مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية
اسم الكاتب: د. حنان ضاهر
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4928
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 20:33 +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 (39) العدد (1) 2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (39) No. (1) 2017

معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية

الدكتورة حنان ضاهر *

(تاريخ الإيداع 12 / 7 / 2016. قُبِل للنشر في 22 / 1 / 2017)

□ ملخّص □

هدفت هذه الورقة إلى دراسة معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية. وقد قدمت هذه الورقة نموذجاً لخمس معوقات محتملة ركزت على مايلي: البنية التحتية، المعوقات الأمنية والقانونية، المعوقات الاجتماعية والثقافية، المعوقات الاقتصادية و المعوقات التقنية والفنية. لتحقيق هدف الدراسة جمعت البيانات استناداً إلى استبانة صممت خصيصاً لهذا الغرض. وقد وزعت على (65) من المدراء والخبراء في مجال الصيرفة الإلكترونية. ومن أجل تحليل البيانات استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والمعروف اختصاراً (SPSS). وقد استخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية كالنسب المئوية، واستخدم اختبار كاي مربع لاختبار الفرضيات.

أظهرت النتائج أن المعوقات الاجتماعية والثقافية جاءت في المرتبة الأولى، وفي المرتبة الثانية جاءت المعوقات التقنية والفنية، يليها في المرتبة الثالثة العوامل الأمنية والقانونية، وفي المرتبة الرابعة جاءت المعوقات الاقتصادية، وأخيراً معوقات البنية التحتية.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، معوقات اجتماعية للصيرفة الإلكترونية، معوقات ثقافية للصيرفة الإلكترونية، معوقات البنية التحتية للصيرفة الإلكترونية، معوقات أمنية للصيرفة الإلكترونية، معوقات قانونية للصيرفة الإلكترونية، معوقات اقتصادية للصيرفة الإلكترونية، معوقات تقنية للصيرفة الإلكترونية، معوقات فنية للصيرفة الإلكترونية.

* مدرسة – قسم العلوم المالية والمصرفية – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (39) العدد (1) 2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (39) No. (1) 2017

Obstacles in the Implementation of Electronic Banking in the Branches of Private Commercial Banks Operating in Latakia

Dr. Hanan Daher*

(Received 12 / 7 / 2016. Accepted 22 / 1 / 2017)

□ ABSTRACT □

The purpose of this Paper is to study the challenges in the implementation of electronic banking in the branches of private commercial banks operating in Latakia. This paper provides a possible five challenges model centered upon the following: infrastructure, legal-security, socio-cultural, economic, and technology and technical obstacles. To achieve this purpose, data were collected based on a questionaire specially designed for this purpose. it was distributed to 65 managers and experts familiar with electronic banking. for data analyses was used the Statistical Package for the Social Science (SPSS). It has been used some statistical methods like percentages and Chi-square test to examine the hypotheses.

The results showed that that socio-cultural obstacles has placed one, second is technology and technical obstacles, third legal-security factors, fourthly economical obstacles and the last is infrastructure obstacles.

Keywords: E-banking, socio obstacles of E-Banking, cultural obstacles of E-Banking, infrastructure obstacles of E-Banking, legal obstacles of E-Banking, security obstacles of E-Banking, economic obstacles of E-Banking, technical obstacles of E-Banking, technology obstacles of E-Banking.

***Assistant Professor-Finance And Banking Department- Faculty Of Economics- Tishreen University-Latakia-Syria.**

مقدمة:

مع التطور الكبير الذي شهدته المجتمعات كافة واستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في ممارسات الحياة اليومية كان لا بد للمصارف أن تواكب هذا التطور وذلك بالعمل على تقديم خدماتها عن طريق هذه الوسائل الحديثة، وهذا ما حدث فعلاً فقد أصبحت الخدمات والمعاملات المالية تتم عن طريق الإنترنت وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة.

يرجع ظهور مفهوم الصيرفة الإلكترونية إلى بداية السبعينات من القرن العشرين عندما بدأت المصارف تعرض خدماتها عن طريق الهاتف، حيث أصبح بإمكان العميل التحقق من أرصدته وتسديد فواتيره عن طريق استخدام الهاتف [1]. يرى البعض الآخر أن ظهور الصيرفة الإلكترونية قد تزامن مع ظهور النقد الالكتروني في بداية الثمانينات[2]، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يعود إلى الخمسينيات، ففي العام 1958 أصدرت American Express بطاقات بلاستيكية، وفي العام 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة Bank Americard التي تحولت إلى شبكة Visa العالمية، كما أصدرت ستة بنوك فرنسية البطاقات الزرقاء Cart–Blue، وفي نهاية السبعينيات أصبحت البطاقة تحتوي على ذاكرة يمكن تجزئة القوة المخزنة فيها. وفي بداية الثمانينات تم اختراع الحاسب الشخصي ومن ثم الإنترنت في التسعينات فمكن هذا العميل من القيام بعملياته المصرفية من المنزل. ففي العام 1995 تم إنجاز برنامج يسمح بدخول مواقع الويب من قبل شركة Netscape فظهر أول بنك افتراضي عبر الخط في أمريكا Security First National Bank وبذلك أصبحت الصيرفة الإلكترونية حقيقة [2].

بالرغم من أن الصيرفة الإلكترونية تحقق للمصرف مزايا عديدة منها تقديم الخدمات المصرفية والمالية للعملاء بصورة أفضل، زيادة عدد الخدمات واستقطاب شريحة أوسع من العملاء، زيادة كفاءة البنك والسرعة في إنجاز المعاملات والحد من الأعمال الورقية، وتخفيض النفقات [3]، غير أنها تواجه مجموعة من المعوقات التي تحد من قدرة البنك على التوسع في تقديم الخدمات المصرفية إلكترونياً مثل معوقات البنية التحتية، ومعوقات أمنية وقانونية، ومعوقات اجتماعية وثقافية، ومعوقات اقتصادية، ومعوقات تقنية وفنية[4].

وفي هذه الورقة تم إلقاء الضوء على مفهوم الصيرفة الإلكترونية، أشكالها، مزاياها وأبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

1- دراسة (قدومي، 2008) بعنوان: العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية [3] .

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أبرز المعوقات التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في الأردن، وتوضيح أهم مزايا ومخاطر ومعوقات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية. جمعت بيانات الدراسة بالاعتماد على استبانة تم توزيعها على عينة مكونة من 140 من الموظفين العاملين في 13 بنك تجاري في الأردن، كما تم إجراء بعض المقابلات الشخصية مع مدراء ورؤساء أقسام الخدمات الإلكترونية في البنوك. بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 126 استبانة. وبغرض تحليل بيانات الدراسة تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS. ومن أبرز الأساليب الإحصائية التي استخدمت في هذه الدراسة الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، واختبار *t–test* عند درجة معنوية 5%. وقد

توصلت الدراسة إلى أن غياب التشريعات، نقص الوعي، ارتفاع خدمة الإنترنت تمثل أبرز التحيات التي تعوق انتشار الصيرفة الإلكترونية في الأردن.

2- دراسة (وادي،2008) بعنوان: أهمية و مزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين و معوقات انتشارها[5].

هدفت الدراسة للتعرف على مدى أهمية توفر البنوك الإلكترونية ونجاحها في جذب العملاء وتقديم الخدمات التجارية، والمزايا التي توفرها للإدارة العليا. و أيضاً التعرف على مدى الدعم المقدّم من الإدارة العليا للبنوك الإلكترونية من حيث التخطيط الجيد وحل المشكلات وتوفير الأموال والأجهزة والمعدات. والصعوبات التي تواجه هذه البنوك في تقديم خدماتها عبر الإنترنت. كما هدفت التعرف على دور الخصائص الشخصية لأفراد العينة في نجاح البنوك الإلكترونية. جمعت بيانات الدراسة بالاعتماد على استبانة، كما تم إجراء بعض المقابلات الشخصية مع موظفي البنوك. بلغ حجم عينة الدراسة التي تم اختيارها عشوائياً 60 موظفاً من المستويات الإدارية العليا موزعين على جميع البنوك العاملة في قطاع غزة، و البالغ عددها 43 فرعاً ومكتباً. تم استرجاع 50 استبانة، استبعد منها استبانتان لعدم صلاحيتهما للتحليل. حللت البيانات با لاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS. استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية، وكذلك تم استخدم اختبار ألفا كرونباخ لقياس معامل الثبات، واختبار اختبار كولمجروف –سميرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (1-Sample K-S). كما استخدم اختبار *one sample t- test*، واختبار تحليل التباين الأحادي one way ANOVA. توصلت الدراسة إلى أن أبرز الصعوبات التي واجهت انتشار البنوك الإلكترونية في قطاع غزة عدم إدراك بعض البنوك لأهمية الفوائد الناجمة عن استخدام النظام الإلكتروني للتجارة، ضعف نظم الأمن التي تحققها التجارة الإلكترونية في مجال إبرام الصفقات التجارية، عدم توفر الكوادر الإدارية والبشرية التي تتمتع بمؤهلات علمية وخبرات ميدانية، عدم توفر البيئة الملائمة لممارسة التجارة الإلكترونية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Bultum, 2014) بعنوان: Factors Affecting Adoption of Electronic Banking System in Ethiopian Banking Industry (العوامل المؤثرة على اعتماد نظام الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الإثيوبي) [6]

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في اختيار الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي الإثيوبي. أجريت الدراسة بالاعتماد على البيانات التي جمعت من أربعة بنوك في أثيوبيا ثلاثة منها بنوك خاصة وهي Dashen Bank، Zemen Bank ، Wegagen Bank وبنك حكومي وهو البنك التجاري الإثيوبي. جمعت بيانات الدراسة بالاعتماد على الاستبيان. اشتملت عينة الدراسة على 160 موظف من موظفي البنوك التي اشتملتها الدراسة. تم استخدام البرنامج الإحصائي(SPSS) في تحليل بيانات الدراسة. أظهرت نتائج الدراسة أن أبرز العوائق التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في إثيوبيا هي مخاطر الأمن، انعدام الثقة، عدم وجود إطار عمل قانوني وتنظيمي، غياب البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، غياب المنافسة بين البنوك المحلية والبنوك الأجنبية. وقد تقدمت الدراسة بمجموعة من التوصيات لمواجهة التحديات التي تواجه الصيرفة الإلكترونية في أثيوبيا منها: الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التركيز على الابتكار التكنولوجي بدلاً من القواعد التقليدية للمنافسة.

2- دراسة (Sankari, *et al.*, 2015) بعنوان: Factors Affecting the Adoption of Internet Banking in Lebanon (العوامل المؤثرة على اعتماد الصيرفة الإلكترونية في لبنان) [7]

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في العوامل المؤثرة في الصيرفة الإلكترونية في لبنان وذلك باستخدام عدد من المتغيرات التي أخذت من ثلاثة نماذج مختلفة وهي: نموذج قبول التكنولوجيا، نظرية السلوك المخطط، نظرية الفعل المبرر. هذه المتغيرات هي: النية، الموقف، السيطرة على السلوك، الثقة، المنفعة المتوقعة، سهولة الاستخدام المتوقعة، المعايير الشخصية. جمعت البيانات من العملاء باستخدام الاستبيان. تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من عملاء البنك مكونة من 210 عملاء. وقد استخدم البرنامج الإحصائي SPSS لغرض تحليل البيانات. تم حساب التكرارات والنسب المئوية وكذلك استخدمت الرسوم البيانية وتم حساب الانحدار. أظهرت النتائج أن متغيرات الموقف، السلوك المتوقع، ذات تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية على النية. وأن الثقة لها تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية على النية، الموقف والسيطرة على السلوك المتوقع، والمعايير الشخصية. كما أن سهولة الاستخدام المتوقعة لها تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية على المنفعة المتوقعة، الثقة والموقف. أخيراً المنفعة المتوقعة لها تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية على الموقف والنية.

3- دراسة (Nojbaee, *et al.*, 2012) بعنوان: Barriers and Challenges in the Implementation and Improvement of Electronic Banking in the Private Banks of West Province (تحديات ومعوقات تطبيق و تحسين الصيرفة الإلكترونية في البنوك الخاصة في المقاطعة الغربية) [4]

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تحديات ومعوقات تطبيق وتحسين الصيرفة الإلكترونية في غرب مازندران في إيران. اشتملت متغيرات الدراسة العوامل التقنية والإدارية والتنظيمية والتكلفة باعتبارها عوامل مؤثرة على الصيرفة الإلكترونية. اشتمل مجتمع الدراسة كل الموظفين الذين هم على دراية بموضوع الصيرفة الإلكترونية في المصارف الخاصة في المقاطعة الغربية، وعددهم 170 موظف. أما بالنسبة للعينة فقد تم اختيارها وفق طريقة العينة العشوائية الطبقية وقد اشتملت 118 موظف. وقد جمعت بيانات الدراسة بالاعتماد على الاستبيان. تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 111 استبانة. وقد تم تحليل الاستبيان باستخدام مجموعة من الاختبارات مثل اختبار *t- test* وفريدمان. توصلت الدراسة إلى أن العوامل التنظيمية تمثل التحدي الأكبر الذي يواجه البنوك الخاصة في غرب مازندران عند تطبيق الصيرفة الإلكترونية. وقد احتلت العوامل الإدارية المرتبة الثانية وجاءت التكلفة في المرتبة الثالثة، وأما بالنسبة للعوامل التقنية فلم يكن لها تأثير.

4- دراسة (Karimzadeh, 2012) بعنوان Electronic Banking Challenges in India: An Empirical Investigation (تحديات الصيرفة الإلكترونية في الهند: دراسة تطبيقية) [8]

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في العوامل الهامة التي تؤثر على تطوير الصيرفة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها من وجهة نظر العاملين وعملاء البنك بعد فترة طويلة نسبياً من اعتمادها في الهند. وقد تناولت الدراسة ستة عوامل ممكنة تركزت على ما يلي: البنية التحتية، المعرفة، القضايا الأمنية والقانونية، قضايا اجتماعية وثقافية، عوامل وقضايا إدارية ومصرفية. تكون مجتمع البحث من مجموعتين هما موظفي البنك وعملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية. جمعت بيانات الدراسة بالاعتماد على استبيان صمم لهذا الغرض. وزع الاستبيان على مجتمع الدراسة وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 200 استبانة. وقد أجري اختبار *t test*- لعينة مستقلة، وتحليل التباين أحادي الاتجاه one way ANOVA. توصلت الدراسة إلى أن العوائق الاجتماعية والثقافية تمثل أهم تحديات الصيرفة الإلكترونية في الهند، يليها القضايا الأمنية والقانونية، ثم القضايا الإدارية والمصرفية. وقد كانت العوائق الاقتصادية والبنية التحتية هي الأقل أهمية وفقاً لكل من الموظفين والعملاء.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة تبين أن جميعها هدفت إلى دراسة التحديات التي تعوق انتشار الصيرفة الإلكترونية. وتشترك هذه الدراسة مع الدراسات السابقة بهذا الهدف. وقد وجدنا أن بعض هذه الدراسات مثل دراسة (القدومي، 2008) وكذلك دراسة (Sankari, *et al.*, 2015) تناولت هذه المعوقات من وجهة نظر العملاء، وذلك من خلال استبيان وجهات نظر وآراء المتعاملين بالصيرفة الإلكترونية من عملاء المصارف التجارية المدروسة. وفي دراسات أخرى مثل دراسة (Bultum, 2014) وأيضاً دراسة (Nojbaee *et al.*, 2012) فقد تم تناول هذه المعوقات من وجهة نظر العاملين في البنوك التي تمت دراستها. وفي دراسة (Karimzadeh, 2012) فقد تم استبيان آراء عينة من الموظفين وعينة أخرى من العملاء. وبالنسبة للدراسة الحالية سيتم استبيان آراء المدراء والخبراء الذين هم على دراية بموضوع الصيرفة الإلكترونية العاملين في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية حول أبرز التحديات التي تواجه هذه الفروع عند تقديمها خدمات الصيرفة الإلكترونية. و يمكن عد بيئة الدراسة اختلافاً مهماً بين هذه الدراسة وبين الدراسات السابقة الأخرى.

مشكلة البحث:

لا يزال تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية العاملة في سورية يعاني صعوبات عديدة منها ما يتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنها صعوبات أمنية واجتماعية وثقافية واقتصادية وتقنية وفنية. ويمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤلات التالية:

- هل تشكل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية؟
- هل تشكل العوامل الأمنية والقانونية أحد معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية ؟
- هل تشكل العوامل الاجتماعية والثقافية أحد معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية ؟
- هل تشكل العوامل الاقتصادية أحد معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية ؟
- هل تشكل العوامل التقنية والفنية أحد معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية ؟

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث:

الأهمية النظرية: تنبع الأهمية النظرية لهذا البحث من كونه يسلط الضوء على أبرز معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية، وذلك بهدف تحديد العوامل التي يمكن أن تؤثر على إمكانية المصرف تقديم خدمات مصرفية إلكترونية من أجل العمل على تجاوزها أو الحد من آثارها السلبية.

الأهمية العملية: تأتي أهمية هذا البحث من كونه قد يوفر معلومات دقيقة ومهمة لإدارات فروع المصارف المدروسة حول أبرز التحديات التي تواجه تقديم الخدمات الإلكترونية، ويزودها بمقترحات جديدة تمكنها من تجاوز هذه

التحديات، الأمر الذي يساعدها على جذب المزيد من العملاء والتخفيف من المخاطر التي يمكن أن تواجهها جراء تقديم الخدمات المصرفية إلكترونياً مما ينعكس إيجابياً على ربحيتها.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

1. دراسة المعوقات التي تواجه فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية عند تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية والمتمثلة في معوقات تتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، معوقات أمنية وقانونية، معوقات اجتماعية وثقافية، معوقات اقتصادية، معوقات تقنية وفنية.

2. تقديم بعض الاستنتاجات والتوصيات للإدارة العليا وصناع القرار في الفروع المدروسة لتحديد أبرز العوامل التي تؤثر في تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية من أجل العمل على تلافي هذه الصعوبات.

فرضيات البحث:

الفرضية الأولى : تؤثر معوقات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

الفرضية الثانية: تؤثر المعوقات الأمنية والقانونية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

الفرضية الثالثة: تؤثر المعوقات الاجتماعية والثقافية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

الفرضية الرابعة : تؤثر المعوقات الاقتصادية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

الفرضية الخامسة: تؤثر المعوقات التقنية والفنية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

منهجية البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع المدراء والموظفين ذوي الخبرة في مجال الصيرفة الإلكترونية العاملين في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.[1]

عينة البحث:

اشتملت عينة البحث على 65 مديراً وخبيراً في مجال الصيرفة الإلكترونية يعملون في الفروع التالية: بنك بيمو السعودي الفرنسي، بنك سورية والمهجر، بنك سورية والخليج، بنك بيبلوس، بنك الأردن – سورية، فرنسبنك – سورية، بنك البركة– سورية، بنك سورية الدولي الإسلامي.

طرق جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على مصادر البيانات الأولية والمتمثلة باستبانة، تم تصميمها استناداً للدارسات السابقة التي تناولت موضوع معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية. تضمنت الاستبانة خمسة محاور أساسية:

[1] **فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في محافظة اللاذقية هي: بنك بيمو السعودي الفرنسي، بنك سورية والمهجر، المصرف الدولي للتجارة والتمويل، البنك العربي، بنك عودة، بنك بيبلوس، بنك سورية والخليج، بنك الأردن – سورية، فرنسبنك – سورية، بنك الشرق، بنك قطر الوطني – سورية، بنك الشام، بنك سورية الدولي الإسلامي، بنك البركة – سورية.**

المحور الأول: اشتمل على مجموعة من الأسئلة حول المعوقات المتعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المحور الثاني: اشتمل على مجموعة من الأسئلة حول المعوقات الأمنية والقانونية.

المحور الثالث: اشتمل على مجموعة من الأسئلة حول المعوقات الاجتماعية والثقافية.

المحور الرابع: اشتمل على مجموعة من الأسئلة حول المعوقات الاقتصادية.

المحور الخامس: اشتمل على مجموعة من الأسئلة حول المعوقات التقنية والفنية.

تم توزيع 80 استبانة بطريقة التسليم المباشر باليد، حيث تم استبعاد (15) استبانة بسبب نقص البيانات أو عدم الرد، وبالتالي كانت عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (65) استبانة، أي بلغت نسبة الردود حوالي (81.25%).

الأساليب الإحصائية:

لمعالجة وتحليل البيانات تم الاعتماد على البرنامج الاحصائي IBM SPSS 20، حيث تم تعريف الأسئلة الواردة في الإستبانة و إعطائها رموزاً خاصة من أجل معالجة وتحليل البيانات واستخراج نتائج الدراسة، وذلك باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية أهمها:

-التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة وإجاباتها على أسئلة الاستبانة.

-معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات فقرات الاستبانة.

-اختبار (كولمجروف- سميرنوف) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

-اختبار كاي مربع (Chi-Square test) لاختبار فرضيات الدراسة.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم الصيرفة الإلكترونية

الصيرفة الإلكترونية أو المصارف الإلكترونية، مصارف على الخط، مصارف عن بعد، مصارف الإنترنت، كلها اصطلاحات تؤدي ذات المعنى مع فرق في درجة الإلكترونية في أعمالها [5]، إذ نجد مصارف تعمل بشكل كلي على الخط، فهي بالتالي مصارف افتراضية و مصارف أخرى تقدم خدمات بالطرق الإلكترونية بالإضافة إلى عملها بالطرق التقليدية [2].

تعرف على أنها التسليم الآلي للمنتجات المصرفية الحديثة والتقليدية مباشرة للعملاء من خلال قنوات اتصال تفاعلية إلكترونية. تتضمن الصيرفة الإلكترونية أنظمة تتيح لعملاء المؤسسات المالية والأفراد أو الشركات، للوصول إلى حسابات مزاولة الأعمال التجارية، أو الحصول على معلومات عن المنتجات والخدمات المالية من خلال شبكة عامة أو خاصة، بما في ذلك الإنترنت. يمكن للعملاء الوصول إلى الخدمات الإلكترونية المصرفية باستخدام جهاز إلكتروني ذكي مثل جهاز كمبيوتر شخصي (PC)، مساعد رقمي شخصي Personal Digital Assistant (PDA)، ماكينة الصراف الآلي Automated Teller Machine (ATM) [9].

وفي تعريف آخر فإنَ الصيرفة الإلكترونية تعد نظاماً يمكَن العملاء من الوصول إلى حساباتهم، نقل أو تحويل الأموال، تسديد الفواتير، الحصول على المعلومات المتعلقة بالحسابات المصرفية، والاستفادة من الخدمات المصرفية الأخرى من خلال الإنترنت [10]. كما عُرَفت على أنها عملية تقديم الخدمات المصرفية من خلال التكنولوجيا دون استخدام الموارد المادية للبنوك وكذلك للعملاء [10].

استناداً لما تقدم يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية على أنها تقديم الخدمات المصرفية التقليدية عبر استخدام تكنولوجيا المعلومات وابتكار خدمات جديدة عن طريق الإنترنت.

ثانياً: أشكال الصيرفة الإلكترونية

1- الصيرفة عبر استخدام الصراف الآلي Automated Teller Machine (ATM) :

ظهرت هذه الأجهزة في بداية السبعينات وتعتبر بديل لموظفي الصرافة وهي أول آلية لتطور العمل المصرفي، ويعتمد عملها على وجود شبكة تربط بين الفروع للمصرف الواحد أو فروع كل المصارف في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي مصرف [11]. وتقدم الصرافات الآلية مجموعة من الخدمات وهي: التعرف على رصيد الحساب، القيام بإجراءات سحب نقدي من الحساب، القيام بإيداعات نقدية، معرفة حركة الحساب في الفترات السابقة، إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات، سداد الفواتير، الحصول على كشوف الحساب [12].

2- الصيرفة عبر الهاتف النقال :

مع انتشار استخدام الهاتف النقال وتطور استخداماته وإمكانية الدخول عن طريقه إلى الإنترنت ظهر ما يسمى بالبنوك الخلوية التي تقوم على فكرة تزويد الخدمات المصرفية للزبائن في أي مكان وفي أي وقت. ومن بين الخدمات المقدمة عن طريق الهاتف النقال: الاستعلام عن الأرصدة، الإطلاع على عروض المصارف، أسعار العملات، تحويل النقود من حساب إلى آخر، خدمات الدفع النقدي، فتح الحسابات وغلقها، طلب تسديد فواتير الخدمات العامة [11]، [13].

3- نقاط البيع الإلكترونية Point-of-Sale Transfer Terminals (POS):

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء المدفوعات من خلال الخصم إلكترونياً بتمرير هذه البطاقة من داخل الآلات المتصلة إلكترونياً بحاسب المصرف [14].

4- الصيرفة عبر الإنترنت:

وهي تمثل الحصول على الخدمات المصرفية من المنزل أو الخدمات عن بعد و قد بدأت بالاستفسارات المالية وغير المالية وتطورت كثيراً وذلك بظهور النقد الإلكتروني، حيث يتمكن العميل من تسوية المدفوعات وتحرير الشيكات عن طريق الإنترنت [11].

ثالثاً: أنماط البنوك الإلكترونية

لا يمكن اعتبار أن كل موقع لبنك ما على الإنترنت هو بنكاً إلكترونياً لذا لابد من تحديد الملامح الأساسية للبنوك الإلكترونية على الإنترنت من خلال الجدول التالي [15]، [16]:

الموقع المعلوماتي Informational	الموقع التفاعلي (الاتصالي) Communicative	الموقع التبادلي Transactional
هو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو هو الحد الأدنى للنشاط الإلكتروني المصرفي ويقدم البنك من خلاله معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية	يؤمن هذا الموقع نوع من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط. ومن الخدمات التي يقدمها فحص الحسابات الجارية، الاستفسار عن القروض والودائع، طلب العملات... الخ	هو المستوى الذي يمارس فيه البنك خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية، حيث يسمح للزبون الوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية .

رابعاً: مزايا الصيرفة الإلكترونية

- **إمكانية استقطاب شريحة أوسع من الزبائن:** تتميز المصارف الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى شريحة أوسع من الزبائن دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تزيد من ثقة العملاء فيها [17].
- **تقديم خدمات مصرفية متكاملة وجديدة:** تتضمن الصيرفة الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، بالإضافة إلى خدمات أكثر تطوراً عبر الوسائل الحديثة تميزها عن الأداء التقليدي مثل: إصدار النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية، إمداد الزبائن بطرق للتأكد من أرصدتهم لدى المصرف دون الحاجة إلى الذهاب إليه، تقدم طريقة لدفع الزبائن للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً، طريقة تحويل الأموال بين حسابات الزبائن المختلفة [17]، [18].
- **سرعة إنجاز الأعمال المصرفية:** حيث أصبح سهلاً على الزبون القيام بتنفيذ معاملاته المصرفية بسرعة وكفاءة أعلى مما لو انتقل الزبون إلى مقر المصرف شخصياً لأداء نشاطه المطلوب، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على رضا العميل. كما تساعد على خفض التكاليف التي يتحملها البنك من خلال تقليص شبكة الفروع وما يرتبط بها من نفقات الموظفين [19].

خامساً: معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية

أشارت الدراسات المالية والاقتصادية التي أجريت في بلدان مختلفة من العالم إن تطبيق الصيرفة الإلكترونية يواجه مجموعة من المعوقات، تختلف هذه المعوقات باختلاف البلدان والنظم المصرفية المدروسة. وفيما يلي أبرز المعوقات التي تناولتها هذه الدراسات:

- **البنية التحتية للخدمات المصرفية الإلكترونية** : يتطلب إرساء قواعد الصيرفة الإلكترونية إيجاد بنية تحتية مستندة إلى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وجاهزيتها لاعتماد الأعمال الإلكترونية التجارية والمصرفية [20].
- **معوقات أمنية وقانونية:** لقد أصبحت المشكلة المتعلقة بالأمن أحد الاهتمامات الرئيسية للمصارف. حيث أن مجموعة كبيرة من العملاء ترفض اختيار التسهيلات المصرفية الإلكترونية نظراً لمخاوفها الأمنية [21]. وتعد الثقة أكبر عقبة أمام الخدمات المصرفية الإلكترونية لمعظم العملاء. فالكثير من العملاء يفضلون الخدمات المصرفية التقليدية نظراً لانعدام الثقة في أمن الإنترنت، وذلك لأن لديهم تصور أن المعاملات عبر الإنترنت محفوفة بالمخاطر بسبب عمليات الاحتيال [22]. هذا وتلعب الخصوصية والأمان دوراً رئيساً في نمو الثقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية، فعندما يعلم العملاء أن معالجة المعلومات المالية الخاصة بهم آمنة للغاية يشعرون بالراحة وتزداد ثقتهم بالمصرف [23].

كما أن ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية يمثل أحد التحديات [24].

- **معوقات اجتماعية وثقافية:** يعد انخفاض الوعي لدى العملاء فيما يتعلق بالتكنولوجيا الحديثة وفوائدها من أبرز التحديات التي تقف عائق أمام تطوير الأعمال المصرفية الإلكترونية [21] كما إن افتقار العملاء للخبرة أو صعوبة استخدام الخدمات عبر الإنترنت يشكل أحد عوائق تطوير الأعمال المصرفية الإلكترونية [23]. يضاف إلى ذلك تفضيل بعض العملاء التواصل مع موظفي المصرف على الحصول على الخدمة الإلكترونية [3].

▪ **معوقات اقتصادية:** في البلدان التي تعاني من ظروف الاحتلال وتعيش حالة من الحصار الاقتصادي فإن المعوقات الاقتصادية تشكل تحدياً أساسياً يحول دون إمكانية تطبيق الصيرفة فعلى سبيل المثال في بلد مثل فلسطين يعد ارتفاع تكلفة الاتصال مع الشبكة وعدم توفر حملات التوعية والإرشاد لاستخدام الإنترنت، فضلاً عن ارتفاع أسعار أجهزة الحاسب والأجهزة اللازمة للربط مع الشبكة أبرز ما يعيق الصيرفة الإلكترونية [5]. كما يشكل نقص الاستثمارات في مجال البنى التحتية أحد أبرز معوقات الصيرفة الإلكترونية [24].

▪ **معوقات تقنية وفنية** : تتمثل هذه المعوقات في انخفاض أمن الإنترنت، بطء خدمة الإنترنت وانخفاض جودتها، فضلاً عن محدودية الكوادر الإدارية والفنية والمؤهلة القادرة على أداء أعمال الصيرفة الإلكترونية بكفاءة عالية [24]. أيضاً يعد عدم انتشار مواقع الصراف الآلي للبنك بشكل جيد أحد المعوقات التقنية [3].

النتائج والمناقشة :

أولاً: اختبار ثبات أداة الدراسة Reliability :

يقصد بالثبات الاتساق الداخلي (Internal consistency)، أي الحصول على نفس النتائج عند إعادة تطبيق مقياس أو اختبار مرتين أو أكثر في ظروف مماثلة [25] [26]. وفي هذا المجال هنالك عدد من الطرق لحساب الاتساق الداخلي، لكن يبقى مقياس ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) أكثرها استخداماً [26].

طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):

تم استخدم مقياس ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، حيث يستخدم هذا المقياس لقياس ثبات العبارات التي تقيس بعد ما، وتتراوح قيمته بين (0-1) وكلما أقترب من 1 كان ذلك دليلاً على صدق العبارات وموضوعيتها في قياس البعد الذي تمثله. وتجدر الإشارة إلى أن القيمة المقبولة لمعامل (Cronbach's Alpha) في الدراسات يجب أن تتجاوز (0.7)، ويكون الاتساق الداخلي مرتفع جداً إذا كانت قيمته فوق (0.8) [27].

الجدول (2) قيمة معامل ألفا كرونباخ لقياس معامل ثبات فقرات الاستبانة

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.812	24

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج " IBM SPSS 20"

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل تساوي (0.812)، وهذه القيمة مرتفعة وتشير إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من المصداقية والثبات وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج والوثوق بها.

ثانياً: الإحصاء الوصفي لإجابات أفراد العينة

▪ **معوقات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**[2]

لقد اشتملت هذه المجموعة على عدد من المعوقات، وقد شكل عدم إمكانية تحديث قواعد البيانات بشكل مستمر أبرز معوقات البنية التحتية من وجهة نظر المبحوثين، فقد أجاب 15.4% منهم بالموافقة بشدة و 36.9% أجابوا

[2] **اشتملت استبانة الدراسة التي صممت استناداً إلى مقياس ليكرت الخماسي عدداً من البنود تمثل بمجملها المعوقات التي تتعلق بالبنية التحتية وهي: صعوبة توفير الأجهزة التقنية الحديثة (الحواسيب، الشبكات، أجهزة الصراف الآلي.... الخ)، صعوبة الحصول على البرمجيات الحديثة والمتطورة باستمرار، عدم إمكانية تحديث قواعد البيانات بشكل مستمر.**

بالموافقة. ثم جاء في المرتبة الثانية صعوبة الحصول على البرمجيات الحديثة المتطورة، حيث أن 24.6% أجابوا بالموافقة بشدة، و 40% بالموافقة، أما بالنسبة لصعوبة توفير الأجهزة التقنية الحديثة فقد جاء في المرتبة الثالثة، حيث أن 13.8% من المبحوثين أجابوا بالموافقة بشدة و 30.8% أجابوا بالموافقة. وقد بلغ متوسط إجابات أفراد العينة الموافقين بشدة والموافقين على الأسئلة التي عبرت عن معوقات البنية التحتية ب 47.8%.

- **معوقات أمنية وقانونية**[3]

فيما يتعلق بهذه المجموعة من المعوقات، فقد شكل عدم ثقة العملاء في التسديد بالوسائل الإل كترونية أبرز المعوقات الأمنية والقانونية، حيث أن 44.6% من المبحوثين أجابوا بالموافقة بشدة و 33.8% أجابوا بالموافقة. ثم جاء في المرتبة الثانية تعدد المخاطر المترتبة على تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية، حيث أن 56.9% أجابوا بالموافقة بشدة، و 20% بالموافقة، وقد جاء في المرتبة الثالثة ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث أن 49.2% من المبحوثين أجابوا بالموافقة بشدة، و 21.5% أجابوا بالموافقة . ومن ثم جاء في المرتبة الرابعة خشية العملاء من اختراق حساباتهم، حيث أن 41.5% من المبحوثين أجابوا بالموافقة بشدة، و 26.2% أجابوا بالموافقة. وفي المرتبة الخامسة جاء خشية العملاء من استخدام أجهزة الصراف الآلي ، حيث أن 44.6% من المبحوثين أجابوا بالموافقة بشدة، و 21.5% أجابوا بالموافقة. أما بالنسبة عدم توفر الحماية الكافية لتأمين سلامة نقل المعلومات والتحويلات المالية فقد جاءت في المرتبة الأخيرة ضمن مجموعة المعوقات الأمنية والقانونية، فقد أجاب 33.8% من المبحوثين بالموافقة بشدة و 44.6% أجابوا بالموافقة. وقد بلغ متوسط إجابات أفراد العينة الموافقين بشدة والموافقين على الأسئلة التي عبرت عن المعوقات الأمنية والقانونية ب 68.48%.

- **معوقات اجتماعية وثقافية**[4]

تضمنت هذه المجموعة عدداً من المعوقات، وقد بينت إجابات أفراد العينة أن تفضيل بعض العملاء التواصل مع موظفي المصرف على الحصول على الخدمة الإلكترونية تشكل أبرز المعوقات الاجتماعية والثقافية، حيث أجاب 50.8% من المبحوثين بالموافقة بشدة و 38.5% أجابوا بالموافقة. ثم جاء في المرتبة الثانية انخفاض الوعي لدى العملاء فيما يتعلق بالتكنولوجيا الحديثة وفوائدها ، حيث أن 44.6% أجابوا بالموافقة بشدة، و 23.3% بالموافقة، وقد جاء في المرتبة الثالثة انخفاض الإمكانات المعرفية والعلمية للعملاء والمتعاملين مع المصارف، حيث أن 44.6% من المبحوثين أجابوا بالموافقة بشدة، و 32.3% أجابوا بالموافقة. ومن ثم جاء في المرتبة الرابعة صعوبة التعامل مع اللغة الإنكليزية بالنسبة للكثير من العملاء ، حيث أن 35.4% من المبحوثين أجابوا بالموافقة بشدة، و 41.5% أجابوا بالموافقة. وفي المرتبة الخامسة جاء النظرة السلبية للخدمات المصرفية الإلكترونية ، حيث أن 15.4% من المبحوثين أجابوا بالموافقة بشدة، و 46.2% أجابوا بالموافقة. وفي المرتبة الأخيرة جاء القلق وتصور الصيرفة الإلكترونية على أنها تهديد لموظفي البنك ، فقد أجاب 21.5% من المبحوثين بالموافقة بشدة و 12.3% أجابوا بالموافقة. وقد بلغ متوسط

---

[3] **بالنسبة للعبارات التي تضمنتها هذه المجموعة من المعوقات فهي: تعدد المخاطر المترتبة على تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية، خشية العملاء من استخدام أجهزة الصراف الآلي، عدم ثقة العملاء في التسديد بالوسائل الإلكترونية، عدم توفر الحماية الكافية لتأمين سلامة نقل المعلومات والتحويلات المالية، ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية، خشية العملاء من اختراق حساباتهم.**

[4] **مجموعة المعوقات الاجتماعية والثقافية فقد تضمنت العبارات التالية: النظرة السلبية للخدمات المصرفية الإلكترونية، انخفاض الإمكانات المعرفية والعلمية للعملاء والمتعاملين مع المصارف، انخفاض الوعي لدى العملاء فيما يتعلق بالتكنولوجيا الحديثة وفوائدها ، صعوبة التعامل مع اللغة الإنكليزية بالنسبة للكثير من العملاء، تفضيل بعض العملاء التواصل مع موظفي المصرف على الحصول على الخدمة الإلكترونية، القلق وتصور الصيرفة الإلكترونية على أنها تهديد لموظفي البنك.**

إجابات أفراد العينة الموافقين بشدة والموافقين على الأسئلة التي عبرت عن المعوقات الاجتماعية والثقافية ب 71.25%.

- **معوقات اقتصادية**[5]

لقد أظهرت إجابات أفراد العينة أن الحاجة إلى استثمارات ضخمة في مجال البنى التحتية تشكل أبرز معوقات البنية التحتية، حيث أن 23.1% من المبحوثين أجابوا بالموافقة بشدة و 50.8% أجابوا بالموافقة. ثم جاء في المرتبة الثانية انخفاض متوسط دخل الفرد في سورية، وبالتالي انخفاض قدرته على الحصول على وسائل الاتصالات، حيث أن 26.2% أجابوا بالموافقة بشدة، و 27.7% بالموافقة، أما بالنسبة لزيادة التكلفة المترتبة على استخدام القنوات الإلكترونية مثل الاشتراك الشهري في الإنترنت، إجراء مكالمة هاتفية،.... فقد جاء في المرتبة الثالثة، حيث أن 10.8% من المبحوثين أجابوا بالموافقة بشدة و 41.5% أجابوا بالموافقة. وقد بلغ متوسط إجابات أفراد العينة الموافقين بشدة والموافقين على الأسئلة التي عبرت عن المعوقات الاقتصادية ب 59.6%.

- **معوقات تقنية وفنية**[6]

لقد شكل وجود أعطال فنية تحول دون استخدام الصيرفة الإلكترونية وقت الحاجة أبرز المعوقات التقنية والفنية، فقد أجاب 50.8% من المبحوثين بالموافقة بشدة و 36.9% أجابوا بالموافقة. ثم جاء في المرتبة الثانية وجود خدمات لا يمكن تقديمها إلا من خلال القنوات التقليدية مثل الاعتماد المستندي، الكفالة، البوالص، حيث أن 41.5% أجابوا بالموافقة بشدة، و 38.5% بالموافقة، وقد جاء في المرتبة الثالثة مواقع الصراف الآلي للبنك غير منتشرة بشكل جيد، حيث أن 27.7% من المبحوثين أجابوا بالموافقة بشدة، و 43.1% أجابوا بالموافقة . ومن ثم جاء في المرتبة الرابعة بطء خدمة الإنترنت من المزود، حيث أن 36.9% من المبحوثين أجابوا بالموافقة بشدة، و 33.8% أجابوا بالموافقة. وفي المرتبة الخامسة جاء وجود قيود على الخدمة مثل تحديد سقف أعلى للسحب النقدي ، حيث أن 40% من المبحوثين أجابوا بالموافقة بشدة، و 20 % أجابوا بالموافقة. وفي المرتبة الأخيرة جاء محدودية الكوادر الإدارية والفنية والمؤهلة القادرة على أداء أعمال الصيرفة الإلكترونية بكفاءة عالية، فقد أجاب 12.3% من المبحوثين بالموافقة بشدة و33.8% أجابوا بالموافقة. وقد بلغ متوسط إجابات أفراد العينة الموافقين بشدة والموافقين على الأسئلة التي عبرت عن المعوقات التقنية والفنية ب 69.13%.

ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

تم اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام اختبار One-Sample Kolmogorov Smirnov Test (اختبار كولمجروف –سميرنوف). وحسب هذا الاختبار فإنه عندما يكون مستوى دلالة الاختبار أكبر من 0.05 يكون توزيع بيانات المتغير طبيعياً [28]. يعد هذا الاختبار ضروري لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. يوضح الجدول (3) نتائج الاختبار.

[5] المعوقات الاقتصادية فقد تم التعبير عنها في الاستبانة بثلاثة عبارات هي: الحاجة إلى استثمارات ضخمة في مجال البنى التحتية، انخفاض متوسط دخل الفرد في سورية، وبالتالي انخفاض قدرته على الحصول على وسائل الاتصالات، زيادة التكلفة المترتبة على استخدام القنوات الإلكترونية مثل الاشتراك الشهري في الإنترنت، إجراء مكالمة هاتفية،.....

[6] المعوقات التقنية والفنية وهي المحور السادس والأخير من محاور الاستبانة، وقد تم التعبير عنها بالعبارات التالية: مواقع الصراف الآلي للبنك غير منتشرة بشكل جيد، وجود قيود على الخدمة مثل تحديد سقف أعلى للسحب النقدي، وجود خدمات لا يمكن تقديمها إلا من خلال القنوات التقليدية مثل الاعتماد المستندي، الكفالة، البوالص، وجود أعطال فنية تحول دون استخدام الصيرفة الإلكترونية وقت الحاجة، بطء خدمة الإنترنت من المزود، محدودية الكوادر الإدارية والفنية والمؤهلة القادرة على أداء أعمال الصيرفة الالكترونية بكفاءة عالية.

الجدول(3): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المتغير	Kolmogorov-Smirnov		
	Sig	Df	Statistic
معوقات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	.004	65	.136
معوقات أمنية وقانونية	.008	65	.131
معوقات اجتماعية وثقافية	.013	65	.125
معوقات اقتصادية	.000	65	.156
معوقات تقنية وفنية	.200*	65	.087

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج " IBM SPSS 20"

يتضح من الجدول (3) أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المتغيرات المدروسة باستثناء متغير المعوقات التقنية والفنية أصغر من (α=0.05)، وهذا يدل على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يجب استخدام الاختبارات اللا معلمية.

رابعاً: اختبار الفرضيات

تم استخدام اختبار كاي مربع في اختبار فرضيات البحث، وتجدر الإشارة إلى أن اختبار كاي مربع هو اختبار إحصائي لا معلمي يمكن تطبيقه على البيانات لدراسة العلاقة بين متغيرين، فهو يختبر فيما إذا كان المتغيران المدروسان مستقلان أم لا [29].

- **نتائج اختبار الفرضية الأولى:**

يبين الجدول رقم (4) نتائج اختبار كاي مربع للعلاقة بين المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية

الجدول رقم (4): نتائج اختبار الفرضية الأولى

أثر معوقات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تطبيق الصيرفة الإلكترونية	
Chi-Square	14.400^a
Df	12
Asymp. Sig.	0.276

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج " IBM SPSS 20"

يظهر من الجدول رقم (4) أن قيمة كاي مربع قد بلغت ($\chi^2 = (14.400^a$ ، وإن (0.0276) =P، مستوى الدلالة (α=0.05) وبالتالي فإن (P < 0.05) **وبالتالي نقبل الفرضية الأولى القائلة:** تؤثر معوقات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

- **نتائج اختبار الفرضية الثانية:**

يبين الجدول رقم (5) نتائج اختبار كاي مربع للعلاقة بين المعوقات الأمنية والقانونية وتطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

الجدول رقم (5) نتائج اختبار الفرضية الثانية

أثر المعوقات الأمنية والقانونية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية	
Chi-Square	48.262^a
Df	17
Asymp. Sig.	.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج "IBM SPSS 20"

يظهر من الجدول رقم (5) أنه قد بلغت قيمة كاي مربع (χ^2 =(48.262^a)، وإن (0.000)= P، مستوى الدلالة (α=0.05) وبالتالي فإن (P < 0.05) **وبالتالي نقبل الفرضية الثانية القائلة:** تؤثر المعوقات الأمنية والقانونية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

- **نتائج اختبار الفرضية الثالثة:**

يبين الجدول رقم (6) نتائج اختبار كاي مربع للعلاقة بين المعوقات الاجتماعية والقانونية وتطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

الجدول رقم (6): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

أثر المعوقات الاجتماعية والثقافية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية	
Chi-Square	39.877^a
Df	16
Asymp. Sig.	.001

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج "IBM SPSS 20"

يظهر من الجدول رقم (6) أن قيمة كاي مربع قد بلغت (39.877^a)= χ^2 ، وإن (0.001)=P، مستوى الدلالة (α=0.05) وبالتالي فإن (P < 0.05) **وبالتالي نقبل الفرضية الثالثة القائلة:** تؤثر المعوقات الاجتماعية والثقافية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

- **نتائج اختبار الفرضية الرابعة:**

يبين الجدول رقم (7) نتائج اختبار كاي مربع للعلاقة بين المعوقات الاقتصادية وتطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

الجدول رقم (7): نتائج اختبار الفرضية الرابعة

أثر المعوقات الاقتصادية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية	
Chi-Square	32.646^a
Df	10
Asymp. Sig.	.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج "IBM SPSS 20"

يظهر من الجدول رقم (6) أن قيمة كاي مربع قد بلغت (32.646^a)= χ^2 ، وإن (0.000) = P، مستوى الدلالة (α=0.05) وبالتالي فإن (P < 0.05) **وبالتالي نقبل الفرضية الرابعة القائلة** تؤثر المعوقات الاقتصادية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

- **نتائج اختبار الفرضية الخامسة:**

يبين الجدول رقم (8) نتائج اختبار كاي مربع للعلاقة بين المعوقات التقنية والفنية وتطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

الجدول رقم (8): نتائج اختبار الفرضية الخامسة

أثر المعوقات التقنية والفنية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية	
Chi-Square	35.169^a
Df	16
Asymp. Sig.	.004

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج " IBM SPSS 20"

يظهر من الجدول (7) أن قيمة كاي مربع قد بلغت (35.169^a)= χ^2 ، وإن (0.004)=P، مستوى الدلالة (α=0.05) وبالتالي فإن (P < 0.05) **وبالتالي نقبل الفرضية الخامسة القائلة :** تؤثر المعوقات التقنية والفنية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية.

الاستنتاجات والتوصيات:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تمثل المعوقات الاجتماعية والثقافية أهم تحديات الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية، فقد بلغ متوسط إجابات الأفراد الموافقين والموافقين بشدة على الأسئلة المتعلقة بهذا المحور 71.25%، يليها المعوقات الفنية والتقنية فقد بلغ متوسط الإجابات 69.13%، ثم جاءت المعوقات الأمنية والقانونية في المرتبة الثالثة حيث بلغ متوسط الإجابات 68.48%، ثم المعوقات الاقتصادية بمتوسط قدره 59.6%، وقد كانت معوقات البنية التحتية هي الأقل أهمية حيث بلغ متوسط الإجابات 47.8%.
- تؤثر معوقات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية، فقد بلغت قيمة كاي مربع (14.400^a)= χ^2 ، وإن (0.0276)=P وذلك عند مستوى دلالة (α=0.05).
- تؤثر المعوقات الأمنية والقانونية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية، فقد بلغت قيمة كاي مربع (48.262^a)= χ^2 ، وإن (0.000)=P عند مستوى دلالة (α=0.05).
- تؤثر المعوقات الاجتماعية والثقافية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية، حيث بلغت قيمة كاي مربع (39.877^a)= χ^2 ، وإن (0.001)=P عند مستوى دلالة (α=0.05).
- تؤثر المعوقات الاقتصادية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية، حيث بلغت قيمة كاي مربع (32.646^a)= χ^2 ، وإن (0.000)=P، عند مستوى دلالة (α=0.05).

▪ تؤثر المعوقات التقنية والفنية على تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية،فقد بلغت قيمة كاي مربع (35.169^{a})= χ^{2} ، وإن (0.004) = P، عند مستوى دلالة (α=0.05).

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة نوصي بما يلي:

▪ العمل على تهيئة البنية التحتية المعلوماتية الملائمة، وذلك من خلال توفير الشبكات وأجهزة الحاسب الضرورية، وأجهزة الصراف الآلي.

▪ توفير بيئة تشريعية قانونية مناسبة تتصف بالمرونة والشفافية.

▪ تدريب الكوادر البشرية وتأهيلها في مجالات تقنية المعلومات ونظمها وفي مجال الشبكات والاتصالات.

▪ رفع وعي العملاء بأهمية تقديم الخدمات المصرفية إلكترونياً، من خلال وسائل الإعلام المختلفة.

▪ تطوير وسائل الأمان والحماية وضمان سرية جميع العمليات المصرفية.

▪ إيجاد حلول جذرية لمشكلة الأعطال الفنية التي تحول دون استخدام الصيرفة الإلكترونية وقت الحاجة لها.

▪ التعاون مع قطاع الاتصالات لحل مشكلة بطء الإنترنت والانقطاع المستمر في الشبكة.

▪ زيادة أعداد الصرافات الآلية، والعمل على نشرها في مساحة جغرافية أكثر اتساعاً، بحيث يتمكن أكبر عدد من العملاء الاستفادة من خدماتها.

المراجع:

[1] يدو، محمد ؛ قاشي، خالد. استراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية. الملتقى العلمي الدولي الرابع عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية، الجزائر، 26-27 أبريل، 2011، 1- 19.

[2] بن شهرة، شول؛ مدوخ، ماجدة. الصيرفة الإلكترونية ماهيتها مخاطرها حمايتها. الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة منافسة مخاطر و تقنيات، جامعة جيجل، الجزائر، 6-7 جوان، 2005، 1-11.

[3] قدومي، ثائر عدنان. العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية . المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني، 2008، 293- 310.

[4] NOJBAEE, S., S.; ASGARI, M., H.; EBRAHIMI, S. Barriers and Challenges in the Implementation and Improvement of Electronic Banking in the Private Banks of West Province. Journal of Basic and Applied Scientific Research,Vol. 4, No. 2, 2012, 3615-3622.

[5] وادي، رشدي عبد اللطيف. أهمية و مزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين و معوقات انتشارها. مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، 2008، 856- 893.

[6] BULTUM, A., G. Factors Affecting Adoption of Electronic Banking System in Ethiopian Banking Industry. Journal of Management Information System and E-commerce, Vol. 1, No.1, 2014, 1-17.

[7] SANKARI, A.; GHAZZAWI, K.; EL DANAWI, S.; ARNAOUT, B. Factors Affecting The Adoption of Internet Banking in Lebanon. International Journal of Management (IJM), Vol. 6, No. 3, 2015, 75-86.

[8] KARIMZADEH,M. Electronic Banking Challenges in India: An Empirical Investigation, Interdisciplinary journal of contemporary research in business, Vol. 4, No. 2 , 2012, 31-45.

[9] PANNEERSELVAM, M., MURUGUPANDIAN, R. Role of E-Banking in Banking Sector, International Journal of Multidisciplinary Research and Development, Vol. 2, No. 1, 2015, 361-363.

[10] MUKHTAR, MASHOOD. Perceptions of UK Based Customers toward Internet Banking in the United Kingdom, Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 20, No. 1, 2015, 1- 38.

[11] رزيق، كمال؛ الخطيب،خالد . واقع الصيرفة الإلكترونية في ظل الأزمة العالمية الراهنة ، د.ت <eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/2011/04/56.doc>.

[12] العاني، إيمان. البنوك التجارية و تحديات التجارة الإلكترونية. رسالة ماجستير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة- الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2007، 144.

[13] DRIGĂ, I. ; ISAC, C. E-banking Services – Features, Challenges And Benefits, Annals of the University of Petroşani, Economics, Vol. 14, No. 1, 2014, 49-58.

[14] الشمري، ناظم محمد ؛ العبد اللات، عبد الفتاح زهير. الصيرفة الإلكترونية، الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، الأردن، دار وائل للنشر، 2008، 1-267.

[15] البارودي، شيرين بدري. دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الإلكترونية (دراسة تحليلية عن البنوك الإلكترونية)، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الخامس : اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، 25 -27نيسان، جامعة الزيتونة الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2005، 1-17.

[16] سماح، ميهوب. الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة- الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2005، 99.

[17] الجنبيهي، منير ؛ الجنبيهي، ممدوح، البنوك الإلكترونية. الطبعة الثانية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، 1-251.

[18] فهد، نصر حمود مزنان. إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 4، 2011، 1-34.

[19] HAVASI, F.; MESHKANY, F. A.; HASHEMI, R. E-Banking: Status, Implementation, Challenges, Opportunities, IOSR Journal of Humanities and Social Science, Vol. 12, Issue 6, 2013, 40-48.

[20] مسعودي، عبد الهادي. العوامل المؤثرة على تبني الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة البنكية: حالة عينة من البنوك التجارية النشطة بالجزائر، مجلة الباحث، العدد 15، 2015، 259 -272.

[21] CHAUHAN, V. ; CHOUDHARY, V. Internet Banking: Challenges and Opportunities in Indian Context, Chauhan & Choudhary**,** Apeejay - Journal of Management Sciences and Technology , Vol. 2, No. 3, 2015 , 29-40.

[22] YOUSAFZAI, S. Y. ; PALLISTER, J. G;. FOXALL, G. R. A Proposed Model of E-Trust for Electronic Banking, Technovation, Vol. 23, 2003, 847–860.

[23] ALWAN, H. A.; AL-ZU'BI, A. I. Determinants of Internet Banking Adoption among Customers of Commercial Banks: An Empirical Study in the Jordanian Banking Sector. International Journal of Business and Management, Vol. 11, No. 3, 2016, 95- 104.

[24] ZAIED, A., N., H., Barriers to E-Commerce Adoption in Egyptian SMEs. I.J. Information Engineering and Electronic Business, 2012, 9-18.

[25] الجرجاوي، زياد بن علي بن محمود. القواعد المنهجية التربوية بناء الاستبيان . سلسلة أدوات البحث العلمي. الكتاب الأول، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين، مدينة غزة، 2010، 1-184.

[26] SAUNDERS, M.; LEWIS, P. ; THORNHILL, A. Research Methods for Business Students, 5th Edition, Pearson Education Limited, England, 2009, 1-604.

[27] RATTRAY, J.; JONES, M. Essential Elements of Questionnaire Design and Development. Journal of Clinical Nursing, Vol. 16, Issue 2, 2007, 234–243.

[28] جيرود، رينيه؛ شي، نيكول. الاقتصاد القياسي. ترجمة عامر لطفي. مطبوعات دار طلاس، دمشق، سورية، 1996، 1-384

[29] عودة، أحمد عودة عبد المجيد . مشكلات استخدام الإحصاء في تحليل البيانات للرسائل العلمية والأطروحات. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ، 2011<http://www.academia.edu.>.