفراد والعائلات. (Abbasi.al.,2021:6)

النقطة	الفقرة	ت				
1	2	3	4	5	الفقرة	ت
					يوجد توجه من المجتمع بمختلف الفئات بأتجاه استخدام الدفع الإلكتروني	1
					يعتقد الاشخاص الذين يأثرون في سلوكى انه يجب علي استخدام الدفع الإلكتروني	2
					الاشخاص الذين اقدر آرائهم يفضلون استخدام الدفع الإلكتروني	3

4. التسهيلات : تشير التسهيلات إلى تصور المستهلك الذي يعتقد أنه لاستخدام تكنولوجيا جديدة فإن البنية التحتية التقنية موجودة بالفعل لتسهيل المستخدمين.(bbasi .et al.,2021:7)

النوع	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الفقرة	الرقم
1	2	3	4	5			
						تتوافر البنية التحتية لاستخدام الدفع الالكتروني	1
						امكانية التعريف والتدريب على استخدام الدفع الالكتروني	2
						بالمكان تفعيل التقنيات الالكترونية التي تتفق مع الدفع الالكتروني	3
						يمكّنني الحصول على المساعدة من الآخرين عندما أواجه صعوبات في استخدام الدفع الالكتروني	4

5. الدافع: يشير الدافع إلى مشاعر الفرح أو السعادة أو التسلية التي يقودها استخدام تقنية معينة.
(Abbas et al.,2021:7)

النوع	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الفقرة	الرقم
1	2	3	4	5			
						سهل ومحيز من قبل المستهلكين	1
						يعد استخدام الدفع الالكتروني سلساً للغاية وفعالاً في الوقت نفسه	2
						يوفر استخدام الدفع الالكتروني طاقة إيجابية لدى المستهلكين	3

6. السعر: أنه التوازن المعرفي بين التكلفة المالية والاستفادة من استخدام التكنولوجيا.
Abbas et al.,2021:8)

النوع	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الفقرة	الرقم
1	2	3	4	5			
						تترتب على الدفع الالكتروني اسعار منخفضة وكلفة أقل	1
						بعد الدفع الالكتروني تقنية تقلل التكاليف	2
						يوفر الدفع الالكتروني تكنولوجيا بسرعة عالية وباماكنات متطرفة	3

7. العادات: مدى اداء الزبائن للسلوكيات التلقائية بسبب التعلم والتكرار.
(Morosan&DeFranco,2016:20)

النوع	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الفقرة	الرقم
1	2	3	4	5			
						اميّل لأنّ يصبح استخدام الدفع الالكتروني عادة بالنسبة لي	1
						التشجيع على استخدام الدفع الالكتروني للدفع على نطاق واسع	2
						يفضل استخدام الدفع الالكتروني في اجراء المعاملات الحكومية والخاصة	3

المتغير التابع:

الدفع الإلكتروني: هو مدفوعات في شكل تبادل نقود من خلال الوسائل الإلكترونية يتم إجراؤها في بيئة التجارة الإلكترونية. (Alalwan.et al., 2017:5)

الفرقة	ت
تفصيل المعيار	القيمة
1 توافق أنظمة الدفع الإلكتروني في بيئة الاعمال من حولي	1
2 أفكرا جديا بتجربة أنظمة المدفوعات المالية في أعمالها	2
3 يسمح لي استخدام نظام الدفع الإلكتروني بأدارة أموالى بشكل أفضل	3
4 اتوقع ان احقق فائدة جراء استخدامي لأنظمة الدفع الإلكتروني	4
5 استخدام الدفع الإلكتروني يجعل التعامل مع المدفوعات اسهل	5



*The Republic of Iraq
Ministry of Higher Education
and Scientific Research
University of Basrah
College of Administration and Economics
Department of Banking and Financial Sciences*



Study and analysis of the electronic payment system: University of Basrah as a model

*A thesis presented by
Nawal Bisht Jaber Al-Freeijy*

*The Board of the College of Administration and Economics /
University of Basra, which is part of the requirements for
obtaining a master's degree in Banking and finance sciences*

*Supervised by
Professor Dr.
Ahmed Jasim Mohammad*

2022

Abstract :This study aims to investigate the effect of acceptance of technology factors on the electronic payment to determine the appropriate infrastructure for the electronic payment system that banks should provide. The problem statement of this study was determined due to the lack of infrastructure for Iraqi banks. Hence, there is a weakness in consumers' belief in Iraq and in the University of Basra regarding the possibility of obtaining desirable products and services from the markets using electronic payment. This study conducted survey to 325 employees, this study consisted of 7 hypotheses and adopted an exploratory design by distributing a questionnaire to 325 employees. The total study population of the University of Basra is 6615. However, 325 questionnaires were returned, all of which were valid for analysis. The study variables were selected: expected performance, expected effort, social impact, facilities, motivation, price, and habits to study their influential on the electronic payments system. This study used the SmartPLS 3.0 software based on the partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) technique, by adopting the quantitative analytical approach. Moreover, the findings of this study found there is a positive and significant relationship between facilities and electronic payment due to the ability to provide knowledge regarding electronic payment mechanisms. In addition, the motive is one of the encouraging factors for the positive intentions of customers to adopt electronic banking services. The motive greatly affects consumers to accept electronic banking services. Hence, this study also showed the Iraqi society was not affected by the opinions of others regarding electronic banking services, although the social impact it is directly related to the use of new innovations by friends and relatives. Besides, there was no relationship between expected effort and electronic payment in the Iraqi environment. Finally, the results of this study conclude the electronic payments system has weak application at the University of Basra, due to the lack of a culture of dealing with a such payments system among users. Based on mentioned results, several recommendations were developed to help practitioners and academics to adopt the electronic payment system in the Iraqi environment in general and in the University of Basra in particular. Amongst the most important recommendations, it is necessary to conduct incredible promotional activities that focus on the benefits of using electronic payment system and highlight the importance of using such technology to enhance business activities and performance of operations, especially for innovative business owners.