مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: واقع نظم المعلومات وأثرها في الأداء التجاري للمصرف التجاري السوري من وجهة نظر العاملين في هذا المصرف دراسة ميدانية في فروع المصرف التجاري في محافظة طرطوس
اسم الكاتب: د. عز الدين حيدر، يوسف وقاف
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5305
تاريخ الاسترداد: 2026/11/04 02:45 +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.

The reality of information systems and their impact on the commercial performance of Syrian Commercial Bank A field study in the commercial bank branches in Tartous governorate

Dr. Izeddin Hidar *
Youssef Wakkaf **

(Received 16 / 5 / 2019. Accepted 2 / 9 / 2019)

□ ABSTRACT □

This research aims to studying the reality of information systems in Syrian Commercial Bank and its branches in Tartous governorate and to studying their impact on improving the commercial performance in these branches.Used data was obtained from a questionnaire designed by the researcher.

The search reached many results, the most important of which:

- The enhancement of computer information systems at the Commercial Bank positively reflected on commercial performance of this bank.
- Computer information systems contribute to enhance the trade performance through the following:
  - Improve the quality of services.
  - Achieve customer satisfaction.
  - Diversification of services.
  - Increase the number of customers.

The researcher concluded with a number of recommendations, the most important of which are:

- To activate the role of computer information systems in banking, which is of great importance in the good impact on commercial performance of commercial banks.
- Conduct periodic studies on computer services provided at banks in order to assess their ability to improve the commercial performance of these banks.

Keywords: Computer Information Systems - Commercial Performance - Commercial Bank

***Assistant Professor, Department of Statistics and Programming, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria**
****Postgraduate student (PhD) - Department of Statistics and Programming - Faculty of Economics - Tishreen University - Lattakia - Syria**

واقع نظم المعلومات وأثرها في الأداء التجاري للمصرف التجاري السوري من وجهة نظر العاملين في هذا المصرف
دراسة ميدانية في فروع المصرف التجاري في محافظة طرطوس

د. عز الدين حيدر *

يوسف وقاف **

(تاريخ الإيداع 16 / 5 / 2019. قُبِل للنشر في 2 / 9 / 2019)

□ ملخّص □

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع نظم المعلومات في فروع المصرف التجاري السوري في محافظة طرطوس وأثرها في تحسين الأداء التجاري في تلك الفروع، وذلك من خلال بيانات تم الحصول عليها بواسطة استبانة صممها الباحث. توصل البحث إلى جملة نتائج أهمها:

- إن تحسين نظم المعلومات الحاسوبية في المصرف يسهم في تحسين الأداء التجاري لهذا المصرف.
- تساهم نظم المعلومات الحاسوبية في تحسين الأداء التجاري من خلال ما يلي:
  - تحسين جودة الخدمات.
  - تحقيق رضى الزبائن.
  - تنويع الخدمات.
  - زيادة عدد الزبائن.

وخلص الباحث إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

- العمل على تفعيل دور نظم المعلومات الحاسوبية في الأعمال المصرفية لما له من أهمية بالغة في التأثير الجيد على الأداء التجاري للمصارف التجارية.
- إجراء دراسات دورية عن الخدمات الحاسوبية المقدمة في المصارف بغية تقييم قدرتها على تحسين الأداء التجاري في تلك المصارف.

الكلمات المفتاحية نظم المعلومات الحاسوبية –الأداء التجاري – المصرف التجاري

* أستاذ مساعد – قسم الإحصاء والبرمجة - كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية – سورية.

** طالب دراسات عليا (دكتوراه)- قسم الإحصاء والبرمجة- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية – سورية

مقدمة:

أدى تنوع أنشطة المصارف إلى زيادة الحاجة إلى معلومات تدعم الجوانب المختلفة لهذه الأنشطة وَتُرتَّب على ذلك بالضرورة بناء نظم المعلومات بغرض تخزين البيانات ومعالجتها. وتظهر أهمية نظم المعلومات كأحد الموارد الرئيسية في الوحدات الاقتصادية بشكل عام وفي المؤسسات المصرفية بشكل خاص، حيث باتت أحد الموارد الاستراتيجية فيها والمصدر الأساسي لتزويد متتبعي نشاطات المؤسسات المصرفية بالمعلومات المفيدة، وأحد مفاصل تحقيق القيمة المضافة لهذا النوع من المؤسسات.

لقد شهدت السنوات الماضية ثورة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال ممارسة الأنشطة الحاسوبية E-Business ومن خلال شبكة المعلومات الدولية Internet وقد أدى ذلك إلى حدوث تغييرات جذرية في منظومات الأعمال حيث يعتبر القطاع المصرفي الأكثر تأثراً بهذه التطورات، إذ سارعت المؤسسات المصرفية في مختلف دول العالم إلى إعادة هندسة أنظمتها وعملياتها المصرفية بما يتناسب مع التقنيات الحديثة للاستفادة من الفرص والاستخدامات التي تتيحها نظم المعلومات والاتصالات في الصناعة المصرفية وذلك من خلال ما يسمى بالأدوات المصرفية الحاسوبية .

ومما لاشك فيه أن القطاع المصرفي كباقي القطاعات يواجه تحديات تهدد استقراره، ومن بين هذه التحديات الراهنة سعي المصارف من طرف القطاعات المالية الأخرى للحفاظ على عملائها من خلال العمل على تحسين جودة خدماتها المصرفية التي ترتكز على وجهة نظر العميل والتي تختلف من عميل لآخر، وهذا ما يستوجب على إدارة المصارف العمل على مجموعة من المعايير المختلفة للحكم على جودة الخدمة التي تقدمها لتلبية احتياجات عملائها بما يتناسب مع توقعاتهم المختلفة وتحقيق رضاهم ونيل ولائهم، لأن سبب وجود هذه المؤسسات هو إرضاء العميل من خلال تقديمها له خدمات ذات جودة عالية، وليس سبب وجودها هو الإنتاج فقط، وحتى تلبي المصارف طلبات عملائها المتعددة واللامحدودة فهي تعتمد على نظام المعلومات المصرفية الذي يقوم بدراسة وتحليل البيانات والمعطيات من البيئة الداخلية والخارجية، وتحويلها إلى معلومات قابلة للاستخدام بما يساهم في عملية اتخاذ قرارات رشيدة تضمن تحسين جودة الخدمة المصرفية.

مشكلة البحث:

أصبح استعمال نظم المعلومات في المصارف ضرورة ملحة فرضتها التطورات في جانب المعلوماتية والتكنولوجيا لهذا تجبر المصارف على مسايرة التطورات التكنولوجية الحاصلة والتركيز على تحسين جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها لمختلف مستخدميها العملاء.

من هنا تبرز الحاجة لمعرفة دور هذه النظم المصرفية الحديثة على أداء المصارف من حيث مواكبة العاملين بها للتطور وقبول ورضى العملاء بالخدمات التي تقدم، كما أن هناك حاجة لتقصي دورها في المصارف من حيث دورها في تحسين الأداء التجاري.

يمكن صياغة مشكلة الدراسة على الشكل التالي: هل تتوفر نظم المعلومات القادرة على تلبية احتياجات الزبائن في المصرف التجاري السوري.

اهمية البحث واهدافه:

- أهمية البحث:

يستمد البحث الحالي أهميته من أهمية القطاع التجاري المدروسة متغيراته وما لها من دور بارز في فهم الفرص والتحديات في ظل بيئة متغيرة، ومن النتائج المتوقعة والتي تسهم في تسليط الضوء على أهمية نظم المعلومات في تحسين الأداء التجاري للمصرف التجاري السوري فضلاً عن جوانب الأهمية الآتية:

أ- **الأهمية النظرية:** تتبع الأهمية النظرية من خلال الأدبيات ذات الصلة بنظم المعلومات والأداء بالإضافة إلى المساهمات المتوقعة لنتائجها والتي قد تفيد في تحسين أثر نظم المعلومات على أداء المصرف التجاري.

ب- **الأهمية العملية:** يعد البحث من وجهة نظر الباحث من الأبحاث القليلة التي تتعرض لدراسة العلاقة بين نظم المعلومات وأثرها في الأداء التجاري للمصرف، لذا يتوقع أنه سيكون للبحث نتائج علمية هامة وسيتم الاستفادة منها مستقبلاً بما ينعكس ايجاباً على أداء المصرف التجاري من خلال تبني أساليب عمل جديدة تمكن صانعي القرار من استدراك النقص في نظم المعلومات الأمر الذي يسهم في تحسين الخدمات.

- **أهداف البحث:**

يسعى البحث الحالي إلى دراسة أثر نظم المعلومات الحاسوبية في الأداء التجاري للمصرف التجاري في طرطوس من خلال ما يلي:

- دراسة أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات المقدمة في فروع المصرف التجاري السوري في طرطوس؟
- دراسة أثر نظم المعلومات على رضى زبائن فروع المصرف التجاري السوري في طرطوس؟
- دراسة أثر نظم المعلومات على تكلفة الخدمات في فروع المصرف التجاري السوري في طرطوس؟
- دراسة أثر نظم المعلومات على تنوع الخدمات في فروع المصرف التجاري السوري في طرطوس؟
- دراسة أثر نظم المعلومات على زيادة عدد زبائن فروع المصرف التجاري السوري في طرطوس؟
- **مجتمع البحث:** يتكون مجتمع البحث من موظفي فروع المصرف التجاري السوري في محافظة طرطوس.
- **مكان وزمان البحث:** محافظة طرطوس – عام الدراسة 2019.
- **متغيرات البحث:**
- المتغيرات المستقلة: الأجهزة، ATM ، الشبكات، البرمجيات، الكوادر، قواعد البيانات، الاجراءات.
- المتغيرات التابعة: جودة الخدمات، رضى الزبائن، تكلفة الخدمات، تنوع الخدمات، زيادة عدد الزبائن.
- **فرضيات الدراسة:**

الفرضية الرئيسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات وبين الأداء التجاري في فروع المصرف التجاري في محافظة طرطوس. يتفرع عنها ما يلي:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات وبين جودة الخدمات المقدمة في فروع المصرف التجاري السوري في طرطوس؟
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات وبين رضى زبائن فروع المصرف التجاري السوري في طرطوس؟
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات وتكلفة الخدمات في فروع المصرف التجاري السوري في طرطوس؟

4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات على تنوع الخدمات في فروع المصرف التجاري السوري في طرطوس؟
5. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات على زيادة عدد زبائن فروع المصرف التجاري السوري في طرطوس؟

- **منهج البحث:** اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم أدوات وأساليب احصائية في التحليل وأهمها الارتباط القانوني.
- **الدراسات السابقة:**
- **دراسة (منى، 2017، الجزائر) بعنوان: أثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء الموظفين بالبنوك التجارية الجزائرية.** هدفت الدراسة إلى محاولة اكتشاف بعض أنظمة المعلومات ذات الصلة بتحسين أداء الموظفين في البنوك الجزائرية. وتوضيح أن نظم المعلومات أصبحت ضرورية وهذه الضرورة تنبع من الظروف المتغيرة التي يشهدها العالم، وعلى رأسها المنافسة المتوقعة خلال السنوات القادمة من جانب البنوك الأخرى بالإضافة إلى توفير قاعدة من المعلومات التي تساعد الإدارة في البنوك الجزائرية.

أجريت الدراسة في مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استمارة استبيان لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة، البالغ عددهم 76 موظف، وقد تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss لتحليل البيانات واستخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية لمعرفة تصورات أفراد العينة لأبعاد نظم المعلومات والأداء الوظيفي.

كان من نتائجها، أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات على أداء الموظفين في البنوك محل الدراسة. وهناك تأثير ذو دلالة احصائية بين الرضى الوظيفي للموظفين وبين تقييم أداءهم عند استخدام نظم المعلومات. كما أن تصورات المبحوثين تجاه الرضى عن تقييم الأداء الوظيفي جاءت بدرجة مرتفعة.

- **دراسة (حمود؛ حسين؛ بهاء الدين، 2017، العراق) بعنوان دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من القروض المتعثرة في المصارف دراسة تحليلية في مجموعة مصارف مختارة في محافظة بغداد.**

هدفت بشكل رئيسي إلى تحديد أسباب مشكلة مخاطر القروض المتعثرة المصرفية في المصارف العراقية وما لها من تأثير مباشر على اداء هذه المصارف، وقد انطلق البحث من فرضية مفادها توجد علاقة وتأثير لنظم المعلومات المصرفية في الحد من القروض المتعثرة.

استنتج البحث عدة استنتاجات أهمها ان المصارف التي تقوم بعمليات العمل المصرفي الحديثة والمتمثلة بنظم المعلومات المتطورة تتفادى المخاطر المترتبة عن عدم سداد القروض.

- **دراسة (القاسم؛ العلي، 2012، سورية) بعنوان أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية.** هدفَ الدراسة إلى معرفة دور تقانة المعلومات في تطوير العمل في المصارف الحكومية في سورية. وكان ذلك من خلال اختبار العلاقة بين استخدام تقانة المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف العامة. وهل يمكن للتكنولوجيا الحالية المستخدمة أن تلبي متطلبات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات؟ ومدى قدرة النظم والتعليمات السائدة على تحقيق الفعالية لتكنولوجيا المعلومات المتبلورة في تبسيط إجراءات العمل وتيسيرها. لهذا الغرض صممت استبانة وزعتْ على العاملين في المصارف الحكومية السورية، وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحديد 33 استبانة. وفُرِغَت وحلِّلتْ باستخدام الحزم البرمجية SPSS.

بينت النتائج أن تقانة المعلومات تؤدي دوراً مهماً في زيادة الأداء وتحسينه في الممارسة العملية، من خلال زيادة مرونة العمل المصرفي وتسريعه والتقليل من الأخطاء المرتكبة. كما دلّت النتائج على عدم وجود أطر مؤهلة ضمن المصرف تتعامل مع النظم والبرامج بشكل سليم، كما أن التدريب على استخدام هذه الأنظمة غير كافٍ، وأن تقانة المعلومات تسهم في جعل العمل المصرفي أكثر سهولة، وكذلك في تقديم خدمات جديدة للعملاء، كما تبين أن هناك توافقاً بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العامة في سورية، والتطورات على الصعيد المحلي والعالمي.

- **دراسة (قاسم، 2015، سورية) بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية: دراسة ميدانية على فروع المصرف التجاري السوري باللاذقية.**

هدف البحث إلى دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية في فروع المصرف التجاري السوري بمحافظة اللاذقية، ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة وتوزيعها على (201) عامل وأعيد منها (183) استبانة بنسبة استجابة بلغت (91.04%)، وبالاعتماد على تحليل الانحدار البسيط، تم دراسة العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة المصرفية، وتوصل البحث للنتائج التالية:

- هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة بين بعد الأجهزة والمعدات وجودة الخدمة المصرفية، حيث تبين أن (79.7%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات المصرفية يفسره بعد الأجهزة والمعدات.
- هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة بين بعد الأنترنت وجودة الخدمة المصرفية، حيث تبين أن (69.2%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات المصرفية يفسره بعد الأنترنت.
- هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة بين بعد الاتصالات وجودة الخدمة المصرفية، حيث تبين أن (65.9%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات المصرفية يفسره بعد الاتصالات
- هناك علاقة ارتباط مقبولة وموجبة بين بعد كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمة المصرفية، حيث تبين أن (59.9%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات المصرفية يفسره بعد كفاءة الموارد البشرية.

- **دراسة (zafar; et al, 2016, India) بعنوان: A Study of Information Technology And Its Relative Impact on Indian Banking and Payment Settlement System.**

(دراسة لتكنولوجيا المعلومات واثرها على المصارف الهندية ونظام تسوية المدفوعات في الهند)

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء نظام التّسوية للمدفوعات الخاص بالمصارف الهندية بالإضافة لدراسة وتقييم النمو في مبادرات المصارف الاحتياطية، وذلك لتوحيد وتطوير نظام تسوية المدفوعات الذي يتسم بالشفافية والسرعة والأمن والأمان بالمقارنة مع المصارف العالمية.

كان من نتائجها أن لتكنولوجيا المعلومات تأثيراً على أداء نظام تسوية المدفوعات في المصارف الهندية، وأن القطاع المصرفي الهندي يعمل على توسيع نطاق التكنولوجيا داخل المصرف، مما أدّى إلى نجاح المصرف في تحقيق المساعي في تحسين الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عن طريق مواءمته مع أحدث الابتكارات التكنولوجية.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة مكانياً وزمانياً، حيث تتم فيها دراسة أثر نظم المعلومات على أداء المصرف التجاري السوري، بخلاف الدراسات السابقة التي تتناول مصارف مختلفة وفي فترات زمنية مختلفة، كما يشمل بحثنا

دراسة أثر نظم المعلومات على الأداء التجاري للمصرف التجاري السوري والربط بين مؤشرات الاستثمار في نظم المعلومات، ومؤشرات الأداء التجاري.

النتائج والمناقشة:

- **تعريف نظام المعلومات Information Systems Definition:**

لا يوجد تعريف موحد لنظم المعلومات، أما جمعية نظم المعلومات الأمريكية فقد **عرفت النظام بصورة عامة بأنه:** "نظام حاسوبي يقوم بتخزين البيانات ومعالجتها ونقل وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الأفراد في مجالات التخطيط والرقابة للأنشطة التي تمارسها الوحدة الاقتصادية". (فضل، 2008)

ويمكن تعريف نظام المعلومات بأنه" نظام حاسوبي قادر على تخزين البيانات ومعالجتها لتقديم المعلومات بالشكل الملائم والمكان المناسب والوقت المناسب لمن يحتاجها داخل المؤسسة وخارجها ضمن ضوابط محددة".

- **مفهوم الأداء:**

يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمؤسسات بشكل عام، ويكاد أن يكون عنصراً محورياً لجميع المؤسسات بما فيها نظم المعلومات، فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المؤسسات والذي يتمحور حوله وجود المؤسسة من عدمه. وعلى الرغم من كثرة البحوث والدراسات التي تتناول الأداء، إلا أنه لم يتم التوصل إلى إجماع أو اتفاق حول مفهوم محدد له.

إن الاختلاف حول مفهوم الأداء ينبع من اختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الأداء وقياسه. يعد الأداء من المؤشرات الهامة التي تشير إلى مدى نجاح المؤسسة وفعاليتها في استغلال الموارد المتاحة لها.

مما سبق، يمكن عرض التعاريف التالية لمفهوم الأداء:

عرفه الكاتبان (Miller & Bromiley) بأنه:" انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها". (خالد، 2016)

ويتضح من هذا التعريف أن الأداء هو حاصل تفاعل كل من عنصري الكفاءة والفعالية.

فيما عبَر (Wit & Meyer) عن الأداء بأنه: "المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد اجراء العمليات على مدخلاتها، فالأداء هو مخرجات الأنشطة والأحداث التي تتشكل داخل المنظمة". (سعودي، 2018)

في حين يعرّف الأداء التجاري: " بأنه نشاط المصرف التجاري المرتبط بكل الخدمات المصرفية المعروضة وكذا طريقة عرضها وأساليب الترويج لها". وهنا يمكننا التفريق بين مفهومي الأداء العام للمصرف ومصطلح الأداء التجاري، بأن الأول" له بعدان أولهما البعد الاقتصادي ويشمل تقييم النتائج العامة للمصرف ومدى نجاحها، وكذا تحقيق الأهداف والسياسة الهامة"، أما ثانيهما "فيتعلق بالبعد التنفيذي ويشمل تقييم الأداء على المستوى التجاري أي تقييم كل نشاط من نشاطات المصرف".(ميهوب، 2014)

- **واقع المصرف التجاري السوري:**
- **لمحة عامة عن المصرف التجاري السوري. Commercial Bank of Syria**

يعتبر المصرف التجاري السوري من أكبر وأقدم المؤسسات المصرفية العاملة في سورية ويستحوذ على الحصة الأكبر من السوق المصرفية السورية، حيث تقدر حصته من اجمالي الميزانية العامة للقطاع المصرفي بأكمله بنحو (80%) ويستحوذ على أكثر من (70%) من نشاط الإيداع والإقراض في السوق المحلية. وهدفه هو تمويل نشاطات التجارة الداخلية والخارجية واستقبال الودائع والمدخرات الوطنية بأشكالها كافة والمتاجرة بالقطع الأجنبي والمعادن

الثمينة، إضافة إلى إصدار سندات الدين العام وتسويقها لصالح الخزينة العامة وهذه العمليات هي الجزء الأساسي من عمل النظام المصرفي في سورية، مما جعلته الركيزة الأساسية لهذا النظام.

تم الترخيص للمصرف التجاري السوري وتسجيله في وزارة الاقتصاد والتجارة الخارجية بالسجل التجاري رقم 2755 بتاريخ 1959/6/4. وتم تأسيسه في بداية عام 1967 نتيجة تأميم خمسة مصارف لخدمة النشاط الاقتصادي والتجاري السوري. وقد أحدث المصرف التجاري السوري بموجب المرسوم التشريعي رقم 913 تاريخ 1966/10/29 (التقرير السنوي للمصرف التجاري السوري،2010).

يعتبر المصرف التجاري السوري، أهم وأعرق المؤسسات المصرفية الحالية في سورية للأسباب التي ذكرت أعلاه ولمركزه في السوق السورية، فقد استطاع منافسة القطاع الخاص بعد السماح للمؤسسات المصرفية بالعمل بموجب القانون 28 لعام 2001. (التقرير السنوي للمصرف التجاري السوري، 2016)

هيكلة المصرف التجاري السوري:Structure of CBS

إن عملية التنظيم الإداري لأي مؤسسة تنبثق من أهدافها أولاً ومن جملة الوظائف التي تعمل على القيام بها لتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها ثانياً، وتعتمد التقسيمات الادارية للمصرف التجاري على طبيعة النشاطات والأعمال التي يقوم بها لتحقيق أهدافه.

خدمات المصرف التجاري السوري Services Provided by CBS:

يقوم المصرف التجاري السوري بتمويل التجارة الداخلية والخارجية والقيام بمختلف الأعمال والخدمات المصرفية وفق الضوابط والحدود التي يضعها مجلس النقد والتسليف. تتضمن هذه الأعمال والخدمات والتسهيلات ما يلي:

- تمويل العمليات التجارية ومنح السلف والقروض الاستثمارية والتسهيلات بجميع.
- فتح حسابات الدفع الالكتروني والحسابات الجارية المدينة بالعملة السورية والعملات الأجنبية لآجال مختلفة والتحويل بين الحسابات المختلفة.
- تصريف العملات، وحسم السندات. وفتح الاعتمادات المستندية وتمويل الأنشطة الداخلية والخارجية.
- إصدار وقبول الكفالات بأنواعها التجارية والمؤقتة وحسن التنفيذ. والودائع لأجل، حسابات التوفير.
- التحويلات الصادرة والواردة ونظام الحوالات الفورية(التسويات) SYGS الداخلية منها والخارجية.
- الشيكات المصدقة والمباعة والسياحية، وخدمة بطاقات الدفع الالكتروني بنوعيها الجاري والائتماني.
- تأجير الصناديق الحديدية: يوفر المصرف التجاري السوري خدمة تأجير الصناديق الحديدية للاحتفاظ بالممتلكات الهامة للزبائن بأمان وسرية تامة، وهي سمات المصرف التجاري المميزة له عن أي مصرف آخر وتقدمة الخدمة التي تتضمن فتح حساب جاري، مع إمكانية تحويل الأجرة السنوية للصندوق من خلاله.
- توطين رواتب عدد كبير من المؤسسات العامة والخاصة وتفعيل القروض القصيرة والمتوسطة والطويلة.
- القيام بجميع العمليات المصرفية لمصلحته أو لمصلحة الغير أو بالاشتراك معه في الجمهورية العربية السورية أو بالخارج.

أهداف المصرف التجاري السوري Objectives of CBS : وتتمثل في الآتي:

- تمويل نشاطات التجارة الداخلية والخارجية بشكل يتوافق مع الخطة الاقتصادية للدولة، والمساهمة في تمويل المشروعات والاستثمار بها لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

- تحقيق الهدف الاقتصادي، في زيادة ربحية المصرف من خلال زيادة حجم عملياته في الائتمان والاستثمار والايداع والعمليات المصرفية وتحقيق الأمان للأموال المتاحة. القيام بإجراء دورات مستمرة ومتتالية للعاملين الفنيين، ليكونوا قادرين على مواجهة هذه المتغيرات بكفاءة عالية.
- العمل على تقديم أفضل الخدمات المصرفية والتسهيلات للزبائن، بأقل كلفة وبتوقيت مناسب.
- زيادة رأس المال العامل للمصرف من خلال قبول أكبر قدر ممكن من الودائع وخاصة الودائع لأجل والعمل كذلك على زيادة القروض المستثمرة.
- الحفاظ على السمعة الحسنة من خلال تقديم الجديد والجيد والالتزام بالتعهدات أمام الزبائن والعمل على تحقيق الشعار الذي أطلقه المصرف عند البدء بعمله لأول مرة.

علما أن المصرف التجاري باعتباره قطاع عام له نفس الاهداف والمهام في كافة محافظات القطر يما فيها محافظة طرطوس.

المجتمع الاحصائي وعينة البحث:

بعد مراجعة فروع المصرف التجاري في محافظة طرطوس، تبين أن عدد العاملين في جميع الفروع بلغ /540/ عاملاً، وقد تناول البحث الأداء التجاري من وجهة نظر العاملين كونهم الأدري بنظم المعلومات في المصرف ولحساب حجم العينة العشوائية البسيطة تم تطبيق صيغة للسحب دون إعادة (العلي، 2017)

$$n = \frac{N}{1 + N * e^2}$$

حيث: N=540: حجم المجتمع

E=0.05 : نسبة الخطأ المسموح به

$$n = \frac{540}{1+540\ (0.05)^2} = \quad 230$$

تم توزيع الاستبانة عشوائياً على /230/ من العاملين في فروع المصرف التجاري في محافظة طرطوس.

يما يتناسب مع حجم العاملين في كل فرع الى حجم المجتمع، كما هو مبين في الجدول (1):

جدول رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب فروع المصرف في محافظة طرطوس

فروع مدينة طرطوس	فرع صافيتا	فرع الشيخ بدر	فرع بانياس	فرع الدريكيش
128	25	25	25	25

المصدر: من إعداد الباحث

وقد تم استبعاد استبيانين لعدم استكمال البيانات .

- **أدوات الدراسة:**

قام الباحث بتصميم استبيان بالاعتماد على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة وتم تقنينها بما يتناسب مع واقع فروع المصرف التجاري السوري في محافظة طرطوس وفق الآتي:

- **مقياس نظم المعلومات:** وهو مكون من /63/ بند موزعين على /7/ محاور فرعية هي: محور الأجهزة

وشملت البنود (1–9)، ومحور ATM وشملت البنود (10–16) ومحور الشبكات وشملت البنود (17–26) ومحور البرمجيات وشملت البنود (27–37) ، ومحور الكوادر وشملت البنود (38–45)، ومحور قواعد البيانات وشملت البنود (46–56)، ومحور الإجراءات وشملت البنود (57–63).

- **مقياس الأداء التجاري:** وهو مكون من /39/ بند موزعين على /5/ محاور فرعية هي: محور جودة الخدمات وشملت البنود (1–8)، ومحور رضى الزبائن (9–18)، ومحور تكلفة الخدمات (19–27)، ومحور تنوع الخدمات (28–33) ومحور زيادة عدد الزبائن (34–39).

ثبات أداة جمع البيانات:

- **حساب معامل الثبات:**

تم قياس الثبات بحساب معامل ألفا كرونباخ بالاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS23 وفق الآتي:

جدول رقم (5) حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.963	102

المصدر: مخرجات spss23

يبين الجدول (5)، أن قيمة معامل الثبات لبنود الاستبيان بلغت /0.963/ وهي قيمة تشير إلى معامل ثبات مرتفع وتؤكد أن الاستبيان يصلح أداة للبحث.

- **اختبار اعتدالية التوزيع:**

للتأكد فيما إذا كانت المتغيرات المدروسة تخضع للتوزيع الطبيعي، قمنا باختبار **M–Estimators** وحصلنا على النتائج المبينة في الجدول رقم (6)

جدول رقم (6) نتائج اختبار M–Estimators

M–Estimators				
	Huber's M–Estimator[a]	Tukey's Biweight[b]	Hampel's M–Estimator[c]	Andrews' Wave[d]
الأجهزة.نظم	36.0637	35.9037	36.0376	35.9006
ATM.نظم	28.3702	28.2198	28.4236	28.2182
شبكات.نظم	38.6430	37.9872	38.5606	37.9760
برمجيات.نظم	43.3127	43.1254	43.3076	43.1126
كوادر .نظم	32.4179	31.9821	32.4489	31.9534
قواعد .نظم بيانات	43.1526	42.5102	43.0432	42.4996
إجراءات.نظم	27.9364	27.8000	28.0231	27.7998
جودة.أداء	32.5813	32.9174	32.6166	32.9294

رضى.أداء	40.5047	39.8016	40.0574	39.6890
تكلفة.أداء	34.8030	34.0828	34.7022	34.0722
تنوع.أداء	24.7071	24.7292	24.7694	24.7304
زبائن.زيادة.أداء	24.0716	24.0153	24.1017	24.0178

المصدر: مخرجات spss23

يبين الجدول أعلاه أن التقديرات الأربعة لجميع المتغيرات متقاربة، الأمر الذي يثبت أنها قريبة من التوزيع الطبيعي.

- **الإحصاءات الوصفية للمتغيرات:**

إن الطريقة الأنسب لدراسة العلاقة بين نظم المعلومات الحاسوبية وبين الأداء التجاري هي استخدام التحليل الاحصائي متعدد المتغيرات وذلك بتطبيق تحليل الارتباط القانوني Analysis Correlation Canonical (CCA) حيث يتم فيه إحلال كل من مجموعتي المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة بتراكيب خطية لهذه المتغيرات، تسمى هذه التراكيب الخطية بالمتغيرات القانونية، والارتباط بين هذه المتغيرات القانونية بالارتباط القانوني. وهو يعد أحد الأساليب (الطرق) الإحصائية المتعددة المتغيرات وهو من التقنيات الهامة والمتاحة، حيث يستخدم في الحالات التي يكون فيها مجموعة متنوعة من المتغيرات تؤثر وتتأثر في تغيراتها بمجموعة أخرى من المتغيرات. فهو يقيس ويحدد الارتباط بين مجموعتين من المتغيرات (حمادة، 2010).

يهدف تحليل الارتباط القانوني إلى:

1. تحديد قوة العلاقة التي يمكن أن توجد بين مجموعتين من المتغيرات التابعة والمستقلة.
2. استخراج مجموعة أوزان أو أمثال قانونية لكل مجموعة من المتغيرات، بحيث يكون الارتباط بين المتغيرات في كل زوج خطي أعظمياً.
3. تفسير طبيعة العلاقة أياً كان نوعها الخطيّة بين مجموعات المتغيرات، من خلال قياس مدى المساهمة النسبية لكل متغير في المركبات القانونية المستخرجة. (صقور، 2014)

وهنالك شروط لابد من التأكد من توفرها في المتغيرات المستخدمة في الارتباط القانوني قبل أن نباشر بعمليات الحساب والتحليل تتمثل في التالي:

1- وجود علاقة خطية (سببية واضحة) بين مجموعة المتغيرات المستقلة (المؤثرة) X، والتابعة Y.

2- أن يكون للمتغيرات المدروسة في المجموعة X، وفي المجموعة Y صفة عشوائية، وأن لا تتضمن قيماً شاذة، وإن وجدت يجب استبعادها مع القيم المقابلة لها في المتغيرات الأخرى.

3- أن تكون المتغيرات ضمن كل مجموعة مستقلة عن بعضها البعض. وذلك بغض النظر عن وجود ارتباط نظري بين المتغيرات ضمن كل مجموعة.

4- أن تكون العلاقات الثنائية بين أي متغيرين ضمن X أو ضمن Y، أو بين أي متغير من X مع أي متغير من Y علاقة خطية غير تامة.

5- أن يكون حجم العينة n لكل المتغيرات المدروسة يتراوح من 10 إلى 20 حالة أو مشاهدة، وأن تكون قيمها خاضعة للتوزيع الطبيعي أو متقاربة منه.

6- أن تكون المتغيرات في كل مجموعة ذات طبيعة واحدة، وبياناتها متجانسة أو متقاربة من القيمة المتوقعة.

7- أن تكون المتحولات ضمن كل مجموعة قابلة للتركيب الخطي فيما بينها. (العلي، 2017)

لقد بلغ عدد المتغيرات المستقلة X_i سبعة متغيرات تمثل متغيرات مرتبطة بنظم المعلومات الحاسوبية وهي (الأجهزة- ATM- الشبكات- البرمجيات- الكوادر- قواعد البيانات- الإجراءات) أما المتغيرات التابعة Y_i فقد بلغ خمسة متغيرات مرتبطة بالأداء التجاري وهي (جودة الخدمات- رضى الزبائن- تكلفة الخدمات- تنوع الخدمات- زيادة الزبائن). وحصلنا على الإحصاءات الوصفية للمتغيرات المستقلة والتابعة المستخدمة في التحليل القانوني كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (7) الإحصاءات الوصفية للمتغيرات المستقلة والتابعة المستخدمة في التحليل القانوني

Descriptive Statistics						
المتغيرات		العينة	أدنى قيمة	أعلى قيمة	المتوسط	الانحراف المعياري
		N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	الأجهزة	228	28.00	41.00	36.2807	2.36907
X2	.ATM	228	21.00	35.00	28.6447	3.28139
X3	الشبكات	228	27.00	50.00	39.5965	4.78290
X4	البرمجيات	228	33.00	51.00	43.4474	3.65492
X5	الكوادر	228	26.00	40.00	33.0263	3.54818
X6	قواعد البيانات	228	36.00	55.00	44.4079	4.60371
X7	الإجراءات	228	23.00	35.00	28.3904	3.02141
Y1	جودة الخدمات	228	25.00	36.00	32.1798	2.41291
Y2	رضى الزبائن	228	36.00	50.00	42.1009	3.88643
Y3	تكلفة الخدمات	228	29.00	45.00	35.8509	4.24520
Y4	تنوع الخدمات	228	20.00	30.00	24.8904	2.41531
Y5	زيادة الزبائن	228	19.00	30.00	24.3465	2.93064
	Valid N (listwise)	228				

- **تطبيق تحليل الارتباط القانوني:** يتم تطبيق تحليل الارتباط القانوني من خلال الخطوات الآتية:

1- مصفوفة الارتباط الثنائية بين المتغيرات:

قمنا بحساب مصفوفة معاملات الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة فوجدنا النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (8) مصفوفة معاملات الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة

Correlations								
		الأجهزة.نظم	ATM.نظم	شبكات.نظم	برمجيات .نظم	كوادر .نظم	قواعدبيانات .نظم	إجراءات .نظم
الأجهزة.نظم	Pearson Correlation	1	.625**	.667**	.568**	.660**	.673**	.595**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000

	N	228	228	228	228	228	228	228
نظم.ATM	Pearson Correlation	.625**	1	.666**	.518**	.726**	.756**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	228	228	228	228	228	228	228
نظم.شبكات	Pearson Correlation	.667**	.666**	1	.735**	.739**	.823**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	228	228	228	228	228	228	228
نظم.برمجيات	Pearson Correlation	.568**	.518**	.735**	1	.637**	.676**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	228	228	228	228	228	228	228
نظم.كوادر	Pearson Correlation	.660**	.726**	.739**	.637**	1	.799**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	228	228	228	228	228	228	228
نظم. قواعدبيانات	Pearson Correlation	.673**	.756**	.823**	.676**	.799**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	228	228	228	228	228	228	228
نظم.إجراءات	Pearson Correlation	.595**	.613**	.844**	.761**	.716**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	228	228	228	228	228	228	228
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

المصدر: مخرجات SPSS 23

يتبين من الجدول (8)، أن معظم علاقات الارتباط بين المتغيرات المستقلة ضعيفة أو متوسطة وأن العلاقة قوية بين بعض أزواج هذه المتغيرات ولكنها ليست علاقات ارتباط تامة أو قريبة من التامة، حيث كانت أعلى قيمة لمعامل الارتباط الخطي هي r= 0.85 بين الإجراءات والشبكات.

كما وقمنا بحساب مصفوفة معاملات الارتباط الخطي بين المتغيرات التابعة فوجدنا النتائج المبينة في الجدول(9)

جدول رقم (9) مصفوفة معاملات الارتباط الخطي بين المتغيرات التابعة

Correlations						
		الجودة	الرضى	التكلفة	التنوع	زبائن.زيادة
الجودة	Pearson Correlation	1	.497**	.663**	.437**	.736**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	228	228	228	228	228
الرضى	Pearson Correlation	.497**	1	.852**	.767**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	228	228	228	228	228
التكلفة	Pearson Correlation	.663**	.852**	1	.805**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	228	228	228	228	228
التنوع	Pearson Correlation	.437**	.767**	.805**	1	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	228	228	228	228	228
زبائن.زيادة	Pearson Correlation	.736**	.656**	.793**	.551**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	228	228	228	228	228

المصدر: مخرجات SPSS 23

يتبين من الجدول أعلاه، أن معظم علاقات الارتباط بين المتغيرات التابعة ضعيفة أو متوسطة وأن العلاقة قوية بين بعض أزواج هذه المتغيرات ولكنها ليست تامة أو قريبة من التامة، حيث كانت أعلى قيمة لمعامل الارتباط الخطي هي r= 0.85 بين الرضى والتكلفة، وبالتالي البيانات تحقق شروط التحليل القانوني

2- تحديد معاملات الارتباط القانونية المعنوية:

يبين لنا الجدول رقم (10) اختبارات الثقة لمعاملات الارتباط القانوني

جدول رقم (10) اختبارات الثقة لمعاملات الارتباط القانوني

Canonical Correlations							
	Correlation	Eigenvalue	Wilks Statistic	F	Num D.F	Denom D.F.	Sig.
1	.963	12.686	.014	46.254	35.000	911.060	.000
2	.813	1.952	.186	19.544	24.000	758.233	.000
3	.563	.464	.550	9.703	15.000	602.203	.000
4	.366	.155	.805	6.262	8.000	438.000	.000

5	.264	.075	.930	5.503	3.000	220.000	.001
H0 for Wilks test is that the correlations in the current and following rows are zero							

المصدر: مخرجات SPSS 23

يشير الجدول إلى، أن هناك خمسة مُعاملات ارتباط قانونية بين نظم المعلومات الحاسوبية وبين الأداء التجاري أولها وهو الأكبر ويبلغ (96%)، وآخرها وهو أصغرها ويساوي (26%)، كما يبين أيضاً في العمود الأول أن هناك خمسة متغيرات قانونية تمثل العلاقة أفضل تمثيل، وتفسر (100%) من التباين الكلي للمتغيرات التابعة والمستقلة.

كما يشير العمود الثالث من الجدول نفسه، إلى قيمة الجذر الكامن لكل متغير قانوني، كما تبين قيمة احتمال الدلالة sig لمعاملات الارتباط الخمسة أقل من مستوى الدلالة 0.05 .

3- تحديد معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والتراكيب الخطية الممثلة لها:

يشير الجدول رقم (11)، إلى معاملات الارتباط بين المتغيرات القانونية المستقلة وبين التراكيب الخطية الممثلة لها وفقاً للتالي:

جدول رقم (11) معاملات الارتباط بين المتغيرات القانونية المستقلة وبين التراكيب الخطية الممثلة لها

Set 1 Canonical Loadings		
Variable	Canon1	Canon2
الأجهزة	-.689-	.251
.ATM	-.698-	.577
الشبكات	-.896-	.030
البرمجيات	-.807-	-.246-
الكوادر	-.812-	.389
قواعد البيانات	-.919-	.273
الإجراءات	-.973-	.148-

المصدر: مخرجات SPSS 23

يوضح الجدول، ارتباط أو تشبعات المتغيرات القانونية بمتغيرات نظم المعلومات الحاسوبية. حيث يرتبط المتغير القانوني الأول Canon1 مع المتغير X1 (الأجهزة) بمعامل ارتباط قدره (68.9%)، ويرتبط مع المتغير X2 (ATM) بمعامل ارتباط قدره (69.8%)، كما يرتبط مع المتغير X3 (الشبكات) بمعامل قدره (89.6%). أما مع المتغير X4 (البرمجيات) فيرتبط بمعامل ارتباط قدره (80.7%). ومع X5 (الكوادر) بمعامل ارتباط قدره (81.2%) ومع X6 (قواعد البيانات) بمعامل ارتباط قدره (91.9%)، ومع X7 بمعامل ارتباط وقدره (97.3%)

كما يبيّن الجدول قيم معاملات الارتباط القانونية (Canon2) مع المتغيرات المستقلة ويتضح أنها ليست بقوة Canon1 ولكنها معنوية وكبيرة نسبياً، وقد تم إهمال معاملات الارتباط القانونية (Canon3, Canon4, Canon5) لكونها ضعيفة جداً.

4- تحديد معاملات الارتباط بين المتغيرات التابعة والتراكيب الخطية الممثلة لها:

يوضح الجدول رقم (12)، معاملات الارتباط بين المتغيرات القانونية التابعة وبين التراكيب الخطية الممثلة لها، وفق الآتي:

جدول رقم (12) معاملات الارتباط بين المتغيرات التابعة وبين التراكيب الخطية الممثلة لها

Set 2 Canonical Loadings		
Variable	Canon1	Canon1
جودة الخدمات	-.689-	-.140
رضى الزبائن	-.861-	.477
تكلفة الخدمات	-.952-	.162
تنوع الخدمات	-.925-	-.148
زيادة الزبائن	-.764-	.102

المصدر: مخرجات SPSS 23

يبين الجدول أعلاه، ارتباط أو تشبعات المتغيرات القانونية بمتغيرات الأداء التجاري. حيث يرتبط المتغير القانوني الأول Canon1 مع المتغير Y1 (جودة الخدمات) بمعامل ارتباط قدره (68.9%)، ويرتبط مع المتغير Y2 (رضى الزبائن) بمعامل ارتباط قدره (86.1%)، كما يرتبط مع المتغير Y3 (تكلفة الخدمات) بمعامل قدره (95.2%). أما مع المتغير Y4 (تنوع الخدمات) فيرتبط بمعامل ارتباط قدره (92.5%). ومع Y5 (زيادة الزبائن) بمعامل ارتباط قدره (76.4%) . كما يبين الجدول قيم معاملات الارتباط القانونية (Canon2 – Canon3- Canon4- Canon5) مع المتغيرات التابعة، إلا أنها ليست بقوة Canon1.

5- معاملات الارتباط بين المتغيرات القانونية للمجموعة الأولى والمتغيرات المستقلة:

يوضح الجدول رقم (13) معاملات الارتباط بين المتغيرات القانونية للمجموعة الأولى والمتغيرات المستقلة وفقاً للتالي:

الجدول رقم (13) معاملات الارتباط بين المتغيرات القانونية والمتغيرات المستقلة

Set 1 Cross Loadings		
Variable	1	2
الأجهزة	-.664-	.204
.ATM	-.672-	.469
الشبكات	-.863-	.025
البرمجيات	-.777-	-.200-
الكوادر	-.781-	.317
قواعد البيانات	-.885-	.222
الإجراءات	-.936-	-.121-

المصدر: مخرجات spss 23

يبين الجدول رقم(13)، معاملات الارتباط بين متغيرات نظم المعلومات والمتغيرات القانونية الممثلة لأداء المصرف حيث يتضح وجود علاقة قوية وايجابية بين المتغير Canon1 وبين متغيرات نظم المعلومات فين نجد أن العلاقة بين باقي المتغيرات القانونية ومتغيرات نظم المعلومات غير ذات أهمية.

كما يوضح الجدول رقم (14) معاملات الارتباط بين المتغيرات القانونية والمتغيرات التابعة وفقاً للتالي:

الجدول رقم (14) معاملات الارتباط بين المتغيرات القانونية والمتغيرات التابعة

Set 2 Cross Loadings		
Variable	1	2
جودة الخدمات	-.689-	-.140-
رضى الزبائن	-.861-	.477
تكلفة الخدمات	-.952-	.162
تنوع الخدمات	-.925-	-.148-
زيادة الزبائن	-.764-	.102

المصدر: مخرجات spss 23

يبين الجدول رقم(14)، معاملات الارتباط بين متغيرات الأداء التجاري والمتغيرات القانونية الممثلة لنظم المعلومات وبين متغيرات الأداء التجاري، حيث يتضح وجود علاقة قوية وايجابية بين متغير Canon1 المتغيرات ومتغيرات الأداء التجاري، ارتباطها ضعيف، أقل من 50%، فهي غير ذات أهمية.

(نهمل من التركيب الخطي كل المتغيرات التي ارتباطها(تشبعها) يقل عن 50%)

6- تحديد دوال الارتباط القانونية لمتغيرات نظم المعلومات الالكترونية ومحاور الأداء التجاري:

يحدد الجدول (15)، دوال الارتباط القانوني للمتغيرات المستقلة (Xi) (نظم المعلومات الالكترونية) وفقاً للتالي

جدول (15) المعاملات المعيارية للتراكيب الخطية الممثلة لمتغيرات نظم المعلومات الالكترونية

Set 1 Standardized Canonical Correlation Coefficients		
Variable	1	2
الأجهزة	-.043-	.057
.ATM	.020	.704
الشبكات	-.062-	-.114-
البرمجيات	-.088-	-.561-
الكوادر	-.079-	.526
قواعد البيانات	-.268-	.433
الإجراءات	-.563-	-.822-

المصدر: مخرجات SPSS 23

$u = -0.043\ X_1 + 0.02\ X_2 - 0.062\ X_3 - 0.088\ X_4 - 0.079\ X_5 - 0.268\ X_6 - 0.563\ X_7$

عندما يزداد المتغير x1 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى، فإن المتغير القانوني u ينقص بمقدار 0.043 . وعندما يزداد المتغير x2 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى، فإن المتغير

القانوني u يزداد بمقدار 0.02 . وعندما يزداد المتغير x3 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى، فإن المتغير القانوني u ينقص بمقدار 0.062 . وعندما يزداد المتغير x4 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى فإن المتغير القانوني u ينقص بمقدار 0.088 . وعندما يزداد المتغير x5 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى، فإن المتغير القانوني u ينقص بمقدار 0.079 .

وعندما يزداد المتغير x6 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى، فإن المتغير القانوني u ينقص بمقدار 0.268 . و عندما يزداد المتغير x7 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى، فإن المتغير القانوني u ينقص بمقدار 0.563 .

كما يحدد الجدول (16)، دوال الارتباط القانوني الخاصة بالمتغيرات التابعة (y_i) (الأداء التجاري) وفق الآتي:

جدول (16) المعاملات المعيارية للتراكيب الخطية الممثلة لمتغيرات الأداء التجاري

Set 2 Standardized Canonical Correlation Coefficients		
Variable	1	2
جودة الخدمات	-.182-	-.469-
رضى الزبائن	-.083-	1.491
تكلفة الخدمات	-.335-	.242
تنوع الخدمات	-.491-	-1.266-
زيادة الزبائن	-.039-	-.025-

المصدر: مخرجات SPSS 23

$V1 = -0.182\ y_1 - 0.083\ y_2 - 0.335\ y_3 - 0.491\ y_4 - 0.039\ y_5$

$V2 = -0.469-\ y_1 - 1.491\ y_2 - 0.242\ y_3 - 1.266-\ y_4 - .025\ y_5$

عندما يزداد المتغير y1 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات الأخرى، فإن المتغير القانوني v1 ينقص بمقدار 0.182 . وعندما يزداد المتغير y2 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى، فإن المتغير القانوني v1 ينقص بمقدار 0.083 . وعندما يزداد المتغير y3 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى، فإن المتغير القانوني v1 ينقص بمقدار 0.335 . وعندما يزداد المتغير y4 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى، فإن المتغير القانوني v1 ينقص بمقدار 0.491 . وعندما يزداد المتغير y5 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى، فإن المتغير القانوني v ينقص بمقدار 0.039 .

عندما يزداد المتغير y1 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات الأخرى، فإن المتغير القانوني v2 ينقص بمقدار 0.469 . وعندما يزداد المتغير y2 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى، فإن المتغير القانوني v2 ينقص بمقدار 1.491 . وعندما يزداد المتغير y3 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى، فإن المتغير القانوني v2 ينقص بمقدار 0.242 . وعندما يزداد المتغير y4 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى، فإن المتغير القانوني v2 ينقص بمقدار 0.266 . وعندما يزداد المتغير y5 بمقدار وحدة واحدة مع ثبات المتغيرات المستقلة الأخرى، فإن المتغير القانوني v ينقص بمقدار 025. .

7- نسبة التباين في المتغيرات المستقلة والتابعة المفسرة بواسطة المتغيرات القانونية:

يبين الجدول رقم (17) التباين في المتغيرات المستقلة والتابعة المفسرة بواسطة المتغيرات القانونية:

جدول رقم (17) التباين في المتغيرات المستقلة والتابعة المفسرة بواسطة المتغيرات القانونية

Proportion of Variance Explained				
Canonical Variable	Set 1 by Self	Set 1 by Set 2	Set 2 by Self	Set 2 by Set 1
1	0.695	0.644	0.712	0.66
2	0.101	0.067	0.061	0.04
TOTAL	0.796	0.711	0.773	0.7

المصدر: مخرجات SPSS 23

الكفاءة المباشرة للمركبات u1, u2, يساوي 0.695 ، 0.101 ، أي تفسر التغيرات الحاصلة في نظم المعلومات 69.5 % من التباينات الحاصلة في u1 و10.1% من التباينات الحاصلة في u2.

الكفاءة المباشرة للمركبات v1, v2 يساوي 0.712 ، 0.061 . أي تفسر التغيرات الحاصلة في الأداء التجاري 71.2 % من التباينات الحاصلة فيv1 و6.1% من التباينات الحاصلة في v2.

الكفاءة العابرة للمركبات u1, u2, يساوي 0.644 ، 0.067 ، أي تفسر التغيرات الحاصلة في نظم المعلومات 64.4 % من التباينات الحاصلة في u1 و6.7% من التباينات الحاصلة في u2 .

الكفاءة العابرة للمركبات v1, v2 يساوي 0.660 ، 0.040. أي تفسر التغيرات الحاصلة في الأداء التجاري 66 % من التباينات الحاصلة في v1 و4% من التباينات الحاصلة في v2 .

على ضوء نتائج التحليل القانوني، يتضح مدى مساهمة محاور نظم المعلومات الحاسوبية في تعزيز الأداء التجاري لفروع المصرف التجاري في طرطوس.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

من خلال الاختبارات التي أجريناها تم التوصل الى مجموعة من النتائج، تتمثل بالآتي:

- تؤثر نظم المعلومات تأثيراً كبيراً في الأداء التجاري للمصرف التجاري، حيث بينت نتائج الاختبارات المطبقة وجود علاقة قوية بين النظم وبين الأداء التجاري، وحيث أن العلاقة قوية وموجبة فهذا يعني أن العمل باتجاه تطوير نظم المعلومات الحاسوبية في المصرف التجاري إنما ينعكس تطوراً على الأداء التجاري لهذا المصرف.
- تسهم نظم المعلومات الحاسوبية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المصرف التجاري، بمعنى أن تطور نظم المعلومات الحاسوبية في فروع المصرف التجاري في محافظة طرطوس إنما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة في هذه الفروع.
- حققت نظم المعلومات الحاسوبية رضى الزبائن في المصرف التجاري السوري، وكلما تطورت نظم المعلومات الحاسوبية في فروع المصرف التجاري في محافظة طرطوس كلما زاد رضى زبائن هذه الفروع.
- تساهم نظم المعلومات الحاسوبية في ارتفاع تكلفة الخدمات في المصرف التجاري، إلا أن هذا الارتفاع

لا يقابله عدم رضى من قبل الزبائن وهو مقبول في إطار جودة وسرعة الخدمات المقدمة من قبل المصرف.

- تتمتع نظم المعلومات الحاسوبية بالقدرة على تنويع الخدمات في المصرف التجاري، إذ أن زيادة الاعتماد على هذه النظم يساهم بدرجة كبيرة في تنوع الخدمات وتجويدها.
- تتمتع نظم المعلومات الحاسوبية بالسماح على إنجاز الكثير من الأعمال المصرفية وبدقة عالية وكفاءة جيدة وهو ما ينعكس سرعة في الأداء ودقة في الإنجاز الأمر الذي يسمح بخدمة عدد أكبر من زبائن المصرف.

أ- التوصيات:

- العمل على تفعيل دور نظم المعلومات الحاسوبية في الأعمال المصرفية لما له من أهمية بالغة في التأثير الجيد على الأداء التجاري للمصارف التجارية.
- إجراء دراسات دورية عن الخدمات الحاسوبية المقدمة في المصارف بغية تقييم قدرتها على تحسين الأداء التجاري في تلك المصارف.
- ضرورة مواكبة فروع المصرف التجاري السوري لكل ما هو جديد في مجال نظم المعلومات وأجراء التحديث المناسب بما يمكن من تقديم الخدمات بالشكل الذي يضمن رضى الزبائن ويسهم في زيادة عددهم.
- التدريب المستمر للعاملين على نظم المعلومات المصرفية وفي جميع المستويات.

المراجع:

المراجع العربية:

1- حمادة ، عبد الله. (2010). استخدام الارتباط القانوني لتحديد العوامل الأكثر تأثيراً على الصحة الانجابية في سورية، مجلة جامعة تشرين، المجلد32، العدد 4، جامعة تشرين، سورية.

2- حمود، إبراهيم؛ حسين، جمال؛ بهاء الدين، نورا.(2017). دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من القروض المتعثرة في المصارف دراسة تحليلية في مجموعة مصارف مختارة في محافظة بغداد، مجلة الدراسات العليا- جامعة النيلين، المجلد9، العدد33، العراق.

3- خالد، سحنون. (2016). تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية، رسالة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقائد، تلمسان، الجزائر.

4- سالم، فضل.(2008). مدى أهمية القياس والافصاح المحاسبي عن تكلفة الموارد البشرية وأثره على اتخاذ القرارات المالية، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

5- سماح، ميهوب. (2014). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي في المصارف الفرنسية، رسالة دكتوراه، جامعة قسنطينة، الجزائر.

6- قاسم، سامر. (2015).أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية: دراسة ميدانية على فروع المصرف التجاري السوري باللاذقية. ، مجلة جامعة تشرين، المجلد37، العدد 2، جامعة تشرين، سورية.

7- سعودي، نادية. (2018). مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية، رسالة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.

8- صقور، ميليا. (2014). دراسة أثر العوامل الاقتصادية والاجتماعية على النمو السكاني في سورية باستخدام تحليل النماذج الرياضية. رسالة ماجستير، جامعة تشرين، سورية.

9- قاسم، عبد الكريم؛ العلي، أحمد.(2012). أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة

في سورية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد1، جامعة دمشق، دمشق سورية.

10- منى، سيلم.(2017). أثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء الموظفين بالبنوك التجارية الجزائرية رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم التجارية، المسيلة، الجزائر.

مراجع الانترنت:

1- العلي، إبراهيم. الأسس الرياضية للارتباط القانوني، بحث منشور على الانترنت في مجموعة الدكتور ابراهيم محمد العلي، على الفيسبوك www.DR-ALALI.com،2017.

2- العلي، إبراهيم. كيفية حساب حجم العينة n من مجتمع طبيعي حجمه N عنصر. 2017.

www.DR-ALALI.com وعلى مجموعته على الفيسبوك (الدكتور إبراهيم محمد العلي- جامعة -تشرين- سورية): https://www.facebook.com/groups/422600308105190

التقارير والإحصاءات:

3- التقرير السنوي للمصرف التجاري السوري (2010)، سورية: المصرف التجاري السوري.

4- التقرير السنوي للمصرف التجاري السوري (2016)، سورية: المصرف التجاري السوري.

المراجع الأجنبية:

1 - zafar, S.M. Tariq; Qasim, Al Ajmi; Adeel, Maqbool. *A Study of Information Technology And Its Relative Impact on Indian Banking and Payment Settlement System*. International Journal of Core Engineering& Management, 3(5), 2016.