الجامعة الإسلامية – غزة

عمادة الدراسات العـــليا

كلـــــية التجـــــارة

قسم المحاسبة والتمويــل

أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها

(دراسة تطبيقية)

على البنوك العاملة في قطاع غزة

إعداد

إياد زكي محمد أبو رحمة

إشراف

أ.د سالم عبد الله حلس

قُدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل

1430هـ-2009م

بسم الله الرحمن الرحيم

" ومن أعرض عن ذكري فإن له معيشة ضنكا ونحشره يوم القيامة أعمى (124) قال ربي لم حشرتني أعمى وقد كنت بصيرا (125) قال كذلك أتتك آياتنا فنسيتها وكذلك اليوم تنسى(126) وكذلك نجزي من أسرف ولم يؤمن بآيات ربه ولعذاب الآخرة أشد و أبقى(127)أفلم يهد لهم كم أهلكنا قبلهم من القرون يمشون في مساكنهم إن في ذلك لآيات لأولي النهى(128)

طه الآيات من 124 وحتى 128

الإهـــــــــداء

إلى أمي الغالية حفظها الله ورعاها...

إلى والدي الذي شملني برعايته وتوجيهاته، حيث كان منارة أهتدي بها إلى جادة السبيل

إلى زوجتي الغالية التي غمرتني بحبها وحنانها ولم تألُ جهداً في توفير سبل الراحة لي

إلى أخواتي وإخواني الأوفياء.

إلى الزملاء والأصدقاء الأعزاء.

إلى جميع أساتذتي بكلية التجارة

إلى جامعتي الإسلامية التي كانت ولا تزال نبعاً صافياً، ونجماً هادياً لكـــل ظمـــآن إلـــى العلـــم والمعرفة.

إلى القادة الشهداء الذين ضحوا بدمائهم من أجل كرامة هذا الشعب الـــشيخ الـــشهيد أحمـــد ياسين والشيخ الشهيد سعيد صيام

إلى فلسطين الحبيبة التي تستحق منّا كل جهد وعطاء

إلى كل من له فضل عليّ في إعداد هذه الدراسة

إلى كل هؤلاء أهدي هذه الدراسة

شكر وتقدير

الحمد الله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على من أرسله الله رحمةً للعالمين، وعلى جميع الأنبياء والمرسلين، وعلى آله وصحبه أجمعين.

بعد توجيهي الشكر لله عز وجل أجد نفسي مدينًا بالوفاء والعرفان لأستاذي الفاضل **الأستاذ الدكتور سالم عبد الله حلس** الذي تفضل بالإشراف على هذه الدراسة حيث قدم لي العناية والرعاية والنصح والإرشاد طيلة فترة إعداد الدراسة، فلهو مني عظيم الشكر والتقدير والعرفان والوفاء.

كما أتقدم بالشكر والتقدير **للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الدكتور على عبد الله شاهين والدكتور حمدي شحدة زعرب** على تفضلهم بمناقشة هذه الدراسة وإثرائها بالملاحظات والتوجيهات القيمة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والامتنان **للعاملين البنوك العاملة في قطاع غزة** لما بذلوه من تعاون في إنجاح هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر والعرفان لمديري السابق للأستاذ **محمود أحمد(أبو مصعب)** لما قدمه من مساعدة في إنجاح هذه الدراسة.

وأخيراً ... اللهم إني أشهدك بأنني قد بذلت ما يسرت لي من جهد فإن كنت قد وفقت فمن عندك، وإن كنت قد أخطأت أو قصرت فمن عندي، اللهم اجعل عملي هذا مقبولاً، وسعيي فيه مرضياً مشكوراً مبتغياً به وجهك الكريم وآخر دعوانا أن الحمد الله رب العالمين.

{فإن أحسنا فمن الله وإن أخطأنا فمن أنفسنا}

محتويات الدراسة

الموضوع	رقم الصفحة
أية قرآنية	أ
الإهداء	ب
شكر وتقدير	ت
محتويات الدراسة	ث
قائمة الجداول	ح
الملخص	ز
الملخص باللغة الانجليزية	س

المسلسل	الموضوع	رقم الصحفة
1	الفصل الأول الإطار العام للبحث	1
1-1-0	مقدمة	2
1-1-1	مشكلة الدراسة	3
1-1-2	فرضيات الدراسة	3
1-1-3	متغيرات الدراسة	4
1-1-4	أهمية الدراسة	5
1-1-5	أهداف الدراسة	5
1-1-6	منهجية الدراسة	6
1-2	الدراسات السابقة	7
2	الفصل الثاني: الإطار النظري لعمليات التجارة الالكترونية	16
2-1	المبحث الأول: نشأة التجارة الالكترونية	17
2-1-0	المقدمة	17
2-1-1	تعريف التجارة الالكترونية	18
2-1-2	خصائص التجارة الالكترونية	19
2-1-3	مقومات التجارة الالكترونية	20
2-1-4	أنماط التجارة الالكترونية	21
2-1-5	التجارة الإلكترونية وعلاقتها بمعايير المحاسبة ومعايير التدقيق	22
2-1-6	مميزات التجارة الالكترونية	23
2-1-7	مخاطر التجارة الالكترونية	25
2-1-8	معوقات التجارة الالكترونية	25
2-1-8-1	المعوقات العامة لعملية التجارة الالكترونية	25
2-1-8-2	*العوائق التي تقف في وجه التجارة الإلكترونية العربية*	26

2-1-8-3	العوائق التي تقف في وجه التجارة الالكترونية في فلسطين	27
2-2	المبحث الثاني :تأثير التجارة الالكترونية على العمل المصرفي	28
2-2-0	مقدمة	28
2-2-1	تعريف التجارة الالكترونية المصرفية	29
2-2-2	أهم الخدمات المقدمة من طرف البنك	29
2-2-2-1	الهاتف المصرفي	29
2-2-2-2	التحويل الالكتروني للأموال	29
2-2-2-3	النظم المصرفية المباشرة مع العميل	30
2-2-2-4	الانترنت المصرفي	30
2-2-3	مميزات البنوك الالكترونية	31
2-2-4	المميزات التي تحققها للفرد	31
2-2-5	أهداف البنوك الالكترونية	31
2-2-6	أهمية البنوك الالكترونية	32
2-2-7	فوائد البنوك الالكترونية	33
2-2-8	مدى الحاجة للبنوك الالكترونية	34
2-2-9	مخاطر التعامل مع البنوك الالكترونية	35
2-2-9-1	مخاطر تشغيلية	35
2-2-9-2	المخاطر الإستراتيجية	35
2-2-9-3	مخاطر السمعة	35
2-2-9-4	المخاطر القانونية	35
2-2-9-4	المخاطر التلقائية	36
2-2-9-6	مخاطر المدخلات	36
2-2-9-7	مخاطر تشغيل البيانات	36
2-2-9-8	مخاطر مخرجات الحاسب	36
3	الفصل الثالث: أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها	37
3-1	المبحث الأول: أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	38
3-1-0	مقدمة	38
3-1-1	أساليب النقود البلاستيكية	39
3-1-2	أساليب الصيرفة الالكترونية	40
3-1-2-1	الاعتماد المستندي الالكتروني	40
3-1-2-2	النقود الالكترونية	40
3-1-2-3	الشيكات الالكترونية	44
3-1-3	الفرق بين الشيك الالكتروني والبطاقة الائتمانية	44

3-1-4	الفرق بين بطاقات الائتمان والصراف الآلي	45
3-2	المبحث الثاني: نظم التسوية المحاسبية عن عمليات التجارة الالكترونية	46
3-2-0	مقدمة	46
3-2-1	نظم التسوية المحاسبية للعمليات المالية للتجارة الالكترونية	47
3-2-1-1	نظام التسوية الإجمالية للمعاملات	47
3-2-1-2	نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف	48
3-2-1-3	نظام مدفوعات الإنتر بنك لغرفة المقاصة	49
3-2-2	المخاطر الناجمة عن عمليات التسوية الالكترونية	50
3-2-2-1	مخاطر الائتمان	50
3-2-2-2	مخاطر السيولة	51
3-2-2-3	مخاطر التفكك الشبكي	52
4	الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات	53
4-1	منهجية الدراسة	54
4-2	مجتمع الدراسة	54
4-3	صدق وثبات الاستبانة	59
4-4	المعالجات الإحصائية	70
5	الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها	71
5-1	المبحث الأول : اختبار التوزيع الطبيعي	72
5-1-1	تحليل فقرات الدراسة	72
5-2	المبحث الثاني:النتائج والتوصيات	110
5-2-1	النتائج	110
5-2-2	التوصيات	112
5-2-3	الدراسات المستقبلية	113
	قائمة المراجع	114
	الملاحق	115

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان العمل(البنك)	55
2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	56
3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي	56
4	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	57
5	توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية	57
6	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية	58

7	توزيع عينة الدراسة حسب متغير حجم التعاملات بالتجارة الالكترونية	58
8	الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول : الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	60
9	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني : القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	61
10	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث : الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	62
11	الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع : الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	63
12	الصدق الداخلي لفقرات المحور الخامس : حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	64
13	الصدق الداخلي لفقرات المحور السادس : فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	65
14	الصدق الداخلي لفقرات المحور السابع : درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	66
15	معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة	67
16	معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	68
17	معامل الثبات (طريقة الفا كرونباخ)	69
18	اختبار التوزيع الطبيعي	72
19	تحليل فقرات المحور الأول(الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية)	74
20	تحليل فقرات المحور الثاني(القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة)	75
21	تحليل فقرات المحور الثالث(الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية)	77

22	تحليل فقرات المحور الرابع(الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها)	79
23	تحليل فقرات المحور الخامس(حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية)	81
24	تحليل فقرات المحور السادس(فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني)	83
25	تحليل فقرات المحور السابع(درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية)	85
26	تحليل محاور الدراسة	86
27	معامل الارتباط بين الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	87
28	معامل الارتباط بين الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	88
29	معامل الارتباط بين الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	88
30	معامل الارتباط بين الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	89
31	معامل الارتباط بين حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	90
32	معامل الارتباط بين فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	90

33	معامل الارتباط بين درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	91
34	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لمكان العمل	93
35	اختبار شقيه للفروق المتعددة وفق متغير مكان العمل	94
36	نتائج اختبار t حسب للفروق بين آراء أفراد العينة حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للمؤهل العلمي	96
37	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للتخصص العلمي	98
38	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للمسمى الوظيفي	100
39	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لعدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية	102
40	اختبار شقيه للفروق المتعددة وفق متغير لعدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية	103
41	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية	105

42	اختبار شقيه للفروق المتعددة وفق متغير الدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية	106
43	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لحجم التعاملات بالتجارة الالكترونية لديكم	108
44	اختبار شقيه للفروق المتعددة وفق متغير حجم التعاملات بالتجارة الالكترونية	109

ملخص الدراسة

أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها
دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبة عنها في البنوك العاملة في قطاع غزة والعوامل المؤثرة في تنفيذ تلك الأساليب وكذلك الخدمات التي يقدمها البنك للعملاء الراغبين في الحصول على مميزات التنفيذ الالكتروني.

وقد تم اختبار ذلك من خلال فرضيات الدراسة وهي تفترض بضعف التعامل بأساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وهي المتغير التابع في الدراسة أما المتغيرات المستقلة وهي نظم التسوية المحاسبية والقواعد والإجراءات والأسس المحاسبية والضوابط والإجراءات الرقابية والكفاءة المهنية للعاملين و المخاطر المصرفية والضوابط الإدارية ودرجة الوعي المصرفي للعملاء.

وقد اعتمدت الدراسة على استبانه وزعت على مجتمع الدراسة المكون من جميع الموظفين العاملين في مجال التجارة الالكترونية داخل البنوك العاملة في قطاع غزة و تألفت الاستبانة من قسمين القسم الأول معلومات عامة عن الموظفين العاملين في البنك وذلك من أجل دراسة الخصائص الهيكلية لمجتمع الدراسة أما الجزء الثاني فقد تضمن مجموعة من الأسئلة لاختبار فرضيات الدراسة.

وخلصت الدراسة إلى أن حجم التعامل بالتجارة الالكترونية ضعيف مع توافر بعض الأسس والقواعد والبنية التحتية ويرجع ذلك إلى قلة الخبرة وعدم وجود كادر مهني متخصص مع العلم بأن القواعد والأسس والإجراءات تواجه صعوبة في التطبيق نتيجة قلة الكفاءة المهنية للموظفين العاملين في البنوك كما أن نظم التسوية المطبقة في البنك تعتبر ضعيفة نوعا ما نتيجة قلة الخبرة وكذلك عدم توفر البنية التحتية السليمة لضمان النجاح الكامل لتنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.

واستنادا إلى هذه النتائج يوصي الباحث بما يأتي:

1-ضرورة إعداد نظام محاسبي أمن يتم من خلاله تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.

2-أن يقوم البنك بإعداد كادر بشري متخصص يكون خبيرا في مجال التجارة الالكترونية عن طريق إعداد دورات متخصصة في مجال التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية وفق الآلية العلمية المتعارف عليها عالميا وهي أنظمة التسوية سابقة الذكر.

3-إعداد نشرات تثقيفية تزيد الطمأنينة للعميل يتم من خلالها شرح مميزات التعامل بنظام التجارة الالكترونية.

Abstract

implementation Methods of electronic commerce and accounting settlement systems

Applied study on banks working in Gaza Strip

This study aimed to identify the implementation methods of the electronic commerce and accounting settlement systems in the banks working in Gaza Strip and the factors affecting the implementation of these methods, as well as services provided by the bank for customers who wish to obtain the advantages of electronic implementation.

This has been tested through a main hypothesis "the weakness of dealing with the implementation methods of electronic commerce operations ", which is the dependent variable in the study and seven sub-hypotheses represented by the independent variables, that are the accounting settlement systems and rules , procedures ,the foundations of accounting , controls procedures , the professionalism of the workers , banking risk , management controls and the degree of banking awareness for customers. The study was depend on a Questionnaire distributed to the community of the study that was composed of all the staff working in the field of electronic commerce within the banks in Gaza Strip.

The questionnaire consisted of two parts the first part is general information about the staff in the bank in order to study the structural characteristics of the study community , The second part included a group of questions to test the hypotheses of the study.

The study concluded that the volume of dealing with the electronic commerce is weak with the availability of some bases, rules and infrastructure, due to the lack of experience and the lack of specialized professional staff, taking into account that the foundations , rules and procedures have difficulty in practice in order to the lack of professionalism of the staff in banks. However, settlement systems applied in the Bank is ,somehow, considered weak as a result of lack of experience, as well as the lack of proper infrastructure to ensure the full success of the implementation of electronic commerce.
Based on these results the researcher recommends the following:
1 – The necessity to prepare a security accounting system to implement the electronic commerce operations.
2 - The Bank has to prepare a cadre of human experts in the field of electronic commerce through the development of specialized courses in electronic commerce and settlement systems of accounting accordance to

the scientific conditions which accepted by the world.
3 - Preparation of educational brochures to increase confidence of the customer through explaining the advantages of dealing with electronic commerce.

الفصل الأول:

الإطار العام للبحث

1-1-0: مقدمة

لما كان التقدم الذي حدث في العالم نتيجة التطور المطرد والمتسارع في شتى مجالات الحياة نتج عن ذلك تطور متوازي في نشاط الاتصالات الالكترونية الذي أوجد بعد ذلك الشبكات العنكبوتية (Internet) والتي أدت بعد ذلك للتعامل بالتجارة الالكترونية في معظم مجالات التجارة العالمية وهذا بدوره أدى إلى التحول من التجارة التقليدية في إنجاز الأعمال التجارية إلى استخدام شبكة المعلومات الدولية لإنجاز مثل هذه العمليات. (توفيق ،2003)

وهذا النمو المطرد في حجم التجارة الإلكترونية أوجد تحدي لمهنة المحاسبة عن العمليات التجارية الناتجة من تلك التجارة من حيث وسائل التنفيذ والتسجيل المحاسبي وتوفير أدلة الإثبات لتلك العمليات وكذلك نشر القوائم المالية للشركات.

حيث شملت التجارة الإلكترونية معالجة حركات البيع والشراء وإرسال التحويلات المالية عبر شبكة الانترنت ولم تقتصر على ذلك فقط بل تطورت لتشمل أيضا بيع وشراء المعلومات نفسها بالتوازي مع السلع والخدمات .(الشافعي، 2004)

وبجانب الخدمات العامة التي تقدمها التجارة الالكترونية في مجال التبادل التجاري (سلع وخدمات) كان للقطاع المصرفي النصيب الكبير في هذا التطور ،حيث أن القطاع المصرفي سمح لعملائه بتنفيذ العديد من العمليات المصرفية من خلال شبكة المعلومات الدولية حيث أن التقدم التكنولوجي الهائل في مجال الانترنت أثر على الخدمات المصرفية المقدمة لعملائها مثل التبادل التجاري الدولي وفق مجموعة من الإجراءات والأساليب المتنوعة والمعروفة دوليا.

نتج عن ذلك السماح لعملاء المصارف بالبيع والشراء من خلال شبكة المعلومات الدولية وذلك باستخدام وسائل الدفع الالكتروني التي توفرها البنوك وكذلك نتج عن هذا التطور ظهور ما يسمي بالنقود الالكترونية (النقود الرقمية) وهي عبارة عن بطاقات الكترونية تحتوي على مخزون نقدي تستخدم كوسيلة للدفع.(الشافعي،2004)

وهذا التطور الهائل والمتسارع شجع دول العالم المتقدمة علميا وتقنيا على تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت وما صاحبها من ربط الكثير من مؤسساتها بمختلف قطاعاتها.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتحليل ومناقشة أساليب ووسائل تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وكذلك الطرق المحاسبية في معالجة العمليات الناتجة عنها و مدى ملاءمة هذه الأساليب المتبعة مع التطور التكنولوجي الملحوظ عالميا.

1-1-1: مشكلة البحث:

لما كانت هذه الدراسة تعنى بالوقوف على الأساليب التي تطبقها المصارف العاملة في قطاع غزة لدى تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها فإن مشكلة البحث تكمن في السؤال الرئيس التالي:-

ما هي الأساليب المتبعة لدى المصارف العاملة في قطاع غزة-فلسطين لتنفيذ أساليب عمليات التجارة الإلكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها ؟

ويتفرع عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هي الوسائل المحاسبية(نظم التسوية المحاسبية) المتبعة لقياس العمليات المصرفية المتعددة التي يتم تنفيذها عبر عمليات التجارة الالكترونية؟
2- ما هي القواعد والأسس التي تعتمد عليها البنوك لتنفيذ عمليات التجارة الالكترونية؟
3- ما هي الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية؟
4- ما أثر الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها؟
5- ما هو حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية في المصارف العاملة في قطاع غزة؟
6- ما مدى فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني لدى المصارف العاملة في قطاع غزة؟
7- ما أثر درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ؟

1-1-2: فرضيات الدراسة

1 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوسائل المحاسبية(نظم التسوية المحاسبية) المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.

2- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة و وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.

3- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.

4- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.

5- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.

6- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.

7- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.

8- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية عنها تعزي للمتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي ، التخصص العلمي والخبرة والمسمى الوظيفي وعدد الدورات)

<u>1-1-3: متغيرات الدراسة</u>

المتغير التابع:- أساليب تنفيذ عمليات التجارة الإلكترونية في البنوك العاملة في قطاع غزة.

المتغيرات المستقلة:-

1- نظم التسوية المحاسبية المطبقة

2- القواعد والأسس والإجراءات المحاسبية

3- الضوابط والإجراءات الرقابية

4- الكفاءة المهنية للعاملين في البنوك

5- المخاطر المصرفية

6- الضوابط الإدارية

7- درجة الوعي لدي العملاء

1-1-4: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في مدى أهمية الوقوف على الأساليب التي تطبقها البنوك العاملة في قطاع غزة لدى قيامها بتنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وطرق التسوية المحاسبية عن تلك الأساليب والتعرف على النظم القانونية ونظم الرقابة الداخلية التي تحكم تلك الأساليب ونواحي القصور بها وعمل اقتراحات قد تساهم في تطوير أداء تلك البنوك والرفع من مستوى فاعلية تنفيذ تلك العمليات بما يؤدي إلى خدمة وتطوير للعمل المصرفي الالكتروني وزيادة كفاءته مما يدعم دور المصارف ومواكبتها للتطورات العالمية في مجال التجارة الالكترونية الدولية.

وتكمن أهمية الدراسة في توفير مادة علمية قد تساعد في تقديم مقترحات يستفاد منها في الجانب الأكاديمي والهيئات والمؤسسات العاملة في القطاع لتطوير النظم المحاسبية واستخدام الأساليب الإلكترونية اللازمة في ذلك وتعريف الجهات المعنية بالمجتمع على أساليب التجارة الإلكترونية وكيفية استخدامها والمخاطر الناتجة عنها وكيفية الحد من هذه المخاطر لأقل درجة ممكنة.

1-1-5:أهدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على

1- أساليب تنفيذ عمليات التجارة الإلكترونية في البنوك العاملة في قطاع غزة

2-العوامل المؤثرة على تنفيذ تلك الأساليب ونظم التسوية عنها من حيث المخاطر التي تتعرض لها والتعرف على الجوانب القانونية التي تحكم عملية تنفيذها

3- وعي عملاء البنوك بتلك الأساليب ومدى توفر قاعدة بيانات تمكن من تسهيل تنفيذ تلك العمليات وكيفية تطويرها.

4- الخدمات التي تقدمها البنوك للعملاء لتنفيذ عمليات التجارة الإلكترونية وكفاءة العاملين بالبنوك على التعامل مع تلك الخدمات التي تقدمها البنوك للعملاء

5- الوقوف على نظم الرقابة الداخلية على العمليات المنفذة إلكترونيا لتحقق الأمن والأمان لإنتاج الجودة المطلوبة في تنفيذ تلك الأساليب وتقديم الاقتراحات حول ما تحتاجه تلك البنوك من نظام محاسبي لتطوير نظم المعلومات المحاسبية كي تواكب التطور التكنولوجي المتسارع في الخدمات المصرفية.

6- تحديد المخاطر التي يمكن من خلالها التأثير على عمليات تنفيذ التجارة الالكترونية وسبل معالجتها.

1-1-6: منهجية البحث

استخدم الباحث في إجراء الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لكونه أكثر المناهج استخداما لدراسة الظواهر الاجتماعية و الإنسانية و يتناسب مع طبيعة الظاهرة موضع البحث.

اعتمد الباحث على إعداد الاستبانة على ما كتب في المراجع والدراسات السابقة عن موضوع البحث التي تناولت أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية بدول أخرى للاستفادة منها في إعداد الاستبانة وكذلك خبرة المختصين وذوي الخبرة والكفاءة.

وكذلك تم بناء استبانة للتعرف على أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية والمحاسبة عنها.

وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة بالطريقة المباشرة.

يتم جمع البيانات ثم تحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

الدراسات السابقة

1- دراسة: (CPSS,1996)

بعنوان:

"SETTLEMENT RISK IN FOREIGN EXCHANGE TRANSACTIONS"

"مخاطر التسويات في عمليات الصرف الأجنبي"

هدفت هذه الدراسة لتحديد مخاطر التسوية والتي منها مخاطر الائتمان ومخاطر السيولة ومخاطر التفكك الشبكي وكذلك حددت الدراسة أهمية التجنب من مخاطر التسليم **"Delivery versus payment"** وذلك عن طريف التسليم مقابل الدفع وهذا لا يتم إلا عن طريق استخدام نظام التسوية الفورية.

واهتمت الدراسة بتحديد مخاطر الصرف الأجنبي حيث أن العمليات ممكن أن تتم وفق عملة محلية ولكن الدفع سيكون وفق العملة للبنك الأجنبي الذي يعمل في الدولة الأخرى.

و أو صت الدراسة إلى تشكيل مجموعة من البنوك التي تكون أعضاء و أن كل البنوك الأعضاء في نظام المدفوعات يكون لديها حسابات بودائع يمكن أن تستخدم كأرصدة تسوية في إطار النظام .

هذه المدفوعات بين البنوك الأعضاء تتم تسويتها في آن واحد بدائنية ومديونية الحسابات المعنية بذلك في بنوك الدفع والاستلام.

أي أن كل بنك من البنوك الأعضاء يكون له حساب في البنك الفدرالي يتم من خلال هذا الحساب تسوية المعاملات المنفذة الكترونيا.

2- دراسة:(Pu Shen,1997)

بعنوان" Settlement Risk in Large-Value Payments Systems"

"مخاطر نظام التسوية للدفعات الكبيرة"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أنواع عمليات المعالجة والتسوية المحاسبية لعملية التبادل التجاري والتي منها نظام التسوية الإجمالية الفورية للمعاملات المالية.

Real Time Gross Settlement (RTGS)

ونظام التسوية الدورية متعددة الأطراف.

Periodic Multilateral Netting System (Netting System)

و نظام المدفوعات الإنتر بنك لغرفة المقاصة.

Clearing House Interbank Payments System (CHIPS)

كما تحدثت هذه الدراسة على المخاطر التي تتعرض لها هذه الأنظمة ومنها مخاطر الائتمان ومخاطر السيولة ومخاطر التفكك الشبكي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن التعامل بالمبالغ الكبيرة فقط يتم من خلال عمليات نظم التسوية السابقة الذكر وحددت الدراسة أن نظم الدفع الفورية هي الأقل خطورة من نظام الدفع الدورية بمعنى أنه في حال استخدام نظام (RTGS) تتم تسوية المبالغ فورا و بذلك تقل مخاطر التسوية .

3- دراسة:(Folkerts,1997)

بعنوان" The Reform of Wholesale Payment Systems "

"إعادة إصلاح نظم الدفع "

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أهمية الوسطاء في تنفيذ عمليات التسوية وبالأخص البنوك وكذلك إلى تحديد أنواع أنظمة الدفع المتبعة في البنوك العاملة في مجال التجارة الالكترونية وتوصلت الدراسة إلى أن عمليات تطوير نظم التسوية تؤدي إلى زيادة إجمالي الدخل القومي كذلك إلى زيادة التدفقات النقدية للبنك المتعامل بهذه النظم وخاصة نظام التسوية الفورية و أوصت هذه الدراسة بإنشاء نظم مصرفية قوية تمنع من مخاطر التفكك الشبكي وذلك من خلال إنشاء بنية تحتية قوية تحول دون وجود مثل هذه المخاطر كذلك أوصت بالربط بين نظم الدفع الموحدة كربط نظم الدفع الفورية في أوربا من نفس النظام في أمريكا وكذلك بضرورة التوافق وتعزيز الجهود لكي تتم عملية تطوير أنظمة الدفع والرقي بها.

4- دراسة (توفيق ، 2000)

دراسة بعنوان" **التقرير المالي الإلكتروني على شبكة الانترنت وتقييم جهود تنظيمه**"

دراسة اختباريه للمتغيرات المؤثرة في القطاع المصرفي.

أجريت الدراسة علي البنوك العاملة في مصر وهدفت إلي تقييم مدى استخدام التقرير المالي الإلكتروني على شبكة الانترنت وعرض وتقييم الجهود المبذولة عالميا لتنظيم عرض التقارير المالية المحاسبية بالوسائل الالكترونية وخلصت الدراسة إلى أن ما نسبته (25.9%) تستخدم طريقة الإفصاح على شبكة الإنترنت مع وجود تباين واضح في ممارسة طريقة العرض فهناك بنوك تعرض البيانات بطريقة كاملة وواضحة يمكن أن تستخدم لأغراض التحليل المالي بينما هناك بنوك يتم عرضها للبيانات بطريقة مختصرة مدتها تزيد عن عامين أي غير حديثة وكذلك لا تفي بخاصية التوقيت الملائم اللازم لجودة المعلومات المحاسبية.

وقد توصل البحث إلى أن التقرير المالي يتم حاليا اختياريا على المستويين المالي والدولي و أوصت إلي ضرورة التوثيق للتقرير المالي وتطوير معايير العرض والإفصاح كما يوصي بتطوير معايير المراجعة يتضمن التوثيق اللازم للتقارير والمعلومات الموزعة إلكترونيا.

5- دراسة(حداد و جودة، 2002)

دراسة بعنوان " **التسويق الالكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية**"

" دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك المصارف التجارية في الأردن لمفهوم و أهمية التسويق الإلكتروني ودور التسويق الإلكتروني في تعزيز العلاقة بين المصارف وعملائها كذلك إلى أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية وكذلك هدفت إلى المساهمة في توفير قاعدة معلومات من شأنها مساعدة إدارات البنوك التجارية الأردنية لتبني مفهوم التسويق الإلكتروني في التعامل مع العملاء.

كما أن الباحثان قاما بتحديد عينة الدراسة وعي عملاء المصارف التجارية العاملة في الأردن.

ومن النتائج المترتبة على الدراسة أن هناك علاقة بين توفر قاعدة معلوماتية للتسويق وجودة الخدمات المصرفية و أن هناك علاقة بين البحث والتطوير وجودة الخدمات المصرفية و أن هناك تأثير للتسويق وجودة الخدمات المصرفية .

و أوصت الدراسة على ضرورة أن تقوم البنوك بتوفير قواعد بيانات ومعلومات تسويقية تساعد العملاء على تلبية احتياجاتهم لاتخاذ القرار المناسب وكذلك ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال التسويق المصرفي الالكتروني.

6- دراسة (التقي، 2003)

دراسة بعنوان " نحو **إستراتيجية لتنمية التجارة الإلكترونية في الاقتصاد المصري**"

وهدفت إلى التعرف على ماهية التجارة الإلكترونية ومتطلبات التحول إلى التجارة الإلكترونية والتعرف على دور البنوك ووسائل الدفع الإلكترونية في تفعيل التجارة الإلكترونية ووضع نموذج يسترشد به في تطبيق التجارة الإلكترونية في مصر ووضع رؤية إستراتيجية لتنمية التجارة الإلكترونية في مصر وخلصت الدراسة إلى أن التجارة الالكترونية أحدثت تغير في عملية الوصول إلى الأسواق العالمية بأقل التكاليف و أنها أحدثت تغير شامل في مجال الأعمال حيث ينتقل من الاقتصاد الصناعي إلي اقتصاد معلوماتي بدون حدود سواء كانت سياسية أو جغرافية وأكدت الدراسة على الدور الفعال للبنوك في تنمية التجارة الإلكترونية وذلك من خلال قدرة الجهاز المصرفي على تنمية أدواته بما يحقق أعلى فاعلية لمواكبة التطورات المستحدثة على المستوى المحلى والعالمي و وجود شبكة مصرفية تكون عبارة عن جسر بين البنوك مع بعضها و العملاء من جهة أخرى وكذلك أكدت الدراسة على أن التجارة الإلكترونية تتطلب وسائل دفع وسداد تتوافق مع طبيعة التجارة الإلكترونية وأظهرت أن هناك نمو مطرد في حجم التجارة الالكترونية بلغ مليون دولار عام 1997 في الولايات المتحدة الأمريكية إلى 8مليار دولار عام 2002 حسب تقديرات مؤسسة فورستر كما أن تقديرات برامج الأمم المتحدة للتجارة والتنمية أن حجم التجارة الالكترونية بلغ عام (2003-2002)ما يزيد (1.2) تريليون دولار وبينت الدراسة أن حجم التجارة الالكترونية في الوطن العربي بالنسبة للإجمالي قليل ويرجع ذلك إلى تخلف بيئة الاتصالات وضعف شركات تقديم خدمات الانترنت وارتفاع خدمات استخدام شبكة الانترنت وتواضع حجم صناعة تكنولوجيا المعلومات.

7- دراسة (عبد القادر و محمد ،2003)

دراسة بعنوان " **دور البنوك الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية**"

حيث حددت الدراسة دور البنوك في تطوير التجارة الإلكترونية من حيث مبادئها وأهدافها ومفاهيمها.

وحددت الدراسة أهم الخدمات المقدمة من طرف البنوك الالكترونية وهي خدمة الهاتف المصرفي والتحويل الالكتروني للأموال والنظم المصرفية المباشرة مع العميل والإنترنت المصرفي .

وكذلك حددت الدراسة مخاطر التعامل عن طريق البنوك الالكترونية ومن هذه المخاطر التي ذكرها الباحثان مخاطر تنظيمية ومخاطر قانونية و مخاطر العمليات .

وقدمت الدراسة مجموعة من الاقتراحات منها وضع التشريعات القانونية والضريبية المنظمة للتجارة الالكترونية والعمل على إنشاء واستكمال البنية التحتية للتجارة الالكترونية للمصارف العاملة داخل المنطقة الواحدة.

وقد أوصت هذه الدراسة بضرورة وضع تشريعات قانونية وضريبية تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني والعمل على استكمال البنية التحتية للتجارة الالكترونية وإبرام اتفاقيات مع إحدى الشركات العالمية المعترف بها للحصول على التوقيعات الالكترونية.

8- **دراسة (توفيق ،2003)**

بعنوان "**أثر التجارة الالكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية دراسة اختباريه بالتطبيق على استخدام القطاع المصرفي لوسائل دفع النقود الإلكترونية وخدماتها المرتبطة بأنظمة البنك الفوري الالكتروني**"

وهدفت الدراسة للتعرف على الإطار النظري للتأثيرات التي يمكن أن تحدث من استخدام الأنظمة الإلكترونية مع نظم المعلومات المحاسبية في المنشآت وإلى إظهار الآثار التي تحدث من ممارسة التجارة الإلكترونية في القطاع المصرفي وتقييم إلي أي مدى نفذت البنوك المصرية الضوابط الرقابية التي يطلبها البنك المركزي المصري واقتصر مجتمع الدراسة على المنشآت المصرفية المنشورة بياناتها بتقارير مركز المعلومات ودعم القرار التابع لمجلس الوزراء وشملت الدراسة 56 بنك وخلصت إلى أن هناك فروق معنوية على مستوى كل بنك بين مجموعتي البنوك التي تقدم خدمات البنك الفوري وتلك التي لا تقدم بالنسبة إلى حجم الأصول والودائع والقروض وحقوق الملكية وأظهر البحث كذلك أنه لا تتوافر حاليا أي معايير دولية ولا محلية تنظم مجالات (القياس والإفصاح) على العمليات المحاسبية التي تتم بوسائل الدفع بنقود الكترونية باستثناء المعيار المحاسبي الأمريكي رقم 91 الصادر عام 1986 والذي اقتصر على نفقات بطاقات الائتمان و أوصت الدراسة بأن يقوم البنك المركزي المصري ووزارة التجارة بوضع مجموعة من المعايير والضوابط المحاسبية المنظمة لتنفيذ العمليات المصرفية الالكترونية والمحاسبة عن مختلف عمليات وسائل الدفع الإلكترونية.

9-دراسة(بلقاسم وعلي،2003)

بعنوان"**طبيعة التجارة الالكترونية وتطبيقاتها المتعددة**"

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف على طبيعة التجارة الالكترونية ومدي التطور التكنولوجي الهائل الذي صاحب المعاملات التجارية وكيفية تحويل الخدمات من التجارة التقليدية إلى التجارة الالكترونية كما قامت هذه الدراسة بتحديد خصائص التجارة الالكترونية ومنها سهولة توافر المعلومات وسهولة الاتصال وتخفيض تكلفة التبادل كما قامت هذه الدراسة بتحديد مراحل التجارة الالكترونية ومقومات التجارة الالكترونية من بنية تحتية وثقة و أمان وتدريب

و أوصت هذه الدراسة بضرورة مواكبة التطور التكنولوجي وزيادة في تكاليف التدريب وإنشاء بنية تحتية قوية حتى تستطيع الشركات والمصارف من الاستفادة بمميزات التجارة الالكترونية.

10- دراسة (الشافعي،2004)

بعنوان "**النقود الالكترونية، ماهيتها مخاطرها وتنظيمها القانوني**"

وهدفت الدراسة للتعرف على خصائص النقود الإلكترونية والمخاطر الأمنية والقانونية للنقود الإلكترونية وإيجاد تنظيم قانوني لإصدار النقود الإلكترونية وخلصت الدراسة إلى إمكانية أن توجد النقود الإلكترونية مناخا جيدا لبعض الجرائم مثل غسيل الأموال والتهرب الضريبي والتزيف والتزوير والاحتيال وما يترتب عن ذلك من أثار مدمرة على أمن واقتصاد المجتمع وضرورة وضع قواعد صارمة على الجهة المخولة بإصدار تلك النقود وحجم الإصدار لهذا يتطلب الإشراف الحكومي و أوصت كذلك بأن تقوم السلطة التشريعية بوضع القوانين التي تحكم عملية إصدار النقود الإلكترونية وأن تصاغ القوانين بطريقة واضحة وأن تشمل الشروط والضمانات التي تضمن مقدرة الجهة المصدرة لهذه النقود و إدارة المخاطر الناتجة عنها وأن يوضع برامج تدريب وتأهيل للعاملين في المصارف واطلاعهم على أهم المشكلات والمخاطر الناتجة من تداول النقود الالكترونية و أن تشمل القوانين كيفية المحافظة على سرية العملاء.

*هذه الدراسة قامت بتفصيل موضوع النقود الالكترونية من حيث الخصائص والمميزات والمخاطر التي تواجه المصرف والمستخدم بكافة أنواعها.

11- دراسة (عواد ،2005)

دراسة بعنوان " **المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الالكترونية في الشركات الأردنية**"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى تطبيقات التجارة الإلكترونية في الشركات الأردنية وتحديد المعوقات المدركة من قبل تلك الشركات وتحديد المعوقات الأكثر أهمية من وجهة نظر

الشركات الأردنية وخلصت الدراسة إلى أن هناك معوقات مدركة ومستوى تبني تطبيقات التجارة الإلكترونية وكذلك عدم وجود علاقة بين المعوقات التكنولوجية ومستوى تبني تطبيقات التجارة الإلكترونية وبينت الدراسة أن هناك علاقة عكسية بين المعوقات التنظيمية والمالية والبيئية والسلوكية والقانونية بينها وبين تبني تطبيقات التجارة الإلكترونية وهذا يعود إلى المواقف السلبية التي تتبناها إدارة الشركات اتجاه تكنولوجيا المعلومات والتوصيات التي خلصت اليها الدراسة فإنه لابد من تطوير بنية إلكترونية تحتية ملائمة في الأردن وتطوير ثقافة تنظيمية إلكترونية وتحسين مستوى إدراك الشركات للتشريعات والقوانين ذات العلاقة بالتجارة الإلكترونية وتوفير الدعم المالي للشركات وتطوير بيئة مالية الكترونية مناسبة وتحسين قدرات العاملين في الشركات.

*تحدثت هذه الدراسة عن المعوقات التي يواجهها تطبيق التجارة الالكترونية داخل الشركات الأردنية وسبل معالجة هذه المشاكل من خلال إنشاء بنية تحتية ونظم رقابية وقانونية تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني.

12- دراسة:- (YAS A. ALSULTANNY, 2006)

بعنوان :- "E- BUSINESS & E-COMMERCE APPLICATION"

التجارة الالكترونية وتطبيقاتها

هدفت هذه الدراسة على التركيز على بعض التطبيقات الحقيقة في مجال الإنترنت والتسويق من خلال شبكة الإنترنت العنكبوتية . تصميم الصفحات التجارية باستخدام لغات متعددة تستخدم حاليا في الوقت الحاضر ويراعى في التصميم المحافظة على أمن وسلامة الصفحات. لقد أصبح بالوقت الحاضر بالإمكان الشراء وتسديد الفواتير من خلال الشبكات بأساليب مختلفة مثل البطاقات الذكية. وقد تم في هذه الورقة عرضا للتسوق باستخدام تقنيات الأجهزة المحمولة. والتي تستخدم حاليا في مجال التجارة الإلكترونية وتنفيذ الأعمال الإلكترونية لرجال الأعمال.

تعتبر شبكة الإنترنت من أهم وسائل تبادل المعلومات وقد أجريت دراسة حول مدى استثمار الشركات الأردنية للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية. وقد تبين أن 22% من الشركات الأردنية تستفيد من هده التقنيات بشكل مناسب. وقد سجلت هذه الشركات بصفحات التجارة العالمية.

13- دراسة (البحطيطي،2007)

دراسة بعنوان "**المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الالكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية**"

هدفت هذه الدراسة إلى بحث تطور نظم الدفع والتسوية في مجال التجارة الالكترونية في النظم المصرفية المختلفة و إمكانية تجنب أو الإقلال من الأخطار المالية الناجمة عنها بما يسمح بالتوسع في حجم ومجالات التجارة الالكترونية والاستفادة من مزاياها على مستوى الجهاز المصرفي والاقتصاد المحلي والعالمي .

وقد تم تحديد المخاطر المالية وهي مخاطر التسوية الناجمة عنها في نظم الدفع والتسويات المختلفة والتي تتضمن كلا من مخاطر فشل إتمام التسويات بين البنوك المختلفة وتعرض بعضها للانهيار والآثار النظامية الناجمة عن هذا الانهيار التي قد تساعد على انتشار الأزمات المالية وتداولها كما أن هذه الدراسة أوصت إلى التوجه نحو نظام التسوية الإجمالية الفورية وذلك لأن هذا النوع يحد من خطر التفكك الشبكي في نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف

14- دراسة (وادي،2007)

بعنوان" **أهمية البنوك الالكترونية في قطاع غزة ومعوقات انتشارها**"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أهمية ومزايا البنوك الالكترونية والمعوقات التي تواجه انتشارها في فلسطين لكي تمارس أعمالها التجارية الكترونيا أو عبر شبكة الانترنت وقد أوضحت الدراسة أن البنوك الالكترونية تعد وسيلة جديدة وهامة لجذب العملاء وتنمية وتطوير التجارة الالكترونية في فلسطين و أن تأثيرها يقتصر على العملاء الذين يجيدون التعامل مع الانترنت و أن المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت هي تقليل للتكاليف وزيادة حجم التعاملات التجارية.

و أوصت الدراسة العمل على تدريب و تأهيل المتخصصين في مجال تقنية المعلومات وضرورة توفير البنية التحتية و تهيئة بيئة قانونية تتصف بالشفافية والمرونة.

15- دراسة(الصميدعي، و يوسف،2008)

دراسة بعنوان " البنوك الالكترونية النشأة والتطوير والمستلزمات"

حيث هدفت هذه الدراسة للتعرف على نشأة البنوك الالكترونية و وكيف تأثرت بعمليات التجارة الالكترونية وكذلك مستلزماتها لكي تستمر وذلك من انعكاسات هائلة على كافة أوجهة الأنشطة الاقتصادية حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهمية البنوك الالكترونية وكذلك أهداف مثل هذه البنوك وتحديد فوائدها وحاجة المجتمع لمثل هذا النوع من البنوك الالكترونية.

وأوصت الدراسة على أنه يجب توفر بنية تحتية جيدة تفيد المستخدمين وكذلك إدارة البنوك للوصول إلي الهدف المطلوب سواء للمستخدم من تحقيق خدمة في الوقت الملائم أو للبنك م تحقيق أرباح.

16- دراسة (البحيصي و الشريف،2008)

دراسة بعنوان "مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة"

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة المخاطر التي تهدد أمن نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في بيئة المصارف العاملة في قطاع غزة ومعدلات تكرارها و أسباب حدوثها وكذلك على إجراءات الحماية التي تتبعها المصارف العاملة في قطاع غزة للحد من المخاطر التي تهدد نظم معلومات المحاسبية الالكترونية كما أن هذه الدراسة أوصت ب ضرورة وضع إجراءات تضمن استمرارية عمل و وجاهزية نظم المعلومات للعمل في حالة الأزمات من خلال استخدام تجهيزات منيعة أو مرتبة بحيث تستطيع اكتشاف المخاطر قبل حدوثها كما أنها أوصت بوضع ضوابط أمن ورقابة المعلومات المتداولة بكافة أشكالها كانت ورقية أم اتصالات سلكية ولا سلكية والانترنت والعمل على سن التشريعات اللازمة لأمن المعلومات والنظم والشبكات المعلوماتية.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

نجد أن الدراسات السابقة لم تركز بصورة مباشرة على أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية حيث أن الباحثين أعطوا اهتمامهم لنوع من هذه الأساليب وقاموا بكتابة مسهبة فيه لكن لا يوجد باحث جمع هذه الأساليب وقام بالكتابة عنها بشكل كامل .

كذلك وجد أن اغلب الدراسات السابقة تحدثت عن المعالجة الضريبة لعمليات التجارة الالكترونية ولم تتحدث عن عمليات نظم التسوية المحاسبية لعمليات التجارة الالكترونية

مدى الاستفادة من الدراسات السابقة :

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في التعرف على جهود الآخرين في مجال البحث حيث أن التجارة الالكترونية تعتبر من العلوم الجديدة ، كذلك استفاد الباحث من الدراسات والسابقة في معرفة ما هو جديد حول وسائل التنفيذ والخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها المصارف التي تتبع نظام محاسبي الكتروني.

الفصل الثاني:- الإطار النظري للتجارة الالكترونية

المبحث الأول:- نشأة التجارة الالكترونية

المبحث الثاني :- تأثير التجارة الالكترونية على العمل المصرفي

المبحث الأول

نشأة التجارة الالكترونية

2-1-0: مقدمة

بعد التقدم الهائل في شتي مجالات الحياة من الناحية التكنولوجية وظهور ما يسمى بالعولمة التي حولت العالم إلى قرية صغيرة وبعد ظهور ما يسمى " بالتكنولوجيا المعومات" والتي بدورها سهلت وساعدت في انتشار ما يسمى بالتجارة الالكترونية باعتبارها تعتمد على الحوسبة ومختلف الوسائل التقنية لتنفيذ وإدارة النشاط التجاري .(محمود،2006)

وبدء هذا التطور التكنولوجي الهائل الذي ساعد التجارة الالكترونية على الظهور والانتشار وساعدت الأخيرة رجال الأعمال في شراء ما يحتاجون من السلع والخدمات وهم جالسون في بيوتهم دون تحمل أي نوع من أنواع التكاليف و الجهد وكذلك كان للمنتج عرض بضائعه أو خدماته من خلال الصفحات الالكترونية دون تحمل تكاليف زائدة.

وتتميز التجارة الالكترونية بأنها تستخدم مجموعة من المعايير الفنية في البنية التحتية للاتصالات وإيجاد فرصة متاحة لكل من يريد الدخول إلى بيئة وعالم التجارة الالكترونية، ومن مظاهر تطور التجارة الالكترونية تطور وتوسع مجالاتها بشكل مذهل _فسوق التجارة الالكترونية تقدر بـــ أكثر من تريليون دولار_ حيث أصبح الطلب هائلاً على التوصيل بالشبكة، ففي الهند مثلاً يقدر حجم الطلبات للتوصيل بالشبكة بأكثر من نصف مليون طلب. (أبو غزالة،2001)

2-1-1: تعريف التجارة الالكترونية

للتجارة الالكترونية العديد من التعاريف التي لا تختلف كثيرا من ناحية الجوهر ومن هذه التعاريف:

1- التجارة الالكترونية عموما : هي عبارة عن ممارسة النشاط التجاري من خلال موقع منشأة أو أكثر على شبكة الويب ويتضمن ذلك التصفح لاختيار المنتج والتعرف على خصائصه وإصدار أمر الشراء وتجميع البضاعة في عربة المشتريات الالكترونية والاستنزال من المخزون وترتيبات الشحن والإخطار والمحاسبة والسداد بوسائل دفع لنقود الكترونية لتسوية المعاملة.

*- التجارة الالكترونية المصرفية:وهي عبارة عن ممارسة العمليات المصرفية الكترونيا عبر شبكة الويب من خلال اتصال العميل بموقع اللنك على شبكة الإنترنت ويقصد بالعمليات المصرفية الالكترونية تقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك من خلال احد المنافذ على شبكة الويب.(توفيق،2003)

2- وهناك تعريف أخر وهو:

القدرة على شراء أي شيء من أي مكان في أي وقت وهي تعني استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية في إجراء المعاملات التجارية. (حلس وجربوع،2001)

3 -كما عرفها الدكتور التقي

فإن التجارة الالكترونية تعبير يمكن تقسيمه إلى مقطعين:-

المقطع الأول التجارة:- وهو نشاط اقتصادي يتم من خلال تداول السلع والخدمات بين الحكومات والمؤسسات والإفراد وتحكمه عدة قواعد ونظم متفق عليها

المقطع الثاني:- الالكترونية ويقصد به أداء النشاط التجاري باستخدام الوسائط والأساليب الالكترونية. (التقي،2003)

4- كما عرفها (المجمع العربي للمحاسبين القانونين،2001)

الإمكانية المتاحة للشركات لتبادل المعلومات والخدمات إلكترونياً عندما تكون هذه المعلومات والخدمات مهمة لأعمالها .... فالتجارة الإلكترونية تعني أساساً خلق سوق مفتوح.

من خلال ما سبق نستنتج تعريف شامل للتجارة الالكترونية وهو:

نظام تكنولوجي متطور من الانترنت يتيح حركات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات

أهمية التجارة الالكترونية:

من خلال التعريفات السابقة لمفهوم التجارة الالكترونية تتضح أهمية التجارة الالكترونية ومنها: (عبد القادر، ومحمد،2003)

1- تعد وسيلة غير مسبوقة للوصول إلى الأسواق .

2- تعمل على توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب

3- توفر الوقت والجهد في الحصول على السلع والخدمات والمعلومات

4- تتعدى حاجز الزمان والمكان حيث يمكن التعامل معها 24 ساعة في اليوم وفي أي مكان في العالم.

2-1-2: خصائص التجارة الالكترونية

تعتبر التجارة الالكترونية من المفاهيم الجديدة على الساحة المحاسبية التي تتميز بالخصائص والمميزات التالية: (بلقاسم و طوباش،2003)

1- سهولة توافر المعلومات وذلك بفضل انتشار الانترنت في كل الدول بدأ بالدول الصناعية ومرورا بالدول الناشئة وانتهاء بالدول النامية.

2- سهولة الاتصال إذ يكفي وجود حاسوب وخط هاتفي في كل من موقعين معينين لتأمين الاتصال وبالتالي تحقق التبادل التجاري.

3- تخفيض كلفة التبادل التجاري: من المؤكد أن تقوم التجارة الالكترونية بتخفيض المسافة الاقتصادية والتي تفصل المنتجين عن المستهلكين الذين بإمكانهم القيام مباشرة بالمشتريات دون اللجوء إلى الطرق التقليدية.

4- سرعة التنفيذ أي سرعة تنفيذ العمليات التجارية بطريقة أسرع من الطرق التقليدية العادية وذلك من خلال التسهيلات المقدمة من قبل الشركات التي تتعامل بالتجارة الالكترونية.

2-1-3: مقومات التجارة الالكترونية

التجارة الالكترونية كما يتبين من مفهومها تمثل ثمرة لانجازات علمية متقدمة للغاية في مجالات عديدة ومتكاملة بعضها مع بعض كما أن انتشارها واستمرارها يعتمدان بالإضافة إلى ما سبق على عدد من المقومات الأخرى المهمة ومن أهم المقومات الأساسية لنمو وازدهار هذا النوع من التجارة الذي يمكن أن نسميه الاقتصاد الجديد: (بلقاسم و طوباش ،2003)

1- البنية الأساسية أو التحتية:انه لكي تنشأ التجارة الالكترونية وتنمو بما يحقق الأهداف المرجوة منها يجب أن يسندها ويدعمها قطاع صناعي فعال في مجال صناعة الحاسوب وكذلك المدخلات المادية العديدة التي تدخل في هذا المجال كما يجب أن يتوفر لدى الاقتصاد بعض الصناعات ذات الصلة حيث أن هذه التجارة لا تعتمد على الحاسوب وحده بل على شبكة التليفونات(قاعدة اتصالات حديثة) التي تحتاج بدورها إلى العديد من الصناعات المغذية لكي تغطي أكبر عدد ممكن من المشتركين وهذا كله يتطلب دعما قوامه بحث علمي وتطوير مستمران لابتكار كل ما هو جديد بما يؤدي إلى حسن استغلال العناصر القائمة وزيادة فاعليتها وكذلك يعتبر وجود اقتصاد متطور يساعد التجارة الالكترونية على الانتشار.

2- الثقة والأمان:إن التعاملات في إطار التجارة الالكترونية تختلف في كثير من جوانبها عن التجارة التقليدية بدءا بعملية الاتصال عبر الوسائل الالكترونية وانتهاء بعملية التسليم لبعض السلع والخدمات وما يصاحبها من تسوية المدفوعات المترتبة عليها بالوسائل الالكترونية كذلك.

ومن ثم فإن نموها ينبني على الثقة المتبادلة بين الأطراف الداخلية فيها وبخاصة في ظل افتقار التشريعات الحاكمة لمثل هذا النوع الجديد من النشاط لذا فإن الدول المعنية وبخاصة الدول المتقدمة تبادر إلى الدخول إلى اتفاقيات مشتركة ثنائية أو اتفاقيات جماعية وإصدار إعلانات مشتركة تركز فيها على أهمية التجارة الالكترونية و أنها تحظي بالحماية.

3- التنظيم القانوني: لعل من المقومات الأساسية لزرع الثقة والأمان لدى المتعاملين في التجارة الالكترونية هو وجود تنظيم قانوني ملائم ومناسب يضع القواعد المنظمة لمختلف جوانبها في المراحل كافة على المستوى الوطني وكذلك على المستوي الدولي والواقع أن هذا النوع من الاقتصاد الجديد يتطلب إجراء تعديلات عديدة على التشريعات المدنية والتجارية والاقتصادية القائمة وكذلك استحداث الكثير من الأحكام في مجالات عدة مثل إمكانية التوقيعات الرمزية أو الرقمية والمدفوعات الالكترونية بوسائلها المختلفة وتكوين العقود والضمانات التعاقدية لهذه التجارة.

4- تطوير وتنويع الهيكل الاقتصادي: إن التجارة الالكترونية لا تنشأ من فراغ وإنما تعمل في اقتصاد ما وتعكس ما يدور فيه وتدفعه نحو التقدم نحو التفاعل المشترك ولكن ذلك يتطلب تعبئة مختلف القطاعات الاقتصادية المادية والخدمية وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في خدمتها في الإنتاج والتسويق والتوزيع والخدمات المرتبطة وكذلك الخدمات المستقلة لذلك فالنظرة الصحية لهذه التجارة هي ركن أساسي من أركان الاقتصاد يرتبط بغيره تأثيرا و تأثيرا .

*- بالإضافة إلى ذلك هناك بعض المقومات الأخرى التي تساعد التجارة الالكترونية في الانتشار مثل السياسات الاقتصادية الملائمة والتدريب والتعليم المستمر وكذلك وجود نظام رقابي جيد لكي يضمن عملية السداد من خلال الشبكة.(عبد القادر ومحمد ،2003)

2-1-4: أنماط التجارة الإلكترونية

للتجارة الالكترونية مجموعة من الأنماط التي تدور حولها حيث يمكن النظر إلي التجارة الإلكترونية علي أنها مفهوم متعدد الأبعاد يمكن تطبيقه واستخدامه في أكثر من نمط وشكل كما يلي :- (غنيم،2002)

2-1-4-1: مؤسسة أعمال - مؤسسة أعمال

وهذا النمط يتم بين مؤسسات الأعمال بعضها البعض من خلال شبكات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، وذلك لتقديم طلبات الشراء للموردين والعارضين ، وتسليم الفواتير وإتمام عمليات الدفع ، وهذا النمط من التجارة الإلكترونية موجود من سنوات عديدة خاصة في تبادل البيانات إلكترونيا من خلال الشبكات الخاصة .

2-1-4-2: مؤسسة أعمال – مستهلك

هذا النمط من التجارة الإلكترونية يمثل البيع بالتجزئة في التبادل التجاري العادي وهذا النوع قد توسع بشكل كبير مع ظهور شبكة الإنترنت ، فهناك الآن ما يسمي بالمراكز التجارية للتسوق تقدم خدماتها من خلال عرض السلع والخدمات، لصالح المؤسسات وتقوم بتنفيذ الصفقات التجارية من حيث عمليات الشراء والبيع من خلال شبكات الإنترنت ويتم الدفع بطرق مختلفة أكثرها شيوعاً بطاقات الائتمان أو الشيكات الإلكترونية أو نقداً عند التسليم .

2-1-4-3: مؤسسة أعمال – إدارة حكومية

هذا النمط يغطى كل المعاملات بين الشركات والهيئات الحكومية. فعلى سبيل المثال، ففى الولايات المتحدة يتم الإعلان عن المشتريات الحكومية من خلال شبكة الانترنت ويمكن للشركات أن تتبادل الردود معها إليكترونيا.

وحاليا يعتبر هذا النمط فى مرحله وليده، لكنه سوف يتوسع بسرعة كبيرة اذا قامت الحكومات باستخدام عملياتها بإسلوب التجارة الإلكترونية.

2-1-4-3: مستهلك – إدارة حكومية

هذا النمط لم يبزغ بعد. ولكنه ربما ينتشر مع انتشار التعامل الإلكتروني ونمو كل من نمط الشركة إلي المستهلك والشركة إلى الهيئة الحكومية.

2-1-5: التجارة الإلكترونية وعلاقتها بمعايير المحاسبة ومعايير التدقيق

في أواخر عام 1997 تنبهت هيئات المحاسبة والتدقيق المختصة لأهمية التجارة الإلكترونية وتوقعت أن تولد الأعمال الإلكترونية دخلا يتعدى التريليون دولار في نهاية عام 2002 وأصبحت مهنة المحاسبة من المهن الرائدة في تطوير معايير للتجارة الإلكترونية ، وذلك لتمكين منتسبيها من توفير التو كيدية بالتعامل بالتجارة الإلكترونية لبيئة الأعمال المتعاملة بها.

وقد انشأ كل من معهد المحاسبين القانونيين الأمريكي وبالتعاون مع معهد القانونيين الكندي لجنة خاصة أوكلت إليها مهمة دراسة حاجة السوق لخدمات توكيد التعاملات بالتجارة الإلكترونية ، وذلك كي تتمكن كل من مهنة المحاسبة ومهنة التدقيق من الاستجابة السريعة لتلك الحاجات .

وقد تمكنت اللجنة فعلا من دراسة السوق ، وخلصت إلى أن المستهلكين قلقين من التعامل الإلكتروني ، ووجدت أن الأسئلة الرئيسية التي تتبادر إلى أذهانهم دوما هي :

هل الشركة التي أتعامل معها عبر شبكة الانترنت ، هي فعلا الشركة المعنية أم لا ؟

1- هل في حالة أني زودت الشركة برقم بطاقة اعتمادي أو رقم حسابي ، تعد عملية آمنة ؟
2- هل المعلومات الشخصية الخاصة بي لا يتم تداولها من قبل الغير في شبكة الانترنت ؟
3- هل سأتلقى طلبي نفسه الذي أطلبه عبر شبكة الانترنت ؟
4- هل سيتم الإيفاء بالتسليم وبالموعد المحدد ؟
5- من الذي سيكفل حصولي على قيمة البضاعة المذكورة بموقع الشركة ؟

وانطلاقا من الأسئلة السابقة استطاعت تلك اللجنة إنشاء مشروع ما يسمي موثوقية الشبكة وموثوقية الشبكة هي إجراءات الأمن والحماية التي يتم من خلالها إجراء العمليات الالكترونية و الابتعاد عن المخاطر التي يمكن أن تقف حجر عثرة في تنفيذ عمليات التبادل التجاري الالكتروني . **(القشي،2003)**

2-1-6: مميزات التجارة الالكترونية

مميزات التجارة الالكترونية يمكن تحديدها في النقاط التالية (مكي والبنا،2003).

1- عمل التجارة الالكترونية على تقديم الخدمة للمستهلكين وللشركات عن جميع المنتجات والمنتجات المتوفرة على مستوى عالمي ككل ،وعن أسعار هذه السلع والخدمات والشروط التي يتم لها .

2- التخلي عن وجود وكيل في بلد أجنبي وذلك بتقديم خدمات التسويق على الخط للموردين وبذلك يغنى عن فتح متجر أو استخدام وكيل

3- نقاط الاتصال والمتاجر الافتراضية الموجودة على الانترنت تسهل الاتصالات وبذلك تستبعد أسباب التأخير في تدفق الإمدادات، حيث من شأن توافر هذه الإمدادات بسرعة وبطريقة مضمونة أن يمكن الصناعات وتجار الجملة والتجزئة من تقليل الكميات المخزونة لديهم حيث يعتبر ذلك عون كبير للشركات وخصوصاً الصغيرة والمتوسطة

حيث يساعدهم على التقليل من النفقات.

4- توافق الأنماط التجارية مع سمات هذا العصر المعلوماتي وسلوكياته، فأصبح لدينا وسائل مستحدثة في إدارة النشاط التجاري، كالبيع والتجارة الإلكترونية بين قطاعات الأعمال

5- أصبحت المؤسسات التي كانت تعتبر نفسها منعزلة داخل سوق محلية تعتبر نفسها ألان مؤسسة عالمية لها زبائن في جميع أنحاء العالم، وتحقيق عائد أعلى من عائد الأنشطة التقليدية

6- حصول الزبائن على جميع المعلومات التي تخص المنتجات التي يرغبون في شرائها عبر الانترنت طول 24ساعة يومياً، وتلبية خياراتهم بيسر وسهولة

7- توفير النشرات وكتيبات المعلومات الخاصة بالمنتج والمعلومات عن الأسعار بدون أي اتصال بشري

8- الحد من استخدام المعاملات الورقية فمثلاً طريقة النشر الالكتروني لقيت تقبلاً واسعاً حيث أنها أقل حجماً من الموسوعة الورقية، ففي المكتبات تم استبدال الموسوعات الورقية الضخمة بوسائل إلكترونية حديثة، حيث يمكن التخزين على اسطوانة

9- تأمين مصادر جديدة للدخل للمؤسسات التجارية، وذلك لأن التجارة الالكترونية تبسط قدرة هذه المؤسسات على السوق، وتعطيها طرق جديدة للوصول إليها عن طريق شبكات الاتصال المتوفرة للجميع

10- تعمل التجارة الالكترونية عبر الانترنت على تبسيط التعامل عبر هذه الوسائل الحديثة من عقد صفقات أو غيره، بحيث تعمل على إرسال البيانات المتعلقة بالمنتج في صيغة ذات

هيكل معين عن طريق اتصال إلكتروني يسمح ببدء الصفقات وإتمامها عن طريق أنظمة محاسبية

11- النفاذ إلى السوق العالمي بسهولة حيث أن كل مستخدمي الانترنت يمكن أن يشاهدوا المعلومات الموضوعية عن المنتج أو الخدمة مما يتيح الفرصة لتسويق المنتج أو الخدمة في السوق المحلي والخارجي

12- وجود فرصة أكبر للاتصالات بوسائل الإعلام

13- تطوير الأداء التجاري والخدمي، ومثال على ذلك تتيح شركات متخصصة في التعامل مع الشركات ما لديها من فائض في المخزون عبر الشبكة عن طريق مزادات الإنترنت، حيث تنبأت شركة "فور ستر للأبحاث" أن هذه المزادات ستحقق مبيعات تتجاوز 7.3 مليار دولار أمريكي.

14- تطوير عمل المصارف وتحويله من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني، وذلك من خلال:

*-وصول إلى الحساب بطريقة مناسبة، حيث تعمل المصارف على تقديم كل الخدمات بما في ذلك الحسابات الجارية وحسابات التوفير وبطاقات الائتمان والقروض الشخصية، بالإضافة إلى خيارات الاستثمار الأخرى حيث يعد ذلك خدمة تنافسية مقارنة مع ما تقوم به البنوك.

*-انخفاض التكلفة

*-معدلات فائدة أعلى.

"وذلك يتم عندما تتعامل المصارف عبر الخط بحيث تقدم خدماتها بمعدل أسرع بالنسبة للاستجابة للمستهلك، حيث تصبح الفائدة على حساب الودائع أقل بينما يمكن أن ترتفع الفوائد على القروض مما يوفر أموال المتعاملين

المعلومات عن الحساب : وذلك يتم بحيث تكون المعلومات عن الحساب متاحة للمتعاملين بطريقة محدثة دائماً.

*- دفع الفوائد الكترونيا.

*-تحويل الأموال بسهوله.

15- إتاحة قاعدة للمعلومات عن الوضع في الماضي والحاضر.

16- إمكانية إجراء استطلاع للأداء لاختيار منتج أو خدمة جديدة

2-1-7: مخاطر التجارة الإلكترونية

من المخاطر التي تواجهها التجارة الالكترونية (النعيمي ،2003)

1-عدم الموثوقية خاصة في هذا النوع من التجارة ما بين الأطراف غير المعروفة بالنسبة لبعضهم البعض والتي لا تتمتع بالشهرة التجارية الكافية.

2-ليست في مأمن من اللصوصية والتطفل في الشبكات العالمية والذي يحصل في مثل هذه المواقع من أجل سرقة المعلومات والوصول للأرقام السرية للحسابات وبطائق الائتمان.

3- وجود التجسس الدولي من قبل بعض الحكومات والشركات الكبيرة ومتعددة الجنسيات على أعمال وتجارة بعض الشركات والأفراد تحت ذريعة الأسباب الأمنية يتم الحصول على أسرار الصفقات التجارية وتمريرها للعملاء المنافسين.

4- عملية النصب والاحتيال التي يتم مزاولتها تحت أسماء معروفة وذلك بقصد الابتزاز والحصول على المال من اقصر الطرق.

5- عدم وجود الأنظمة والقوانين الملزمة لكافة الدول في العالم، وان وجدت في بعض الدول فهي تختلف في تشريعها فيما بينها، وبالتالي لا تصلح إلا في البلد المشرع. علماً أن هذا النوع من التجارة يتعدى الحدود والأقاليم الجغرافية. اختلاف الأنظمة والقوانين الدولية في القبول أو عدم القبول في المعاملات التي تجرى في شبكات الاتصال الإلكترونية.

6- عدم توفر البنية التحية التي تحتاج إليها شبكات الاتصالات والمعلومات في جميع الدول مما يجعلها مقتصر وحكراً لبعض الدول في العالم دون غيرها.

7- تحتاج إلى الكادر الفني والتقني الذي يقوم على إدارتها بالإضافة إلى الكادر المتخصص في إدارتها ، مما يحملها أعباء إضافية.

8- تحتاج إلى مستوى عالي من المخاطرة، ومعروف أن رأس المال جبان بطبيعته. لذلك لغاية هذا التاريخ لم تستحوذ على رؤوس الأموال الكبيرة.

2-1-8: معوقات التجارة الالكترونية: (حطاب، وبرهان. 2007)

هناك معوقات عامة للتجارة الالكترونية ومعوقات تقف في وجهة التجارة الالكترونية العربية ومعوقات خاصة تقف في وجه التجارة الالكترونية داخل فلسطين .

2-1-8-1: المعوقات العامة لعملية التجارة الالكترونية

يمكن تقسيم المعيقات التي تحد من انتشار التجارة الالكترونية إلى فئتين هما

2-1-8-1-1: المعوقات التقنية ومنها:

1-مشاكل الأمن والحماية والجودة الموثوقية ما تزال بحاجة إلى وجود معايير معترف بها عالميا.

2-سرعة الاتصالات ما تزال غير كافية لمتطلبات تطبيقات التجارة الالكترونية.

3-أدوات تطوير برمجيات التجارة الالكترونية مازالت في مراحلها الأولي.

4-التكلفة العالية لمشاريع التجارة الالكترونية والتي لا يمكن للشركات الصغيرة تحملها.

5-المشاكل المتعلقة بعملية تنفيذ الطلبات والتي تتطلب كفاءة عالية لا يمكن أن تتم بدون مخازن مؤتمتة أو محوسبة.

2-1-8-1-2: المعوقات البيئية والتنظيمية ومنها:

1-الاهتمام بالأمن والحماية والخصوصية من أهم القيود التي تعيق استخدام التجارة الالكترونية حيث توجد حالات كثيرة يتم من خلالها الاحتيال والخداع والغش.

2-عدم توفر الثقة في عمليات التجارة الالكترونية لكون البائع والمشتري لا يتعاملان مع بعضيهما البعض بشكل مباشر وإنما من خلال الشبكة.

3-عدم حل العديد من القضايا المتعلقة بالسياسات القانونية والعامة كالضرائب وغيرها.

4-عدم وجود منهجيات واضحة لتقيم وقياس فوائد التجارة الالكترونية.

2-1-8-2: العوائق التي تقف في وجه التجارة الإلكترونية العربية

يمكننا أن نجمل جملة العوائق في هذا النوع من التجارة في الوطن العربي على النحو التالي: (النعيمي،2003)

1-افتقار المواقع العربية إلى الخصائص الفنية التي تضفي إلى المواقع الجاذبية وتجعل العملاء يقدمون على مواقعهم.

2- مشكلة اللغة العربية والافتقار البرامج العربية ذات محركات البحث القوية القادرة على الحد من نقطة الضعف هذه. وخاصة وان اللغة الإنكليزية هي اللغة المستخدمة في تبادل المعلومات على مستوى الشبكات العالمية.

3- الافتقار إلى النظم المصرفية في أغلب الدول العربية القادرة حل مشكلات السداد والدفع عن طريق الإنترنت وبطائق الائتمان. وتبرز في هذا السياق مسألة استخدام بطاقة الصرف الإلكترونية، وهي الوسيلة الأولى في البيع والشراء،

4 - الافتقار إلى التشريع القانوني المناسب لضبط عمليات التجارة الإلكترونية فيما بين الدول العربية وحتى على مستوى الدولة العربية الواحدة.

5- الافتقار إلى البنية الأساسية للتجارة الإلكترونية في اغلب الدول العربية .

6- الافتقار إلى البنية الأساسية التقنية للتجارة الإلكترونية في اغلب الدول العربية وخاصة ارتفاع ثمن التجهيزات الإلكترونية وارتفاع ثمن أجور الاتصالات وصعوبة توفرها في بعض الدول العربية.

7- الحكومات العربية بطريقة تعاملها مع التجارة الإلكترونية في ظل غياب استراتيجيات واضحة ومحددة وخاصة مع تكنولوجيا المعلومات وتشكيل الشبكات الوطنية التي توفر قاعدة البيانات الضرورية لهذا النوع من التجارة.

8- العادات والتقاليد الاجتماعية التي يؤمن بها المستهلكين تعتبر عائقاً في وجه الاستفادة القصوى من فوائد الشبكات العالمية للتجارة الإلكترونية .

9- تكلفة بناء المواقع الإلكترونية في الشبكات العالمية ما تزال مكلفة لأنها تعتمد على المحترفين في إنشائها وإدارتها وصيانتها لضمان نجاحها ، مما يحمل هذا النوع من التجارة نفقات إضافية.

10- الافتقار إلى مراكز البحث والتطوير من أجل تقديم الاستشارات ومساعدة المواطنين في بلدانهم في التخلص من أميتهم الإلكترونية أولاً ومن ثم بناء الإنسان المعلوماتي ثانياً.

10- لا بد من التعاون الدولي في بناء الثقة بين المتعاملين و ملاحقة اللصوص والمتطفلين والمتجسسين على المعلومات .

2-1-8-3: العوائق التي تقف في وجه التجارة الالكترونية في فلسطين

هناك معوقات تحول دون وصول تكنلوجيا المعلومات إلى فلسطين منها ما يلي(حلس وجربوع،2001).

1- تأخير دخول خدمة الفيزا كارد إلى مناطق السلطة الفلسطينية حيث لم تدخل هذه الخدمة إلا حديثا وذلك ناتج عن عدم الوعي والنضوج وعدم توفر معايير الأمان.

2- حداثة خدمات الانترنت في فلسطين حيث لا يزيد عن سبع سنوات وعدم وضوح الرؤية يشأن مستقبل الإنترنت حيث تقوم شركة الاتصالات الفلسطينية بتزويد الجمهور بخدمات الانترنت مباشرة مما يضر بالشركات الفلسطينية المتخصصة في أنظمة المعلومات.

3- قلة الشركات المتخصصة في أنظمة المعلومات حيث لا يتجاوز عدد هذه الشركات والتي تعمل في مناطق السلطة الفلسطينية 50 شركة .

4- القيود الإسرائيلية التي تمنع الشركات الفلسطينية من استخدام الأقمار الصناعية مباشرة.

وفي الظل الوضع الراهن لما يعيشه قطاع غزة من حصار سياسي واقتصادي منذ أكثر من ثلاث أعوام (2007وحتى 2009) لم يطرأ أن نوع من أنواع التطور التكنلوجي لما يشكل أهم عقبة في وجه تطور عمليات التبادل التجاري الالكتروني.

المبحث الثاني

التجارة الالكترونية و تأثيرها على العمل المصرفي

2-2-0:مقدمة

تعتبر المصارف من أهم الأعمدة الاقتصادية في الدولة حيث أن المصارف هي التي تقوم بتمويل المشاريع القائمة وكذلك تقوم بتشجيع المستثمرين على استثمار أموالهم في مشاريع جديدة وتقوم المصارف بتمويل المشاريع الحكومية و جميع احتياجات الدولة من قروض وسندات كما أن البنوك تساعد الدولة من خلا تنفيذ سياسات الدولة المالية والاقتصادية.

وقد كان للبنوك حظ وافر من التطور التكنولوجي الذي واكب جميع مناحي الحياة والذي يتمثل في العمليات التجارية الالكترونية الذي أدي بدوره لظهور ما يسمي بالبنوك الالكترونية.

حيث أنه في العقدان الأخيران من القرن الماضي شهدت تطورا كبيرا في ظاهرة عولمة الأنشطة التجارية والأسواق المالية وكذلك تطور تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصالات الحديثة وقد أدى هذا التوسع في نظم المدفوعات الالكترونية والنقود الرقمية والتي تستخدمها البنوك في تحويل المدفوعات والأوامر فيما بينها.(البحطيطي ،2007)

لذلك يأتي هذا المبحث لدراسة أثر التجارة الالكترونية على العمل المصرفي من حيث الأهداف والفوائد والمميزات والخدمات المصرفية المقدمة الكترونيا والمخاطر التي من الممكن أن تتعرض لها هذه البنوك وكذلك دراسة الفروق الجوهرية التي تميز البنوك الالكترونية عن غيرها من البنوك التجارية العادية.

.

2-2-1: تعريف التجارة الالكترونية المصرفية:-

التجارة الالكترونية المصرفية:وهي عبارة عن ممارسة العمليات المصرفية الكترونيا عبر شبكة الويب من خلال اتصال العميل بموقع اللنك على شبكة الإنترنت.

ويقصد بالعمليات المصرفية الالكترونية تقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك من خلال احد المنافذ على شبكة الويب. (توفيق، 2003)

2-2-2: أهم الخدمات المقدمة من طرف البنوك الكترونيا:-

1- الهاتف المصرفي.

2- التحويل الالكتروني للأموال.

3- النظم المصرفية المباشرة مع العميل .

4- لانترنت المصرفي.

وسنتناول دراسة كل خدمة من الخدمات السابقة على حده (عبد القادر وحمد،2003)

2-2-2-1: الهاتف المصرفي

مع تطور الخدمات المصرفية على المستوى العالمي أنشئت البنوك خدمة الهاتف المصرفي لتفادي طوابير العملاء في الاستفسار عن حساباتهم أو بعض الخدمات الأخرى حيث تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا.

ولقد تعددت صور الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي للعملاء والتي يمكن اختصارها فيما **يلي:**

1- خدمة الحساب المباشر:- يتم من خلاله ومن خلال الاتصالات الهاتفية بالبنك عن طريق رقم سري خاص يمكن العميل من سحب أو تحويل الأموال أو الأمر بالدفع لصالح دائنيه مثل سداد فاتورة الهاتف أو الكهرباء كما يمكن الاستفسار عن جميع المعلومات التي يطلبها العميل.

2- الخدمة الصوتية المباشرة بين العميل والبنك وتتم من خلال كمبيوتر خاص بالعميل للاتصال مباشرة مع الكمبيوتر الخاص بالبنك.

كما تطور استخدام الهاتف المصرفي من تحويل الأموال ودفع الالتزامات وإجراء العمليات المصرفية الروتينية إلى التعاقد في عقد القروض المتنوعة باستخدام تقنيات أكثر تطورا.

2-2-2-2: التحويل الالكتروني للأموال

تقوم العديد من البنوك في المشاركة في شبكة حاسبات تتولى التداول الالكتروني لملايين القيود المحاسبية لمختلف العمليات الدائنة والمدينة بين مختلف المصارف وبذلك تؤدي هذه الخدمة

الدور التقليدي لغرف المقاصة المصرفية وذلك بشكل أكثر سرعة وبدرجة عالية من الكفاءة ومن المتوقع مد نطاق التسويات المصرفية باستخدام الأقمار الصناعية لتشمل مختلف البنوك العالمية.
ويهدف نظام التحويل الالكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء كما سوف يعطي البنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية إذ سوف يتيح لهذه البنوك إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقى الأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية وتوفير دفع فوري لعملائها .
كما يشمل هذا النظام تسوية المدفوعات التي تتم عن طريق شبكة المدفوعات والنظام الالكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.

2-2-2-3: النظم المصرفية المباشرة مع العميل

بدأت مجموعة من البنوك العالمية الكبرى في تطبيق النظم المصرفية المباشرة مع عملائها من خلال الحاسب الآلي المتواجد في المنزل أو في المكتب ومن خلال هذا النظام يتمكن العميل من إجراء معظم العمليات المصرفية الروتينية مثل تحويلات الأموال من حسابه إلى حسابات أخرى وكذلك الاستفسار عن كشف الحساب ودفع مختلف الفواتير وطلبات إيقاف الصرف وغيرها من الخدمات .
كما تمكن هذه النظم العميل من سرعة حصوله على الخدمات المطلوبة كون هذه الخدمات متاحة في أي وقت مناسب للعميل كما يتميز هذا النظام في اتساع نطاق العمليات المالية التي يتيحها للعملاء.

2-2-2-4: الانترنت المصرفي

إن نظام الانترنت القائم على البنك المنزلي نظام له أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يتوفرون على خطوط الانترنت يذكر أن إقامة خط على الانترنت يعتبر أرخص تكلفة من إقامة فرع للبنك كما تتعدد أشكاله فيما يلي:-

1- شكل بسيط من أشكال النشرات الالكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.
2- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدتهم.
3- تقديم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة إلكترونيا.
4- كيفية إدارة المحافظ المالية (أسهم وسندات) للعملاء.
5- طرق تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

2-2-3: مميزات البنوك الالكترونية (وادي ،2007)

1-أهم مميزات البنوك الالكترونية هو تخفيض كثير من التكاليف على عاتق البنك حيث يستريح البنك من أعباء فتح فروع جديدة وكثيرة في أماكن مختلفة داخل وخارج الدولة.

2-حرية الاختيار حيث تزود الزبائن بالمعلومات الكاملة عن المنتجات والخدمات.

3- تلقائية التعامل فلا حاجة لوجود علاقة عمل مسبقا لإجراء حركة تجارية وبدء تعامل جديد.

4- التكامل مع العمل فالانترنت توفر خدمة التوصيل للمنازل إلى جانب كونها سوقا تجاريا متكاملة.

5- استمرار وجود المعلومات طول اليوم أمام أي شخص يستخدم الانترنت مع إمكانية إدخال تعديلات بسهولة وسرعة.

2-2-4: المزايا التي تحققها للفرد

*تحقق للفرد درجة عالية من الراحة والوقوف في طابور طويل.

*تحقق سرية الحسابات التي يرغب فيه عدد كبير من العملاء.

2-2-5: أهداف البنوك الالكترونية(يوسف والصميدعي،2008)

مما لاشك فيه أن اعتماد البنوك على العمل الالكتروني في إتمام المعاملات المصرفية الحديثة في الوقت الحاضر ما هو إلا لجوء لإحدى الوسائل التنافسية الفعالة والتي من خلالها يتم الوقوف بوجه المنافسة الحادة والشديدة الذي يشهده العالم الآن وخاصة في عصر الاقتصاد الرقمي واقتصاد المعرفة وعصر طريق المعلومات فائق السرعة، والتي تفرض على منظمات الأعمال ومنها البنوك أن تتكيف وفقا لمتطلباتها ومن خلال ما سبق نستطيع أن نلخص أهم أهداف البنوك الالكترونية :

1- فتح فروع جديدة بكلفة قليلة جدا قياسا بالفروع التقليدية ومما تتطلبه من إمكانيات مادية وبشرية ذات تكاليف عالية جدا.

2- توسيع قاعدة المتعاملين مع البنك وذلك من خلال عرض خدماته ومنتجاته عبر الشبكة وهذا ما ينعكس على استقطاب زبائن جدد من مختلف المناطق0

3- الخروج من المحلية باتجاه العالمية وهذا ينعكس على زيادة عدد المتعاملين مع البنك داخل البلد وخارجه.

4- عولمة أعمال البنك من خلال شبكة الإنترنت وهذا بحد ذاته مسألة ذات أثار كبيرة على نجاح البنك في تقديم خدماته ومنتجاته بشكل يؤدي إلى تكافؤ الفرص وخاصة بالنسبة للبنوك الصغيرة والمتوسطة والتي لا تمتلك الموارد المالية والإمكانيات البشرية اللازمة للانتشار في بلدان إقليمية كانت أو عالمية.

5- الوصول إلى الأسواق العالمية بشكل شمولي وفي نفس الوقت و بأقل الكلف مما يتيح لهذه البنوك قاعدة تنافسية يمكن أن تنافس البنوك الكبيرة.

6- أن التعاملات المصرفية الالكترونية أقل كلفة و أسرع مقارنة بتكلفة المعاملات المصرفية التقليدية.

7- تتمتع الخدمات المصرفية الالكترونية بالسرعة والجودة بالاستفادة من مزايا النظام الالكتروني وتقنيات الحوسبة مما يكسب البنوك الالكترونية مما يكسب البنوك الالكترونية هذه المزايا والفوائد.

2-2-6: أهمية البنوك الالكترونية:

يلعب الجهاز المصرفي دورا مهما ومحوريا في التنمية الاقتصادية لأي دولة وذلك لما له من قدرات هائلة وامتلاكه لآليات عديدة تساعد على تعبئة الموارد الادخارية المحلية واستخدامها بالطريقة التي تحقق الأهداف التنموية المحلية فبعد أن كان هناك فصل للنشاط المصرفي الاستثماري في العقدين الماضيين حدثت التحولات الجوهرية في طبيعة العمل المصرفي العالمي لتلافي هذا الفصل و أخذت الفوارق تتقلص والمصالح تتشابك بين عمليات الأسواق الرأسمالية لصالح ظهور شركات قابضة تسيطر على مؤسسات مصرفية ومالية ضخمة تمارس مختلف أنواع الوساطة المالية ضمن ما يعرف بنظام العمل المصرفي الشامل . (العاني،2008)

تتنافس حاليا المصارف وشركات الأوراق المالية وشركات التأمن في تسويق منتجات متنوعة ومترابطة وبرزت أنواع من صناديق الاستثمار توفرت لها موارد ضخمة استطاعت التأثير على قدرة المصارف في جذب الودائع وقدرتها على التحرك الفور إلى مختلف أرجاء العالم لاصطياد وجني الفرص الاستثمارية السريعة.

والذي سرع الوثبات في العمل المصرفي وظهور البنوك الالكترونية والتي غيرت المفهوم التقليدي للبنك وجددت نوعية الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك وطريقة تقديمها للعملاء بل إنه غيرت مفهوم النقود التقليدية المتداولة وأصبح هناك نقود جديدة تدعى النقود الالكترونية والبطاقات الالكترونية.

إن تطور أعمال البنوك الالكترونية من خدمات وتسهيلات جعلت التجارة الالكترونية بمثابة الرديف التقني للبنوك الالكترونية فهما مرتبطين برابط تكنولوجي واحد استطاع أن يوجد الأنماط التجارية وجعلها تصب في أنشطة تجارية مثمرة من نتاج ثورة الاتصالات التي بلغت ذروتها خلال العشرين سنة الأخيرة و أن أداء هذه البنوك لخدمتها إنما يتأثر بتطور الأداء التكنولوجي ذاته لما تقوم به من دور ملحوظ في تنوع الخدمات المقدمة في أي وقت ومن أي مكان إذ يتولى

البنك عملية حفظ وتحويل الأوامر إلى الجهة المختصة للبدء في تنفيذها وكل ذلك يتم بطريقة الكترونية.

لقد انعكس تفاعل الحاسوب مع تقنية الاتصالات على نواحي الحياة المختلفة فانعكس ذلك على تحويل الاقتصاد العالمي من اقتصاد قائم على الصناعة والإنتاج إلى اقتصاد يعتمد على المعرفة وقد أسهم في هذا الأمر الترابط التقني للاتصالات مع صناعة الحواسيب والذي يعرف بما يسمى بالترقيم.

ونتج من جراء تمازج الاتصالات وشبكات الحواسيب ظهور شبكة الانترنت والتي يزداد عدد مستخدميها يوما بعد يوم وإذ أخذت البنوك الالكترونية في الانتشار في الأعوام الأخيرة على نطاق واسع.

حيث أنه في الدول الغربية يزداد عدد المتعاملين بشكل يومي حيث في دولة سويسرا ازداد عدد المتعاملين من (555) ألف عميل في عام 2000 إلى (786) ألف عميل في مارس 2004 . (العاني،2008)

أما عربيا فالمؤشرات تشير إلى تواضع عدد المستخدمين للانترنت بالمقارنة مع البلدان الأوربية وذلك بسبب عدم الانخراط في الاقتصاد الرقمي الجديد بالقدر المناسب .

2-2-7: فوائد البنوك الالكترونية

بشكل عام هناك عدة فوائد يوفرها البنك الالكتروني سواء للعميل أو البنك من خلال الخدمات المالية المصرفية التي يقدمها أو يعرضها البنك ومن أهم تلك الفوائد ما يلي:- (يوسف الصميدعي،2008)

1- يمثل الموقع الالكتروني للبنك بمثابة شكل من أشكال الإعلان الالكتروني عبر شبكات الانترنت وذلك ما يقدمه من معلومات ونشرات عن الخدمات المالية والمصرفية التي يتعامل بها هذا الموقع ومثل هذا الإعلان يتميز عن الإعلان التقليدي بعدة سمات منها التفاعلية والتبادلية والحوار.
2- يقدم للزبائن المتعاملين مع البنك الالكتروني الأسلوب الأنسب للتأكد من حساباتهم و أرصدتهم لدى المصرف.
3- يزود الزبائن بالأسلوب الأنسب لإدارة أعمالها المالية .
4- إفهام وتعليم الزبائن الكيفية السليمة لإدارة المحافظ الاستثمارية والعائدة إليهم بأفضل الطرق وكيفية متابعة حركة السوق المالية في مختلف البلدان التي تهم الزبون أو لها علاقة في المعاملات المالية.

5- متابعة حركة الأموال العائدة له وكيفية إجراء تحويل الأموال بين حسابات الزبون المختلفة بطريقة دقيقة .

6- تقديم الخدمات المالية للزبائن في المناطق التي لا توجد بها فرع بنك محلي.

7- يسمح لزبون عقد لقاءات أو اجتماعات أو مقابلات مع موظفي البنك على شاشات الحاسوب والتحاور معهم واستقبال لردودهم أو مقترحاتهم أو حلولهم للمشاكل التي قد تواجه الزبون التي لا يتمكن من حلها لوحده.

2-2-8: مدى الحاجة للبنوك الالكترونية

إن أول الحقائق التي هي من احدي المبررات الأساسية لوجود البنك الالكتروني وسر نجاحه هو أن الزبون بحاجة إلى حل مشكلاته المالية وليس مشاهدة عرض لما يقدم له من خدمات مالية عبر الموقع الالكتروني.

فبناء موقع للبنك على شبكة الانترنت سوف يساعد المستخدمين على تحديد وحساب احتياجاتهم وخياراتهم المتطلبة على مشاكلهم ثم يقدم حزمة من العروض والخدمات التي تتجاوب وتتفق مع حاجات ورغبات الزبون.

إن بناء موقع للبنك الالكتروني يتوجب أن ينطلق من مدخلات صحيحة لأن السؤال الخاطئ بشأن الخدمات المطلوبة أو المشاكل التي يرغب الزبون بحلها يؤدي إلى مخرجات خاطئة قد تكون لها نتائج ضارة للزبون لا تتفق مع ما يريده وعليه يجب أن ينطلق بناء موقع البنك الالكتروني في تحديد مشكلات وحاجات الزبون وتقديم الخدمات المالية والمصرفية التي تتفق مع هذه المتطلبات وكما هو معروف فإن البنوك الالكترونية تقدم جزءا من الحلول لمشكلات وحاجات ومتطلبات الزبون ولكنها لا تقدم حلولا شاملة بل حلولا جزئية بكلف عالية.

إن الظن بان البنوك الالكترونية ما هي إلا أداة أو وسيلة حديثة في إدارة العمليات المصرفية وحسابات مالية معينة ظن خاطئ.

لأن التقنيات التي يتضمنها البنك الالكتروني تتيح للزبون بان يدير مثل هذه العمليات والأعمال بدون أي تعقيد .

إن البنوك الالكترونية تعطي للبنوك الأم ميزة تنافسية يجعلها قادرة على الوقوف أمام المنافسة الحادة التي يشهدها القطاع المصرفي وهذه الميزة تمثل في تقديم خدمات مصرفية و مالية شاملة وسريعة بتكلفة أقل وبالتالي يزيد من قدرة ليس فقط في البقاء في السوق بل النمو والتطور وتوسيع أفاق عمله بالشكل الذي يحقق الأهداف والتي تسعى المصارف من تحقيقها من خلال اعتماد أسلوب رقمي أو الكتروني في مزاولة الأنشطة المختلفة التي تقوم بها.

إن وجود البنك الالكتروني مقترن بقدرته في التحول الالكتروني إلى موقع المعلومة ومكان الحل المبني على المعلومة الصحيحة لذلك فإنه مؤسسة للمشورة ولفتح مكان أفاق العمل وبالتالي فإنه مكان لفرص الاستثمار ومكان للخدمة المالية السريعة بكلفة أقل ومكان للإدارة المتميزة لاحتياجات مهما كانت أو اختلفت ، موقع أو مكان يمكن أن يطلق عليه تسمية وقفة السوق الواحدة الذي يقدم حزمة من الخدمات الشاملة والمتعددة والتي تتماشى مع رغبات ومتطلبات الزبائن وكما أن الاتجاه العام نحو الدفع النقدي الالكتروني ويقدم أحد الأسباب أو المبررات نحو بناء البنوك الالكترونية فضلا عن أن كبريات الشركات قد تبنت عملية الدفع عبر الخط أو الدفع الالكتروني وهي عمليات تفرض وجود حسابات بنكية أو حسابات تحويل أو غير ذلك. (يوسف و الصميدعي ،2008)

2-2-9: مخاطر التعامل مع البنوك الالكترونية

حدد الدكتور موسى متري مخاطر التعامل بالصيرفة الالكترونية كما يلي(وادي،2007)

2-2-9-1: مخاطر التشغيلية: وهي المخاطر التي تنتج من احتمالات الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء أو من برنامج الكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الالكترونية.

هناك نوع من المخاطر للمؤسسات التي تلعب دورا أو تصدر أموالا الكترونية منها

- عدم التأمين الكافي للنظم بحيث يمكن اختراق نظم حاسبات البنك يهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أومن العاملين به.
- عدم ملاءمة تصميم النظم وانجاز العمل أو أعمال الصيانة والتي تنشأ عن عدم كفاءة النظم لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشكلة و صيانة النظم.
- إساءة الاستخدام من قبل العملاء ويحدث ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو القيام بغسيل أموال باستخدام بياناتهم الشخصية أو عدم إتباعهم إجراءات التأمين الواجبة.

2-2-9-2: المخاطر الإستراتيجية: هي تلك المخاطر الناجمة عن عدم تبني الاستراتيجيات المناسبة التي تأخذ في اعتبارها كيفية تحقيق المزيج المناسب من الخدمات التقليدية و تأتي أهمية هذا النوعية من المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على مستقبل البنك و من حيث العناصر العديدة المكونة لها.

2-2-9-3: **مخاطر السمعة:** تنشأ في حالة توفر رأي سلبي تجاه البنك الأمر الذي يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى مما تنتج عنه خسارة كبيرة في الزبائن عنه خسارة كبيرة في الزبائن والمال

2-2-9-4: المخاطر القانونية:- وهي التي تتعلق غالبا بالتوقيع الالكتروني أو عدم صحة بعض البنود أو عدم قابليتها للتنفيذ والقانون الواجب التطبيق.

2-2-9-5: **المخاطر التلقائية:**إن فشل المشاركين في نظم نقل الأموال الالكترونية أو في سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم يؤدي غالبا إلي عدم قدرة مشارك أخر للقيام في تنفيذ التزاماهم في موعدها.

كما صنف الدكتور أحمد أبو موسى المخاطر إلي الأنواع التالية (البحيصي والشريف،2008)

2-2-9-6: **مخاطر المدخلات:** وهي المخاطر التي تتعلق بأول مرحلة من مراحل النظام وهي مرحلة إدخال البيانات إلى النظام الآلي وتتمثل تلك المخاطر في البنود التالية:-

1- الإدخال غير المتعمد لبيانات غير سليمة بواسطة الموظفين.

2- الإدخال المتعمد لبيانات غير سليمة بواسطة الموظفين.

3- التدمير غير المتعمد للبيانات بواسطة الموظفين.

4- التدمير المتعمد للبيانات بواسطة الموظفين.

2-2-9-7: **مخاطر تشغيل البيانات:** وهي المخاطر التي تتعلق بالمرحلة الثانية من مراحل النظام وهي مرحلة تشغيل ومعالجة البيانات المخزنة في ذاكرة الحاسب وتتمثل تلك المخاطر في البنود التالية.

1- الوصول غير الشرعي للبيانات والنظام بواسطة الموظفين.

2- الوصول الغير شرعي للبيانات بواسطة أشخاص من خارج المنشأة.

3- اشتراك العديد من الموظفين بكلمة السر.

2-2-9-8: مخاطر مخرجات الحاسب:تتعلق تلك المخاطر بمرحلة مخرجات عمليات معالجة البيانات وما يصدر عن هذه المرحلة من قوائم للحسابات أو تقارير و أشرطة ملفات ممغنطة وكيفية استلام تلك المخرجات وتتمثل تلك المخاطر في البنود التالية.

1- طمس أو تدمير بنود معينة من المخرجات.

2- خلق مخرجات زائفة غير صحيحة

3- سرقة المعلومات

4- عمل نسخ غير مصرح بها من المخرجات.

5- الكشف غير المرخص به للبيانات عن طريق عرضها على شاشات العرض .

6- طبع وتوزيع المعلومات بواسطة أشخاص غير مصرح لهم بذلك.

2-2-9-9: **مخاطر بيئية** :وهي المخاطر التي تحدث بسبب عوامل بيئية مثل الزلازل والبراكين وكل الكوارث الطبيعية والمتعلقة بقطع التيار الكهربائي.

الفصل الثالث

أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية والمحاسبية عنها

المبحث الأول

أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

3-1-0:مقدمة

تعتبر التجارة الالكترونية من العلوم الحديثة والمتطورة المواكبة للتطور التكنولوجي وثورة الاتصالات لذلك فهي لها أساليب تنفيذ تختلف عن أساليب تنفيذ التجارة العادية أو التقليدية ومن هذه الأساليب

1-أنظمة الدفع (البطاقات البلاستيكية) ومنها(التقي،2003).

أ- بطاقات الدفع

ب-البطاقات الائتمانية

ج- بطاقات الصرف الشهري

2- أساليب الصيرفة الإلكترونية ومنها (العاني،2008).

1- الائتمان المستندي الالكتروني

2- النقود الالكترونية

3- الشيك الالكتروني

وكل هذه الأساليب يستخدمها الفرد في الحصول علي المنتجات التي يرغب في الحصول عليها وذلك دون أن يكون حاملا للنقود بل فقط يكون حاملا بطاقات بلاستيكية لها عدة أسماء منها البطاقات الذكية وبطاقات الائتمان والشيكات الالكترونية والتي تسهل على الفرد في عمليات البيع والشراء (العملية التجارية) .

ويشمل هذا المبحث دراسة الإطار النظري لأنظمة الدفع الالكترونية.

3-1-1: أساليب النقود البلاستيكية

ظهرت النقود البلاستيكية مع تطور شكل ونوعية النقود وهي تتمثل في البطاقات البلاستيكية المغناطيسية كالكارت الشخصي والفيزا كارد ويستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تعرضه لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف.

ويتم استخدام البطاقات من خلال آلات الصرف الذاتي ATM وقد ساهمت هذه الآلات في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء كما سهلت تعامل العملاء مع المصارف خلال 24 ساعة يوميا بما فيها الإجازات والعطلات الرسمية وهي تنقسم إلى الأنواع الثلاثة التالية: (التقي،2003)

أ-بطاقات الدفع:DEBIT CARDS:

وهي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدي البنك في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة للعميل طالب البطاقة وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها.

ب-البطاقات الائتمانية:CREDIT CARDS:

وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة ويتم استخدامها كأداة وفاء وائتمان لأنها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع والخدمات مع دفع آجل لقيمتها ويتم احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل في نهاية كل شهر لأنها تعتبر إقراضا مقدما من المصارف.

ولا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة للعميل حتى لا تواجه مخاطر عالية في حالة عدم السداد ومن أمثلتها بطاقة الفيزا والماستر كارد و أمريكان اكسبريس.

وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر للعملاء الشراء الفوري والدفع الآجل كما تصدر بالعملتين المحلية و الأجنبية كما تحمل صورة العميل درءا للتزوير أو السرقة كما يمكن للعميل سداد المبالغ المسحوبة من هذه البطاقات بالعملة المحلية سواء كان المبلغ المنصرف محليا أو خارج الدولة .

ج-بطاقات الصرف الشهري:CHARGE CARDS:

وهذه البطاقات تختلف عن البطاقات الائتمانية في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك من خلال الشهر الذي تم فيه السحب(أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر).

3-1-2: أساليب الصيرفة الالكترونية

3-1-2-1: الاعتماد المستندي الالكتروني.

إن الآلية المتبعة عند إصدار الائتمان المستندي التي تقوم بها المصارف هي ذاتها التي تستخدم الأسلوب الالكتروني وكل ما في الأمر يتم إتباع الخطوات نفسها لفتح الائتمان بالأسلوب التقني وهذا شأن بقية المعاملات والخدمات المصرفية.

إذ يتم تبادل الوثائق والمستندات المتعلقة بفتح الائتمان المستندي الكترونيا وليس ورقيا من خلال البريد الالكتروني (E-MAIL) عبر الشاشات ويعرف بالسجل الالكتروني (Electronic) Record والذي يحقق للمتعاملين بالتجارة وللبنوك أيضا صحة وموثوقية المعلومات.

والائتمان المستندي هو عبارة عن تعهد كتابي متعدد الأطراف مع البنك يصدر حسب طلب و إرشادات المستورد (المشتري) بحيث يتعهد بموجبه سداد مبلغ الفاتورة للمصدر(البائع) مقابل تقديم مجموعة من المستندات تصدر في وقت معين حال استنفاذ شروط وإجراءات الائتمان المستندي وقد يكون التزام البنك بالوفاء نقدا أو بقبول كمبيالات.

و أصبح المستورد يقوم بإرسال طلبه لإصدار الائتمان المستندي عن طريق جهاز الحاسب أيضا وقبل انتهاء الأجل المحدد في الائتمان ويقوم المستفيد بإرسال كافة الفواتير المتعلقة بالشحن للحصول على قيمة الائتمان مستخدما في ذلك الوسيلة نفسها وتجدر الإشارة إلى قواعد غرفة التجارة الدولية رقم (500) لسنة 1994 الخاصة بالائتمانات المستندية إذ أشارت بصورة ضمنية إلى استخدام وسائل تقنية حديثة في تبادل المستندات الخاصة بالائتمان المستندي.

وهو ما يظهر في نص المادة (20/ب)التي اعتبر أن المستندات الالكترونية مقبولة شأنها في ذلك شأن المستندات الأصلية ما لم تنص شروط الائتمان على خلاف ذلك وبشرط أن يؤشر عليها أنها مستندات أصلية. (العاني،2008)

3-1-2-2: النقود الالكترونية

هناك تعريفات مختلفة في الصياغة متفقة في المضمون للنقود الالكترونية منها كما عرفتها المفوضية الأوربية ,(European Commission ,2008) "هي قيمة نقدية مخزونة بطريقة الكترونية على وسيلة الكترونية كبطاقة أو ذاكرة حاسب ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة .

كما عرفها البنك المركزي الأوروبي (European Central Bank,1998)

بأنها "مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدماً"

كما عرف الدكتور الشافعي **(الشافعي،2004)**

النقود الإلكترونية بأنها "قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدماً وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها، وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة.

أشكال النقود الإلكترونية

تختلف صورة النقود الإلكترونية وأشكالها تبعاً للوسيلة التي يتم من خلالها تخزين القيمة النقدية، وكذلك وفقاً لحجم القيمة النقدية المخزونة على تلك الوسيلة التكنولوجية. فهناك إذاً معيارين لتمييز صور النقود الإلكترونية: معيار الوسيلة ومعيار القيمة النقدية (الشافعي .2004).

أولاً: معيار الوسيلة:

نستطيع أن نقسم النقود الإلكترونية وفقاً للوسيلة المستخدمة لتخزين القيمة النقدية عليها إلى البطاقات سابقة الدفع، والقرص الصلب، وأخيراً الوسيلة المختلطة.

1 – البطاقات سابقة الدفع Prepaid Cards: ويتم بموجب هذه الوسيلة تخزين القيمة النقدية على شريحة إلكترونية مثبتة على بطاقة بلاستيكية. وتأخذ هذه البطاقات صوراً متعددة. وأبسط هذه الأشكال هي البطاقات التي يسجل عليها القيمة النقدية الأصلية والمبلغ الذي تم إنفاقه، ومن أمثلتها البطاقات الذكية Smart Cards المنتشرة في الولايات المتحدة الأمريكية، وبطاقة دام ونت سابقة الدفع Danmnt Prepaid Cards، والتي يتم تداولها بصورة شائعة في الدنمرك. وهناك أيضاً بعض البطاقات التي تستخدم كنقود إلكترونية وتستعمل في ذات الوقت كبطاقات خصم Debit Cards مثل بطاقات Abant Cards المنتشرة في فنلندا .

وهناك أخيراً بطاقات متعددة الأغراض، أي تستخدم في ذات الوقت كبطاقة خصم، وكبطاقة تليفون وكبطاقة شخصية بالإضافة إلى كونها نقوداً إلكترونية:

2 – القرص الصلب Hard Disk: ويتم تخزين النقود هنا على القرص الصلب للكمبيوتر الشخصي ليقوم الشخص باستخدامها متى يريد من خلال شبكة الإنترنت، ولهذا فإنه يطلق على هذا النوع من النقود أيضاً مسمى النقود الشبكية Network Money. وطبقاً لهذه الوسيلة، فإن مالك النقود الإلكترونية يقوم باستخدامها في شراء ما يرغب فيه من السلع والخدمات من خلال شبكة الإنترنت، على أن يتم خصم ثمن هذه السلع والخدمات في ذات الوقت من القيمة النقدية الإلكترونية المخزنة على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي.

3 – الوسيلة المختلطة: وتعد هذه الوسيلة خليطاً مركباً من الطريقتين السابقتين، حيث يتم بموجبها شحن القيمة النقدية الموجودة على بطاقة إلكترونية سابقة الدفع على ذاكرة الحاسب الآلي الذي يقوم بقراءتها وبثها عبر شبكة الإنترنت إلى الكمبيوتر الشخصي لبائع السلع والخدمات.

ثانياً: معيار القيمة النقدية:

هناك تصنيف آخر للنقود الإلكترونية يقوم على معيار حجم القيمة النقدية المخزنة على الوسيلة الإلكترونية (البطاقة البلاستيكية أو القرص الصلب). ونستطيع أن نميز هنا بين شكلين من النقود الإلكترونية:

1 – بطاقات ذات قيمة نقدية ضعيفة Tiny Value Cards وهي بطاقات صالحة للوفاء بأثمان السلع والخدمات والتي لا تتجاوز قيمتها دولاراً واحداً فقط.

2 – بطاقات ذات قيمة متوسطة: وهي تلك التي تزيد قيمتها عن دولار ولكنها لا تتجاوز 100 دولار.

1– خصائص النقود الإلكترونية(White, L.H,1996)

من خلال عرضنا السابق، فإننا نستطيع أن نستنتج مجموعة من الخصائص التي تميز النقود الإلكترونية والتي نعرضها في السطور الآتية.

أولاً: النقود الإلكترونية لها قيمة نقدية مخزنة إلكترونياً: فالنقود الإلكترونية وخلافاً للنقود القانونية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل إلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي.

ثانياً: النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد: إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهما كمصدر هذه النقود مثلاً. فالنقود الإلكترونية صالحة لإبراء الذمة ووسيلة لدفع أثمان السلع والخدمات دون أن يقتضي ذلك قيام البائع بالتأكد من حقيقة هذه النقود أو من كفاية الحساب البنكي للمشتري كما هو الحال بالنسبة لوسائل الدفع الإلكترونية، حيث يتأكد البائع من مدى كفاية الرصيد الموجود في حساب المشتري.

ثالثاً: النقود الإلكترونية ليست متجانسة: حيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود إلكترونية مختلفة فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة، وقد تختلف أيضاً بحسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه النقود. فهذه النقود ليست متماثلة أو متجانسة.

رابعاً: سهلة الحمل: تتميز النقود الإلكترونية بسهولة حملها نظراً لخفة وزنها وصغر حجمها، ولهذا فهي أكثر عملية من النقود العادية. ويرجع ذلك إلى أنها تعفي الفرد من حمل نقدية كبيرة لشراء السلع والخدمات رخيصة الثمن كالصحيفة أو مشروبٍ أو وجبة خفيفة.

خامساً: وجود مخاطر لوقوع أخطاء بشرية وتكنولوجية: يلاحظ أن النقود الإلكترونية هي نتيجة طبيعية للتقدم التكنولوجي. وعلى الرغم مما تقدمه هذه التكنولوجية للبشرية من وسائل الراحة والرفاهية، فإنها تظل عرضة للأعطال مما يتسبب في وقوع مشكلات كثيرة خاصة في ظل عدم وجود كوادر مدربة وخبيرة تكون قادرة على إدارة المخاطر المترتبة على مثل هذه التقنيات الحديثة. وهذا ينطبق على النقود الإلكترونية، وبصفة خاصة تلك التي يتم التعامل بها عبر الإنترنت. وعلى النقيض من ذلك، فإن النقود العادية تتميز بالوضوح وقلة الأخطاء الناتجة عن التعامل بها. ومع هذا فمن المتوقع أن تقل المشكلات الناتجة عن التعامل بالنقود الإلكترونية في المستقبل مع اعتياد استخدامها والتعامل بها.

سادساً: النقود الإلكترونية هي نقود خاصة: على عكس النقود القانونية التي يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، فإن النقود الإلكترونية يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة، ولهذا فإنه يطلق على هذه النقود اسم النقود الخاصة Private Money.

مخاطر النقود الالكترونية و السرية :

إن الممارسة الصحيحة للتعامل بالنقود الإلكترونية تقتضي القدرة على التأكد من أن الصفقات المتبادلة والتي تبرم بواسطة استخدام النقود الإلكترونية تتم فقط بين الأطراف المعنية وأن عملية التبادل تنصب على تلك السلع والخدمات المصرح بها فقط. ومع ذلك يبقى هناك تخوف من قبل المستهلكين وذلك من جراء إمكانية استخدام المعلومات والبيانات المتعلقة بإبرام الصفقات دون ترخيص أو إذن مسبق.

وسوف تتضاعف هذه المخاوف مع الازدياد المطرد في استخدام النقود الإلكترونية في إبرام الصفقات التجارية.

إن المحافظة على سرية البيانات المالية الخاصة بجميع الأطراف المتعاملين بالنقود الإلكترونية تعد من أهم القضايا الشائكة المصاحبة للنمو المتزايد والانتشار الكبير المتوقع للنقود الإلكترونية.

فكما هو الحال بالنسبة للمحافظة على سرية الحسابات البنكية للعملاء والتي يحرم بمقتضاها اطلاع أي شخص – غير العميل نفسه – على أحد الحسابات البنكية، فإنه من الضروري أيضاً أن تمنح الأطراف المختلفة المستخدمة للنقود الإلكترونية الضمانات الكافية التي تحد من اطلاع أي طرف آخر غير معنى بالصفقة المبرمة على البيانات المالية المتبادلة عبر شبكة الاتصال.

وفي الواقع، إن سرية التعاملات التي تبرم بواسطة النقود الإلكترونية يجب المحافظة عليها من تعدي الآخرين سواء كانوا أفراداً عاديين أو جهات حكومية. وفي تلك الحالة سوف تبرز مشكلة خطيرة ألا وهي التناقض بين ضرورة المحافظة على سرية المعاملات من جهة باعتبارها حقاً من حقوق الأفراد، وحق الدولة في استخدام كافة الوسائل المتاحة للقضاء على الجريمة. على

سبيل المثال قد يتعين على الدولة مراقبة شبكات الاتصال المختلفة بهدف الحيلولة دون وقوع جريمة غسيل الأموال أو التهرب الضريبي عبر استخدام النقود الإلكترونية. سيكون من الصعب في مثل هذه الحالات المواءمة بين المحافظة على سرية وخصوصية معاملات الأفراد من جهة وضرورة مواجهة الجريمة من جهة أخرى. (الشافعي،2004)

3-2-1-3: الشيكات الالكترونية:-

تحاول بعض المؤسسات المالية تطويع كافة وسائل الدفع المعروفة لتتناسب مع مقتضيات التجارة الإلكترونية. وقد جرى تطوير استخدام الشيكات الورقية إلى نظام الشيكات الإلكترونية. "يعتمد تحويل الشيكات الورقية إلى شيكات رقمية على أساس الدراسات التي تمت في الولايات المتحدة والتي أوضحت أن البنوك تستخدم سنويا أكثر من 500 مليون شيك ورقي تتكلف إجراءات تشغيلها حوالي 79 سنتا لكل شيك وتتزايد أعداد الشيكات بنسبة 3% سنويا وعندما أجريت دراسة عن إمكانية استخدام الشبكات الإلكترونية أتضح أن تكلفة التشغيل للشيك يمكن أن ينخفض إلى 25 سنتا بدلا من 79 سنتا وهو ما يحقق وفرا يزيد عن 250 مليون دولار سنويا في الولايات المتحدة فقط تعتمد فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط يقوم بإجراء عملية التخليص.

كما أن الشيك الالكتروني هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي يتم التعامل بها.

والشيك الالكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب مستلم الشيك .

وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونيا إلي مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه .

والشيكات الالكترونية تلائم الأفراد الذين لا يملكون بطاقات ائتمان كما أنها الأداة المفضلة في معاملات المنشأة مع المنشأة الأخرى (B2B) . (النعيمي ،2003)

3-1-3: الفرق بين الشيك الالكتروني والبطاقة الائتمانية:

يمكن تحديد الفرق من خلال النقاط التالية (العاني،2008)

1- يمكن تنفيذ التعاملات الضخمة والمقدرة بمئات الألوف والملاين عن طريق الشيك الذكي ولا يمكن تنفيذها عن طريق بطاقة الائتمان.

2- يمكن استخدام الشيك الذكي في عملية التظهير إلي طرف ثالث ويتم ذلك في حالة وجود المستفيد الأول من الشيك وبالطبع لا يمكن إجراء ذلك في بطاقة الائتمان لأنها غير قابلة للتحويل.

3- يمكن استخدام الشيك الذكي بكل سهولة في الشراء من على شبكة الانترنت وذلك لأن كل شيك له رقم مختلف ولذا فإنه يستخدم مرة واحدة لتعامل واحد فقط ولا يمكن استخدام رقمه مرة أخرى كما يحدث في بطاقة الائتمان في حالة معرفة المحتالين برقم بطاقة الائتمان.

4- * - **مميزات الشيكات الالكترونية**(برهم،2005).

1- تصرف الشيكات الالكترونية في دفع الصفقات الالكترونية بجميع أنواعها.

2- تخضع الشيكات الالكترونية إلى الإطار القانوني نفسه المقرر في الشيكات الورقية.

3- دفتر الشيكات الالكتروني دفتر آمن مقارنة بدفتر الشيكات العادي ولا يختلف كلاهما عن الأخر إذ أنهما يحققان نفس الوظيفة.

4- تحد الشيكات الالكترونية من كلفة إدارة الآليات الخاصة بالدفع وتحل المشاكل المتعلقة بالشيكات الورقية كالتزوير والنقل والطبع والسرعة.

3-1-4: الفرق بين بطاقات الائتمان وبطاقات الصراف الآلي

تسمى بطاقات الصراف الآلي ببطاقات الدفع الفوري أ ببطاقة التحويل الالكتروني عند نقاط البيع والشراء وهي تخول حاملها إمكانية سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق من خلال أجهزة خاصة وبنظام خاص يعتمد على رقم سري للعميل يستطيع بواسطته صرف المبلغ أليا من الجهاز ويتفق المصرفيون على نظامي بطاقة الائتمان وبطاقة الصراف الآلي يختلفان من نواحي متعددة أهمها ما يأتي: (العاني ،2008)

1- بطاقة الصراف الآلي هي أداة سحب بينما بطاقة الاعتماد هي أداة ائتمان.

2- ينشأ نظام بطاقة الصراف الآلي عند عقد واحد يبرم بين حامل البطاقة والبنك والمصدر فقط أما نظام بطاقة الائتمان فيستند إلى علاقة ثابتة ناشئة عن إبرام ثلاثة عقود بين أطراف العلاقة الثلاثة وهم البنك والبائع والمشتري .

3- بطاقة الصراف الآلي يحدد لها الحد الأقصى المسموح للسحب به في اليوم أما بطاقة الائتمان فيحدد السحب بمقدار السقف المتفق عليه والذي يتم دفعة واحدة في يوم واحد

4- تستخدم بطاقة الصراف الآلي لإجراء إيداعات في الحساب بينما بطاقة الائتمان لا تتوفر فيها هذه الميزة0

المبحث الثاني

نظم التسوية المحاسبية عن عمليات التجارة الالكترونية

3-2-0: مقدمة

تعتبر التجارة الالكترونية من العلوم الحديثة والتي تعتبر قيد البحث والتطوير كما أن عمليات التجارة الالكترونية من حيث التنفيذ فتختلف عن التجارة التقليدية .

كذلك تختلف معايير المعالجة المحاسبية عن التجارة التقليدية من حيث المتابعة المستندية والتسجيل في الدفاتر اليومية والمعالجة الضريبية للعمليات المالية.

حيث أن عملية المعالجة المحاسبية عن العمليات المالية وفق النظم التقليدية يمكن تحديدها من خلال التعريف لكلمة محاسبة مالية :

المحاسبة المالية: هي تسجيل العمليات المالية وتصنيفها وتلخيصها وجمع المعلومات في الدفاتر وإعداد التقارير المالية الختامية.(Wood,2000)

أما المحاسبة الالكترونية فهي كما عرفناها سابقا: نظام تكنولوجي متطور من الانترنت يتيح حركات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات.

من خلال ما سبق نستطيع أن نجد أوجه الاختلاف بين المحاسبة التقليدية و المحاسبة الالكترونية من حيث الإجراءات والوسائل والأهداف ووسائل الدفع والمستندات

جدول رقم(1)

الفرق بين التجارة التقليدية والتجارة الالكترونية

وجهة المقارنة	التجارة الالكترونية	التجارة التقليدية
الإجراءات	تنفيذ العمليات المالية الكترونيا	تسجيل العمليات المالية يدويا
الأدوات	جهاز حاسوب متصل بالانترنت	العنصر البشري(محاسب)
الأهداف	التوصل للمنتج أو السلعة بسرعة ودقة	الوصول إلي صافي العمليات يدويا
المستندات	لا مستندات	فواتير بيع وشراء وقيود يومية
وسائل الدفع	النقود الالكترونية وبطاقات الائتمان	النقود الورقية والمعدنية

3-2-1:نظم التسوية المحاسبية للعمليات المالية للتجارة الالكترونية

تعرف نظم المدفوعات والتسوية في التجارة الالكترونية بأنها الدورة الالكترونية المأمونة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المالية و بأقل تكلفة ممكنة.

ويعتبر النظام المالي (البنوك) والوسطاء والأسواق المالية غير المصرفية بصفة عامة ونظم المدفوعات بصفة خاصة بمثابة البنية الأساسية المالية لعالم الأعمال الحديث حيث إن كل المعاملات المالية في مجال التجارة الالكترونية يصعب دفعها نقدا (Folkerts,1997).

لهذا فإن الدفع سوف يتم بتحويل الأموال من حساب المشتري إلى حساب البائع هذا إذا كان البائع والمشتري لهم حساب في نفس البنك ويتم هذا بسهولة أما إذا كان البائع والمشتري يستخدمون بنوك مختلفة وهذه هي الحالة العامة فإن عمليات التسوية أو تحويل الأموال يجب أن تتم من خلال نظم المدفوعات.

وتعمل نظم المدفوعات مثل عمل أي بنك من البنوك على أساس أن كل البنوك الأعضاء في نظام المدفوعات يكون لديها حسابات بودائع يمكن أن تستخدم كأرصدة تسوية في إطار النظام . هذه المدفوعات بين البنوك الأعضاء تتم تسويتها في آن واحد بدائنية ومديونية الحسابات المعنية بذلك في بنوك الدفع والاستلام(CPSS,1996).

ووفقا لتلك الآلية فإنه لا توجد ثمة مشكلة يمكن أن يتعرض لها النظام المصرفي ولكن المشكلة تظهر في حالة المدفوعات كبيرة القيمة.

ولكن هناك ثلاثة أنواع لحل مشكلة نظم المدفوعات كبيرة القيمة عمليا وهذه الأنواع هي على النحو التالي(Pu Shen,1997)

1- نظام التسوية الإجمالية الفورية للمعاملات المالية.

1-Real Time Gross Settlement (RTGS)

2- نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف.

2-Periodic Multilateral Netting System (Netting System)

3- نظام المدفوعات الإنتر بنك لغرفة المقاصة.

3-Clearing House Interbank Payments System (CHIPS)

3-2-1-1: نظام التسوية الإجمالية للمعاملات

Real Time Gross Settlement (RTGS)

يعد نظام التسوية الإجمالية الفورية للمعاملات (RTGS) الصورة الوحيدة الأكثر وضوحا للتسوية الإجمالية الفورية التي تمد بتسوية أنية وبشكل نهائي بمجرد وصول أمر الدفع شرط أن تكون الأموال المتاحة كافية في حساب بنك الإرسال.

وتشير كلمة التسوية في آلية عمل هذا النظام إلى التحويل الفعلي للأموال من بنك الإرسال إلى بنك الاستلام وبشكل نهائي يعني أن تكون حتمية وعدم قابلية التسوية للإلغاء وبمعني أوضح أن التسوية هنا في هذا النظام تكون غير مشروطة وحتمية .

وفي نظام (RTGS) فإن الوقت الحقيقي Real Time تعني أن أوامر الدفع تكون منفذة وبشكل متواصل ومستمر في الحال عند دخولها النظام بينما التسوية الإجمالية تعني أن المبلغ الإجمالي لكل أمر دفع من الأموال0يكون قد تم تحويله.

تشير الخبرة العملية إلى أن غياب التسوية الفورية للمعاملات وطول فترة التسوية يزيد من احتمالية عدم إتمام عملية التسوية بسبب إفلاس أحد أطراف التعامل أثناء العملية وقبل انجازها بشكل نهائي كما أن تأخر ومن ثم تراكم المعاملات عند أحد الأطراف من شأنه أن يؤثر على سرعة أداء النظام المالي كما يزيد من احتمالية تعرض الاقتصاد القومي كله لمخاطر أكبر في حالة إفلاس أحد المؤسسات المالية التي تراكمت لديه المعاملات.

كما أنه في حالة غياب التسوية الفورية فإن تراكم المعاملات لدي أحد الأطراف المدينة لغرفة المقاصة يمثل إعانة لها كما أن هذا التراكم يمثل ضريبة تفرض على الأطراف الذين لهم حقوق لدى غرفة المقاصة المركزية.

وينبغي أن تكون عملة التسوية سريعة و أنية ومستمرة على مدار الساعة يوميا وطوال أيام الأسبوع دون توقف وهذا ما يوفره نظام المدفوعات الفورية الإجمالية (RTGS) للنظام المالي. (Pu Shen,1997)

3-2-1-2: نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف

Periodic Multilateral Netting System (Netting System)

وعلى العكس من نظام التسوية الفورية (RTGS) يظهر نظام التسوية الدورية (Netting System) وفيه لا تحدث التسوية فورا عند إرسال أوامر الدفع للنظام ولكن بشكل نمطي عند استلام النظام لأمر الدفع فورا بإرسال رسالة للمستلم في حالة ما إذا كان أمر الدفع وفقا للمعايير التي يضعها النظام ولكن التسوية الفعلية لا تنفذ .

وبعد الوقت المستقطع لإرسال رسائل الدفع ويقوم النظام بتقدير المدفوعات الصافية أو التزامات التسوية لكل شريك وإبلاغ كل شريك بالتزاماته وبعد ذلك تتم عملية تحويل الأموال وانجاز التسويات وتنقسم عملية التسوية إلى جزئيين هما:

غرفة المقاصة: حيث تسجل كل أوامر الدفع و التأكد ما إذا كانت تستوفي الشروط والقواعد الخاصة بالنظام وبعد ذلك يتم التنازل عنها للشركاء المستلمين.

وفي نهاية اليوم تقوم غرفة المقاصة بتقدير التزامات التسوية الصافية لكل عضو وتخبر الأعضاء بها.

وكالة التسوية: وهي التي تقوم بعد ذلك بتحويل الأموال فعليا وبذلك يتضح أن وظيفة غرفة المقاصة يمكن أن تكون مؤداه بواسطة أي مؤسسة مصرفية أو غير مصرفية خاصة أو حكومية على الجانب الأخر تمثل وكالة التسوية بين البنوك الأمر الذي يجعل البنك المركزي للقطر يقوم بهذا الدور.

وعلي الجانب الأخر من نظام (Netting System) نجد أن نظام (RTGS) يعمل عادة من خلال وكالة التسوية حيث يتطلب النظام الاستمرارية أو فورية التسوية لهذا فإنه في إطار نظام (RTGS) لا يجب عمليا فصل عمل النظام عن وكالة التسوية .(patrikis,1996)

من خلال ما سبق نستطيع أن نحدد الفرق بين نظام التسوية الإجمالية ونظام التسوية الدورية -:

1- في نظام (RTGS) نجد أن كل أوامر الدفع يتم تسويتها بنفس سرعة إرسالها إلا أنه في نظام (Netting System) النظام يخبر المستلم ويحتفظ بكل أوامر الدفع خلال اليوم ولكن الأموال المحولة بالفعل يتم تحويلها في نهاية اليوم.
2- الفرق الأكثر أهمية في الفرق بينهما هو أن نظام (Netting System) لديه فقط نهاية مشروطة، ولكن لانجاز العمليات في النظم الشبكية المنظمة جيدا أو أمر الدفع المرسلة للنظام لا يسمح لها بالإلغاء بمجرد قبولها بواسطة النظام ويتم التنازل عنها للبنوك المستلمة وهذا قائم على فرضية غياب فشل عملية التسوية.(Patrikis,1996)

3-2-1-3: نظام مدفوعات الإنتر بنك لغرفة المقاصة

Clearing House Interbank Payments System (CHIPS)

في الولايات المتحدة الأمريكية يعتبر نظام المدفوعات الأكبر الخاص بمعالجة المدفوعات كبيرة القيمة هو نظام مدفوعات الإنتر بنك لغرفة المقاصة.

ويعتبر نظام (CHIPS) بمثابة نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف لنحو مائة بنك أمريكي وفروع أمريكية لبنوك تأسست خارج الولايات المتحدة الأمريكية في أكثر من خمسين قطر.

وتتبع ملكية نظام (CHIPS) القطاع الخاص المصرفي ويدار بواسطة البنوك الأعضاء في هيئة غرفة المقاصة بنيويورك ويتم الاتصال المباشر بين الأعضاء داخل النظام من خلال شبكة كمبيوتر حيث يتم تنفيذ نحو 3 تريليون دولار كمتوسط يومي وهي تعادل نحو 30 ضعف حجم عمليات التعامل منذ عقدين من الزمان وقد صمم النظام ليسهل تنفيذ أوامر الدفع بين البنوك الأعضاء فيه خصوصا المدفوعات الدورية المضمونة بواسطة معاملات الصرف الأجنبي.

وفي معظم الدول الأوربية نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف كان هو الاختيار السائد تاريخيا للمدفوعات كبيرة القيمة أما الآن كثير من البنوك المركزية في هذه الأقطار قد خططت إما لإدخال نظام (RTGS) أو تحويل الموجود من نظام(NS) إلى (RTGS) وذلك لمواجهة

مخاطر التسوية بصفة خاصة الناجمة عن التفكك الشبكي في نظام التسوية الدوري متعدد الأطراف (LLCA,2005)

وفي النهاية يعتبر نظام (CHIPS) هو خليط من نظام التسوية الفورية ونظام التسوية الدورية.

3-2-2: المخاطر المالية الناجمة عن عمليات التسوية الالكترونية

يهتم هذا الجزء من البحث بمخاطر عمليات التسوية والتي تعرف بالمخاطر المالية وهي تشير إلى الخسائر المالية التي من المحتمل أن تحدث ويتعرض لها النظام المصرفي في حالة استخدام نظم المدفوعات وتأخذ المخاطر المالية هنا عدة أشكال مختلفة تبعا لترتيبات نظم المدفوعات المختلفة التي تستخدم وتتضمن المخاطر المالية ما يلي(Pu Shen,1997)

1- مخاطر الائتمان

2- مخاطر السيولة

3- مخاطر التفكك في النظم الشبكية

3-2-2-1:مخاطر الائتمان

تحدث مخاطر الائتمان في مجال التجارة الالكترونية عندما يفقد القائم بالدفع جزء من أو كل مدفوعاته بسبب إخفاق في توصيل التزاماته إلى الطرف الأخر وبصفة عامة فإن المعاملات التجارية تتم بين جانبين الجانب الأول من المعاملة هو المشتري والذي يقوم بالدفع النقدي وبالعملة المتفق عليها ولتكن الدولار الأمريكي والجانب الأخر البائع الذي يجب عليه الوفاء بالسلعة أو الخدمة في المعاملات التجارية أو الأسهم والسندات في المعاملات المالية أو معاملات الصرف الأجنبي وبذلك يظهر خطر الائتمان إذا تتحقق المعاملة في وقت واحد .

يقصد بمخاطر الائتمان احتمالية التعرض لخسائر ناتجة عن عدم سداد العميل أو تأخره عن سداد الالتزامات المالية وهناك نوعان من مخاطر الائتمان يجب التميز بينهما

وهما: النوع الأول: مخاطر الدفع أولا: والتي يتعرض لها من يقوم بالدفع أولا ومن المحتمل ألا يسلم محل التعامل النظير الأخر بشكل نهائي وهذا النوع من المخاطر ليس غريبة على نظم الدفع طالما وجد نظم الدفع أولا.

النوع الثاني: مخاطر المستلم: وتحدث عندما المستلم يفترض أن المدفوعات المستلمة أصبحت نهائية قبل أن تكون فعلية في هذه الحالة فقط يصبح المستلم فعليا وهو الدافع الأول ويتحمل مخاطر الدافع أولا.

وتعد مخاطر المستلم هي الأكثر شيوعا في نظم الدفع الفوري(RTGS) وذلك لوجود عدد كبير من المؤسسات المستخدمة لنظام الدفع الفوري بطريقة غير مباشرة والمستخدم غير المباشر لا

يكون عضوا في نظام المدفوعات ولكن يستخدم بنكا أخر يكون منتسب لعضوية في نظام الدفع الفوري والسبب في تعرض المستخدم غير المباشر لهدا النوع من الخطر هو التأخر بين استلام بنك المؤسسة للمدفوعات ووقت إعلان بنك المستلم النهائي لها.

مع العلم أن الممارسة المتداولة الآن لأي بنك لإبلاغ عملائه عن تحويلات الأموال بعد يوم تأخير في حالة عمل نظام المدفوعات بصورة فعالة ، وكذلك تاريخيا معظم المستخدمين غير المباشرين يفترض أن أمر الدفع يتم تسويته من يوم وصول الأمر.

كما أن خطر الائتمان أكثر تأثيرا بصفة خاصة في معاملات الصرف الأجنبي عن باقي المعاملات التجارية الأخرى حيث أن مثل هذا النوع من المعاملات يستلزم توافر تظم دفع فورية في الجهاز المصرفي في الدول التي تختلف عملتها حيث أن التعامل يتم على أساس عملة أجنبية موحدة تكون للطرفين وذلك لأن نظام المدفوعات الفورية يعمل بشكل لحظي فقط بالعملة المحلية فإذا قام أحد البنوك الأمريكية ببيع مبلغ 200$ إلى أحد البنوك البريطانية بمبلغ 125جنيه إسترليني باعتبار أن سعر الصرف السائد وقت الاتفاق (كل جنيه إسترليني =1.6دولار)فإن البنك الأمريكي سوف يقوم بتسوية الصفقة لديه بنفس سعر الصرف المتفق عليه على أن يقوم الجانب البريطاني بتسوية نفس المعاملة بنفس سعر التحويل وذلك من خلال الفروع الأجنبية للبنكين.

وبشكل مفصل مكتب فرع البنك الأميركي في لندن سوف يحول 125 جنيه إسترليني إلى البنك الأمريكي المستفيد من خلال نظام المدفوعات كبيرة القيمة (CHIPS) بينما البنك الأمريكي يحول (200$) إلى الفرع البريطاني بإتباع نظام المدفوعات الفورية (CHIPS). حيث أن الدول المختلفة تكون غالبا في مناطق زمنية مختلفة فإن فترة التأخير بين عمليات التسوية للجانبين من المحتمل أن تكون أساسية حيث أن الاختلاف بين توقيت لندن وتوقيت نيويورك لذلك عندما تدفع غرفة التسوية لنظام الدفع الإنتر بنك تكون غرفة المقاصة لنظام الدفع قد أغلقت.

على الرغم من أن مخاطر الائتمان تكون موجودة في كل من نظامي التسوية الفورية إلا أنها بصفة عامة تكون أقل في نظام التسوية الدورية و أن الاختلاف يعتمد بشكل كبير على قيمة التجارة المتبادلة للمستخدم مع أعضاء آخرين في نظام التسوية الدورية.

3-2-2-2: مخاطر السيولة وكيفية تجنبها: (البحطيطي 2007) تعرف مخاطر السيولة في مجال التجارة الالكترونية بأنها عدم إمكانية تنفيذ أوامر الدفع على الرغم من أن بنك العميل المكلف بالدفع يكون في حالة مالية قوية ولكنه غير قادر على دفع التزاماته للمقاصة لأسباب خارجة عن إرادته.

ومن المحتمل أن يتسبب ذلك في أزمة سيولة لدي بنك المستفيد وتتنوع أسباب عدم تنفيذ أوامر الدفع في هذه الحالة فمن المحتمل أن بحدث إخفاق مؤقت في الاتصال بين مكاتب فروع البنك بسبب العواصف أو غيرها من الأسباب غير المالية(الأسباب الطبيعية)

في الأجل القصير وفي حالة عدم إتباع نظام الدفع (RTGS) فإن الهبوط المؤقت في السيولة من المحتمل ألا يسبب صعوبات ذات أهمية ولكن في حالة نظام الدفع (RTGS) فإن السيولة الفورية في وقت التسوية تكون غاية في الأهمية وحاسمة حيث إن نظم المقاصة الإجمالية تتطلب توافر أموال كثيرة جدا سائلة للسداد الفوري ولذلك فعلى الرغم من وجود مخاطر السيولة في كل نظم الدفع إلا أنها تكون أكثر شدة في نظام الدفع (RTGS)

كيفية تجنب مخاطر السيولة

يمكنا التخلص من مخاطر السيولة أو الحد منها إذا توافرت كميات كبيرة من السيولة لدي كل الأعضاء في نظام المدفوعات (RTGS)سواء كانت أرصدة نقدية أو أرصدة احتياطية يمكن أن تستخدم لأغراض التصفية .

وفي ظل نظام الدفع (RTGS) خطر السيولة يلقي الضوء على حقيقة أن كل الشركاء معرضون لكل المخاطر التي يتعرض لها الشركاء الآخرون ويرجع ذلك إلى أن خطر السيولة خطر نظامي حيث أن الهبوط قصير الأجل في السيولة لدي مشترك واحد يمكن أن يؤدي إلى سلسلة من الهبوط للشركاء. (البحطيطي،2007)

3-2-2-3: مخاطر التفكك الشبكي:

مخاطر التفكك الشبكي تنشأ بسبب أن أوامر الدفع المرسلة للتنفيذ قد تتفكك قبل أن تصل إلي المستفيدين ويحدث ذلك في حالة عدم وجود بنية أساسية قوية لتفيد عمليات التجارة الالكترونية وهذا يعني أن تفكك الشبكي يحصل في حالة عدم القدرة على تسوية العمليات المالية .

مع العلم أن مثل هذا النوع من المخاطر يوجد بشكل موسع داخل الأنظمة الشبكية الموحدة للمصرف حيث انه في حالة استخدام نظام الدفع الفوري (RTGS) وعدم توفير بنية أساسية للشبكة هذا يعني أن عمليات التسوية البنكية لم تستلم المبلغ المستحق وهذا يعتبر من المخاطر الأكثر أهمية التي تواجه عمليات التجارة الالكترونية.

كذلك من المخاطر الناتجة عن التفكك الشبكي أنه عندما يتفكك الأمر فإن هذا يستوجب إعادة التفاوض بين الطرف المرسل والطرف المستقبل.

لذلك يجب توفير المقومات الأساسية لكي يمكن تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية بشكل أمن و التي منها إعداد بنية تحتية قوية . (Leinonen,2005)

الفصل الرابع
الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة ، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها ، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها ، وصدقها وثباتها ، كما يتضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها ، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمد الباحث عليها في تحليل الدراسة.

4-1 منهجية الدراسة تم

استخدام المنهج الوصفي التحليلي لكونه أكثر المناهج استخداما لدراسة الظواهر الاجتماعية و الإنسانية و يتناسب مع طبيعة الظاهرة موضع البحث.

اعتمد الباحث على إعداد الاستبانة على ما كتب في المراجع والدراسات السابقة عن موضوع البحث التي تناولت أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية بدول أخرى للاستفادة منها في إعداد الاستبانة وكذلك خبرة المختصين وذوي الخبرة والكفاءة.

وكذلك تم بناء استبانة للتعرف على أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية والمحاسبة عنها.

وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة بالطريقة المباشرة.

يتم جمع البيانات ثم تحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

4-1-1البيانات الأولية.

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS (Statistical Package for Social Science)الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة .

4-1-2البيانات الثانوية.

تم مراجعة الكتب و الدوريات و المنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بأساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها في المصارف العاملة في قطاع غزة ، وأية مراجع قد تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي، والغرض من اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة، التعرف على الأسس و الطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت و تحدث في مجال الدراسة .

4-2مجتمع الدراسة و العينة:

1- مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك العاملة في قطاع غزة والبالغ عددها 14 مصرف من إجمالي البنوك العاملة في فلسطين والبالغ عددها 22 مصرف كما نشرها الموقع الرسمي لسلطة النقد الفلسطينية بتاريخ 2005/5/31 وكذلك جميع الفروع الموجودة داخل قطاع غزة مع العلم

بأنه هناك بعض البنوك رفضت التعامل مع الباحث مثل البنك العربي بكافة فروعه والبنك الزراعي والبنك التجاري وبنك القدس ليصبح حجم العينة 7 بنوك.

2- عينة الدراسة:-

تتكون عينة الدراسة من جميع مدراء البنوك والموظفين العاملين في مجال التجارة الالكترونية وكذلك مدققوا الحسابات العامين في المصرف والبالغ عددها 7 مصارف وقد تم توزيع الاستلانة على جميع أفراد عينة الدراسة ، وتم استرداد 84 استبانه ، وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد 5 استبانات نظرا لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبانة ، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة 79 استبانة.

والجداول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة كما يلي:

أولاً **: البيانات الشخصية و الوظيفية:**

1- مكان العمل:

يبين جدول رقم (1) أن هناك 30.4 يعملون في بنوك إسلامية(الإسلامي العربي والإسلامي الفلسطيني) و أن 31.6 يعملون في بنك فلسطين

جدول رقم (1)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان العمل(البنك)

مكان العمل(البنك)	التكرار	النسبة المئوية
فلسطين	25	31.6
الإسلامي العربي	20	25.3
الاستثمار	4	5.1
القاهرة عمان	10	12.7
الإسكان	11	13.9
الإسلامي الفلسطيني	4	5.1
الأردن	5	6.3
المجموع	79	100.0

2 - المؤهل العلمي:

يبين جدول رقم (2) 91.1% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " بكالوريوس وهذا يدل علـــى أن الفئة المستهدفة هي فعلا من قامت بالإجابة على أسئلة الاستبانة وأنهم أصحاب مؤهل علمي جيد جدا.

جدول رقم (2)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
بكالوريوس	72	91.1
ماجستير	7	8.9
دكتوراه	0	0.0
أخرى	0	0.0
المجموع	79	100.0

2- التخصص العلمي:

يبين جدول رقم (3) **أن التخصص المطلوب وهو المحاسبة يحصل على نصيب الأسد في إجابات المبحوثين حيث أن النسبة 58.2 وهذا يدلل على أن الفئة المستهدفة هي ذات صلة بموضوع الدراسة و أنها على درجة من الانسجام في تخصصاتها و بالتالي يتوقع أن تكون الإجابات على الاســتبانة علــى درجــة مــن الدقــة والمصداقية.**

جدول رقم (3)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي

التخصص العلمي	التكرار	النسبة المئوية
محاسبة	46	58.2
إدارة أعمال	12	15.2
علوم مالية ومصرفية	13	16.5
اقتصاد وإحصاء	6	7.6
أخرى	2	2.5
المجموع	79	100.0

4-المسمى الوظيفي:

يبين جدول رقم (4) 34.2% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي " محاسب" ، و 29.1% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي " رئيس قسم " **وهذا يدلل على أن الفئة المستهدفة هي ذات صلة بموضوع الدراسة و أنها على درجة من الانسجام في تخصصاتها و بالتالي يتوقع أن تكون الإجابات على الاستبانة على درجة من الدقة والمصداقية.**

جدول رقم (4)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
محاسب	27	34.2
رئيس قسم	23	29.1
مدير مالي	11	13.9
مدقق داخلي	12	15.2
أخرى	6	7.6
المجموع	79	100.0

5- عدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية:

يبين جدول رقم (5) 22.8% من عينة الدراسة بلغ عدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية " اقل من 3 سنوات، و 34.2% من عينة الدراسة بلغ عدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية " من 3سنوات إلى أقل من 6سنوات " ، و 11.4% من عينة الدراسة بلغ عدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية " من 6 إلى أقل من 9 سنوات "، و 31.6% من عينة الدراسة بلغ عدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية " أكثر من 9 سنوات "وهذا يدل على أن هناك خبرة عملية في مجال الصيرفة وهذا بدورة **يهيئ لوجود بنية تحتية جيدة لإعداد وتطور العمل المصرفي الإلكتروني**

جدول رقم (5)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية

عدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 3سنوات	18	22.8
من 3سنوات إلى أقل من 6سنوات	27	34.2
من (6) إلى أقل من 9 سنوات	9	11.4
أكثر من 9 سنوات	25	31.6
المجموع	79	100.0

6- الدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية:

يبين جدول رقم (6)39.2% من عينة الدراسة بلغ عدد الدورات التي التحقوا بهـا ذات الـصلة بأمور الصيرفة الالكترونية " 3 دورات فاقل" ، و 5.1% من عينة الدراسة بلغ عدد الـدورات التي التحقوا بها ذات الصلة بأمور الـصيرفة الالكترونيـة " 4 دورات إلـي 6 دورات " ، و 13.9% من عينة الدراسة بلغ عدد الدورات التي التحقوا بها ذات الـصلة بـأمور الـصيرفة الالكترونية " أكثر من 6 دورات " ، في حين أن 41.8% من عينة الدراسة لم يلتحقـوا بـأي دورة . وهذا يدلل على عدم الاهتمام من قبل إدارة البنك لتبني برنامج تدريبي يؤهـل العـاملين لدية للتطوير التكنولوجي والعمل في مجال الصيرفة الإلكترونية.

جدول رقم (6)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية

الدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية	التكرار	النسبة المئوية
لا يوجد	33	41.8
3 دورات فاقل	31	39.2
4 دورات إلي 6 دورات	4	5.1
أكثر من 6 دورات	11	13.9
المجموع	79	100.0

7- حجم التعاملات بالتجارة الالكترونية لديكم

يبين جدول رقم (7) 46.8% من البنوك كان حجم تعاملاتها بالتجارة الالكترونية " متوسط" ، و 34.2% من البنوك كان حجم تعاملاتها بالتجارة الالكترونيـة " صـغير" ، و 19.0% مـن البنوك لم يكن لها تعاملات بالتجارة الالكترونية وهذا يعطي انطباع سلبي لـضعف التعامـل بالتجارة الإلكترونية مع توفر بعض مقوماتها .

جدول رقم (7)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير حجم التعاملات بالتجارة الالكترونية لديكم

حجم التعاملات بالتجارة الالكترونية لديكم	التكرار	النسبة المئوية
كبير	0	0.0
متوسط	37	46.8
صغير	27	34.2
لا يوجد	15	19.0
المجموع	79	100.0

لقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كما يلي:

- **القسم الأول** : يتكون من البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة ويتكون من 7 فقرات
- **القسم الثاني** تتناول توجهات أفراد عينة الدراسة نحو أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها " وهي دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة. وتم تقسيمه إلى سبعة محاور كما يلي:

- **المحور الأول** : يناقش الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية ، ويتكون من 5 فقرات
- **المحور الثاني** : يناقش القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة ، ويتكون من 5 فقرات.
- **المحور الثالث** : يناقش **مستوى** الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ، ويتكون من 6 فقرات
- **المحور الرابع** : يناقش الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها ، ويتكون من 4 فقرات.
- **المحور الخامس** : يناقش حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ، ويتكون من 5 فقرات
- **المحور السادس** : يناقش فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني ،ويتكون من 5 فقرات
- **المحور السابع** : يناقش درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ويتكون من 5 فقرات

4-3صدق وثبات الاستبانة :

تم تقنين فقرات الاستبانة وذلك للتأكد من صدق وثبات فقراتها كالتالي:

❖ **صدق فقرات الاستبانة** : تم التأكد من صدق فقرات الاستبانة بطريقتين.

1) صدق أداة الدراسة :

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (7) أعضاء من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية متخصصين في المحاسبة والإدارة والإحصاء وقد استجاب الباحث لآراء السادة المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج تم إعداده لهذا الغرض.

2- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمهـــا 30 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له كما يلي.

الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية

جدول رقم (8) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول (الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية) والمعدل الكلي لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى دلالة (0.05)،حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (8)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول : الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	يطبق البنك كافة أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية المتعـــارف عليها.	0.733	0.000
2	يستخدم البنك كافة الأساليب المتعارف عليها في تنفيذ عملية التبـــادل التجاري الالكتروني	0.867	0.000
3	يطبق البنك نظم التسوية المحاسبية المعروفة عالميا	0.776	0.000
4	تعتبر عملية التسوية البنكية لعمليات التجارة الالكترونية سهلة	0.664	0.000
5	نظم التسوية المطبقة فعلا في البنك ذات فاعلية وكفاءة في تنفيذ عملية التبادل التجاري الالكتروني	0.864	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة

جدول رقم (9) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني (القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة) والمعدل الكلي لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه

جدول رقم (9)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني : القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
6	هل هناك قواعد وأسس مصرفية تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني	0.917	0.000
7	يطبق البنك القواعد والأسس والإجراءات المصرفية الخاصة بعملية التبادل التجاري الالكتروني	0.969	0.000
8	القواعد والأسس والإجراءات التي تحكم عمليات التجارة الالكترونية تواجه صعوبات في التطبيق على أرض الواقع	0.762	0.000
9	القواعد والأسس والإجراءات المطبقة في البنك ذات فاعلية وكفاءة في تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	0.864	0.000
10	هناك بنية أساسية تلائم وجود قواعد وإجراءات تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني	0.934	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث: الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

جدول رقم (10) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث (الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية) والمعدل الكلي لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه

جدول رقم (10)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث : الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
11	هناك وسائل رقابية تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني	0.914	0.000
12	الوسائل الرقابية المطبقة في البنك تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني	0.922	0.000
13	الوسائل الرقابية المطبقة في البنك تعتبر ذات فاعلية في تسهيل تنفيذ عمليات التبادل التجاري الالكتروني	0.859	0.000
14	توجد رقابة داخلية من قبل إدارة البنك تراقب عمليات التبادل التجاري الالكتروني	0.887	0.000
15	هناك إجراءات رقابية للتأكد من صدق التوقيع الالكتروني	0.815	0.000
16	توجد صعوبات رقابية على عملية التبادل التجاري الالكتروني	0.621	0.001

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع: الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها.

جدول رقم (11) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع (الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها) والمعدل الكلي لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور الرابع صادقة لما وضعت لقياسه

جدول رقم (11)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع : الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
17	تتوفر لدى البنك الكفاءة المهنية للموظفين العاملين في مجال التجـــارة الالكترونية	0.870	0.000
18	يقوم البنك بإعداد دورات تدريبية لتجهيز كادر بشري يناسب التطورات التكنولوجية	0.853	0.000
19	توفر الكفاءة المهنية للموظفين العاملين في مجال التجارة الالكترونية تزيد من فاعلية عمليات التبادل التجاري الالكتروني	0.911	0.000
20	الإدارة العليا للبنك تختار الموظفين العاملين في مجال التجارة الالكترونية وفق قواعد وإجراءات محددة	0.890	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

الصدق الداخلي لفقرات المحور الخامس: حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

جدول رقم (12) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الخامس (حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية) والمعدل الكلي لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور الخامس صادقة لما وضعت لقياسه

جدول رقم (12)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الخامس : حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
21	توجد مخاطر مصرفية واجهة عمليات التبادل التجاري الالكتروني	0.806	0.000
22	هناك وسائل حماية تحول دون وقوع المخاطر المصرفية المتعلقة بعمليات التبادل التجاري الالكتروني	0.779	0.000
26	الوسائل الرقابية المطبقة باستطاعتها مواجهة مخاطر التبادل التجاري الالكتروني	0.646	0.000
24	المخاطر المصرفية الالكترونية تهدد فاعلية تنفيذ عمليات التبادل التجاري الالكتروني	0.838	0.000
25	توجد مخاطر مصرفية على مستخدمي الوسائل الالكترونية (العملاء)	0.723	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

الصدق الداخلي لفقرات المحور السادس: فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني

جدول رقم (13) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور السادس (فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني) والمعدل الكلي لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور السادس صادقة لما وضعت لقياسه

جدول رقم (13)

الصدق الداخلي لفقرات المحور السادس : فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	هناك ضوابط قانونية وإدارية تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	0.779	0.000
2	هناك تشريعات قانونية تصدرها سلطة النقد الفلسطينية لـضبط عمليـة التبادل التجاري	0.866	0.000
3	تقوم الحكومة بسن تشريعات تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني	0.874	0.000
4	لا يوجد تعارض بين التشريعات الحكومية والضوابط الإدارية والقانونية التي تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني.	0.835	0.000
5	الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني ذات فاعلية في تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.	0.857	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

الصدق الداخلي لفقرات المحور السابع: درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

جدول رقم (14) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور السابع (درجة الـــوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية) والمعدل الكلي لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات المحور السابع صادقة لما وضعت لقياسه

جدول رقم (14)

الصدق الداخلي لفقرات المحور السابع : درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

مسلسل	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
31	هناك درجة من الوعي المصرفي الكافي لدي العملاء بفوائد ومميزات تنفيذ عمليات التبادل التجاري إلكترونيا	0.852	0.000
32	درجة الوعي المصرفي لدي العملاء في ازدياد بسبب انتشار العولمـــة الاقتصادية	0.823	0.000
33	هناك إقبال من عملاء البنك لاستخدام وسائل و أساليب تنفيذ عمليـــات التجارة الالكترونية	0.904	0.000
34	يقتنع العملاء بكفاءة وفاعلية وسائل وأساليب تنفيـــذ عمليـــات التجـــارة الالكترونية	0.959	0.000
35	يقوم البنك بإصدار نشرات تثقيفية لعملائه حول مفاهيم ومميزات وفوائد وخصائص التجارة الالكترونية	0.817	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

- **صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة**

جدول رقم (15) يبين معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى دلالة 0.05 ، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361 .

جدول رقم (15)

معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

المحور	محتوى المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأول	الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	0.880	0.000
الثاني	القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	0.928	0.000
الثالث	الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	0.920	0.000
الرابع	الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	0.858	0.000
الخامس	حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	0.887	0.000
السادس	فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	0.676	0.000
السابع	درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	0.816	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

ثبات فقرات الاستبانة Reliability:

وقد أجرى الباحث خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1- طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient: تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية المرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية المرتبة لكل وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{r2}{r+1}$ حيث ر معامل الارتباط وقد بين جدول رقم (16) يبين أن هناك معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبانة

جدول رقم (16)
معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

المحور	محتوى المحور	التجزئة النصفية			
		عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	مستوى المعنوية
الأول	الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	5	0.7102	0.8305	0.000
الثاني	القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	5	0.8459	0.9165	0.000
الثالث	الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	6	0.7721	0.8714	0.000
الرابع	الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	4	0.8429	0.9148	0.000
الخامس	حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	5	0.6912	0.8174	0.000
السادس	فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	5	0.8331	0.9090	0.000
السابع	درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	5	0.8597	0.9246	0.000
	جميع الفقرات	35	0.9030	0.9490	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

2- طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانةة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد يبين جدول رقم (17) أن معاملات الثبات مرتفعة

جدول رقم (17)
معامل الثبات (طريقة الفا كرونباخ)

المحور	محتوى المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الأول	الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	5	0.8261
الثاني	القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	5	0.9326
الثالث	الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	6	0.8963
الرابع	الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	4	0.9023
الخامس	حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	5	0.8117
السادس	فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	5	0.8950
السابع	درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	5	0.9174
	جميع الفقرات	35	0.9704

4-5المعالجات الإحصائية:

لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنـــامج SPSS الإحـــصائي وتـــم اســـتخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

1- النسب المئوية والتكرارات
2- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة
3- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات
4- معادلة سبيرمان براون للثبات
5- اختبار كولومجروف-سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعـــي أم لا (1- Sample K-S)
6- اختبار t لمتوسط عينة واحدة One sample T test
7- اختبار t للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين
8- tاختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين ثلاث عينات مستقلة فأكثر
9- اختبار شفيه للفروق المتعددة مثنى بين المتوسطات للعينات

الفصل الخامس

نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

المبحث الأول الاختبارات الميدانية

5-1اختبار التوزيع الطبيعي(اختبار كولمجروف- سمرنوف (1- Sample K-S))

سنعرض اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. ويوضح الجدول رقم (18) نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل قسم اكبر من 0.05 ($sig. > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

جدول رقم (18)

اختبار التوزيع الطبيعي(1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

الجزء	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	5	0.564	0.908
الثاني	القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	5	1.057	0.214
الثالث	الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	6	1.099	0.179
الرابع	الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	4	0.736	0.652
الخامس	حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	5	1.232	0.096
السادس	فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	5	0.780	0.577
السابع	درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	5	1.194	0.116
	جميع الفقرات	35	0.863	0.446

5-1-1تحليل فقرات الدراسة

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.99(أو مستوى الدلالة اقل من 0.05 والوزن النسبي اكبر من 60 %)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي -1.99(أو مستوى الدلالة اقل من 0.05 والوزن النسبي اقل من 60 %)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها اكبر من 0.05

تحليل فقرات المحور الأول : الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (19) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في المحور الأول (الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية) مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

1. في الفقرة رقم "3 " بلغ الوزن النسبي " 65.57%" ومستوى الدلالة " 0.04" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " البنك لا يطبق نظم التسوية المحاسبية المعروفة عالميا "
2. في الفقرة رقم "5 " بلغ الوزن النسبي " 64.30%" ومستوى الدلالة " 0.10" وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أن " نظم التسوية المطبقة فعلا في البنك ذات فاعلية وكفاءة في تنفيذ عملية التبادل التجاري الالكتروني بدرجة ضعيفة "
3. في الفقرة رقم "1 " بلغ الوزن النسبي " 63.29%" ومستوى الدلالة " 0.23" وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أن " البنك يطبق كافة أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية المتعارف عليها بدرجة ضعيفة "
4. في الفقرة رقم "2 " بلغ الوزن النسبي " 59.49%" ومستوى الدلالة " 0.85" وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أن " البنك يستخدم كافة الأساليب المتعارف عليها في تنفيذ عملية التبادل التجاري الالكتروني بدرجة ضعيفة "
5. في الفقرة رقم "4 " بلغ الوزن النسبي " 53.92%" ومستوى الدلالة " " 0.03 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " عملية التسوية البنكية لعمليات التجارة الالكترونية تعتبر غير سهلة"

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية) تساوي 3.07، و الوزن النسبي يساوي 61.32% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 0.55 وهي اقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.99، و مستوى الدلالة تساوي 0.59 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أن الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية ليست كثيرة

جدول رقم (19)

تحليل فقرات المحور الأول(الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
1	**يطبق البنك كافة أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية المتعارف عليها.**	3.16	1.213	63.29	1.21	0.23
2	**يستخدم البنك كافة الأساليب المتعارف عليها في تنفيذ عملية التبادل التجاري الالكتروني**	2.97	1.219	59.49	-0.18	0.85
3	**يطبق البنك نظم التسوية المحاسبية المعروفة عالميا**	3.28	1.154	65.57	2.14	0.04
4	**تعتبر عملية التسوية البنكية لعمليات التجارة الالكترونية سهلة**	2.70	1.244	53.92	-2.17	0.03
5	**نظم التسوية المطبقة فعلا في البنك ذات فاعلية وكفاءة في تنفيذ عملية التبادل التجاري الالكتروني**	3.22	1.151	64.30	1.66	0.10
	جميع الفقرات	3.07	1.067	61.32	0.55	0.59

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 78" تساوي 1.99

تحليل فقرات المحور الثاني : القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (20) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في المحور الثاني (القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة) مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

6. في الفقرة رقم " 8" بلغ الوزن النسبي " 72.66%" ومستوى الدلالة " 0.00" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " القواعد والأسس والإجراءات التي تحكم عمليات التجارة الالكترونية تواجه صعوبات في التطبيق على أرض الواقع "
7. في الفقرة رقم "10 " بلغ الوزن النسبي " 72.66%" ومستوى الدلالة " 0.00" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " هناك بنية أساسية تلائم وجود قواعد وإجراءات تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني "
8. في الفقرة رقم "6 " بلغ الوزن النسبي " 71.65%" ومستوى الدلالة " 0.00" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " هناك قواعد وأسس مصرفية تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني "

9. في الفقرة رقم "7 " بلغ الوزن النسبي " 66.58%" ومستوى الدلالة " 0.01" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " البنك يطبق القواعد والأسس والإجراءات المصرفية الخاصة بعملية التبادل التجاري الالكتروني "

10. في الفقرة رقم " 9" بلغ الوزن النسبي " 66.33%" ومستوى الدلالة " 0.01" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " القواعد والأسس والإجراءات المطبقة في البنك ذات فاعلية وكفاءة في تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية "

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة) تساوي 3.50، و الوزن النسبي يساوي 69.97% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 4.67وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.99، و مستوى الدلالة تساوي 0.00 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن القواعد والأسس والإجراءات التي تحكم عمليات التجارة الالكترونية تواجه صعوبات في التطبيق على أرض الواقع رغم فاعليتها وكفاءتها في تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

جدول رقم (20)

تحليل فقرات المحور الثاني(القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
6	**هل هناك قواعد وأسس مصرفية تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني**	3.58	1.081	71.65	4.79	0.00
7	**يطبق البنك القواعد والأسس والإجراءات المصرفية الخاصة بعملية التبادل التجاري الالكتروني**	3.33	1.152	66.58	2.54	0.01
8	**القواعد والأسس والإجراءات التي تحكم عمليات التجارة الالكترونية تواجه صعوبات في التطبيق على أرض الواقع**	3.63	1.111	72.66	5.06	0.00
9	**القواعد والأسس والإجراءات المطبقة في البنك ذات فاعلية وكفاءة في تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية**	3.32	1.104	66.33	2.55	0.01
10	**هناك بنية أساسية تلائم وجود قواعد وإجراءات تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني**	3.63	1.064	72.66	5.29	0.00
	جميع الفقرات	3.50	0.949	69.97	4.67	0.00

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 78" تساوي 1.99

تحليل فقرات المحور الثالث : الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (21) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في المحور الثالث (الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية) مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

11. في الفقرة رقم " 15" بلغ الوزن النسبي " 74.94%" ومستوى الدلالة " 0.00" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " هناك إجراءات رقابية للتأكد من صدق التوقيع الالكتروني "

في الفقرة رقم " 12" بلغ الوزن النسبي " 71.39%" ومستوى الدلالة " 0.00" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " الوسائل الرقابية المطبقة في البنك تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني

12. في الفقرة رقم " 13" بلغ الوزن النسبي " 70.13%" ومستوى الدلالة " 0.00 " وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " الوسائل الرقابية المطبقة في البنك تعتبر ذات فاعلية في تسهيل تنفيذ عمليات التبادل التجاري الالكتروني "
13. في الفقرة رقم "14 " بلغ الوزن النسبي " 70.13%" ومستوى الدلالة " 0.00" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " توجد رقابة داخلية من قبل إدارة البنك تراقب عمليات التبادل التجاري الالكتروني "
14. في الفقرة رقم "11 " بلغ الوزن النسبي " 68.10%" ومستوى الدلالة " 0.00 " وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " هناك وسائل رقابية تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني "
15. في الفقرة رقم "16 " بلغ الوزن النسبي " 67.85%" ومستوى الدلالة " 0.00 " وهي اقل من 0.05 مما يدل على " وجود صعوبات رقابية على عملية التبادل التجاري الالكتروني "

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث (الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية) تساوي 3.52، و الوزن النسبي يساوي 70.42% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 5.93وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.99، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن الوسائل الرقابية المطبقة في البنك تعتبر ذات فاعلية في

تسهيل تنفيذ عمليات التبادل التجاري الالكتروني رغم وجود صعوبات رقابية على عملية التبـــادل التجاري الالكتروني

جدول رقم (21)

تحليل فقرات المحور الثالث(الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
11	هناك وسائل رقابية تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني	3.41	1.235	68.10	2.91	0.00
12	الوسائل الرقابية المطبقة في البنك تحكـــم عمليـــة التبـــادل التجاري الالكتروني	3.57	1.009	71.39	5.02	0.00
13	الوسائل الرقابية المطبقة في البنك تعتبر ذات فاعليـــة فـــي تسهيل تنفيذ عمليات التبادل التجاري الالكتروني	3.51	1.061	70.13	4.24	0.00
14	توجد رقابة داخلية من قبل إدارة البنك تراقب عمليات التبادل التجاري الالكتروني	3.51	0.959	70.13	4.69	0.00
15	هناك إجراءات رقابية للتأكد من صدق التوقيع الالكتروني	3.75	0.898	74.94	7.39	0.00
16	توجد صعوبات رقابيـــة علـــى عمليـــة التبـــادل التجـــاري الالكتروني	3.39	1.159	67.85	3.01	0.00
	جميع الفقرات	3.52	0.781	70.42	5.93	0.00

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 78" تساوي 1.99

تحليل فقرات المحور الرابع : الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (22) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في المحور الرابع (الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها) مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

16. في الفقرة رقم "19 " بلغ الوزن النسبي " 73.67%" ومستوى الدلالة " 0.00" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " توفر الكفاءة المهنية للموظفين العاملين في مجال التجارة الالكترونية تزيد من فاعلية عمليات التبادل التجاري الالكتروني "
17. في الفقرة رقم " 20" بلغ الوزن النسبي " 69.87%" ومستوى الدلالة " 0.00" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " الإدارة العليا للبنك تختار الموظفين العاملين في مجال التجارة الالكترونية وفق قواعد وإجراءات محددة "
18. في الفقرة رقم " 18" بلغ الوزن النسبي " 67.34%" ومستوى الدلالة " 0.01" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " البنك يقوم بإعداد دورات تدريبية لتجهيز كادر بشري يناسب التطورات التكنولوجية "
19. في الفقرة رقم " 17" بلغ الوزن النسبي " 63.80%" ومستوى الدلالة " 0.16" وهي اكبر من 0.05 مما يدل على أنه " تتوفر لدى البنك الكفاءة المهنية للموظفين العاملين في مجال التجارة الالكترونية بصورة متوسطة"

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع (الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها) تساوي 3.43، و الوزن النسبي يساوي 68.67% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 3.83وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.99، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن توفر الكفاءة المهنية للموظفين العاملين في مجال التجارة الالكترونية تزيد من فاعلية عمليات التبادل التجاري الالكتروني

جدول رقم (22)

تحليل فقرات المحور الرابع(الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
17	تتوفر لدى البنك الكفاءة المهنية للموظفين العاملين في مجال التجارة الالكترونية	3.19	1.199	63.80	1.41	0.16
18	يقوم البنك بإعداد دورات تدريبية لتجهيز كادر بشري يناسب التطورات التكنولوجية	3.37	1.146	67.34	2.85	0.01
19	توفر الكفاءة المهنية للموظفين العاملين في مجال التجارة الالكترونية تزيد من فاعلية عمليات التبادل التجاري الالكتروني	3.68	1.007	73.67	6.03	0.00
20	الإدارة العليا للبنك تختار الموظفين العاملين في مجال التجارة الالكترونية وفق قواعد وإجراءات محددة	3.49	1.229	69.87	3.57	0.00
	جميع الفقرات	3.43	1.006	68.67	3.83	0.00

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 78" تساوي 1.99

تحليل فقرات المحور الخامس : حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (24) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في المحور الخامس (حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية) مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

20. في الفقرة رقم "21 " بلغ الوزن النسبي " 74.68%" ومستوى الدلالة "0.000 " وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " توجد مخاطر مصرفية واجهة عمليات التبادل التجاري الالكتروني "
21. في الفقرة رقم " 24" بلغ الوزن النسبي " 70.89%" ومستوى الدلالة " 0.00" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " المخاطر المصرفية الالكترونية تهدد فاعلية تنفيذ عمليات التبادل التجاري الالكتروني "
22. في الفقرة رقم " 23" بلغ الوزن النسبي " 68.61%" ومستوى الدلالة " 0.00" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " الوسائل الرقابية المطبقة باستطاعتها مواجهة مخاطر التبادل التجاري الالكتروني "
23. في الفقرة رقم " 25" بلغ الوزن النسبي " 66.84%" ومستوى الدلالة " 0.01" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " توجد مخاطر مصرفية على مستخدمي الوسائل الالكترونية (العملاء)"
24. في الفقرة رقم " 22" بلغ الوزن النسبي " 65.06%" ومستوى الدلالة " 0.07" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " هناك وسائل حماية تحول دون وقوع المخاطر المصرفية المتعلقة بعمليات التبادل التجاري الالكتروني "

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الخامس (حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية) تساوي 3.46، و الوزن النسبي يساوي 69.22% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 4.91وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.99، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على وجود مخاطر مصرفية تواجه عمليات التبادل التجاري الالكتروني و تهدد فاعلية تنفيذ عمليات التبادل التجاري الالكتروني

جدول رقم (23)

تحليل فقرات المحور الخامس(حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
21	توجد مخاطر مصرفية واجهة عمليات التبادل التجاري الالكتروني	3.73	1.046	74.68	6.24	0.00
22	هناك وسائل حماية تحول دون وقوع المخاطر المصرفية المتعلقة بعمليات التبادل التجاري الالكتروني	3.25	1.214	65.06	1.85	0.07
23	الوسائل الرقابية المطبقة باستطاعتها مواجهة مخاطر التبادل التجاري الالكتروني	3.43	0.983	68.61	3.89	0.00
24	المخاطر المصرفية الالكترونية تهدد فاعلية تنفيذ عمليات التبادل التجاري الالكتروني	3.54	0.984	70.89	4.91	0.00
25	توجد مخاطر مصرفية على مستخدمي الوسائل الالكترونية (العملاء)	3.34	1.085	66.84	2.80	0.01
	جميع الفقرات	3.46	0.835	69.22	4.91	0.00

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 78" تساوي 1.99

تحليل فقرات المحور السادس : فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (24) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في المحور السادس (فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني) مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

25. في الفقرة رقم "26" بلغ الوزن النسبي " 69.37%" ومستوى الدلالة " 0.00" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " هناك ضوابط قانونية وإدارية تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني "
26. في الفقرة رقم "27 " بلغ الوزن النسبي " 62.78%" ومستوى الدلالة " 0.19" وهي اكبر من 0.05 مما يدل على أن " هناك تشريعات قانونية تصدرها سلطة النقد الفلسطينية لضبط عملية التبادل التجاري بصورة متوسطة "
27. في الفقرة رقم "30 " بلغ الوزن النسبي " 60.51%" ومستوى الدلالة " 0.82" وهي اكبر من 0.05 مما يدل على أن " الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني ذات فاعلية متوسطة في تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية "
28. في الفقرة رقم "29 " بلغ الوزن النسبي " 60.25%" ومستوى الدلالة " 0.90" وهي اكبر من 0.05 مما يدل على أن " يوجد تعارض بين التشريعات الحكومية والضوابط الإدارية والقانونية التي تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني بصورة متوسطة "
29. في الفقرة رقم "28 " بلغ الوزن النسبي " 55.19%" ومستوى الدلالة " 0.02" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " الحكومة لا تقوم بسن تشريعات تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني بصورة فاعلة "

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور السادس (فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني) تساوي 3.08، و الوزن النسبي يساوي 61.62% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 0.95وهي اقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.99، و مستوى الدلالة تساوي 0.35وهي اكبر من 0.05 مما يدل على أن التشريعات القانونية التي تصدرها سلطة النقد الفلسطينية لضبط عملية التبادل التجاري متوسطة

جدول رقم (24)

تحليل فقرات المحور السادس(فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
26	هناك ضوابط قانونية وإدارية تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	3.47	1.011	69.37	4.12	0.00
27	هناك تشريعات قانونية تصدرها سلطة النقد الفلسطينية لضبط عملية التبادل التجاري	3.14	0.930	62.78	1.33	0.19
28	تقوم الحكومة بسن تشريعات تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني	2.76	0.895	55.19	-2.39	0.02
29	لا يوجد تعارض بين التشريعات الحكومية والضوابط الإدارية والقانونية التي تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني.	3.01	0.855	60.25	0.13	0.90
30	الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني ذات فاعلية في تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.	3.03	1.000	60.51	0.23	0.82
		3.08	0.758	61.62	0.95	0.35

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 78" تساوي 1.99

تحليل فقرات المحور السابع : درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (25) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في المحور السابع (درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية) مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

30. في الفقرة رقم "35" بلغ الوزن النسبي " 71.39%" ومستوى الدلالة " 0.00" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " يقوم البنك بإصدار نشرات تثقيفية لعملائه حول مفاهيم ومميزات وفوائد وخصائص التجارة الالكترونية "
31. في الفقرة رقم "34 " بلغ الوزن النسبي " 70.63%" ومستوى الدلالة " 0.00" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " يقتنع العملاء بكفاءة وفاعلية وسائل وأساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية "
32. في الفقرة رقم "32 " بلغ الوزن النسبي " 64.81%" ومستوى الدلالة " 0.04" وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن " درجة الوعي المصرفي لدي العملاء في ازدياد بسبب انتشار العولمة الاقتصادية "
33. في الفقرة رقم "33 " بلغ الوزن النسبي " 64.56%" ومستوى الدلالة " 0.051" وهي اكبر من 0.05 مما يدل على أن " هناك إقبال غير كبير من عملاء البنك لاستخدام وسائل و أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية "
34. في الفقرة رقم "31 " بلغ الوزن النسبي " 61.77%" ومستوى الدلالة " 0.43" وهي اكبر من 0.05 مما يدل على أن " هناك درجة متوسطة من الوعي المصرفي الكافي لدي العملاء بفوائد ومميزات تنفيذ عمليات التبادل التجاري إلكترونيا "

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور السابع (درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية) تساوي 3.33، و الوزن النسبي يساوي 66.63% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 3.22 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.99، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن البنك يقوم بإصدار نشرات تثقيفية لعملائه حول مفاهيم ومميزات وفوائد وخصائص التجارة الالكترونية وهناك إقبال متوسط من عملاء البنك لاستخدام وسائل و أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

جدول رقم (25)

تحليل فقرات المحور السابع(درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
31	هناك درجة من الوعي المصرفي الكافي لدي العمـــلاء بفوائد ومميزات تنفيذ عمليات التبادل التجاري إلكترونيا	3.09	1.002	61.77	0.79	0.43
32	درجة الوعي المصرفي لدي العملاء في ازدياد بـــسبب انتشار العولمة الاقتصادية	3.24	1.015	64.81	2.11	0.04
33	هناك إقبال من عملاء البنك لاستخدام وسائل و أســـاليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	3.23	1.025	64.56	1.98	0.05
34	يقتنع العملاء بكفاءة وفاعلية وسائل وأساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	3.53	1.084	70.63	4.36	0.00
35	يقوم البنك بإصدار نشرات تثقيفية لعملائه حول مفـــاهيم ومميزات وفوائد وخصائص التجارة الالكترونية	3.57	1.308	71.39	3.87	0.00
	جميع الفقرات	3.33	0.916	66.63	3.22	0.00

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية " 78" تساوي 1.99

جميع المحاور

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (26) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في محاور الدراسة المتعلقة بمدى أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها " وهي دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لكل محور

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبانةة تساوي 3.34، و الوزن النسبي يساوي 66.89% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 3.94وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.99، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تسير بصورة ضعيفة وهي بحاجة لتطوير من خلال التدريب والدورات الخاصة للموظفين العاملين في البنوك.

جدول رقم (26)

تحليل محاور الدراسة

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
الثالث	الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	3.52	0.781	70.42	5.93	0.00
الثاني	القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	3.50	0.949	69.97	4.67	0.00
الخامس	حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	3.46	0.835	69.22	4.91	0.00
الرابع	الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	3.43	1.006	68.67	3.83	0.00
السابع	درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	3.33	0.916	66.63	3.22	0.00
السادس	فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	3.08	0.758	61.62	0.95	0.35
الأول	الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	3.07	1.067	61.32	0.55	0.59
	جميع المحاور	3.34	0.778	66.89	3.94	0.00

اختبار فرضيات الدراسة

1. **لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.**

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (27) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.906 وهي اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.235، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ إحصائية بين الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

جدول رقم (27)

معامل الارتباط بين الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

المحور	الإحصاءات	فاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية
الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	معامل الارتباط	0.906
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	79

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 77" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.235

2.**لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة و وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.**

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة و وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (28) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.908 وهي اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.235، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ إحصائية بين القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة و وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية بدرجة ضعيفة.

جدول رقم (28)

معامل الارتباط بين الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

المحور	الإحصاءات	فاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية
القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	معامل الارتباط	0.908
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	79

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 77" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.235

3- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (29) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.905 وهي اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.235، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ إحصائية بين الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

جدول رقم (29)

معامل الارتباط بين الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

المحور	الإحصاءات	فاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية
الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	معامل الارتباط	0.905
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	79

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 77" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.235

4- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (30) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.859 وهي اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.235، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ إحصائية بين الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

جدول رقم (30)

معامل الارتباط بين الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

المحور	الإحصاءات	فاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية
الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	معامل الارتباط	0.859
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	79

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 77" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.235

5- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (31) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.844 وهي اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.235، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ إحصائية **بين** حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

جدول رقم (31)

معامل الارتباط بين حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

المحور	الإحصاءات	فاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية
حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	معامل الارتباط	0.844
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	79

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 77" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.235

6- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (32) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.815 وهي اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.235، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

جدول رقم (32)

معامل الارتباط بين فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

المحور	الإحصاءات	فاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية
فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	معامل الارتباط	0.815
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	79

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 77" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.235

7- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (33) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.822 وهي اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.235، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ إحصائية بين درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

جدول رقم (33)

معامل الارتباط بين درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية وفاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية

المحور	الإحصاءات	فاعلية تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية
درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	معامل الارتباط	0.822
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	79

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 77" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.235

8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في أراء أفراد العينة حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للمتغيرات الشخصية (مكان العمل، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المسمى الوظيفي ، عدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية، الدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية، حجم التعاملات بالتجارة الالكترونية لديكم)
.ويشتق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

8.1-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين آراء أفراد العينة حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لمكان العمل

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لمكان العمل والنتائج مبينة في جدول رقم (34) والذي يبين أن قيمة Fالمحسوبة لكل محور من محاور الدراسة (باستثناء المحور السابع " درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ") اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.233 ، كما أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور من محاور الدراسة (باستثناء المحور السابع " درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ") اقل من 0.05 ، مما يدل على وجود فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول كل محور من محاور الدراسة (باستثناء المحور السابع " درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ") تعزى لمكان العمل ويبين اختبار شفيه جدول رقم (35) الفروق المتعددة بين متوسطات فئات متغير مكان العمل (البنك) والمشار إليها بالرمز " *" والتي تشير أن الفرق بين كل طبقتين هو فرق معنوي

وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 6.771 وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي2.23، كما أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول أساليب **تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لمكان العمل ويبين اختبار شفيه جدول رقم (35) الفروق المتعددة بين متوسطات فئات متغير مكان العمل (البنك) والذي يبين انه توجد فروق بين العاملين في " البنك الإسلامي العربي" و " بنك فلسطين " ولصالح " بنك فلسطين " كما توجد فروق بين العاملين في " البنك الإسلامي العربي" و " بنك الأردن " ولصالح " بنك الأردن "**

ويعزى هذا الفرق إلى عدد الدورات التي حصل في مجال التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية وكذلك سنوات الخبرة لها تأثير كبير على أراء الفئة المستطلعة عليها الموظف في البنك وكذلك نوع التعليم مثل حملة شهادات البكالوريوس والماجستير وكذلك إلى نوع التخصص العلمي المنتمي إليه الموظف

جدول رقم (34)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لمكان العمل

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " F "	مستوى الدلالة
الأول	الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	بين المجموعات	41.046	6	6.841	10.302	0.000
		داخل المجموعات	47.812	72	0.664		
		المجموع	88.858	78			
الثاني	القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	بين المجموعات	18.390	6	3.065	4.250	0.001
		داخل المجموعات	51.920	72	0.721		
		المجموع	70.310	78			
الثالث	الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	17.994	6	2.999	7.286	0.000
		داخل المجموعات	29.637	72	0.412		
		المجموع	47.632	78			
الرابع	الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	بين المجموعات	28.761	6	4.793	6.875	0.000
		داخل المجموعات	50.203	72	0.697		
		المجموع	78.964	78			
الخامس	حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	10.011	6	1.668	2.709	0.020
		داخل المجموعات	44.337	72	0.616		
		المجموع	54.348	78			
السادس	فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	بين المجموعات	14.111	6	2.352	5.510	0.000
		داخل المجموعات	30.730	72	0.427		
		المجموع	44.842	78			
السابع	درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	9.051	6	1.508	1.926	0.088
		داخل المجموعات	56.380	72	0.783		
		المجموع	65.431	78			
	جميع المحاور	بين المجموعات	17.016	6	2.836	6.771	0.000
		داخل المجموعات	30.156	72	0.419		
		المجموع	47.172	78			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 75" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.23

جدول رقم (35)
اختبار شقيه للفروق المتعددة وفق متغير مكان العمل

المحور	الفروق	فلسطين	الإسلامي العربي	الاستثمار	القاهرة عمان	الإسكان	الإسلامي الفلسطيني	الأردن
الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة	فلسطين		1.69*	0.24	-0.15	0.52	0.74	-0.09
	الإسلامي العربي	-1.69*		-1.45	-1.84*	-1.17	-0.95	-1.78*
	الاستثمار	-0.24	1.45		-0.39	0.28	0.50	-0.33
	القاهرة عمان	0.15	1.84*	0.39		0.67	0.89	0.06
	الإسكان	-0.52	1.17	-0.28	-0.67		0.22	-0.61
	الإسلامي الفلسطيني	-0.74	0.95	-0.50	-0.89	-0.22		-0.83
	الأردن	0.09	1.78*	0.33	-0.06	0.61	0.83	
القواعد والإجراءات والأسس المصرفية المطبقة	فلسطين		1.11*	-0.05	0.16	0.02	0.30	-0.24
	الإسلامي العربي	-1.11*		-1.16*	-0.95	-1.09	-0.81	-1.35*
	الاستثمار	0.05	1.16*		0.21	0.07	0.35	-0.19
	القاهرة عمان	-0.16	0.95	-0.21		-0.14	0.14	-0.40
	الإسكان	-0.02	1.09	-0.07	0.14		0.28	-0.26
	الإسلامي الفلسطيني	-0.30	0.81	-0.35	-0.14	-0.28		-0.54
	الأردن	0.24	1.35*	0.19	0.40	0.26	0.54	
الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	فلسطين		1.03*	-0.23	-0.01	0.15	0.23	-0.46
	الإسلامي العربي	-1.03*		-1.26	-1.04	-0.88	-0.80	-1.49
	الاستثمار	0.23	1.26		0.22	0.38	0.46	-0.23
	القاهرة عمان	0.01	1.04	-0.22		0.16	0.24	-0.45
	الإسكان	-0.15	0.88	-0.38	-0.16		0.08	-0.61
	الإسلامي الفلسطيني	-0.23	0.80	-0.46	-0.24	-0.08		-0.69
	الأردن	0.46	1.49	0.23	0.45	0.61	0.69	
الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم	فلسطين		1.37*	-0.21	-0.04	0.24	0.23	-0.31
	الإسلامي العربي	-1.37*		-1.58*	-1.40*	-1.12	-1.14	-1.68*
	الاستثمار	0.21	1.58*		0.18	0.45	0.44	-0.10
	القاهرة عمان	0.04	1.40*	-0.18		0.28	0.26	-0.27
	الإسكان	-0.24	1.12	-0.45	-0.28		-0.02	-0.55
	الإسلامي الفلسطيني	-0.23	1.14	-0.44	-0.26	0.02		-0.54
	الأردن	0.31	1.68*	0.10	0.27	0.55	0.54	
حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	فلسطين		0.74*	-0.29	0.04	-0.01	0.66	-0.14
	الإسلامي العربي	-0.74*		-1.03	-0.70	-0.75	-0.08	-0.88
	الاستثمار	0.29	1.03		0.33	0.28	0.95	0.15
	القاهرة عمان	-0.04	0.70	-0.33		-0.05	0.62	-0.18
	الإسكان	0.01	0.75	-0.28	0.05		0.67	-0.13
	الإسلامي الفلسطيني	-0.66	0.08	-0.95	-0.62	-0.67		-0.80
	الأردن	0.14	0.88	-0.15	0.18	0.13	0.80	
فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري	فلسطين		0.80*	-0.26	-0.19	0.29	0.69	-0.51
	الإسلامي العربي	-0.80*		-1.06	-0.99*	-0.51	-0.11	-1.31
	الاستثمار	0.26	1.06		0.07	0.55	0.95*	-0.25
	القاهرة عمان	0.19	0.99*	-0.07		0.48	0.88	-0.32
	الإسكان	-0.29	0.51	-0.55	-0.48		0.40	-0.80
	الإسلامي الفلسطيني	-0.69	0.11	-0.95*	-0.88	-0.40		-1.20*
	الأردن	0.51	1.31	0.25	0.32	0.80	1.20*	
جميع المحاور	فلسطين		1.06*	-0.15	0.01	0.17	0.49	-0.19
	الإسلامي العربي	-1.06*		-1.21	-1.05	-0.89	-0.58	-1.25*
	الاستثمار	0.15	1.21		0.16	0.32	0.64	-0.04
	القاهرة عمان	-0.01	1.05	-0.16		0.16	0.48	-0.19
	الإسكان	-0.17	0.89	-0.32	-0.16		0.32	-0.36
	الإسلامي الفلسطيني	-0.49	0.58	-0.64	-0.48	-0.32		-0.67
	الأردن	0.19	1.25*	0.04	0.19	0.36	0.67	

8.2-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في آراء أفراد العينة حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للمؤهل العلمي.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t للفرق بين متوسطي آراء أفراد عينة الدراسة حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للمؤهل العلمي والنتائج مبينة في جدول رقم (36) والذي يبين أن القيمة المطلقة t المحسوبة لكل محور من محاور الدراسة اقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.99 ، كما أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور من محاور الدراسة اكبر من 0.05 ، مما يدل على عدم وجود فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول كل محور من محاور الدراسة تعزى للمؤهل العلمي

وبصفة عامة يتبين أن القيمة المطلقة t المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 0.433 وهي اقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.99، كما أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.659 وهي اكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للمؤهل العلمي

جدول رقم (36)

نتائج اختبار t حسب للفروق بين آراء أفراد العينة حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للمؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	بكالوريوس	72	3.0278	1.1033	-1.016	0.313
	ماجستير	7	3.4571	0.4577		
القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	بكالوريوس	72	3.4806	0.9669	-0.543	0.588
	ماجستير	7	3.6857	0.7819		
الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بكالوريوس	72	3.5116	0.7933	-0.345	0.731
	ماجستير	7	3.6190	0.6920		
الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	بكالوريوس	72	3.4236	1.0343	-0.280	0.780
	ماجستير	7	3.5357	0.6986		
حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بكالوريوس	72	3.4556	0.8619	-0.177	0.860
	ماجستير	7	3.5143	0.5146		
فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	بكالوريوس	72	3.0667	0.7815	-0.537	0.593
	ماجستير	7	3.2286	0.4680		
درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بكالوريوس	72	3.3417	0.9220	0.310	0.757
	ماجستير	7	3.2286	0.9123		
جميع المحاور	بكالوريوس	72	3.3321	0.8010	-0.443	0.659
	ماجستير	7	3.4694	0.5003		

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "77" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.99

8.3-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين آراء أفراد العينة حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للتخصص العلمي.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للتخصص العلمي والنتائج مبينة في جدول رقم (37) والذي يبين أن قيمة F المحسوبة لكل محور من محاور الدراسة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.5 ، كما أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور من محاور الدراسة اكبر من 0.05 ، مما يدل على عدم وجود فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول كل محور من محاور الدراسة تعزى للتخصص العلمي

وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 1.467 وهي اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي2.5 ، كما أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.221 وهي اكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للتخصص العلمي.

جدول رقم (37)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للتخصص العلمي

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
الأول	الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	بين المجموعات	5.124	4	1.281	1.132	0.348
		داخل المجموعات	83.734	74	1.132		
		المجموع	88.858	78			
الثاني	القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	بين المجموعات	5.258	4	1.314	1.495	0.212
		داخل المجموعات	65.052	74	0.879		
		المجموع	70.310	78			
الثالث	الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	4.881	4	1.220	2.112	0.088
		داخل المجموعات	42.750	74	0.578		
		المجموع	47.632	78			
الرابع	الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	بين المجموعات	5.310	4	1.327	1.334	0.265
		داخل المجموعات	73.654	74	0.995		
		المجموع	78.964	78			
الخامس	حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	5.562	4	1.391	2.109	0.088
		داخل المجموعات	48.786	74	0.659		
		المجموع	54.348	78			
السادس	فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	بين المجموعات	1.869	4	0.467	0.805	0.526
		داخل المجموعات	42.972	74	0.581		
		المجموع	44.842	78			
السابع	درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	3.482	4	0.871	1.040	0.392
		داخل المجموعات	61.948	74	0.837		
		المجموع	65.431	78			
	جميع المحاور	بين المجموعات	3.466	4	0.867	1.467	0.221
		داخل المجموعات	43.706	74	0.591		
		المجموع	47.172	78			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "4، 74" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.5

8.4-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في آراء أفراد العينة حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للمسمى الوظيفي .

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للمسمى الوظيفي والنتائج مبينة في جدول رقم (38) والذي يبين أن قيمة F المحسوبة لكل محور من محاور الدراسة اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.5 ، كما أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور من محاور الدراسة اكبر من 0.05 ، مما يدل على عدم وجود فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول كل محور من محاور الدراسة تعزى للمسمى الوظيفي **وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 0.311 وهي اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي2.5 ، كما أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.870 وهي اكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للمسمى الوظيفي**.

جدول رقم (38)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للمسمى الوظيفي

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
الأول	الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	بين المجموعات	0.472	4	0.118	0.099	0.983
		داخل المجموعات	88.386	74	1.194		
		المجموع	88.858	78			
الثاني	القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	بين المجموعات	1.614	4	0.403	0.435	0.783
		داخل المجموعات	68.696	74	0.928		
		المجموع	70.310	78			
الثالث	الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	2.444	4	0.611	1.001	0.413
		داخل المجموعات	45.187	74	0.611		
		المجموع	47.632	78			
الرابع	الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	بين المجموعات	1.070	4	0.268	0.254	0.906
		داخل المجموعات	77.893	74	1.053		
		المجموع	78.964	78			
الخامس	حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	4.199	4	1.050	1.549	0.197
		داخل المجموعات	50.149	74	0.678		
		المجموع	54.348	78			
السادس	فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	بين المجموعات	0.885	4	0.221	0.372	0.828
		داخل المجموعات	43.957	74	0.594		
		المجموع	44.842	78			
السابع	درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	1.696	4	0.424	0.492	0.741
		داخل المجموعات	63.735	74	0.861		
		المجموع	65.431	78			
	جميع المحاور	بين المجموعات	0.780	4	0.195	0.311	0.870
		داخل المجموعات	46.392	74	0.627		
		المجموع	47.172	78			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "4، 74" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.5

8.5-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في اراء افراد العينة حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لعدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لعدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية والنتائج مبينة في جدول رقم (39) والذي يبين أن قيمة Fالمحسوبة لكل محور من محاور الدراسة (باستثناء المحور الثالث و السادس " الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية، و فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني ") اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.73 ، كما أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور من محاور الدراسة (باستثناء المحور الثالث و السادس " الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية، و فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني ") اقل من 0.05 ، مما يدل على وجود فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول كل محور من محاور الدراسة (باستثناء المحور الثالث و السادس " الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية، و فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني ") تعزى لعدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية ويبين اختبار شفيه جدول رقم (40) الفروق المتعددة بين متوسطات فئات متغير عدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية والذي يبين انه توجد فروق بين طبقات الخبرة " اقل من 3 سنوات " و " أكثر من 9 سنوات " ولصالح " أكثر من 9 سنوات "

وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 4.928 وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي2.73، كما أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.004 وهي اقل من 0.05 مما يدل على وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لعدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية ويبين اختبار شفيه جدول رقم (40) الفروق المتعددة بين **متوسطات فئات متغير عدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية والذي يبين انه توجد فروق بين طبقات الخبرة " اقل من 3 سنوات " و " أكثر من 9 سنوات " ولصالح " أكثر من 9 سنوات "**

توجد هذه الفروق لأن علم التجارة الالكترونية من العلوم الجديدة والتي لها قواعد وإجراءات مستقلة غير متوفرة في الموظفين الجدد

جدول رقم (39)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لعدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
الأول	الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	بين المجموعات	15.359	3	5.120	5.224	0.002
		داخل المجموعات	73.498	75	0.980		
		المجموع	88.858	78			
الثاني	القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	بين المجموعات	10.933	3	3.644	4.603	0.005
		داخل المجموعات	59.377	75	0.792		
		المجموع	70.310	78			
الثالث	الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	4.325	3	1.442	2.497	0.066
		داخل المجموعات	43.307	75	0.577		
		المجموع	47.632	78			
الرابع	الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	بين المجموعات	14.608	3	4.869	5.675	0.001
		داخل المجموعات	64.355	75	0.858		
		المجموع	78.964	78			
الخامس	حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	7.034	3	2.345	3.717	0.015
		داخل المجموعات	47.314	75	0.631		
		المجموع	54.348	78			
السادس	فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	بين المجموعات	4.352	3	1.451	2.687	0.052
		داخل المجموعات	40.489	75	0.540		
		المجموع	44.842	78			
السابع	درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	7.524	3	2.508	3.248	0.026
		داخل المجموعات	57.907	75	0.772		
		المجموع	65.431	78			
	جميع المحاور	بين المجموعات	7.768	3	2.589	4.928	0.004
		داخل المجموعات	39.404	75	0.525		
		المجموع	47.172	78			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "3، 75" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.73

جدول رقم (40)

اختبار شقيه للفروق المتعددة وفق متغير لعدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية

المحور	الفروق	أقل من 3سنوات	3- 5 سنوات	6-9 سنوات	أكثر من 9 سنوات
الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	اقل من 3 سنوات		-0.61	0.03	-1.07*
	3-5 سنوات	0.61		0.64	-0.46
	6-9 سنوات	-0.03	-0.64		-1.10
	أكثر من 9 سنوات	1.07*	0.46	1.10	
القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	اقل من 3 سنوات		-0.36	-0.30	-0.97*
	3-5 سنوات	0.36		0.06	-0.62
	6-9 سنوات	0.30	-0.06		-0.67
	أكثر من 9 سنوات	0.97*	0.62	0.67	
الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	اقل من 3 سنوات		-0.75	-0.15	-1.08*
	3-5 سنوات	0.75		0.59	-0.34
	6-9 سنوات	0.15	-0.59		-0.93
	أكثر من 9 سنوات	1.08*	0.34	0.93	
حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	اقل من 3 سنوات		-0.51	-0.54	-0.82*
	3-5 سنوات	0.51		-0.04	-0.31
	6-9 سنوات	0.54	0.04		-0.27
	أكثر من 9 سنوات	0.82*	0.31	0.27	
درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	اقل من 3 سنوات		-0.61	-0.10	-0.74*
	3-5 سنوات	0.61		0.51	-0.13
	6-9 سنوات	0.10	-0.51		-0.64
	أكثر من 9 سنوات	0.74*	0.13	0.64	
جميع المحاور	اقل من 3 سنوات		-0.50	-0.27	-0.84*
	3-5 سنوات	0.50		0.24	-0.33
	6-9 سنوات	0.27	-0.24		-0.57
	أكثر من 9 سنوات	0.84*	0.33	0.57	

8.6-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في آراء أفراد العينة حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة للدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية والنتائج مبينة في جدول رقم (41) والذي يبين أن قيمة Fالمحسوبة لكل محور من محاور الدراسة اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.73 ، كما أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور من محاور الدراسة اقل من 0.05 ، مما يدل على وجود فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول كل محور من

محاور الدراسة تعزى للدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية ويبين اختبار شفيه جدول رقم (42) الفروق المتعددة بين متوسطات فئات متغير للدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية والذي يبين انه توجد فروق بين طبقات الدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية " لا يوجد " و " 3 دورات فاقل " ولصالح " 3 دورات فاقل " وكذلك يوجد فروق بين الفئات " لا يوجد " و " 4-6 دورات " ولصالح " 4-6 دورات "

وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 10.322 وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي2.73، كما أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية ويبين اختبار شفيه جدول رقم (42) الفروق المتعددة بين **متوسطات فئات متغير للدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية والذي يبين انه توجد فروق بين طبقات الدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية " لا يوجد " و " 3 دورات فاقل " ولصالح " 3 دورات فاقل " وكذلك يوجد فروق بين الفئات " لا يوجد " و " 4-6 دورات " ولصالح " 4-6 دورات "**

جدول رقم (41)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى للدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
الأول	الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	بين المجموعات	26.652	3	8.884	10.711	0.000
		داخل المجموعات	62.206	75	0.829		
		المجموع	88.858	78			
الثاني	القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	بين المجموعات	12.009	3	4.003	5.149	0.003
		داخل المجموعات	58.301	75	0.777		
		المجموع	70.310	78			
الثالث	الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	9.358	3	3.119	6.113	0.001
		داخل المجموعات	38.273	75	0.510		
		المجموع	47.632	78			
الرابع	الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	بين المجموعات	28.553	3	9.518	14.160	0.000
		داخل المجموعات	50.410	75	0.672		
		المجموع	78.964	78			
الخامس	حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	9.558	3	3.186	5.335	0.002
		داخل المجموعات	44.790	75	0.597		
		المجموع	54.348	78			
السادس	فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	بين المجموعات	14.034	3	4.678	11.389	0.000
		داخل المجموعات	30.807	75	0.411		
		المجموع	44.842	78			
السابع	درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	12.342	3	4.114	5.812	0.001
		داخل المجموعات	53.089	75	0.708		
		المجموع	65.431	78			
	جميع المحاور	بين المجموعات	13.785	3	4.595	10.322	0.000
		داخل المجموعات	33.388	75	0.445		
		المجموع	47.172	78			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "3، 75" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.73

جدول رقم (42)

اختبار شفيه للفروق المتعددة وفق متغير الدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية

المحور	الفروق	لا يوجد	3 دورات فاقل	4 دورات إلي 6 دورات	أكثر من 6 دورات
الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	لا يوجد		-1.19*	-1.58*	-0.71
	3 دورات فاقل	1.19*		-0.39	0.49
	4 دورات إلي 6 دورات	1.58*	0.39		0.87
	أكثر من 6 دورات	0.71	-0.49	-0.87	
القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	لا يوجد		-0.80*	-1.00*	-0.22
	3 دورات فاقل	0.80*		-0.20	0.58
	4 دورات إلي 6 دورات	1.00*	0.20		0.77
	أكثر من 6 دورات	0.22	-0.58	-0.77	
الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	لا يوجد		-0.68*	-0.98*	-0.17
	3 دورات فاقل	0.68*		-0.31	0.51
	4 دورات إلي 6 دورات	0.98*	0.31		0.82
	أكثر من 6 دورات	0.17	-0.51	-0.82	
الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	لا يوجد		-1.19*	-1.70*	-0.98
	3 دورات فاقل	1.19*		-0.50	0.21
	4 دورات إلي 6 دورات	1.70*	0.50		0.71
	أكثر من 6 دورات	0.98	-0.21	-0.71	
حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	لا يوجد		-0.56	-1.04*	0.18
	3 دورات فاقل	0.56		-0.48	0.74
	4 دورات إلي 6 دورات	1.04*	0.48		1.21*
	أكثر من 6 دورات	-0.18	-0.74	-1.21*	
فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	لا يوجد		-0.75	-1.48	-0.63
	3 دورات فاقل	0.75		-0.73	0.12
	4 دورات إلي 6 دورات	1.48	0.73		0.85
	أكثر من 6 دورات	0.63	-0.12	-0.85	
درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	لا يوجد		-0.84*	-0.70*	-0.12
	3 دورات فاقل	0.84*		0.14	0.71
	4 دورات إلي 6 دورات	0.70*	-0.14		0.58
	أكثر من 6 دورات	0.12	-0.71	-0.58	
جميع المحاور	لا يوجد		-0.84*	-1.19*	-0.36
	3 دورات فاقل	0.84*		-0.35	0.49
	4 دورات إلي 6 دورات	1.19*	0.35		0.83
	أكثر من 6 دورات	0.36	-0.49	-0.83	

8.7-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في أراء أفراد العينة حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لحجم التعاملات بالتجارة الالكترونية.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لحجم التعاملات بالتجارة الالكترونية والنتائج مبينة في جدول رقم (43) والذي يبين أن قيمة Fالمحسوبة لكل محور من محاور الدراسة (باستثناء المحور الخامس " حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ")اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.12 ، كما أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور من محاور الدراسة (باستثناء المحور الخامس " حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ") اقل من 0.05 ، مما يدل على وجود فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول كل محور من محاور الدراسة (باستثناء المحور الخامس " حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ") تعزى لحجم التعاملات بالتجارة الالكترونية ويبين اختبار شفيه جدول رقم (44) الفروق المتعددة بين متوسطات فئات متغير حجم التعاملات بالتجارة الالكترونية والذي يبين انه توجد فروق بين طبقات متغير حجم التعاملات بالتجارة الالكترونية " لا يوجد" و " متوسطة" ولصالح " لا يوجد "

وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 11.991 وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي3.12، كما أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لحجم التعاملات بالتجارة الالكترونية ويبين اختبار شفيه جدول رقم (44) الفروق المتعددة بين **متوسطات فئات متغير حجم التعاملات بالتجارة الالكترونية والذي يبين انه توجد فروق بين طبقات متغير حجم التعاملات بالتجارة الالكترونية " لا يوجد" و " متوسطة" ولصالح " لا يوجد "**

جدول رقم (43)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها على المصارف العاملة في قطاع غزة تعزى لحجم التعاملات بالتجارة الالكترونية لديكم

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " F"	مستوى الدلالة
الأول	الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	بين المجموعات	35.114	2	17.557	24.827	0.000
		داخل المجموعات	53.744	76	0.707		
		المجموع	88.858	78			
الثاني	القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	بين المجموعات	9.158	2	4.579	5.691	0.005
		داخل المجموعات	61.152	76	0.805		
		المجموع	70.310	78			
الثالث	الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	8.965	2	4.482	8.810	0.000
		داخل المجموعات	38.667	76	0.509		
		المجموع	47.632	78			
الرابع	الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	بين المجموعات	22.256	2	11.128	14.914	0.000
		داخل المجموعات	56.707	76	0.746		
		المجموع	78.964	78			
الخامس	حجم المخاطر المصرفية الناشئة على تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	4.016	2	2.008	3.032	0.054
		داخل المجموعات	50.332	76	0.662		
		المجموع	54.348	78			
السادس	فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	بين المجموعات	9.617	2	4.809	10.375	0.000
		داخل المجموعات	35.224	76	0.463		
		المجموع	44.842	78			
السابع	درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	بين المجموعات	5.261	2	2.630	3.322	0.041
		داخل المجموعات	60.170	76	0.792		
		المجموع	65.431	78			
	جميع المحاور	بين المجموعات	11.315	2	5.658	11.991	0.000
		داخل المجموعات	35.857	76	0.472		
		المجموع	47.172	78			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 76" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.12

جدول رقم (44)

اختبار شقيه للفروق المتعددة وفق متغير حجم التعاملات بالتجارة الالكترونية

المحور	الفروق	متوسط	صغير	لا يوجد
الوسائل المحاسبية المطبقة في قياس العمليات المصرفية المتعددة للتجارة الالكترونية	متوسط		0.56	1.81*
	صغير	-0.56		1.26*
	لا يوجد	-1.81*	-1.26*	
القواعد والأسس والإجراءات المصرفية المطبقة	متوسط		0.30	0.93*
	صغير	-0.30		0.62*
	لا يوجد	-0.93*	-0.62*	
الوسائل الرقابية التي تعتمد عليها البنوك لمتابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	متوسط		0.34	0.91*
	صغير	-0.34		0.57
	لا يوجد	-0.91*	-0.57	
الكفاءة المهنية للقائمين على متابعة تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ودورهم في المحاسبة عنها	متوسط		0.34	1.44*
	صغير	-0.34		1.10
	لا يوجد	-1.44*	-1.10	
فعالية الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني	متوسط		0.30	0.95*
	صغير	-0.30		0.65
	لا يوجد	-0.95*	-0.65	
درجة الوعي المصرفي لدى عملاء البنوك لقبول تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية	متوسط		0.31	0.69*
	صغير	-0.31		0.38
	لا يوجد	-0.69*	-0.38	
جميع المحاور	متوسط		0.36	1.03*
	صغير	-0.36		0.67
	لا يوجد	-1.03*	-0.67	

و أخيرا نستطيع القول بأن الاختلافات بين إجابات المبحوثين تنتج بسبب قلة عدد الدورات التي حصل عليها المبحوثين في مجال التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية وكذلك سنوات الخبرة لها تأثير كبير على أراء المبحوثين في البنك وكذلك نوع التعليم مثل حملة شهادات البكالوريوس والماجستير وكذلك إلى نوع التخصص العلمي المنتمي إليه الموظف من محاسبة أو علوم مالية ومصرفية وكذلك طبيعة العمل داخل البنك.

5-2النتائج والتوصيات

5-2-1 النتائج:

تناول الباحث في هذه الدراسة أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها في بنوك قطاع غزة ومدي القدرات الفنية التي من خلالها نستطيع الارتقاء بمستوى التعامل الالكتروني في عمليات التبادل التجاري .

وعلى ضوء الجوانب النظرية والتطبيقية ضمن هذه الدراسة فإنه يمكن عرض أهم النتائج التي تم التوصل إليها وتتمثل فيما يلي:-

1-عدم اهتمام إدارة البنوك العاملة في قطاع غزة بتطوير كادر بشري مهني على إطلاع بمجالات التجارة الالكترونية وذلك من خلال الدورات التدريبية وزيادة عددها لكي يحصل البنك على موظفين علي درجة عالية من الكفاءة.

2- حجم التعامل بالتجارة الالكترونية ما بين المتوسط والضعيف وهذا يدل على أن هناك تعامل في بعض مجالات التجارة الالكترونية وليس كل مجالات التجارة الالكترونية .

3- نظم التسوية المطبقة فعلا في البنوك العاملة في قطاع غزة تعتبر ضعيفة مقارنا بما هو متعارف عليه دوليا وذلك يرجع إلى عدم وجود الكفاءات المتخصصة في مجال التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها.

4- القواعد والأسس والإجراءات التي تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني تواجهه صعوبات في التطبيق وهذه الصعوبات موجودة فعلا لعدم وجود كادر مهني متخصص وكذلك لقلة خبرة العاملين في مجال التجارة الالكترونية.

5- توجد صعوبات رقابية تواجهه عملية التبادل التجاري الالكتروني وتأتي هذه الصعوبة لعدم وجود نظام رقابي فعال معتمد من قبل سلطة النقد يتم من خلاله الرقابة على جميع عمليات التبادل التجاري الالكتروني والتأكد من سلامة تطبيق نظم التسوية المحاسبية على هذه العمليات.

6- إن توفر الكفاءة المهنية للعاملين تزيد من كفاءة و فاعلية عمليات التبادل التجاري الالكتروني لكي ترتقي مثل هذه العمليات إلى المستوى المطلوب إلى المستوى المطلوب.

7-إن توفر أنظمة المحاسبة الجديدة في البنوك من شانها أن تعطى مؤشرا إيجابيا على وجود بنية تحتية لتطبيق أساليب تنفيذ عمليات التبادل التجاري الالكتروني ونظم التسوية المحاسبية عنها وهذا بدورة يؤدي إلى التعامل بالتجارة الالكترونية بطريقة ليست صعبة.

8- توجد مخاطر كثيرة تواجه عملية التبادل التجاري الالكتروني وهذه المخاطر تهدد كفاءة وفاعلية تنفيذ وتطبيق عمليات التجارة الالكترونية.

9- التشريعات القانونية التي تصدرها سلطة النقد الفلسطينية لضبط عمليات التبادل التجاري الالكتروني متوسطة وهذا يعني أنها لم تقم بدورها في التنظيم الجيد لعملية التبادل التجاري الالكتروني.

10- يقوم البنك بإصدار نشرات تثقيفية للخدمات الالكترونية القليلة التي يقدمها ويقوم بتوزيعها على المتعاملين لديه.

11- إن التطبيق الناجح لعمليات التبادل التجاري الالكتروني يستلزم وجود متخصصين في العلوم الالكترونية مثل تكنولوجيا المعلومات لكي يتم تطوير البرامج المالية بشكل سريع.

12- إن التدريب الملائم والمتواصل للكادر الوظيفي أمر ضروري وحيوي لإبقاء الموظف على كفاءة وفاعلية في تطبيق عمليات التبادل التجاري الالكتروني.

13- على الرغم من كل ما سبق يتضح لنا أن أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها في البنوك تسير بصورة بطيئة نوعا ما مع توافر بعض مقومات التجارة الالكترونية من بنية تحية مثل توفر وسائل الاتصالات و أجهزة الحاسوب المتطورة إلا أن النمو لعمليات التبادل التجاري الالكتروني يسير بصورة بطيئة.

5-2-2:- التوصيات

بناء على النتائج السابقة ومن خلال الدراسات السابقة فإنه يمكن إيجاز أهم التوصيات فيما يلي:

1) ضرورة قيام البنك بإنشاء نظام رقابي فعال يتم من خلاله الرقابة على جميع عمليات التبادل التجاري الالكتروني.
2) ضرورة وضع قواعد و أسس و إجراءات محاسبية تحكم عمليات التبادل التجاري الالكتروني.
3) ضرورة إعداد نظام محاسبي أمن يتم من خلاله تنفيذ عمليات التبادل التجاري الالكتروني وذلك لتلافي أخطار الدخول غير المشروع.
4) زيادة النشرات التثقيفية تزيد الطمأنينة للعميل يتم من خلالها شرح مميزات التعامل بنظام التجارة الالكترونية.
5) على البنك أن يقوم بإعداد كادر بشري يكون مهنيا وخبيرا في مجال التجارة الالكترونية وذلك عن طريق إعداد دورات يتم من خلالها فهم نظم التسوية المحاسبية لعمليات التبادل التجاري الالكتروني وممارسة ذلك عمليا وذلك عن طريق إنشاء قسم في البنك يدعى التعليم المستمر.
6) اهتمام كليات التجارة بالجامعات الفلسطينية بتطوير مناهجها وذلك عن طريق إدراج مادة جديدة تسمي التجارة الالكترونية في خططها الدراسية.
7) ضرورة إنشاء أقسام مستقلة لعمليات التبادل التجاري الالكتروني في البنوك وتدعيمها بالكوادر البشرية المؤهلة علميا وعمليا.

5-2-3الدراسات المستقبلية

في ضوء التوصيات السابقة يقترح الباحث القيام بالدراسات الأتية:-

1. بتشجيع طلبة الدراسات العليا لإجراء بحوثهم ودراساته في مجال التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها وذلك بالتركيز على مجالات محددة والتعمق فيها.
2. دراسة التطور التكنولوجي في مجال التجارة الالكترونية من خلال دراسة و تطوير البنية التحتية.
3. إجراء دراسة ميدانية مستقبلية بنفس العنوان في حالة استخدمت البنوك العاملة في قطاع غزة نظم التسوية المحاسبية وكذلك أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية المتعارف عليها.

المراجع

أولا: المراجع العربية

1) محمود، عامر. **التجارة الالكترونية** مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع 2006 .
2) أبو غزالة، طلال. ،" **ندوة التجارة الإلكترونية و القانون** بـــأبو ظبـــي " ، أبـــو ظبـــي 2001.
3) توفيق ، محمد شريف " أثر التجارة الالكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية دراسة اختباريه بالتطبيق على استخدام القطاع المصرفي لوسائل دفع النقود الالكترونيـــة وخدماتها المرتبطة بأنظمة البنك الفوري كلية التجارة جامعة الزقازيق 2003.
4) حلس ، سالم و جربوع ،يوسف **المحاسبة الدولية** ، الجامعة الإسلامية الطبعـــة الأولـــى 2001.
5) التقي ، عمرو . نحو إستراتيجية لتنمية التجارة الكترونية في الاقتصاد **المصري دوريـــة البحوث الإدارية** 2003 الجامعة الإسلامية.
6) المجمع العربي للمحاسبين القانونيين ،2000،العدد114.
7) عبد القادر،بريش . محمد ،زيدان. دور البنـــوك الالكترونيـــة فـــي تطـــوير التجـــارة الالكترونية جامعة حسبة 2003 .
8) بلقاسم ، زايرى. على ،طوباش طبيعة التجارة الالكترونية وتطبيقاتها المتعددة ، **دوريـــة المستقبل العربي** 2003 .
9) غنيم، رأفت. دور جامعة الدول العربية في تنمية التجارة الالكترونية .الأمانة العامة 2002 .
10) القشي ، ظاهر. مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية والموثوقية في ظل التجارة الالكترونية.جامعة دمشق 2003.
11) مكي،سالم،والبنا،أحمد،التجارة الإلكترونية وعولمة النشاط الاقتصادي.بحث تخرج(بكالوريوس)،كلية التجارة،قسم المحاسبة،الجامعة الإسلامية،غزة،يناير2002.
12) النعيمي، قاسم. التجارة الالكترونية بين الواقع والحقيقة. جامعة دمشق. 2002 .
13) البحطيطي ،عبد الرحيم. المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الالكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية **مجلة جامعة الملك عبد العزيز** 2007 .
14) وادي ،رشدي. أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها. **مجلة الجامعة الإسلامية** المجلد السادس 2007 .

15) يوسف، ردينه. الصميدعي ، محمود. البنوك الالكترونية النشأة والمستلزمات **مجلة العلوم الإدارية** الجامعة الإسلامية المجلد الخامس2008.

16) العاني، قتيبة البنوك الالكترونية و أهم تطبيقاتها **مجلة العلوم الإدارية** الجامعة الإسلامية المجلد الخامس2008.

17) البحيصي ،عصام. الشريف ، حرية. مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الكترونيا دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة. **مجلة الجامعة الإسلامية** المجلد السادس عشر العدد الثاني2008 .

18) عواد، محمد و الشيخ ،فؤاد المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الالكترونية في الشركات الأردنية دورية **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال** المجلد الأول 2005.

19) برهم ، نضال **أحكام عقود التجارة الالكترونية** دار الثقافة للنشر والتوزيع 2005..

20) الشافعي ، محمد. النقود الالكترونية (ماهيتها مخاطرها وتنظيمها القانوني) **مجلة الأمن والأمان** تصدرها اكاديمة الشرطة دبي 2004.

21) توفيق ، محمد شريف . التقرير المالي الالكتروني على شبكة الانترنت وتقييم جهود تنظيمه. **المجلة العلمية** لكلية التجارة 2001.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

المراجع الأجنبية

1-Wood , Frank**. Business Accounting** Seventh Edition Pitman Publishing 2000.

2-Folkerts landau, David, peter Garber and Dirk Schoenmaker (2000) "The Reform of Wholesale Payment Systems and Its Impact on Financial Markets", **Journal of Banking & Finance**, vol. 30

3- **Committee on Payment and Settlement Systems**(CBSS) SETTLEMENT RISK IN FOREIGN EXCHANGE TRANSACTIONS Basle March 1996

4-Pu Shen (1997) "Settlement Risk in Large-Value Payments Systems", **Journal of Economic Review**, vol. 82.

5- Patrikis, Ernest T. (2000) "Some Visions of Large Value Payment systems", The 14th Payment systems International Conference, Montreaux, October.

6- **THE LIMITED LIABILITY COMPANY AGREEMENT** (LLCA), CLEARING HOUSE INTERBANK PAYMENTS SYSTEM RULES ON INTERBANK COMPENSATION,2005

7-Leinonen, Harry e-Settlement: Soon a reality ARTICLE PROPOSAL, **Financial Markets and Statistics**, 2005

8-**Bank for International Settlements** (2000) "Settlement Risks in Foreign Exchange Transactions", Committee on Payment and Settlements Systems of central Banks of the Group of Ten Countries.

9-Clearing House Interbank Payments System (1996) CHIPS Rules and Administrative Procedures. New York: **New York Clearing House Association.**

10-White, L.H. (1996), "The Technology Revolution and Monetary Evolution" in, The Future of Money in the Information Age, Cato Institute's 14th annuel monetary conference, May 23, Washington, D.C.

المواقع الالكترونية

1- موقع المفوضية الأوربية لخدمات الدفع

http://ec.europa.eu/internal_market/payments/emoney/index_en.htm

2- موقع البنك المركزي الأوربي

http://www.ecb.int/press/pr/date/1998/html/pr980831.en.html

3-موقع المكتبة الالكترونية

http://papers.ssrn.com/sol3/AbstractNotFound.cfm?error=restricted

4-موقع مكتبة التجارة الالكترونية

http://www.knowledgestorm.com

www.google.cim-5

الملاحق

أولا قائمة محكمي الاستبانة

م	الاسم	الجامعة
1	دكتور علي شاهين	الجامعة الإسلامية غزة
2	دكتور ماهر ضرغام	الجامعة الإسلامية غزة
3	دكتور عصام البحيصي	الجامعة الإسلامية غزة
4	دكتور حمدي زعرب	الجامعة الإسلامية غزة
5	دكتور رشدي وادي	الجامعة الإسلامية غزة
6	دكتور يوسف عاشور	الجامعة الإسلامية غزة
7	دكتور نافذ بركات	الجامعة الإسلامية غزة

ثانيا: الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية – غزة

كلية التجارة

الدراسات العليا

قسم المحاسبة والتمويل

أخي الفاضل / أختي الفاضلة ..... المحترم /ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد،،،،،،

نتوجه إليكم بفائق التقدير والاحترام راجين حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة الميدانية للبنوك العاملة في قطاع غزة التي تهم شريحة مهمة من المواطنين، وتحقيقا لأغراض استكمال رسالة الماجستير في برنامج المحاسبة والتمويل، بعنوان:

"**أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية ونظم التسوية المحاسبية عنها** "

دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة

ونأمل منكم التفضل بالمشاركة الفاعلة والبناءة، والتي تشكل رافداً مهماً في إتمام هذه الدراسة، لذا نرجو تعاونكم في تزويدنا بالبيانات اللازمة والضرورية، من خلال تعبئة هذه الاستبانة والإجابة العلمية الدقيقة على جميع الأسئلة المطروحة، لما لذلك من أثر جوهري في الوصول إلى نتائج دقيقة وقاطعة يمكن الاعتماد عليها ويمكن تعميمها.

ونوجه عنايتكم أن جميع الإجابات سوف تكون موضع ثقة، وسوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، كما أن نتائج الدراسة ستعرض بشكل عام، ولن يشار إلى أي اسم من الأسماء المشاركة في الإجابة على هذه الاستبانة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

الباحث	إشراف
إياد زكي محمد أبو رحمة	أ.د. سالم حلس

قائمة استقصاء المعلومات

القسم الأول: معلومات عامة

الرجاء الإجابة على الأسئلة الآتية بوضع دائرة حول الإجابة الأفضل:

معلومات عن المجيب:

1- مكان العمل:.....

2 – المؤهل العلمي:

أ- بكالوريوس ب- ماجستير

ج- دكتوراه د- أخرى (حدد.....)

3- التخصص العلمي:

أ- محاسبة ب- إدارة أعمال ج- علوم مالية ومصرفية

د- اقتصاد وإحصاء هـ- أخرى (حدد.....)

4-المسمى الوظيفي:

أ- محاسب ب- رئيس قسم ج- مدير مالي د- مدقق داخلي

أخرى (حدد ــــــــــــــــــــــــــــــ)

5- عدد سنوات الخبرة في مجال الصيرفة الالكترونية:

أ- أقل من 3سنوات ب- من 3سنوات إلى أقل من 6سنوات

ج- من (6) إلى أقل من 9 سنوات هـ- أكثر من 9 سنوات

6- الدورات التي التحقتم بها ذات الصلة بأمور الصيرفة الالكترونية:

أ- لا يوجد ب- 3 دورات فاقل

ج- 4 دورات إلي 6 دورات د- أكثر من 6 دورات

7- حجم التعاملات بالتجارة الالكترونية لديكم

أ-كبير ب- متوسط ج- صغير د- لا يوجد

القسم الثاني: الرجاء ضع إشارة (X) أمام الإجابة التي تتفق معها أو ما تراها مناسبة للأسئلة التالية:

الرقم	السؤال	موافق بدرجة عالية جداً	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة منخفضة	موافق بدرجة منخفضة جداً
1	يطبق البنك كافة أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية المتعارف عليها.					
2	يستخدم البنك كافة الأساليب المتعارف عليها في تنفيذ عملية التبادل التجاري الالكتروني					
3	يطبق البنك نظم التسوية المحاسبية المعروفة عالميا					
4	تعتبر عملية التسوية البنكية لعمليات التجارة الالكترونية سهلة					
5	نظم التسوية المطبقة فعلا في البنك ذات فاعلية وكفاءة في تنفيذ عملية التبادل التجاري الالكتروني					
6	هل هناك قواعد وأسس مصرفية تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني					
7	يطبق البنك القواعد والأسس والإجراءات المصرفية الخاصة بعملية التبادل التجاري الالكتروني					
8	القواعد والأسس والإجراءات التي تحكم عمليات التجارة الالكترونية تواجه صعوبات في التطبيق على أرض الواقع					
9	القواعد والأسس والإجراءات المطبقة في البنك ذات فاعلية وكفاءة في تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية					
10	هناك بنية أساسية تلائم وجود قواعد وإجراءات تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني					
11	هناك وسائل رقابية تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني					
12	الوسائل الرقابية المطبقة في البنك تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني					

الرقم	السؤال	موافق بدرجة عالية جداً	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة منخفضة	موافق بدرجة منخفضة جداً
13	الوسائل الرقابية المطبقة في البنك تعتبر ذات فاعلية في تسهيل تنفيذ عمليات التبادل التجاري الالكتروني					
14	توجد رقابة داخلية من قبل إدارة البنك تراقب عمليات التبادل التجاري الالكتروني					
15	هناك إجراءات رقابية للتأكد من صدق التوقيع الالكتروني					
16	توجد صعوبات رقابية على عملية التبادل التجاري الالكتروني					
17	تتوفر لدى البنك الكفاءة المهنية للموظفين العاملين في مجال التجارة الالكترونية					
18	يقوم البنك بإعداد دورات تدريبية لتجهيز كادر بشري يناسب التطورات التكنولوجية					
19	توفر الكفاءة المهنية للموظفين العاملين في مجال التجارة الالكترونية تزيد من فاعلية عمليات التبادل التجاري الالكتروني					
20	الإدارة العليا للبنك تختار الموظفين العاملين في مجال التجارة الالكترونية وفق قواعد وإجراءات محددة					
21	توجد مخاطر مصرفية واجهة عمليات التبادل التجاري الالكتروني					
22	هناك وسائل حماية تحول دون وقوع المخاطر المصرفية المتعلقة بعمليات التبادل التجاري الالكتروني					
23	الوسائل الرقابية المطبقة باستطاعتها مواجهة مخاطر التبادل التجاري الالكتروني					
24	المخاطر المصرفية الالكترونية تهدد فاعلية تنفيذ عمليات التبادل التجاري الالكتروني					
25	توجد مخاطر مصرفية على مستخدمي الوسائل الالكترونية (العملاء)					

الرقم	السؤال	موافق بدرجة عالية جداً	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة منخفضة	موافق بدرجة منخفضة جداً
26	هناك ضوابط قانونية وإدارية تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني					
27	هناك تشريعات قانونية تصدرها سلطة النقد الفلسطينية لضبط عملية التبادل التجاري					
28	تقوم الحكومة بسن تشريعات تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني					
29	لا يوجد تعارض بين التشريعات الحكومية والضوابط الإدارية والقانونية التي تحكم عملية التبادل التجاري الالكتروني.					
30	الضوابط الإدارية والقانونية التي تنظم عملية التبادل التجاري الالكتروني ذات فاعلية في تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية.					
31	هناك درجة من الوعي المصرفي الكافي لدي العملاء بفوائد ومميزات تنفيذ عمليات التبادل التجاري إلكترونيا					
32	درجة الوعي المصرفي لدي العملاء في ازدياد بسبب انتشار العولمة الاقتصادية					
33	هناك إقبال من عملاء البنك لاستخدام وسائل و أساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية					
34	يقتنع العملاء بكفاءة وفاعلية وسائل وأساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية					
35	يقوم البنك بإصدار نشرات تثقيفية لعملائه حول مفاهيم ومميزات وفوائد وخصائص التجارة الالكترونية					

مع خالص التحيات