مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

**اسم المقال:** عوامل نجاح خدمة الصرافات الآلية في سورية دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية
**اسم الكاتب:** د. باسم غدير غدير
**رابط ثابت:** https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4369
**تاريخ الاسترداد:** 2026/11/03 11:52 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (34) العدد (5) 2012
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (34) No. (5) 2012

# عوامل نجاح خدمة الصرّافات الآلية في سورية
# دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية

**الدكتور باسم غدير غدير***

**(تاريخ الإيداع 24 / 6 / 2012. قُبِل للنشر في 11 / 11 / 2012)**

## □ ملخّص □

تشهد سورية مؤخراً محاولة للانتقال إلى بيئة الأعمال الإلكترونية، وقد تجسّدت هذه المحاولة في إدخال تقنيات الحديثة عدّة إلى قطاع الأعمال بشكل عام، وإلى القطاع المصرفي بشكل خاص، ولعلّ انتشار الصرّافات الآليةATM، يعدّ من أحد تلك التقنيات التي ظهرت جلياً، وخاصّة عند تبنّي كثير من المؤسسات العامة والخاصّة بطاقات السحب الإلكترونية كطريقة جديدة للحصول على الرواتب والأجور.

لكن ومن خلال مراقبة هذه الظاهرة وجد الباحث أن هناك إشكاليات عدة تكتنفها، وخاصّة عند مشاهدة أرتال طويلة من المستخدمين تقف بانتظار أدوارها للحصول على سحوبات من الصرافات المنتشرة في بعض الأماكن من كلّ محافظة في سورية، مع ازدياد الشكوى التي يطلقها المستخدمون لتلك الصرافات.

ولأن وسائل الدفع الإلكترونية تعدّ من أهمّ القضايا التي عملت على تحسين المزايا النسبية لقطاع الأعمال، وخاصّة فيما يتعلق بتوفيرها الوقت والجهد ، والتكاليف لطرفي العلاقة في بيئة الأعمال(المؤسسة من جهة والعميل من جهة أخرى)، فإنّ هذا البحث يحاول دراسة خدمة الصرافات الآلية من وجهة نظر العميل، بحيث يُظهر مدى نجاح تلك الصرافات في تحقيق الخدمات المرجوة منها عند العملاء، من خلال دراسة ميدانية لعينة من المستخدمين لتلك الصرّافات في محافظة اللاذقية.

**الكلمات المفتاحية:** ATM – الصرّافات الآلية – وسائل الدفع الإلكترونية – الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة.

* **مدرّس – عضو هيئة تدريسية في قسم التسويق – كلية الاقتصاد – جامعة حلب.**

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (34) العدد (5) 2012
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (34) No. (5) 2012

# Success Factors of the Automatic Teller Machine Service (ATMs) in Syria: a Case Study of Latakia

**Dr. Basem G. Ghadeer***

**(Received 24 / 6 / 2012. Accepted 11 / 11 / 2012)**

## □ ABSTRACT □

Currently, Syria is attempting to move to e-business environment by using new technologies in both business and banking sectors. Hence, the wide spread of ATMs came as a result of adopting debit cards by many institutions as a new method of getting salaries.

The researcher, through monitoring this phenomenon, has found several pitfalls, especially those related to the ATMs problems such as faults and overcrowding.

Because electronic payment methods are considered as one of the most important issues that improved business sector with regards to saving time, effort and cost to the institution on one hand and the client on the other, this research is trying to study some ATMs from client point of view to show how successful are those ATMs in achieving the desired services.

**Keywords**: ATMs, electronic payment,scientific and technological revolution.

* **Assistant professor, Aleppo University, Syria.**

## مقدمة:

لقد عملت التكنولوجيا على تغيير مفاهيم قديمة عدّة في بيئة الأعمال، كما أنّها أضافت مزايا عدّة لم تكن موجودة سابقاً، ولعل المصارف هي أكثر القطاعات تأثراً بالتطورات التكنولوجية الحديثة في بيئة الأعمال. ومن الجوانب التي ابتكرتها المصارف اعتماداً على التكنولوجيا هي وسائل السداد الإلكترونية التي انتشرت بشكل كبير في كلّ المصارف العاملة حول العالم.

لقد انتشرت الصرّافات الآلية ATM كإحدى وسائل السداد الإلكترونية بشكل ملحوظ في السنوات الأخيرة في سورية، إذ عملت المصارف معظمها على توفيرها لعملائها، كما عمدت المؤسسات معظمها الحكومية والخاصة على فتح حسابات جارية لموظفيها لتمكينهم من استخدام الصرافات الآلية، ولوحظ توزع صرّافات آلية عدّة تابعة للمصارف الحكومية بشكل أساسي في الشوارع الرئيسة في المحافظات السورية كلّها ، وكذلك وجود صرّافات آلية بجوار معظم المصارف الخاصّة التي انتشرت مؤخرا في سورية. ولعل ما يسترعي الاهتمام هو وجود عملاء كثر يتزاحمون لاستخدام تلك الصرافات، وخاصّة في بداية كلّ شهر.

## مشكلة البحث:

تتجلى مشكلة هذا البحث، ومن خلال دراسة أحد طرفي العلاقة في موضوع الصرّاف الآلي فقط، وهم العملاء، في طرح التساؤلات الآتية:

هل تحقّق الصرّافات الآلية التي انتشرت مؤخراً في سورية الهدف الحقيقي من إنشائها من وجهة نظر العميل ،وفيما يخص عملية السحب الإلكترونية؟وما هي عوامل نجاح عمل تلك الصرافات ،أو فشلها من وجهة نظر مستخدميها؟ وبالتالي ماهي أهمّ المشكلات –إن وجدت– التي يرى المستخدمون أنّها العائق الرئيس في تحقيق المطلوب من تلك الصرافات؟

## أهمية البحث وأهدافه:

يهدف هذا البحث من الناحية النظرية: إلى إظهار أهمية التقنيات التي دخلت بيئة الأعمال، وخاصّة ما يتعلق منها بالصرافات الآلية من جهة المزايا التي تضيفها، والعوامل المؤثرة في نجاحها، وهو يركّز على دراسة طرف واحد فقط من طرفي العلاقة في عملية السحب الإلكترونية حصراً،والتي تتمّ عن طريق الصرّافات الآليةATM، وهو الطرف المتعلق بالعميل (الزبون).

ومن الناحية العملية فهو يقدّم للمهتمين والمسؤولين – من خلال دراسة ميدانية – تحديداً للإشكاليات والعوائق التي تعترض عملية السحب الإلكترونية التي يقوم بها ذلك العميل، تحديد العوامل التي تسهم في نجاح خدمة تلك الصرافات.

تكمن أهمية هذا البحث في الدراسة الميدانية التي تعتمد آلية المسح الإحصائي، التي تبيّن بشكل دقيق وملموس أهمّ المشاكل التي يعاني منها العميل في عملية السحب الإلكتروني. ولعل قلّة الأبحاث المنشورة في هذا الإطار في سورية والتي تتطرق لهذا الجانب تماماً، تعطي البحث أهمية خاصة في إلقائه الضوء على تفاصيل ربما لم يُتطرّق إليها حتى الآن.

## منهجية البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي. كما أنّه يعتمد أسلوب المسح الإحصائي من خلال تصميم استبانة وتوزيعها، وصولاً إلى توصيف الفرضيات واختبارها. ومن ثم اعتماد البرنامج الحاسوبيSPSS كأداة لإجراء التوصيفات والاختبارات المختلفة، والمقارنات المختلفة.

### نموذج البحث وفرضياته:

قبل إدراج فرضيات البحث سنتطرق هاهنا إلى نموذج البحث من خلال إظهار الآتي:

المتغيّر التابع:

يتمثّل هذا المتغيّر برضا الزبون إذ سنعمد إلى ترميزه بـ Y ، وهو يمثّل متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات المتعلّقة بعوامل نجاح خدمة الصرّاف وفقاً لمقياس لايكرت المستخدم في تصميم الاستبانة. إذ أنّ عوامل نجاح خدمة الصرّاف الآلي، تتمثّل برضا الزبون فيما إذا تحقّقت مجموعة من الأهداف.

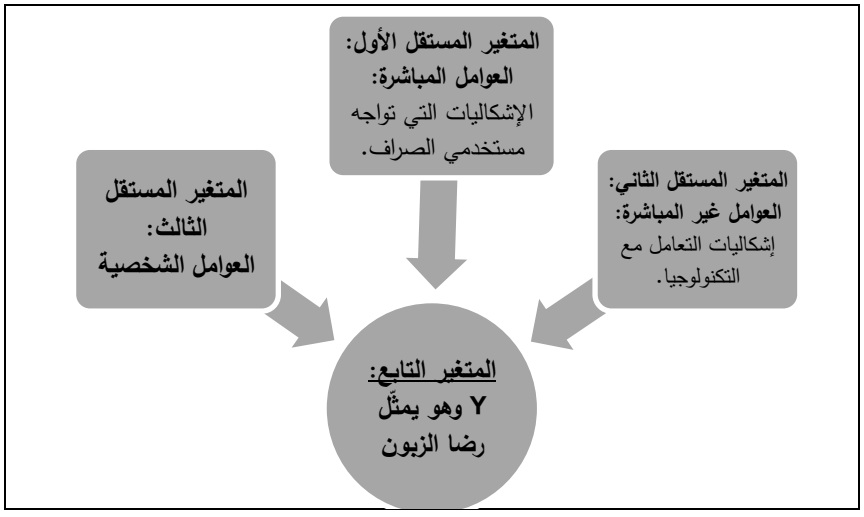
المتغيرات المستقلة(العوامل المؤثرة):

**A.** العوامل المباشرة: الإشكاليات التي تواجه مستخدمي الصرّاف.

**B.** العوامل غير المباشرة: إشكاليات التعامل مع التكنولوجيا.

**C.** العوامل الشخصية.

- **ونموذج الدراسة المقترح هو:**




**الشكل رقم(1) نموذج الدراسة المقترح**

وبالتالي فإن فرضيات البحث هي:

**الفرضية الرئيسة للبحث:**

**لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نجاح خدمة الصراف الآلي ومجموعة العوامل المؤثرة (المباشرة وغير المباشرة والشخصية). أي لا تؤثّر مجموعة العوامل المباشرة وغير المباشرة ، والشخصية في نجاح خدمة الصراف الآلي.**

وبتفصيل الفرضية الرئيسة حسب العوامل المؤثّرة (المتغيرات المستقلة) نحصل على الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نجاح خدمة الصراف الآلي، وإشكاليات استخدامه.(العوامل المباشرة)، أي لا تؤثّر مجموعة العوامل المباشرة في نجاح خدمة الصراف الآلي.

- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نجاح خدمة الصراف الآلي، وإشكاليات التعامل مع التكنولوجيا. أي لا تؤثّر مجموعة العوامل غير المباشرة في نجاح خدمة الصراف الآلي.

- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نجاح خدمة الصراف الآلي، والعوامل الشخصية الخاصّة بمستخدمي الصراف الآلي. أي لا تؤثّر مجموعة العوامل الشخصية في نجاح خدمة الصراف الآلي.

**الفرضيات الإضافية:**

لا يوجد فروق دالة معنوياً بين متوسط إجابات أفراد مجتمع العينة المدروسة، والخاص بالعوامل المباشرة، وبين المتوسط الحيادي(3) لمقياس لايكرت.

لا يوجد فروق دالة معنوياً بين متوسط إجابات أفراد مجتمع العينة المدروسة ،والخاص بالعوامل غير المباشرة وبين المتوسط الحيادي(3) لمقياس لايكرت.

لا يوجد فروق دالة معنوياً بين متوسط إجابات أفراد مجتمع العينة المدروسة، والخاص بالعوامل الشخصية وبين المتوسط الحيادي(3) لمقياس لايكرت.

## حدود البحث:

الحدود الزمنية: توزيع الاستبانة في شهري شباط وآذار – 2011

الحدود المكانية: توزيع الاستبانة في محافظة اللاذقية.

## الإطار النظري للبحث:

### تمهيد:

سوف نتعرض في هذا الإطار إلى بعض المفاهيم الخاصّة بالصرّافات الآلية، بغية توضيح مصطلحات وأفكار عدّة، ممّا يسهّل فهم العبارات التي طُرِحت في استبانة البحث الميداني، مع العلم أنّ هناك مفاهيم كثيرة جداً تتعلق بهذا الموضوع، لكننا سنكتفي بغية التخصص، وعدم تشعيب الأفكار بالمفاهيم التي تتعلق مباشرة بجوهر بحثنا وفكرته فقط.

إنّ التقنيات الشبكية بشكل عام ، وتقنية شبكة الإنترنت بشكل خاص، تقدّم مجالاً واسعاً وواعداً لقطاع الخدمات التمويلية والمصرفية في البلدان جميعها، وخاصّة النامية منها، إذ لعبت هذه التقنية دوراً جوهرياً في البلدان المتقدّمة في إعادة هيكلة مستقبل القطاعات المصرفية فيها. وبالرغم من أنّ القطاعات المصرفية في أغلب الدول النامية هي أقلّ القطاعات استخداماً للتكنولوجيا وتقنية المعلومات، إلاّ أنّ انتشار الإنترنت ، وما تتيحه من فرص وإمكانيات غير مسبوقة، يفتح المجال أمامها لمواكبة هذه الثورة المعلوماتية ، والاستفادة من الفرص المتاحة في تطوير خدماتها المصرفية وتعزيز قدراتها التنافسية وفتح قنوات جديدة للعبور إلى الأسواق الإقليمية والعالمية.[1]

**مفهوم الصيرفة الإلكترونية:**

الصيرفة الإلكترونية، أو ما سميت لاحقاً المصارف الإلكترونية ، أو مصارف على الخط ، أو مصارف عن بعد ، أو مصارف الإنترنت، كلها اصطلاحات تدل حقيقة على نفس المضمون عند من يكتبون عنها حالياً، وفي الكتب والدوريات المنتشرة خاصة العربية منها، إذ أنّ معظم تلك الكتابات تفرّق بين تلك المصطلحات في درجة "الإلكترونية" في أعمالها، فهناك مصارف افتراضيّة تعمل كلية على الخط، ومصارف أخرى تقدّم خدمات بالطرق الإلكترونية ، بالإضافة إلى عملها بالطرق التقليدية.

ومهما تعددت تلك الكتابات و المصطلحات، فإنّها لا تشير بحقيقة الأمر إلى المضمون نفسه،وإنّما تتدرج جميعها تحت عنوان عريض وهو: أعمال الصيرفة الإلكترونية، إذ أن بيئة العمل المصرفي بشكل عام هي بيئة خاصّة ومتعدّدة الجوانب والأوجه، ويعدّ الباحث أنّ استخدام أي من الوسائل الإلكترونية سواء منها القديم أو الحديث يعدّ من أعمال الصيرفة الالكترونية. أمّا مصطلح المصرف الإلكتروني ، أو مصارف الإنترنت ، أو المصارف الافتراضية فإنّ لها مدلولاتها الخاصّة.

والمقصود بالصيرفة الإلكترونية: إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الاتصال المتعدّدة، سواء تعلّق الأمر بالسحب ،أو بالدفع أو بالائتمان ،أو بالتحويل ،أو بالتعامل في الأوراق المالية ،أو غير ذلك من أعمال المصارف. وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للذهاب إلى المصرف، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه ،وهو في منزله أوفي مكتبه، وهذا ما يُعرَّف بتجاوز بعدي المكان والزمان.[2]

**مفهوم المصارف الالكترونية:**

لقد انتشرت مصطلحات عدّة تدلّ على معنى المصارف الإلكترونية، ويعدُّ بعض الباحثين،[3] مصطلح المصارف الإلكترونية (Electronic Banking) )،أو مصارف الإنترنت (Internet Banking)، أو مصارف الويب (Web Banking) ، أنه يستخدم كتعبير متطوّر وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينيات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد ،أو المصارف الإلكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) ،أو المصرف المنزلي (Home Banking)، أو المصرف على الخط (Online Banking) ،أو الخدمات المالية الذاتية (Self–Service Banking)، و هذه المصطلحات جميعها تدلّ على أنّ العميل ،أو الزبون يمكنه إنهاء أعماله الخاصة كافة بالمصرف الذي يتعامل معه من أي مكان دون أن يضطر للذهاب إلى موقع المصرف لإنجاز تلك الأعمال.

ويقول البعض الآخر: إنّ مصطلح المصارف الإلكترونية يُعّبر عنه بعبارة: (الخدمات المالية في كلّ وقت ومن أي مكان)، حيث كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى المصرف، ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص، وتطور المفهوم هذا مع شيوع الإنترنت، إذ مكن الزبون الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الإنترنت، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام حاسب الزبون، بمعنى أنّ المصرف يزود جهاز العميل (الحاسب الشخصي PC) بحزمة البرمجيات، إما مجاناً أو لقاء رسوم مالية، وهذه تمكّنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد (المصرف المنزلي)، أو حصول العميل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزوّدة.[4]

ويرى بعض الباحثين أنّ المصارف الإلكترونية هي مؤسسات مالية شبكية تؤدي خدماتها باستخدام الأساليب الإلكترونية، والتي تعدّ الإنترنت من أهمّ أشكالها. ويرى آخرون : أنّها منافذ لتسليم الخدمات المصرفية المتنوعة دون

توقف ، ودون عمالة بشرية، وهي قائمة على الحاسبات الآلية بخدمات تستمر (24/24) ساعة، وفي أي مكان يتواجد فيه العميل.[5]

لقد ظهر أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية في منتصف التسعينيات، وهو يميّز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية:[6]

- المصارف التقليدية: وهي المصارف التي تمارس الخدمات المصرفية التقليدية، وخدمات الصيرفة الإلكترونية، في الواقع المادي (مباني المصارف الأرضية).
- مصارف الويب: وهي التي تقوم بأعمال الصيرفة الإلكترونية في الواقع الافتراضي، وتحقّق أرباحاً تصل إلى ستة أضعاف المصرف التقليدي، كما تشير الدراسات المتخصّصة.

**البطاقات المصرفية:**

لابدّ من التعرف على البطاقات المصرفية بشكل موجز قبل البدء في دراسة الصراف الآلي ، إذ توجد أنواع عدة للبطاقات المصرفية تقسم بشكل عام إلى البطاقات الائتمانية (كالبطاقات المتجددة وغير المتجددة: فيزا كارد ماستر كارد...إلخ) والبطاقات غير الائتمانية (كالبطاقات المدينة والبطاقات مسبقة الدفع وبطاقات الصرّاف الآلي)[7]، وما يهمنا في هذه الدراسة هو البطاقات غير الائتمانية التي تعدّ أكثر انتشاراً في العالم، وتقسم إلى[8]: بطاقات الدفع التي تعتمد وجود رصيد فعلي لدى المصرف في صورة حسابات جارية توازي المسحوبات التي يريدها الزبون، والبطاقات المدفوعة مقدّماً ، والتي يدفع حاملها قيمتها مسبقا ثم يُخفّض المبلغ المتوفر فيها حسب استخدامها، كبطاقات وحدات خط النقّال مسبق الدفع مثلاً،[9] وأخيراً بطاقات الصراف الآلي التي نحن بصدد دراسته هاهنا.

بطاقات الصرّاف الآلي:

وهي بطاقات بلاستيكية غير ائتمانية(بطاقة سحب Debit Card)، تشبه معظم أنواع البطاقات المستخدمة في عمليات الصيرفة الإلكترونية يمنحها المصرف بناءً على طلب من العميل، إذ تحمل هذه البطاقة اسم العميل، ورقم حسابه، ورمز المصرف، مخزّنة على شريط ممغنط أسود اللون.[10]

وإذا وُجِد للمصرف فرع داخل البلد الأم أو خارجه، أو مرتبط عبر الشبكة بمصارف أخرى داخل حدود البلد الأم أو خارجه؛ فإنّه بالإمكان استخدام تلك البطاقة.[11]

**جهاز الصرّاف الآليATM:**

قبل الحديث عن الصرّاف الآلي، لابدّ من الإشارة إلى وجود أجهزة وأنظمة إلكترونية عدّة مستخدمة في الأعمال، والخدمات المصرفية الإلكترونية. فهناك اختلاف بين الأنظمة، والأجهزة لا مجال للتوسع فيها في هذا البحث، لذلك سنتعرض فقط لدراسة أحد الأجهزة وهو الصراف الآلي:

**تعريفه:**

إن ATM هو اختصار للعبارة الإنكليزية: Automated Teller Machine وهو عبارة عن جهاز أو محطة طرفية للبيانات مزوّدة بجهازي إدخال ، وأربعة أجهزة إخراج. ولابدّ أن يتّصل الصرّاف الآلي بالمعالج المضيف أن المعالج المضيف يمثّل المرجع الذي تتصل به شبكات الصراف الآلي كلّها وبالتالي تكون متاحة أمام حاملي البطاقات البلاستيكية. وتستطيع غالبية المعالجات دعم خطوط الاتصال على اختلاف نوعيها الطلب الهاتفي، أو الخطوط المستأجرة.أمّا بالنسبة للآلات العاملة بالخطوط المستأجرة فإنّها تتصل مباشرة بالمعالج المضيف من خلال خط هاتفي

مخصص يربط بين نقطتين ،وتوصل به أربعة كابلات، أمّا الماكينات العامة بخطوط الطلب الهاتفي فإنّها تتصل بالمعالج عن طريق خطّ هاتفي عادي يستخدم جهاز مودم ،ورقماً هاتفياً مجانياً.

يعود اختراع آلة الصراف الآلي إلى لوثر جورج سيمجيان عام 1939 في نيويورك حين قام باختراعها وتركيبها في مصرف سيتي بنك، ولكن الآلة أزيلت بعد 6 أشهر بسبب عدم تقبل العملاء لفكرتها. فيما بعد لم تّطرح فكرة الآلة مرة أخرى إلا بعد فترة طويلة إذ اخُترِعت عن جديد، ويعدّ(IBM 2984) هو أول آلة سحب أموال حقيقية في التاريخ في وظيفة مماثلة لآلات اليوم من الصرافات الآلية.[12]

أما في سورية فقد صدر القانون الذي ينظّم الصراف الآلي في الجريدة الرسمية للجمهورية العربية السورية الجزء الأول العدد(2) لسنة 2009 صفحة 38، وهو على الشكل الآتي: قرار رقم 263 بموجب القرار رقم 263 تاريخ 2008/12/23 يُعدل النظام الداخلي للمصرف التجاري السوري لجهة فصل شعبة كوى الصرافة ،و الـ ATM (الصرافات الآلية) الموجودة في مديرية العلاقات الخارجية – دائرة السيولة لتصبح دائرة السيولة النقدية مؤلفة من الشعب الآتية: شعبة العملات الأجنبية – شعبة الليرات السورية – شعبة الآليات ( السيارات المصفحة ) – شعبة كوى الصرافة – شعبة الـ ATM ( الصرافات الآلية ) حيث أن مهام شعبة الـ ATM تتلخّص بالآتي: تغذية الصرافات الآلية من خلال أوقات الدوام الرسمي (من يوم السبت إلى يوم الخميس من الساعة الثامنة صباحاً ولغاية الرابعة من بعد الظهر) مع تأمين مناوبات (تلبي طلبات التغذية الواردة من خلال اتصالات هاتفية من قبل دائرة الدفع الإلكتروني) خلال أيام العطل الأسبوعية ، والعطل الرسمية ، ومن الساعة الرابعة حتى الثامنة مساءً خلال أيام الدوام الرسمي. ومن مهامها أيضاً: المساعدة في جمع البطاقات العالقة بالصرّافات الآلية ،وإجراء أعمال التحقّق من ملء الصراف بشكل جيد( الصراف والمكيف ووحدة عدم انقطاع التيار الكهربائي) ،والقيام بإجراء الدعم الفني للصرافات الآلية أو إبلاغ دائرة الدعم الفني عن أي عطل في حال عدم التمكن من حلّ المشكلة.

**أجزاء الصراف الآلي:**

يحتوي الصراف الآلي على جهازي إدخال:

1–قارئ البطاقات: ويلتقط معلومات الحساب الخاصة المخزنة على الشريط المغناطيسي الموجود على ظهر البطاقة الائتمانية، ويستعين المعالج بتلك المعلومات لتمرير عملية السحب إلى المصرف الذي يتعامل معه حامل البطاقة.

2–لوحة المفاتيح: وهي اللوحة التي يستخدمها حامل البطاقة لإخبار المصرف بنوع العملية التي يريد إجراءها ( سحب أو إيداع أو استعلام عن الرصيد) وتحديد المبالغ، كما يجب إدخال رقم الهوية الشخصي، للتحقق من هوية حامل البطاقة. وتجدر الإشارة أن القوانين المصرفية توجب تشفير هذا الرقم لدى إرساله عبر ماكينة الصراف الآلي إلى المصرف.

ويحتوي إلى جانب جهازي الإدخال أربعة أجهزة إخراج:

1–سمّاعة.

2–شاشة عرض.

3–طابعة ايصالات.

4-آلة توزيع النقد: وتمثل آلة توزيع النقد قلب الصراف الآلي، إذ ينال من خلالها حامل البطاقة المبلغ الذي يحدّده. إنّ الجزء السفلي الذي يمثّل غالبية الصراف الآلي يضم خزينة الأموال النقدية التي تخرج من فتحة آلة توزيع النقد.[13]

**مخاطر استخدام بطاقة الصراف الآلي:**

بالرغم من مزايا هذه البطاقة، إلاّ أنّها لا تخلو من مخاطر يمكن ذكرها فيما يأتي:[14]

-تواجه بطاقات الصرّاف الآلي خطر السرقة سواء البطاقة في حدّ ذاتها، أو الرقم السري للبطاقة، كما تواجه خطر التلف لأي من العوامل الآتية: تعرّضها لمجال مغناطيسي أو مجال أشعة، تعرضها لدرجات حرارة عالية، أو وجود خطأ في الجهاز أحيانًا.

-الاستخدام الاحتيالي للمعلومات المالية عن العملاء بالوسائل الإلكترونية.

-الاحتيال على العملاء خلال وجودهم قرب جهاز الصرّاف الآلي.

-سرقة موظفي المصرف الذين يقومون بتغذية جهاز الصراف الآلي بالأوراق النقدية.

**العوامل المؤثرة على نجاح خدمة الصرافات الآلية:**

تتمثّل هذه العوامل برضا الزبون،والمصرف عن الخدمات التي يقدّمها الصراف الآلي، إذ يمكننا تلمّس تلك العوامل من خلال جملة الميزات التي يقدّمها استخدام بطاقة الصرّاف الآلي لكلّ من المصرف والعميل، و مايهمّ دراستنا هنا هو طرف العميل أي رضا الزبون:[15]

**بالنسبة للعميل:**

-توفير الوقت: من خلال إمكانية السحب في أي وقت، وهذا ما يجعل عمليات السحب بمبالغ متدنية ،ممّا يؤدي إلى المحافظة على أرصدة أعلى للعملاء.

- توفير الجهد: من خلال توفير الجهد المبذول عند مراجعة الفروع، خاصّة أثناء ضغط العمل.

- الثقة: من خلال توفير هامش كبير من الثقة ؛بسبب وجود أتمتة كاملة للعمليات.

- الأمان والسرية: إذ لا يضطر العميل إلى كتابة اسمه ،وتوثيقه ،ورقم حسابه على الحاجز أمام الآخرين؛لأنّ الحفاظ على خصوصيّات العميل المصرفية عملية ذات أهمية بالغة للعملاء كافة، إضافة إلى توفير هامش كبير من الأمان يعود لعدم الحاجة إلى حمل كميات كبيرة من السيولة يمكن أن تتعرض للسرقة.

- تجنب الفساد: من خلال إقصاء العوامل الشخصية المؤثّرة في عمليات الحصول على الرواتب والأجور وخاصّة من قبل المحاسبين.

## النتائج والمناقشة:

**مجتمع وعينة الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة من مستخدمي الصراف الآلي كافة في محافظة اللاذقية، وقد قام الباحث باختيار عينة قصدية ممثّلة من مجتمع الدراسة حجمها (100) استبانة موزعة.

**أداة الدراسة:**

قام الباحث باستقصاء البيانات الأولية للدراسة الميدانية مستعيناً بأداة الدراسة الرئيسة (الاستبانةQuestionnaire)، التي صُمّمت استناداً إلى الدراسات السابقة، والإطار النظري للدراسة. وتتألف الاستبانة

من قسمين رئيسين، يحتوي القسم الأول على الأسئلة المتعلّقة بالخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة ،في حين تضمّن القسم الثاني العبارات المتخصّصة ، والتي صيغت حسب متغيرات الدراسة كالآتي:

**المتغير التابع:**

يتمثّل هذا المتغيّر برضا الزبون إذ سنعمد إلى ترميزه بـ Y ،وهو يمثّل متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات المتعلّقة بعوامل نجاح خدمة الصرّاف وفقاً لمقياس لايكرت المستخدم في تصميم الاستبانة. إذ أنّ عوامل نجاح خدمة الصرّاف الآلي، تتمثّل برضا الزبون فيما إذا تحققت مجموعة من الأهداف:

| عوامل النجاح المفترضة | العبارات المقترحة لمقياس لايكرت |
|---|---|
| توفير الوقت: | يوفر استخدامي لخدمة الصرّاف الآلي الوقت. |
| توفير الجهد: | يوفر استخدامي لخدمة الصرّاف الآلي الجهد. |
| الثقة: | أشعر بالثقة عند استخدام خدمة الصرّاف الآلي. |
| الأمان: | أشعر بالأمان عند استخدام خدمة الصرّاف الآلي. |
| تجنب الفساد: | تجنبني خدمة الصرّاف الآلي فساد محاسب الرواتب. |

**المتغيرات المستقلة(العوامل المؤثرة):**

1) العوامل المباشرة: الإشكاليات التي تواجه مستخدمي الصرّاف.

- لا أتأخر عن مواعيدي عند قبض راتبي من الصرّاف.
- لا أعاني من الازدحام عند قبض راتبي.
- يتواجد الصرّاف الذي استخدمه في مكان مناسب.
- يوجد صرّافات عدّة يمكنني الوصول إليها.
- أجد بساطة في استخدام الصرّاف الآلي.
- لا تتوقف الصرّافات التي أستخدمها عن العمل بالعادة.
- أحصل على راتبي من الصرّاف بداية كل شهر(تأخير الراتب)
- أحصل على راتبي من الصرّاف كاملاً.
- لم تصادفني مشاكل في التعامل مع الصرّاف أثناء انقطاع الكهرباء.

2) العوامل غير المباشرة: إشكاليات التعامل مع التكنولوجيا.

- أفضّل استخدام التكنولوجيا في حياتي.
- أستخدم الحاسب بالعادة.
- أستخدم الإنترنت بشكل دائم.

3) العوامل الشخصية:

- الجنس.
- العمر.
- المستوى التعليمي.
- عدد سنوات العمل الوظيفي.

وقد وزّعت (100) استبانة على عيّنة الدراسة، واستُرِدت بالكامل، وقد استُبعِد(22) استبانة لعدم ملاءمتها لأغراض التحليل الإحصائي ونقص بياناتها، وهذا يعني أنّ عدد الاستبانات الداخلة في التحليلي (78) استبانة بنسبة 78% من مجموع الاستبانات الموزعة.

وقد قُسِّم سلم الإجابة لكلّ سؤال إلى خمس درجات، أُعطِيت أوزان نسبية وفقاً لمقياس لايكرت الخماسي ( Likert Scale)، على النحو الآتي: [16]

**الجدول رقم (1) سلم الإجابة ومستوى الأهمية النسبية**

| الدرجة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد(غير متأكد) | موافق | موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|
| الوزن النسبي | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| الدلالة الإحصائية | درجة تأثير معدومة | درجة تأثير منخفضة | درجة تأثير متوسطة | درجة تأثير عالية | درجة تأثير عالية جداً |

**المصدر: من إعداد الباحث**

**اختبار المصداقية:**

وبهدف اختبار درجة مصداقية البيانات ،ومدى توافر الثبات ،والاتساق الداخلي بين الإجابات على أسئلة الاستبيان فقد احتُسِب معامل المصداقية ألفا كرونباخCronbacks Alpha، لعبارات الاستبانة جميعها، وعددها 22، كما يظهر في الجدول رقم(2)، وبلغ (0.81) ممّا يشير إلى توافر درجة عالية من المصداقية، والثبات الداخلي للإجابات يمكن الاعتماد عليها في اختبار الفرضيات. وتعدّ القيمة المقبولة لمعامل ألفا 0.60 فأكثر.[18]

**الجدول رقم(2)Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .810 | 22 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20.**

**توصيفات عبارات الاستبانة:**

لقد بلغت نسبة الذكور في العينة المدروسة 52.6%، بينما بلغت نسبة الإناث 47.4%، ونلاحظ أيضاً أن نسب الشرائح العمرية في العينة متقاربة، وكذلك فيما يخصّ الدخل الشهري والمستوى التعليمي، بينما نجد أن ما يقارب 40% من أفراد العينة لديهم عدد من سنوات العمل الوظيفي ضمن الشريحة(6-10) سنوات، ويمكننا التعرف على هذه الإحصاءات من خلال الجدول الآتي:

**الجدول رقم(3)توصيف العبارات الديمغرافية(العوامل الشخصية)**

| | | العدد | النسبة |
|---|---|---|---|
| الجنس | ذكر | 41 | 52.6 |
| | أنثى | 37 | 47.4 |
| العمر | 18 – 23 | 18 | 23.1 |
| | 24 – 29 | 15 | 19.2 |
| | 30 – 35 | 16 | 20.5 |
| | 36 – 41 | 16 | 20.5 |
| | 42 فما فوق | 13 | 16.7 |
| الدخل الشهري بالليرة السورية | أقل من 15000 ل.س | 18 | 23.1 |
| | 15000 – 19000 | 16 | 20.5 |
| | 20000–24000 | 11 | 14.1 |
| | 25000–29000 | 15 | 19.2 |
| | 30000 وأكثر | 18 | 23.1 |
| المستوى التعليمي | ثانوي | 16 | 20.5 |
| | معهد | 20 | 25.6 |
| | جامعي | 11 | 14.1 |
| | دراسات عليا | 13 | 16.7 |
| | دكتوراه | 18 | 23.1 |
| عدد سنوات العمل الوظيفي | 5 وأقل | 18 | 23.1 |
| | 6 – 10 | 31 | 39.7 |
| | 11 – 15 | 16 | 20.5 |
| | 16 وأكثر | 13 | 16.7 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20.**

توضّح الإحصاءات المدرجة في الجدول السابق أنّ عينة البحث متوازنة، وهي مناسبة لإجراء هذا البحث ممّا يؤكد ما حُسِب سابقاً فيما يتعلق بمقياس الثبات.

أمّا فيما يخصّ العبارات الخاصّة برضا الزبون(المتغير التابع)، والمتعلّقة بعوامل نجاح خدمة الصراف المفترضة، فقد وجد الباحث أنّ معظم إجابات تلك العبارات تميل إلى عدم الموافقة(غير موافق بشدة – غير موافق)، وفيما إذا حسبنا الوسط الحسابي لأوزان تلك العبارات حسب مقياس لايكرت كما يظهر في الجدول رقم(5)، نجد الوسط الحسابي الإجمالي لهذه العبارات جميعها بلغ 2.72 ، وهو أقلّ من الوسط الافتراضي 3 ، إذ تعدّ القيمة 5 هي القيمة العظمى لمقياس لايكرت، والتي تشير إلى الموافقة على عبارات الاستبانة، إذ تظهر توصيفات عبارات المتغير التابع من خلال الجدول الآتي:

**الجدول رقم(4)توصيف عبارات المتغير التابع(رضا الزبون: المتمثل بعوامل نجاح خدمة الصراف المفترضة)**

| | | العدد | النسبة |
|---|---|---|---|
| يوفر استخدامي لخدمة الصرّاف الآلي الوقت. | غير موافق بشدة | 18 | 23.1 |
| | غير موافق | 34 | 43.6 |
| | محايد | 13 | 16.7 |
| | موافق | 13 | 16.7 |
| يوفر استخدامي لخدمة الصرّاف الآلي الجهد. | غير موافق بشدة | 18 | 23.1 |
| | غير موافق | 18 | 23.1 |
| | محايد | 13 | 16.7 |
| | موافق | 29 | 37.2 |
| أشعر بالثقة عند استخدام خدمة الصرّاف الآلي | غير موافق بشدة | 18 | 23.1 |
| | غير موافق | 31 | 39.7 |
| | محايد | 16 | 20.5 |
| | موافق | 13 | 16.7 |
| أشعر بالأمان عند استخدام خدمة الصرّاف الآلي. | غير موافق بشدة | 18 | 23.1 |
| | غير موافق | 16 | 20.5 |
| | محايد | 15 | 19.2 |
| | موافق | 29 | 37.2 |
| تجنبني خدمة الصرّاف الآلي فساد محاسب الرواتب. | غير موافق | 15 | 19.2 |
| | محايد | 15 | 19.2 |
| | موافق | 32 | 41.0 |
| | موافق بشدة | 16 | 20.5 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20.**

وفي هذا الجدول نجد الوسط الحسابي لأوزان تلك العبارات حسب مقياس لايكرت كالآتي:

**الجدول رقم(5) الإحصاءات الوصفية**

| | العدد | أصغر قيمة | أكبر قيمة | الوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|---|
| يوفر استخدامي لخدمة الصرّاف الآلي الوقت. | 78 | 1 | 4 | 2.27 | 1.002 |
| يوفر استخدامي لخدمة الصرّاف الآلي الجهد. | 78 | 1 | 4 | 2.68 | 1.201 |
| أشعر بالثقة عند استخدام خدمة الصرّاف الآلي. | 78 | 1 | 4 | 2.31 | 1.010 |
| أشعر بالأمان عند استخدام خدمة الصرّاف الآلي. | 78 | 1 | 4 | 2.71 | 1.196 |
| تجنبني خدمة الصرّاف الآلي فساد محاسب الرواتب. | 78 | 2 | 5 | 3.63 | 1.021 |
| الوسط الحسابي الإجمالي لجميع هذه العبارات | | | | 2.72 | |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20.**

وفيما يخصّ إجابات عبارات العوامل المباشرة: الإشكاليات التي تواجه مستخدمي الصرّاف،نجد أنّها تميل إلى عدم الموافقة(غير موافق بشدة – غير موافق)، وفيما إذا حسبنا الوسط الحسابي لأوزان تلك العبارات حسب مقياس لايكرت كما يظهر في الجدول رقم(7)، نجد الوسط الحسابي الإجمالي لهذه العبارات جميعها بلغ 2.39 ، وهو أقلّ من الوسط الافتراضي 3 ، إذ تعدّ القيمة 5 ، هي القيمة العظمى لمقياس لايكرت ،والتي تشير إلى الموافقة على عبارات الاستبانة، حيث تظهر توصيفات تلك العبارات من خلال الجدول الآتي:

**الجدول رقم(6) توصيف عبارات المتغير المستقل الأول(العوامل المباشرة: الإشكاليات التي تواجه مستخدمي الصرّاف)**

| | | العدد | النسبة |
|---|---|---|---|
| لا أتأخر عن مواعيدي عند قبض راتبي من الصرّاف | غير موافق بشدة | 18 | 23.1 |
| | غير موافق | 34 | 43.6 |
| | محايد | 13 | 16.7 |
| | موافق | 13 | 16.7 |
| لا أعاني من الازدحام عند قبض راتبي. | غير موافق بشدة | 18 | 23.1 |
| | غير موافق | 34 | 43.6 |
| | محايد | 13 | 16.7 |
| | موافق | 13 | 16.7 |
| يتواجد الصرّاف الذي استخدمه في مكان مناسب. | غير موافق بشدة | 32 | 41.0 |
| | غير موافق | 20 | 25.6 |
| | محايد | 13 | 16.7 |
| | موافق | 13 | 16.7 |
| يوجد العديد من الصرّافات التي يمكنني الوصول إليها. | غير موافق بشدة | 32 | 41.0 |
| | غير موافق | 20 | 25.6 |
| | محايد | 13 | 16.7 |
| | موافق | 13 | 16.7 |
| أجد بساطة في استخدام الصرّاف الآلي. | غير موافق | 17 | 21.8 |
| | محايد | 13 | 16.7 |
| | موافق | 32 | 41.0 |
| | موافق بشدة | 16 | 20.5 |
| لا تتوقف الصرّافات التي أستخدمها عن العمل بالعادة. | غير موافق بشدة | 32 | 41.0 |
| | غير موافق | 18 | 23.1 |
| | محايد | 15 | 19.2 |
| | موافق | 13 | 16.7 |
| أحصل على راتبي من الصرّاف بداية كل شهر(تأخير الراتب) | غير موافق بشدة | 32 | 41.0 |
| | غير موافق | 18 | 23.1 |
| | محايد | 15 | 19.2 |
| | موافق | 13 | 16.7 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| أحصل على راتبي من الصرّاف كاملاً. | غير موافق بشدة | 16 | 20.5 |
| | غير موافق | 34 | 43.6 |
| | محايد | 15 | 19.2 |
| | موافق | 13 | 16.7 |
| لم تصادفني مشاكل في التعامل مع الصرّاف أثناء انقطاع الكهرباء. | غير موافق بشدة | 16 | 20.5 |
| | غير موافق | 20 | 25.6 |
| | محايد | 13 | 16.7 |
| | موافق | 29 | 37.2 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20.**

وفي هذا الجدول نجد الوسط الحسابي لأوزان تلك العبارات حسب مقياس لايكرت كالآتي:

**الجدول رقم(7) الإحصاءات الوصفية**

| | العدد | أصغر قيمة | أكبر قيمة | الوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|---|
| لا أتأخر عن مواعيدي عند قبض راتبي من الصرّاف | 78 | 1 | 4 | 2.27 | 1.002 |
| لاأعاني من الازدحام عند قبض راتبي. | 78 | 1 | 4 | 2.27 | 1.002 |
| يتواجد الصرّاف الذي استخدمه في مكان مناسب. | 78 | 1 | 4 | 2.09 | 1.119 |
| يوجد العديد من الصرّافات التي يمكنني الوصول إليها. | 78 | 1 | 4 | 2.09 | 1.119 |
| أجد بساطة في استخدام الصرّاف الآلي. | 78 | 2 | 5 | 3.60 | 1.049 |
| لا تتوقف الصرّافات التي أستخدمها عن العمل بالعادة. | 78 | 1 | 4 | 2.12 | 1.128 |
| أحصل على راتبي من الصرّاف بداية كل شهر(تأخير الراتب) | 78 | 1 | 4 | 2.12 | 1.128 |
| أحصل على راتبي من الصرّاف كاملاً. | 78 | 1 | 4 | 2.32 | .987 |
| لم تصادفني مشاكل في التعامل مع الصرّاف أثناء انقطاع الكهرباء. | 78 | 1 | 4 | 2.71 | 1.175 |
| الوسط الحسابي الإجمالي لجميع هذه العبارات | | | | 2.39 | |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20.**

وفيما يخصّ عبارات العوامل غير المباشرة: إشكاليات التعامل مع التكنولوجيا، فإنّها تميل إلى الموافقة (موافق بشدة – موافق)، وإذا حُسب الوسط الحسابي لأوزان تلك العبارات حسب مقياس لايكرت كما يظهر في الجدول رقم(9)، وُجِد الوسط الحسابي الإجمالي لهذه العبارات جميعها قد بلغ 3.69، وهو أكبر من الوسط الافتراضي 3، إذ تعدّ القيمة 5، هي القيمة العظمى لمقياس لايكرت، والتي تشير إلى الموافقة على عبارات الاستبانة، إذ تظهر توصيفات تلك العبارات من خلال الجدول الآتي:

**الجدول رقم(8) توصيف عبارات المتغير المستقل الثاني(العوامل غير المباشرة: إشكاليات التعامل مع التكنولوجيا)**

| | | العدد | النسبة |
|---|---|---|---|
| أفضّل استخدام التكنولوجيا في حياتي. | غير موافق | 14 | 17.9 |
| | محايد | 14 | 17.9 |
| | موافق | 34 | 43.6 |
| | موافق بشدة | 16 | 20.5 |
| أستخدم الحاسب بالعادة. | غير موافق | 15 | 19.2 |
| | محايد | 13 | 16.7 |
| | موافق | 35 | 44.9 |
| | موافق بشدة | 15 | 19.2 |
| أستخدم الانترنت بشكل دائم. | غير موافق | 15 | 19.2 |
| | محايد | 13 | 16.7 |
| | موافق | 34 | 43.6 |
| | موافق بشدة | 16 | 20.5 |

وفي هذا الجدول نجد الوسط الحسابي لأوزان تلك العبارات حسب مقياس لايكرت كالآتي:

**الجدول رقم(9) الإحصاءات الوصفية**

| | العدد | أصغر قيمة | أكبر قيمة | الوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|---|
| أفضّل استخدام التكنولوجيا في حياتي. | 78 | 2 | 5 | 3.55 | 1.017 |
| أستخدم الحاسب بالعادة. | 78 | 2 | 5 | 3.75 | 1.017 |
| أستخدم الانترنت بشكل دائم. | 78 | 2 | 5 | 3.65 | 1.017 |
| الوسط الحسابي الإجمالي لجميع هذه العبارات | | | | 3.69 | |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20.**

**اختبار الفرضيات:**

لقد أظهرت لنا الجداول السابقة البيانات التي جُمِعت من عينة البحث من خلال التوصيفات الإحصائية المختلفة، وقد أعطت تلك التوصيفات صورة عن وجود فروق بين متوسط إجابات كلّ متغير عن المتغير الحيادي لمقياس لايكرت، لكنّ تلك الفروق تحتاج إلى اختبار للتأكد من كونها ذات دلالة إحصائية أم لا؟ لذلك نحتاج إلى اختبار الفرضيات لتبيان معنوية الفروق من عدمها، وقبل البدء باختبار الفرضيات نقوم بترميز متغيرات البحث بحيث يعبّر كلّ متغيّر عن الوسط الحسابي لكلّ مجموعة من العبارات كما في الجدول الآتي: [19][20]

**الجدول رقم(10)**

| المتغيرات | اسم المتغير | أرقام عباراته |
|---|---|---|
| عوامل نجاح خدمة الصراف الآلي المفترضة(رضا الزبون) – المتغير التابع. | Y | 10 - 6 |
| العوامل المباشرة(الإشكاليات التي تواجه مستخدمي الصرّاف) – متغير مستقل. | $X_1$ | 19 - 11 |
| العوامل غير المباشرة(إشكاليات التعامل مع التكنولوجيا) – متغير مستقل. | $X_2$ | 22 - 20 |
| العوامل الشخصية(تضم العمر والمستوى التعليمي والخبرة)* – متغير مستقل. | $X_3$ | 5 - 2 |

**المصدر: من إعداد الباحث.**

**<u>الفرضية الرئيسة وفروعها:</u>**

**لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نجاح خدمة الصراف الآلي،ومجموعة العوامل المؤثرة (المباشرة وغير المباشرة والشخصية). أي لا تؤثر مجموعة العوامل المباشرة، وغير المباشرة، والشخصية في نجاح خدمة الصراف الآلي.**

يمكننا استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لتوضيح تأثير كلّ من المتغيرات المستقلة($X_1$ ـ $X_2$ ـ $X_3$) على حدة في المتغير التابع(Y)، ويمكننا استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدّد بين المتغيّر التابع المتغيرات المستقلة وجميعها، إذ تظهر نتائج التحليل في جداول ثلاثة:

يعطي الجدول رقم 11 ملخّصاً عن النموذج، إذ بلغ معامل الارتباط بين المتغيّر التابع، والمتغيّرات المستقلة 0.75، بينما بلغ معامل التحديد 0.56. ممّا يعني أنّ 56% من عوامل نجاح خدمة الصراف الآلي تتعلّق بالمتغيرات المستقلّة (العوامل المباشرة وغير المباشرة والشخصية) ذات العلاقة المقبولة مع المتغير التابع:

**الجدول رقم(11) ملخص النموذج Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| dimension0 1 | .751[a] | .564 | .547 | .47024 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20.**

ويظهر الجدول رقم 12 تحليل التباين ANOVA ، إذ نجد أنّ هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيّر التابع والمتغيرين المستقلين الممثلين للعوامل المباشرة وغير المباشرة ؛لأنّ قيمة احتمال الدلالة (Sig = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة(0.05):

*قمنا باستثناء الجنس، لأن المتغيرات الديمغرافية الأخرى تعدّ رتبية وقد صيغت بترتيب مقياس لايكرت وميزانه نفسه لذلك يصلح دمجها بمتغير واحد يمكن مقارنته مع المتغيرات الأخرى.

**الجدول رقم(12) تحليل التباين ANOVA**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 21.192 | 3 | 7.064 | 31.945 | .000[a] |
| | Residual | 16.363 | 74 | .221 | | |
| | Total | 37.555 | 77 | | | |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20.**

وفي الجدول رقم 13 تظهر معاملات النموذج، إذ يؤكد ذلك الجدول على وجود علاقة ارتباط معنوية بين المتغير التابع والمتغيرين المستقلين الممثلين للعوامل المباشرة وغير المباشرة؛ لأنّ قيمة احتمال الدلالة لكليهما (0.000 و 0.19) أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، بينما نجد أنّ العلاقة ليست معنوية بين كلّ من المتغير التابع والمتغير الممثّل للعوامل الشخصية ؛لأنّ احتمال الدلالة(0.883) أكبر من مستوى الدلالة(0.05):

**الجدول رقم(13) المعاملات Coefficientsa**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -.930- | .888 | | -1.048- | .298 |
| | المتغير المستقل1 | 1.023 | .183 | 1.150 | 5.591 | .000 |
| | المتغير المستقل2 | .321 | .134 | .467 | 2.393 | .019 |
| | المتغير المستقل3 | .008 | .055 | .014 | .148 | .883 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20.**

**نتيجة الاختبار:**

نرفض فرضية العدم التي تقول: لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نجاح خدمة الصراف الآلي، ومجموعة العوامل المؤثرة (المباشرة وغير المباشرة)، أي لا تؤثّر مجموعة العوامل المباشرة وغير المباشرة في نجاح خدمة الصراف الآلي. ونقبل الفرضية البديلة التي تقول: تؤثّر مجموعة العوامل المباشرة وغير المباشرة في نجاح خدمة الصراف الآلي، بينما نقبل فرضية العدم التي تقول بعدم تأثير العوامل الشخصية على نجاح خدمة الصراف الآلي.

**الفرضيات الإضافية:**

يمكننا اختبار الفرضيات الإضافية مجتمعة من خلال الجدولين الآتيين، إذ نقارن بين الوسط المحسوب للعبارات الخاصّة بكلّ من العوامل المذكورة مع الوسط الحسابي لأداة القياس لايكرت الحيادية(3)، وذلك باستخدام اختبار ستودينت T للعينة الواحدة (**One-Sample Statistics**):

ففي الجدول رقم 14 تظهر الإحصاءات الوصفية المتوسط الحسابي لإجابات عبارات كلّ متغيّر من المتغيرات المستقلة على حدة، إذ بلغ متوسط إجابات المتغير المستقل الأول والثاني والثالث على التوالي: ( 2.39-2.69-2.78)، إذ نجد أنّ المتوسط المحسوب يختلف في المتغيرات الثلاثة عن متوسط الأداة الحيادي(3)، وكما ذكرنا فإنّه كلما ازداد هذا المتوسط دلّ على موافقة أفراد العينة على ما ورد من عبارات فيها:

**الجدول رقم(14) الإحصاءات الوصفية**

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|
| المتغير المستقل1 | 78 | 2.39 | .78476 | .08886 |
| المتغير المستقل2 | 78 | 3.69 | 1.01709 | .11516 |
| المتغير المستقل3 | 78 | 2.78 | 1.19232 | .13500 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20.**

ويظهر في الجدول رقم 15 قيمة احتمال الدلالة المحسوب، وقد بلغ لكلّ من المتغيّر المستقلّ الأول والثاني والثالث على التوالي:(0.000 – 0.000–0.116)، نجد أن الفرق . بين المتوسطات المدرجة في الجدول رقم 14 وبين المتوسط الحيادي(3). ذو دلالة معنوية عند كلّ من المتغيرين المستقلين الأول والثاني(0.05 > 0.000)، وهو غير معنوي في المتغيّر الثالث(0.05 < 0.116) ، وذلك لأنّ احتمال الدلالة في كلا المتغيرين أصغر من مستوى الدلالة على عكس المتغير المستقل الثالث، كما يظهر في الجدول الآتي:

**الجدول رقم(15) اختبار ستودينت**

| | Test Value = 3 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Lower | Upper |
| المتغير المستقل1 | -6.781- | 77 | .000 | -.60256- | -.7795- | -.4256- |
| المتغير المستقل2 | 5.678 | 77 | .000 | .65385 | .4245 | .8832 |
| المتغير المستقل3 | -1.591- | 77 | .116 | -.21474- | -.4836- | .0541 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20.**

**<u>نتيجة اختبار الفرضيات الإضافية:</u>**

- نرفض الفرضيتين اللتين تقولان بعدم وجود فروق دالّة معنوياً بين متوسط إجابات أفراد مجتمع العينة المدروسة، والخاص بالعوامل المباشرة وغير المباشرة ،وبين المتوسط الحيادي(3) لمقياس لايكرت. ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود فروق جوهرية، ممّا يعني أنّ المستخدم تواجهه جملة من الإشكاليات ظهرت بعدم موافقته على العبارات الإيجابية للعوامل المباشرة تمثّلت بالمتوسط الحسابي للإجابات:(3 > 2.39) ،كما في الجدول رقم(7)، وأنّه لا يواجه إشكاليات ظهرت بموافقته على العبارات الإيجابية للعوامل غير المباشرة تمثّلت بالمتوسط الحسابي للإجابات: (3 < 3.69)، كما في الجدول رقم(9).

- بينما نقبل الفرضية التي تقول: لا يُوجَد فروق دالّة معنوياً بين متوسط إجابات أفراد مجتمع العينة المدروسة، والخاص بالعوامل الشخصية وبين المتوسط الحيادي(3) لمقياس لايكرت. أي أنّ الفرق بين متوسط الإجابات على هذه العبارات(2.78) والمتوسط الحيادي(3) ليس جوهرياً.

## الاستنتاجات والتوصيات:

**الاستنتاجات:**

- تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى بالاعتماد على نموذج الانحدار الخطي، إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين نجاح خدمة الصراف الآلي وإشكاليات استخدامه.(العوامل المباشرة).أي هناك تأثير لمجموعة العوامل المباشرة ،والمتمثلة في(هدر الوقت والمعاناة من الازدحام عند قبض الراتب وعدم توفر عدد كاف من الصرّافات وعدم تموضعها في المكان المناسب وتوقفها عن العمل وتأخر الراتب وعدم الحصول عليه كاملاً وانقطاع الكهرباء) في نجاح الخدمة المتوقعة منه والتي أُنشِئ لأجلها.
- تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية بالاعتماد على نموذج الانحدار الخطي إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين نجاح خدمة الصراف الآلي وإشكاليات التعامل مع التكنولوجيا.أي هناك تأثير لمجموعة العوامل غير المباشرة المتمثلة في (تقبل التكنولوجيا والتعود على استخدامها) في نجاح خدمة الصراف الآلي.
- تشير نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة بالاعتماد على نموذج الانحدار الخطي ،أنّه لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نجاح خدمة الصراف الآلي والعوامل الشخصية الخاصّة بمستخدمي الصراف الآلي(العمر والمستوى التعليمي وعدد سنوات التوظيف). أي لا تؤثّر مجموعة العوامل الشخصية في نجاح خدمة الصراف الآلي.
- تشير نتائج اختبار الفرضية الإضافية الأولى بالاعتماد على اختبار ستودينت إلى أنّه يُوجَد فروق دالّة معنوياً فيما يتعلق بإجابات أفراد مجتمع العينة المدروسة،والخاص بالعوامل المباشرة وبالتالي فإنّ المستخدم في مجتمع العينة تواجهه جملة من الإشكاليات لها علاقة بالاستخدام المباشر للصراف الآلي في محافظة اللاذقية.
- تشير نتائج اختبار الفرضية الإضافية الثانية وبالاعتماد على اختبار ستودينت إلى أنه يُوجَد فروق دالّة معنوياً ،فيما يتعلّق بإجابات أفراد مجتمع العينة المدروسة ،والخاص بالعوامل غير المباشرة، إذ يظهر المتوسط المحسوب 3.69 أكبر من متوسط الحياد 3 وبالتالي فإن أفراد العينة لديهم ميل واعتياد على استخدام التكنولوجيا في محافظة اللاذقية.
- تشير نتائج اختبار الفرضية الإضافية الثالثة بالاعتماد على اختبار ستودينت إلى أنه لا يُوجَد فروق دالة معنوياً فيما يتعلق بإجابات أفراد مجتمع العينة المدروسة والخاص بالعوامل الشخصية أي ليس هناك ارتباطاً بين العوامل الشخصية التي يتمتّع بها المستخدم في محافظة اللاذقية وموضوع نجاح خدمة الصراف الآلي أو فشلها.

**التوصيات:**

يجب على المعنيين بتوفير خدمة الصراف الآلي التأكد من تحقيقها للغاية التي أنشأت لأجلها ،ومعالجة نقاط الخلل التي ورد تفصيلها في هذا البحث، وذلك من خلال الإجراءات الآتية:

- العمل على ضمان عدم هدر الوقت الخاص بمستخدمي الصراف الآلي الذي من المفترض أنّه يوفر الوقت ،ويؤمن وقتاً إضافياً نافعاً يمكن الاستفادة منه في رفع مستوى الإنتاج والإنتاجية؛ لأنّ معظم المستخدمين يضطرون إلى طلب إجازات ساعية، أو يومية لقبض الراتب في آخر الشهر، ويمكن معالجة ذلك مبدئياً بتعديل فترات قبض الراتب ما بين المؤسسات العاملة بحيث تقسم الفترة ما بين 20 –30 من الشهر لقبض الرواتب بالتدريج ما بين المؤسسات.
- العمل على التخفيف من ظاهرة الازدحام التي تشاهد في آخر الشهر لما لها من آثار سلبية على الفرد والمجتمع، من خلال العمل على توزيع مستخدمي الصرافات على معظم المصارف العاملة في السوق بما فيها المصارف الخاصّة، وعدم حصر ذلك في مصرف بعينه.

- العمل على زيادة عدد الصرافات الآلية الخاصّة بكلّ مصرف على حدة ،وتوزيعها في الأماكن القريبة من سوق العمل. حيث لايوجد في محافظة اللاذقية سوى 26 صرّافاً تابعاً لكلّ من المصرف العقاري والتجاري، في حين يصل عددها في طرطوس ، ولكلا المصرفين المذكورين 44 صرّافاً.[17]

- العمل على اختيار أماكن مناسبة لتوضّع تلك الصرفات بعيداً عن الحرّ، أو البرد والأمطار ممّا يزيد من فاعليتها.

- تزويد الصرافات الآلية ببطاريات كهربائية تسمح بإتمام عملية السحب في حال قُطِع التيار الكهربائي ،وإعطاء إشارة صوتية ،أو ما شابه ذلك تنبّه المستخدم إلى قرب توقف الخدمة دون أن يكون ذلك مفاجئاً ومسبّباً لإرباك المستخدم.

- العمل على إجراء الصيانات الدورية للصرّافات ،وتزويدها بالأوراق اللازمة النقدية والطباعية اللازمة ،وبشكل متواصل وخاصّة في الأزمة الأخيرة التي تشهد تخريباً لعدد كبير منها.

- تفعيل الخدمات الأخرى ، والتي يمكن تقديمها عن طريق الصرافات الآلية، لضمان تقديم سلّة متكاملة من الخدمات لمستخدمي الصرافات الآلية في سورية.

## المراجع:


1. العبدلي، دعابد. *التجارة الإلكترونية في الدول الإسلامية" الواقع – التحديات – الآمال*.
>http://www. rabid.net/ecommerce5.htm.<
2. رحيم حسين، هواري معراج. *الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية*، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية الواقع والتحديات، جامعة الشلف 14و15 ديسمبر، 2004.
3. إسماعيل، د شاكر تركي. *التسويق المصرفي الإلكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الأردنية*، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا، عمان، الأردن، 2007.
4. عبد الله، دخبابه. *الاقتصاد المصرفي*، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف – الجزائر، مؤسسة شباب الجامعة، ط1، 2008.
5. رضا صاحبأبو حمد أل علي، *إدارة المصارف– مدخل تحليلي كمي معاصر*، دار الفكر للنشر والتوزيع،عمان، الأردن، الطبعة 01، 2002.
6. صالح، د مفتاح، فريدة. معارفي، *البنوك الالكترونية*، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا، عمان، الأردن، 2007.
7. عبد الله،بانوبارة نواف. *أنواع بطاقات الائتمان وأشهر مصدريها*، "مجلة الدراسات المالية والمصرفية"، المجلد السادس، العدد الرابع، الأكاديمية العربية للعلوم المالية، ديسمبر 1998،الأردن، ص47.
8. القيلوني، سميحة. *وسائل الدفع الحديثة(البطاقات البلاستيكية)*، "بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي" كلية الحقوق، جامعة بيروت العربية،2002،ص 66
9. عبد الخالق، السيد أحمد.*التجارة الالكترونية والعولمة*، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، القاهرة، مصر، 2006.

10. خالد أمين، عبد الله وإبراهيم الطراد، إسماعيل.*إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية*، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن،2006، ص 208.
11. محمد الفولي أسامة، د عوض الله زينب، *اقتصاديات النقود والتمويل*، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.2005
12. موقع <ar.wikipedia.org>
13. موقع: </http://www.arabswell.com/vb/t15262>
14. العبد، حسام.*جرائم وآمان الصراف الآلي*، "مجلة الدراسات والمالية والمصرفية"، المجلد الثاني عشر، العدد الثالث، 2003.
15. خالد أمين، عبد الله و إبراهيم الطراد، إسماعيل.*إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية*، مرجع سبق ذكره، ص 209–208
16. جودة، د محفوظ. *التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS*. الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، 410.
17. الموقع الرسمي لكل من المصرف العقاري<http://www.reb.sy> والتجاري<–http://www.cbs </bank.sy>، 10 – 6 – 2012
18. غدير، د باسم غدير. *تحليل البيانات المتقدّم باستخدام IBM SPSS Statistics 20*، الطبعة الأولى، سورية، حلب، 2012.
19. غدير، د باسم غدير. *المدخل الأساسي في تحليل البيانات باستخدام IBM SPSS Statistics 20*، الطبعة الأولى، سورية، حلب، 2012.
20. غدير، باسم غدير. *العالم الرقمي وآلية تحليل البيانات*، الطبعة الأولى، دار الرضا للنشر، سورية، دمشق، 2003.