



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة الافتراضية السورية
ماجستير إدارة الأعمال MBA

واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها في الأداء المصرفي

دراسة ميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا

The Reality of The E-Payment Systems Applications and its Impacts on Banking Performance

A field study on Banque Bemo Saudi Faransi- Syria

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال MBA

إعداد

الطالبة هبا كنه

Hiba_149448

إشراف

الدكتور راغب الغصين

الإهداء

الى الروح التي علمتني وآمنت بي و وقفت بجانبى و دعمتني على مر السنين.....

الى المحب الاول للعلم و المشجع الدائم على المضي قدماً في درب العلى....

الى روح والدى الحبيب الذى اشتاق.....

الى الصابرة القوية التى تحملت من اجلنا الكثير.... تعجز كلماتى عن شكرك وتقديرك على كل ما فعلته معى طوال حياتى، ومهما كتبت من حروف شكر لن أستطيع أن أوفيك حقك، تحية لقلبك الكبير

امى الحبيبة.....

الى سندی و قوتى و داعمى و ملهمنى....

اختى الغالية ديما بكل الحب أتقدم إليك بالشكر على وجودك بقربى، فالحياة كانت مظلمة لولا وجودك، ومهما شكرتك لن أوفيك حقك.

الى اخوتى الاحباء.....

كلمة حب وإخلاص يجب أن أرسمها بحروف من حب، إلى أعز الناس على قلبى، وكلمة شكر وامتنان، إلى أعلى وأعز وأطيب أخيين عماد و يوسف.

اصدقائى و اخوتى الذين لم تلههم امى.....

معكم رأيت للحياة ألوان، فشكراً لكم شكر لا ينتهى يا أعلى وأعز الناس على قلبى.

كلمة شكر وتقدير

الشكر لله أولاً على فضله وتوفيقه لي لإتمام هذه الرسالة...

أتقدم بوافر شكري وعظيم امتناني وتقديري إلى أستاذي الفاضل الدكتور راجب الغصين الذي كان لي العون والسند في كل خطوة خطوتها، فله الفضل الأكبر في إنارة طريقي بإرشاداته السديدة، ونصائحه القيمة، وصبره في الإشراف والتوجيه، فلولا جهده وإخلاصه المتفاني في خدمة البحث العلمي لما كانت هذه الدراسة، وهذا ما يجعلني مدينة له بكل الاحترام والتقدير والوفاء.

كما يسعدني أن أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان والتقدير إلى أعضاء لجنة الحكم الدكتور كادان الجمعة و الدكتور سليمان عوض لقبولهم المشاركة في الحكم على هذه الرسالة فلهم كل الشكر والامتنان.

كما أتقدم بالشكر إلى الجامعة الافتراضية وجميع أساتذتي لتوجيهاتهم القيمة وتشجيعهم المستمر. كما أتقدم بوافر الشكر إلى كل من وقف إلى جانبي وشجعني لتحقيق ما أصبو إليه.

شكراً جزيلاً لكم..

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ب	كلمة شكر وتقدير
ج	قائمة المحتويات
د	قائمة الأشكال
و	قائمة الجداول
ز	قائمة الملاحق
ح	ملخص البحث
ط	Abstract
1	الفصل الأول: الإطار المنهجي
2	مقدمة
3	الدراسات السابقة
3	1- استعراض الدراسات السابقة
8	2- التعقيب على الدراسات السابقة
10	3- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
11	مشكلة البحث
12	أهمية البحث
12	1- الأهمية العلمية
12	2- الأهمية العملية
12	أهداف البحث
13	فرضيات البحث
13	منهجية البحث
14	متغيرات البحث
15	نموذج البحث
15	مجتمع البحث وعينته
15	حدود البحث
16	مصطلحات البحث
17	الفصل الثاني: الإطار النظري
18	المبحث الأول: أنظمة الدفع الإلكتروني
18	تمهيد
18	1-1- مفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني
19	2-1- خصائص أنظمة الدفع الإلكتروني
20	3-1- أهمية أنظمة الدفع الإلكتروني
21	4-1- أنواع نظم الدفع الإلكتروني وتقنات استخدامه
24	5-1- مزايا وعيوب أنظمة الدفع الإلكتروني
28	المبحث الثاني: الأداء المصرفي
28	تمهيد
28	1-2- مفهوم الأداء المصرفي
29	2-2- أهمية الأداء المصرفي
30	3-2- أنواع الأداء المصرفي ومجالاته
31	4-2- العوامل المؤثرة في الأداء المصرفي

32	5-2- مقاييس تقييم الأداء المصرفي
35	الفصل الثالث: الإطار العملي
36	تمهيد
36	1- لمحة عن بنك بيمو السعودي الفرنسي – سوريا
40	2- أداة الدراسة
41	3- جمع البيانات وتحليلها
48	4- اختبار فرضيات البحث
61	الفصل الرابع: النتائج والتوصيات
62	تمهيد
62	1- النتائج
63	2- التوصيات
64	3- محددات البحث وآفاقه المستقبلية
65	المراجع
65	أولاً: المراجع العربية
69	ثانياً: المراجع الأجنبية
70	الملاحق

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
15	نموذج البحث	1
35	هيكلية بنك بيمو السعودي الفرنسي-سوريا	2
37	واجهة موقع بنك بيمو السعودي الفرنسي-سوريا	3
37	واجهة تطبيق BBSF الالكتروني	4
38	نماذج بطاقات بنك بيمو السعودي الفرنسي	5
40	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	6
41	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع المصرف	7
42	توزيع عينة الدراسة حسب متغير نظام الدفع الالكتروني المفضل للدفع	8

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
9	اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	1
39	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	2
40	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع المصرف	3
41	توزيع عينة الدراسة حسب متغير نظام الدفع الالكتروني المفضل للدفع	4
43	اختبار اعتمادية المقياس	5
43	معاملات الارتباط بين البعد الأول (الموقع الالكتروني) من المتغير المستقل والعبارات التي تقيسه	6
44	معاملات الارتباط بين البعد الثاني (البطاقة البنكية) من المتغير المستقل والعبارات التي تقيسه	7
45	معاملات الارتباط بين البعد الثالث (التطبيق الالكتروني) من المتغير المستقل والعبارات التي تقيسه	8
45	معاملات الارتباط بين معاملات الارتباط بين المتغير التابع (الأداء المصرفي) والعبارات التي تقيسه	9
46	الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاحتمال (.sig) لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة بالمتغير المستقل (أنظمة الدفع الالكتروني)	10
50	الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاحتمال (.sig) لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة بالمتغير التابع (الأداء المصرفي)	11
52	تحليل الانحدار البسيط لأثر الموقع الالكتروني على الأداء المصرفي	12
53	تحليل الانحدار البسيط لأثر البطاقة الالكترونية على الأداء المصرفي	13
54	تحليل الانحدار البسيط لأثر تطبيقات الهاتف المحمول على الأداء المصرفي	14
55	تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمتغيرات البحث بطريقة Enter	15
56	تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمتغيرات البحث بطريقة Stepwise	16

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	اسم الملحق	رقم الملحق
67	الاستبيان	1

مستخلص البحث

الطالبة: هبا كنه

عنوان البحث: واقع تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها في الأداء المصرفي

" دراسة ميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا "

الجامعة الافتراضية السورية 2022

إشراف: الدكتور راجب الغصين

يهدف هذا البحث إلى معرفة تأثير أنظمة الدفع الالكتروني المتمثلة بـ (الموقع الالكتروني – البطاقة البنكية – تطبيقات الهاتف المحمول) في الأداء المصرفي في بنك بيمو السعودي الفرنسي – سوريا.

ولتحقيق أهداف البحث فقد تم توزيع استبانة على عينة الدراسة المكونة من عدد من عملاء المصرف المدروس بلغ عددها (100) مفردة، تم استرداد (81) استبانة منها بنسبة استرداد بلغت (81%) من مجموع المبحوثين، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود مستوى تطبيق جيد لأنظمة الدفع الالكتروني كافةً (الموقع الالكتروني – البطاقة البنكية – تطبيقات الهاتف المحمول)، حيث كان الموقع الالكتروني الأعلى تقيماً بين أنظمة الدفع الالكترونية للمصرف، يليه التطبيق الالكتروني، ثم البطاقة البنكية، ووجود مستوى جيد للأداء المصرفي في المصرف المدروس وذلك من خلال مساهمة وسائل الدفع الالكتروني بتقليل الاعتماد على النماذج والمعاملات الورقية، ويمكن للعملاء الحصول على خدمات المصرف عبر وسائل الدفع الالكتروني في أي وقت – خدمة 24/24 ساعة، وتتسم الخدمات التي يقدمها المصرف عبر أنظمة الدفع الالكتروني بالجودة والسرعة إضافةً إلى الدقة وعدم ارتكاب الأخطاء. وبينت نتائج البحث أيضاً وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة الدفع الالكتروني مجتمعةً على الأداء المصرفي والتي تفسر ما نسبته 56.2% من التغيرات في الأداء المصرفي.

وانتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات والمقترحات أهمها: الاهتمام بنظم الدفع الالكتروني الحالية في بنك بيمو من خلال تحديث هذه النظم وتطويرها إذ تعتبر هذه النظم من أهم القنوات والأدوات للتعاملات المالية بين عملاء المصرف.

الكلمات المفتاحية: أنظمة الدفع الإلكتروني – الأداء المصرفي – بنك بيمو السعودي الفرنسي.

Abstract

Student: Hiba Kannah

Title: The Reality of The E-Payment Systems Applications and it's Impacts on Banking Performance

"A field study on Banque Bemo Saudi Faransi- Syria"

Syrian Virtual University 2022

Supervision: Dr. Ragheb Algusain

This research aims to know the effect of electronic payment systems represented by (website - bank card - mobile phone applications) on the banking performance in Banque Bemo Saudi Fransi - Syria.

To achieve the objectives of the research, a questionnaire was distributed to the study sample consisting of a number of clients of the studied bank, which numbered (100) individuals, of which (81) questionnaires were retrieved with a recovery rate of (81%) of the total respondents. Hypotheses using the SPSS statistical package for social sciences. The research reached a set of results, the most important of which are: There is a good level of application of all electronic payment systems (website - bank card - mobile phone applications), and there is a good level of banking performance in the studied bank. The results of the research also showed a statistically significant effect of electronic payment systems. combined on banking performance, which explains 56.2% of the changes in banking performance.

The study ended with a set of recommendations and proposals, the most important of which are: Paying attention to the current electronic payment systems in Bemo Bank through the modernization and development of these systems, as these systems are considered one of the most important channels and tools for financial transactions between the bank's customers.

Keywords: Electronic Payment Systems - Banking Performance - Banque Bemo Saudi Fransi.

الفصل الأول

الإطار المنهجي

مقدمة:

يشهد العالم في الوقت الحالي تحولاً كبيراً في العديد من المجالات في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد أعطى هذا التقدم العملي المحرز على مستوى المعلومات والاتصالات أبعاداً جديدة لبيئة العمل المصرفي، وأتاح وسائل جديدة ومتطورة لعمليات تحويل الأموال جعلتها أسهل وأسرع في ظل البيئة الإلكترونية، وباتت نظم الدفع الإلكترونية من أهم مكونات البنية التحتية لعمل المصارف. فمما لا شك فيه أن البنوك هي أحد القطاعات الرائدة التي تمثل ركناً أساسياً في الاقتصاد الوطني لأي دولة حيث تعتبر أهم وأبرز القطاعات التي تأثرت بالتطور التكنولوجي من خلال إحداث تغييرات كبيرة في عملياتها المصرفية، حيث انتقلت من الطرق التقليدية إلى طرق أفضل من خلال الاتجاه نحو النشاط المصرفي الإلكتروني الذي زاد من سرعة أداء الخدمات المصرفية وخفض التكلفة وذلك بالاعتماد على قنوات الصيرفة الإلكترونية المختلفة (الصراف الآلي، الصيرفة عبر الانترنت، نقاط البيع، الهاتف المصرفي... إلخ)، وكذلك التوجه نحو طرق الدفع الإلكترونية (البطاقات البنكية أو المصرفية بمختلف أنواعها، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية، التحويلات الإلكترونية، البطاقات الذكية... إلخ)، وبهذا فإن مواكبة القطاع البنكي للتطورات الحاصلة في التكنولوجيات الحديثة والاستثمار فيها يمكن أن يحقق لها التأقلم مع البيئة الجديدة والمتغيرات السريعة وزيادة حجم أعمال البنوك وتحسين كفاءتها للوصول إلى رفع وتحسين الأداء المصرفي.

في ظل هذه التطورات التكنولوجية المتسارعة أدركت المصارف في سوريا ضرورة تحسين خدماتها والارتقاء بها إلى مستوى تلك التطورات، وأصبح من الضروري تحديث نظام الدفع لديها الذي يعاني من تأخر في تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية لاسيما وأن العملاء أصبحوا يفضلون التعامل بالوسائل التكنولوجية التي توفر الكثير من الوقت والجهد.

لغرض تقييم كفاءة أداء العمل المصرفي في الوقت الحالي تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في بنك بيمو السعودي الفرنسي ومدى مساهمته في تحسين أداء المصرف من وجهة نظر عملائه، حيث تم تقسيم البحث إلى أربعة فصول: تناول الفصل الأول منهجية البحث، والفصل الثاني مراجعة للمفاهيم النظرية لمتغيرات البحث، بينما تناول الفصل الثالث الجانب العملي من خلال تدقيق الدراسة الميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا، وختمت الباحثة في الفصل الرابع البحث من خلال تلخيص نتائج البحث ووضع التوصيات الضرورية ذات الأهمية بموضوع البحث وفرضياته بناءً على النتائج المستخلصة.

الدراسات السابقة:

1- استعراض الدراسات السابقة:

اطّلت الباحثة في دراستها لأنظمة الدفع الإلكتروني وأداء المصارف على مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث، وقد وجدت الباحثة صعوبة في الحصول على دراسات تجمع بين المتغيرين معاً لاسيما الدراسات العربية منها، لذلك فقد اجتهدت الباحثة في الحصول على مجموعة من الدراسات الحديثة ذات العلاقة النسبية بموضوع البحث والمطبقة في مجالات أخرى ساعدتها على تحديد مشكلة البحث وبناء وتطوير الفرضيات:

1-1- الدراسات العربية:

دراسة (ثابت وبن عبيد، 2021) بعنوان:

"دور عصرنة وسائل الدفع في تحسين فعالية البنوك الجزائرية"

هدفت هذه الدراسة الى إبراز دور عصرنة وسائل الدفع في تحسين فعالية البنوك الجزائرية ، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، والأداة المستخدمة هي دراسة الحالة من خلال دراسة واقع عصرنة وسائل الدفع في البنوك الجزائرية، والتعرف على أهم تلك الوسائل في البنك الوطني الجزائري الذي تم اختياره كأ نموذج للدراسة، وكذلك التعرف آثارها على فعاليته. وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج من بينها أن القطاع البنكي في الجزائر يحتاج إلى إصلاحات كثيرة، خصوصاً فيما يخص عصرنة وسائل الدفع، كما أن البنوك الجزائرية تستخدم وسائل الدفع الإلكترونية والبطاقات الإلكترونية، أما فيما يخص البنك الوطني الجزائري فتوصلت النتائج إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية فيه متنوعة وفي تزايد مستمر ، في حين أن عدد حاملي البطاقات الإلكترونية ضئيلة في الوقت الراهن، كما أنه لا يمكن ربط مدى استخدام البطاقات الإلكترونية بالبنك وربحيته على المدى القصير باعتبارها مؤشر عن فعالية البنك.

دراسة (بوخاري، 2021) بعنوان:

" تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا – دراسة حالة الجزائر"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إلى أي مدى ساهمت وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين أداء النظام البنكي الجزائري في ظل مجابهة أزمة كوفيد19، من خلال تحليل وتشخيص لواقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وإبراز أهم التحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية في ظل الظروف الحالية ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لعرض المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية، المنهج التحليلي من خلال البيانات الأولية المتمثلة

في الإحصائيات والأرقام وقراءة البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن المعاملات الإلكترونية المصرفية "وسائل الدفع الإلكترونية" خلال جائحة كورونا (Covid19) وفرت عدد من المزايا للعملاء، وفرص جديدة للبنوك من خلال تحقيق ميزة تنافسية وربحية، وتوزيع واسع الانتشار في ظل أزمة صحية عالمية، وذلك باستحداث بطاقات دفع جديدة ملائمة لطبيعة ومتطلبات العمل المصرفي الإلكتروني، ولكن رغم الجهود المبذولة إلا أن البنوك الجزائرية لا تزال تواجه العديد من المعوقات التي شكلت حجرة عثر دون تحقيق القفزة المأمولة، وبالتالي لا بد الاستفادة من تجربة بعض الدول الأوروبية في مجال تطبيق نظام الدفع الإلكتروني بالتجزئة والمبالغ الكبيرة مع الأخذ بخصوصية النظام المصرفي الجزائري من أجل تحسين أداء البنوك.

دراسة (عبد الشافي والزبيدي، 2020) بعنوان:

" نظام المدفوعات الإلكترونية وأثره في كفاءة الأداء المصرفي/بحث تطبيقي في عينة من القطاع المصرفي في العراق "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نظم الدفع الإلكترونية كمتغير مستقل، وكفاءة الأداء المصرفي كمتغير تابع. وقد شملت عينة البحث قسم المدفوعات في البنك المركزي العراقي، وقسم المدفوعات في كل من مصرف الرافدين، ومصرف الرشيد، والمصرف العراقي للتجارة، ومصرف آشور، ومصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار، ومصرف بغداد، والمصرف الأهلي العراقي، والمصرف التجاري العراقي، ومصرف عودة فرع العراق، إذ تم اختيار عينة مكونة من (72) موظفاً وزعت عليهم استمارات الاستبيان. وتوصل الباحثان إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين نظم الدفع الإلكترونية، وكفاءة الأداء المصرفي، كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات عينة البحث وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لنظم الدفع الإلكترونية في كفاءة أداء القطاع المصرفي، حيث كانت إشارات معامل بيتا موجبة وبالتالي فالتأثير إيجابي.

دراسة (سدرات و عاشوري، 2020) بعنوان:

" أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر، حيث استخدم المنهج الوصفي في عرض الإطار النظري ومنهج دراسة الحالة في تحليل أدوات الدراسة وعرض نتائجها، وبغية تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبيان صمم وفق مقياس ليكرت الخماسي ويضم ثلاث محاور (الأداء المالي، كفاءة العمليات الداخلية، الأداء التجاري) وزعت على عينة الدراسة المكونة من 76 موظف بـ 12 وكالة عاملة في كل من ولاية باتنة، بسكرة والمسيلة وتابعة لـ 5 بنوك رئيسية

منها بنكان عموميان (بنك التنمية المحلية وبنك الفلاحة والتنمية الريفية، وثلاثة بنوك أجنبية (ترست بنك، سوسيتي جنرال، بنك السلام)، كما تم إجراء مقابلة مع مجموعة من مدراء وإطارات ينتمون إلى هذه البنوك. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن نظم الدفع الإلكتروني تؤثر على الأداء المالي للبنك إيجابياً من خلال زيادة الربحية وخفض التكاليف، كما تلعب دوراً هاماً في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها، بالإضافة إلى تأثيرها على كفاءة العمليات الداخلية من خلال خفض الجهد والسرعة في إنجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات العملاء، وأيضاً تؤثر نظم الدفع الإلكتروني على الأداء التجاري بشكل بارز من خلال تحسين جودة الخدمات البنكية بالإضافة إلى رفع وتعزيز القدرة التنافسية للبنك واستقطاب عدد أكبر من العملاء.

دراسة (بن محسن وهباز، 2019):

" دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية - دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري BNA و بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ورقلة للفترة ما بين 2015-2018 "

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الأثر الكبير الذي اتخذته أنظمة الدفع الإلكترونية كمسار في تطوير وتوسيع العمليات المصرفية، وذلك بواسطة الوسائل الإلكترونية المعتمدة، حيث تم اختيار عينة من البنوك التجارية الجزائرية محل الدراسة (BADR – BNA) للفترة 2015- 2018 مستعملين في ذلك المنهج الوصفي ، وقد تم الاعتماد على أدوات التحليل الإحصائي وبرنامج EXCEL، ولتقييم هذا الأداء تم الاعتماد على مجموعة من المؤشرات (مؤشر العائد على حقوق الملكية , مؤشر هامش الربح, مؤشر الرافعة المالية) للبنوك محل الدراسة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية بين عدد البطاقات الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية في الرفع من العائد على حقوق الملكية، ووجود كذلك علاقة طردية بين عدد البطاقات الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية في تحسين الرافعة المالية.

دراسة (Anene & Chizoba, 2022) بعنوان:

"Effect of Electronic Payment on Financial Performance of Nigerian Deposit Money Banks"

"تأثير الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لبنوك إيداع الأموال في نيجيريا"

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تأثير الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لبنوك إيداع الأموال في نيجيريا. تم اعتماد تصميم البحث بأثر رجعي للدراسة. وقد تم استخدام عينة من 13 بنكاً للإيداع النقدي في نيجيريا من مجموع 22 بنكاً حيث تم جمع البيانات من النشرة الإحصائية CBN والتقارير والحسابات السنوية للبنوك العينة للفترة من 2009 إلى 2019. كما تم استخدام الإحصائيات الوصفية وتحليل انحدار الفرضيات لتحليل البيانات بمساعدة برنامج E Views 9.0 الإحصائي. وقد كشفت نتائج الدراسة أن طريقة الدفع عن طريق أجهزة الصراف الآلي لها تأثير إيجابي على العائد على أصول بنوك الودائع المالية المدرجة في نيجيريا، في حين أن طريقة الدفع في نقاط البيع لها تأثير سلبي على العائد على أصول بنوك الودائع المالية المدرجة في نيجيريا.

دراسة (Kilay et al, 2022) بعنوان:

"The Influence of E-Payment and E-Commerce Services on Supply Chain Performance: Implications of Open Innovation and Solutions for the Digitalization of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Indonesia"

"تأثير خدمات الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية على أداء سلسلة التوريد: الآثار المترتبة على الابتكار المفتوح والحلول لرقمنة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر (MSME) في إندونيسيا"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير استخدام خدمات الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية على أداء سلسلة التوريد للمشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلى اقتراح ابتكارات وحلول مفتوحة لتسريع رقمنة المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. لتحقيق هذا الغرض تم جمع بيانات من 164 مشروعاً صغيراً ومتوسطاً في إندونيسيا، ثم تم إجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد، والتحليل الوصفي لمؤشرات البحث، كم تم إجراء المقابلات والمناقشات مع خبراء البحث. وقد أوضحت نتائج البحث أن هناك تأثيراً إيجابياً وهاماً لكل من متغيرات خدمة الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية على أداء سلاسل التوريد للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في إندونيسيا.

دراسة (Mohammed et al, 2022) بعنوان:

"Effect of Payments System Innovations on the Financial Performance of Commercial Banks in Nigeria"

"تأثير ابتكارات نظام المدفوعات على الأداء المالي للبنوك التجارية في نيجيريا"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ابتكارات نظام المدفوعات على أداء البنوك التجارية في نيجيريا، حيث تم اعتماد تصميم البحث اللاحق للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك العاملة في نيجيريا. وجمعت البيانات من التقارير الاقتصادية والنشرة الإحصائية للبنك المركزي النيجيري، كما تم اعتماد نهج حدود التأخير الموزع التلقائي (ARDL) للتكامل المشترك على بيانات السلاسل الزمنية الفصلية من الربع الأول من عام 2007 إلى الربع الرابع من عام 2020 لاختبار العلاقة السببية بين ابتكارات نظام المدفوعات والأداء المالي للبنوك التجارية في نيجيريا. أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن الدفع عبر الهاتف المحمول وإجراءات نقاط البيع والدفع عبر الإنترنت لها تأثير إيجابي وهام على العائد على أصول البنوك التجارية في نيجيريا. في حين أن التسوية الإجمالية في الوقت الفعلي (RTGS) لها تأثير سلبي على عودة الأصول.

دراسة (Tran, 2021) بعنوان:

"Payment system and bank performance: Evidence from Vietnam"

"نظام الدفع وأداء البنك: دليل من فيتنام"

هدفت هذه الورقة البحثية لفحص العلاقة بين عمل نظام الدفع وأداء الصناعة المصرفية في فيتنام. تم استخدام بيانات 20 بنكاً مدرجاً في سوق الأوراق المالية الفيتنامي من عام 2009 إلى عام 2019، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الابتكارات في الدفع عبر الهاتف المحمول لها تأثير كبير على أداء البنك، كما أن المدفوعات عبر أجهزة الصراف الآلي / نقاط البيع يمكن أن تدعم بشكل أضعف الأداء المالي للبنوك، في حين أن الأنواع التقليدية للدفع لا تظهر سوى القليل من الأدلة. كما بينت النتائج أيضاً أن نظام الدفع في فيتنام لا يساهم كثيراً في استقرار أداء البنوك.

"The Effects of Electronic Payment Systems on the Performance of the Financial Sector in Selected Islamic Countries"

"أثر أنظمة الدفع الإلكتروني على أداء القطاع المالي في دول إسلامية مختارة"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على أداء القطاع المالي في دول إسلامية مختارة تشمل كل من إيران وإندونيسيا والأردن والكويت وماليزيا ومصر والمغرب وعُمان والمملكة العربية السعودية والسنغال وتركيا والإمارات العربية المتحدة. للوصول إلى هذا الغرض استخدمت الدراسة بيانات لوحة سنوية من عام 2011 حتى عام 2017. أظهرت نتائج الدراسة أن جميع مؤشرات الدفع الإلكتروني بما في ذلك بنك الهاتف المحمول وبنك الإنترنت والبطاقة المصرفية وآلة نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي تؤثر بشكل إيجابي وكبير على أداء القطاع المالي. كما تبين أن النمو الاقتصادي والسكان لهما تأثير إيجابي كبير على أداء القطاع المالي ، بينما يؤثر التضخم وسعر الفائدة عليه بشكل سلبي وكبير.

2- التعقيب على الدراسات السابقة:

- يتفق البحث الحالي مع عدد من الدراسات السابقة في تناولها لمتغيري البحث معاً (أنظمة أو وسائل الدفع الإلكتروني والأداء) والذي تمثل في دراسة (بوخاري، 2021) ودراسة (Tran, 2021) ودراسة (سدرات وعاشوري، 2020) ودراسة (بن محسن وهباز، 2019).
- يتفق البحث الحالي مع جميع الدراسات السابقة في تناولها لأنظمة أو وسائل الدفع الإلكتروني كمتغير مستقل، فيما يختلف عن عدد من الدراسات السابقة في دراسة المتغير التابع حيث حددت كل من دراسة (Anene & Chizoba, 2022) ودراسة (Mohammed et al, 2022) ودراسة (Torki et al, 2020) دراسة الأداء من الناحية المالية، فيما تناولت دراسة (ثابت وبن عبيد، 2021) فعالية البنوك، ودراسة (عبد الشافي والزبيدي، 2020) كفاءة الأداء المصرفي، أما دراسة (Kilay et al, 2022) فقد بحثت في أداء سلسلة التوريد.
- يتفق البحث الحالي مع جميع الدراسات السابقة في مجال التطبيق على البنوك باستثناء دراسة (Kilay et al, 2022) التي بحثت في المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
- تختلف هذه الدراسة عن جميع الدراسات السابقة في مكان التطبيق حيث تعتبر من الدراسات النادرة التطبيق - على حد علم الباحثة - في بيئة المصارف السورية ، وعلى مصرف بيمو السعودي الفرنسي بشكل خاص ، حيث بحثت كل من دراسة (ثابت وبن عبيد، 2021) ودراسة (بوخاري، 2021) ودراسة (سدرات وعاشوري، 2020) ودراسة (بن محسن وهباز، 2019) في الجزائر، ودراسة (عبد الشافي والزبيدي، 2020) في القطاع المصرفي في العراق، وكل من دراسة (Anene & Chizoba,

- 2022) ودراسة (Mohammed et al, 2022) في البنوك النيجيرية، ودراسة (Tran, 2021) في البنوك في فييتنام، ودراسة (Torki et al, 2020) في عدد من الدول الإسلامية المختارة.
- يتفق البحث الحالي في استخدام الاستبانة كأداة رئيسية للبحث مع كل من دراسة (عبد الشافي والزبيدي, 2020) ودراسة (سدرات وعاشوري, 2020)، فيما اعتمدت كل من دراسة (ثابت وبن عبدي, 2021) ودراسة (بوخاري, 2021) ودراسة (بن محسن وهباز, 2019) ودراسة (Anene & Chizoba, 2022) ودراسة (Mohammed et al, 2022) ودراسة (Tran, 2021) ودراسة (Torki et al, 2020) على تحليل البيانات والقوائم المالية، أما دراسة (Kilay et al, 2022) فقد اعتمدت إضافة إلى تحليل البيانات على إجراء المقابلات والمناقشات مع الخبراء.
- كما يمكن تفصيل اختلاف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة وفق التالي:

الجدول (1) – اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الدراسة	الهدف	متغيرات الدراسة		مجال التطبيق	مكان التطبيق	أدوات الدراسة
		المتغير المستقل	المتغير التابع			
الدراسة الحالية	دراسة واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها في الأداء المصرفي	أنظمة الدفع الإلكتروني	الأداء	بنك بيمو السعودي الفرنسي	سوريا	الاستبانة
(Anene, Chzoba, 2022)	دراسة تأثير الدفع الإلكتروني في الأداء المالي	الدفع الإلكتروني	الأداء المالي	بنوك إيداع الأموال	نيجيريا	جمع وتحليل البيانات من النشرة الإحصائية CBN والتقارير والحسابات السنوية للبنوك العينة للفترة من 2009 إلى 2019
(Kilay et al, 2022)	قياس تأثير خدمات الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية في أداء سلسلة التوريد	- خدمات الدفع الإلكتروني - التجارة الإلكترونية	أداء سلسلة التوريد	المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر	اندونيسيا	- تحليل البيانات المقابلات والمناقشات مع خبراء البحث
(Mohammed et al, 2022)	معرفة تأثير ابتكارات نظام المدفوعات في الأداء المالي	ابتكارات نظام المدفوعات	الأداء المالي	البنوك التجارية	نيجيريا	التقارير الاقتصادية والنشرة الإحصائية للبنك المركزي النيجيري

تحليل البيانات والقوائم المالية	الجزائر	البنك الوطني الجزائري	فعالية البنوك	عصرنة وسائل الدفع	إبراز دور عصرنة وسائل الدفع في تحسين فعالية البنوك	(ثابت وبن عبيد، 2021)
تحليل البيانات والقوائم المالية	فييتنام	20 بنكاً مدرجاً في سوق الأوراق المالية الفيتنامي	الأداء	نظام الدفع	فحص العلاقة بين عمل نظام الدفع وأداء الصناعة المصرفية	(Tran, 2021)
الإحصائيات والأرقام وقراءة البيانات	الجزائر	البنوك الجزائرية	الأداء	وسائل الدفع الإلكتروني	دراسة أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك في ظل جائحة كورونا	(بوخاري، 2021)
بيانات لوحة سنوية من عام 2011 حتى عام 2017	إيران واندونيسيا والأردن والكويت وماليزيا ومصر والمغرب وعمان والمملكة العربية السعودية والسنغال وتركيا والإمارات العربية المتحدة	القطاع المالي في دول إسلامية مختارة	أداء القطاع المالي	أنظمة الدفع الإلكتروني	معرفة تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني في أداء القطاع المالي	(Torki et al,) 2020
الاستبانة	العراق	عدد من البنوك العراقية	كفاءة الأداء	نظم الدفع الإلكتروني	التعرف على العلاقة بين نظم الدفع الإلكترونية وكفاءة الأداء المصرفي	(عبد الشافي والزبيدي، 2020)
- الاستبانة - المقابلات	الجزائر	البنوك التجارية العاملة في الجزائر	الأداء	نظم الدفع الإلكتروني	التعرف على أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني في أداء البنوك	(سدرات وعاشوري، 2020)
تحليل البيانات والقوائم المالية	الجزائر	بنك BNA وبنك BADR	الأداء	أنظمة الدفع الإلكتروني	إبراز دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية	(بن محسن وهباز، 2019)

المصدر - من إعداد (الباحثة، 2022)

3- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والاطلاع على أهم الاتجاهات الحديثة حول مفاهيم أنظمة الدفع الإلكتروني والأداء المصرفي يمكن أن تُدرج الباحثة إفادتها للدراسة الحالية في النقاط الآتية:

- ساعدت في صياغة الأهداف وإشكالية البحث والتساؤلات والفروض وتحديد متغيرات الدراسة حيث تم قياس أنظمة الدفع الإلكتروني من خلال ثلاث أبعاد أساسية هي: (الموقع الإلكتروني – تطبيقات الهاتف المحمول – البطاقة الإلكترونية).
- ساعدت في تكوين الإطار النظري.
- ساعدت في بناء أدوات الدراسة ومقاييسها حيث تم بناء الاستبانة بالاعتماد على دراسة (محمد وآخرون، 2016).
- ساعدت في الانطلاق من زاوية جديدة لم تتم دراستها من خلال تناول تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء المصرفي لاسيما وأن الدراسات التي تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين في بيئة المصارف السورية هي دراسات قليلة جداً.

مشكلة البحث:

يشهد العالم فترة هامة من التحولات والتغيرات الجذرية التي تساهم بشكل ملحوظ في إيجاد مناخ وأوضاع اقتصادية مختلفة تماماً عما كان موجود من قبل ، ولعل هذا التغيير أبرز درجة التسارع الهائل في الإبداع التكنولوجي ومدى دقة التطورات والابتكار، ولعل أهم القطاعات التي تأثرت بصورة كبيرة وسريعة بهذه التغيرات هو القطاع المصرفي ، حيث انتقل من مفهومه التقليدي إلى مفهوم مختلف تماماً يرتكز على المعرفة والمعلومات ، وما زاد الأمر تطوراً وحادثة اندماج هذا القطاع بموجة رقمية تعد وسائل الدفع الإلكتروني أبرز صورها التي من شأنها توسيع نطاق عمل المصارف وتطويرها إلى أبعد الحدود، حيث تساهم هذه الوسائل في تحقيق السرعة في تنفيذ العمليات المالية وتقديم الخدمات للعملاء.

بناءً على ما تقدم تتساءل الباحثة عن واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في أحد أهم المصارف الخاصة في سوريا وتأثيرها على أداء هذا المصرف في تقديم خدماته للعملاء، وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع أنظمة الدفع الإلكتروني في بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا، وما هو أثرها في أداء المصرف؟

ويتفرع عن هذا التساؤل التساؤلات التالية:

- ما هو مستوى تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا من وجهة نظر عملاء المصرف؟

- ما هو مستوى أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا من وجهة نظر عملاء المصرف؟
- ما هو أثر تطبيق الموقع الالكتروني على أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا؟
- ما هو أثر تطبيق تطبيقات الهاتف المحمول على أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا؟
- ما هو أثر تطبيق البطاقات الالكترونية على أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا؟

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في أهمية علمية وأهمية عملية يمكن بيانها فيما يلي:

1. الأهمية العلمية:

- يتناول البحث اثنين من المتغيرات الحديثة في الفكر الإداري والإدارة المالية هما أنظمة الدفع الالكتروني والأداء بشكل عام لتكتسب أهميتها بوصفها امتداداً وتراكماً معرفياً للبحوث والدراسات السابقة التي اهتمت بهذه المواضيع.
- يقوم البحث الحالي بالربط بين مفهومي أنظمة الدفع الالكتروني والأداء من أجل اكتشاف نوع العلاقة بينهما.
- يشكل هذا البحث قاعدة نظرية متينة للدراسات المستقبلية التي سنتناول بالبحث في أنظمة الدفع الالكتروني والأداء.
- أهمية القطاع المصرفي حيث يعتبر اهم القطاعات الاساسية في الاقتصاد وأداة هامة في التنمية الاقتصادية وصولاً لتحقيق نمو واستقرار النشاط الاقتصادي، وتأتي هذه الأهمية من الدور الذي تلعبه المصارف في تعبئة المدخرات وتوجيهها عبر قنوات استثمارية في كافة المجالات التي يحتاجها الاقتصاد الوطني والتي تصب نهايةً في دعم الاقتصاد الوطني.
- أهمية قطاع الصيرفة الالكترونية في الجمهورية العربية السورية حيث يتم العمل بكافة الوسائل المتاحة على تعميق الثقافة المصرفية لدى المجتمع السوري سواء من خلال التعليمات النقدية والمالية او من خلال الإعلام والبرامج التلفزيونية، وحث الجميع على فتح حسابات مصرفية والانتقال بشكل جدي من ثقافة الكاش إلى ثقافة الايداع، بما يقود في النهاية إلى اعتياد الجمهور على التعامل مع المصارف بالصورة المطلوبة مما يساهم في زيادة فاعلية الأوعية الادخارية المطروحة من قبل المصارف مع تطور الخدمات المصرفية المقدمة.
- ندرة الدراسات السابقة وحدائتها حيث ان وسائل الدفع الالكتروني خرجت الى النور حديثا و خاصة في العالم العربي و الجمهورية العربية السورية .

2. الأهمية العملية:

- يقدم البحث الحالي محاولات للربط والتفاعل بين أنظمة الدفع الالكتروني والأداء، من أجل اكتشاف نوع العلاقة ومستوى معنوياتها من الناحية الإحصائية.

- يساعد البحث الحالي أصحاب القرار في بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا في معرفة مستوى استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني وأداء المصرف من وجهة نظر عملائه، ومدى تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على أداء المصرف.
- يقدم البحث الحالي توصيات تفيد أصحاب القرار في بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا في تعزيز فعالية أنظمة الدفع الإلكتروني فيه بما يساهم في زيادة مستوى أداء المصرف.

أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث في النقاط التالية:

- معرفة مستوى استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني (الموقع الإلكتروني – تطبيقات الهاتف المحمول – البطاقات الإلكترونية) في بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا من وجهة نظر عملائه.
- تقصي مستوى أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا من وجهة نظر عملائه.
- التعرف على تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني (الموقع الإلكتروني – تطبيقات الهاتف المحمول – البطاقات الإلكترونية) على أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا.
- تقديم مجموعة من البيانات و المعلومات على ضوء الدراسة التطبيقية قد تساهم في تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا وتعزيز مستوى أدائه.

فرضيات البحث:

بناءً على مشكلة البحث وأهداف البحث ومراجعة الدراسات السابقة يمكن صياغة فرضيات البحث على الشكل التالي:

- H1-** يوجد مستوى تطبيق مرتفع لاستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني (أكبر من الوسط الحيادي 3.4) في بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا.
- H2-** يوجد مستوى مرتفع لأداء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا (أكبر من الوسط الحيادي 3.4).
- H3-** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأنظمة الدفع الإلكتروني على أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:
 - H3-1-** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للموقع الإلكتروني على أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا.

H3-2- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للطاقة الالكترونية على أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا.

H3-3- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الهاتف المحمول على أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا.

منهجية البحث:

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي الذي يعتبر بمثابة مظلة واسعة ومرنة تتضمن عدداً من المناهج والأساليب الفرعية مثل المسوح الاجتماعية والميدانية، كما أن هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية وهو يناسب الظاهرة موضوع الدراسة، حيث أن المنهج الوصفي يركز على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها وما إلى ذلك من جوانب تدور حول مشكلة أو ظاهرة معينة بهدف فهم مضمونها والتعرف على حقيقتها على أرض الواقع.

وقد استخدمت الباحثة مصدرين أساسيين لجمع البيانات:

- **المصادر الثانوية:** حيث اتجهت الباحثة لتكوين الإطار النظري من خلال مراجعة مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والدوريات والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت.
- **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، صُممت خصيصاً لهذا الغرض باستخدام مقياس لايكرت الخماسي.

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

وتم تحليل بياناتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي IBM SPSS Statistic Ver. 26 وذلك للتحقق من صحة الفرضيات.

متغيرات البحث:

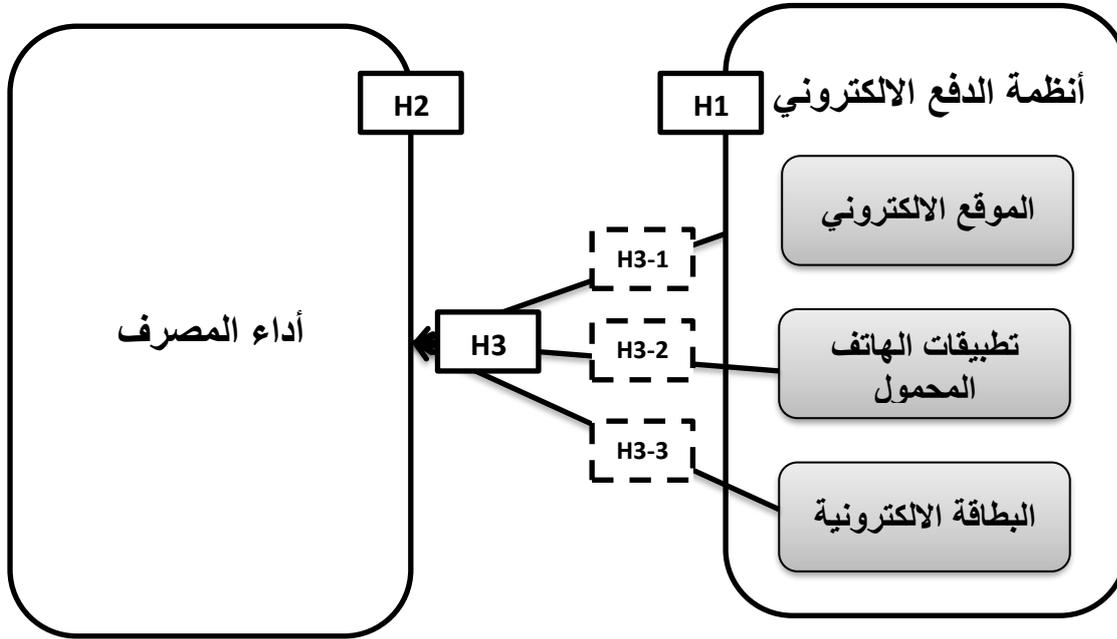
المتغير المستقل: أنظمة الدفع الإلكتروني، أبعاده:

- الموقع الإلكتروني
- تطبيقات الهاتف المحمول
- البطاقة الإلكترونية

المتغير التابع: أداء المصرف

نموذج البحث:

يبين الشكل رقم (1) أبعاد كل من المتغيرات المدروسة والعلاقة بينها.



الشكل (1) - نموذج البحث

المصدر: من إعداد الباحثة

مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع البحث من جميع عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا، ولكون حجم مجتمع البحث غير معروف فقد تم توزيع أداة الدراسة (الاستبانة) على عينة قصدية مكونة من (100) مفردة، وتم استرداد (81) استبانة صالحة للتحليل بنسبة (81%) من إجمالي الاستبانات الموزعة.

حدود البحث:

- **الحدود المكانية:** تم تحديد ميدان الدراسة في بيمو السعودي الفرنسي - سوريا.
- **الحدود الزمانية:** المدة الزمنية التي استغرقت لإنجاز لدراسة، وهي الفترة من 2022/9/1 ولغاية 2022/12/15.
- **الحدود العملية:** ركزت الباحثة على دراسة تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا.
- **الحدود البشرية:** جميع عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا.

مصطلحات البحث:

الدفع الإلكتروني: هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي تهدف إلى تسهيل عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء، وضمان وصول الخدمة (بودلال، 2018).

أنظمة الدفع الإلكتروني: هي وسائل لتحويل الأموال وفق تقنية إلكترونية من أجل تسهيل عملية التبادل ولتتم بطريقة آمنة وسريعة وبأقل التكاليف الممكنة (بوخاري، 2021).

الموقع الإلكتروني: نافذة إلكترونية مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المصرفية للشركات والعملاء ومتطلباتهم الخاصة وتنفيذ المعاملات المالية في أي وقت ومن أي مكان (محمد وآخرون، 2016).

تطبيقات الهاتف المحمول: وهو إمكانية استخدام تطبيقات الهاتف المحمول المعتمدة من قبل المصرف والمحمية بموجب بيانات العميل الشخصية في انجاز العديد من العمليات المصرفية والتحويلات المالية (محمد وآخرون، 2016).

البطاقة الإلكترونية المصرفية: عبارة عن بطاقة مغناطيسية، تسمح لحاملها باستخدامها في شراء معظم حاجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات، دون الحاجة إلى حمل مبالغ كبيرة من الأموال التي قد تتعرض لمخاطر السرقة أو التلف أو الضياع (بن عمارة، 2019).

الأداء المصرفي: وهو النتيجة النهائية للأنشطة والفعاليات التي يقوم بها المصرف لتحقيق الأهداف الموضوعية في ضوء الموارد المتاحة، وتعكس هذه النتائج حالة المصرف في مدة زمنية معينة (عبد الشافي والزبيدي، 2020).

الفصل الثاني الإطار النظري

المبحث الأول

أنظمة الدفع الإلكتروني

تمهيد:

يشهد العالم فترة هامة من التحولات و التغييرات الجذرية، ولعل أهم القطاعات التي تأثرت بصورة كبيرة وسريعة هو الاقتصاد حيث عرف النشاط الاقتصادي عدة وسائل الدفع بغية التغلب على العقبات التي تواجه إتمام المبادلات والتقليل قدر الإمكان من نفقات المعاملات المالية والتجارية، ولمواجهة هذه التحديات لم يكن أمام البنوك والمؤسسات المالية سوى العمل على مسايرة هذا التطور بعصرنة وتحديث وسائل الدفع التقليدية من خلال إدماج وسائل دفع جديدة تتميز بالفعالية و السرعة وهي وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة و سرعان ما انتشرت انتشاراً واسعاً نتيجة للميزات التي تحققها سواء للمصرف والعميل على حد سواء.

ستتناول الباحثة في هذا المبحث مفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني وخصائصها وأهميتها وأنواعها ومزايا استخدامها وعيوبها:

1-1- مفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني:

قبل التطرق لتعريف أنظمة الدفع الإلكتروني لا بد من الإشارة أولاً إلى مفهوم الدفع الإلكتروني الذي يشير إلى أنه عملية تحويل أموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات (مولفرفة، 2014)، كما يعرف بأنه منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي تهدف إلى تسهيل عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء، وضمان وصول الخدمة (بودلال، 2018).

أما نظم الدفع الإلكتروني فقد قدم الباحثون مجموعة من التعاريف أهمها: مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية والبطاقات الذكية (الزين، 2011).

وهي الأدوات التي تحظى بالقبول العام ، وتلعب دوراً هاماً في تسهيل تبادل السلع والخدمات، وكذلك تسديد الديون والالتزامات ، وقد كانت هذه الوسيلة تتمثل أساساً في النقود القانونية ، لكن مع تطور الزمن وجدت وسائل أخرى مثل الأوراق التجارية ، وبعض أنواع السندات (ناصر، 2012).

كما أنها النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكترونياً بدلاً من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الإنترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن (شاهين، 2012).

وقد عرفها عابسة (2016) بأنها الدورة الإلكترونية والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المالية وبأقل التكاليف الممكنة.

فيما يرى بوخاي (2021) بأنها وسائل لتحويل الأموال وفق تقنية الكترونية من أجل تسهيل عملية التبادل ولتتم بطريقة آمنة وسريعة وبأقل التكاليف الممكنة.

ومن التعاريف السابقة يمكن تعريف نظم الدفع الإلكتروني على أنها الوسائل التي تسمح بتحويل أو دفع قيمة السلع والخدمات المتحصل عليها رقمياً، في أي وقت ومن أي مكان بالاعتماد على شبكة الإنترنت، مثل هذه الوسائل: النقود الكتر ونية، البطاقات الإلكترونية، التطبيقات الإلكترونية وغيرها بشكل آمن وسرعة فائقة، من أي مكان وفي أي وقت.

2-1- خصائص أنظمة الدفع الإلكتروني:

تتميز أنظمة الدفع الإلكتروني بعدة خصائص يمكن إيجازها فيما يلي (مذكور، 2017):

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية:

أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة أن التجارة تتوسع إقليمياً ودولياً، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل .

- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيم على إدارة عملية التبادل.

- يستخدم الدفع الإلكتروني لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت وفق المعطيات الإلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

- يتم الدفع بأحد الأسلوبين :

- من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض حيث يكون الثمن مدفوع مقدماً.
- من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض.

- يتطلب توفر أجهزة:

- يعتمد عليها في تنفيذ هذه العمليات التي تتم بعد لتسهيل تعامل الأطراف والثقة فيما بينهم.
- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة إذ أصبحت هناك عمليات جديدة لا يمكن لأي بنك من أدائها إلى عملائه إلا إذا كان يملك خدمات إلكترونية معينة لما تتميز تلك العمليات بالسرعة في الأداء والدقة.

وتضيف (زيق، 2015) الخصائص التالية إلى أنظمة الدفع الإلكتروني:

- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.
- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:
 - النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على الأطراف المتعاقدة، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.
 - النوع الثاني: شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

3-1- أهمية أنظمة الدفع الإلكتروني:

تتجسد أهمية نظم الدفع الإلكتروني بحسب (خاوي، 2017) في النقاط التالية:

- اختصار المسافات الجغرافية.
- التعريف بالبنوك والترويج لخدماتها.
- تقديم خدمات بنكية إضافية ذات جودة عالية وعلى مدار الساعة.
- تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك جراء تقديمها للخدمة بالوسائل التقليدية.
- تعزيز رأس المال الفكري.
- مواكبة مستجدات العمل البنكي العالمي.
- الاستفادة من مزايا التجارة الإلكترونية.

أما (عبد الشافي والزبيدي، 2020) فيريان أن أهمية أنظمة الدفع الإلكتروني تكمن بما يلي:

- إن نظام الدفع يؤثر وبشدة في الاستقرار والقدرة التنموية للاقتصاد الوطني، ويمكن أن تؤدي إخفاقاته إلى عدم الكفاءة في استخدام الموارد المالية.
- تمثل نظم الدفع والتسوية أحد أهم مكونات البنية التحتية اللازمة لعمل اقتصاد السوق.

- تعد نظم الدفع وتسوية الأوراق المالية من المكونات الأساسية لتنفيذ السياسة النقدية بشكل سلس.
- تعد سلامة وكفاءة أداء نظم الدفع من العوامل الأساسية في الحفاظ على استقرار العملة.
- تعد سلامة وكفاءة أداء نظم الدفع من العوامل الأساسية في الحفاظ على التنمية الاقتصادية والنشاط الاقتصادي.
- تقليل نسبة النقد المتداول، وتوفير معلومات شاملة عن إدارة النقد.
- إنجاز المعاملات ذات القيمة (العالية، والمنخفضة) بسرعة وبأمان وبشفافية.
- تسهيل طرائق الدفع والتحويل والسيولة لتلبية احتياجات السوق الحالية والمستقبلية.
- الاستفادة من التقنية وذلك بزيادة الدقة والكفاءة للعمليات المصرفية المختلفة.

4-1- أنواع نظم الدفع الإلكتروني وفتوات استخدامه:

هناك العديد من الوسائل والنظم التي تسمح بالدفع إلكترونياً يمكن إيجازها بما يلي:

أولاً- البطاقات البنكية:

تعتبر البطاقات البنكية من أهم سمات العصر الرقمي الحديث، حيث تحظى بالقبول العام والثقة في التداول وإتمام المعاملات على المستوى المحلي والدولي، وتعرف بأنها تلك البطاقة التي يمكن معالجتها إلكترونياً لاستخدامها في أغراض متعددة من خلال المعلومات المخزنة عليها والدخول بها على الآلات المعدة لذلك بغية تحقيق الأغراض المعدة لأجلها (كافي، 2013). وهناك عدة أنواع للبطاقات البنكية حيث تنقسم هذه البطاقات بشكل أساسي إلى بطاقات بنكية ائتمانية وبطاقات بنكية غير ائتمانية إضافة إلى البطاقة الذكية:

1. البطاقات الائتمانية (القرضية): تعرف على أنها بطاقة مغنطة مسجل عليها اسم الشخص والرقم وتاريخ

المنح والصلاحيات. وتنقسم هذه البطاقات إلى قسمين (شريط، 2019):

- **بطاقة الائتمان المتجددة Credit Card Revolving**: تعتبر أداة قرض ووفاء معاً، وهي عبارة عن قرض يمكن للعميل استعماله كيفما شاء، وله أن يؤخر سداد هذا القرض مقابل الدين الثابت بذمته.
- **بطاقة الائتمان غير المتجددة Charge Card**: وتسمى أيضاً بطاقة الخصم الشهري، وهي بطاقة تمكن حاملها من استخدامها في مختلف عمليات الشراء، إضافة إلى عمليات السحب النقدي من خلال الأجهزة التابعة للبنوك المصدرة لها، ويستخدم هذا النوع من البطاقات كأداة وفاء وائتمان في فترة زمنية محددة، ومتفق عليها بين العميل والبنك.

2. البطاقات غير الائتمانية: وتستخدم هذه البطاقة كأداة وفاء فقط، حيث يحصل حامل البطاقة على

احتياجه من السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة، وهناك أنواع عديدة من البطاقات غير الائتمانية أهمها (زعرور وجواهره، 2018):

- **بطاقة الصراف الآلي ATM Bank Card**: هي بطاقة تسمح للشخص بخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة ودفعه للتاجر وسحب مبالغ نقدية من حسابه من أجهزة الصراف الآلي، ولا يمكن للعميل استخدامها إلا إذا كان رصيد الحساب دائماً، ويتم الخصم فور استخدامها مثل بطاقة Visa Card.
 - **بطاقة الشيك Cheque Card**: وتصدر هذه البطاقة لإبرازها مع الشيكات المضمونة التي تصدرها البنوك، و يتم صرفها حال تقديمها مرفقة مع البطاقة.
 - **بطاقة الدفع مقدماً Prepaid Card**: تقوم على أساس تثبيت مبلغ معين، ليتم التخفيض التدريجي للمبلغ كلما تم استعمالها.
 - **بطاقة الخصم الفوري أو البطاقات المدينة Debit Card**: هي بطاقة تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات الجارية المتوقعة لحامل البطاقة، على عكس البطاقة الائتمانية.
 - **بطاقة الخصم Discount Card**: تتميز بكونها لا تتضمن ائتمان، بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل في البنك في الحال مثل بطاقة الصراف الآلي.
3. **البطاقات الذكية Smart Card**: ويسمى البعض بطاقة البرغوث، وهي بطاقة بلاستيكية شبيهة ببطاقة الائتمان تحوي على برغوث إلكتروني صغير جداً (رقاقة إلكترونية Chip) يشكل ذاكرة عددية تسمح بالاحتفاظ بكمية كبيرة جداً من المعلومات تفوق التي يمكن أن تخزنها البطاقات العادية، تهتم بالتفاصيل المتناهية عن الحالة المالية لصاحبها، ولها قدرة عجيبة في سرعة التعامل وتنفيذ العمليات الأكثر تعقيداً (كافي، 2013).

ثانياً- النقود الإلكترونية:

تعرف النقود الإلكترونية على أنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية، بعبارة أخرى هي قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة بشكل إلكتروني أو على أداة إلكترونية يحوزها المستهلك (العياطي، 2017).

ثالثاً- المحافظ الإلكترونية:

تشبه المحفظة الإلكترونية في خدمتها الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية، حيث تحفظ بطاقات الائتمان والنقد الإلكتروني والهوية الشخصية فيها ومعلومات اتصال المالك، وتقدم هذه المعلومات على موقع فحص موقع التجارة الإلكترونية، وأحياناً تحتوي المحفظة الإلكترونية على دفتر عناوين كذلك (شيخ الأرض، 2017).

رابعاً- الشيك الإلكتروني:

الشيك الإلكتروني في جوهره هو بديل رقمي للشيك الورقي، فهو التزام قانوني بسداد مبلغ معين في تاريخ محدد لصالح فرد أو جهة معينة، إلا أنه يكتب بواسطة أداة الكترونية مثل الحاسوب أو المساعد الرقمي الشخصي PDA أو الهاتف الذكي، ويتم تذييله بتوقيع الكتروني، ومن ثم فهو يتمتع بقوة الشيك الورقي (العربي، 2009).

خامساً- التحويلات المالية الإلكترونية:

وهي عملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر؛ عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر، سواء كان التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين (عبابسة، 2016).

أما بالنسبة لقنوات الدفع الإلكتروني، فيتم استخدام العديد من القنوات أهمها (سدرات وعاشوري، 2020):

- **أجهزة الصراف الآلية ATMs:** هي وعاء نقدي إلكتروني يزود العملاء بالنقد في أي وقت دون الحاجة للذهاب إلى البنك، حيث يتم ربط هذه الآلات مع حاسب رئيسي للبنك من خلال محطة طرفية صغيرة.
- **الإنترنت المصرفي Internet Banking:** هي القناة الإلكترونية التي تتيح للعملاء من الوصول إلى حساباتهم البنكية بطريقة إلكترونية وبشكل آمن وموثوق وعلى مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع، وتنفيذ العديد من المعاملات والخدمات المالية والمصرفية، مثل عرض رصيد الحساب، تنفيذ التحويلات المالية بين الحسابات، طلب كشف حساب أو دفتر شيكات.. الخ.
- **نقاط البيع الإلكترونية Points of Sale:** هي تلك الماكينات القابلة لبطاقات الدفع وغيرها من الأدوات تسمح بتنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني لصالح المؤسسات التجارية والخدمية التي تحوز هذه الماكينات مثل محلات البيع والأسواق وغيرها.
- **تطبيق الهاتف المصرفي Phone Banking:** يسمح هذا النوع من الوسائل للعميل بالاتصال بالبنك عن طريق الهواتف الذكية، بحيث يمكنه من الاستعلام عن رصيده وسداد بعض الفواتير وكذا الاستعلام عن الخدمات البنكية المتاحة وإجراء مختلف التحويلات المالية.

- الموقع الإلكتروني Website: وهو نافذة إلكترونية مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المصرفية للشركات والعملاء ومتطلباتهم الخاصة وتنفيذ المعاملات المالية في أي وقت ومن أي مكان.

5-1- مزايا وعيوب أنظمة الدفع الإلكتروني:

تتمتع نظم الدفع الإلكتروني بمزايا عديدة سمحت باستقطاب جمهور واسع من مستخدميها ومختلف الجهات المستفيدة منها، ومع هذا فهي لا تخلو من العيوب مثل أي وسيلة إلكترونية.

من أهم مزايا وعيوب نظم الدفع الإلكتروني بحسب كل من (طبيبي، 2019) و(شاهين، 2013):

المزايا:

- تحقق نظم الدفع الإلكترونية لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، كما تمكنه من إتمام صفقاته فورياً بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.
- يستفيد المصرف من خلالها في تعزيز الأرباح والفوائد والرسومات والغرامات.
- كما أنه من أهم المزايا التي تحققها أنظمة الدفع الإلكتروني ميزة الخفض الكبير في التكاليف، فبعد أن كان البنك يقوم بتخصيص الكثير من الأموال لفتح فروع جديدة له في كافة المناطق في محاولة منه للتقرب للعملاء، أصبح البنك الإلكتروني في منتهى القرب من العملاء، بحيث أصبح أقرب من أقرب فرع لأي بنك تقليدي، وفي نفس الوقت يقوم بكافة الخدمات التي يقوم بتوفيرها البنك التقليدي العادي، وعليه تم تخفيض تكاليف كثيرة من الأموال والأيدي العاملة والأجهزة وخلافه كان يتكبدها البنك التقليدي في إنشاء الفروع الجديدة.
- وبالنسبة للاقتصاد الوطني فمن البديهي أن نقول أن البطاقات الدولية أصبحت استثماراً ضخماً للشركات التي تصدرها ومن ثم أصبح بإمكان الدول التي تحتضن هذه الشركات اقتسام الأرباح الضخمة التي تدرها هذه الشركات عن طريق الضرائب المفروضة على أرباح هذه الشركات، ومن ناحية أخرى فإن استخدام البطاقات الائتمانية قد خفض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية إلى جانب آخر، فإن مراقبة التزوير انتقلت إلى الشركات المصدرة لهذه البطاقات ومنه اقتسمت مسؤولية الحماية والمراقبة معه فضلاً عن ذلك، استخدام هذه البطاقات يقلل من التسرب النقدي خارج النظام البنكي مما يعني أن السلطات تستطيع التحكم في المتغيرات النقدية وقدرة البنوك التجارية على تقديم قروض أكبر وهو ما يعني كفاءة السياسة النقدية التوسعية.

العيوب:

- من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقراض والاقتراض بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.
- إن مجرد حدوث بعض المخالفات من طرف التاجر، أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.
- أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

المبحث الثاني

الأداء المصرفي

تمهيد:

يعد الأداء المصرفي محط اهتمام كل من المتخصصين وأصحاب المصالح وذلك بسبب الدور الذي تؤديه هذه المؤسسات المالية في التطور الاقتصادي وتسريع عملية التنمية الاقتصادية من خلال قدرة هذه المؤسسات المالية على جذب الموارد المالية وتقديم الخدمات المصرفية التي تساعد على تحسين التدفقات النقدية الذي يعد دعامة أساسية للتطورات الاقتصادية، كما تقدم المصارف خدمات مصرفية لها أهميتها وخصوصيتها، ويرتكز عليها اقتصاديات البلدان، ولا تتطور البلدان إلا بوجود قطاع مصرفي يقدم خدمات مبتكرة، لذلك تسعى إدارات المصارف إلى تحديد نقاط القوة واستثمارها والوقوف عند نقاط الضعف لتجاوزها وصولاً لتقديم الأداء المصرفي المتميز.

ستتناول الباحثة في هذا المبحث الأداء المصرفي من خلال البحث في مفهومه وأنواعه ومجالاته والعوامل المؤثرة فيه ومقاييس تقييمه.

1-2- مفهوم الأداء المصرفي:

إن تعريف الأداء في المؤسسات المصرفية لا يختلف كثيراً عن منظمات الأعمال الأخرى، ولهذا نجد إن الكثير من الكتاب المصرفيين يعرفون الأداء على وفق هذا المفهوم، وقد طرحت تعاريف عدة، فيعرف الأداء المصرفي بأنه الصورة التي تعكس قدرة المصرف على استغلال موارده بالشكل الذي يمكنه من تحقيق أهدافه، عن طريق أنشطته المختلفة (القطب، 2002).

ويُعرف بأنه النشاط الشامل والمستمر الذي يعكس قدرة المصرف ونجاحه واستمراريته في التكيف مع البيئة، أو فشل المصرف وانكماشه وفق معايير وأسس يقوم بوضعها المصرف لتوافق متطلبات النشاط الخاص به في ضوء أهدافه الطويلة الأمد (الحسيني والدوري، 2008).

وفي تعريف (حيدر، 2008) فيرى بأن الأداء المصرفي هو الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المحيطة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف.

ويعرفه (طالب والمشهداني، 2011) بأنه انعكاس للمركز المالي للبنك المتمثل بفقرات كل من الميزانية العمومية وحساب الأرباح والخسائر فضلاً عن قائمة التدفقات النقدية الذي يصور حالة حقيقية عن أعمال البنك لفترة زمنية معينة.

أما (سدرات وعاشوري، 2019) فيعرفانه بأنه قدرة البنك على تحقيق النتائج في ظل الخطط والأهداف المرسومة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بكفاءة وفعالية معاً.

وفي ضوء ما تقدم يمكن القول إن الأداء المصرفي هو النتيجة النهائية للأنشطة والفعاليات التي يقوم بها المصرف لتحقيق الأهداف الموضوعية في ضوء الموارد المتاحة، وتعكس هذه النتائج حالة المصرف في مدة زمنية معينة.

2-2- أهمية الأداء المصرفي:

يعد موضوع الأداء المصرفي ذا أهمية كبيرة، ويتضح ذلك من خلال الآتي (Kidwell et al, 2002):

- معرفة ما تم انجازه من أهداف المصرف.
- توفير المعلومات للمستويات الإدارية كافة لغرض المساعدة في عملية اتخاذ القرارات الرقابية والتخطيطية.
- وإجراء التحسينات بشكل مستمر.
- تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء في تشخيص الانحرافات والأخطاء،
- تحقيق العقلانية والشمولية في كل من عمليتي التخطيط، واتخاذ القرارات.
- كشف العناصر البشرية الكفوءة، ووضعها في المواقع المناسبة فضلاً عن تحديد العناصر التي تكون بحاجة إلى تطوير، ودعم للنهوض بالأداء.
- مساعدة المصرف في وضع المعايير اللازمة لتطوير أدائها، والتنسيق بين الأقسام المختلفة للمصرف.

ويضيف (الحسيني والدوري، 2008) إلى أهمية الأداء المصرفي ما يلي:

- معرفة ومتابعة أنشطة المصرف وطبيعتها.
- فهم التفاعلات التي تتم بين البيانات المالية، وإجراء المقارنات وتقييم البيانات المالية.
- المساعدة في إجراء عمليات التحليل،
- معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالمصرف.

2-3- أنواع الأداء المصرفي ومجالاته:

إن تصنيف الأداء يطرح إشكالية تحديد المعيار الدقيق والعملي الذي يمكن الاعتماد عليه في التصنيف، ويمكن تقسيمه إلى:

2-3-1- الأداء المالي:

الأداء المالي وهو وصف لوضع البنك المالي وتحديد دقيق للمجالات التي استخدمها للوصول إلى الأهداف من خلال دراسة الإيرادات، الموجودات، المطلوبات وصافي الثروة (الخطيب، 2010).

2-3-2- الأداء التجاري:

يصف الأداء التجاري كفاءة وفعالية الوظيفة التجارية والتسويقية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا الزبائن، وتعتبر المردودية، رقم الأعمال، عدد الزبائن، معدل شراء منتجات وخدمات البنك من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للبنك (بو رقبة، 2011).

2-3-3- الأداء الاستراتيجي:

هو الأداء الأفضل لجعل استراتيجية البنك مفهومة من قبل الجميع بدءاً من أعلى إلى أدنى مستوى في الهيكل التنظيمي وذلك بمجموعة من مؤشرات القياس (هاشم، 2010).

2-3-4- الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس الإنتاج (بو الشرش، 2015).

2-3-5- الأداء التسويقي:

يحدد هذا الأداء قدرة البنك على تحقيق أهداف وظيفة التسويق بأكثر كفاءة وفعالية، من خلال زيادة مبيعاتها، رفع حصتها السوقية، وتحقيق رضا زبائنه (كيلاني، 2016).

وتتعدد المجالات التي تسعى المؤسسة لقياسها على أساس أن كل مجال منها يعكس هدفاً تسعى إلى تحقيقه، ويمكن حصر هذه المجالات في العناصر التالية (عاصي، 2010):

- **مجال الفاعلية التنظيمية:** الفاعلية معيار يقيس مدى تحقيق البنك لأهدافه انسجاماً مع البيئة الخارجية التي يعمل فيها من حيث استغلال الموارد المتاحة وقدرته على البقاء والتكيف و النمو.

● **مجال الأداء المالي والتشغيلي:** يتمثل بين مفهومي الأداء المالي والأداء العملياتي، إذ يستخدم في قياس المؤشرات المالية والمؤشرات التشغيلية، فضلاً عن فعالية التسويق وغيرها من المقاييس التي ترتبط بمستوى أداء عمليات البنك.

● **مجال الأداء المالي:** يرتبط بالجانب المالي و يشير إلى مفهوم ضيق للأداء في منظمات الأعمال لأنه يهتم بالمرجات المتحققة من الأهداف المالية.

2-4- العوامل المؤثرة في الأداء المصرفي:

يتأثر الأداء المصرفي بعدة عوامل منها ما هو داخلي (العوامل المنظمية) ومنها ما هو خارجي (العوامل البيئية)، وفيما يأتي أهم هذه العوامل (عاصي، 2010):

2-4-1-العوامل التنظيمية:

يقصد بها العوامل الداخلية والخاصة بالبنك ذاته، ونذكر منها:

- **حجم الأعمال:** فكلما ازداد حجم الموارد وانخفضت التكاليف وقلت كمية المسحوبات منها، ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية، ما يسمح بتحسين إنتاجية البنك وربحيته.
- **الكفاءة الإدارية:** وهي الكفاءة في اتخاذ القرارات، والقدرة على تحقيق الانسجام في العلاقات، وتطوير عمليات التعاون والعمل الجماعي داخل البنك، ومدى قدرتها على دفع الفريق للتعامل مع الأطراف الخارجية ما يعكس جودة الخدمات .
- **التكنولوجيا المستخدمة:** وهي الأساليب المستخدمة في إنجاز العمل البنكي وتطويره ما يسمح برفع جودة خدمات البنك، وتخفيض التكلفة وزيادة الربحية.

2-4-2-العوامل البيئية:

ويقصد بها العوامل الخارجية التي تؤثر في الأداء البنكي وتنقسم إلى:

- **البيئة القانونية والسياسية:** وهي الظروف السياسية للبلد الذي يقع فيه البنك، وكذا القوانين التي يعمل بها البنك في هذا البلد.
- **البيئة الاقتصادية:** وتتمثل في طبيعة النظام الاقتصادي والموارد المتاحة في البلد، وكذلك المناخ الاستثماري والفرص الاستثمارية المتوفرة.
- **البيئة الاجتماعية:** وتتجلى في العادات والتقاليد والمعتقدات، ومستوى الوعي والثقافة التي تؤثر في قرارات الأفراد الخاصة بالتعامل مع طبيعة الأنشطة البنكية.

2-5- مقاييس تقييم الأداء المصرفي:

إن لعملية تقييم الأداء أهمية خاصة في المجتمعات والنظم الاقتصادية كافة بسبب ندرة الموارد الاقتصادية وعدم كفاية هذه الموارد لمقابلة الاحتياجات المتعددة، كما تهدف عملية تقييم الأداء إلى الحصول على أقصى عائد مقابل استخدام هذه الموارد، ولقد تعددت الطرائق المستعملة في تقييم الأداء، ومنها:

1. المقاييس المالية:

تعد الكشوفات المالية أحد أهم مصادر المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها، لقياس الأداء في المصارف، إذ تقوم المصارف بإعداد هذه الكشوفات على وفق شروط معينة منصوص عليها قانوناً، ويتم استعمال النسب المالية للتعبير عن المؤشرات المالية من خلال الاعتماد على البيانات الواردة في الكشوفات المالية (الجبوري، 2010).

2. مقاييس أصحاب المصالح:

إذ تعكس هذه المقاييس جميع أنشطة المصرف من خلال استخدام كل فريق من أصحاب المصالح مجموعة من المؤشرات الخاصة به، وأصحاب المصالح هم الزبائن والممولون والموظفون، والهيئة التشريعية، وهيئات حماية المستهلك (المشهدي، 2002).

3. مقاييس الجودة الشاملة:

إذ تركز هذه المقاييس على الجودة كمقياس لأداء المنظمة ككل من بداية تجهيز الخدمة إلى غاية وصولها إلى المستهلك، وتعد هذه المقاييس من المفاهيم الحديثة، و لهذه المقاييس مجموعة من المبادئ، مثل السعي إلى التحسين المستمر في مخرجات المنظمة، وتنفيذ العمل بشكل سليم، ومنع الانحرافات (العلي، 2001).

4. بطاقة الأداء المتوازنة:

هو النموذج الذي حدده كل من Kaplan & Norato ، لقياس الأداء المصرفي والذي يتضمن أربعة أبعاد أو محاور وهي البعد المالي، وبعد الزبائن، وبعد العمليات والمراحل الداخلية، وبعد التعليم، والنمو (الشمري، 2010).

5. نظام CAMELS:

يعد نظام CAMELS من الأساليب الفعالة لتقييم الأداء المصرفي، وتحديد متانة المراكز المالية للمصارف، وأوضاع القائمين بإدارتها، والتعرف على عناصر القوة والضعف في أداء المصارف، ويشير النظام إلى

الأحرف الأولى لعناصر أداء المصرف، وهي: كفاية رأس المال Capital adequacy، وجودة الموجودات Asset quality، وجودة الإدارة Management quality، والإيرادات Earnings، والسيولة Liquidity، والحساسية لمخاطر السوق Sensitivity of market risk، ويقدم هذا النظام تصنيف يتكون من خمس درجات لتصنيف المصارف وهي (قوي، مرضي، متوسط، حدي، غير مرضي) (Rose, 2002).

6. الكفاءة:

يحتل موضوع الكفاءة المصرفية موقعا هاما ولاسيما في المرحلة الراهنة من تطور القطاع المصرفي الذي يشهد توسعا بمعدلات مرتفعة، إذ إن عملية تقييم الأداء من خلال قياس كفاءة المصارف في استخدام الموارد المتاحة لديها والحكم على نجاحها في تحقيق الأهداف المخطط لها، والتي يجب أن تتسق تماما مع كل من متطلبات السياسة النقدية، والائتمانية المستهدفة لتحقيق الاستقرار النقدي باعتباره من العناصر الأساسية اللازمة لضمان استمرار التنمية الاقتصادية بالمعدلات المنشودة. و تعرف الكفاءة بأنها قدرة المصرف على إحكام العلاقة بين الموارد المستخدمة والمخرجات بطريقة كفوءة وتسعى إلى تعظيم المخرجات، وتخفيض المدخلات، وتعتبر الكفاءة عن أفضل علاقة بين المدخلات والمخرجات، كما تعد الكفاءة من المؤشرات الأساسية لقياس نجاح المنظمات، وذلك من خلال إنتاج أكبر عدد من المخرجات التي تتمثل بقناعة، ورضا الزبائن بأقل استخدام للمدخلات (حسين، 2016).

ويرى (حسن، 2011) أن المقاييس الشائعة لقياس الكفاءة هي:

- الجودة: وتتضمن تلبية احتياجات الزبائن.
- وقت الدورة: هو الوقت الذي يمضي بين طلب الزبائن للخدمات، ووقت الانتهاء من تقديم الخدمات للزبائن.
- كفاية المخرجات: هو نسبة الوقت الكلي للخدمة التي يستفاد منها الزبون إلى وقت الانتظار.

وبما أن المصرف مؤسسة تؤدي خدمة فيري (السيسي، 2011) بأن عناصر الكفاءة في الخدمة المصرفية، هما الدقة والسرعة، وقد تميزت المصارف بالدقة والسرعة في تقديم خدماتها، فضلاً عن تقديم خدمات إضافية لزبائنها حتى أصبح الزبون ينتظر من مصرفه أن يقدم إليه دائماً خدمة دقيقة وسريعة في شكل يشعره بالاهتمام به وبمصالحه الذاتية، ومن ثم أصبح على موظف المصرف أن يكون دائماً دقيقاً وسريعاً ومهتماً برغبات واحتياجات الزبائن، وإذا كان العنصر الأول (الدقة) أمراً متفق عليه، أي يفترض توافر الدقة في كل الخدمات المقدمة بالمصرف، فإن العنصر الثاني (السرعة) يبقى ليكون موضوعاً قياسياً لكفاءة الأداء المصرفي.

7. الإنتاجية:

تمثل الإنتاجية أحد المقاييس المهمة للاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج والتي تتضمن الطاقات، والموارد المادية، والموارد البشرية المتاحة في المصرف، والتي تكفل تحقيق الأهداف، والإنتاجية هي مقياس لقدرة المصرف على استخدام الموارد المتاحة في إنتاج الخدمة المصرفية. إذ تعبر الإنتاجية عن العلاقة بين عناصر الإنتاج (المدخلات) التي تسهم في الإنتاج من جهة، و (المخرجات) من جهة أخرى، أي أنها النسبة بين المخرجات والمدخلات خلال مدة زمنية معينة (الحسيني والدوري، 2010)..

8. الفاعلية:

يمكن تعريف الفاعلية على أنها القيام بعمل الأشياء الصحيحة، وترتبط الفاعلية باختيار الغرض الصحيح، ونطاق عمل الخدمة، أو المنتج الذي تتميز به المؤسسة بشكل صحيح، وتعبر الفاعلية عن درجة نجاح المصارف في تحقيق أهدافها، وذلك من خلال ما تنتجه من خدمات، ويتم التعرف على النتائج المطلوب الوصول إليها، وتقاس بمقاييس قيمية مثل قيمة النفقات التي يتم إنفاقها على الخدمات المقدمة، كما تقاس بمقاييس كمية كما هو الحال بوحدات الأداء التي تقاس بها الخدمات (اسماعيل وعدس، 2010).

وبالتالي يمكن التفريق بين الكفاءة والفاعلية حيث أن الكفاءة تتضمن العمل بطريقة صحيحة، ويقصد بالفاعلية أداء الأعمال الصحيحة (عاصي، 2010).

الفصل الثالث

الإطار العملي

تمهيد:

بعد دراسة موضوع البحث من الناحية النظرية لابد من التعريف بلمحة بسيطة عن الحالة العملية المدروسة من خلال استعراض لأهم ما يتعلق بعمل بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا، وذلك تمهيداً لتطبيق البحث على عينة من عملائه لكي يتم استخلاص النتائج التي ستساعد في إثبات فرضيات البحث أو نفيها وفق أصول البحث العلمي، وقد تم تنفيذ التطبيق العملي من خلال توزيع استبانة على عينة بحثية مناسبة من عملاء المصرف المذكور بهدف إجراء القياس الكمي والاختبارات الإحصائية الضرورية لاستخلاص النتائج.

بنك بيمو
السعودي الفرنسي
BANQUE BEMO
SAUDI FRANSI



1- لمحة عن بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا:

1-1- تأسيسه:

تأسس بنك بيمو السعودي الفرنسي في العام 2004 كأول بنك سوري خاص منذ 40 عاماً في الجمهورية العربية السورية متّخذاً اسم مؤسّسيه: بنك بيمو اللبناني ش.م.ل. والبنك السعودي الفرنسي، وهو الاسم التجاري لشركة سورية مساهمة مغلقة تعمل وفق المعايير العالمية العالية بقيمة رأس مال مدفوع تبلغ 10,000,000,000 ل.س.

خلال السنوات العشر التي تلت تأسيسه، وبخطوات ثابتة نما البنك مكانة وحجماً وأصبح من المؤسسات المالية الرائدة، ومساهمات أساسياً في تمويل النشاطات التجارية والصناعية والعقارية على مستوى الشركات والأفراد، ملتزماً بتطوير هذه القطاعات بشكل خاص والاقتصاد السوري بشكل عام، بالإضافة إلى أن قسم التجزئة المصرفية في بنك بيمو السعودي الفرنسي يعمل جاهداً ليقدم لعملائه أوسع مجموعة من المنتجات والخدمات بما فيها القروض والودائع وخدمات إدارة الأموال النقدية.

وقد باشر المصرف أعماله في 4 كانون الثاني 2004 بغرض القيام بتقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة تكونت تدرجياً من ستة و اربعون فرعاً و مكتباً موزعين على غالبية المحافظات السورية.

1-2- أقسامه:

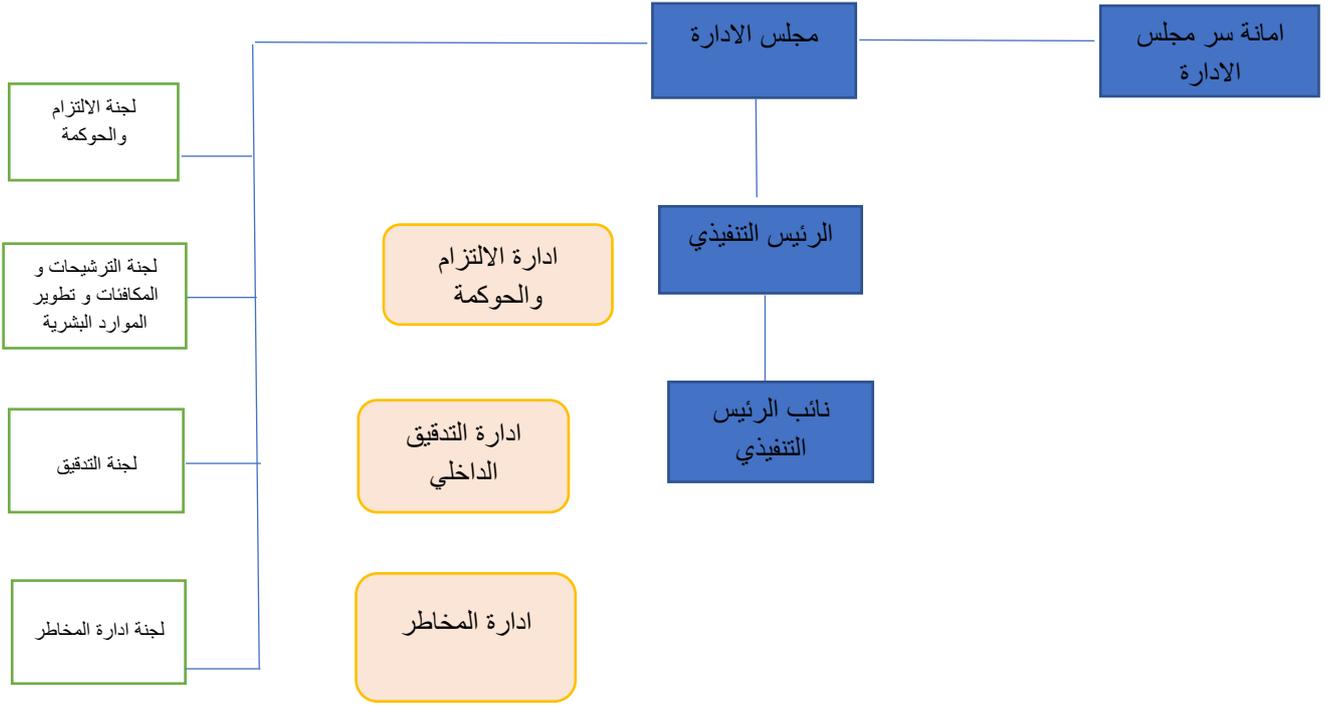
يقوم بإدارة المصرف مجلس الإدارة الذي تتفرع عنه ثلاث إدارات هي:

- إدارة الالتزام والحوكمة.
- إدارة التدقيق الداخلي.
- إدارة المخاطر.

ويتفرع عن هذا الإدارات أربعة لجان عمل رئيسية هي:

- لجنة الالتزام والحوكمة.
- لجنة الترشيحات والمكافآت وتطوير الموارد البشرية
- لجنة التدقيق.
- لجنة إدارة المخاطر.

ويبين الشكل التالي هيكلية بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا:



الشكل (2) – هيكلية بنك بيمو السعودي الفرنسي-سوريا
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات من المصرف

3-1- منتجات وخدمات المصرف:

يقدم البنك مجموعة متنوعة ومتكاملة من المنتجات والخدمات التي تهدف إلى تلبية احتياجات العملاء المصرفية كافة و تتضمن:

أولاً: الخدمات العادية:

- الحسابات بأنواعها (جاري, توفير, ودائع لأجل) و الودائع المصرفية.
- الحوالات.
- بطاقات الصراف الآلي.
- الشيكات.
- صناديق الامانات.
- توظيف الراتب.
- توظيف فواتير الهاتف الخليوي.

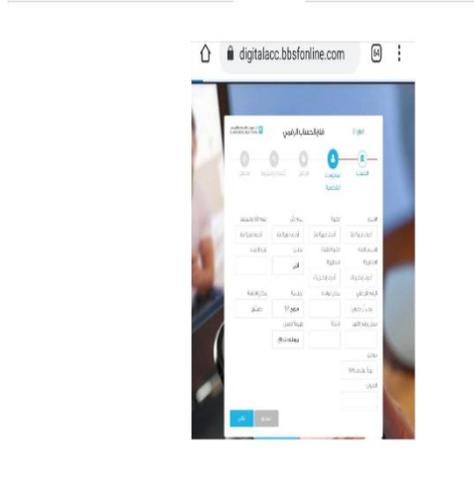
- كشف حساب/ شهادة مصرفية.
- التسهيلات المباشرة : قروض وسلف.
- التسهيلات غير المباشرة : كفالات مصرفية ، بوالص.
- خدمات بالتعاون مع سوق دمشق للأوراق المالية تتضمن:
- خدمة إشعار الملكية الإلكتروني: والتي تهدف إلى تمكين المستثمر من الاطلاع على كافة حساباته وملكيته من الاوراق المالية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية من خلال الموقع الإلكتروني للسوق.
- خدمة التحويلات المستثناة من التداول:
 - التحويلات الإرثية: والتي تهدف الى تمكين المستثمر (أو ورثته أو النائب عن الغير) من تحويل ملكياته من الاوراق المالية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية من خلال البنك.
 - التحويلات العائلية التي تتم بين الأصول و الفروع حتى الدرجة الثانية و ما بين الأزواج و الاخوة.
 - التحويلات من الجهات الدينية أو الخيرية أو الاجتماعية أو الانسانية المسجلة لدى الجهات الرسمية إلى الاشخاص الطبيعيين والاعتباريين المشمولين بأعمالها، وذلك بموجب قرار من مجلس الادارة.

ثانياً: الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنواعها:

- خدمة البنك الإلكتروني على الموقع.
- خدمة USSD.
- خدمة BBSF Mobile
- الحساب الرقمي ذو الاجراءات المبسطة.
- تسديد فواتير الشركة السورية للمدفوعات.
- تسديد فواتير الانترنت.
- خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق تطبيق بيمو من خلال رمز الاستجابة السريعة.
- التحويل بين الحسابات للأفراد عن طريق التطبيق.
- تسديد فواتير الموبايل للخطوط المسبقة واللاحقة الدفع.

4-1 الدفع الإلكتروني (E-Pay):

وهي خدمه تتيح للشركات والمنشآت بتمرير عمليات الدفع الإلكتروني عن طريق الموقع الإلكتروني:



الشكل (3) – واجهة موقع بنك بيمو السعودي الفرنسي-سوريا

المصدر: bbsfonline.com

أو التطبيق الالكتروني BBSF:



الشكل (4) – واجهة تطبيق BBSF الالكتروني

المصدر: تطبيق BBSF

أو البطاقات البنكية (بطاقة فيزا، ماستر كارد، مدى) بطريقة سهلة، مريحة وأمنة.



الشكل (5) – بطاقات بنك بيمو السعودي الفرنسي

المصدر: موقع بنك بيمو السعودي الفرنسي-سوريا على الانترنت

أما أهم الخدمات الالكترونية التي يقدمها بنك بيمو السعودي الفرنسي عبر أنظمة الدفع الالكتروني:

- معرفة الرصيد الفعلي للحساب.
- الاستعلام عن ارصدة الحسابات المسجلة بالخدمة و آخر عشر عمليات مصرفية.
- كشف مفصل بالحركات المالية للحساب المطلوب (يومي للأيام ال 360 الماضية وشهري للأشهر ال 12 الماضية).
- التحويل بين حسابات المصرف بالليرة السورية.
- الدفع الالكتروني (التحويل الى مزودي الخدمات).
- سجل مراقبة الحركات المصرفية الالكترونية.
- ايجاد اقرب صراف آلي و اقرب فرع من فروع المصرف الى موقعك.
- احتساب اسعار صرف العملات.
- طلب او الغاء بطاقة صراف آلي.
- طلب دفتر شيكات.

2- أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجدت الباحثة أن الأداة الأكثر ملاءمةً لتحقيق أهداف البحث هي الاستبانة، حيث تم تصميم الاستبانة المناسبة لقياس المتغيرات المدروسة وذلك بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة أهمها دراسة (محمد وآخرون، 2016) مع إدخال بعض التعديلات عليها بما يتناسب الحالة العملية المدروسة، ليتم إخراج الاستبانة بصيغتها النهائية وبحيث تتضمن (21) عبارة إضافةً إلى الأسئلة الديمغرافية وفق التالي:

القسم الأول: الأسئلة الديمغرافية: الجنس – سنوات التعامل مع البنك – نظام الدفع المفضل للاستخدام.

القسم الثاني: أنظمة الدفع الالكتروني: وتم قياسها بـ (15) عبارة من 1 وحتى 15، وفق التالي:

- الموقع الالكتروني: تم قياسه بـ (5) عبارات من 1 وحتى 5.
- البطاقة البنكية: تم قياسها بـ (5) عبارات من 6 وحتى 10.
- التطبيق الالكتروني: تم قياسها بـ (5) عبارات من 11 وحتى 15.

القسم الثالث: الأداء المصرفي: وتم قياسه بـ (6) عبارات من 16 وحتى 21.

3- جمع البيانات وتحليلها:

قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان على عينة بحثية مناسبة لعملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا بلغت (100) مفردة (وذلك لعدم القدرة على تحديد حجم مجتمع البحث)، تم استرداد (81) استبانة صالحة للتحليل بنسبة 81% من إجمالي عدد الاستبانات الموزعة وهي نسبة جيدة، ثم تم تفرغ البيانات وترميزها على برنامج Microsoft Excel ثم تصديرها إلى برنامج التحليل الإحصائي SPSS الإصدار رقم 26 ليتم قياس درجة ثبات وصدق المقياس واتساقه وتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

3-1- مواصفات العينة:

تكونت عينة الدراسة من 81 مفردة من عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا، ونبين فيما يلي توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب خصائصهم الديموغرافية والمتمثلة في (الجنس – عدد سنوات التعامل مع البنك – نظام الدفع الالكتروني المفضل للاستخدام):

• الجنس:

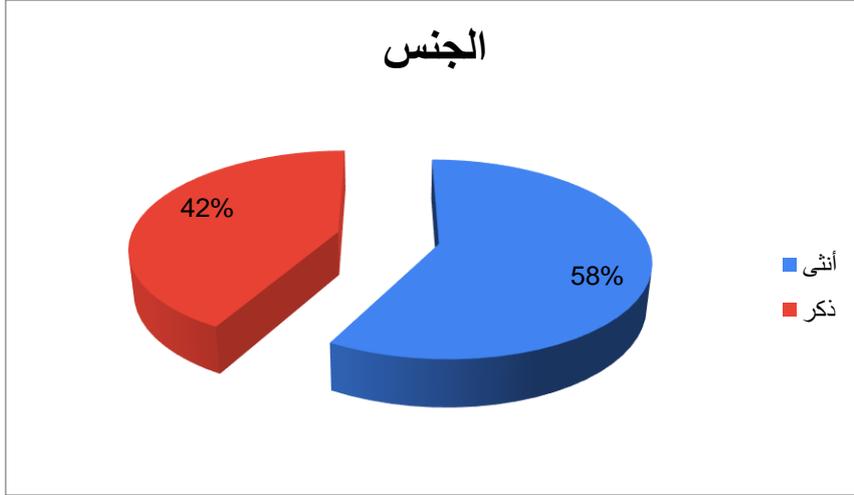
يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجدول (2) – توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
42%	34	ذكر
58%	47	أنثى
100%	81	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

كما يبين الشكل التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:



الشكل (6) – توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يبين كل من الجدول رقم (2) والشكل رقم (6) أن نسبة الإناث في العينة تزيد على نسبة الذكور حيث تبلغ نسبة الإناث 58%، فيما تبلغ نسبة الذكور 42%، وهذا يشير إلى إقبال الإناث بشكل ملحوظ على التعامل مع المصارف بشكل كبير.

• سنوات التعامل مع المصرف:

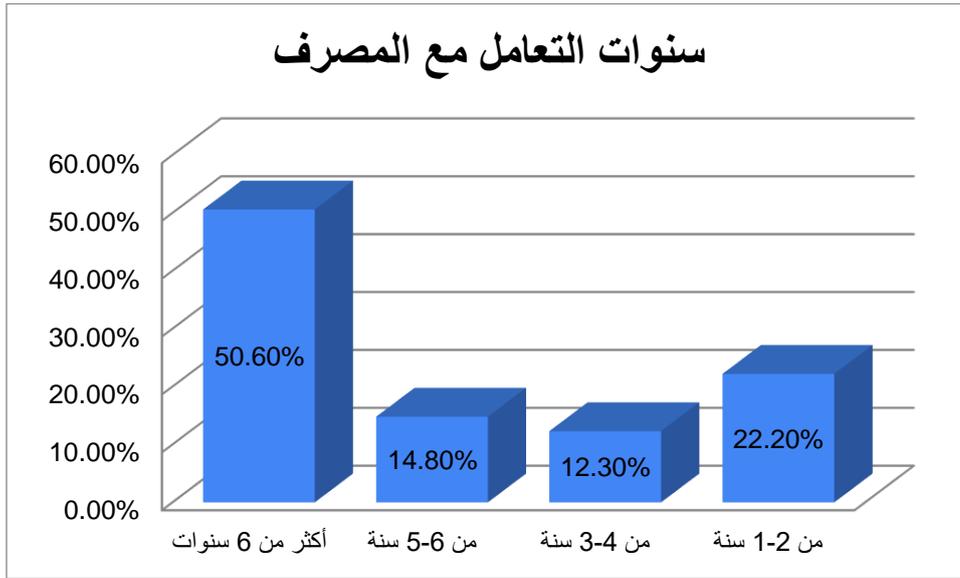
يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات التعامل مع المصرف:

الجدول (3) – توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع المصرف

النسبة المئوية	التكرار	سنوات التعامل مع المصرف
22.2%	18	2-1 سنة
12.3%	10	4-3 سنة
14.8%	12	6-5 سنة
50.6%	41	أكثر من 6 سنوات
100%	81	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

كما يبين الشكل التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات التعامل مع المصرف:



الشكل (7) – توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع المصرف

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يبين الجدول والشكل السابقين توزيع أفراد العينة بحسب سنوات تعاملهم مع المصرف، حيث أن النسبة الأكبر للعملاء الذين تزيد سنوات تعاملهم معه على 6 سنوات بنسبة 50.60% وهذا يشير إلى أهمية تعامل عملاء المصرف معه واستمرارية هذا التعامل لوقت طويل والذي ربما يعود إلى جودة خدماته ودقتها والسرعة في تقديمها، يليهم العملاء الذين تتراوح سنوات تعاملهم مع المصرف بين 2-1 سنة بنسبة 22.20%، ثم العملاء الذين تتراوح مدة التعامل بين 6-5 سنة بنسبة 14.80%، وأخيراً العملاء الذين تتراوح سنوات تعاملهم بين 3-4 سنوات بنسبة 12.30%.

• نظام الدفع الإلكتروني المفضل للاستخدام:

يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير نظام الدفع الإلكتروني المفضل للدفع:

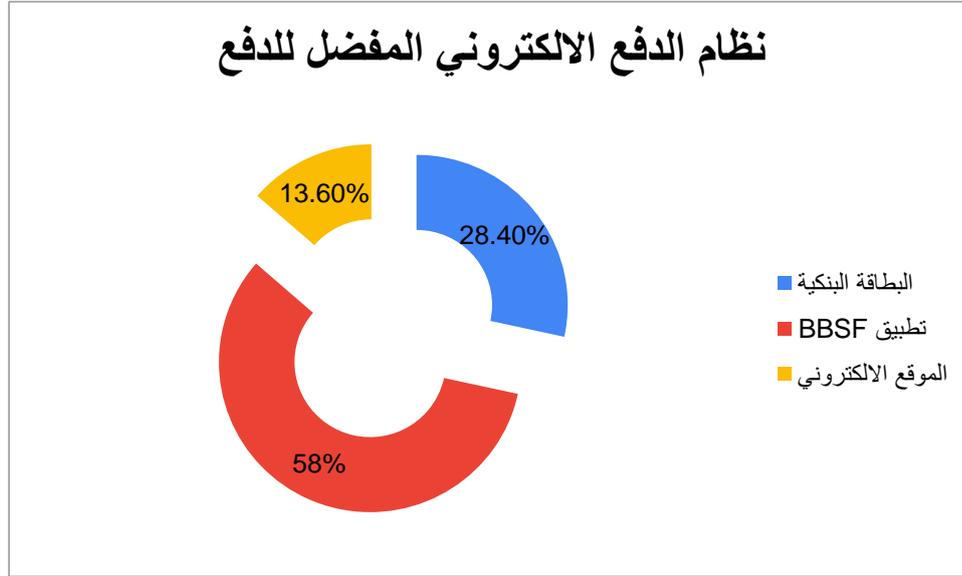
الجدول (4) – توزيع عينة الدراسة حسب متغير نظام الدفع الإلكتروني المفضل للدفع

النسبة المئوية	التكرار	نظام الدفع الإلكتروني المفضل للدفع
13.6%	11	الموقع الإلكتروني
58%	47	تطبيق BBSF
28.4%	23	البطاقة البنكية

100%	81	المجموع
------	----	---------

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

كما يبين الشكل التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير نظام الدفع الالكتروني المفضل للدفع:



الشكل (8) – توزيع عينة الدراسة حسب متغير نظام الدفع الالكتروني المفضل للدفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يبين الجدول والشكل السابقين أن النسبة الأكبر من أفراد العينة يفضلون استخدام تطبيق BBSF الالكتروني الخاص ببنك بيمو للحصول على خدماته حيث بلغت نسبتهم 58% من مجموع المبحوثين، يليهم العملاء الذين يفضلون استخدام البطاقة البنكية ونسبتهم 28.40%، وأخيراً العملاء الذين يفضلون استخدام الموقع الالكتروني ونسبتهم 13.6% من مجموع المبحوثين، وهذا يشير إلى تفضيل أغلب العملاء لوسائل الدفع المباشر عبر التطبيق الالكتروني كونها الوسيلة الأسرع والأكثر حداثة وتداولاً بين العملاء في الوقت الحالي.

2-3- قياس درجة ثبات المقياس:

قامت الباحثة بفحص الثبات الداخلي لمقاييس الاستبيان باستخدام اختبار الثبات (كرونباخ ألفا)، وتم فحص عبارات كل مقياس على حدة، حيث يبين الجدول رقم (5) نتائج معاملات كرونباخ ألفا لكل متغير من متغيرات الدراسة:

الجدول (5) – اختبار اعتمادية المقياس

المقياس	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
الموقع الالكتروني	0.728
البطاقة البنكية	0.654
التطبيق الالكتروني	0.725
الأداء المصرفي	0.824

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يُلاحظ من الجدول رقم (5) أن قيم كرونباخ ألفا لأبعاد المتغير المستقل تتراوح بين 0.654 و 0.728، فيما تبلغ قيمة معامل الثبات للمتغير التابع 0.824 وجميع هذه المقاييس أكبر من المقبول 0.6 وتدل على جودة أسئلة الاستبيان وبالتالي يمكن القول أن اعتمادية المقياس محققة (Mamahit & Worng, 2016:133-144).

وبناءً على موثوقية معامل الثبات في كل المقاييس قامت الباحثة بتقسيم المتغيرات إلى محاور لتسهيل عملية التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات.

3-3- اختبار الاتساق الداخلي (صدق البناء) لأداة البحث:

لقياس الاتساق الداخلي تم استخدام معامل ارتباط بيرسون بين عبارات كل بعد من محاور المقياس ومحورها الكلي وفق التالي:

- البعد الأول: (الموقع الالكتروني) للمتغير المستقل (أنظمة الدفع الالكتروني):

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين البعد الأول (الموقع الالكتروني) والعبارات التي تقيسه:

الجدول (6)- معاملات الارتباط بين البعد الأول (الموقع الالكتروني) من المتغير المستقل والعبارات التي تقيسه

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	فقرات البعد
0.000	0.769	يحتوي موقع المصرف الالكتروني على جميع المعلومات التي أحتاجها العميل للحصول على خدماته
0.000	0.639	يمكنني موقع المصرف الالكتروني من الاطلاع على حساباتي بسهولة
0.000	0.380	يمكنني موقع المصرف الالكتروني من تنفيذ عملياتي الحسابية بكل سهولة

0.000	0.754	يمتاز موقع المصرف الالكتروني بالحماية والأمان لإجراء تحويلاتي المالية
0.000	0.545	يتم تحديث موقع المصرف الالكتروني بشكل مستمر عند إجراء كل عملية تحويل

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين البعد الأول من المتغير المستقل (الموقع الالكتروني) والفقرات التي تقيسه كانت ما بين متوسطة إلى مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد وجود اتساق داخلي مقبول إحصائياً داخل البعد الأول من أبعاد ومحاور المتغير المستقل وبالتالي صلاحيتها للتطبيق.

- البعد الثاني: (البطاقة البنكية) للمتغير المستقل (أنظمة الدفع الالكتروني):

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين البعد الثاني (البطاقة البنكية) والعبارات التي تقيسه:

الجدول (7)- معاملات الارتباط بين البعد الثاني (البطاقة البنكية) من المتغير المستقل والعبارات التي تقيسه

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	فقرات البعد
0.000	0.708	لدى بنك بيمو أنواع متعددة من البطاقات المصرفية
0.000	0.593	تتميز البطاقة الالكترونية بالسهولة في التعامل
0.000	0.758	يمكن استخدام البطاقة الالكترونية للحصول على الخدمات من أماكن مختلفة
0.000	0.404	تعتبر البطاقة الالكترونية وسيلة آمنة لتنفيذ معاملاتنا المالية
0.000	0.459	توجد إجراءات أمان متعلقة بعدم إمكانية التعامل بالبطاقة المصرفية عند فقدانها

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين البعد الثاني من المتغير المستقل (البطاقة البنكية) والفقرات التي تقيسه كانت ما بين متوسطة إلى مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد وجود اتساق داخلي مقبول إحصائياً داخل البعد الثاني من أبعاد ومحاور المتغير المستقل وبالتالي صلاحيتها للتطبيق.

- البعد الثالث: (التطبيق الالكتروني) للمتغير المستقل (أنظمة الدفع الالكتروني):

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين البعد الثالث (التطبيق الالكتروني) والعبارات التي تقيسه:

الجدول (8)- معاملات الارتباط بين البعد الثالث (التطبيق الالكتروني) من المتغير المستقل والعبارات التي تقيسه

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	فقرات البعد
0.000	0.627	يمكّني تطبيق الموبايل الخاص بالمصرف من الاستعلام عن رصيد حسابي بسهولة
0.000	0.667	يمكّني تطبيق الموبايل من إجراء التحويلات المالية مع عملاء آخرين في المصرف بسهولة
0.000	0.729	يمكن إجراء التحويلات المالية عبر تطبيق BBSF إلى مزودي الخدمات بسهولة
0.000	0.500	تتم معالجة المقترحات والشكاوى التي تقدم عبر تطبيق BBSF بسرعة دون تأخير
0.000	0.680	يتسم تطبيق BBSF بالأمان في التعامل

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين البعد الثالث من المتغير المستقل (التطبيق الإلكتروني) والفقرات التي تقيسه كانت ما بين متوسطة إلى مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد وجود اتساق داخلي مقبول إحصائياً داخل البعد الثالث من أبعاد ومحاور المتغير المستقل وبالتالي صلاحيتها للتطبيق.

- المتغير التابع (الأداء المصرفي):

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين المتغير التابع (الأداء المصرفي) والعبارات التي تقيسه:

الجدول (9)- معاملات الارتباط بين معاملات الارتباط بين المتغير التابع (الأداء المصرفي) والعبارات التي تقيسه

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	فقرات البعد
0.000	0.785	يتميز المصرف بسرعة تقديم الخدمات من خلال أنظمة الدفع الإلكتروني
0.000	0.693	تتسم الخدمات التي يقدمها المصنف عبر أنظمة الدفع الإلكتروني بالجودة
0.000	0.607	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يتميز بالدقة وعدم ارتكاب الأخطاء
0.000	0.513	يشعري التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني بتميز أداء المصرف
0.000	0.678	يمكن الحصول على خدمات المصرف عبر وسائل الدفع الإلكتروني في أي وقت - خدمة 24/24 ساعة

0.001	0.766	يساهم استخدام وسائل الدفع الالكتروني بتقليل الاعتماد على النماذج والمعاملات الورقية
-------	-------	---

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين المتغير التابع (الأداء المصرفي) والفقرات التي تقيسه كانت متوسطة إلى مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد وجود اتساق داخلي مقبول إحصائياً داخل المتغير التابع وبالتالي صلاحيتها للتطبيق.

4- اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى والثانية:

H1- يوجد مستوى تطبيق مرتفع لاستخدام أنظمة الدفع الالكتروني (أكبر من الوسط الحيادي 3.4) في بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا.

H2- يوجد مستوى مرتفع لأداء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا (أكبر من الوسط الحيادي 3.4).

لاختبار هذه الفرضيات استخدمت الباحثة تحليل One-Sample T-Test لمعرفة إذا ما كان المتوسط الحسابي لدرجة الاستجابة على كل فقرة من فقرات محاور الدراسة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3.4) أم تختلف عنها جوهرياً.

ونبين فيما يلي نتائج التحليل وفقاً لكل متغير من متغيرات الدراسة على حدا:

الفرضية الرئيسية الأولى:

يبين الجدول التالي قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج تحليل One-Sample T-Test للفقرات الخاصة بالمتغير المستقل (أنظمة الدفع الالكتروني):

الجدول (10) – الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاحتمال (sig.) لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة بالمتغير المستقل (أنظمة الدفع الالكتروني)

المرتبة	النتيجة	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة (t)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الموقع الالكتروني
2	يوجد فرق معنوي	0.000	7.461	0.679	3.96	1. يحتوي موقع المصرف الالكتروني على جميع المعلومات التي أحتاجها العميل للحصول على خدماته

1	يوجد فرق معنوي	0.000	11.685	0.547	4.11	2. يمكنني موقع المصرف الالكتروني من الاطلاع على حساباتي بسهولة
4	يوجد فرق معنوي	0.000	6.271	0.666	3.86	3. يمكنني موقع المصرف الالكتروني من تنفيذ عملياتي الحسابية بكل سهولة
3	يوجد فرق معنوي	0.000	5.562	0.871	3.93	4. يمتاز موقع المصرف الالكتروني بالحماية والأمان لإجراء تحويلاتي المالية
5	يوجد فرق معنوي	0.005	2.860	0.877	3.67	5. يتم تحديث موقع المصرف الالكتروني بشكل مستمر عند إجراء كل عملية تحويل
	يوجد فرق معنوي	0.000	6.767	0.728	3.90	النتيجة الإجمالية للموقع الالكتروني
المرتبة	النتيجة	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة (t)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البطاقة البنكية
3	يوجد فرق معنوي	0.000	6.223	0.707	3.88	6. لدى بنك بيمو أنواع متعددة من البطاقات المصرفية
4	يوجد فرق معنوي	0.004	2.948	0.889	3.69	7. تتميز البطاقة الالكترونية بالسهولة في التعامل
	لا يوجد فرق معنوي	0.449	0.761	0.963	3.48	8. يمكن استخدام البطاقة الالكترونية للحصول على الخدمات من أماكن مختلفة
1	يوجد فرق معنوي	0.000	6.505	0.710	3.91	9. تعتبر البطاقة الالكترونية وسيلة آمنة لتنفيذ معاملاتي المالية
1	يوجد فرق معنوي	0.000	6.505	0.710	3.91	10. توجد إجراءات أمان متعلقة بعدم إمكانية التعامل بالبطاقة المصرفية عند فقدانها

المرتبة	النتيجة	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة (t)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التطبيق الالكتروني
	يوجد فرق معنوي	0.000	4.588	0.795	3.77	النتيجة الإجمالية للبطاقة البنكية
1	يوجد فرق معنوي	0.000	13.390	0.635	4.34	11. يمكنني تطبيق الموبايل الخاص بالمصرف من الاستعلام عن رصيد حسابي بسهولة
2	يوجد فرق معنوي	0.000	9.019	0.771	4.17	12. يمكنني تطبيق الموبايل من إجراء التحويلات المالية مع عملاء آخرين في المصرف بسهولة
4	يوجد فرق معنوي	0.001	3.443	0.987	3.77	13. يمكن إجراء التحويلات المالية عبر تطبيق BBSF إلى مزودي الخدمات بسهولة
5	يوجد فرق معنوي	0.002	-3.286	0.926	3.06	14. تتم معالجة المقترحات والشكاوى التي تقدم عبر تطبيق BBSF بسرعة دون تأخير
3	يوجد فرق معنوي	0.000	7.578	0.639	3.93	15. يتسم تطبيق BBSF بالأمان في التعامل
	يوجد فرق معنوي	0.000	6.028	0.791	3.85	النتيجة الإجمالية للتطبيق الالكتروني
	يوجد فرق معنوي	0.000	5.794	0.771	3.84	النتيجة الإجمالية لأنظمة الدفع الالكتروني

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يظهر من الجدول رقم (10) أن المتوسط العام لإجابات عينة البحث حول متغير أنظمة الدفع الإلكتروني يبلغ (3.84) وبانحراف معياري يبلغ (0.771) ومع وجود فرق معنوي بناء على نتائج تحليل T للعينة الواحدة حيث $sig < 0.05$ ، مما يدل على موافقة أفراد العينة على مستوى أنظمة الدفع الإلكتروني في بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا، وهذا ما يدعو إلى رفض فرضية العدم و قبول الفرضية البديلة و بالتالي يوجد مستوى تطبيق مرتفع (أكبر من الوسط الحيادي 3.4) لأنظمة الدفع الإلكتروني في بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا.

وتبين نتائج تحليل T للعينة الواحدة من الجدول السابق أيضاً:

1. الموقع الالكتروني:

جميع العبارات التي تم فيها قياس الموقع الالكتروني اتجهت إجابات أفراد العينة فيها إلى الموافقة، وقد احتلت العبارة /2/ المرتبة الأولى من بين العبارات التي تقيس الموقع الالكتروني والتي تشير إلى أن موقع المصرف الالكتروني يمكن العملاء من الاطلاع على حساباتهم المصرفية بسهولة، فيما نالت العبارة /5/ التقييم الأقل من بين العبارات التي تقيس هذا المتغير والتي تشير إلى القيام بتحديث موقع المصرف الالكتروني بشكل مستمر عند إجراء كل عملية تحويل.

ودلت نتائج باقي العبارات حسب ترتيب مستوى أهميتها وفقاً لآراء أفراد العينة على احتواء موقع المصرف الالكتروني على جميع المعلومات التي يحتاجها العميل للحصول على خدماته، إضافةً إلى تميزه بالحماية والأمان لإجراء التحويلات المالية، ويمكن موقع المصرف الالكتروني كذلك العملاء من تنفيذ عملياتهم الحسابية بكل سهولة.

2. البطاقة البنكية:

جميع العبارات التي تم فيها قياس البطاقة البنكية اتجهت إجابات أفراد العينة فيها إلى الموافقة باستثناء العبارة رقم /8/ والتي تشير إلى عدم إمكانية البطاقة الالكترونية للحصول على الخدمات من أماكن مختلفة، فيما احتلت العبارتين /9/ و /10/ المرتبة الأولى من بين العبارات التي تقيس البطاقة البنكية واللذين تشيران إلى أن البطاقة الالكترونية تعتبر وسيلة آمنة لتنفيذ معاملات العملاء المالية، كما توجد إجراءات أمان متعلقة بعدم إمكانية التعامل بالبطاقة المصرفية عند فقدانها، فيما نالت العبارة /7/ التقييم الأقل من بين العبارات التي تقيس هذا المتغير والتي تشير إلى تميز البطاقة الالكترونية بالسهولة في التعامل. ودلت نتيجة العبارة قم /6/ على وجود أنواع متعددة من البطاقات المصرفية لدى بنك بيمو.

3. التطبيق الالكتروني:

جميع العبارات التي تم فيها قياس التطبيق الالكتروني اتجهت إجابات أفراد العينة فيها إلى الموافقة باستثناء العبارة رقم /14/ وفقاً لمستوى الوسط الحسابي والتي تشير إلى أن المقترحات والشكاوى التي تقدم عبر تطبيق BBSF لا تتم معالجتها بالسرعة المطلوبة، وقد احتلت العبارة /11/ المرتبة الأولى من بين العبارات التي تقيس التطبيق الالكتروني والتي تشير إلى إمكانية العميل الاستعلام عن رصيد حسابه بسهولة عبر تطبيق الموبايل الخاص بالمصرف، فيما نالت العبارة /13/ التقييم الأقل من بين العبارات التي تقيس هذا المتغير والتي تشير إلى إمكانية إجراء التحويلات المالية عبر تطبيق BBSF إلى مزودي الخدمات بسهولة.

ودلت نتائج باقي العبارات حسب ترتيب مستوى أهميتها وفقاً لآراء أفراد العينة إلى إمكانية إجراء التحويلات المالية مع عملاء آخرين في المصرف بسهولة عبر تطبيق الموبايل، كما يتسم التطبيق الإلكتروني الخاص بالمصرف BBSF بالأمان في التعامل.

يتبين من نتائج **one sample t- test** لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى إلى أن انطباع عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي يتجه لارتفاع مستوى أنظمة الدفع الإلكتروني التي يقدمها المصرف لعملائه عن المتوسط ويمكن تفسير ذلك باهتمام إدارة البنك بعملائها والسعي لتقديم الخدمات بأرقى صورة ممكنة تراعى فيها جودة هذه الخدمات والسرعة والدقة من خلال تبني النظم التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية والمتمثلة في الموقع الإلكتروني والبطاقة البنكية وتطبيقات الهاتف المحمول.

• المتغير التابع (مستوى الأداء المصرفي):

يبين الجدول التالي قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج تحليل One-Sample T-Test للفقرات الخاصة بالمتغير التابع (الأداء المصرفي):

الجدول (11) – الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاحتمال (sig.) لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة بالمتغير التابع (الأداء المصرفي)

المرتبة	النتيجة	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة (t)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأداء المصرفي
5	يوجد فرق معنوي	0.000	5.108	0.817	3.86	16. يتميز المصرف بسرعة تقديم الخدمات من خلال أنظمة الدفع الإلكتروني
4	يوجد فرق معنوي	0.000	5.356	0.821	3.88	17. تتسم الخدمات التي يقدمها المصرف عبر أنظمة الدفع الإلكتروني بالجودة
6	يوجد فرق معنوي	0.004	2.958	0.848	3.67	18. استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يتميز بالدقة وعدم ارتكاب الأخطاء
2	يوجد فرق معنوي	0.000	7.415	0.818	4.07	19. يشعروني التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني بتميز أداء المصرف
3	يوجد فرق معنوي	0.000	5.076	0.932	3.92	20. يمكن الحصول على خدمات المصرف عبر وسائل الدفع الإلكتروني في أي وقت – خدمة 24/24 ساعة
1	يوجد فرق معنوي	0.000	9.633	0.802	4.25	21. يساهم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بتقليل الاعتماد على النماذج والمعاملات الورقية
	يوجد فرق معنوي	0.000	5.924	0.839	3.91	النتيجة الإجمالية للأداء المصرفي

يظهر من الجدول رقم (11) أن المتوسط العام لإجابات عينة البحث حول الأداء المصرفي يبلغ (3.91) وبانحراف معياري يبلغ (0.839) ومع وجود فرق معنوي بناء على نتائج تحليل T للعينة الواحدة حيث $sig < 0.05$ ، مما يدل على موافقة أفراد العينة على مستوى الأداء المصرفي لبنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا، وهذا ما يدعو إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة وبالتالي يوجد مستوى مرتفع (أكبر من الوسط الحيادي 3.4) للأداء المصرفي لبنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا.

وتبين نتائج تحليل T للعينة الواحدة من الجدول السابق أيضاً أن جميع العبارات التي تم فيها قياس الأداء المصرفي اتجهت إجابات أفراد العينة فيها إلى الموافقة، وقد احتلت العبارة /21/ المرتبة الأولى من بين العبارات التي تقيس الأداء المصرفي والتي تشير إلى مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني بتقليل الاعتماد على النماذج والمعاملات الورقية، فيما نالت العبارة /18/ التقييم الأقل من بين العبارات التي تقيس هذا المتغير والمتعلقة بتميز استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بالدقة وعدم ارتكاب الأخطاء.

ودلت نتائج باقي العبارات حسب ترتيب مستوى أهميتها وفقاً لآراء أفراد العينة على شعور العملاء بتميز أداء المصرف التعامل عند التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني حيث يمكنهم الحصول على خدمات المصرف عبر وسائل الدفع الإلكتروني في أي وقت - خدمة 24/24 ساعة، وتتسم الخدمات التي يقدمها المصرف عبر أنظمة الدفع الإلكتروني بالجودة والسرعة.

يتبين من نتائج **one sample t- test** لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية إلى أن انطباع عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي يتجه للموافقة على أدائه المصرفي، ويمكن إرجاع ذلك إلى تبني بنك بيمو السعودي الفرنسي إلى سياسة التوجه بالزبون عبر السعي لتحقيق أعلى معايير الجودة المصرفية في خدمة العملاء بما يساهم في تحقيق أعلى مستويات الرضا لعملائه.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

H3- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأنظمة الدفع الإلكتروني في أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

H3-1- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للموقع الإلكتروني في أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا.

H3-2- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبطاقة الإلكترونية في أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا.

H3-3- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الهاتف المحمول في أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي

- سوريا.

لتحديد وتوضيح التأثيرات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع لجأت الباحثة إلى تحليل الانحدار الخطي الذي يستخدم للتنبؤ بقيمة المتغير التابع (الأداء المصرفي) بدلالة المتغير المستقل أنظمة الدفع الإلكتروني بأبعاده (الموقع الإلكتروني – البطاقة البنكية – تطبيقات الهاتف المحمول) وذلك بعد إيجاد معادلة الانحدار الخطية وهي من الشكل:

$$(Y = B_0 + B_1X)$$

حيث يمثل Y الأداء المصرفي، ويمثل X أنظمة الدفع الإلكتروني.

الفرضية الفرعية الأولى:

H3-1- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للموقع الإلكتروني على أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا.

يبين الجدول التالي تحليل الانحدار البسيط لأثر الموقع الإلكتروني على الأداء المصرفي:

الجدول (12) – تحليل الانحدار البسيط لأثر الموقع الإلكتروني على الأداء المصرفي

المتغير التابع	قيمة p-value لمعامل الميل B1	قيمة p-value لاختبار ANOVA	معادلة الانحدار في حال وجود أثر	R	R ²	النسبة المئوية للقوة التفسيرية للنموذج
الأداء المصرفي	0.000	0.000	$Y = 1.472 + 0.632X$	0.513	0.263	26.3%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن قيمة p-value لمعلمة الميل B1 في علاقة المتغير المستقل (الموقع الإلكتروني) بالمتغير التابع (الأداء المصرفي) هي أصغر من 0.05 وهذا يدعو إلى رفض فرضية العدم و قبول الفرضية البديلة ، وبالتالي يؤثر المتغير المستقل (الموقع الإلكتروني) على المتغير التابع (الأداء المصرفي) بشكل كاف، كما أن قيمة p-value لاختبار ANOVA في العلاقة بين المتغيرات المذكورة أصغر من 0.05 مما يعني أن الانحدار معنوي وبالتالي نستطيع استخدام نموذج الانحدار المتمثل بمتغير (الموقع الإلكتروني) لشرح تغيرات المتغير التابع.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط لعلاقة الموقع الإلكتروني بالأداء المصرفي كما يلي:

$$Y = 1.472 + 0.632X$$

أي أن زيادة X (الموقع الإلكتروني) بمقدار 1 ستواكبها زيادة Y (الأداء المصرفي) بمقدار 0.632.

كما أن معامل ارتباط بيرسون للانحدار البسيط في هذا المتغير موجب وأقل من 1 مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ويشرح المتغير المستقل وفقاً لمعامل التحديد - كما هو واضح من الجدول - 26.3% من التغيرات في الأداء المصرفي.

وتنسجم هذه النتيجة مع دراسة (محمد وآخرون، 2016) التي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين الإنترنت وأداء الخدمات.

الفرضية الفرعية الثانية:

H3-2- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبطاقة الالكترونية على أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا.

يبين الجدول التالي تحليل الانحدار البسيط لأثر البطاقة الالكترونية على الأداء المصرفي:

الجدول (13) - تحليل الانحدار البسيط لأثر البطاقة الالكترونية على الأداء المصرفي

المتغير التابع	قيمة p-value لمعامل الميل B1	قيمة p-value لاختبار ANOVA	معادلة الانحدار في حال وجود أثر	R	R ²	النسبة المئوية للقوة التفسيرية للنموذج
الأداء المصرفي	0.012	0.012	$Y = 2.866 + 0.314X$	0.278	0.077	7.7%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن قيمة p-value لمعلمة الميل B1 في علاقة المتغير المستقل (البطاقة الالكترونية) بالمتغير التابع (الأداء المصرفي) هي أصغر من 0.05 وهذا يدعو إلى رفض فرضية العدم و قبول الفرضية البديلة ، وبالتالي يؤثر المتغير المستقل (البطاقة الالكترونية) على المتغير التابع (الأداء المصرفي) بشكل معنوي، كما أن قيمة p-value لاختبار ANOVA في العلاقة بين المتغيرات المذكورة أصغر من 0.05 مما يعني أن الانحدار معنوي وبالتالي نستطيع استخدام نموذج الانحدار المتمثل بمتغير (البطاقة الالكترونية) لشرح تغيرات المتغير التابع.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط لعلاقة البطاقة الالكترونية بالأداء المصرفي كما يلي:

$$Y = 2.866 + 0.314X$$

أي أن زيادة X (البطاقة الالكترونية) بمقدار 1 ستواكبها زيادة Y (الأداء المصرفي) بمقدار 0.314.

كما أن معامل ارتباط بيرسون للانحدار البسيط في هذا المتغير موجب وأقل من 1 مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ويشرح المتغير المستقل وفقاً لمعامل التحديد - كما هو واضح من الجدول - 7.7% من التغيرات في الأداء المصرفي.

وتتسجم هذه النتيجة مع دراسة (محمد وآخرون، 2016) التي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين بطاقة الصراف الآلي و أداء الخدمات.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H3-3- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الهاتف المحمول على أداء بنك بيمو السعودي الفرنسي - سوريا.

يبين الجدول التالي تحليل الانحدار البسيط لأثر تطبيقات الهاتف المحمول على الأداء المصرفي:

الجدول (14) - تحليل الانحدار البسيط لأثر تطبيقات الهاتف المحمول على الأداء المصرفي

المتغير التابع	قيمة p-value لمعامل الميل B1	قيمة p-value لاختبار ANOVA	معادلة الانحدار في حال وجود أثر	R	R ²	النسبة المئوية للقوة التفسيرية للنموذج
الأداء المصرفي	0.000	0.000	$Y = 0.758 + 0.808X$	0.730	0.533	53.3%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن قيمة p-value لمعلمة الميل B1 في علاقة المتغير المستقل (تطبيقات الهاتف المحمول) بالمتغير التابع (الأداء المصرفي) هي أصغر من 0.05 وهذا يدعو إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي يؤثر المتغير المستقل (تطبيقات الهاتف المحمول) على المتغير التابع (الأداء المصرفي) بشكل كاف، كما أن قيمة p-value لاختبار ANOVA في العلاقة بين المتغيرات المذكورة أصغر من 0.05 مما يعني أن الانحدار معنوي وبالتالي نستطيع استخدام نموذج الانحدار المتمثل بمتغير (تطبيقات الهاتف المحمول) لشرح تغيرات المتغير التابع.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط لعلاقة تطبيقات الهاتف المحمول بالأداء المصرفي كما يلي:

$$Y = 0.758 + 0.808X$$

أي أن زيادة X (تطبيقات الهاتف المحمول) بمقدار 1 ستواكبها زيادة Y (الأداء المصرفي) بمقدار 0.808.

كما أن معامل ارتباط بيرسون للانحدار البسيط في هذا المتغير موجب وأقل من 1 مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ويشرح المتغير المستقل وفقاً لمعامل التحديد - كما هو واضح من الجدول - 53.3% من التغيرات في الأداء المصرفي.

وتنسجم هذه النتيجة مع دراسة (محمد وآخرون، 2016) التي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين الهاتف المصرفي و أداء الخدمات.

وبالعودة إلى اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة، وللتنبؤ بقيمة الأداء المصرفي من خلال المتغيرات المستقلة مجتمعة، لجأت الباحثة إلى تحليل الانحدار الخطي المتعدد بطريقة Enter، و يبين الجدول التالي تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمتغيرات البحث بطريقة Enter:

الجدول (15) - تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمتغيرات البحث بطريقة Enter

قيمة p-value لمعامل الميل B1	قيمة p-value لاختبار ANOVA	قيمة F معنوية	R	R ²	النسبة المئوية للقوة التفسيرية للنموذج
0.000	0.000	32.941	0.750	0.562	56.2%

المصدر - من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتبين من الجدول السابق أن قيمة p-value لمعلمة الميل B في علاقة أنظمة الدفع الإلكتروني مجتمعةً بالأداء المصرفي هي أصغر من 0.05 وهذا يدعو إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة ، وبالتالي يؤثر المتغير المستقل أنظمة الدفع الإلكتروني بأبعادها (الموقع الإلكتروني - البطاقة البنكية - تطبيقات الهاتف المحمول) مجتمعةً على المتغير التابع بشكل كاف بمعامل ارتباط يبلغ (0.750) ، كما أن قيمة p-value لاختبار ANOVA في العلاقة بين المتغيرات المذكورة أصغر من 0.05 مما يعني أن الانحدار معنوي وبالتالي نستطيع استخدام نموذج الانحدار المتمثل بالمتغيرات المستقلة لشرح تغيرات المتغير التابع حيث تفسر أنظمة الدفع الإلكتروني مجتمعةً ما نسبته 56.2% من الأداء المصرفي، حيث كانت قيمة R Square = 0.750 وقيمة F= 32.941.

وتفسر الباحثة ذلك بأن أنظمة الدفع الإلكتروني تساهم في تسهيل الحصول على الخدمات المصرفية وزيادتها حيث أنها توفر الكثير من الوقت الذي تتطلبه وسائل الدفع التقليدية، إضافةً إلى الجهد والموارد اللازمة للتنفيذ فضلاً عن الدقة وقلة الأخطاء المرتكبة مقارنةً بالوسائل التقليدية، هذا كله يؤدي إلى رفع مستوى أداء البنك ورفع كفاءة العمليات المصرفية.

وتتسجم هذه النتيجة مع كل من دراسة (بن محسن وهباز، 2018) التي تشير إلى وجود دور لأنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، ودراسة (عبد الجليل، 2018) التي أشارت إلى أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني هو أحد مصادر تحسين الأداء البنكي بطريقة ناجحة، ودراسة (محمد وآخرون، 2016) التي أشارت إلى وجود تأثير فعال لأنظمة الدفع الإلكتروني على أداء الخدمات المصرفية.

ولمعرفة أنظمة الدفع الإلكتروني التي كان لها تأثير على المتغير التابع عند تحليل تأثيرها مجتمعةً لجأت الباحثة إلى تحليل الانحدار الخطي المتعدد بطريقة Stepwise، حيث تبين من خلال الجدول استبعاد البطاقة البنكية حيث كانت الأبعاد الأكثر تأثيراً هي (الموقع الإلكتروني – تطبيقات الهاتف المحمول) كما يظهر في قيم الجدول رقم (16) التالي:

الجدول رقم (16) - تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمتغيرات البحث بطريقة Stepwise

المتغير التابع (الأداء المصرفي)					المتغيرات المستقلة
Coefficients sig	ANOVA		Model		
	sig	F	R Square	R	
0.000	0.000	32.941	0.56.2	0.750	الموقع الإلكتروني
0.000					تطبيقات الهاتف المحمول
0.358	البطاقة البنكية		الأبعاد المستبعدة		

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

توضح نتائج الجدول السابق لاسيما تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية الانحدار أن قيمة sig أصغر من 0.05 وبالتالي تُرفض فرضية العدم و تُقبل الفرضية البديلة أي أن الانحدار معنوي لا يساوي الصفر، وبالتالي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية أنظمة الدفع الإلكتروني من خلال متغيري (الموقع الإلكتروني – تطبيقات الهاتف المحمول) والتي أضافت تفسيراً جوهرياً للمتغير التابع حيث كانت المتغيرات المستقلة التي لها دلالة إحصائية

عند اجتماعها مع باقي المتغيرات المستقلة كما هو واضح من مستوى الدلالة واستبعاد متغير (البطاقة البنكية)،
وبالتالي تكون معاملة خط الانحدار:

$$Y = 0.048 + 0.208X_1 + 0.691X_2$$

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

تمهيد:

بعد إجراء الدراسة الميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا محل الدراسة وتحليل البيانات إحصائياً، ستقوم الباحثة في هذا الفصل بتلخيص نتائج هذه الدراسة الميدانية وتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات بناءً على هذه النتائج، إضافةً إلى الإشارة إلى محددات الدراسة والدراسات المستقبلية التي تقترح الباحثة العمل عليها من قبل الباحثين في ذات السياق:

1. النتائج:

في ضوء الدراسة الميدانية، توصل البحث إلى النتائج التالية:

- يوجد مستوى تطبيق جيد لأنظمة الدفع الإلكتروني في بنك بيمو السعودي الفرنسي متمثلةً بـ (الموقع الإلكتروني - البطاقة البنكية - التطبيق الإلكتروني) حيث كان الموقع الإلكتروني الأعلى تقيماً بين أنظمة الدفع الإلكترونية للمصرف، يليه التطبيق الإلكتروني، ثم البطاقة البنكية، ويمكن تفصيل تقييم أفراد العينة لأنظمة الدفع الإلكتروني كما يلي:
 - بالنسبة للموقع المصرف الإلكتروني فهو يمكّن العملاء من الاطلاع على حساباتهم المصرفية وتنفيذ عملياتهم الحسابية بسهولة، كما أنه يحتوي على جميع المعلومات التي يحتاجها العميل للحصول على خدماته، إضافةً إلى تميزه بالحماية والأمان لإجراء التحويلات المالية، ويتم تحديث موقع المصرف الإلكتروني بشكل مستمر عند إجراء كل عملية تحويل.
 - أما البطاقة البنكية فيرى المبحوثون أن البطاقة الإلكترونية تعتبر وسيلة آمنة لتنفيذ معاملات العملاء المالية، كما توجد إجراءات أمان متعلقة بعدم إمكانية التعامل بالبطاقة المصرفية عند فقدانها، وتوجد أنواع متعددة من البطاقات المصرفية لدى بنك بيمو، وتتميز البطاقة الإلكترونية بالسهولة في التعامل، فيما يرى أفراد العينة عدم إمكانية الحصول على الخدمات من أماكن مختلفة عبر البطاقة البنكية.
 - وفيما يخص التطبيق الإلكتروني فيرى المبحوثون إمكانية العميل الاستعلام عن رصيد حسابه وإجراء التحويلات المالية مع عملاء آخرين وإلى مزودي الخدمات بسهولة عبر تطبيق الموبايل الخاص بالمصرف، كما يتسم التطبيق الإلكتروني الخاص بالمصرف BBSF بالأمان في التعامل، بينما يرى أفراد العينة أن المقترحات والشكاوى التي تقدم عبر تطبيق BBSF لا تتم معالجتها بالسرعة المطلوبة.
- يوجد مستوى جيد للأداء المصرفي في بنك بيمو السعودي الفرنسي وذلك من خلال مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني بتقليل الاعتماد على النماذج والمعاملات الورقية، ويمكن للعملاء الحصول على خدمات المصرف عبر وسائل الدفع الإلكتروني في أي وقت - خدمة 24/24 ساعة، وتتسم الخدمات

التي يقدمها المصرف عبر أنظمة الدفع الإلكتروني بالجودة والسرعة إضافة إلى الدقة وعدم ارتكاب الأخطاء.

- تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني بتحسين الأداء المصرفي في بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا حيث بينت النتائج وجود تأثير معنوي و إيجابي متوسط إلى قوي لأنظمة الدفع الإلكتروني مجتمعة في تحسين الأداء المصرفي والتي تفسر ما نسبته 56.2% من التغيرات في الأداء المصرفي أما باقي التغيرات فتعود إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج.
- يعتبر التطبيق الإلكتروني أهم أنظمة الدفع الإلكتروني التي تعزز الأداء المصرفي لبنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا والذي يفسر ما نسبته 53.3% من التغيرات في المتغير التابع، يليه الموقع الإلكتروني الذي يفسر 26.3% من تغيرات الأداء المصرفي، وأخيراً البطاقة البنكية التي تفسر 7.7% فقط من تغيرات المتغير التابع.

2. التوصيات:

بناءً على نتائج البحث والتي توصلت إلى وجود تأثير إيجابي متوسط إلى قوي لأنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء المصرفي في بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا، توصي الباحثة بضرورة تعزيز تبني واستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني في المصرف المدروس وذلك من خلال ما يلي:

- الاهتمام بنظم الدفع الإلكترونية الحالية في بنك بيمو من خلال تحديث هذه النظم وتطويرها إذ تعتبر هذه النظم من أهم القنوات والأدوات للتعاملات المالية بين عملاء المصرف.
- توسيع وتنويع حزمة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها المصرف للعملاء عبر أنظمة الدفع الإلكتروني في المصرف لما لهذه الأنظمة من أثر في تحسين أداء البنك ومستوى فاعليته وأرباحه.
- تعزيز الاهتمام بالموقع الإلكتروني باعتباره النظام الأعلى تقيماً بين أنظمة الدفع الإلكتروني في المصرف المدروس وذلك من خلال الاهتمام بتحديثه بشكل مستمر وتوسيع نطاق الخدمات التي تقدم من خلاله مع مراعاة السرعة في إنجاز الخدمات عبره.
- تطوير آلية العمل الحالية الخاصة بالبطاقة البنكية على اعتبار أنها نظام الدفع الأقل تقيماً، والأقل تأثيراً على أداء المصرف ويمكن ذلك من خلال تسهيل التعامل بالبطاقة البنكية بشكل أكبر وتوسيع نطاق استخدامها ليتمكن العملاء من الحصول على خدماتهم من أي مكان باستخدامها.
- تعزيز استخدام التطبيقات الإلكترونية الخاصة بالمصرف لاسيما تطبيق BBSF والذي يعتبر النظام الأكثر تأثيراً على أداء المصرف عبر تحديثه بشكل مستمر وتوسيع نطاق استخدامه ومعالجة المشاكل التي تعترض العملاء عند استخدامه، كما أنه من الضروري تقديم الاستجابة الفورية للمقترحات والشكاوى التي يقدمها هؤلاء العملاء عبره.

- بذل المزيد من الجهود نحو توعية العملاء بأهمية الخدمات المصرفية الالكترونية لما لذلك من دور رئيسي في استقطاب العملاء وتحقيق الإيرادات ورفع مكانة العمل المصرفي الالكتروني، عبر تبني برامج توعوية مناسبة وسياسة تسويقية مصرفية الكترونية فعالة وتوظيف الكفاءات المتخصصة في هذا المجال.
- العمل على تحديث البنية التحتية للبنك والتي يعتمد عليها تقديم خدمات الكترونية جديدة واستخدام وسائل الدفع الالكترونية، وهذا يتطلب اعتماد التقنيات الحديثة في مجال الاتصال وتطوير الشبكات الداخلية والخارجية، وتطوير وسائل الحماية والأمان، وإعداد الكوادر البشرية وتدريبها في مجال الثقافة المعلوماتية والالكترونية.
- العمل على تسهيل عمل التطبيقات الالكترونية سواء تطبيق الهاتف المحمول او الموقع الالكتروني باعتبار انها الاكثر اسخداماً و ان اهم التحديات التي تواجه المستخدم او العميل هي عدم وجود شبكة انترنت بشكل دائم , و ذلك من خلال تفعيل شبكات انترنت خاصة لدى الشركات التي تقبل بالدفع الالكتروني او من خلال باقات مخصصة لهذا الاستخدام تقدم من شركات الاتصالات الخلوية في سوريا.

3. محددات البحث وآفاقه المستقبلية:

اقتصر تطبيق هذا البحث على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا وهذا يرجع لضيق الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز البحث، مما يحد من القدرة على تعميم النتائج على جميع المصارف الخاصة الأخرى العاملة في سوريا، وعليه تقترح الباحثة تكرار هذه الدراسة على جميع المصارف الخاصة في سوريا، ومما يجدر ذكره أيضاً أنه تم جمع البيانات عند نقطة زمنية واحدة (Cross-Sectional)، وبالتالي يُقترح جمع البيانات من المستجيبين عند أكثر من نقطة زمنية (Longitudinal study) حيث من المتوقع أن يُساعد استخدام هذه الطريقة على فهم أكبر لطبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة.

وتقترح الباحثة إجراء بحوث مستقبلية تضم كل نظام من أنظمة الدفع الالكتروني على حدا وتأثيرها على الأداء المصرفي أو على متغيرات تابعة أخرى ليكتمل الفهم والممارسة لهذا الموضوع، وهي:

- أثر أنظمة الدفع الالكتروني في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك.
- أثر أنظمة الدفع الالكتروني على الأداء المالي.
- أثر أنظمة الدفع الالكتروني على كفاءة العمليات المصرفية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

إسماعيل خليل، عدس نائل حسن. (2010) "المحاسبة الحكومية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

بن عمارة، نوال. (2019) "وسائل الدفع الإلكترونية (التحديات والآفاق)"، ملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

بن محسن شيماء، هباز عفاف. (2020) "دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية - دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري BNA و بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ورقلة للفترة ما بين 2015-2018"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.

بوخاري، فاطمة. (2021) "تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا - دراسة حالة الجزائر"، مجلد جديد الاقتصاد، المجلد 16، العدد 1، الجزائر.

بو الشرش، كمال "الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية"، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.

بودلال، علي. (2018) "اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية في الاقتصاد الجزائري"، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد 5، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر.

بورقبة، زينب. (2011) "التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الأداء في المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة الجزائر.

ثابت أحلام، فضيلة بن عبيد. (2021) "دور عصنة وسائل الدفع في تحسين فعالية البنوك الجزائرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، محمد البشير الابراهيمي - برج بوعريبيج، الجزائر.

الجبوري، أثمار مهدي فاضل. (2010) "أثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء المصارف: دراسة تطبيقية"، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد.

حسن، سعد محمد. (2011) "استعمال بطاقة الأداء المتوازن لتقويم أداء الوحدات الخدمية: بحث تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب"، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين.

حسين، أحمد علي. (2016) "الكفاءة ودورها في تحسين الأداء المصرفي: بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة"، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد.

الحسيني فالح حسن عدأي، والدوري مؤيد عبد الرحمن عبد الله. (2008) "إدارة البنوك: مدخل كمي واستراتيجي معاصر"، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، عمان، الأردن.

حيدر، حمزة. (2008) "علاقة القرار الاستراتيجي في الأداء المصرفي (دراسة تحليلية)"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 68، جامعة المستنصرية، مصر.

الخطيب، محمد محمود. (2010) "الأداء المالي وأثره في عوائد أسهم الشركات المساهمة"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.

زعرور نعيمة، جواهره صليحة. (2018) "أنظمة الدفع الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين - الواقع والتحديات"، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، العدد2، المركز الجامعي تندوف.

زيق، سارة. (2015) " دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة)"، سالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

الزين، منصور. (2011) "وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني (عوامل الانتشار وشروط النجاح)، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)"، المركز الجامعي، خميس مليانة، الجزائر.

سدرات ياسمين، عاشوري بدر الدين. (2020) "أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.

السيدي، صالح الدين حسن. (2011) "الرقابة على أعمال البنوك ومنظمات الأعمال"، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.

شاهين، أيمن أحمد محمد. (2012) "مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية- دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين"، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

شريط، صالح الدين. (2019) "محاضرة بعنوان: أساليب الدفع الإلكتروني، مقياس الصيرفة الإلكترونية"، قسم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

الشمري، خولة هاشم خلف. (2010) "تقويم الأداء الاستراتيجي باستخدام بطاقة العلامات المتوازنة: دراسة حالة مصرف الرشيد"، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد.

شيخ الأرض، نبيل هدون. (2017) "تصميم وتنفيذ محفظة الكترونية على الهاتف الخليوي-E-WALLET"، رسالة ماجستير، الجامعة السورية الافتراضية، سوريا.

طالب علاء فرحان، المشهداني إيمان شيحان. (2011) "الحكومة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف"، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.

طبيبي، حورية. (2019) "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية"، مجلة القانون والتنمية المحلية، العدد 2.

عاصي، أمارة محمد يحيى. (2010) "تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية - دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار"، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب.

عباسة، سمية. (2016) "وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري- الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد6، جامعة أم البواقي.

عبد الشافي أحمد عبد الوهاب، الزبيدي حمزة فائق وهيب. (2020) "نظام المدفوعات الإلكترونية وأثره في كفاءة الأداء المصرفي/بحث تطبيقي في عينة من القطاع المصرفي في العراق"، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 15، العدد 51، العراق.

العربي، نبيل صالح محمود. (2009) "مداخلة بعنوان الشيك الإلكتروني والنقود الرقمية - دراسة مقارنة-"، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات وغرفة التجارة دبي (1)، موسوعة الاقتصاد والتمويل الإسلامي، المجلد 1.

العياطي، جهيدة. (2017) "تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية - تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر -"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 2، العدد 3، جامعة محمد بوضياف، مسيلة.

العلي، عبد الستار محمد. (2001) "إدارة الإنتاج والعمليات - مدخل كمي"، دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى.

القطب، محي الدين يحيى. (2002) "الخيار الاستراتيجي وأثره في الأداء المالي وتحقيق الميزة التنافسية"، أطروحة دكتوراه، الجامعة المستنصرية، فلسفة إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد.

كافي، مصطفى يوسف. (2013) "النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة"، دار رسلان للطباعة والنشر، ط1، دمشق، سوريا.

كيلاني، صونية. (2016) "استراتيجية الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية"، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1، الجزائر.

محمد إجلال يحيى، علي شيماء خوجلي، ازهري علاء الدين، حسن، لنا عثمان، عبد الرحمن، مروة أحمد. (2016) "الوسائل الإلكترونية وأثرها على أداء الخدمات المصرفي: دراسة تطبيقية على بعض المصارف السودانية خلال أعوام 2000-2015"، مجلة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.

مذكور، بشرى. (2017) "أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنوك: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة أم البواقي 324"، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، الجزائر.

للمشهدي، أنير عبد الأمير حسوني. (2002) "نظام الحوافز وأثره في الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية مقارنة لعينة من مصارف القطاع الحكومي"، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية.

مولفرعة، نعيمة. (2014) "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية"، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 3، العدد 1، جامعة ابن خلدون، تيارت.

هأشم؁ صبيحة قاسم. (2010) "أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة"؁ مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية؁ العدد 1؁ جامعة الكوفة.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Anene A Okonkwo, Chizoba M Ekwueme. (2022) *"Effect of Electronic Payment on Financial Performance of Nigerian Deposit Money Banks"*, International Journal of Advanced Academic Research, Vol. 8, Issue 3.

Kidwell David, Peterson Richard and Black Well. (2002) *"Financial Institution Markets and Money"*, Mike Roche, seventh Edition, U.S.A.

Kilay Alfonz Lawrenz , Simamora Bachtiar H. Putra Danang Pinardi. (2022) *"The Influence of E-Payment and E-Commerce Services on Supply Chain Performance: Implications of Open Innovation and Solutions for the Digitalization of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Indonesia"*, Journal of Open Innovation, MDPI, , 8, 119.

Mohammed Zayyanu , Ibrahim Umar Abbas, Muritala Taiwo Adewale. (2022) *"Effect of Payments System Innovations on the Financial Performance of Commercial Banks in Nigeria"*, Journal of Service Science and Management, 15, 35-53.

Torki Leila, Rezaei Ahmadali, Razmi Seyede Fatemeh.(2020) *"The Effects of Electronic Payment Systems on the Performance of the Financial Sector in Selected Islamic Countries"*, International Journal of Economics and Politics, 1(1): 117-125.

Tran Manh Ha. (2021) *"Payment system and bank performance: Evidence from Vietnam"*, Journal of Contemporary Issues in Business and Government Vol. 27, No. 2.

ملحق (1) – الاستبيان



السادة عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا:

أرجو المساعدة في ملء الاستبيان التالي الذي يندرج في إطار دراسة ميدانية لاستكمال متطلبات الحصول على ماجستير إدارة الأعمال MBA والتي تحمل عنوان:

" واقع تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها في الأداء المصرفي "

علماً أن الإجابات ستحاط بالسرية التامة وسيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

الباحثة

القسم الأول: المعلومات الديموغرافية:

1	الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
2	سنوات التعامل مع بنك بيمو	<input type="checkbox"/> 2-1 سنة	<input type="checkbox"/> 3-4 سنة
3	نظام الدفع الالكتروني المفضل للاستخدام	<input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني	<input type="checkbox"/> تطبيق BBSF
			<input type="checkbox"/> البطاقة البنكية

القسم الثاني: أنظمة الدفع الالكتروني في بنك بيمو:

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: الموقع الالكتروني:						
4	يحتوي موقع المصرف الالكتروني على جميع المعلومات التي أحتاجها العميل للحصول على خدماته					
5	يمكنني موقع المصرف الالكتروني من الاطلاع على حساباتي بسهولة					
6	يمكنني موقع المصرف الالكتروني من تنفيذ عملياتي الحسابية بكل سهولة					
7	يمتاز موقع المصرف الالكتروني بالحماية والأمان لإجراء تحويلاتي المالية					
8	يتم تحديث موقع المصرف الالكتروني بشكل مستمر عند إجراء كل عملية تحويل					
ثانياً: البطاقة البنكية:						
9	لدى بنك بيمو أنواع متعددة من البطاقات المصرفية					

					10 تتميز البطاقة الالكترونية بالسهولة في التعامل
					11 يمكن استخدام البطاقة الالكترونية للحصول على الخدمات من أماكن مختلفة
					12 تعتبر البطاقة الالكترونية وسيلة آمنة لتنفيذ معاملتي المالية
					13 توجد إجراءات أمان متعلقة بعدم إمكانية التعامل بالبطاقة المصرفية عند فقدانها
ثالثاً: تطبيق الموبايل BBSF:					
					14 يمكّني تطبيق الموبايل الخاص بالمصرف من الاستعلام عن رصيد حسابي بسهولة
					15 يمكّني تطبيق الموبايل من إجراء التحويلات المالية مع عملاء آخرين في المصرف بسهولة
					16 يمكن إجراء التحويلات المالية عبر تطبيق BBSF إلى مزودي الخدمات بسهولة
					17 تتم معالجة المقترحات والشكاوى التي تقدم عبر تطبيق BBSF بسرعة دون تأخير
					18 يتسم تطبيق BBSF بالأمان في التعامل

القسم الثالث: الأداء المصرفي:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
19	يتميز المصرف بسرعة تقديم الخدمات من خلال أنظمة الدفع الالكتروني					
20	تنسم الخدمات التي يقدمها المصنف عبر أنظمة الدفع الالكتروني بالجودة					
21	استخدام وسائل الدفع الالكتروني يتميز بالدقة وعدم ارتكاب الأخطاء					
22	يشعري التعامل بوسائل الدفع الالكتروني بتميز أداء المصرف					
23	يمكن الحصول على خدمات المصرف عبر وسائل الدفع الالكتروني في أي وقت - خدمة 24/24 ساعة					
24	يساهم استخدام وسائل الدفع الالكتروني بتقليل الاعتماد على النماذج والمعاملات الورقية					