مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دراسة واقع الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها
اسم الكاتب: د. حبيب محمود، الحارث أسعد
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4778
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 18:32 +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 (37) العدد (6) 2015
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (37) No. (6) 2015

دراسة واقع الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها

الدكتور حبيب محمود*

الحارث أسعد**

(تاريخ الإيداع 27 / 8 / 2015. قُبِل للنشر في 5 / 11 / 2015)

□ ملخّص □

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية، و معرفة مستوى رضى العاملين في المصارف الخاصة على الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة، تكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنوك والمصارف الخاصة في محافظة اللاذقية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لقياس رضى العاملين في المصارف الخاصة على مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف المذكورة، تم تصميم وتوزيع استبانة على العاملين في المصارف الخاصة بغية قياس درجة جودة الخدمات و نوعها والصعوبات التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني،كما تم دراسة و تحليل البيانات باستخدام برنامج spss ،و بعد تحليل البيانات تبين عدم توفر جودة للخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في منطقة الدراسة وفقا للأبعاد التالية (الجودة،الشمولية، الصعوبات،الرضا) من وجهة نظر العاملين في المصارف الخاصة.

الكلمات المفتاحية : الخدمة – الخدمات البنكية – المنتجات – الجودة – النقود البنكية.

* أستاذ –قسم الاقتصاد والتخطيط– كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.

** طالب ماجستير –قسم الاقتصاد والتخطيط – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (37) العدد (6) 2015
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (37) No. (6) 2015

The Reality of Electronic Banking Services in the Private Banks in Latakia from the Standpoint of Employees

Dr. Habeb Mahmod*
Alhareth Asaad**

(Received 27 / 8 / 2015. Accepted 5 / 11 / 2015)

□ ABSTRACT □

This study aims to identify the level of electronic banking services in private banks in Lattakia and determine the level of satisfaction of employees with these services, The study population consisted of workers in private banks in Lattakia**.** The researcher used the descriptive analytical method to measure the employees' satisfaction in private banks at the level of electronic banking services provided in the banks mentioned. A questionnaire was designed and distributed to employees in private banks in order to measure the type and quality of services offered and the difficulties faced by the electronic banking business, The data was collected and analyzed using SPSS. The analysis of the data showed a lack of quality in the electronic banking services offered by private banks in the study area according to the following dimensions (quality, comprehensiveness, difficulties, satisfaction) from the perspective of workers in the private banks.

Key words : Service – Banking services-Products-Quality- Bank money

*Profeesor-Department of economic- Faculty of economy-Tishreen university –lattakia -Syria.
**Postgraduate student -Department of economic - Faculty of economy -Tishreen university -lattakia-Syria.

مقدمة :

يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة المالية، ولعل أهم ما أصبح يميز هذه الأنماط في هذا العصر هو دور التكنولوجيا المصرفية ، والسعي الحثيث نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية، بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين.حيث اهتمت البنوك اهتماماً كبيراً بالاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسب الآلية، بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها.

لقد انعكس التطور التكنولوجي على تطور الأنشطة الاقتصادية عامة و الصناعة المصرفية خاصة وما انبثق عنها من خدمات يتطلب تسويقها باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات فأصبح تطور الخدمات المصرفية يعد واحدا من الاتجاهات المهمة والحديثة التي شهدت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة في مختلف المجتمعات بسبب تزايد دورها الكبير في الحياة المعاصرة خاصة بعد تكاملها مع المنتجات المادية في تحقيق المنافع المطلوب. فالتطور التكنولوجي الكبير يسهل عملية انجاز المعاملات المصرفية والاتصال السريع بالنسبة للعملاء وتقليل الجهد؛ الوقت والعناء اعتمادا على الأساليب الالكترونية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية،كما انتشرت العديد من قنوات توزيع الخدمة المصرفية كخدمات الصرف الآلي ونظام التحويل الالكتروني للنقود والعمليات المصرفية المنزلية، بالإضافة إلى التغيرات التي طرأت على نمط سلوك العملاء من خلال اهتمامهم المتزايد بكل من الزمان والمكان الذي يقدم فيه الخدمة المصرفية،هذا ما جعل البنوك المعاصرة تستجيب تدريجيا للتغيرات الحاصلة في أنماط المستهلكين لضمان المحافظة على حصتها السوقية والسعي لكسب حصة سوقية أكبر.

إن الانتقال من العمل المصرفي التقليدي إلى العمل الالكتروني يتطلب عدة تغييرات في البنك سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي .حيث يتخذ قرار الانتقال بعد إجراء دراسة سوقية متخصصة مع دراسة إمكانيات البنك المادية و المالية في تغطية تكاليف هذا التغيير، كذلك العوامل المؤثرة في عملية الانتقال إلى العمل المصرفي الالكتروني و ما هي أهم اتجاهات التعامل مع البنوك على الانترنيت.

مشكلة البحث :

بعد الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث تتمحور مشكلة البحث بالتساؤل الرئيسي التالي :ما هو مستوى الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية، وبالتالي يمكن تفصيل المشكلة الأساسية إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما هو واقع الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية ؟
2. ما هي درجة قبول العاملين عن الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة وما مستوى جودتها ؟
3. ما هي متطلبات العمل المصرفي الالكتروني في المصارف الخاصة وما هي مستلزماته ؟

أهمية البحث و أهدافه :

تنبع أهمية الدراسة من أهمية دراسة جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة في المصارف الخاصة، والتي يمكن الاستدلال عليها من خلال المؤشرات التالية:

1. أهمية دور المصارف الخاصة في الحياة الاقتصادية وأهمية الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها للمواطنين في منطقة الدراسة.
2. معرفة وقياس مستوى جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الخاصة ومدى كفايتها لحاجة المستفيدين من الخدمة.
3. دراسة أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية ومعرفة درجة قبول العاملين ورضاهم عن هذه الخدمات.

تشكل هذه الدراسة مساهمة نظرية علمية من خلال دراسة وتحليل جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية، كما تشكل هذه الدراسة إضافة عملية بحيث تقدم دليلاً تجريبياً ملموساً على سوية الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة ورضى العاملين فيها.

أهداف البحث :

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

1) دراسة واقع الخدمات الالكترونية المصرفية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية.
2) بيان درجة قبول العاملين في المصارف الخاصة عن الخدمات الالكترونية المقدمة في هذه المصارف.
3) بيان أنواع الخدمات المصرفية المقدمة وسوية جودتها في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية.

فرضيات البحث:

تنطلق الدراسة من فرضية أساسية وهي انخفاض سوية الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في منطقة الدراسة و ينبثق عنها مجموعة من الفرضيات الجزئية التالية:

1. عدم رضا العاملين على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظرهم.
2. عدم كفاية أنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها.
3. زيادة الصعوبات والعوائق التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها.
4. عدم رضا العاملين في المصارف والبنوك الخاصة على المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من وجهة نظرهم.

منهجية البحث:

تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي بالإضافة إلى المنهج الاستقرائي التحليلي، بهدف وصف مجتمع وعينة الدراسة وكذلك اختبار فرضيات الدراسة، حيث اشتمل المنهج الوصفي على حساب التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي(موافق بشدة–موافق–محايد–غير موافق–غير موافق بشدة) بحيث تم الاعتماد على أن المتوسط المقار(3) (كما هو موضح بالصفحة 12 من المقالة)، وكلما كانت قيمة الاختبار أقل من (3) فهذا يعني أن التقييمات سلبية وإذا كانت أكثر من أو يساوي (3) فهي تقييمات ايجابية.

الحدود العلمية: أسلوب تقييم الخدمات المصرفية الالكترونية من وجهة نظر العاملين فيها، الحدود المكانية: العاملين في المصارف الخاصة،الحدود الزمانية: عام 2015.

مفهوم العمل المصرفي الإلكتروني :

يمكن تعريف الخدمات المصرفية :بأنها "مجموعة من الأنشطة والعمليات الكامنة في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف،والتي يدركها المستفيدون و تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين. [1]

كما تعرف بأنها: الخدمات المصرفية التي تقدمها بعض المصارف أو ممثلوها عن طريق أجهزة الكترونية تعمل تحت إدارة و إشراف مباشر من المصرف أو بموجب اتفاقيات إسناد جهة أخرى،كما يمكن القول أنها عملية يمكن بواسطتها للعميل القيام بعمليات مصرفية الكترونية مختلفة بدون الرجوع إلى المصرف أو أحد فروعه سواء كانوا أفراد أو مؤسسات.[2]

متطلبات البنية الأساسية للعمل المصرفي الإلكتروني:

إن البنية التحتية اللازمة لتفعيل الصيرفة الإلكترونية تتطلب ما يلي: [3]

- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة وترتبط بالشبكة العالمية" انترنيت "وفقاً لأسس معيارية مؤمنة.
- وضع خطة متدرجة للبدء في إدخال خدمات صيرفة إلكترونية وفقاً لأوليات تحددها خطة استراتيجية على مستوى البنك المركزي وعلى مستوى البلاد ككل.
- وجود كادر بشري مؤهل ومدرب وقادر على إدارة هذه الخدمات، بالإضافة إلى إنشاء الهيكل الإداري الذي يتولى التنسيق بين الأطراف المعينة على كافة المستويات.
- البدء في وضع النظم القياسية(المعيارية) التي تتيح الربط وتبادل البيانات بين الجهات المشتركة.
- تطوير التطبيقات المصرفية في المصارف وتوحيدها للاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في المصارف.

مستلزمات العمل المصرفي الإلكتروني : [4]

إن على المصرف الذي يسعى إلى دخول عالم المصارف الإلكترونية أن ينطلق مما يلي:

- إيجاد كافة التشريعات والقوانين والأنظمة اللازمة والضابطة للعمل المصرفي الالكتروني ضمن سورية و خارجها.
- اعتماد نظام إثبات قانوني يوثق مخرجات كل من الحاسوب والبريد الإلكتروني والعقود والتواقيع الإلكترونية كأدلة مقبولة في النزاعات القضائية.
- تنظيم أسواق التقنيات وخدماتها على أساس معايير الجودة و نظام المعلومات وأمنها وأصول السلوكيات المهنية في حقل خدمات الإنترنيت والخدمات على الخط.
- توفير حماية قانونية كافية للمعلومات والبيانات الخاصة من شأنها ضبط عملية جمعها ومعالجتها وتداولها ونقلها داخليا وخارجيا، بالإضافة إلى تجريم الأفعال التي تستهدف المعلومات والبيانات الإلكترونية بطريقة غير نظامية.
- بيان قواعد التجارة الإلكترونية وأصول حمايتها.
- عصرنة التشريعات التجارية على أساس مراعاة المستجدات في أنظمة الدفع النقدي ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية وأوراق الدفع ونقل التكنولوجيا.

مما سبق يمكننا القول إن مستلزمات العمل المصرفي الإلكتروني الضرورية غير متوفرة بشكل كامل في سورية مما يؤثر على طبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف الخاصة ويؤدي إلى محدوديتها، بالإضافة إلى عدم قدرتها على مجاراة الخدمات الإلكترونية المقدمة على مستوى المصارف العالمية.

العوامل المؤثرة في العمل المصرفي الالكتروني:أهمها ما يلي: [5]

1. **التغير في سلوك الزبائن:** إن أكثر الظواهر الخاصة بالتغيير في سلوك الزبائن تلك التي تتطلب اكتساب المعرفة في كيفية استخدام الآلة والتعامل مع الأجهزة الحديثة والبطاقات المصرفية، عند طلب كمية من النقود وإيداعها أو تحويلها، مما يعني ضرورة التوجه نحو الزبائن وتعليمهم كيفية استخدام هذه التقنيات والتعامل مع آلياتها، ومن الملاحظ عدم توفر رغبة عالية لدى العديد من زبائن المصارف في سورية في استخدام تقنيات العمل المصرفي الالكتروني مما يؤثر بشكل سلبي في تطوير هذه الخدمات نظراً لمحدودية مستخدميها.

2. **المنافسة:** إن عامل المنافسة يعد من أقوى العوامل التي تدفع المصارف لاستخدام الانترنيت كوسيلة اتصال تقدم من خلالها الخدمات والمنتجات المصرفية لعملائها وتحافظ عليهم وتستقطب عملاء جدد. ومن الملاحظ محدودية المنافسة بالمصارف الخاصة في سورية بما يتعلق بالعمل المصرفي الإلكتروني وذلك لخضوعها لقوانين المصرف المركزي مما يحد من حركتها و إبداعها فيما يتعلق بالعمل المصرفي الإلكتروني.

3. **الإبداع التكنولوجي** : هذه الناحية لها تأثير واضح في سوق الخدمات المصرفية، فاستخدام التكنولوجيا يساهم في توسيع الموارد وقدرة المصارف على المنافسة في هذه الصناعة المقبلة، ونظراً لخضوع المصارف الخاصة لرقابة المصرف المركزي من جهة، وضعف الكادر البشري فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية ومحدودية الإمكانات من جهة أخرى، بالإضافة لاعتماد المصارف الحالية على استيراد التكنولوجيا و نسخ الخدمات المصرفية الخارجية أدى ذلك إلى غياب عامل الإبداع التكنولوجي في المصارف الخاصة السورية.

4. **علاقات الزبون والجودة** : المهمة الرئيسية للتسويق تكمن في جذب الزبون واستمرارية تعزيز العلاقة معه وتحصيل الرضا الكلي له عن الخدمات المصرفية، فالزبون يضع جانب جودة الخدمة في مقدمة الأمور المطلوبة، فالإيداع والسحب والتحويل كلها ترتبط بعنصر الجودة من حيث السرعة والدقة والكفاءة في العمل والانترنيت يوفر له ذلك.

5. **تعميق الولاء:** تحرص المصارف دائما على توطيد وتعميق العلاقة بينها وبين العملاء لخلق نوع من الولاء للمصرف، وبما أن الانترنيت يعمل على زيادة فرص اتصال العميل بمصرفه والحصول على خدماته و منتجاته ضمن دائرة مكان و زمان أوسع، فإن ذلك يعمل على توطيد العلاقة بينهما وخلق نوع جديد من الولاء.

صعوبات العمل المصرفي الإلكتروني: [6]

إن العمل المصرفي الإلكتروني تعترضه اليوم مجموعة من العراقيل والصعوبات من أهمها:

1. عصرنة وتحديث الأطر والقواعد القانونية والتنظيمية القائمة.
2. سن قواعد قانونية جديدة لتستجيب للمستجدات المتزايدة بشكل مستمر.
3. إيجاد قواعد تساعد على ضمان صحة الأعمال المصرفية وسهولة تنفيذها.
4. إيجاد قواعد ضامنة لسلامة العمل المصرفي الإلكتروني ولا سيما الناحية السرية وإبقاء القرصنة الإلكترونية بعيدة عنه قدر الإمكان.

قنوات العمل المصرفي الإلكتروني: لقد تطورت وسائل وأدوات العمل المصرفي الالكتروني بتطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وظهرت عدة قنوات للعمل المصرفي الالكتروني، نذكر منها ما يلي: [7]

1- آلات الصرف الذاتي (ATM):تعدّ أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعاً واستخداماً في مجال الخدمات المصرفية، وتعرف بأنها محطات متصلة بالحاسب الآلي يتم من خلالها تقديم (ELECTRONIC TERMINALS) الخدمات المصرفية دون توقف ودون مساعدة من موظف البنك، حيث يتيح هذا النظام للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها وخلال الإجازات والعطلات على مدار 24 ساعة .

2-البنوك المنزلية: ويعتمد نظام البنوك المنزلية على ما يعرف بعملية تحويل وإعادة تحويل البيانات الشخصية حيث يتم ربط الحاسب الآلي للبنك بالحاسب الشخصي الموجود في منازل العملاء من خلال وسائط كشبكة الخطوط الهاتفية . ويعمل هذا الحاسب الشخصي كمحطة طرفية عن طريقها تقديم الخدمات المصرفية وعرض أرصدة العميل بيان الشيكات المحصلة وتحت التحصيل، إرسال تعليمات للبنك كتجديد الودائع، تحويل مبلغ من حساب لآخر،طلب دفتر الشيكات...الخ.

3-الوحدات الطرفية عند نقاط البيع: يتشابه هذا النظام مع البنوك المنزلية في اعتماده على شبكة اتصالات الحاسبات الآلية وعمليات التحويل وإعادته. أما وجه الاختلاف بينهما فيتمثل في أن عملية الاتصال في نظام الوحدات الطرفية بين الحاسب الآلي للبنك وبين المحطة الطرفية الموجودة داخل المتاجر الكبرى والأسواق المركزية وذلك بدلا من الحاسبات الشخصية الموجودة داخل منازل العملاء وطبقا لهذا النظام يتم إدخال قيمة مشتريات العميل من خلال هذه الوحدات الطرفية لتخصم من رصيد حسابه المسجل داخل الحاسب الآلي بالبنك، ويطلق عليها عملية الخصم المدين، وفي المقابل تتم إضافة نفس القيمة لحساب المتجر بالبنك.

4- **البنوك الهاتفية:** أنشأت المصارف خدمة" الهاتف المصرفي "كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يومياً وخلال الإجازات والعطلات الرسمية أيضا، وتتيح هذه الخدمة للعملاء الاستفسار عن حساباتهم، كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير التليفون والغاز والكهرباء فضلا عن تقديم جميع العمليات المصرفية.

5-**بنوك الانترنيت:** مع تزايد استخدام البنوك والأفراد لشبكة الإنترنيت وتطور قدراتها أصبحت بنوك الإنترنيت تعرف على" أنها قناة توزيع مصرفية قائمة بذاتها، حيث تمثل معالجة عصرية ومتطورة تلبي احتياجات قطاع سوقي متنام من العملاء، هم مستخدمو شبكة الإنترنيت.

أثر استخدام الانترنت في الأداء التجاري للمصارف: [8]

1 **تحسين جودة الخدمات وتخفيض التكاليف:** ولتحسين جودة الخدمة، نرى أن القطاع المصرفي يلجأ للتجديد و استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتحسين جودة خدماته وتوسيع مجموعة عروضه ومن الممكن تحسين جودة الخدمات المصرفي بالنقاط التالية:

- اللامؤقتية للخدمة التي تسمح بها مختلف المعدات وأنظمة المعلومات.
- اللامحلية وكسب الوقت.
- إمكانية التفاوض.
- المرونة.
- تسهيل عملية الحصول على هذه الخدمة.
- التفاعل في الوقت الحقيقي.
- الاستجابة السريعة.

- تبادل المعلومات الموثوقة والآمنة وغير ذلك.

إن النقاط السابقة كافة تساهم في تحسين جودة الخدمة البنكية. ومن الملاحظ أن الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية لا تتصف بالجودة وفقا لمعايير السابقة، حيث يغيب عنها العديد من النقاط من أهمها الاستجابة السريعة، التفاعل بالوقت الحقيقي، المرونة وغيرها.

2 **فتح أسواق جديدة وتوسيع نطاق الخدمات:** أن التجديد في المؤسسات يهدف إلى فتح أسواق جديدة محلية وأجنبية فضلاً عن الزيادة في الحصة السوقية من خلال قنوات التوزيع الجديدة التي تسمح بتأمين الخدمات للمستهلكين عبر جغرافية أوسع، وبالتالي التغلب على الأسواق جغرافيا. من هنا نرى أن البنك الذي يعتمد قنوات التوزيع الإلكتروني والاتصالات، سيكون قادراً على كسر الحواجز المكانية والزمنية.

3 **تعزيز العلاقة مع العملاء:** لقد أثبتت الدراسات أن غالبية المؤسسات المشاركة في التجارة الإلكترونية قد استخدمت الخدمات الالكترونية لتعزيز علاقاتها مع العملاء المحتملين أو لزيادة رضا العملاء الحاليين.

وسائل ونظم الدفع الإلكترونية:

تطورت وسائل ونظم الدفع الالكترونية خاصة منذ انتشار عمليات التجارة الإلكترونية، وتطورها على الصعيد العالمي وفيما يلي أهم وسائل الدفع الإلكتروني: [9]

أولا : بطاقات الائتمان: يمكن تعريف بطاقات الائتمان على أنها عقد يتعهد بمقتضاه مصدر البطاقة بفتح اعتماد بمبلغ معين لمصلحة شخص آخر هو حامل البطاقة الذي يستطيع بواسطتها الوفاء بقيمة مشتريات لدى المحلات التجارية التي ترتبط مع مصدر البطاقة بعقد تتعهد فيه بقبولها الوفاء بمشتريات حاملي البطاقات عن الطرف الأول على أن تتم التسوية النهائية بعد كل مدة محددة.

أنواع بطاقات الائتمان : تنقسم بصفة رئيسية إلى ثلاثة أنواع: **[10]** , [11]

بطاقة الخصم أو بطاقة الدفع الفوري Debit card: وهي البطاقة التي يتم من خلالها السحب من الحساب في حاول وجود اعتماد فقط، أي قبل عملية السحب يتم التأكد من وجود المبلغ زائد العمولات وبحال الرصيد صفر فلا يمكن إجراء أي عملية (سواء كانت البطاقة ماستر كارد أو فيزا كارد).

بطاقة الخصم الشهري أو الدفع الشهري أو القيد الآجلcharge card : تتيح بطاقة الحساب (أو بطاقة على الحساب) للمستهلك الشراء على الحساب الآن والتسديد لاحقاً، كما لا يتحمل المستهلك جراء ذلك أية فوائد منها ومثال على ذلك .American Express Green Card.

بطاقة الائتمان Credit card: على عكس بطاقات debit cards فإن بطاقات Credit card هي كروت يمكن أن تكون(Visa او Master cards) وليس من الضروري آن يوجد رصيد من اجل الأداء، أي يمكن السحب مباشرة حيث سيتم اقتطاع المبلغ من أول مبلغ يدخل إلى الحساب البنكي، إن هذا النوع من البطاقات ليس مرتبطا مباشرة مع الحساب البنكي. أما في حال كنت دائن ولم تدفع الدين فستحتسب عليك مبالغ إضافية قبل أن يلزمك البنك بالدفع ، لهذا فمعظم البنوك لا تمنح هذه البطاقة إلا للعملاء الموثوق بهم.

–البطاقة الائتمانية المضمونة Secured Credit Card : بطاقة أساسية مضمونة "بودائع توفير ذات فوائد" حيث تستعمل الأخيرة لضمان خط الائتمان الذي توفره البطاقة للمستهلك تتيح هذه البطاقة للأفراد غير المؤهلين الحصول على البطاقة الائتمانية التقليدية بسبب افتقارهم إلى ماض ائتماني معروف أو لأنهم مدرجون في شريحة ائتمانية متدنية بسبب المشكلات المالية السابقة كما أنها تستعمل كأية بطاقة ائتمانية اعتيادية.

-البطاقة الذكية Smart Card /chip card :بطاقة ائتمانية تفاعلية تحمل معها تصوراً لمستقبل البطاقات البلاستيكية غير أنه على الرغم من توافر التكنولوجيا اللازمة لإصدارها واستعمالها فإنها لم تحظ بعد بالإصدار والاستعمال على نطاق واسع. تتضمن البطاقة قطعة دقيقة أو شريط الكترومغناطيسي قابل للقراءة الكترونياً وبمقدوره التفاعل مع وحدات الصراف الآلي أو أية آليات أخرى للقراءة / التسجيل ففي كل مرة يتم فيها إجراء معاملة ما يتم تخفيض خط الائتمان المتاح بمقدار المبلغ المتعامل به، وذلك من خلال ذاكرة البطاقة. وعلى أساس ذلك فإنه لا حاجة للحصول على الموافقة المسبقة لمصدر البطاقة.

-بطاقة الائتلاف / الانتماء Affinity Card :بطاقة مصممة خصيصاً لجذب جماعات محددة إلى الانتماء لجمعيات أو روابط أو منظمات اجتماعية، تشجع على استعمالها ومقابل تشجيع الأعضاء لاقتناء هذا النوع من البطاقات فإن الجمعية / الرابطة تحصل على عمولة بنسبة مئوية من الدخل المتحقق من استعمال البطاقة.

-بطاقة السماحات (المكافآت) / البطاقة ذات العلامة التجارية المزدوجة Rebare or Reward Card Co-Branded Card/:تمنح "بطاقة السماحات" للمستهلك مكافأة مقابل استعماله لها، في حين تمنح البطاقة ذات العلامة التجارية المزدوجة لحاملها نفس هذه المساحات ولكنها تعرض من قبل المصدر بالتعاون مع مصنع أو منشأة تجزئة يحقق المصدر من ذلك مزايا تخفيض تكاليف تسويق البطاقة وزيادة عدد حملتها، في حين تستفيد الجهة المتعاونة معه من تثبيت اسمها على البطاقة كوسيلة للترويج

ثانيا:(النقود الرقمية)النقود الإلكترونيةE.cash/ Digicash

عرفت شركة إيرنست أنديونغ النقود الإلكترونية بأنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية، و بعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها. كما تتميز النقود الإلكترونية بأنها غير ملموسة، تأخذ صورة وحدت إلكترونية وتخزن في مكان آمن جداً على " الهارديسك "بجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل والذي يعرف باسم "المحفظة الإلكترونية "، و يمكن للعميل أن يستخدم هذه المحفظة في إتمام عمليات البيع والشراء والتحويل، وتعتمد فكرة النقد الرقمي على قيام العميل بشراء عملات إلكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها ، ويتم تحميل هذه العملات على الحساب الخاص بالمشتري، وتكون في صورة وحدات عملة صغيرة ولكل وحدة رقم خاص أو علامة خاصة من البنك المصدر.

ثالثا: الشيكات الإلكترونية:يعتبر الشيك الإلكتروني المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية ، وهي رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر(الشيك) حامله (ليعتمده ويقيمه للبنك الذي يعمل عبر الأنترنت ، ويقوم البنك بعد ذلك بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك ،ويقوم بعد ذلك أيضاً بإلغاء الشيك و إعادته (إلكترونيا إلى مستلم الشيك) حامله (ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك) فعلاً، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

رابعا: البطاقات الذكية:هي بطاقة بلاستيكية تضم شريحة إلكترونية ذات سعة تخزينية كبيرة للبيانات، مقارنة بتلك التي تستوجبها البطاقات ذات الشرائط الممغنطة، وتحتوي هذه البطاقات على سجل البيانات والمعلومات والأرصدة والمصروفات المالية، والرقم السري ، لذلك سميت بدفتر الشيكات الإلكتروني، كما تتميز هذه البطاقات بعناصر حماية ضد التزييف والتزوير وسوء الاستخدام والسرقة. تستخدم البطاقات الذكية في تحويل الأرصدة وسداد الفواتير وحجز

تذاكر الطيران وشراء المنتجات، ويمكن أن تحول إلى حافظة نقود إلكترونية، كما تستخدم في إجراء التحويلات المالية داخل شبكة الأنترنت وعلى التلفون المحمول.

أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية :[12]

- الاعتمادية : و يشتمل تصحيح الأداء الفني للموقع ودقة الخدمة والتسليم حسب الوعد، توفير المعلومات عن المنتجات.
- الاستجابة: الاستجابة السريعة والقدرة للحصول على مساعدة في حالة وجود مشكلة أو سؤال.
- الوصول :الدخول للموقع على وجه السرعة للوصول إلى المنظمة عند الحاجة.
- المرونة :اختيار طرق الدفع، الشراء، العودة للبحث عن اختيارات أخرى.
- الأمان والثقة: يشعر العميل بالثقة في التعامل مع الموقع، أن تكون سمعة الموقع جيدة، يجب أن تكون المنتجات أو الخدمات التي تبيعها واضحة وصادقة في المعلومات.الأمن والخصوصية درجة تأمين الموقع للعملاء من التدخل و حماية المعلومات الشخصية.
- الفعالية: السهولة وسرعة الوصول واستعمال الانترنيت.
- الوفاء: مدى تحقيق الوعود من قبل الموقع من أجل انجاز الأعمال وتوافر الوفاء.
- الخصوصية: درجة تأمين الموقع وحماية معلومات العملاء.
- الاتصال: توفير المساعدة من الممثلين عن طريق الهاتف أو الانترنيت

دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية:

هناك العديد من البنوك الخاصة في مركز مدينة اللاذقية وهي(بنك سورية والمهجر ،بنك عودة،بنك بيمو السعودي الفرنسي، البنك العربي، بنك بيبلوس، بنك سورية والخليج، بنك الأردن، بنك الشام الإسلامي، بنك البركة سوريا) تقدم معظم تلك المصارف والبنوك بعض الخدمات الإلكترونية المحدودة لزبائنها والتي تتضمن بطاقة سحب البنك بالإضافة إلى بطاقة فيزا الالكترونية في بعض البنوك فقط، كما لوحظ عدم توفر معظم الخدمات المصرفية الإلكترونية السائدة على المستوى العالمي في مصارفنا ومن أهمها(النقود الرقمية ،الشيكات الالكترونية،العديد من بطاقات الائتمان الأخرى).

قام الباحث بتصميم نموذج استبانة مؤلف من أربعة أقسام وستة وأربعين سؤال بغية دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في منطقة الدراسة، حيث تم عرض الاستبانة على عدد من المختصين في البنوك والمصارف المذكورة وتبين صدق الاستبانة بعد إجراء بعض التعديلات عليها، كما تم توزيع عينة أولية بحوالي 15 استبانة على عدد من العاملين بغية معرفة مدى وضوح وسهولة الأسئلة الموجهة في الاستبانة بالنسبة لعينة الدراسة ،وبعد استرجاعها تم إجراء التعديلات المناسبة على الأسئلة،وقد تضمن مجتمع الدراسة على الآتي: (المجتمع المدروس والذي يضم خمسة مصارف وهي:بنك سورية والمهجر، بنك عودة، بنك بيمو، البنك العربي،بنك الاردن، بالإضافة إلى 290 عامل في المستويات الإدارية المختلفة في المصارف المذكورة)، ووزعت الاستمارة على عينة من العاملين في المصارف والبنوك الخاصة مؤلفة من 45 موظفاً في مختلف الأقسام(حيث شملت العينة على رؤساء الأقسام، موظفي الأقسام والتي تضم الأقسام التالية: قسم المبيعات، قسم الخدمات المصرفية، قسم الائتمان والتحصيلات، قسم القروض، قسم الجودة، قسم التسويق. حيث وزعت الاستبانات بالتساوي بين الأقسام المذكورة(7-8 استبانات لكل قسم)) وهي تمثل 15% من المجتمع المدروس،كما تم استرجاع 42 استبانة من الاستبانات الموزعة في منطقة الدراسة،و تم رفض

استبانتين بسبب بعض الأخطاء ونقص الإجابات وبالتالي فإن العدد الباقي الخاضع للتحليل بلغ 40 استبانة، وقد تم إدخال هذه البيانات إلى برنامج Spss بغية تحليل البيانات، وتم إجراء اختبار الفا كرونباخ بغية معرفة مصداقية الاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين الأسئلة ،وكانت نتيجة الاختبار كما يلي:

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 40 N of Items = 46

Alpha = .8762

وهذا يعني أنه إذا وزع الاستبيان بمؤشراته المختلفة على عينة أخرى من العاملين غير عينة الدراسة في أوقات مختلفة فإن هناك احتمال قدره 87% للحصول على النتائج التي تم التوصل إليها.

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على الأسئلة الموجهة لعينة الدراسة كما يلي :

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

إن الوسط الحسابي لمقياس لكرت = 1+2+3+4+5 /5 =5/15= 3 وهو القيمة التي يقارن بها الوسط الحسابي لكل سؤال أو بعد من أبعاد الجودة. .

1) نتائج التحليل الإحصائي لجودة الخدمات الإلكترونية المصرفية : تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الخاصة وكانت النتائج وفق التالي:

جدول رقم (1) يبين نتائج إجابة العاملين على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة

السؤال		الرمز	الوسط الحسابي
من السهل التعامل مع موقع المصرف الإلكتروني لكافة المشتركين والزوار على اختلاف ثقافتهم.	الجودة	AAA	2.50
موقع المصرف الالكتروني يتميز بسهولة الوصول إلى الخدمة وتوفيرها للزبائن.		AAB	1.95
يستجيب المصرف للمشاكل التي تواجه الزبون الكترونيا بسرعة فائقة و يحلها مباشرة .		AAC	3.23
يتميز الموقع بسهولة الدخول والتعامل من قبل العملاء على اختلاف ثقافتهم الإلكترونية.		AAD	2.03
يتميز المصرف بمرونة عالية باختيار طرق و أساليب الدفع الالكتروني.		AAE	2.63
يشعر العملاء بثقة عالية ودرجة امان كبيرة في التعامل الالكتروني مع المصرف		AAF	1.85
تتميز الخدمات الالكترونية المقدمة بفاعلية عالية وعدم تاثرها بمشاكل الانترنت والكهرباء الحالية.		AAG	1.23
يحافظ المصرف على خصوصية كافة العملاء		AAH	2.40
الأعمال الإلكترونية في البنك تتضمن أحدث التكنولوجيا والتقنيات المتاحة.		AAI	1.80
يوجد العديد من الطرق لحل المشاكل الالكترونية التي تواجه الزبون بسرعة فائقة.		AAJ	2.60
تتواجد الصرافات الألية بكافة أقسام المدينة وممكنة الاستخدام على مدار 24ساعة باليوم.		AAK	1.18
من الممكن استخدام أي صراف لتأدية الخدمة سواء كان تابع لمصرف أو لمصرف آخر.		AAL	1.90
المجموع			2.10

المصدر:إعداد الباحث

بمتابعة الجدول رقم(1) نلاحظ أنه : بلغ المتوسط الحسابي لبعد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية(2.10 وهذا يدل على انخفاض جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف والبنوك الخاصة في محافظة اللاذقية، وبالتالي يمكننا القول إن الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف الخاصة تتصف بانخفاض جودتها مما سوف يؤثر بشكل مباشر في إمكانية تطوير واستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف السورية. وبالتالي فإن الفرضية الأولى التي تنص على: عدم رضا العاملين على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظرهم. صحيحة،حيث أن الوسط الحسابي 2.10 أقل من 3 و بالتالي لا يوجد مراعاة لمبدأ جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في اللاذقية.

2) نتائج التحليل الإحصائي لشمولية الخدمات المصرفية : تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة بشمولية الخدمات المصرفية الإلكترونية وكانت النتائج وفق التالي:

جدول رقم (2) يبين نتائج إجابة العاملين على شمولية الخدمات المصرفية الإلكترونية

السؤال		الرمز	الوسط الحسابي
يستخدم المصرف كافة الوسائل و أنواع الخدمات الالكترونية المصرفية المتوفرة في البنوك والمصارف خارج سورية.	الشمولية	ABA	1.73
تتوفر آلات الصرف الذاتية ATM بكافة أرجاء المحافظة.		ABB	1.83
يوفر المصرف لعملائه خدمة البنوك المنزلية الالكترونية.		ABC	1.15
يوفر المصرف لعملائه خدمة الوحدات الطرفية عند نقاط البيع في المحافظة.		ABD	1.23
يوفر المصرف لعملائه خدمة البنوك الهاتفية.		ABE	1.15
يوفر المصرف لعملائه خدمة بنوك الانترنت.		ABF	1.23
يستخدم المصرف النقود الالكترونية في معاملاته البنكية.		ABG	1.83
يستخدم المصرف الشيكات الالكترونية في معاملاته البنكية		ABH	1.15
يستخدم المصرف البطاقات الذكية في معاملاته البنكية		ABI	2.28
يستخدم المصرف خدمة – Debit card .بطاقة الخصم أو بطاقة الدفع الفوري.		A bk	3.40
يستخدم المصرف خدمة – charge card .بطاقة الخصم الشهري أو الدفع الشهري أو القيد الآجل		Abl	1.40
يستخدم المصرف خدمة – Credit card.بطاقة الائتمان		Abm	3.75
المجموع			1.84

المصدر :إعداد الباحث

بمتابعة الجدول رقم(2) نلاحظ أنه:بلغ المتوسط الحسابي لشمولية وتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف السورية مع الخدمات الإلكترونية المقدمة في المصارف خارج سورية(1.84)،وهذا يدل على انخفاض كبير في المنتجات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف الخاصة في اللاذقية مقارنة مع المنتجات الإلكترونية المصرفية التي تقدم خارج القطر ،وبالتالي يمكننا القول أن المنتجات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في سورية متواضعة جداً لا تكاد ترتقي أن تكون أساساً لعمل مصرفي إلكتروني مقارنة بالخدمات المقدمة

خارج سورية. وبالتالي فإن الفرضية الثانية التي تنص على: عدم كفاية أنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها.صحيحة،حيث أن الوسط الحسابي 1.84 أقل من 3 و بالتالي لا يوجد مراعاة لمبدأ لتنوع وشمول الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في اللاذقية.

3)نتائج التحليل الإحصائي لصعوبات العمل المصرفي الإلكتروني : تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالصعوبات التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني وكانت النتائج وفق التالي:

جدول رقم (3) يبين نتائج إجابة العاملين على صعوبات العمل المصرفي الإلكتروني

السؤال		الرمز	الوسط الحسابي
لا تؤثر شبكة الانترنت الحالية بشكل سلبي على الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء.	الصعوبات	ACA	1.15
لا تؤثر شبكة الكهرباء الحالية بشكل سلبي على الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء.		ACB	1.23
لا يشرف البنك المركزي على كافة الخدمات المصرفية الالكترونية الموجودة .		ACC	1.23
وجود خطة واضحة لبنك المركزي بما يتعلق بالخدمات المصرفية الالكترونية.		ACD	1.78
القوانين والانظمة الحالية تساعد على تطوير العمل المصرفي الالكتروني.		ACE	1.80
نظم الحماية المتوفرة فعالة للحماية من عمليات القرصنة الالكترونية.		ACF	1.27
نظم السرية المصرفية المطبقة ترقى بثقة العملاء.		ACJ	1.27
اختصار مفهوم العمل الالكتروني المصرفي على بعض الخدمات الالكترونية المقدمة فقط.		ACH	1.40
انخفاض تكاليف الحصول على المعدات الإلكترونية الحديثة وصعوبة صيانتها.		ACI	1.33
عدم قلق الزبائن من التعامل الإلكتروني و حاجتهم لمساعدة دائمة .		ACK	1.75
كثرة الضمانات المقدمة للمودعين من قبل الجهات المسؤولة عن المخاطر الإلكترونية.		ACL	1.43
المجموع			1.42

المصدر :إعداد الباحث

بمتابعة الجدول رقم(3) نلاحظ أنه: بلغ المتوسط الحسابي لصعوبات التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني 1.42 وهذا يدل على زيادة الصعوبات التي تواجه تطبيق العمل المصرفي الإلكتروني في البنوك الخاصة في محافظة اللاذقية ،وبالتالي لابد من إيجاد حلول لمختلف هذه الصعوبات وذلك بهدف الوصول على منتج مصرفي إلكتروني يلبي حاجات السوق المحلية ويتماشي مع المنتجات والخدمات المقدمة في الدول الأخرى. وبالتالي فإن الفرضية الثالثة والتي تنص على زيادة الصعوبات والعوائق التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها، صحيحة من وجهة نظر العاملين في المصارف الخاصة.

4)نتائج التحليل الإحصائي لرضى العاملين في المصارف : تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة برضى العاملين في المصارف وكانت النتائج وفق التالي:

جدول رقم (4) يبين نتائج إجابة العاملين على العمل المصرفي الإلكتروني

السؤال		الرمز	الوسط الحسابي
التجهيزات الالكترونية الموجودة في المصرف كافية لتلبية حاجة الزبائن.		ADA	1.93
يزود المصرف عملائه برسائل دائمة عن الخدمات الالكترونية المتوفرة.		ADB	2.49
يتميز مسؤولي الخدمة الالكترونية في المصرف بدرجة عالية من الكفاءة		ADC	2.78
تحل كافة مشاكل العملاء الالكترونية بسرعة عالية.		ADD	3.28
من السهل الدخول لموقع المصرف على شبكة الانترنت.		ADE	2.30
يستخدم المصرف الانترنت الفضائي لتلبية حاجة عملائه.	**الرضا**	ADF	1.15
كافة الخدمات المصرفية الالكترونية متوافرة على موقع المصرف.		ADJ	1.80
يمكن تنفيذ العملية المصرفية من أي جهاز صراف لبنك آخر .		ADH	1.15
هل برايك أن البنية التحتية لعمل الإلكتروني متوفرة في سورية.		ADI	1.68
هل برايك أن التشريعات و القوانين مناسبة لعمل الكتروني مصرفي.		ADL	1.18
هل انت راضي عن العمل المصرفي الإلكتروني الموجود حاليا.		ADM	1.65
المجموع			**1.94**

المصدر:إعداد الباحث

بمتابعة الجدول رقم(4) نلاحظ أنه : بلغ المتوسط الحسابي لرضى العاملين في المصارف الخاصة على الخدمات المصرفية الإلكترونية 1.94 وهذا يدل على انخفاض رضا العاملين على المنتج المصرفي الإلكتروني المقدم في المصارف الخاصة . وبالتالي فإن الفرضية الثالثة التي تنص على : عدم رضا العاملين في المصارف والبنوك الخاصة على المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من وجهة نظرهم صحيحة ،حيث إن الوسط الحسابي 1.94 أقل من 3 و بالتالي لا يوجد قبول ورضى على الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها.

النتائج والمناقشة:

النتائج التي توصل إليها الباحث :

1) عدم وجود عمل مصرفي الكتروني حقيقي في المصارف الخاصة موضوع الدراسة مما يؤثر على إمكانية تلبية هذه المصارف للخدمات الأساسية لزبائنها ويزيد من الهوة بينها وبين المصارف العالمية.

2) عدم وجود مراعاة لمبدأ جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف والبنوك الخاصة في محافظة اللاذقية، مما يؤثر على إمكانية قيام خدمات مصرفية الكترونية فعالة.

3) انخفاض عدد الصرافات الموجودة و المنتشرة ضمن المحافظة بالنسبة للمصارف الخاصة.

4) محدودية الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة .

5) عدم ملائمة واقع البنية التحتية الضرورية للعمل المصرفي الإلكتروني (شبكة انترنت،كهرباء..الخ).
6) حدودية القوانين والأنظمة والتشريعات المتعلقة بالعمل المصرفي الإلكتروني .
7) واقع نظم الحماية والأمان والضمانات المقدمة لمستخدمي المنتجات المصرفية الإلكترونية.
8) ارتفاع تكاليف الحصول على المعدات والتقنيات الإلكترونية اللازمة.
9) عدم رضا العاملين في المصارف الخاصة على واقع العمل الإلكتروني المصرفي .
10) عدم توفر الكوادر البشرية اللازمة لإدارة العمل المصرفي الالكتروني.

التوصيات:

1 -العمل على رفع سوية جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف والبنوك الخاصة من خلال تحسين و تطوير المواقع الإلكترونية للبنوك والمصارف وتسهيل التعامل مع هذه المواقع ،بالإضافة إلى العمل على زيادة درجة الأمان والثقة لدى المشتركين بالعمل المصرفي الإلكترونية وزيادة سوية الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة كماً ونوعاً.

2 -العمل على زيادة المنتجات والخدمات الإلكترونية المصرفية المقدمة لزبائن والمشتركين وتنويعها بحيث تشمل كافة الخدمات والمنتجات الإلكترونية المقدمة في المصارف والبنوك خارج سورية ومنها (البنوك المنزلية،البنوك الهاتفية..الخ).

3 -تأمين البنية التحتية الضرورية عمل الإلكتروني المصرفي (شبكة انترنت عالية السرعة، التيار الكهربائي..الخ).

4 -العمل على تعديل القوانين والأنظمة والتشريعات المتعلقة بالعمل الإلكتروني المصرفي بما يتناسب مع التشريعات والنظم العالمية ويشجع العمل على تنويع المنتجات المصرفية الإلكترونية المقدمة وينوعها.

5 -العمل على رفع سوية الأمان والثقة والضمانات المتعلقة بالعمل المصرفي الإلكتروني ونظم الحماية اللازمة لتفعيل هذا العمل.

6 -العمل على إيجاد التقنيات والتجهيزات اللازمة للعمل المصرفي الإلكتروني التي تساهم في استمراره وتعمل على زيادة فعاليته وتنويع منتجاته.

7 -تامين والكوادر والتخصصات اللازمة لتفعيل العمل المصرفي الإلكتروني وتطويره بما يتناسب مع كافة المنتجات والخدمات المقدمة في المصارف والبنوك خارج سورية.

المراجع :

1 -عبدات ،سليمة.*"تسويق الخدمات البنكية وآثره على رضا الزبون(دراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية* "،رسالة ماجستير،معهد العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر،2012،ص23 .

2 -نادر ألفرد، قاحوش .*العمل المصرفي عبر* الأنترنيت " ،الدار العربية للعلوم،2001،ص32.

3 -أحمد ،سفر.*العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية* " المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس 2006 ، ص86-87

4 -شيروف ،فضلية ."*أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية* (دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر)"،جامعة منتوري.كلية الاقتصاد.2010 .ص19-20

5- Vyas,S.*Impact of E-Banking on Traditional Banking services*. Singhania University,Rajathan,India,2009,p6.

6 مزريق ،عاشور."*عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر* ". **الجزائر ،2007،ص88.**

7 عرابة،رابح."دور تكنلوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"،جامعة الشلف،الجزائر،عام 2012، ص26 .

8 رحيم حسين، هواري معراج."" *الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية* . أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –الواقع والتحديات"،جامعة الشلفيوم 14و15 ديسمبر 2004، الجزائر، ص316.

9- E,Shivenai,Reddy.Electronic Banking services Terms and conditions,Hyderabad University,India,2013,p33.

10- Commonwealth Bank,Elctronic banking terms and conditions,Australia,2015,p54.

11- E-commerce Business, technology, society, 2009.p22.

12 -شيروف،فضلية .*آثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية* زدراسة حالة بعض البنوك في الجزائر"،رسالة ماجستير،لجزائر،جامعة منتوري،كلية الاقتصاد ،2010،ص30.