

معوقات الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي السوري

- دراسة حالة المصارف الخاصة -

فواز حموي، محمد إسماعيل*

قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق

* طالب دراسات عليا (مكتوراه)

المخلص:

يهدف البحث إلى تحديد أهم معوقات تبني الصيرفة الالكترونية، والعوامل الأساسية التي تعيق اندماج تطبيقات التجارة الالكترونية في القطاع المصرفي السوري، وذلك من وجهة نظر العاملين في المصارف عينة البحث، وتم جمع البيانات باستخدام استبيان، حيث تم توزيع (85) استبيان، وبلغ عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل (78)، أي ما نسبته (92%) وهي نسبة جيدة للتحليل.

أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية وأثر ذو دلالة إحصائية بين كافة متغيرات الدراسة (البيئة القانونية، توجهات العملاء، البنية التحتية التكنولوجية، الموارد المالية، العوامل التنظيمية الداخلية) وضعف الصيرفة الالكترونية في المصارف الخاصة عينة البحث.

أوصت الدراسة بضرورة تطوير القوانين والأنظمة بحيث تشجع المصارف على تبني الصيرفة الالكترونية، وتوفير المتطلبات الأساسية اللازمة لبناء تطبيقات التجارة الالكترونية، وضرورة تركيز المصارف في تسويق خدماتها الالكترونية على نشر الثقافة المصرفية الالكترونية، وتنمية مهارات الكوادر البشرية في مجال الثقافة المعلوماتية والالكترونية.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الالكترونية، معوقات، المصارف.

ورد البحث للمجلة بتاريخ 2011//1

قبل للنشر بتاريخ 2011//1

مقدمة:

الثورة العلمية التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرمجيات، وسائل الاتصالات)، أدت إلى تغيير متسارع في طبيعة وأليات العمل، ويعد الانترنت احد أهم مخرجات هذه الثورة والتي ساهمت في خلق الاقتصاد الرقمي الذي يعد من أهم نتائج الثورة التكنولوجية.

وقد أثرت الثورة التكنولوجية على قطاعات الأعمال الصناعية منها والخدمية كافة، ولعل القطاع المالي والمصرفي الذي يعتبر من أهم القطاعات الاقتصادية وعصب الاقتصاد لأي دولة، كان القطاع الأكثر تأثراً بالثورة التكنولوجية، التي ساهمت في إحداث تحول حقيقي وملحوس في الصناعة المصرفية، من خلال اعتماد المصارف بصورة متزايدة على التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها.

وفي ظل الانفتاح الذي تشهده البيئة المصرفية السورية والتمثل بدخول مصارف خاصة تعمل إلى جانب المصارف الحكومية، بالإضافة إلى التوسع المستمر لعدد الفروع المصرفية ولاسيما الخاص منها، ساهم في خلق بيئة تنافسية والتكيز بصورة متزايدة على جودة الخدمة وتلبية حاجات العملاء من خلال تقديم أحدث الخدمات، وشكلت الصيرفة الالكترونية أحد أبرز ملامح المرحلة الراهنة، ويهدف البحث إلى تسليط الضوء على واقع الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي السوري وتحديد أبرز الصعوبات التي تواجه التوسع في استخدام التكنولوجيا المصرفية.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- مدى ملائمة البنية التحتية التقنية المصرفية لتبني تطبيقات التجارة الالكترونية؟
- 2- معوقات تبني الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي السوري؟
- 3- المزايا التي تحققها الصيرفة الالكترونية للمصرف وعملائه؟

أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من النقاط التالية:

- 1- التعرف بالمزايا المترتبة على تطبيق العمليات المصرفية الالكترونية للمصرف وعملاته.
 - 2- أهمية الصيرفة الالكترونية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في ظل المنافسة المتصاعدة في السوق المصرفية السورية.
 - 3- تحديد أهم معوقات تبني الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي السوري.
 - 4- تحديد العوامل الأساسية التي تعيق اندماج تطبيقات التجارة الالكترونية في القطاع المصرفي السوري.
 - 5- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات بما يساهم في معالجة الصعوبات والمعوقات التي تواجه تبني الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي السوري.
- فرضيات البحث :**

تتمثل فرضيات البحث في الآتي:

- 1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الالكترونية والبيئة القانونية للمصارف.
- 2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الالكترونية والبنية التحتية التكنولوجية للمصارف.
- 3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الالكترونية وتوجهات العملاء للمصارف.
- 4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الالكترونية والعوامل التنظيمية الداخلية للمصارف.
- 5- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الالكترونية والموارد المالية للمصارف.

مجتمع وعينة البحث :

يتمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في القطاع المصرفي السوري، أما عينة البحث تتمثل في بعض المصارف الخاصة السورية وهي: المصرف الدولي للتجارة والتمويل، بنك عودة سورية، بنك سورية الدولي الإسلامي، بنك الأردن سورية، بنك

سورية والمهجر، حيث تم دراسة واقع الصيرفة الالكترونية ومعوقاته من وجهة نظر العاملين في المصارف عينة البحث.

منهجية البحث :

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال عرض وتقديم الإطار الفكري والنظري لمفهوم الصيرفة الالكترونية ومعوقاته عن طريق مراجعة الكتب والأبحاث ذات الصلة بموضوع الدراسة، وفي الجانب العملي تم الاعتماد على تصميم استبيان لتحديد معوقات الصيرفة الالكترونية، وتم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي باستخدام البرنامج (SPSS) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، إلى جانب الملاحظة المباشرة والمقابلات الشخصية مع القيادات الإدارية في المصارف عينة البحث بهدف الحصول على معطيات تخدم أهداف البحث.

الإطار النظري:

أولاً: ماهية الصيرفة الالكترونية

التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات شكل العامل الرئيس وراء تغير أنماط وآليات العمل في المؤسسات المالية والمصرفية، حيث شهدت الصناعة المصرفية في الآونة الأخيرة تطوراً ملحوظاً باتجاه تقديم خدماتها من خلال الأساليب الالكترونية الحديثة والتي كان أبرزها الانترنت، حيث اتجهت الدول المتقدمة في أواخر الستينات إلى استخدام وسائل الدفع الالكترونية كبديل لوسائل الدفع التقليدية نظراً لارتفاع تكلفة تداول الشيكات وأوامر الدفع والتحويلات، وطول الفترة الزمنية حتى تتم التسوية النهائية عند استخدام هذه الوسائل (الشرقاوي، 2003)، فالتطور السريع للانترنت والأعمال المصرفية الالكترونية حفز المؤسسات المالية والمصرفية نحو تشجيع العملاء باتجاه التعامل بالخدمات الالكترونية (Yiu et al., 2007)

وتعرف الصيرفة الالكترونية بأنها "عملية تحويل الأموال الالكترونية EFT باستخدام الوسائل الالكترونية، لتحويل الأموال مباشرة من حساب لآخر بدلاً من الشيكات أو النقد"، كما تعرف بأنها "العمليات المصرفية الالكترونية باستخدام الحاسوب لاسترداد ومعالجة البيانات المصرفية لإتمام المبادلات (المدفوعات،

التحويلات، طلبات الخدمة) مباشرة مع المصرف أو مقدمي الخدمات المالية الأخرى عن بعد من خلال استخدام الأساليب الالكترونية، والعمليات المصرفية الالكترونية هي أكبر من مجرد العمليات المصرفية من خلال الانترنت حيث تشمل أيضاً الأنشطة والعمليات كافة المنفذة بواسطة الوسائل الالكترونية المختلفة (Abu Jaber, 2007) مفهوم الصيرفة الالكترونية يشير إلى المزايا والاستخدامات التي تتيحها الأعمال الالكترونية في المجال المصرفي، ويجب التمييز هنا بين مفهوم المصارف الالكترونية والصيرفة الالكترونية، حيث يشير الأول إلى مؤسسات ذات وجود افتراضي على شبكة الانترنت فقط وليس لها وجود مادي، في حين يشير مفهوم الصيرفة الالكترونية إلى استخدام المصارف التقليدية (غير الالكترونية) لشبكة الانترنت والأدوات الالكترونية الأخرى لتعزيز خدماتها المصرفية وإتاحتها لعملائها.

ويتركز اهتمام الصيرفة الالكترونية في توفير الخدمات المصرفية الكترونياً لتعظيم المنافع المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والتي تتلخص في تحقيق مزايا تنافسية (العلي، 2007).

ثانياً: خدمات الصيرفة الالكترونية

تتمثل أهم خدمات الصيرفة الالكترونية فيما يلي:

- 1- الصراف الآلي (Automated Teller Machines (ATMs): تستخدم للاستعلام عن الرصيد وطلب دفتر شيكات وإيداع مبالغ نقدية أو شيكات مسحوية على مصارف أخرى لمصلحة العميل (سفر، 2006).
- 2- نقاط البيع (Points of Sale (POS): وهي عبارة عن أجهزة إدخال الكترونية يتم عبرها التحويل الفوري للأموال من حساب المشتري إلى حساب البائع، هذا الإجراء يساعد على تقليل عدد الصفقات التي يمكن أن تتم باستخدام الشيكات أو النقود، بما يتيح لمناهل البيع بالتجزئة تخفيض تكاليف الصفقات (الشعار، 2005).
- 3- الخدمات المصرفية من خلال الهاتف Telephone Banking Services: يمكن تقديم العديد من الخدمات للعملاء بواسطة هواتفهم الخلوية cell phones، وهي تشبه

إلى حد بعيد الخدمات بواسطة هواتفهم الثابتة Fixed Phone، لكنها تمتاز عنها بأنها يمكن أن تتمثل في بيانات ونصوص مكتوبة، بحيث يمكن الاستعلام من المصرف عن أرصدة الحسابات، إضافة إلى توجيه تعليمات محددة للمصرف لتنفيذها، كما إن دمج شبكات الهاتف الخليوي مع الانترنت ساهم في تقديم طيف واسع من الخدمات.

4- الخدمات المصرفية بواسطة الانترنت Internet Banking: يمثل الانترنت احد أهم الأساليب الالكترونية لتقديم الخدمات المصرفية، حيث من الممكن إقامة مصرف كامل يقدم خدماته للعملاء من خلال شبكة الانترنت ويطلق عليه المصرف الافتراضي Virtual Bank (سفر، 2006).

5- العمليات المصرفية المنزلية Home Banking: تعد مرحلة متقدمة من مراحل تطوير شبكة سوق العملاء ويتوقع أن تشهد إقبالاً متزايداً في المستقبل، ويرجع تأخر قبول العمليات المصرفية المنزلية بشكل واسع إلى الأجور العالية، وكلفة المحطات الطرفية (الشاشات) وعملياتها المعقدة، إلى جانب عدم نضوج العميل قياساً بنقل الشركات للعمليات المصرفية المتقدمة (الصميدعي وعثمان، 2005).

6- البطاقات البلاستيكية Plastic Cards: وهي البطاقات المدفوعة مسبقاً، وتكون القيمة المالية مخزنة فيها، ويمكن استخدام هذه البطاقات للدفع عبر الانترنت وغيرها من الشبكات، كما يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية، وتنقسم البطاقات على اختلاف مسمياتها إلى ثلاث أنواع: بطاقات الخصم، بطاقة السداد الشهري، البطاقة الائتمانية (إسماعيل، 2010).

7- النقود الالكترونية Electronic Cash: يشير مصطلح النقود الالكترونية إلى كل ما هو مصمم لتزويد العميل بوسائل بديلة عن الطرق التقليدية في الدفع، فالنقود الالكترونية ليست نوعاً جديداً من النقود بقدر ما هي طريقة جديدة لإدارة النقود، للوصول إلى قيمة نقدية عن طريق وحدة الكترونية.

8- الشيكات الالكترونية Electronic Checks: تعد الشيكات الالكترونية من ضمن الأساليب الحديثة المستخدمة في الدفع، حيث يمكن بواسطتها الوفاء بالشيك من خلال

شبكة الانترنت، والشبك الالكتروني لا يختلف كثيراً عن الشبك الورقي سوى أنه يحرر ويسحب بطريقة الكترونية (بدوي، 2003).

ثالثاً: مزايا الصيرفة الالكترونية

إن أهم المزايا التي تحققها المصارف من تقديم الخدمات الالكترونية هي:

- 1- استخدام التكنولوجيا في مجال الخدمات المصرفية يساهم في تخفيض ملموس في التكاليف التي يتحملها المصرف لإجراء عملياته المختلفة، كذلك يقلل حاجة المصرف إلى الاستثمار المكلف في إقامة الفروع، وبالتالي تحقيق سرعة أداء الخدمة للعميل بأقل تكلفة، ومعالجة أهم المشاكل التي يواجهها المصرف وهي صفوف الانتظار.
- 2- توفير الوقت والجهد للعميل وأيضاً لموظفي المصرف، إلى جانب توفير الخدمة على مدار الساعة، وإحكام الرقابة على العمليات المصرفية.
- 3- إرسال واستقبال المستندات بسرعة فائقة مما يسهل عمليات التجارة الخارجية ويعزز القدرة التنافسية للمصارف الوطنية في الأسواق الخارجية (الشراوي، 2003).
- 4- تمكين المصرف من التوسع في تسويق وتقديم خدماته لعدد اكبر من العملاء، عن طريق الاستفادة من الانتشار الجغرافي الذي توفره (قحوش، 2000).
- 5- استخدام الأساليب الالكترونية في تقديم الخدمة المصرفية يساهم في تحسين الأداء وتحقيق قيمة مضافة (Geyskens et al., 2002).
- 6- تعزيز المركز التنافسي للمصرف باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أنشطة الاستثمار والبورصة والأوراق المالية (النجار وآخرون، 2006).

رابعاً: معوقات الصيرفة الالكترونية

الصيرفة الالكترونية تواجه العديد من الصعوبات التي تؤثر في تطورها وانتشارها، ويمكن حصر أهم هذه المعوقات فيما يلي:

- 1- مخاطر الأمن والخصوصية وسرية المعلومات (Al- Refaci and Al-Hajery, 2006).

- 2- غياب الأطر القانونية والقواعد التنظيمية للعمليات الالكترونية، ومن ضمنها العمليات المصرفية الالكترونية، إضافة إلى مسائل الملكية الفكرية للعناصر الرقمية الالكترونية، وأصول التقاضي وإجراءاته (شافى، 2007).
- 3- ضعف مستوى كفاءة الموظفين ومقاومة التغيير الذي تفرضه التكنولوجيا، وعدم وجود خبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- 4- ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وارتفاع التكاليف المالية للتجهيزات التكنولوجية وتكاليف التدريب والتأهيل، وارتفاع مخاطر الاستثمار نظراً للتطور المتسارع في المجال التكنولوجي (Love et al., 2001).
- 5- تخطيط استراتيجي قصير النظر لا يراعي تطورات البيئة المصرفية، وقلة دعم الإدارة ومساندتها لتبني الخدمات المصرفية الالكترونية (Berk, 1989).
- 6- محدودية الدعم الحكومي في مجال تقديم استثمارات أكبر لتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (Jasinski, 2009).
- 7- ثقة العملاء بالاتصال والتعامل الشخصي، وضعف الثقافة المصرفية الالكترونية، وصعوبة استخدام التكنولوجيا الحديثة، وعدم تلبية الخدمات الالكترونية لحاجات ورغبات العملاء يقلل من الطلب عليها (حسن، 2007).
- 8- انخفاض مستوى جودة الخدمات المصرفية الالكترونية (Gan et al., 2006)

خامساً: متطلبات الصيرفة الالكترونية

إن البيئة اللازمة لتفعيل العمليات المصرفية الالكترونية تتطلب ما يلي:

- 1- إنشاء شبكة اتصالات الكترونية واسعة، تضم الجهات ذات الصلة كافة وترتبط بشبكة الانترنت العالمية، ضمن القواعد والشروط التي تؤمن السرية والأمن من أصال القرصنة الالكترونية.
- 2- تحضير الدراسات التقنية والإدارية والمالية لكل ما يتعلق بعمل الخدمات المصرفية الالكترونية وأبعادها وأثارها ومخاطرها وكيفية حمايتها.
- 3- وضع خطة تدريجية للانخراط في سياسة تقديم الخدمات الالكترونية، وفقاً لأولويات تحددها السلطات المختصة في البنك المركزي على مستوى الدولة.

- 4- وضع خطة تنفيذية لكافة أطراف المجتمع للتفاعل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية للوثوق بها ومعرفة كيفية التعامل معها.
- 5- الاستفادة من خبرات المصارف الكبرى في الدول المتقدمة التي تقدم الخدمات الإلكترونية على نطاق واسع، وتطوير وتنمية الموارد البشرية بما يمكنهم من استيعاب التكنولوجيا الحديثة والكفاءة في استخدامها.
- 6- ضرورة سن قوانين وتشريعات تعالج وتنظم العمليات الإلكترونية من ناحية الإثبات والتوقيع والبريد الإلكتروني، إلى جانب وضع نصوص قانونية لحل النزاعات الناجمة عنها، ومكافحة جرائم قرصنة المعلومات والأنشطة المرتبطة بها (شافي، 2007).

النتائج والمناقشة:

أولاً: أداة الدراسة وأسلوب جمع البيانات

تمثلت أداة الدراسة في استبيان قام الباحث بتصميمه بما يخدم أهداف البحث وفرضياته وبالشكل الذي يمكنه من الحصول على البيانات حول الظاهرة قيد الدراسة، وقد تم تصميم الاستبيان وفق مقياس لكرت الخماسي، وتم اعتبار الوسط الحسابي (4-5) مؤشراً على القبول، والوسط الحسابي (3) يشير إلى حيادية رأي المستجيب، والوسط الحسابي (1-2) مؤشراً على عدم القبول، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة من موظفي المصارف الخاصة السورية، أما الاستبيانات المستردة فقد تم دراستها والتعامل معها وحذف الاستبيانات غير الصالحة للدراسة، حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة (85) والمستردة (81)، والاستبيانات الصالحة للتحليل (78)، أي ما نسبته (92%) وهي نسبة جيدة للتحليل.

ثانياً: اختبار ثبات وصدق الأداة

تم حساب ثبات مقياس الدراسة بأستويين هما:

1- الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ:

يستخدم معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للحكم على صدق ودقة مقاييس الدراسة من خلال التوافق أو الاتساق الداخلي للعبارات المكونة لها، وكذلك من أجل

قياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض بالنسبة للشخص المستجيب، وتراوح قيمة المعامل بين 0-1 والقيمة الحدية التي يكون فيها المعامل مقبولاً هي (0.6) للدراسات الاجتماعية، وقد تم حساب معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لجميع العبارات حيث بلغت (0.906) وهي قيمة عالية جداً وتعبّر عن ثبات واضح في المقياس المستخدم.

الجدول (1) معامل ألفا كرونباخ

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	20

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

2- الثبات باستخدام أسلوب التجزئة النصفية:

وفيها تجزأ أداة القياس إلى جزأين، بحيث يشمل الجزء الأول العبارات الفردية الترتيب، والثاني العبارات الزوجية الترتيب حسب الترتيب الوارد في الاستبيان، وبإجراء الاختبار حصلنا على الجدول التالي:

الجدول (2) اختبار الثبات بأسلوب التجزئة النصفية

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.873
		N of Items	10 ^a
	Part 2	Value	.882
		N of Items	10 ^b
	Total	N of Items	20
Correlation Between Forms			.743
Spearman-Brown	Equal Length		.817
Coefficient	Unequal Length		.817
Guttman Split-Half Coefficient			.811

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للجزء الأول يساوي 0.873، وقيمة معامل ألفا كرونباخ للجزء الثاني يساوي 0.882، نلاحظ أن كلا القيمتين أكبر من 0.6 وبالتالي كلا الجزئين يتمتع بالثبات الداخلي، أما قيمة معامل الارتباط بين الجزئين تساوي (0.743)، أي أنه يوجد ارتباط إيجابي قوي بين

الجزئيين وهو مؤشر ممتاز على الثبات الداخلي، وتأكيداً على ذلك فإن قيمة معامل (سبيرمان) تساوي 0.817، وقيمة معامل (جتمان) تساوي 0.811، وكلها مؤشرات ممتازة على الثبات الداخلي للعناصر المكونة لأداة القياس المستخدمة في الدراسة.

ثالثاً: عرض البيانات واختبار الفرضيات

سنقوم من خلال الدراسة الوصفية، دراسة متوسط استجابات أفراد العينة على الأسئلة الخاصة بجميع المتغيرات، ثم المقارنة بين متوسط الاستجابات لكل عبارة والقيمة 3، فإذا كان المتوسط المدروس أكبر من (3) فإن ذلك يعني وجود موافقة أو قبول للعبارة المطروحة، أما إذا كان المتوسط المدروس أصغر من (3) فإن ذلك يعني رفض للعبارة المطروحة.

لاختبار الفرضيات الإحصائية اعتمد الباحث على استخدام اختبار تحليل الاحتمال، وقد اعتمدت قاعدة القرار التالية:

- قبول فرضية العدم H_0 : إذا كانت قيمة مستوى الدلالة P-Value أكبر من (0.05)
 - رفض فرضية العدم H_0 : إذا كانت قيمة مستوى الدلالة P-Value أصغر من (0.05)، وفيما يلي عرض للنتائج:

اختبار الفرضية الأولى:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الالكترونية والبيئة القانونية.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الالكترونية والبيئة القانونية.

يوضح الجدول التالي آراء العينة الخاصة بالعبارات التي تقيس الفرضية الأولى المعبرة عن متغير البيئة القانونية، وقيم الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وترتيب الأهمية كما يلي:

الجدول (3) استجابات أفراد العينة بالنسبة لمتغير البيئة القانونية

رقم العبارة	البيئة القانونية	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
1	غياب الإطار التشريعي المنظم للتجارة الالكترونية	4.32	.674	1
2	عدم وجود أنظمة وقوانين تشجع المصارف على تبني الصيرفة الالكترونية	4.24	.840	3

2	.811	4.31	عدم وجود محاكم مختصة للنظر في الجرائم الالكترونية	3
4	.773	4.12	م صعوبة الإثبات القانوني للتوقيع الالكتروني	4
5	.923	3.65	غياب حماية الملكية الفكرية للبرامج المصرفية الالكترونية	5
	.5665	4.1282	متغير البيئة القانونية	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول إن الوسط الحسابي للعبارات مجتمعة المعبرة عن متغير البيئة القانونية بلغ (4.1282)، وهو أعلى من متوسط أداة القياس (3)، وبانحراف معياري بلغ (0.5665)، وهذا يدل على انسجام واتفاق بين إجابات عينة الدراسة. ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار (Sample Liner Regression)، كما يلي:

الجدول (4) اختبار Sample Liner Regression للفرضية الأولى

نتيجة فرضية العدم	Sig P-Value الدلالة المعطوية	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	df درجات الحرية	F المصوبة
رفض	.000	0.350	0.592	77	40.947

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول إن قيمة Sig P-Value (0.000) اصغر من (0.05) وبالتالي نرفض فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلة H1. اختبار الفرضية الثانية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الالكترونية والبنية التحتية التكنولوجية.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الالكترونية والبنية التحتية التكنولوجية.

يوضح الجدول التالي آراء العينة الخاصة بالعبارات التي تقاس الفرضية الثانية المعبرة عن متغير البنية التحتية التكنولوجية، وقيم الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وترتيب الأهمية كما يلي:

الجدول (5) استجابات أفراد العينة بالنسبة لمتغير البنية التحتية التكنولوجية

رقم العبارة	البنية التحتية التكنولوجية	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
6	البنية التحتية التكنولوجية لا تساعد على بناء تطبيقات التجارة الإلكترونية	4.09	.793	1
7	قلة الاستثمارات في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	3.79	.727	3
8	محدودية خدمات شركات الاتصال	4.00	.853	2
9	محدودية انتشار الانترنت	3.49	.936	4
	متغير البنية التحتية التكنولوجية	3.8429	.5977	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول إن الوسط الحسابي للعبارات مجتمعة المعبرة عن متغير البنية التحتية التكنولوجية بلغ (3.8429)، وهو أعلى من متوسط أداة القياس (3)، وبانحراف معياري بلغ (0.5977)، وهذا يدل على انسجام واتفاق بين إجابات عينة الدراسة. ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار (Sample Liner Regression).

الجدول (6) اختبار Sample Liner Regression للفرضية الثانية

نتيجة فرضية العدم	Sig P-Value الدلالة المعنوية	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	df درجات الحرية	F المحصوية
رفض	.000	0.324	0.569	77	36.362

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول قيمة Sig P-Value (0.000) اصغر من (0.05) وبالتالي نرفض فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلة H1. اختبار الفرضية الثالثة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الإلكترونية وتوجهات العملاء.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الإلكترونية وتوجهات العملاء. يوضح الجدول التالي آراء العينة الخاصة بالعبارات التي تقيس الفرضية الثالثة المعبرة

عن متغير توجهات العملاء، وقيم الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وترتيب الأهمية كما يلي:

الجدول (7) استجابات أفراد العينة بالنسبة لمتغير توجهات العملاء

رقم العبارة	توجهات العملاء	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
10	ثقة العملاء بالاتصال والتعامل الشخصي يقلل من الإقبال على الخدمات الإلكترونية	4.08	.679	2
11	ضعف الثقافة المصرفية الإلكترونية لدى العملاء	4.17	.728	1
12	قلة المعرفة بتكنولوجيا الخدمات الإلكترونية يقلل من تقبلها لدى العملاء	3.85	.823	3
13	عدم الثقة في أساليب التعاملات الإلكترونية بسبب الخوف من مخاطر القرصنة	3.64	.980	4
	متغير توجهات العملاء	3.9327	.42768	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول إن الوسط الحسابي للعبارات مجتمعة المعبرة عن متغير توجهات العملاء بلغ (3.9327)، وهو أعلى من متوسط أداة القياس (3)، وانحراف معياري بلغ (0.42768)، وهذا يدل على انسجام واتفاق بين إجابات عينة الدراسة. ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار (Sample Liner Regression)، كما يلي:

الجدول (8) اختبار Sample Liner Regression للفرضية الثالثة

نتيجة فرضية العدم	Sig P-Value الدلالة المعنوية	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	df درجات الحرية	F المحسوبة
رفض	.000	0.209	0.457	77	20.069

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول إن قيمة Sig P-Value (0.000) أصغر من (0.05)

وبالتالي نرفض فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلة H1

اختبار الفرضية الرابعة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الإلكترونية والعوامل التنظيمية الداخلية.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الالكترونية والعوامل التنظيمية الداخلية.

يوضح الجدول التالي آراء العينة الخاصة بالعبارات التي تقيس الفرضية الرابعة المعبرة عن متغير العوامل التنظيمية الداخلية، وقيم الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وترتيب الأهمية كما يلي:

الجدول (9) استجابات أفراد العينة بالنسبة لمتغير العوامل التنظيمية الداخلية

رقم العبارة	العوامل التنظيمية الداخلية	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
14	تطبيقات التجارة الالكترونية ليست جزءاً من الخطة الإستراتيجية للمصرف	3.42	1.038	4
15	العاملون يقاومون التغيرات التنظيمية التي تفرضها التكنولوجيا الحديثة	3.50	1.125	3
16	لا يوجد بالمصرف إدارة للبحث والتطوير مهتمتها تطوير وإبتكار خدمات الكترونية جديدة	3.55	.892	2
17	ضعف مهارات العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات	3.62	1.009	1
	متغير العوامل التنظيمية الداخلية	3.5224	.51627	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول إن الوسط الحسابي للعبارات مجتمعة المعبرة عن متغير العوامل التنظيمية الداخلية بلغ (3.5224)، وهو أعلى من متوسط أداة القياس (3)، وبانحراف معياري بلغ (0.51627)، وهذا يدل على انسجام واتفاق بين إجابات العينة ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار (Sample Liner Regression)، كما يلي

الجدول (10) اختبار Sample Liner Regression للفرضية الرابعة

نتيجة فرضية العدم	Sig P-Value الدلالة المعنوية	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	df درجات الحرية	F المحصوبة
رفض	.000	0.183	0.428	77	17.018

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول إن قيمة Sig P-Value (0.000) اصغر من (0.05) وبالتالي نرفض فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 .

اختبار الفرضية الخامسة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الالكترونية والموارد المالية.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضعف الصيرفة الالكترونية والموارد المالية.

يوضح الجدول التالي آراء العينة الخاصة بالعبارة التي تقيس الفرضية الخامسة المعبرة عن متغير الموارد المالية، وقيم الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وترتيب الأهمية كما يلي:

الجدول (11) استجابات أفراد العينة بالنسبة لمتغير الموارد المالية

رقم العبارة	الموارد المالية	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
18	ارتفاع تكاليف شراء الأجهزة اللازمة للبنية التحتية للصيرفة الالكترونية	4.19	.884	1
19	ارتفاع التكاليف غير المباشرة المرتبطة بالنظام والصيانة والتدريب	3.69	.916	2
20	ارتفاع مخاطر الاستثمار في البنية التحتية نظراً للتطور التكنولوجي المتسارع	3.62	.841	3
	متغير الموارد المالية	3.8333	.64633	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول إن الوسط الحسابي للعبارة مجتمعة المعبرة عن متغير الموارد المالية بلغ (3.8333)، وهو أعلى من متوسط أداة القياس (3)، وبانحراف معياري بلغ (0.64633)، وهذا يدل على انسجام واتفاق بين إجابات عينة الدراسة. واختبار

الفرضية تم استخدام اختبار (Sample Liner Regression).

الجدول (12) اختبار Sample Liner Regression للفرضية الخامسة

نتيجة فرضية العدم	Sig P-Value الدلالة المعنوية	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	df درجات الحرية	F المصوبة
رفض	.000	0.155	0.393	77	13.919

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول قيمة Sig P-Value (0.000) اصغر من (0.05) وبالتالي نرفض فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 .

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات: من خلال عرض البيانات واختبار الفرضيات يمكن توصيف أهم استنتاجات الدراسة بالنقاط التالية:

1- غياب الإطار القانوني والتشريعي المنتظم لتطبيقات التجارة الالكترونية، والمحفز للمصارف لتقديم الخدمات الالكترونية.

2- ضعف الثقافة المصرفية الالكترونية لدى العملاء، وتفضيل الخدمات المصرفية التقليدية نظراً للثقة بالاتصال والتعامل الشخصي، وقلة المعرفة بتكنولوجيا الخدمات الالكترونية، وعدم الثقة في التعاملات الالكترونية نظراً لمخاطر الأمن وسرية البيانات.

3- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لا تساعد على بناء تطبيقات التجارة الالكترونية ومنها الصيرفة الالكترونية، إلى جانب قلة الاستثمارات في هذا المجال.

4- ارتفاع تكاليف شراء الأجهزة اللازمة للبنية التحتية للصيرفة الالكترونية، إلى جانب التكاليف غير المباشرة المرتبطة بالنظام والصيانة والتدريب، عائق أمام توسع المصارف في تقديم الخدمات الالكترونية.

5- ضعف مهارات العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، ومقاومتهم للتغيرات التنظيمية التي تفرضها التكنولوجيا الحديثة، وعدم إعطاء الإدارة العليا في المصارف الخدمات الالكترونية الاهتمام ذاته الذي توليه للخدمات المصرفية التقليدية.

التوصيات: على ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية يمكن اقتراح عدد من التوصيات كما يلي:

1- إعادة النظر بالقوانين والتشريعات والأنظمة وتحديثها وتطويرها بما ينسجم مع التطورات الحاصلة في أسواق المال الدولية وإصدار قانون للشبكات ووسائل الدفع الالكترونية، بحيث تشجع المصارف على تبني الصيرفة الالكترونية، وإيجاد إطار تشريعي لتسريع عمليات التقاضي التي يكون أحد طرفيها مصرفاً، بما يساهم في توفير الإطار القانوني الملائم لتفعيل خدمات الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي السوري.

- 2- تفعيل الاستثمارات الحكومية في مجال البنية التحتية التكنولوجية بصورة اكبر، وتوفير المتطلبات الأساسية اللازمة لبناء تطبيقات التجارة الالكترونية، حيث إن مواكبة التكنولوجيا المصرفية المتطورة لن تحقق النتيجة المرجوة في تطوير العمل المصرفي بدون وجود بنية تحتية تقنية متطورة في مجال الاتصالات (الهاتف - الإنترنت) بالإضافة إلى اعتماد القطاعات الاقتصادية الأخرى على التكنولوجيا الحديثة في أتمتة أنشطتها.
- 3- ضرورة تركيز المصارف في تسويق خدماتها الالكترونية على نشر الثقافة المصرفية الالكترونية، وتعريف عملائها بشكل مستمر بخدماتها الجديدة، وتعزيز ثقة العميل بخدماتها الالكترونية من خلال معالجة المسائل المتعلقة بالأمن وسرية المعلومات.
- 4- التركيز على تطوير إمكانيات ومهارات العاملين في المصارف من خلال إجراء دورات تدريبية مستمرة، وتنمية مهارات الكوادر البشرية في مجال الثقافة المعلوماتية والالكترونية، وأن يوظف كل في مجال عمله وتخصصه، والاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال الصيرفة الالكترونية، والاستعانة بخبراء في مجال تكنولوجيا ونظم المعلومات.
- 5- ضرورة تخصيص المصارف لموارد مالية كافية لأنشطة البحث والتطوير، وإنشاء إدارة مهمتها تطوير وابتكار خدمات الكترونية جديدة، ومواكبة أحدث التقنيات في مجال التكنولوجيا المصرفية.

المراجع

- 1- إسماعيل شاكر، 2010 - التسويق المصرفي الإلكتروني والميزة التنافسية للمصارف الأردنية: إن المصارف ديناصورات تواجه الانقراض - دراسة ميدانية على البنوك الأردنية. مجلة علوم إنسانية، العدد 45، السنة السابعة، ص 1- 27.
- 2- الشرفاوي محمود، 2003 - مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها. مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد الأول، 10-12 مايو، ص 17-61.
- 3- الشعار محمد نضال، 2005 - أسس العمل المصرفي الإسلامي والتقليدي. الناشر المؤلف، حلب، 512 صفحة.
- 4- الصميدعي محمود، عثمان ردينة، 2005 - التسويق المصرفي: مدخل استراتيجي، كمي، تحليلي. الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 348 صفحة.
- 5- العلي طالب، 2007 - الأعمال المصرفية الإلكترونية وتطبيقاتها: دراسة ميدانية في القطاع المصرفي السوري الصناعي - العقاري. رسالة ماجستير، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، قسم المحاسبة، 180 صفحة.
- 6- النجار فريد، دياب وليد، النجار تامر، 2006 - التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة. الدار الجامعية، الإسكندرية، 420 صفحة.
- 7- بدوي بلال، 2003 - البنوك الإلكترونية: ماهيتها، معاملاتها، والمشاكل التي تثيرها. مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد الخامس، 10-12 مايو، ص 1943-1991.
- 8- حسن يحيى، 2007 - التنظيم القانوني للعقود الإلكترونية. رسالة ماجستير في القانون الخاص، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، نابلس، 121 صفحة.
- 9- سفر احمد، 2006 - العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية. المؤسسة الحديثة للكتاب ناشرون، طرابلس، 384 صفحة.

10- شافي نادر، 2007 - المصارف والنقود الإلكترونية. المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، 413 صفحة.

11- قاحوش الفريد، 2000 - العمل المصرفي عبر الانترنت. مكتبة الرائد العلمية، الدار العربية للعلوم، عمان، 164 صفحة.

1- ABU JABER, M., 2007 - **Readiness of the Palestinian banking sector in adopting electronic banking system: exploratory study.** Master thesis, the Islamic university, college of commerce, Department of Business Administration, 150 P.

2- AL-REFAEI, Y. ; AL-HAJERY, M., 2006 - **Factors influencing the adoption of internet banking in Oman: a descriptive case study analysis.** *International Journal of Financial Services management*, 2006, Vol.1, NOs, 2/3 , 2006 , PP 155-172.

3- BERK, S., 1989 - **managing technology for a competitive edge: An AMA Survey.** *management review*, Feb, (78) 2, PP 49-51.

4- GAN, C. ; CLEMES, M. ; LIMSOMBUNCHAI, V. ; WENG, A., 2006 - **A logit analysis of electronic banking in New Zealand.** *International Journal of bank marketing*, (24) 6, PP 360-383.

5- GEYSKENS, I. ; GIELENS, K. ; DEKIMPE, M. G., 2002 - **The market valuation of internet Channel Addition.** *Journal of marketing*, April, (66) 2, PP 102-119.

6- JASINSKI, A. H., 2009 - **Barriers for technology transfer: the cases of a country in transition.** *journal of technology management in china*, (4) 2, PP 119-131.

7- LOVE, P. ; IRANI, Z. ; Li, H. ; CHENG, E. ; TSE, R., 2001 - **An Empirical analysis of the barriers to implementing e-commerce in small-medium sized contractors in the state of Victoria, Australia.** *construction innovation*, (1), PP 31-41.

8- YIU, C. S. ; GRANT, K. ; EDGER, D., 2007- **Factors affecting the adoption of internet Banking in Hong Kong: implication for the banking sector.** *International Journal of information management*, (27) 5, October, PP 336-351.

E-banking Obstacles in the Syrian Banking Sector - Case Study of Private Banks-

Fawaz Hamoui, Mohammed Ismail *

Department of Business Management, Faculty of Economic, Damascus University

*Postgraduate Student (Ph.D)

Abstract

The research aims to highlight the most important obstacles of the adoption of E-banking. It also aims to determine the basic factors which hinder the use of E-commerce in the Syrian banking sector. This obstacles are studied from the perspective of employers in the banks as the sample of the research.

The data of research where collected by using questioners, 85 questioners where distributed, of which 78 were returned, which amounts for 92% of the distributed questionnaires, these consider a good rate for analysis.

The research has shown a strong correlation and effectiveness with statistic significant between all study variables (the legal environment, customers preference, infrastructure technology, financial resources, and internal organizational factors) and weakness of adopting E-banking in the private banks.

The research recommended developing the laws and regulations in a way that encourage banks to adopt E-banking, and provide the basic requirements to establish E-commerce. The research also recommends that banks concentrate in E-marketing on spreading E-banking culture, and developing human resource in the field of information and technology culture.

Keywords: E-banking, Obstacles, Banks.

Received / /2011

Accepted / /2011