وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بابل

كلية الادارة والاقتصاد

قسم المالية والمصرفية

بحث بعنوان

دور التجارة الالكترونية في تعزيز الاداء المصرفي

مقدم الى قسم علوم المالية والمصرفية وهو جزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس

اعداد الطالبات

نور الهدى خلف

نور مصحب نايف

بأشراف

أ . م ابتهال فارس

١٤٤٤هـ

٢٠٢٣م

بسم الله الرحمن الرحيم

قُلِ اللَّهُمَّ مَالِكَ الْمُلْكِ تُؤْتِى الْمُلْكَ مَن تَشَآءُ
وَتَنزِعُ الْمُلْكَ مِمَّن تَشَآءُ وَتُعِزُّ مَن تَشَآءُ
وَتُذِلُّ مَن تَشَآءُ بِيَدِكَ الْخَيْرُ إِنَّكَ عَلَى كُلِّ
شَيءٍ قَدِيرٌ ۝

صدق الله العظيم

سورة ال عمران (اية ٢٦)

الاهداء

الى من قال عنهما تعالى في كتابة العزيز

(واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا) ... والدي الحبيبين

الى من تحملوا المشاق من اجل راحتي ... اخوتي الاعزاء

الشكر والتقدير

أتقدم بكل آيات الشكر والعرفان لأساتذة كلية الادارة والاقتصاد وبالخصوص

قسم علوم المالية والمصرفية اساتذتنا الاجلاء شكرا وعرفانا لما قدموا من جهد خلال سنوات الدراسة

والشكر موصول الى ابتهال فارس لما بذلت من جهد لاخراج هذا البحث

الفهرست

ت	الموضوع	الصفحة
١	**الآية القرآنية**	ب
٢	**الاهداء**	ت
٣	**الشكر والتقدير**	ث
٤	**المحتويات**	ج
٥	**المقدمة**	١
٦	**المبحث الاول منهجية البحث**	٢
٧	**المبحث الثاني (مفهوم التجارة الالكترونية)**	٣-١٠
٨	**المبحث الثالث (الجانب العملي)**	١١-١٧
١٠	**الاستنتاجات والتوصيات**	١٨
١١	المصادر	١٩

الملخص

هدف الدراسة الى تسليط الضوء على ظاهره التجارة الالكترونية واهميتها واثرها على النواحي الحياة المعاصرة ولا سيما جانب العمليات المصرفية وكذلك مناقشه ابرز التحديات والمعوقات التي تقف امام التطور التجارة الالكترونية واستعراض اهم مجالات التي يؤمل بلادنا العراق ان تستفيد من التجارة الالكترونية فيها وقد ظهرت النتائج الدراسة الاهمية البالغة لهذه الثروة المعلومات وتطورها السريع واثارها المستقبلية المتحملة على اعاده تشكيل هياكل الاقتصادية التقليدية كما اشارت الدراسة الى العديد من الدراسات والقطاعات المختلفة لتمكين لهذه الدول ان توظف نقديه المعلومات والتجارة الالكترونية فيها لتفعيلها وتطويرها

المبحث الاول

اولا:- مشكلة البحث

تشمل التجارة الالكترونية احد مجالات التطور في استخدام التقنيات المعلومات الحديثة من حيث امكانية الاستفادة من هذه التقنيات في تسهيل القيام بالعمليات التجارية استنادا الى البيانات المتعلقة بها والتي يمكن خزنها ومعالجتها وتناولها العديد من الجهات ذات علاقه في النواحي التجارية والاقتصادية ونظرا لتطورات السريعة والمذهلة التي صاحبت استخدام التجارة الالكترونية من قبل العديد من الشركات العالمية في البلدان المختلفة

ثانياَ: - اهمية البحث

تكمن اهميه البحث في ان التجارة الالكترونية اصبحت عاملا مؤثرا في دموع الاقتصاديات الدول وتعزيز الاداء المصرفي وقد تعد وسيله هامه في زياده القدره التنافسية في تسويق للمنتجات وتوفير المعلومات والخدمات الفورية للمتعاملين اضافه الى تمكين اينما كان من الطلبة الفوري للسلع والخدمات وذلك اهتم الدول متقدمة وغيرها من الدول بتهيئة اقتصاداتها وبيئتها ومؤسساتها للتخول الى الاقتصاد الرقمي من خلال تطبيق التجارة الالكترونية عبر شبكه الانترنت والعمل على الاستفادة منها في تحقيق الاداء المصرفي

ثالثاَ:- اهداف البحث

تهدف البحث في هذه الاطار الى تحليل ظاهرة التجارة الالكترونية ودراسة لواقعها الراهن في بعض الدول العربية ومدى تطبيقها والمشكلات التي تواجهها في هذا المجال وسوف يتركز البحث على النقاط التالية

١- استعراض المفاهيم التجارة الالكترونية وتطورها واثارها على المصارف

٢- تحديد متطلبات تطبيق هذا النوع من التجارة ومجالات تطبيقها وكذلك الاطار التشريعي المنظم للتجارة الالكترونية

رابعاً : فرضية البحث

تؤثر العوامل التنظيمية على الاداء المصرفي تؤثر العوامل التكنولوجية على الاداء المصرفي تؤثر العوامل القانونيه على الاداء المصرفي

المبحث الثاني

اولاً: مفهوم التجارة الالكترونية

ان التوافق على موحد على التجارة الالكترونية يعد امر صعبا وذلك لغرض هذا المفهوم وعدم فيهم بشكل واضح وجيد الن الامر متعلق بالتجارة الالكترونية امر مزدوج حيث يتكون من جزئيين الجزء الاول بالتجارة و الجزء الثاني من الكترونيه و ارتباطهما مع بعضهما جعل تعريفهم التجارة الالكترونية اكثر صعوبة تذكر من هذه التعاريف .التجارة الالكترونية كمفهوم: بانها هي تلك التجارة التي تتم عبر الحاسب الالي وتستغل شبكه الانترنت او من خلال شبكه الاتصالات اوقد تكون عبر الاقمار الصناعية (الوادي، ٢٠١٦ ،ص١٧)

وتعرف التجارة الالكترونية : تنفيذ وادارة الانشطة التجارية المتعلقة في السلع والخدمات بواسطه تحويل المعطيات عبر شبكه الانترنت والانظمة التكنولوجيا المتشابهة (ياسين،٢٠١٦،ص٣٥)

عرفت منظمه التجارة العالمية

(WTO) حيث عرفت التجارة الالكترونية على انها مجموعه متكاملة من عملياتاالنتاجوالترويجوالبيعوالتوزيعللمنتجاتمنخاللشبكه الاتصالات (الزنداحواالزرق،٢٠٠٧)

ثانيا: اهداف التجارة الالكترونية

تهدف التجارة الى تحقيق مجموعه من الاهداف منها ما يأتي :-

١ -خلف مجتمع المعاملات الاوراق يه اي احلال الدعائم الالكترونية محل الدعائم الورقية وهو ما يعني الاستغناء عن التعامل في المستندات الورقية التقليدية ليحل محلها المستند الالكتروني بعد ان ظهرت بعض سلبيات العمل بالمستندات الورقية خاصه في ظل ثوره الاتصالات والمعلومات التي يشهدها عالمنا المعاصر و من هذه السلبيات بطء حركه المستندات الورقية واحتمال تأخر اجراءات الجمارك وتعرض البضاعة للخطر الفساد و التلف

٢ -تحسين كفاءه العملية التجارية مع خفض التكاليف في توسيع الاسواق

٣ -توفير معلومات عن والاسواق فهي تعطي المستهلك مساحه اكبر كمال لاختيار و تخفيض السعر فهي في الواقع سوق عالمي

٤ –تخفيف سرعه والكفاءة في اداء العمال

٣ –تقديم وتحسين الخدمات المقدمة للعمال وتحسين صوره المنشاة

٦ -تجميع البائعين والمستهلكين في معارض اومراكز تجارية افتراضيه (حليمي .٢٠٠٧)

ثالثاً: اهميه التجارة الالكترونية

تعتبر التجارة الالكترونية ذات اهميه كبيره فقدت ساهمت في رفع وزياده حجم التبادل التجاري وتطوره كما ساهمت في دعم الاقتصاد الدولي و فتحت ا فاق واسعه من مستوى الامم حيث تمثل التجارة الالكترونية في ما يلي:-

١ –تعتبر وسيلة متميزة وغير مسبوقة للوصول الى الاسواق العالمية في وقت واحد وباقل التكاليف حيث تساعد البائعين على تخطي حواجز المسافات و الوصول الى الاسواق البعيدة ومتنوعه كما تساعد المستهلكين علي التمتع في نفس الخواص بالوسيلة ذاتها وفي الوقت نفسه وهي بذلك تعتبر تطبيقا حقيقيا

٢ - تعتبر وسيله فعاله للقيام لعقد الصفقات بين المتعاملين عن طريق الاتصال الالكتروني المباشر وبذلك تستغني عن المستندات الورقية و ما تستلزمه من نفقات كما توفر النفقات الجارية حيث تبلغ نسبه وفي ذلك ما لا يقلعن٨٠%

٣ - تعتبر تجاره الكترونيه اداة تؤدي الى تحسين اليات تبادل المعلومات داخل المؤسسات و التغلب على كثير من المعوقات التي تعوق جمع و نشر المعلومات في وقت مناسب كمان ترفع من الفائدة التي تعود من تحسين التعاون و الترابط بين مختلف الوحدات داخل المؤسسة الواحدة وفي ما يستخدم في النهاية عمليه اتخاذ القرار وذلك من حيث مصدر:- (تخطيط القومي -٢٠٠٢ / ص ٢٢)

أ) تحديث الاتصالات

ب) تحقيق القدرة التنافسية

ج) تقليل التكاليف و الحد من النفقات

د) اتاحه المعلومات والاستفادة منها

هـ) دعم انشطه الانتاج والتسويق

٤ -تعتبر التجارة الالكترونية اداة توفر لرجال الاعمال كيفيه دخول الاسواق جديده وزياده القدرة التنافسية لمنتجاتهم في الاسواق العالمية مع الاستفادة من خبرات الشركات التنافسية والالمام بالتجارب الدول الاخرى في حقل التجارة الالكترونية

وكيف استفادة بها في دعم انشطتها التجارية المختلفة سواء داخليه او خارجيه (التخطيط قومي،٢٠٠٢،ص٢٢)

في الدراسة مسحيه واجريت في سنغافورة بواسطه مؤسسه Singapoveistvit تبين

انحوالي٦٠%من شركات الاسيوية التي شملت الدراسة ان التجارة الالكترونية اعطت

اعمالها معدل تنافسي،كما اكد٩٢%من هذه الشركات ان التجارة الالكترونية يمكن ان

تكون من العوامل المؤثرة في اجتذاب المستهلكين الجدد (مخلوف،٢٠١٤،ص٢٣١)

رابعا: منافع التجارة الالكترونية

تنطوي التجارة الالكترونية على العديد من المنافع الخاصة بكل مشتري وبائع. وسوف

يتم استعراض هذه المفاهيم للبائع والمشتري:

١ -المنافع التجارية الالكترونية بالنسبة للمشتري:

ان احد اهم منافع التجارة الالكترونية بالنسبة للمشتري يتمثل في السهول في توفير الجهد

في المشتري يمكن ممارسه انشطه التجارة الالكترونية لمده٢٤ ساعه في اليوم و١ ايام في

الاسبوع وكذلك أي مكان تتواجد فيه شبكه الانترنت

وهناك نوع اخر من المنافع وهو توفر العديد من البدائل امام المشتري باستخدام شبكه

الانترنت بلديه فرصه الاطلاع على العديد من المنتجات التي تعرض بواسطه العديد من

البائعين في اماكن مختلفة من العالم كما يتوفر اداء المشتري قدر كبير من المعلومات

المتاحة عن هذه المنتجات وابدالها في البائع يمكنه عرض موسوعة من المعلومات عن

الشركة ومنتجاتها المختلفة كما يمكنه ايضا استخدام الصور والافلام والاحصائيات

والارقام التي تهم المشتري الذي يعد سيناريو محدد المشتريات من خلال الاهتمام

بالمعلومات العامة بالنسبة له وتجنب المعلومات غير الهامه.

و عندما تتحقق المنافع المشار اليها سابقا فان الاثر النهائي في التجارة الالكترونية ويزيد

من القوه النسبية للمشتري في مواجهه البائع في معظم الصفقات وذلك على عكس التجارة

التقليدية و التي يتمتع فيها البائع بميزة نسبية اكثر وقوه اكبر. حيث تتوافر لدى المشتري

معلومات محدده وبدائل منتجات عده اما في التجارة الالكترونية فتزداد قوه المشتري

ويصبح وصانعي المنتج وصانعي السعر منافع التجارة الالكترونية (الحسناوي،٢٠٠٤،ص١٦٤-١٦٧)

٢ – منافع التجارة الالكترونية من وجهه نظر البائع:

بعض هذه المنافق تمثل الوجه الاخر لمنافع التجارة الالكترونية بالنسبة للمستهلك.مثل القدرة على خدمه العميل بدون حدود زمنيه او مكانيه وسهوله عرض العديد من المنتجات و المعلومات و كل الساعات التسويقية ذات اتجاهين والاحتفاظ في عالقات جيده مع العملاء و تصميم السلع والخدمات بما تتفق مع تمنيته بما يسهم في تحقيق رضاهم وولائهم للشركة.

ومن جانب التكاليف ان هدف تخفيض التكاليف الخاصة في المراسلات البريدية و الدعاية والاعلان و تكلفه التوزيع و التصنيع و اجور العاملين و البريد و الطباعة والاوراق بتخفيف اكثر عند القيام في ممارسه انشطه التجارة الالكترونية. كما تساهم التجارة الالكترونية في توسع الاسواق وتوسيع الخدمات بكفاءة عالية وعلى الصعيد تخفيف تكلفه المخزون.فن الاحتفاظ بكميات قليله من المخزون في وادي الى تقليل المخاطرالمرتبطة به وتقليل تكلفه الاحتفاظ ايضا

كما تتيح التجارة الالكترونية الفرصة امام عمل اسواق المنافسة الكاملة فيما بين الشركات على مستوى العالم بما فيها الشركات الصغيرة في تجديد الفرصة (منصور،٢٠٠٤،ص٦)

خامساً: الاثار الاقتصادية للتجارة الالكترونية

١ -تعمل التجارة الالكترونية على تحسين الكفاءة والقدرة التنافسية بين المنظمات بفعل لدخول المعرفة والمعلومات كأصل المهم ورئيسي من اصول راس المال كما تتاح الفرصة لزياده حجم عمليات البيع من خلال الاستفادة من المقدرة علي التسوق عبر الانترنت طوال ساعات النهار والليل دون ان تزيد التجارة الالكترونية من الضغوط التنافسية على المنظمات

٢ -تعمل التجارة الالكترونية على زياده الانتاجية والنمو الاقتصادي بسبب الكفاءة في عرض السلع والخدمات وتقليل القيود للدخول الى الاسواق المقدرة العالمية بالحصول على المعلومات اللازمة (الوادي -٢٠١١ –ص ٣١)

٣ –اتاحه الفرصة امام المنظمات الصغيرة والمتوسطة للنفاذ الى الاسواق جديده لتسويق منتجاتها و كسر احتكار المنظمات الدولي الكبيرة لهذه الاسواق حيث لم تعد المنظمات الصغيرة بحاجه الى وسائط تقليديه للبيع.ولم تعد بحاجه الى الانتقال الى البلاد الاخرى و اقامه وكالات فيها . ولكن اصبحت بحاجه الى وسطاء المعلومات الذين يلعبون دورا مؤثرا في التجارة الالكترونية خاصه اذا علمنا ان أي منظمه مهما كان نوع و طبيعة عملها تستطيع الدخول الى الشبكة و عرض ما تشاء من السلع والخدمات

٤ –ستاتي التجارة الالكترونية في ما تحمله من تكنولوجيا متطورة الى المزيد من تقسيمات العمل متغير في انماطه واساليبه والتخلي عن بعض العناصر البشرية (خاصه العمل متوسط وعديمي المهارة) التي كانت تقوم بهذا العمل.

٥- تخفيض التجارة الالكترونية من مطروح الضريبة في مهن متعددة العرافة و المبيعات (الوادي، ٢٠١١، ص٣١)

سادساً الاداء المصرفي

١ –مفهوم الاداء المصرفي:

هناك ادبيات عده تناولت الاداء المصرفي الا ان اغلبها كان يفتقر الى تعريف بمفهومه وعند استعراض الادبيات التي تناولت الاداء وحاولت ان تعطي مفهوما له تجدها تشير الى عدم وجود اتفاق حول مفهوم محدد له، الا ان هناك اختلاف في وجهات النظر يستخدمها (الحسيني و الدوري، ٢٠٠٤،ص١١٤)

ان الاداء المصرفي مفهوم واسع ومحتوياته متجدده بتجديد وتغيير والتطور اي مكون من مكونات المنظمة على اختلاف انواعها وان الاختلاف على مفهوم الاداء المعرف في ينبع من اختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الاداء وقياسه للمديرين و المنظمات المصرفية وعلى الرغم من كثره الدراسات والبحوث من مفهوم الاداء يرتبط ارتباطا وثيقا لمختلف العوامل البيئة الداخلية والخارجية ولذلك تنوعت المؤثرات و المتغيرات التي تؤثر فيه و ان الاداء في ابسط صوره يعبر عن النتائج التي يسعى المنظمة الى تحقيقها (حمدان وادريس،٢٠٠٩،ص٣٨١)
و عرف الاداء من وجهه نظر القانون بان هذا الفعل المحدد بموجب العقد عن تأثير الاداء الناجح هو الزام الشخص بهذا الفعل ألي مسؤوليه تعاقدية مستقبليه و ويعد الاداء بانه

قدره المنشاة في الحصول على مواردها التمين و العمل على امنها

(الحسيني و الدوري ،٢٠٠٨، ص ٢٢٢)

وكذلك هو امكانيه المنظمة على استخدام المواد المتاحة لها بطريقه فاعلة لتحقيق

اهداف متعددة ذات علاقة من مصالح الاطراف و الجهات المرتبطة بها (المشهدي،٢٠٠٢،ص٢١)

ان تقييم الاداء قد تكون عمليه مخطط لها مسبقا و في الوقت نفسه هو عمليه ايجابيه لانها

لا تسعى لكشف العيوب فقط وانما تسهم ايضا نقاط القوه في الاداء المصرفي اثناء سعيه

لتحقيق الاهداف (صالح وسام،٢٠٠٩،ص١٠٢)

وكان رأي (مسلم ،٢٠١٦ ، ص ٩٨) في الاداء المصرفي هو انعكاسات في مدى نجاح المصرف او فشل في تحقيق

اهدافه في وفق معايير محدده وضعها المصرف وفقا لمتطلبات عمله وطبيعتها

سابعاً.اهميه الاداء المصرفي

تحضى عملية تقييم الاداء في المصارف بأهمية بارزة وكبيرة وفي جوانب ومستويات مختلفة ومتعددة يمكن اجمالها بالاتي (الحسيني والدوري :٢٠٠٨:٢٣٢) (فهد ٢٠٠٩:٢٩-٣٠)

١)يظهر تقييم الاداء المركز الاستراتيجي للمصرف ضمن إطار البيئة التي يعمل بها ومن ثم تجديد أولويات التغيير المطلوبة لتحسين المركز التنافسي

٢)يبين تقييم الاداء في المصارف قدرة المصرف على تنفيذ مامخطط له من اهداف من خلال مقارنة النتائج المتحققه مع المستهدف منها والكشف عن الانحرافات واقتراح المعالجات اللازمه لها مما يعزز أداء المصرف

٣)تساعد عملية تقييم الاداء على إيجاد نظام سليم وفعال للاتصالات

٤)يساعد تقييم الاداء في الكشف عن التطور الذي حققه المصرف في مسيرته نحو الأفضل والاسوا وذلك عن طريق نتائج الاداء الفعلي في المصرف

٥)يقدم صورة شاملة لمختلف المستويات الادارية عن اداء المصرف وتحديد دوره في الاقتصاد الوطني واليات تعزيزه

٦)يعمل تقييم الاداء على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام المختلفه في المصرف مما يسهم في تحسين الاداء

٧)يساعد تقييم الاداء في الكشف عن الانحرافات ومعرفه أسبابها لكي تتخذ الإجراءات التصحيحية منعا لتكرار هذه الانخرافات

ثامناً .اهداف الاداء المصرفي

ان لعملية تقييم الاداء في المصارف اهداف عدة ومتنوعه يمكن عرض بعضها (الحسيني والدوري ٢٠٠٨:٢٣٢)(فهد ٢٠٠٩ :٣٠,٣١)

١)متابعة تنفيذ اهداف المصرف المحددة مسبقا الامر الذي يتطلب متابعة تنفيذ الأهداف المحددة كما ونوعا وضمن الخطة المرسومة والمدة المحددة لها

٢)الكشف عن الانحرافات ومواطن الخلل والضمن في نشاط المصرف وإجراء تحليل شامل لهذه الانحرافات لمعرفه مسبباتها وذلك لوضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها

٣)يقدم تشخيصها للمشاكل التي يواجهها المصرف والحكم على كفاءته بالقيام باعماله

٤)الوقوف على العلاقات التي تربط بين الموارد المتاحة وبين كفاءة استخدامها من قبل المصرف وكيفيه تطوير هذه العلاقات خلال مدة زمنية معينة

٥)تقديم البيانات والمعلومات الاحصائية اللازمة عن نتائج تقييم الاداء للأجهزة الرقابية لتسهيل مهامها ويمكنها من إجراء المتابعة الشاملة والمستمرة لنشاط المصرف

تاسعاً : العوامل المؤثرة في الاداء المصرفي:

العديد من العوامل التي تؤثر في الاداء قد يكون بعضها داخل المنظمة والبعض الاخر

يمكن في خارجها ومن تلك العوامل ما يكون ضمن نطاق سيطرة الادارية ومنها وهو

خارج نطاق تلك السيطرة

ومن اهم العوامل التي تؤثر في اداء المنظمات هي: (الحسيني، الدوري ،٢٠٠٠ ، ص ٢٢٩)

اولاً: العوامل التنظيمية: -

يعود حجم التكنولوجيا من بين المحددات المنظمة المهمة المؤثرة في المنظمات وان حجم

المنظمة هو انعكاس لحجم الموارد المتاحة لها كما ان طبيعة النشاط الاقتصادي الذي

تعمل المنظمة ضمن اطار يؤثر في صدور الحجم ويقلل الحجم الكبير للمنظمة من التأثير

الذي قد يمتلكها أي فرد من الافراد لعاملين فيها او خارجها لذا فان تغيير الادارة العليا

مثال لن يكون له تأثير كبير في ادائها مقارنه بالمنظمات الصغيرة. اما بالنسبة للتكنولوجيا تحدد الطريقة التي تستخدمها المنظمة لتحويل مدخلاتها الى مخرجات في التكنولوجيا تؤثر في اداء المنظمة اعتمادا على مستوى الانشطة المستخدمة في كلما ارتفعت تطلب ذلك استثمار اكبر في راس المال المنظمة وكلما ازدادت كفاءه فان

يستهلك من كلف ويزيد الارباح

ثانياً : **العوامل التكنولوجية**

وجدت الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم أن عدم وجود الوعي في تطبيق تكنولوجيا المعلومات، يشكل عائقا رئيسيا في استخدام التجارة الإلكترونية، كما أن عدم وجود المعرفة حول كيفية استخدام التكنولوجيا إضافة إلى أن محو أمية الحاسوب منخفضة هي من العوامل المساهمة اعتماد التجارة الإلكترونية, اضافة إلى عدم ثقة تكنولوجيا المعلومات وضيق الوقت، (السكارنة. 2015)

ثالثاً: **العوامل القانونية**

تتعلق بالمشاكل أو القضايا القانونية المترتبة على استخدام شبكة الإنترنت في التجارة الإلكترونية. إلى ضرورة توافر عدد من التشريعات والتدابير القانونية وذلك لضمان التفاعل الصحيح مع الوسائل الإلكترونية الحديثة وتشجيع المؤسسات المختلفة على تبني أساليب التجارة الإلكترونية المختلفة (عواد, 2005).

المبحث الثالث

الجانب العملي

جدول رقم (١): يوضح عدد الاستبانات الموزعة والمستردة ونسبة الاسترداد

الرقم	اسم المصرف	الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	نسبة الاسترداد
١	الرشيد	60	50	90%
٢	الرافدين	60	55	85%
٣	المصرف الاسلامي	20	20	%90
٤	تجاري TPI	30	25	90%
	الاجمالي	170	150	88%

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة وقد اعتمدت وسط الاختبار البالغ قيمته 3 وبنسبة 60% (5\3) لكل بند من بنود الاستبانة المكونه من مقياس يتكون من خمسة مستويات هي (1)غير موافق بشدة بنسبة 20% و(2) غير موافق بنسبة 40% و(3) محايد بنسبة 60% و(4) موافق بنسبة 80%و(5) موافق بشدة وبنسبة 100%.

اسلوب تحليل البيانات:

ولتحقيق هدف الدراسة وتحليل البيانات التي تم بتجمعيها فقد تم استخدام العديد من الاساليب الاحصائية المناسبة باستخدام الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Sciences (SPSS) الاحصاء الوصفي وذلك لمعرفة توصيف البيانات المجمعه من افراد العينه واختبار one sample test.

تحليل فقرات الدراسة واختبار فرضايتها:

أولا: المعلومات الشخصية

جدول رقم (2): يوضح توافر المعرفة العلمية للعينة 79% من عينة الدراسة من حملة بكالوريس، وان 38% من تخصص المحاسبة وتوافر الخبرة لدي عينة الدراسة وهذا مؤشر على مصداقية نتائج الدراسة.

١-المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية%

دبلوم عالي	10	6.7
بكالوريوس	119	79.3
ماجستير	19	12.7
دكتوراه	2	1.3
المجموع	**150**	**100**
ب-التخصص		
محاسبة	58	38.7
إدارة أعمال	34	22.7
تمويل ومصارف	20	13.3
حاسوب	31	20.7
اقتصاد	7	4.7
المجموع	**150**	**100**
ج-الوظيفة الحالية		
مدير مصرف	3	2
مدير إدارة	15	10
رئيس قسم	20	13
مراجع	12	8
مبرمج حاسوب	40	27
اخري(موظف)	**60**	**40**
المجموع	**150**	**100**
د- سنوات الخبرة		
اقل من 5 سنوات	**23**	**15.3**
من 5-الي اقل من 10 سنوات	**38**	**25.3**
من 10 –الي اقل من 15 سنة	**51**	**34**
15 سنة فاكثر	**38**	**25.3**
المجموع	**150**	**100**

الفرضية الأولى: دور المصارف العراقية في تطوير وتعزيز التجارة الالكترونية.

جدول(3): يبين ان اعلى متوسط حسابي (4.65) تضع المصارف العراقية الخدمات المصرفية الالكترونية في متناول يد العملاء وتوافرها طوال اليوم علي مدار الساعة ، ومن ناحية اخري فان اقل متوسط حسابي (2.34) ادخال تغير هيكلي علي نمط التمويل الذي يقوم به المصرف ليغطي نشاطه تمويل الانفاق علي البحث العلمي والتطوير التكنولوجي ، وبشكل عام اغلب المتوسطات لم تزيد بشكل كبير عن الوسط الفرضي للمقياس (3) ،حيث ان المتوسط العام هو(3.62) كما ان التشتت في الاجابات لم يكن كبيرا وهذا يعكسه الانحراف المعياري (0.34)

م	دور المصارف العراقية في تطوير وتعزيز التجارة الالكترونية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تضع المصارف العراقية الخدمات المصرفية الالكترونية في متناول يد العملاء وتوافرها طوال اليوم علي مدار الساعة	4.65	0.43
2	تقدم المصارف العراقية الخدمات المصرفية الالكترونية للعملاء بتكلفة اقل	4.57	0.67
3	تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية المتنوعة لخدمات عمليات التجارة الالكترونية، مما يسهم في كسر حاجز المكان وتقصير ومن اداء الخدمة	4.36	0.37
4	التوسع القائم في استخدام شبكة الانترنت وبالتالي اجراء الخدمات المصرفية عليها واتاحة الفرص امام العمل المصرفي للتوسع دونما حدود جغرافية ليصبح ميدانية العالم كله	4.05	0.54
5	متابعة جميع مستجدات ادوات الصيرفة الالكترونية، وتبنيها من اجل دعم عمليات التجارة الالكترونية	3.94	0.67

6	تقديم الخدمات المصرفية والمالية بعيدا عن الوسائل التقليدية، بحيث تتناغم احتياجات ومتطلبات العملاء المتطورة	3.84	0.62
7	ايجاد تصور شامل لمقتضيات التجارة الالكترونية وشروط رواجها علي شبكة الانترنت	3.32	0.74
8	تفرض نفسها في المعلوماتية، لتاخذ دورها كشريك في تطوير نظام التجارة الدولية الجديد	3.90	0.48
9	توفير القروض الشخصية لاغراض تمكين المستهلكين من شراء الحاسبات الشخصية والاجهزو الالكترونية والبرمجيات المتطورة الامر الذي يشجع المستهلكين علي الاقبال علي اقتصاد المعرفة	2.87	0.87
10	تمويل شركات الاقتصاد الجديد، أي شركات التكنولوجيا والانترنت والاتصالات من اجل دعم انشاء الجديد منها او توسعة اعمال القائم منها	2.45	0.75
11	ادخال تغير هيكلي علي نمط التمويل الذي يقوم به المصرف ليغطي نشاطه تمويل الانفاق علي البحث العلمي والتطوير التكنولوجي	2.34	0.59
	الاجمالي	**3.62**	**0.34**

اختبار الفرضية:

جدول (4): ان قيمة t المحسوبة بلغت (5.47)اكبر من t الجدولية (1.67)، كما ان مستوى دلالة المحسوب (0.000) اقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة يؤكد الدور الذي تؤديه المصارف في تعزيز وتطوير التجارة الالكترونية.

الوسط الحسابي	مستوى دلالة	قيمة (T) المحسوبة	قيمة (T) الجدولية
3.62	0.000	5.47	1.67

الفرضية الثانية: تتوافر مقومات العمل المصرفي الالكتروني في المصارف العراقية تعزيز وتطوير التجارة الالكترونية.

1. توافر التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصرف.

جدول رقم(5): يبين أن أعلى متوسط حسابي (4.64) تتوافر الضوابط قانونية كافية متعلقة بحماية البيانات الشخصية وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداد على البيانات الشخصية، ومن ناحية أخرى فإن أقل متوسط حسابي (2.38) المصارف لا تتم معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية من خلال نظام القضاء بشكل فاعل، وبشكل عام أغلب المتوسطات لم تزيد بشكل كبير عن الوسط الفرضي للمقياس (3) ،حيث أن المتوسط العام هو(3.78) كما أن التشتت في الإجابات لم يكن كبيرا وهذا يعكسه الانحراف المعياري (0.47).

م	توافرالتشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تتوافر الضوابط قانونية كافية متعلقة بحماية البيانات الشخصية وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداد علي البيانات الشخصية	4.64	0.43
2	تتوافر الضوابط القانونية المتعلقة بالحماية من جرائم الكمبيوتر التي تحمي الأصول المالية من المخاطر	4.53	0.57
3	تتوافر الضوابط القانونية لحماية برامج الكمبيوتر من مخاطر القرصنة، والأعمال التي تقع ضمن دائرة الملكية الفكرية	4.30	0.66
4	تراعي التشريعات التجارية المستجدات التكنولوجية في أنظمة الدفع النقدي ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية	4.30	0.56
5	تتوافر قواعد معلومات متطورة للقوانين والتشريعات المصرفية تكفل استمرار بقاء الإدارات القانونية علي إطلاع علي كل ما هو جديد	4.16	0.66
6	تتوافر بيئة تشريعية ملائمة في العراق لاحتضان العمل الإلكتروني وتعزيز في الميدان المصرفي والمالي خصوصا	4.13	0.51
7	تتوافر تشريعات لتقنين الأعمال الإلكترونية والاهتمام بالتنظيم القانوني لبطاقات الائتمان	4.05	0.40

8	تتوافر تشريعات لتقنين الأعمال الإلكترونية والاهتمام بالقوة الثبوتية للوسائل الإلكترونية ومستخرجات الكمبيوتر	3.90	0.48
9	يتم اعتماد المستندات الإلكترونية وقبول اعتماد التوقيعات على هذه المستندات، وغير ذلك من إجراءات التوثيق القانونية المستخدمة في الصفقات التجارية التي تتم عبر العمليات المصرفية الإلكترونية	2.74	0.58
10	تحظي المستندات والأدلة الإلكترونية بالاعتراف الرسمي الذي تحظى به الأدلة الكتابية أو المادية	2.46	0.61
11	يتم معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الإلكترونية من خلال نظام القضاء بشكل فاعل	2.38	0.60
	جميع الفقرات معا	**3.78**	**0.47**

اختبار الفرضية:

جدول (6) يوضح ان قيمة t المحسوبة بلغت (7.39)اكبر من t الجدولية (1.67)، كما أن مستوى دلالة المحسوب (0.000) اقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة توافر التشريعات القانونية الملائمة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف العراقية لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.

الوسط الحسابي	مستوى دلالة	قيمة(T)المحسوبة	قيمة(T)الجدولية
3.78	0.000	7.39	1.67

2. توافروسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف العراقية

جدول رقم (7) يوضح أن أعلى متوسط حسابي (4.80) يتم التعامل مع جرائم الكمبيوتر والانترنت، بشكل كاف يضمن أمن وسرية وخصوصية المعلومات أساس انتشار التجارة الإلكترونية وتطويرها ، ومن ناحية أخرى فان أقل متوسط حسابي (2.03) يستخدم المصرف الوسائط المعتمدة على نظم الكمبيوتر والانترنت وسائر وسائط الاتصال اللاسلكية باعتبارها أكثر أمانا من الوسائط التقليدية والأدلة الكتابية أو المادية، وبشكل عام أغلب المتوسطات لم تزيد بشكل كبير عن الوسط الفرضي للمقياس (3) ، حيث أن المتوسط العام هو (4.14) كما أن التشتت في الإجابات لم يكن كبيرا وهذا يعكسه الانحراف المعياري(0.52)

م	توافروسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف العراقية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يتم التعامل مع جرائم الكمبيوتر والانترنت، بشكل كاف يضمن أمن وسرية وخصوصية المعلومات أساس انتشار التجارة الإلكترونية وتطويرها	4.80	0.33
2	تتوافر برامج لدي المصرف لحماية البيانات المنقولة عبر الانترنت ومنع الاتصالات الضارة بسوق التجارة الالكترونية	4.72	0.46
3	يوجد لدي المصرف أنظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة خاصة	4.67	0.54
4	تتوافر أنظمة متقدمة للوقاية والتدقيق الإلكتروني والإنذار المبكر من خلال تقييم دوري لفاعلية وكفاءة شبكات وأنظمة المعلومات	4.45	0.63
5	تتوافر وسائل الحماية التقنية كجدران النار(Firewall) برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراقات ،وكلمات السر ووسائل التعريف البيولوجية.	4.30	0.72
6	تتوافر قواعد إجرائية تلاءم التطورات التقنية لمكافحة جرائم الحاسوب المعاصرة، مما يعزز ويطور عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية	4.20	0.56
7	يتم داخل المصرف التأمين علي الاختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية للتقليل من مستوى المخاطر التي قد يتحملها المصرف في ظل عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية	4.09	0.48
8	يتم التعامل مع ظاهرة القرصنة علي شبكة الانترنت وخاصة في مجال تبيض الاموال ،والتي توسع اتصالاتها عبر عدد من البلدان	4.04	0.54

4. توافر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف العراقية

جدول(11) يبين أن اعلي متوسط حسابي (4.83) تعمل إدارة المصرف علي رفع كفاءة العنصر البشري في مواكبة تقنيات الأجهزة التكنولوجية المتطورة ، ومن ناحية اخري فان اقل متوسط حسابي (4.02) يتم تدريب الكوادر البشرية في الدوائر القانونية في المصرف وتأهيلهم التقني بمستجدات التشريعات المطلوبة بخصوص تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية ، وبشكل عام اغلب المتوسطات لم تزيد بشكل كبير عن الوسط الفرضي للمقياس (3) ،حيث ان المتوسط العام هو(4.35)كما ان التشتت في الاجابات لم يكن كبيرا وهذا يعكسه الانحراف المعياري(0.49)

م	توافرالكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف العراقية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تعمل إدارة المصرف علي رفع كفاءة العنصر البشري في مواكبة تقنيات الأجهزة التكنولوجية المتطورة	4.83	0.51
2	يتم تدريب الكوادر البشرية علي المستويات المختلفة بشكل مستمر في مجال ثقافة تكنولوجيا المعلومات	4.76	0.57
3	تتوافر خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري للتعامل مع عمليات الصيرفة الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية	4.42	0.44
4	يتم الاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين و الفنيين في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه	4.25	0.55
5	تتوافر لدي العاملين في المصارف الخبرات الكافية في مجال التكنولوجي ومخاطر الصيرفة الإلكترونية	4.20	0.38
6	يتم توعية كافة الموظفين حول سياسة أمن المعلومات وذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية متخصصة	4.15	0.35
7	يتم إجراء دورات تدريبية حول جرائم التقنية العالية تحقيقا وكشفا وإثباتا بما فيه سائر المعنيين بوسائل الأمن وتنبيههم إلى الاعتداءات علي المعلومات	4.08	0.49
8	يتم تدريب الكوادر البشرية في الدوائر القانونية في المصرف وتأهيلهم التقني بمستجدات التشريعات المطلوبة بخصوص تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية و عمليات التجارة الإلكترونية	4.02	0.49
	جميع الفقرات معا	4.35	0.49

اختبار الفرضية

جدول(12) يوضح ان قيمة t المحسوبة بلغت (16.21)اكبر من t الجدولية (1.67) ،كما ان مستوى دلالة المحسوب (0.000)اقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة توافر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف العراقيةلتعزيز وتطوير التجارة الالكترونية

الوسط الحسابي	مستوى دلالة	قيمة(T)المحسوبة	قيمة(T)الجدولية
4.35	0.000	16.21	1.67

5. توافر الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف العراقية

جدول(13) يبين ان اعلي متوسط حسابي (3.85) يدرك العميل بأن وضع المصرف الضوابط اللازمة في إطار الخدمات والمنتجات الإلكترونية التي يقدمها هي لغرض تسهيل أعماله وتلبية متطلباته واحتياجاته ، ومن ناحية اخري فان اقل متوسط حسابي (2.02) يفضل عملاء المصرف ممارسة عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل أكبر من عمليات الصيرفة التقليدية ، وبشكل عام اغلب المتوسطات تقل عن الوسط الفرضي للمقياس (3) ،حيث ان المتوسط العام هو(2.50)كما ان التشتت و الانحراف المعياري(0.49)

	توافرالوعي والثقافة المجتمعة للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف العراقية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يدرك العميل بأن وضع المصرف الضوابط اللازمة في إطار الخدمات والمنتجات الإلكترونية التي يقدمها هي لغرض تسهيل أعماله وتلبية متطلباته واحتياجاته	3.85	0.54

2	تتوافر المهارات الكافية لدي عملاء المصرف للتعامل مع أحدث التطورات التكنولوجية للعمليات المصرفية	2.70	0.76
3	هناك استعداد لدى عملاء المصرف لمواكبة التغيير الحاصل في العمل المصرفي الإلكتروني والثورة التكنولوجية المتطورة	2.46	0.31
4	هناك قبول عند العملاء لقبول للتغير في اتجاهات تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية	2.26	0.24
5	من السهولة تغيير ثقافة العملاء لقبول التكنولوجيا الحديثة لتعزيز عمليات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية	2.15	0.29
6	هناك نضج ووعي لدى العملاء تجاه العمل المصرفي الإلكتروني	2.06	0.32
7	يفضل عملاء المصرف ممارسة عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل أكبر من عمليات الصيرفة التقليدية	2.02	0.74
	جميع الفقرات معا	2.50	0.44

اختبار الفرضية

جدول(13) يبين ان قيمة t المحسوبة بلغت (- 6.46)اقل من t الجدولية (1.67)، كما ان مستوى دلالة المحسوب (0.000)اقل من 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرضية البديلة بمعنى لايتوافر الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف العراقية لتعزيز وتطوير التجارة الالكترونية

الوسط الحسابي	مستوى دلالة	قيمة(T)المحسوبة	قيمة(T)الجدولية
2.50	0.000	6.46 -	1.67

6.توافر الشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف العراقية

جدول(14) يبين ان اعلى متوسط حسابي (4.40) يطبق المصرف مشاريع الشراكة والتعاون المعلوماتي باعتبار ذلك من المشاريع اللازمة لبقاء وصمود المصارف العراقية المحلية أمام المصارف الوافدة ومواجهة متطلبات التجارة الإلكترونية ومن ناحية اخري فان اقل متوسط حسابي (1.24) تتوافق الشراكة الحالية القائمة بين المصارف العراقية مع المستجدات الحديثة لمتطلبات عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ، وبشكل عام اغلب المتوسطات تقل عن الوسط الفرضي للمقياس (3) ،حيث ان المتوسط العام هو(2.25)كما ان التشتت و الانحراف المعياري(0.24)

م	توافرالشراكة والتكامل للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف العراقية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يطبق المصرف مشاريع الشراكة والتعاون المعلوماتي باعتبار ذلك من المشاريع اللازمة لبقاء وصمود المصارف العراقية المحلية أمام المصارف الوافدة ومواجهة متطلبات التجارة الإلكترونية	4.40	0.28
2	يوجد تكامل بين خدمات المصارف العراقية بحيث يؤدي هذا التكامل إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة	2.35	0.57
3	تشكيل مجموعة المصارف تحالفات استراتيجية مع شركات التكنولوجيا من أجل تطوير عمليات الصيرفة الإلكترونية	2.15	0.44
4	يوجد تعاون مشترك بين المصارف العراقية بشأن توسيع نطاق مشاركتها في تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية	1.96	0.40
5	يوجد لقاءات مشتركة بين المصارف العراقية لبحث ومناقشة إمكانيات التغلب على صعوبات تطبيق طرق وتقنيات الصيرفة الإلكترونية	1.40	0.22
6	تتوافق الشراكة الحالية القائمة بين المصارف العراقية مع المستجدات الحديثة لمتطلبات عمليات الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية	1.24	0.37
	جميع الفقرات معا	2.25	0.24

المبحث الرابع

الاستنتاجات

١-تؤدي المصارف العراقية دورا جيدا في تعزيز وتطوير التجارة الالكترونية

٢-تتوفر بعض التشريعات المتعلقة بنظم العمليات المصرفية الالكترونية في المصارف وذلك من خلال توافر بعض الضوابط القانونية ذات العلاقة بحماية البيانات الشخصية وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداءعلى البيانات الشخصية

٣-تتوافر وسائل الحماية والأمان وتكنولوجيا العمليات المصرفية وتتوافر الكوادر البشرية المؤهلة لتعزيز وتطوير التجارة الالكترونية

٤-لاتتوافر الثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الالكترونيةولاتتوافر الشراكة والتكامل التعزيز وتطوير التجارة الالكترونية

التوصيات

بناء على ماورد من نتائج هذه الدراسة توصي الباحثة بما يأتي

١-زيادة الاهتمام بتطوير النظام القضائي المتعلق بموضوعات الصيرفه الالكترونيةلمعالجة القضايا المتحصصة

٢-الاستجابة للتطورات التكنولوجية المتسارعة والعمل على تطوير أدوات الصيرفة الالكترونية

٣-عقد دورات تدربية حول جرائم التقنية للصيرفة الالكترونية واليات التحقق والكشف والاثبات

٤-العمل على تطوير شبكة المصارف وربطها بشبكة الانترنت من أجل تمكين العملاء من تنفيذ الخدمات الخاصة بهم بسهولة وبسرعة ولكن مع أحكام الرقابة المصرفية على شبكة المصرف

٥-نوصي المصارف بانشأء قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات في كافة المصارف

٦-ان لنظام المعلومات المحاسبية الالكترونية دور كبير في توفير خاصيةالملائمة والموثوقية

قائمة المصادر

١- د . محمد حسين الوادي ، الادارة الالكترونية . سنه الطبع ٢٠٢٢، ص ١٧ ، دار النشر عمان

-٢- در سعد غالب ياسين ، معرفة الإدارة الالكترونية ، ٢٠١١، ص ٣٥

٣- الزنداح ، عادل الازرق اسامة (٢٠١١) اثر التجارة الالكترونية على مهنة المحاسبة ومراجعة مصدر منظمة العربية للتنمية الإدارية

٤ - حكيمي امال (٢٠٠٧) ادارة موارد بشرية ، رسالة الماجستير ، جامعة القاهرة مولاي سعيد ، الجزائر ٥ معهد التخطيط القومي ، نحو استراتيجية الاستفادة من التجارة الالكترونية رقم ١٠٤، القاهرة ٢٠٢٢ ص ٢٢

٦ - د. هشام مخلوف ، التجارة الالكترونية ٢٠٠٤ ،ص٢٣١

٧- در محمد صالح الحسناوي ، مقدمة في عمال في عصر التكنلوجيا ، دار الجامعة ، طبع ونشر في مصر ، ٢٠٠٤ ص ١٦٤-١٦٧

٨- د. محمد حسين المنصور ، مسؤولية التجارة الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر ، د ت الاسكندرية مصر ٢٠٠٤

٩ - د. محمد صالح الحسناوي واخرون مرجع سابق ، ٢٠٠٤/ ص ١٦٩

١٠ در بلال الوادي، المعرفة الادارة الالكترونية ٢٠١١ ،ص٣١ ١١ - د سعد غالب ياسين ، د. بشير عباس العلاق ، ٢٠٠٤ص ١١٤

١٢ - الحسيني فلاح حسن والدوري مؤيد عبد الرحمن ٢٠٠١ ص١١٤

١٣- د. حمدان خالد محمد وادريس وائل محمد ، الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي ، عمان ، دار الباروني ٢٠٠٩.

١٤ - در الحسيني فلاح حسن والدوري مؤيد عبد الرحمن ، اداره البنوك مدخل رقمي واستراتيجي معاصر ، عمان ، دار وائل ، ٢٠٠٨

١٥ - المشهدي ، مفهوم الاداء المصرفي ، ٢٠٢٢ ص٢١

-١٦- الحسيني فلاح ، حسن والدوري وفهد ٢٠٠٠ ، ص ٢٩-٣١

-١٧- عواد ، ٢٠٠٩ العوامل الاداء المصرفي