

أثر استخدام الصيرفة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية: المصرف التجاري السوري

د. بسمة الخطيب*

(تاريخ الإيداع 2023 /9/17 – تاريخ النشر 2023 /12/21)

□ ملخص □

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى أثر استخدام الصيرفة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات المصرفية، ولتحقيق غايات البحث فقد تم توزيع ٢٧٠ استمارة استبيان على مفردات عينة البحث، وتم استعادة ٢٢٠ قابلة للتحليل الإحصائي، أي بمعدل ٨١%. وقد تمت معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعي.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذات دلالة احصائية بين مؤشرات الصيرفة الالكترونية وهي "استخدام البطاقات المصرفية الالكترونية"، و"الصيرفة عبر الانترنت"، و"الصيرفة عبر الهاتف" في أداء الخدمات المصرفية. كما تشير إجابات أفراد العينة المدروسة إلى أن المصرف التجاري السوري يطبق الصيرفة الالكترونية في العمل المصرفي بشكل جيد.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الالكترونية، الصيرفة عبر الانترنت، الصيرفة عبر الهاتف، تحسين أداء الخدمة المصرفية، المصرف التجاري السوري.

*The Effect of Using Electronic Banking on the improving
the performance of banking services
Applied study:
" in the Commercial Bank of Syria "*

Dr. Basmah AL- Khatib *

(Received 17/9/2023.Accepted 21/12/2023)

□**ABSTRACT** □

The aim of this research is to identify the impact of the use of electronic banking the improving the performance of banking services. To achieve the objectives of this study, questionnaire was designed and distributed 270 questionnaires on samples research of which, only 220 questionnaires were returned and found valid for statistical analysis. i.e. 81% in response rate. The data were processed by using the statistical program SPSS.

The results of this study revealed the presence of the statistically significant correlation and effect between the indicators of electronic banking with the "use of electronic banking cards", "Internet banking", "phone banking" and the performance of banking services. Also the answers of the sample studied revealed that the " the Commercial Bank of Syria " applies electronic Banking in the banking business very well.

Key words: electronic banking, online banking, phone banking, the Service Banking, the Commercial Bank of Syria

*Al Rasheed International Private University for Science and Technology (RU)
Business Administration Department

أولاً: المقدمة: *Introduction*

تسعى المصارف في سورية الى تطوير خدماتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيق الصيرفة الالكترونية من اجل تنويع الخدمات المصرفية التي تقدمها، واستحداث خدمات جديدة، وكذلك زيادة انتشار الخدمات المصرفية، بالإضافة الى ذلك تحسين كفاءة وفعالية العمل المصرفي وزيادة ارباحها، وذلك بهدف مواكبة المستجدات والتطورات الحاصلة في القطاع المصرفي الدولي، وبما أن المصارف الخاصة في سورية هي جزء من القطاع المصرفي السوري، والتي تعمل على أساس تنافسي من اجل تقديم افضل الخدمات، لذا فإنها لم تكن بمعزل عن هذا التطور التكنولوجي، اذ قامت بإدخال التقنيات الحديثة المتمثلة بوسائل وانظمة الدفع الالكترونية في تعاملاتها المالية والتجارية، لكي تطور وتوسع خدماتها بالشكل الذي يلبي حاجات ورغبات العملاء، من اجل جذب أكبر عدد منهم، ولزيادة ارباحها.

ثانياً: مشكلة البحث: *Research Problem*

يتحدد الإطار العام لمشكلة البحث في حدة المنافسة في مجال تقديم خدمات المصرفية الالكترونية في المصارف، وبالتالي أصبح لزاماً عليها دراسة الواقع الحالي، والسبل الكفيلة بتطوير العمل المصرفي الالكتروني، وزيادة فاعليته، للنهوض بواقعه وزيادة قدرته التنافسية. ومن خلال ما سبق ذكره تبرز الحاجة لتسليط الضوء على مسألة دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية، وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

- ١- ماهي طبيعة العلاقة بين أبعاد الصيرفة الالكترونية وبين تحسين أداء الخدمة المصرفية في المصرف التجاري السوري؟
- ٢- هل يؤثر استخدام البطاقات المصرفية على تحسين أداء الخدمة المصرفية؟
- ٣- ما هو تأثير الصيرفة عبر الانترنت على تحسين أداء الخدمة المصرفية؟
- ٤- ما هو تأثير الصيرفة عبر الهاتف على تحسين أداء الخدمة المصرفية؟
- ٥- أي من أبعاد الصيرفة الالكترونية أكثر ارتباطاً وتأثيراً في تحسين أداء الخدمة المصرفية في المصرف التجاري السوري؟

ثالثاً: أهمية البحث: *Importance of the Research*

الأهمية النظرية: يستمد البحث أهميته من تسليط الضوء على موضوع حديث وحيوي، وذو دور بالغ الأهمية في القطاع المصرفي بصورة عامة، والمصرف عينة الدراسة بصورة خاصة، ألا وهو الصيرفة الالكترونية من أجل جذب أكبر قدر ممكن من العملاء لتوليد أرباح أكثر. كما تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة فيما تمثله من اضافة جزئية للتراكم المعرفي من خلال المساهمة في رفد المكتبة العربية بالمعلومات.

الأهمية العملية: تبرز الأهمية العملية لهذه الدراسة في النتائج التي ستسفر عنها، والتي تساهم في تطوير وتحسين أداء الخدمات المصرفية المقدمة في المصرف التجاري السوري من خلال تطبيق ابعاد الصيرفة الالكترونية واستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل أكبر في العمل المصرفي، لكونها أصبحت المعيار الذي يستعمل لنيل أكبر قدر ممكن من المنافسة السوقية لما توفره من مزايا (تقليل الروتين، وتخفيض التكاليف، وتبسيط الاجراءات، والتواصل الفعال مع العملاء والمؤسسات الأخرى).

رابعاً: أهداف البحث: *Research Objectives*

من خلال مشكلة البحث وأهميته، فإن الهدف الأساسي للبحث يتمثل في تعريف المصارف بالدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات المصرفية في المصرف التجاري السوري، وبذلك يهدف البحث إلى:

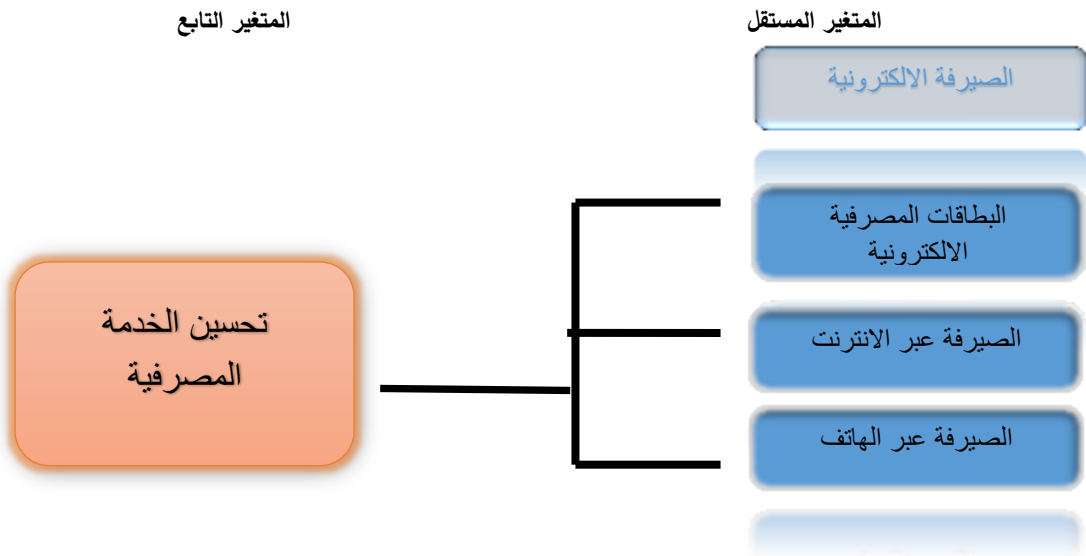
- ١- تحديد مدى تأثير استخدام البطاقات المصرفية على تحسين أداء الخدمة المصرفية.
- ٢- تحديد مدى تأثير الصيرفة عبر الإنترنت على تحسين أداء الخدمة المصرفية.
- ٣- تحديد مدى تأثير الصيرفة عبر الهاتف على تحسين أداء الخدمة المصرفية.
- ٤- التعرف على إيجابيات تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمات المصرفية في المصرف التجاري السوري.

خامساً: متغيرات البحث: *Research Variables*

يتضمن البحث دراسة المتغيرات الآتية:

- ١- المتغيرات المستقلة: الصيرفة الإلكترونية وابعادها
- ٢- المتغير التابع: تحسين الخدمة المصرفية

سادساً: نموذج الدراسة: *Research Pattern*



* المصدر: من إعداد الباحثة.

الشكل رقم (١) النموذج التفصيلي للدراسة

سابعاً: فرضيات البحث: *Research Hypotheses*

تسعى الباحثة إلى معالجة مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها من خلال اختبار الفرضيات

الآتية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للصيرفة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة المصرفية في سورية.

ويتفرع عن هذه الفرضية الأساسية الفرضيات الفرعية الآتية:

- ١- هناك أثر ذو دلالة معنوية لاستخدام البطاقات المصرفية الالكترونية في تحسين أداء الخدمة المصرفية.
- ٢- هناك أثر ذو دلالة معنوية للصيرفة عبر الانترنت في تحسين أداء الخدمة المصرفية.
- ٣- هناك أثر ذو دلالة معنوية للصيرفة عبر الهاتف في تحسين أداء الخدمة المصرفية.

ثامناً: منهجية البحث وأدوات جمع البيانات: *Methodology of the Research and Data Collection Methods*

اعتمدت هذه الدراسة في إطارها النظري على الأسلوب الوصفي في توصيف أثر استخدام الصيرفة الالكترونية على أداء الخدمات المصرفية في سورية، وفي جانبها العملي على المنهج التحليلي من خلال تحليل البيانات الإحصائية التي تم جمعها من أفراد العينة بهدف الوصول إلى استنتاج نتائج علمية محددة، تستند على المنهج الاستنتاجي من خلال معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) Statistical Packages for Special Science برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعي.

أما أدوات جمع البيانات فهي:

- أ- المسح الأكاديمي للأبحاث و الدراسات و البيانات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. إضافة إلى الكتب والمراجع التي تمكنت الباحثة من الاطلاع عليها باللغتين العربية والأجنبية.
- ب- البيانات الميدانية التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان التي تم توزيعها على عناصر عينة البحث، مدعومة ببعض البيانات مما لمستته الباحثة من خلال المقابلات الشخصية التي قامت بها.

تاسعاً: المجتمع الإحصائي والعينة الممثلة له: *Statistic Population and Represented Sample*

يشمل مجتمع الدراسة من جميع المتعاملين مع المصرف التجاري السوري وفروعه، وقد بلغ عدد فروع المصرف التجاري السوري ٧٦ فرع في مختلف المحافظات السورية، (التقرير السنوي للمصرف التجاري السوري، ٢٠٢٢، ٢٥)، أما عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة ملائمة من المتعاملين مع فروع المصرف التجاري السوري في مدينة دمشق والبالغ عددها ٢٥ فرع واللاذقية والبالغ عددها ٦ فروع ليتم توزيع قوائم الاستبيان عليهم. وتم تحديد مفردات العينة وفق القانون التالي: (Hair, Joseph f. et al., 1998, 116)

$$\text{الخطأ المسموح به} = \frac{\text{الدرجة المعيارية} \times \sqrt{ق(ق-1)}}{ن}$$

حيث: ق: نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها خصائص موضوع البحث. ن: حجم العينة.
الخطأ المسموح به هو ٥%، معامل الثقة هو ٩٥%، الدرجة المعيارية عند نسبة الخطأ ٥% تبلغ (١.٩٦).
ويتطبيق المعادلة يتضح أن:

٠,٢٥

$$n = \frac{N \times (\% \text{ع})}{1.96^2}$$

ن = ٣٨٤ مفردة. وتم توزيع ٢٧٠ استمارة استبانة على مفردات عينة البحث، وعاد منها ٢٢٠ أي بنسبة ٨١% وهي تشكل نسبة جيدة للدراسة والبحث وفق قوانين العينات. وهي متوافقة كذلك مع (أوما سيكاران، ٢٠٠٦) حيث يرى أن أحجام العينات الأكثر من ٣٠ وأقل من ٥٠٠ مناسبة لمعظم البحوث. لذلك كان عدد مفردات العينة ٢٧٠ مفردة وهي تمثل مجتمع الدراسة السابق الذكر تمثيل جيد.

عاشراً: حدود البحث:

١- الحدود المكانية للبحث:

كانت عينة البحث فروع المصرف التجاري السوري في محافظتي دمشق واللاذقية.

٢- الحدود الزمانية للبحث:

تشمل الدراسة على قياس تأثير الصيرفة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمات المصرفية في سورية خلال الفترة من ٢٠٢٢-٢٠٢٣.

الحادي عشر: الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

تم الاطلاع على الدراسات الآتية:

❖ دراسة (العلي، أحمد و قاسم، عبد الرزاق، ٢٠١٢): بعنوان " أثر تقانة المعلومات في

تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تقانة المعلومات في تطوير العمل في المصارف الحكومية في سورية، وكان ذلك من خلال اختبار العلاقة بين استخدام تقانة المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف العامة، ومدى قدرة النظم والتعليمات السائدة على تحقيق الفعالية لتكنولوجيا المعلومات المتبلورة في تبسيط إجراءات العمل وتيسيرها.

وقد صممت استبانة وزعت على العاملين في المصارف الحكومية السورية، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 33 استبانة، وفُرغت وحلّلت باستخدام الحزم البرمجية SPSS، وقد تبين من النتائج أن تقانة المعلومات تؤدي دوراً مهماً في زيادة الأداء وتحسينه في الممارسة العملية، من خلال زيادة مرونة العمل المصرفي وتسريعه والتقليل من الأخطاء المرتكبة، كما دلت النتائج على عدم وجود أطر مؤهلة ضمن المصرف تتعامل مع النظم والبرامج بشكل سليم، كما أن التدريب على استخدام هذه الأنظمة غير كاف . ولوحظ أيضاً عدم وجود كثير من العوائق التي تواجه بناء نظم معلومات فعّالة ومتطورة في المصارف العامة في سورية. كما تبين أن هناك توافقاً بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العامة في سورية والتطورات على الصعيد المحلي والعالمي.

❖ دراسة (سعيد ، مصطفى ، ٢٠٠٨): بعنوان " خدمة المصرف النقال في الأردن"

اهتمت هذه الدراسة برأي عدد من مدراء المصارف التجارية حول مزايا استخدام العملاء للمصرف النقال. وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من 59 مديراً من مدراء فروع المصارف التجارية في الأردن، وقد صنفت العينة إلى ثلاث مجموعات: موقع الفرع، الجنس، وعدد سنوات الخبرة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن المديرين العاملين في عمان يشعرون أن استخدام المصرف النقال يعطي درجة عالية من القدرة والراحة للعملاء وكذلك الدخول الميسر على النظام اللاسلكي للمصرف، وأن الذكور من المديرين يشعرون أن استخدام المصرف النقال مرتبط بالاتصال الفردي ويساعد في تسهيل المعاملات المصرفية. كما استنتجت الدراسة أن المديرين ذوي الخبرة التي تقل عن ثمانية أعوام يشعرون أن استخدام المصرف النقال يساعد في المراقبة ومتابعة التقارير المتعلقة بالعمل أكثر من الذين لديهم خبرة تزيد على خمسة عشر عاماً.

❖ دراسة (شاهين، علي عبدالله، ٢٠١٠): بعنوان "نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها: دراسة تطبيقية على بنك فلسطين"

هدفت الدراسة إلى الوقوف على طبيعة وأنواع أدوات الدفع الإلكترونية المطبقة في بنك فلسطين ونظم الرقابة عليها والتحديات المرتبطة بها، وقد ركز البحث على تناول هذه الموضوعات بالتحليل والمناقشة، والتعرف على آراء مفردات عينة الدراسة حولها. وقد تم التوصل إلى أن البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الإلكتروني أدت إلى الضغط على المصارف لإيجاد آليات متطورة في استخدام وتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية وضرورة وجود ضوابط رقابية وتوفير بنية أساسية من سياسات وتشريعات داعمة مع استمرارية دعم بحوث وتطوير الأداء المصرفي الإلكتروني وتخفيض المخاطر المرافقة لها. وقد أوصت الدراسة بدعم بحوث تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتطوير أداء الكادر الوظيفي وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المقدمة، بالإضافة إلى ضرورة الاحتفاظ بنسخ احتياطية من الأنظمة والبرامج والملفات الإلكترونية ضمن خطة طوارئ خارج مراكز العمل.

❖ دراسة (الخرجي، ٢٠٢٠): بعنوان "مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في الشمول المالي"، هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في الشمول المالي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، إذ قام الباحث بتطوير استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من (٢٧٠) موظف وموظفة في البنوك التجارية العراقية تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة، وبعد إجراء التحليل الإحصائي من خلال استخدام برنامج (SPSS) أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج من أبرزها أن هناك أثر ذو دلالة احصائية ($\alpha = 0.05$) للخدمات المصرفية الإلكترونية على الشمول المالي في البنوك التجارية العراقية، وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات كانت أبرزها: ضرورة تبني البنوك التجارية العراقية المزيد من الابتكارات المالية لمجاراة القطاع المصرفي العالمي والتغلب على القيود المفروضة، لتتمكن هذه البنوك من تقديم العروض الجاذبة لمختلف شرائح العملاء.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

❖ دراسة (Casolaro, Luca & Gobbi, Giorgio, 2004): بعنوان

"تأثير التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات على الصناعة المصرفية في المصارف الإيطالية" وهي دراسة في إيطاليا على المصارف الإيطالية، وهدفت الدراسة التي أجريت على أكثر من (٦٠٠) مصرف إيطالي إلى التعرف على تأثير التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات على صناعة الصيرفة الإلكترونية في المصارف الإيطالية، واعتمد الباحثان على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي في عملية جمع المعلومات عن طريق الاستبانة التي صممت على نموذج مقياس ليكرت الخماسي، وفي النهاية جرى تحليلها SPSS باستخدام البرنامج الإحصائي، حيث

دلت الدراسة على وجود تأثير ايجابي للتوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات على التكاليف والربحية والإنتاجية في المصارف الايطالية.

❖ دراسة (Esamel,2020)

بمعنى " **Electronic payment systems and their impact on the profitability of banks / Applied research in a sample of Iranian commercial banks", Iran.**

"نظم الدفع الإلكتروني وفرصة تأثيرها في ربحية المصارف/بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية الإيرانية"

هدف البحث الى دراسة التحديات والمخاطر التي تواجه القطاع المصرفي الإيراني نتيجة استخدامه نظم الدفع الإلكتروني، وبيان تأثيرها في ربحية المصارف التجارية، وأنطلق البحث من الفرضية الرئيسية، والتي مفادها توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين نظم الدفع الإلكتروني وربحية المصارف، وتم اختيار المصارف التجارية الإيرانية كمجتمع للبحث، واعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من العينة البالغ عددها (٩٦) مدراء وموظفين في اقسام المدفوعات ، واستخدم البرنامج الاحصائي SPSS أهم الاستنتاجات وأظهرت نتائج التحليل والقياس وجود علاقة تأثير معنوية طردية ذات دلالة إحصائية بين نظم الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية عينة البحث ، إذ كلما أزداد استخدام المصارف التجارية لنظم الدفع الإلكتروني لإنجاز معاملاتها، ازدادت معه ربحية تلك المصارف، و أوصى البحث بضرورة زيادة الاستثمار من قبل المصارف بالبنية التحتية لنظم الدفع الإلكتروني، إذ ينبغي أن تكون موثوقة وفعالة من حيث التكلفة ويمكن الوصول لها من غالبية أفراد المجتمع، مما يؤثر بشكل إيجابي في الربحية.

❖ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، ومعرفة كيفية وصولها إلى النتائج المتوخاة منها، تمكنت من الاستفادة مما توصلت إليه هذه الدراسات، ومتابعة الأمور التي لم تتم معالجتها، لذلك تم اختيار مشكلة البحث بناءً على النقاط التي لم تتمكن الأبحاث السابقة من معالجتها. ومن مراجعة الدراسات السابقة يظهر أنه لم يتناول أيًا منها الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات المصرفية في سورية، وهو ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة على حد علم الباحثة،
- ركزت الدراسات السابقة على دراسة متغيرات الدراسة كلاً على حدة، أما الدراسة الحالية ركزت على إيجاد العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية و تحسين أداء الخدمات المصرفية معاً.
- وصياغة وتبويب عدد من متغيرات وأبعاد الصيرفة الإلكترونية واعتمادها كمؤشرات أساسية.
- وكذلك اختلاف الفترة الزمنية للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، واختلاف مجتمع الدراسة الحالية.

المحور الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية (Electronic Banking concept)

تعد الصناعة المصرفية من أكثر الصناعات تأثراً بالتقدم التكنولوجي، وفي ظل تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتفاعلها مع المنظومة الاقتصادية، برزت مفاهيم جديدة تدرج ضمن ما يعرف بالاقتصاد الرقمي، ولعل أبرزها مفهوم الصيرفة الإلكترونية الذي يشمل في مضمونه فتح قنوات اتصالية جديدة

بين العميل ومصرفه بما يضمن أعلى درجات الدقة في تنفيذ التعاملات. (النجار، ٢٠٠٤، ٣١)، وتعرّف كذلك بأنها "منافذ توزيع خدمات الكترونية مبتكرة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، موجهة أساساً لإضافة منافع جديدة للعملاء الحاليين والمحتملين". (طلحة، ٢٠١١، ٣)

ويتفق هذا التعريف مع آراء العديد من الخبراء المصرفيين، إذ يعرفها (طربية) على أنها "تلك البنوك التي تركز في تقديم خدماتها على خدمات (Home Banking) والـ (Phone Banking) والـ (Internet Banking) وغيرها من الركائز الالكترونية المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال". (طربية، ٢٠٠١، ١٢٨) و يؤكد على هذا المفهوم أيضاً (سفر)، حيث يعرف الصيرفة الالكترونية بأنها " تقديم المصارف خدماتها عبر الوسائل الالكترونية، سواء في المنزل أو في المكتب أو بواسطة الهاتف الثابت أو الهاتف الجوال وغيرها من الوسائل الالكترونية المتطورة". (سفر، ٢٠٠٦، ٦٣)

وبإبي الباحثة: إن التطورات التكنولوجية أخذت تطرح تحديات عديدة أمام المصارف، لذلك باتت المصارف بحاجة إلى إعادة تقييم فعالية ممارسات إدارة المخاطر التقليدية في ضوء المخاطر الجديدة لأنشطة الصيرفة الإلكترونية، كما أن السلطات الرقابية أضحت بحاجة إلى تبني أسلوب متوازن لإدخال قواعد جديدة للصيرفة الإلكترونية، وذلك من أجل التأكد من حماية وسلامة عمليات المصارف مع ضمان تواصل الابتكار وتنافسية المصارف بالنسبة للمؤسسات غير المصرفية.

وفي سورية بدأ الاهتمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الحكومية منذ بداية القرن الحادي والعشرين تقريباً، عندما أطلق كلاً من المصرف العقاري والتجاري حزمة من الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي تمكن العملاء من الوصول إلى حساباتهم والتحقق من أرصدهم عن طريق خدمة التحويل باستخدام أجهزة المحمول، أو من الحاسب الشخصي، بحيث توفر هذه الخدمة الوقت والتكلفة على العملاء. (الخطيب، ٢٠٠٩، ١١٨) ، وكذلك تقدم وزارة الإدارة المحلية السورية ٨٠ خدمة على موقع الحكومة الإلكترونية ويتم العمل على تطوير هذه الخدمات باستمرار، وتم نشرها على موقع المبادرة www.egov.sy ومنها تحويل من حساب متعامل إلى حساب متعامل آخر، والحصول على كشف حساب مفصل، وتسديد فواتير ماء وكهرباء وهاتف ثابت ومحمول وغيرها من الخدمات. (www.egov.sy,2023)

المحور الثاني: تحسين أداء الخدمة المصرفية

١- مفهوم الأداء:

هناك عدد كبير من الدراسات والابحاث تناولت مفهوم الأداء، إلا أن في واقع الامر لم يتوصل الباحثين والمختصين الى اجماع حول مفهوم محدد له ، وغالبا ما يكمن الخلاف في تنوع اتجاهاتهم واهدافهم، وتعدد واختلاف المعايير المستخدمة من قبلهم في دراسة الأداء، (Hase، ٢٠٠٧، ٢٣) وعلى الرغم من تباين آراء المختصين حول مفهوم الاداء الا انهم يتفقون على انه انعكاس لإمكانية المنظمة في تحقيق ما تصبوا اليه من اهداف (Eccles ، ١٩٩١، ١٣١) . وعرف Verweire فقد عرف الاداء على انه مستوى انجاز المنظمة في مجال خلق القيمة لجمهور السوق (Verweire ، ٢٠٠٤، ٢١). في حين عرف Neely الاداء على انه القيام بعمل ما في الوقت الحاضر تتمثل مخرجاته بقيمة تقاس غدا. (Neely ، ٢٠٠٧، ١٢٧)

ان التعاريف المشار اليها في اعلاه ، تناولت الاداء من منظور النتائج المتحققة ، وقد اغفلت جوانب اخرى مهمة ترتبط بعمليات المنظمة ونشاطاتها وطريقة استخدامها للموارد والامكانات ومدى فاعليتها . أي بعبارة اخرى، لم

تأخذ بالمنظور الشامل أو الاستراتيجي للأداء. ويرى الشماع ان الاداء هو المؤشر الرئيس في استخدام الموارد البشرية والمادية والمعلوماتية المتاحة بالشكل الذي يحقق اعلى الفوائد فضلا عن اشباع حاجات ورغبات الاشخاص العاملين ورفع روحهم المعنوية. (الشماع ،٢٠٠٠، ٣٣)

٢- أهمية الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية:

ان قيام المصارف بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الوسائل الإلكترونية يحقق فوائد كثيرة، من أهمها:

- خفض تكاليف التشغيل: تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف يجعل تكلفة انشاء المصارف الإلكترونية لا تقارن بتكلفة انشاء فرع جديد وما يتطلبه من مباني وأجهزة وصيانة وكفاءة إدارية، إضافة الى أن تسويق المصرف لخدماته من موقعه على الانترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله الى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

- زيادة كفاءة أداء المصارف الإلكترونية: طبيعة عمل المصارف الإلكترونية توفر لها السرعة في انجاز الاعمال بشكل أكبر عن المصارف التقليدية، وذلك لكون الخدمة الإلكترونية يميزها الدقة في الأداء، والأمن، وفي أي وقت وأي مكان. (Victor ،٢٠٢٣، ٢٠)

سرعة الأداء: ومما يساعد في انجاز الأعمال بالمصرف هو استخدام الأجهزة الآلية الحديثة التي تكفل استخراج البيانات المعقدة في لحظات، وتحقيق الدقة في تلك البيانات وتتيح الاتصالات السريعة بالفروع والمراسلين.

- القدرة على اختراق أسواق جديدة، وبالتالي توسيع عمليات المصرف وتحسين أدائه الاستراتيجي من خلال تقديم الخدمة المصرفية ذات الجودة الشاملة للعملاء طوال الوقت وعلى الخط المفتوح. وبسبب هذه المزايا وغيرها أصبحت تكنولوجيا المعلومات الخيار الاستراتيجي الأول للمصارف في هذا العالم. (Laudon ،٢٠٠٠، ٣١١)

لذلك تستأثر الصيرفة الإلكترونية بنسب متزايدة من اهتمام العملاء والمصارف التي تقوم بعملياتها المصرفية بالركائز الإلكترونية. وعلى سبيل المثال: تتم معظم العمليات المصرفية في الولايات المتحدة الأمريكية عبر الوسائل الإلكترونية، ولا يتم عبر الفروع سوى ثلث تلك العمليات فقط. (Gilaninia ،٢٠١١، ٤٧٢)

تحليل البيانات وإيجاد العلاقة بين المتغيرات

المبحث الأول: لمحة عن المصرف التجاري السوري

يعد المصرف التجاري السوري من أكبر المؤسسات المصرفية في القطر إذ يستأثر بحيز واسع من النشاط المصرفي الإجمالي، حيث تقدر حصته من الميزانية العمومية للقطاع المصرفي بنحو ٨٠% ويستحوذ على أكثر من ٧٠% من نشاط الإيداع والإقراض في السوق المحلية.

ويعد المصرف التجاري السوري مؤسسة عامة ذات طابع اقتصادي تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المادي والإداري وترتبط بوزير المالية ، ويستحوذ على نسبة كبيرة من النشاط المصرفي في سورية من خلال عدد فروعها الكبير إضافة إلى المكاتب والكوى المنتشرة على مستوى القطر فقد بلغ عدد الفروع 76 /

/فرعاً منها /4/ فروع مغلقة بشكل نهائي و /١٦/ فرع يعمل في مقرات بديلة في حين بلغ عدد المكاتب / 69 /
مكتبا www.cbs-bank.sy .

❖ الخدمات الالكترونية التي يقدمها المصرف التجاري السوري

١- آلة الصراف الآلي:

تنتشر صرافات المصرف التجاري السوري في مناطق متفرقة من الأحياء في المدن والأرياف وفي المناطق المكتنزة لتغطي أكبر بقعة جغرافية وتقدم خدمة السحب من بطاقتها لأكبر شريحة من الناس حيث ازداد عدد الصرافات ليتجاوز ٥٠٠ صراف. تطور عمل الصرافات الآلية حيث أصبحت تقوم بالوصول المباشر لبيانات حسابات العملاء فوراً ، و لم تعد تقتصر على الحصول على النقود فقط ولكن أصبحت تقوم بوظائف متقدمة تمكن العملاء و الموظفين من استلام رواتبهم مثل : الضمان الاجتماعي . والوصول لحساباتهم الجارية لتنفيذ بعض الوظائف مثل: القيام بالسحب والتعرف على الرصيد- دفع الفواتير وإجراء التحويلات - طلب كشوفات لأخر الحركات المنفذة وتسديد أقساط في عام ٢٠٢٣.

٢- نقاط البيع /pos/

أتم المصرف التجاري السوري في ٢٨ /٤/ ٢٠٢٢ ربط منظومة الدفع الالكتروني لديه مع شركة فاتورة بهدف تقديم خدمات الدفع الالكتروني لحاملي بطاقات المصرف من خلال جميع نقاط البيع العاملة على منظومة هذه الشركة والمصارف المرتبطة بها. أن عدد المتعاملين (حاملين بطاقاته المصرفية) يفوق ٦٥٠ ألف متعامل فإن ذلك يسهم في ردف منظومة الدفع الالكتروني في سورية بأكثر عدد ممكن من المتعاملين. تم نشر أجهزة نقاط البيع (POS) في كافة فروع ومكاتب المصرف التجاري السوري في كافة المحافظات وعلى أوسع نطاق عمل وهي تقدم خدمة تسليم مستحقات مالية (رواتب- استعلام عن الرصيد) في عام ٢٠٢٣.

١- التطبيق موبايل بنكي:

تنقسم الخدمات المتاحة عبر تطبيق المحمول إلى قسمين، قسم متاح للعموم بحيث يمكن لأي من مستخدميهم التعرف على القروض والخدمات التي يقدمها المصرف، وأسعار صرف العملات اليومية، إضافة إلى مواقع الفروع والصرافات على خارطة تفاعلية. أما القسم الثاني من الخدمات فهو موجه لحاملي بطاقات المصرف التجاري السوري، حيث يُمكنهم من إجراء عمليات كشف الحساب والتحويل بين بطاقتين، إضافة لدفع خدمات فواتير المحمول، والهاتف الأرضي.

٤- الانترنت البنكي:

تم تحديث الموقع الالكتروني وذلك بهدف تحسين المحتوى المصرفي وجودة الخدمات المقدمة للمتعاملين عبر الانترنت. (https://cbs-bank.sy/,2023)

أولاً: صدق وثبات أداة الدراسة:

١- مجتمع الدراسة وعينتها:

يشمل مجتمع الدراسة من جميع المتعاملين مع المصرف التجاري السوري وفروعه، وقد بلغ عدد فروع المصرف التجاري السوري ٧٦ فرع في مختلف المحافظات السورية، (التقرير السنوي للمصرف التجاري السوري، ٢٠٢٢، ٢٥)، أما عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة ملائمة من المتعاملين مع فروع المصرف التجاري السوري في مدينة دمشق والبالغ عددها ٢٥ فرع واللاذقية والبالغ عددها ٦ فروع ليتم توزيع قوائم الاستبيان عليهم. باعتبار الموضوع يركز على

أثر خدمات الصيرفة الإلكترونية على تحسين الخدمة المصرفية، حيث وزعت ٢٧٠ استمارة استبيان على عينة من المتعاملين مع المصرف التجاري السوري، أما الاستمارات المستردة فقد تمّ دراستها والتعامل معها وحذف الاستمارات غير الصالحة للدراسة، وتمّ تلخيص هذه العملية في الجدول رقم (١):

الجدول رقم (١) توزيع الاستبيان

المصرف	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستردة	الاستبيانات المستبعدة	الاستبيانات الصالحة للتحليل	نسبة الاستبيانات الصالحة للتحليل
المتعاملين مع المصرف التجاري السوري	٢٧٠	٢٢٨	٨	٢٢٠	٨١%

*المصدر: من إعداد الباحثة.

نلاحظ من الجدول رقم (١) بأن نسبة الاستجابة الكلية على الاستبيان المطروح تساوي (٨١%) وهي نسبة مقبولة للاستجابات.

-إجراءات توزيع أداة الدراسة وخطوات إعداد وتجهيز بيانات الدراسة لغرض التحليل:

وزعت الاستبانة على أفراد العينة في أوقات الدوام الرسمي للمتعاملين مع المصرف التجاري السوري وبالتعاون مع العاملين المعنيين في المصرف، وتم تشجيع أفراد العينة على إعطاء استجابات صحيحة وحقيقية بعد التفكير بكل فقرة، والتأكيد على عدم وجود أية مؤثرات تؤثر على شكل إجابة أفراد العينة على الفقرات، ولديهم الخيار في المشاركة أو عدم المشاركة في تعبئة الاستبانة.

استخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي فيما يخص استجابات القسم الثاني من الاستبانة، وذلك على

الشكل الآتي:

الجدول ٢: درجات الاستجابة حسب مقياس ليكرت الخماسي

الرأي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
درجات الرأي	٥	٤	٣	٢	١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

قامت الباحثة بمعالجة وتحليل البيانات من خلال برامج: SPSS v.25 و MS Excel v.2016،

حيث استخدمت الأدوات الإحصائية الآتية:

- اختبار ألفا-كروناخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات جميع محاور الاستبانة.
- التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and Percentages) لاستكشاف توزيع مفردات العينة وفقاً للعوامل الديموغرافية.
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري (Mean and Standard Deviation) من أجل الإحصاء الوصفي لمحاور البحث.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) من أجل معرفة تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

أولاً: تصميم واختبار أداة الدراسة

١- تصميم أداة الدراسة:

❖ اعتمدت الباحثة في جمع البيانات الأولية المتعلقة بالجزء العملي لهذه الدراسة على استمارة (الاستبانة) ، وبالاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث السابقة ذات العلاقة ببعض متغيرات الدراسة والاستفادة منها لتحديد المحاور الأساسية التي تركز عليها الصيرفة الالكترونية وتحسين أداء الخدمة المصرفية، قامت الباحثة بتصميم استمارة (الاستبانة) خاصة بالدراسة الحالية، ضمنها مجموعة من الأسئلة التي تمثل عدداً من الفقرات التي تقيس محاور الدراسة وأبعادها، مستفيدة في ذلك من الإطار النظري للدراسة الذي تم بناؤه من خلال مراجعة الكتب والأبحاث والدراسات والمقالات المتعلقة ببعض متغيرات الدراسة، حيث شكل هذا الإطار مصدراً مهماً لكثير من الأفكار التي جرى تطويرها وتعديلها وصياغتها في شكل أسئلة تؤدي الإجابة عنها إلى الحصول على بيانات تتعلق بفرضيات الدراسة ومتغيراتها الأساسية، بالإضافة إلى استمارات الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية لاسيما دراسة (الخرزجي، ٢٠٢٠) ، دراسة (Esamel,2020)، ودراسة (دياب، ٢٠٢٢)

٢- صدق أداة الدراسة وثباتها:

بعد الانتهاء من إعداد وتصميم أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة بصورتها المبدئية، وقبل الشروع في توزيعها على مفردات عينة الدراسة، كان لابد من اختبار مدى صدقها وثباتها (*Validity and Reliability*) أي: مدى صلاحيتها لقياس ما صممت من أجله وشمولها لكل متغيرات الدراسة التي يجب أن تخضع للتحليل، ووضوح صياغة فقراتها، حيث تم اختبار أداة الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

أ- **الصدق:** لتحقيق صدق الأداة والتأكد من دقة فقرات القياس وتوافقها وملاءمتها للبيئة البحثية، قامت الباحثة بإجراء جملة من الاختبارات وهي:

▪ **اختبار الصدق الظاهري:** فيما يتعلق بصدق أداة القياس فقد تم عرض استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين والخبراء الأكاديميين من ذوي التخصص في الإحصاء والمالية لمعرفة آرائهم حول مدى انسجام ووضوح وشمولية الاستمارة ، و قامت الباحثة بإجراء كافة التعديلات التي طلبها الأساتذة من حيث الإضافة والتعديل والحذف، وفي ضوء ذلك تم إعداد الاستبانة بصورتها النهائية ، كما هو موضح في الملحق (١).

ب- اختبار الثبات:

وللتحقق من درجة ثبات المقياس المستخدم (*Reliability*) قامت الباحثة بحساب معامل ألفا كرونباخ (*Cronbach's(Alpha)*) وذلك من خلال برنامج (SPSS)، وتوضح النتائج الواردة في الجدول رقم (٣) أن قيمة معامل ألفا لنبود وفقرات الاستبيان كلها أكبر من (60%) و هو الحد المقبول إحصائياً في هذا الاختبار. (Sekaran ،١٩٩٢، ٧٢)، وبلغ معامل الثبات لكامل الاستبيان (88.2%)، ويعد هذا مؤشر على أن أداة القياس المستخدمة تتمتع بدلالات ثبات مناسبة، وتفي بأغراض الدراسة الحالية.

جدول رقم (٣) قيمة معامل ثبات المقياس: اختبار (Alpha Cronbach's)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	25

Case Processing Summary

		N	%
ses	Ca Valid	220	99.7
	Exclud ed ^a	1	.3
	Total	221	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's(Alpha)	البيان	
.786	البطاقات المصرفية الإلكترونية	المحور الأول
.859	الصيرفة عبر الانترنت	المحور الثاني
.870	الصيرفة عبر الهاتف	المحور الثالث
.802	أداء الخدمات المصرفية	المحور الرابع
.882	الاستبانة ككل	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسوب SPSS

مما سبق نرى أن الفقرات المستخدمة تتمتع بالصدق والثبات اللازمين للقيام بالتحليل الإحصائي واختبار صحة الفرضيات من دون حذف أية عبارة من عبارات المقياس المستخدم.

ثانياً: الدراسة الوصفية

١- وصف عينة الدراسة:

تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة إلى بعض الجداول التي توصف عينة الدراسة، وتم تلخيص النتائج على الشكل التالي:

أ- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

جدول رقم (٤) s1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid m	121	54.8	54.8	54.8
f	99	45.2	45.2	100.0
Total	220	100.0	100.0	

يلاحظ من خلال الجدول رقم (٤) بأن (٥٤.٨%) من المتعاملين مع المصرف من الذكور، بينما (٤٥.٢%) من الإناث.

ب- توزيع أفراد العينة حسب العمر:

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب العمر:

جدول رقم (٥) s2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-30	58	26.4	26.4	26.4
30-50	123	55.7	55.7	82.1
50-	39	17.9	17.9	100.0
Total	220	100.0	100.0	

توزعت أعمار عينة الدراسة من المتعاملين مع المصرف بين الفئة الأولى والثانية والثالثة، إذ تركز معظمها في الفئة الثانية وهي (من ٣٠ - ٥٠) بما نسبته (٥٥.٧%).

ج - توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

يوضح الجدول رقم (٦) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (٦) S3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid less scnd	18	8.0	8.0	8.0
alid scnd	72	32.7	32.7	40.6
unvi	114	52.0	52.0	92.6
php	16	7.4	7.4	100.0
Total	220	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسوب SPSS

يلاحظ من الجدول رقم (٦) أن غالبية أفراد عينة الدراسة من المتعاملين مع المصرف هم من حملة الإجازة الجامعية، وقد بلغت نسبتهم (٥٢ %).

ثالثاً: إجراء التحليل الإحصائي للبيانات:

من خلال برنامج الحزم الإحصائية فقد تم إجراء الاختبارات على البيانات التي تم الحصول عليها من الأفراد عينة الدراسة،

الجدول رقم (٦)

Descriptive Statistics الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات البحث

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E- Banking Cards	220	2.60	4.80	4.1346	0.6182
Internet Banking	220	2.57	4.86	4.0979	0.5151
Phone Banking	220	2.60	4.80	4.0897	0.534
Service banking	220	2.40	4.80	3.8563	0.47275
E-banking	220	2.60	4.60	4.1074	0.33208
Valid N (listwise)	220				

*المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات الحاسوب SPSS

بعد حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمتغير المستقل والممثل (استخدام الصيرفة الإلكترونية) والمتغير التابع والممثل (تحسين أداء الخدمة المصرفية) تبين ما يلي:

كان المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة البحث على المتغير المستقل (استخدام الصيرفة الإلكترونية) أكبر من ٣ مما يعني أن هناك توافقاً ضمناً بين أفراد عينة البحث بأهمية استخدام الصيرفة الإلكترونية على أداء المصارف. كما يظهر أن المتوسط الحسابي الأعلى هو لمتغير البطاقات المصرفية الإلكترونية حيث بلغ (4.1346) وهذا يدل على أنه الأكثر أهمية من العوامل الأخرى، وهذا يتوافق مع دراسة (Gbadeyan, O. , 2011) حيث توصل إلى أهمية هذه المتغيرات في تأثيرها على أداء المصارف، وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة البحث على المتغير التابع والممثل في (أداء المصارف) أكبر من 3 مما يعني أن هناك توافقاً ضمناً بين أفراد عينة البحث على أن للمتغير المستقل تأثيراً على المتغير التابع وأن المصرف التجاري السوري يطبق الصيرفة عبر الانترنت بشكل جيد في الأعمال المصرفية.

وتبدو إجابات العينة أكثر انسجاماً للمتغير الصيرفة الإلكترونية حيث بلغ الانحراف المعياري لهذا المتغير الأقل بين كافة المتغيرات حيث بلغ القيمة الأدنى وهي (0.33208).

رابعاً: اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة

المصرفية في المصرف التجاري السوري

لاختبار هذه الفرضية يتوجب علينا اختبار الفرضيات المنبثقة عنها، من خلال استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار كل فرضية فرعية ويستخدم هذا النموذج لقياس أثر متغير مستقل كمي على متغير كمي

تابع: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البطاقات المصرفية الالكترونية في تحسين أداء الخدمة المصرفية في المصرف التجاري السوري.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البطاقات المصرفية الالكترونية في تحسين أداء الخدمة المصرفية في المصرف التجاري السوري.

يلاحظ من الجدول (٧) وجود ارتباط معنوي ايجابي بين البطاقات المصرفية الالكترونية وتحسين أداء الخدمة المصرفية في المصرف التجاري السوري. حيث بلغ معامل الارتباط ٠.٦٦٧، وإن هذا الارتباط معنوي عند مستوى معنوية ٠.٠٠١، لأن قيمة المعنوية تساوي $0.000 > 0.001$ ، وبالتالي يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية بين متغيري استخدام البطاقات المصرفية الالكترونية وتحسين أداء الخدمات لدى المصرف التجاري السوري.

ولدراسة طبيعة ومعنوية العلاقة بين استخدام البطاقات المصرفية الالكترونية وتحسين أداء الخدمة المصرفية قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (٧)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.667 ^a	.444	.443	.36923

a. Predictors: (Constant), E- Banking Cards

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.144	1	38.144	279.793	.000 ^a
	Residual	47.715	220	.136		
	Total	85.859	221			

a. Predictors: (Constant), E- Banking Cards

b. Dependent Variable Service

banking

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.990	.174		5.696	.000
	competitive	.709	.042	.667	16.727	.000

a. Dependent Variable: Service banking

من الجدول رقم (٧) يثبت وجود تأثير جوهري لاستخدام البطاقات المصرفية الالكترونية في تحسين أداء الخدمة المصرفية في المصرف التجاري السوري.. وعند دراسة جودة نموذج الانحدار باستخدام اختبار (F) نلاحظ أن

قيمة المعنوية تساوي $0.000 > 0.01$ وبالتالي فإن الاختبار معنوي، حيث يفسر متغير استخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية ٤٤.٤ % من تباين المتغير التابع أما باقي تغير المتغير التابع فيفسر من خلال متغيرات أخرى.

-بناءً على ما سبق، نرفض فرضية العدم ونقبل بالفرضية البديلة والتي تنص على أنه: **يوجد أثر ذو دلالة معنوية لاستخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة المصرفية لدى المصرف التجاري السوري.**

ويتيح المصرف التجاري السوري خدمة توظيف الرواتب، والتوظيفين عبارة عن عملية تحويل المستحقات المالية للعامل في المؤسسة إلى حساب مصرفي شخصي معرف عليه ببطاقة صراف آلي، تمكن أصحاب الحسابات من سحب أرصدهم والتعامل مع مختلف قنوات المصرف التجاري السوري الإلكترونية لناحية الخدمات التي يتحها المصرف. وتتيح له التمتع بمزايا بطاقة الصراف الآلي ونقاط البيع.

• يستطع الموظف استخدام الصراف لإجراء عملية السحب وعلى مدار الساعة ٢٤/٢٤.

• إمكانية استخدام البطاقة كوسيلة دفع و شراء عبر أجهزة نقاط البيع

• تسديد الفواتير وتسديد أقساط القروض لتحل شيئاً فشيئاً كبديل عن التعامل النقدي.

مما سبق نشير بأن الخدمة المصرفية هي في تغيير مستمر، مما يستلزم تعديلها و تطويرها بين الحين والآخر لتحقيق أقصى إشباع لحاجات الزبون، وبذلك فهي تضمن الاستمرارية في السوق وتضمن استقرار المصرف وزيادة إنتاجيته، والمصرف الذي لا يطور خدماته يصبح مهدداً بالخروج من السوق أو يفقد مركزه التنافسي، و تتناقص ربحيته عندما يسبقه المنافسون.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة عبر الانترنت في تحسين أداء الخدمة المصرفية في المصرف التجاري السوري.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة عبر الانترنت في تحسين أداء الخدمة المصرفية في المصرف التجاري السوري.

يلاحظ من الجدول (٨) وجود ارتباط معنوي ايجابي بين الصيرفة عبر الانترنت وتحسين أداء الخدمة المصرفية. حيث بلغ معامل الارتباط ٥٩.٥، وإن هذا الارتباط معنوي عند مستوى معنوية ٠.٠١، لأن قيمة المعنوية تساوي $0.000 > 0.01$ ، وبالتالي يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية بين متغيري الصيرفة عبر الانترنت وتحسين أداء الخدمة المصرفية لدى المصرف التجاري السوري. ولدراسة طبيعة ومعنوية بين الصيرفة عبر الانترنت و أداء الخدمات قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (٨)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.595 ^a	.354	.352	.41641

a. Predictors: (Constant), Internet Banking

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	33.190	1	33.190	191.409	.000 ^a
Residual	60.690	220	.173		
Total	93.880	221			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.856	.216		3.969	.000
	need	.741	.054	.595	13.835	.000

a. Dependent Variable: Service banking

من الجدول رقم (٨) يثبت وجود تأثير جوهري للصيرفة عبر الانترنت في تحسين أداء الخدمة المصرفية. وعند دراسة جودة نموذج الانحدار باستخدام اختبار (F) نلاحظ أن قيمة المعنوية تساوي $0.000 > 0.001$ وبالتالي فإن الاختبار معنوي، حيث يفسر متغير الصيرفة عبر الانترنت ٣٥.٤% من تباين المتغير التابع أما باقي تغير المتغير التابع فيفسر من خلال متغيرات أخرى.

-بناءً على ما سبق، نرفض فرضية العدم ونقبل بالفرضية البديلة والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو

دلالة معنوية للصيرفة عبر الانترنت في تحسين أداء الخدمة المصرفية لدى المصرف التجاري السوري.

ويتيح المصرف التجاري السوري خدمة تحويل الأموال ودفع الفواتير عبر موقعه الإلكتروني، حيث أن حامل بطاقة المصرف التجاري السوري يمكنه الآن ببساطة تحويل الرصيد الخاص به أو جزءاً منه من بطاقته إلى بطاقة أخرى وبالعكس، لتسهيل حركة تحويل نقل الأموال وهي عملية فورية لا تحتاج إلى وقت وبعمولة بسيطة خدمة دفع فواتير (اتصالات - خليوي - كهرباء - جامعة افتراضية) يمكن للمتعاملين الحاصلين على بطاقات مصرفية الاستفادة منها لدفع الفواتير للجهات المرتبطة بالمصرف وذلك من خلال القنوات المصرفية للمصرف التجاري السوري (صرافات- موقع المصرف الإلكتروني) <https://eservices.cbs-bank.sy/ar/customers/about-services>

مما سبق نستنتج أنه من الضروري الإسراع في تحسين طرق تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت، لأنه في ظل العولمة والانفتاح للمنافسة فإنه من الضروري الإسراع في استخدام تطبيقات التكنولوجيا المتقدمة في الخدمات المصرفية للحصول على خدمة جيدة وفي الوقت الحقيقي.

وهكذا يمكن استنتاج العلاقة الطردية الأتية : تحسين الأداء → إشباع الزبون → تقليص زمن الحصول على الخدمة

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة عبر الهاتف في تحسين أداء الخدمة المصرفية في المصرف.
الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة عبر الهاتف في تحسين أداء الخدمة المصرفية في المصرف.

يلاحظ من الجدول (٩) وجود ارتباط معنوي ايجابي بين الصيرفة عبر الهاتف وتحسين أداء الخدمة المصرفية. حيث بلغ معامل الارتباط ٥٢.٦ وإن هذا الارتباط معنوي عند مستوى معنوية ٠.٠٠١، لأن قيمة المعنوية تساوي

٠.٠٠٠ > ٠.٠٠١، وبالتالي يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية بين متغيري الصيرفة عبر الهاتف

وتحسين أداء الخدمة المصرفية لدى المصرف التجاري السوري.

ولدراسة طبيعة ومعنوية العلاقة بين الصيرفة عبر الهاتف وتحسين أداء الخدمة المصرفية ، قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كما في الجدول رقم (٩):

جدول رقم (٩)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.526 ^a	.276	.274	.42131

a. Predictors: (Constant), Phone Banking

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.734	1	23.734	133.713	.000 ^a
	Residual	62.125	220	.177		
	Total	85.859	221			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.354	.219		6.170	.000
	need	.630	.055	.526	11.563	.000

a. Dependent Variable: Service banking

من الجدول رقم (٩) يثبت وجود تأثير جوهري للصيرفة عبر الهاتف في تحسين أداء الخدمة المصرفية. وعند دراسة جودة نموذج الانحدار باستخدام اختبار (F) نلاحظ أن قيمة المعنوية تساوي $0.000 > 0.001$ وبالتالي فإن الاختبار معنوي، حيث يفسر متغير الصيرفة عبر الهاتف ٢٧.٦% من تباين المتغير التابع أما باقي تغير المتغير التابع فيفسر من خلال متغيرات أخرى.

- على ما سبق، نرفض فرضية العدم ونقبل بالفرضية البديلة والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو

دلالة معنوية للصيرفة عبر الهاتف في تحسين أداء الخدمة المصرفية لدى المصرف التجاري السوري.

ويتيح المصرف التجاري السوري خدمة تسديد الأقساط حيث تمكن الخدمة حاملي بطاقات المصرف التجاري السوري من الاستفادة من خدمة تسديد أقساط القروض وذلك من خلال: تطبيق الهاتف النقال، والصرافات الآلية. بحيث يتم اختيار الخدمة عن طريق الصراف واختيار القسط المراد دفعه واتمام العملية باستخدام دون الحاجة لمراجعة المصرف. وكذلك **خدمة الاشعار الالكتروني** حيث تمكن خدمة الاشعار الالكتروني E-Notification حامل البطاقة من البقاء على اطلاع على الحركات المالية المنجزة بواسطة بطاقته المصرفية بإرسال رسالة قصيرة SMS إلى هاتفه الخليوي .

ويرأي الباحثة: من أجل أن يقلل المصرف من احتمالات الفشل في تقديم خدمات الصيرفة الالكترونية، فإن عملية تطوير الخدمات تتطلب ضرورة جعل العملاء يدركون هذا التطوير، وما هي المزايا والفوائد الجديدة التي سوف يستفيدون منها من خلال وسائل الترويج المختلفة، حيث باستخدام تكنولوجيا المعلومات تنوعت الخدمات المصرفية الجديدة حسب رغبات ومتطلبات الزبائن.

وبناءً على ما سبق، يمكن ترتيب تأثير واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة المصرفية

في المصرف التجاري السوري وفقاً لنسب معامل التحديد R-Square كما يلي:

الجدول ١٠: ترتيب تأثير واقع تطبيق واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة المصرفية

المحور	نسب معامل التحديد
استخدام البطاقات المصرفية الالكترونية	٤٤.٤ %
الصيرفة عبر الانترنت	٣٥.٤ %
الصيرفة عبر الهاتف	٢٧.٦ %

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

❖ النتائج:

توصلت الباحثة من الدراسة التي قامت بها إلى النتائج التالية:

- ١- تشير إجابات أفراد العينة المدروسة إلى أن المصرف التجاري السوري يطبق الصيرفة الالكترونية في العمل المصرفي بشكل جيد.
- ٢- أظهرت النتائج الاحصائية وجود علاقة ارتباط ايجابية (طردية) وذات تأثير معنوي لاستخدام البطاقات المصرفية الالكترونية في تحسين أداء الخدمة المصرفية لدى المصرف التجاري السوري.
- ٣- بينت النتائج الإحصائية بأن هناك علاقة ارتباط ايجابية (طردية) وذات تأثير معنوي بين الصيرفة عبر الانترنت في تحسين أداء الخدمة المصرفية لدى المصرف التجاري السوري.
- ٤- ثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط ايجابية (طردية) وذات تأثير معنوي بين الصيرفة عبر الهاتف في تحسين أداء الخدمة المصرفية لدى المصرف التجاري السوري.

٥- وخلاصة التحليل للنتائج الإحصائية توصلت الباحثة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية للصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة المصرفية المصرفية في المصرف التجاري السوري. وبصفة عامة يمكن القول إن التطورات العالمية والتكنولوجية كانت بمثابة العجلة المحركة لنشاطات المصارف التي تطورت وظائفها شيئاً فشيئاً حتى أصبحت على ما هي عليه اليوم.

التوصيات:

توصي الباحثة من خلال نتائج الدراسة إلى الآتي:

١. بذل البنك المزيد من الجهود لارتفاع خدمات الصيرفة الإلكترونية للوصول إلى مستوى أفضل، في ظل المنافسة القائمة بين المصارف العاملة في سورية واشتداد حدتها في المدن الرئيسية الكبيرة، وذلك من خلال:-

- تحديث أنظمة وأساليب العمل الإلكتروني بالبنك، مما يؤدي إلى سرعة أداء الخدمات المصرفية.

- الحرص على القيام بتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية ذات جودة في أقل وقت ممكن.

- تطوير مزيج الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- تقديم الخدمات الاستشارية للزبائن ومساعدتهم في اتخاذ قراراتهم المالية بطريقة سليمة.

٢. تبني برامج فعالة لتطوير خدمات الصيرفة الإلكترونية التي يقدمها البنك لتحقيق العوامل التي يمكن ان تجعل قنوات الصيرفة الإلكترونية أكثر جاذبية للعملاء، بهدف الوصول إلى تلبية رغباتهم المتجددة وتحقيق رضاهم، حيث إن أسلوب تقديم الخدمات المصرفية يعد أحد المعايير الرئيسية التي يعتمد عليها العملاء في تقييم الخدمات المصرفية المقدمة لهم.

٣. الاهتمام بمحتوى موقع البنك عبر الانترنت من خلال عدم الاقتصار على الموقع المعلوماتي وتقديم خدمات متكاملة عبر الموقع فضلاً عن الاهتمام بمحتوى ولغة وتصميم الموقع.

٤. تقديم عدد أكبر من الخدمات عبر الهاتف، و تشجيع استخدام الصيرفة عبر الهاتف ، وذلك من خلال توفير البنك للكثير من المعلومات عن هذه الخدمة سواء بالإعلانات والكتيبات والنشرات المجانية، مع إظهار مزايا هذه الخدمة وخدماتها الفرعية الكثيرة.

٥. ضرورة قيام البنك بإعادة تنشيط وصيانة جميع أجهزة الصراف الآلي التي تعرضت للتخريب لتخفيف معاناة العملاء عند محاولتهم السحب من خلال البطاقات المصرفية الإلكترونية.

٦. وأخيراً توصي الدراسة في ضوء ما توصلت إليه من نتائج على ضرورة تطوير المصرف التجاري السوري لآليات العمل بالصيرفة الإلكترونية من خلال تحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل مستمر، وفقاً لمجريات التطور الحاصل في البنوك العالمية حتى تستطيع الاستمرار في منظومة العولمة المالية.

المراجع:

المراجع باللغة العربية:

١. حجازي، بيومي عبد الفتاح. (٢٠٠٣)، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الجزء الأول، الطبعة الأولى، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

٢. الخزرجي، فؤاد محمد، (٢٠٢٠). "مدى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في الشمول المالي - دراسة ميدانية". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي لقسم العلوم المحاسبية.
٣. الخطيب، بسمة، (٢٠٠٩)، دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسويق الخدمات المصرفية "دراسة واقع المصرف التجاري السوري"، دراسة ميدانية، (رسالة ماجستير)، كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق، سورية.
٤. الدبيسي، وائل، (٢٠٠٩). دليل العمليات الالكترونية في القطاع المصرفي -الواقع والآثار القانونية، بيروت: اتحاد المصارف العربية.
٥. دياب، رهام، (٢٠٢٢)، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، مج ٣، ع٤٤.
٦. سعيد ، مصطفى ومروان مصطفى شموط ، (٢٠٠٨). " خدمة المصرف النقال في الأردن"، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، العلوم الإنسانية والإدارية، المجلد التاسع، العدد الثاني.
٧. سفر، أحمد، (٢٠٠٦)، أنظمة الدفع الالكترونية، بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية.
٨. سيكاران، أوما، (٢٠٠٦). طرق البحث في الإدارة: مدخل لبناء المهارات البحثية، الرياض: دار المريخ.
٩. شاهين، علي عبدالله. (٢٠١٠). نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها - دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، مج ١٢ ، ع / ١ ، ص ٥١١-٥٤٦.
١٠. الشماع وحمود، ٢٠٠٠، محمد حسن ؛ حمود، خضير كاظم " نظرية المنظمة " ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان، ٣٣٠
١١. طربية، جوزيف. (٢٠٠١). الصيرفة الالكترونية- تطبيق التكنولوجيا للصمود والنجاح في الاقتصاد الجديد"، اتحاد المصارف العربية، بيروت: جمعية اتحاد المصارف العربية، مج ٢١، ع ٢٤٤٤، ابريل .
١٢. طلحة، محمد، (٢٠١١).الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية - يومي:٢٦-٢٧ أبريل .
١٣. العلي، أحمد و قاسم، عبد الرزاق، (٢٠١٢). أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مج ٢٨ ، ع / 1 /.....
١٤. النجار، فريد راغب، (٢٠٠٤). الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي، مصر، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
١٥. هلال، عبدالله عبدالعزيز و بيومي، سعد، سامي، محمد (٢٠١٩)، التحليل المالي للقوائم المالية وتقييم الاداء، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.
١٦. وهبة، هيام حسن ومهران، سحر محمد، (٢٠٢١)، الإدارة المالية، كلية تجارة، جامعة عين شمس.
١٧. التقرير السنوي للمصرف التجاري السوري، ٢٠٢٢. ٢- المراجع باللغة الانكليزية:

1. Casolaro, L. Gobbi, G. (2004) Information Technology and Productivity Changes in The Italian Industry". *Report Published by Bank of Italy Economic Research Department*, pp.1-26.
2. Eccles , Robert G. ," *The Performance Measurement Manifesto* " , *Harvard Business Review* , Vol. 69 , No. 1 , 1991 :131.
3. Esamel,(2020) ,"Electronic payment systems and their impact on the profitability of banks / Applied research in a sample of Iranian commercial banks", Iran. *Australian Journal of Business & Management Research*;Jul2011, Vol. 1 Issue 4, p108.
4. Gilaninia, Shahram.(2011). Study of Effective Factors on Customers Trust in Electronic Banking Services (Case study: Melli Bank in Ardabill City), *Institute of Interdisciplinary Business Research (IIBR).Inter National Research Center, UK CHAPTER. DECEMBER. VOL 3, NO 8. P.472-478.*
5. Gilaninia, Shahram.(2011). Study of Effective Factors on Customers Trust in Electronic Banking Services (Case study: Melli Bank in Ardabill City), *Institute of Interdisciplinary Business Research (IIBR).Inter National Research Center, UK CHAPTER. DECEMBER. VOL 3, NO 8. P.472-478.*
6. Hair, Joseph f. et al.(1998), *Multivariate Data Analysis*, 5th ed, USA: Prentice-Hall, INC.,. p116.
7. Hase ,C . A. " *First Line Leadership Development :Its Impact On Organizational Performance Aboard U.S. Navy Ships* " , PhD, Dissertation, Capella University, 2007:19-23.
8. Laudon, Kenneth C., and James P. Laudon, (2000), *Management Information Systems: Organization and Technology in the Networked Enterprise*. NJ: Prentice-Hall Inc., 6th, P.311.
9. Libby, Robert, Libby, Patricia A. & Short, Daniel G. (2011), *Financial accounting, 7th ed.*, McGraw-Hill, Irwin.
10. Mulyana, B., & Adidarma, B. (2020). *Determinants Of Profitability & Its Implications On Corporate Values* (Studies At Ceramic, Porcelain & Glass Sub Sector Listed In Indonesia Stock
11. Neely , A. " *Business Performance Measurment : Unifying Theories and Integrating Practice* " , 2ed ed , Cambridge University Press ,2007. :127.
12. Rist, M., & Pizzica, A. J. (2015). *Financial ratios for executives: How to assess company strength, fix problems, & make better decisions*. A press. <https://doi.org/10.1007/978-1-4842-0731-4>.
13. Smith, Howard and Peter Finger. (2003), *IT Doesn't Matter-Business Processes Do*. Harvard Business Review, USA: Meghan- Kiffer Press, P28.
14. Verweire , K. ; Baeten , X. ; Somers , L. &Berghe , Lutgart V. " *Performance From a Finance Perspective : Shareholder Value and Beyond* " , In *Integrated Performance Management : New Hype or New Paradigm ?* " VerweireKurt , and BergheLutgart Van Den , London : SAGE Publications ,2004:20-21..
15. Victor Chukwunweike EHIEDU1 , *Anastasia Chi-Chi ONUORAH2 & Josephine Ofure, (2023) E-PAYMENT SYSTEM (EPS) AND*

EFFICIENCY OF BANKS IN NIGERIA CHIEJINA, International Journal of Applied Research in Social Sciences P-ISSN: 2706-9176, E-ISSN: 2706-9184
Volume 5, Issue 1, P.No. 1-13, February .

16. Williams, Brain K. and Stacy C. Sawyer. (2007), *Using Information Technology*. Irwin:McGraw-Hill,P319.

17. <https://cbs-bank.sy/,2023>

18. www.egov.sy. 2023