

دور تبني منظومة الدفع الإلكتروني في خلق النقود في المصارف العامة

إعداد الطالبة: فاطمه حسن جنيد /كلية الاقتصاد -جامعة تشرين

إشراف الدكتور: منذر مرهج

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور تبني منظومة الدفع الإلكتروني في عملية خلق النقود في المصارف العامة، من خلال تحديد اثر تبني منظومة الدفع الإلكتروني على أبعاد عملية خلق النقود (العادات المصرفية الجيدة، ثقة العملاء، التسرب النقدي، حجم الودائع).

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، واعتمدت على أسلوب الحصر الشامل لجميع الموظفين في قسم الخدمات الإلكترونية حيث بلغ عدد الموظفين في المصارف محل الدراسة (79) موظف. واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات كم تم تدعيم الدراسة من خلال إجراء مقابلات مع المسؤولين عن قسم الخدمات الإلكترونية في المصارف محل الدراسة. وأظهرت الدراسة وجد علاقة طردية بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني وعملية خلق النقود، كمان أن لتبني منظومة الدفع الإلكتروني دور إيجابي على جميع أبعاد عملية خلق النقود، وقدمت الباحثة مجموعة من المقترحات منها القيام بدراسات كمية دقيقة لدور منظومة الدفع الإلكتروني على كل من حجم الودائع والتسرب النقدي.

الكلمات المفتاحية: دفع الكتروني، خلق نقود، تسرب نقدي، ثقة عملاء، حجم ودائع، عادات مصرفية جيدة.

* * طالبة دراسات عليا -ماجستير- قسم إدارة الأعمال-كلية الاقتصاد-جامعة تشرين.

Email: fatemajnaid2@gmail.com

*.أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال-كلية الاقتصاد جامعة تشرين-اللاذقية- سورية

Email: DRMONZER@YAHOO.com

The role of adopting the electronic payment system in creating money in public banks

**Prepared by the student: Fatema Jnaid

*Supervised by: Dr. Mounzer Mourhij

Summary

This study aimed to determine the role of adopting the electronic payment system in the process of creating money in public banks, by determining the effect of the electronic payment system on the dimensions of the money creation process (banking habits, customer confidence, cash leakage, deposit volume).

To achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive approach, and relied on a comprehensive enumeration method for all employees in the electronic services department, as the number of employees in the banks under study was (79) employees. The study used the questionnaire as a main tool for data collection, and the research was supported by conducting interviews with those in charge of the electronic services department in the banks under study. The research showed that there was a direct relationship between the adoption of the electronic payment system and the process of creating money. Also, the electronic payment system has a positive role in all dimensions of the money creation process.

Key words: Electronic payment, Money creation, Cash leakage, Customer confidence, Deposit size, Good banking habits

** طالبة دراسات عليا -ماجستير- قسم إدارة الأعمال-كلية الاقتصاد-جامعة تشرين.

Email: fatemajnaid2@gmail.com

*.أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال-كلية الاقتصاد جامعة تشرين-اللاذقية- سورية

Email: DRMONZER@YAHOO.com

1- مقدمة Introduction:

تعدّ عملية خلق النّفود من العمليات المهمة التي تقوم بها المصارف، فهي ليست مجرد عملية طباعة للنّفود؛ من دون أصل حقيقي، وذلك اعتماداً على آلية الإيداع والإقراض

يشهد العالم متغيرات حديثة ، لعل أهمها هي ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي أثرت على جميع القطاعات بما فيها القطاع المصرفي، الذي يشهد تحولاً من العمل بالشكل التقليدي إلى تبني الأعمال الإلكترونية المتجسدة في منظومة الدّفع الإلكتروني ، ويمكن النظر الى عملية الدفع الإلكتروني من الجانب الفني بأنها منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها المؤسسات المالية والمصرفية بهدف تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني الأمانة وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية هذه العملية

هنا تظهر أهمية منظومة الدّفع الإلكتروني على أنها من أهم الوسائل المستخدمة في خلق النّفود من خلال ما تتيحه من زيادة في حجم الودائع، وتخفيض في نسبة التّسرب الناتجة عن سحب أصحاب الودائع أموالهم بدلاً عن إيداعها، وذلك يعود إلى درجة الثقة والأمان العالية التي توفرها المنظومة لتشجيع الأفراد على إيداع الأموال واستخدام المنظومة بشكل أكبر خصوصاً بعد جائحة كورونا وما تركته من صعوبات في التّعامل المالي

2- مشكلة الدراسة Research problem:

من خلال دراسة استطلاعية قامت بها الباحثة على المصارف العامة في محافظة دمشق شملت المصارف التالية: (المصرف التجاري، المصرف العقاري)، ولدى اطلاعها على وضع حجم الودائع ونسبة التّسرب النقدي ودرجة الثقة عند عملاء هذه المصارف بعد تبنيها لمنظومة الدفع الإلكتروني وذلك من خلال مقابلتها لعدد من المسؤولين عن الجانب التقني في المصارف المذكورة على اعتبار أن هذه المصارف تطبق منظومة الدّفع الإلكتروني قامت بطرح مجموعة من الأسئلة من أهمها:

1. ما مدى نجاح منظومة الدفع الإلكتروني بالشكل الحالي في زيادة نسبة الودائع؟
 2. ما مدى نجاح منظومة الدفع الإلكتروني بالشكل الحالي في تخفيض نسبة التسرب النقدي خارج الجهاز المصرفي؟
 3. ما مدى زيادة ثقة العميل بالمصرف بعد استخدام منظومة الدفع الإلكتروني؟
 4. ماهي المعوقات التي واجهتكم عن تطبيق منظومة الدفع الإلكتروني؟
- وقد أتت الإجابات بالشكل الآتي:

- أكد كلا المصرفين أن تطبيق المنظومة ساعد على زيادة ثقة العملاء وزيادة نسبة الودائع وانخفاض التسرب النقدي.

وأنت الإجابات أن الصعوبات التي واجهت المصرف التجاري السوري هي صعوبات فنية وصعوبة في تطوير النظام البنكي ويعود ذلك الى أن نظام هذا المصرف مورده من شركات خارجية رفضت تقديم المساعدة نتيجة الحصار المفروض على سوريا إضافة الى ضعف الإنترنت .

أما المصرف العقاري فقد أكد عدم مواجهته لصعوبات فنية نتيجة تطبيقه تقنيات الكترونية قبل انضمامه للمنظومة والصعوبة الوحيدة التي واجهها هي ضعف انترنت، مما سبق لاحظت الباحثة وجود زيادة في حجم الودائع وانخفاض نسبة التسرب النقدي في المصارف التي تطبق منظومة الدفع الإلكتروني، كما أكدت زيادة ثقة العملاء في المصارف التي تعمل بهذه المنظومة.

ولدى مراجعة الباحثة لأدبيات البحث المتعلقة بالموضوع وجدت الباحثة أن هناك مداخل كثيرة عالجت مشكلة خلق النقود في المصارف من بين تلك المداخل تبني منظومة الدفع الإلكتروني وهذا ما أظهرته نتائج دراسة أمين التي أتت نتائجها لتؤكد أهمية التكنولوجيا في زيادة حجم الودائع وثقة العملاء في المصارف (أمين، 2020)

بناء على ما سبق توصلت الباحثة إلى التساؤل الرئيسي لمشكلة البحث الآتية:

ما هو دور تبني منظومة الدفع الإلكتروني في خلق النقود؟

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما هو دور تبني منظومة الدفع الإلكتروني في انتشار العادات المصرفية الجديدة؟
- ما هو دور تبني منظومة الدفع الإلكتروني في زيادة ثقة العملاء؟
- ما هو دور تبني منظومة الدفع الإلكتروني في تخفيض نسبة التسرب التقدي؟
- ما هو دور تبني منظومة الدفع الإلكتروني في زيادة حجم الودائع؟

3- أهمية الدراسة **Research importance**:

□ الأهمية من الناحية النظرية:

تتبع أهمية الدراسة من الناحية النظرية من كونه يتطرق إلى موضوعين أساسيين هامين، أولهما تسليط الضوء على أهمية منظومة الدفع الإلكتروني وخصوصاً في ظل التطور التكنولوجي الذي يحصل في العالم ؛ وثانيهما خلق النقود الذي يجب تكثيف الدراسات والأبحاث حوله لأهميته البالغة وأثره الكبير في اقتصاديات البلاد سواء أكان في الوقت الحاضر أو في المستقبل.

□ الأهمية من الناحية العملية:

تتبع الأهمية العلمية للبحث انطلاقاً من أهمية قطاع المصارف، الذي يعد من القطاعات الأساسية في المجتمع، ومن أهمية النتائج والمقترحات التي ستقدمها الباحثة، وإمكانية الاستفادة منها عملياً في حال تم تطبيقها في المصارف، كوسيلة لزيادة نسبة الودائع وكذلك انخفاض نسبة المخاطر في البنوك وهذا كله يقود إلى خلق النقود وبالتالي سيكون تأثيراً إيجابياً على البنوك في الدرجة الأولى وعلى اقتصاد البلاد ككل.

4- أهداف البحث **Research Objective**:

سيسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

الهدف الرئيس:

تحديد دور تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة والخاصة في عملية خلق النقود فيها.

يتفرع إلى:

1. تحديد دور تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة والخاصة في انتشار العادات المصرفية الجيدة
2. تحديد دور تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة والخاصة في زيادة ثقة العملاء.
3. تحديد دور تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة والخاصة في تخفيض التسرب التقدي فيها.
4. تحديد دور تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة والخاصة في زيادة حجم الودائع فيها.

5- الفرضية الرئيسية:

- لا توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وعملية خلق النقود فيها.
- وينبثق من هذه الفرضية؛ الفرضيات الفرعية الآتية:
- الفرضية الفرعية الأولى:
- لا توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وانتشار العادات المصرفية الجيدة.
- الفرضية الفرعية الثانية:
- لا توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وزيادة ثقة العميل.
- الفرضية الفرعية الثالثة:
- لا توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وانخفاض نسبة التسرب التقدي فيها.
- الفرضية الفرعية الرابعة:
- لا توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وزيادة حجم الودائع فيها.

6- الدراسات السابقة:**1-دراسة (McLeay et al, 2014) بعنوان:****Money creation in the modern economy****العنوان باللغة العربية: (خلق المال في الاقتصاد الحديث)****• أهداف الدراسة:**

هدفت الدراسة إلى تقديم لمحة عامة عن النقود وأنواعها المختلفة الموجودة في الاقتصاد الحديث، وتتطرق بإيجاز إلى كيفية إنشاء كل نوع من أنواع النقود، وتسلط الضوء على كيفية خلق النقود في الاقتصاد الحديث بمزيد من التفصيل.

• منهجية الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي لتوصيف متغيرات الدراسة.

• أهم نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أنه لا يتم إنشاء معظم الأموال المتداولة من قبل المطابع التابعة لبنك إنكلترا، وإنما من قبل المصارف التجارية إذ تخلق المصارف الأموال كلما أقرضت شخصاً ما أو اشترت أحد الأصول من المستهلكين، وأكدت أن بنك إنكلترا لا يتحكم بشكل مباشر في كمية النقد العام، إضافة ذلك لا يزال قادراً على التأثير على حجم الأموال في الاقتصاد.

2-دراسة (Fatonah , 2018) بعنوان:**(A Review of E-Payment system in E-Commerce)****العنوان باللغة العربية: (مراجعة لنظام الدفع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية)****• أهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة إلى مراجعة الدراسات المتاحة لأنظمة الدفع الإلكتروني، بهدف إبراز نطاق نظم الدفع الإلكتروني والمنهجية التي استخدمها الباحثون السابقون لتحديد الفجوات البحثية والتوصية بالدراسات المستقبلية.

• منهجية الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة تحليل meta، وأجرى مراجعة لما تم إجراؤه بواسطة محرك البحث Google Scholar في يوليو 2018 وقد بلغت الدراسات 44 بحث أجري على نظام الدفع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية بين عامي 2008-2018 من دول مختلفة.

• أهم نتائج الدراسة:

أكدت نتائج الدراسة على الحاجة إلى مزيد من البحوث حول كيفية خلق الثقة في أنظمة الدفع الإلكترونية، واهتمامات العملاء باستخدامها، وأهمية الأمن في هذه الأنظمة لأنه يمكن أن يؤثر على ثقة المستخدم، إضافة إلى ضرورة القيام بأبحاث حول مستقبل أنظمة الدفع الإلكترونية ومحاولة توليد الحلول للمشاكل الخفية المتعلقة بنظام الدفع الإلكتروني.

3-دراسة (صلاح الدين أمين، 2020) بعنوان:

دراسة تحليلية لدور التكنولوجيا المالية للخدمات البنكية وعلاقتها بالشمول المالي في ضوء قانون البنوك 2020

• أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيس للبحث هو مساعدة القطاع المصرفي في مصر لتبني آليات التكنولوجيا المالية لمواكبة التطورات العالمية، وذلك بالاستفادة من التكنولوجيا المالية وتأثيرها على الشمول المالي عن طريق تجارب عالمية، وتحسين كفاءة القطاع المصرفي كونه عصب الاقتصاد.

• منهجية الدراسة:

دراسة حالة (البنك الأهلي المصري)

اعتمدت الباحثة على المنهج الاستقرائي بعرضها وتحليلها الدراسات السابقة التي تناولت التكنولوجيا المالية والشمول المالي، كما استعانت الباحثة بحالة البنك الأهلي لمعرفة أثر تبني التكنولوجيا المالية على الشمول المالي.

• نتائج الدراسة:

- 1- يجب إدخال التكنولوجيا المالية وتطويرها بما يتلاءم مع بيئة العصر الحديث.
 - 2- ارتفاع نسبة قياس الشّمول المالي (نسبة الودائع الجارية تحت الطلب، نسبة القروض العقارية، نسبة بطاقات الائتمان) بعد تطبيق التكنولوجيا في المصارف .
 - 3- تذبذب نسبي (القرض الممنوح للأفراد، وودائع الأفراد)، وهو ما يمكن تفسيره أن تلك النسبتين متعلقتين بشكل أكبر بثقة العملاء ومعتقداتهم من حيث الحرص على الاحتفاظ بالسيولة، وارتفاع المستوى الاقتصادي للدولة بعد الاستقرار السياسي.
 - 4- أكدت الدراسة أنّ التكنولوجيا الحديثة اسهمت في إبرام العقود في أنحاء العالم بسهولة ويسر وسرعة متناهية.
 - 5- شيوع استخدام التكنولوجيا بشكل عام على المستوى الدولي.
- 4-دراسة (عايش، 2020) بعنوان:

العوامل المحددة لظاهرة التّسرب النّقدي في العراق دراسة تحليلية للمدة (2004-2018).

• أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحليل ظاهرة التّسرب النّقدي خارج الجهاز المصرفي، ومعرفة مدى تأثير العوامل التي تحدد هذه الظاهرة الآخذة بالتزايد في الآونة الأخيرة، ومعرفة العوامل التي تؤثر فيها، مع اقتراح المعالجات والحلول التي تعمل على جذب واستقطاب النقود إلى داخل الجهاز المصرفي العراقي.

• منهجية الدراسة:

تستخدم الدراسة المنهج الوصفيّ التحليلي لتوضيح تأثير العوامل المستقلة على ظاهرة التّسرب النّقدي خارج الجهاز المصرفي العراقي خلال المدة 2004-2018.

• نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى ضعف مؤشرات الشّمول المالي في العراق نتيجة لضعف مؤشر وصول الخدمات المصرفية والمالية والتي تمثل متطلبات الشّمول المالي، بالإضافة إلى ضعف الوعي المصرفي والثقة لدى الأفراد مما أدى إلى احتفاظهم بالعملة

خارج الجهاز المصرفي، فنتيجة لانخفاض الوعي المصرفي لدى الافراد فإن التّعاملات في المصارف سوف تتخفّض، وقد اوصت الدّراسة إلى تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشّمول المالي تعالج المعوقات التي تواجه تطبيق الشّمول المالي والاستفادة من التّجارب الدّولية في وضع هذه الاستراتيجية للوصول إلى الشّمول الرّقمي وخصوصاً في الآونة الأخيرة مع تفشي جائحة كورونا ورغبة الأفراد بالتّوجه نحو استخدام المحافظ الإلكترونيّة وتطبيقات الأجهزة الذّكية في إجراء المعاملات اليوميّة.

7- منهجية الدراسة **Research methodology**:

ستعتمد الباحثة على المقاربة الاستنباطيّة كطريقة عامة للتفكير، كما ستعتمد الباحثة على المنهج الوصفي لتوصيف المفاهيم الخاصة بالدراسة وتحليل البيانات الأولية والثّانوية التي ستقوم الباحثة بجمعها من خلال الرّجوع إلى المصادر المختلفة، من كتب ودوريات ومقالات علمية، واعتماداً على أحدث الأبحاث والدراسات العربية منها والأجنبية، إضافة إلى الاستبانة التي سيتم تصميمها بالاستعانة ببعض الدّراسات السّابقة، وبالاعتماد على مقياس ليكرات الخماسي في تصميمها وبرنامج **SPSS** نسخة 2020 في تحليلها.

8- مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة بجميع العاملين في قسم الخدمات الإلكتروني في المصارف محل الدراسة في الفرع الرئيس في محافظة دمشق.

عينة الدراسة:

اعتمدت الباحثة على أسلوب الحصر الشامل لجميع الموظفين في قسم الخدمات الإلكتروني، حيث بلغ عدد الموظفين في المصارف محل الدراسة 79 موظف على الشكل الآتي:

57 موظف في المصرف التجاري، 22 موظف في المصرف العقاري.

تم توزيع الاستبانة عن طريق مديري الدفع الالكتروني في المصارف أو معاونيهم، حيث تم استرداد الاستبانات بالكامل وكانت جميعها قابلة للتحليل الاحصائي، كما في الجدول (1) الآتي:

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	79	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	79	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

9- الإطار النظري:

مفهوم خلق النقود: إن خلق النقود يتم بالدرجة الأولى عبر المصارف التجارية، وإن فكرة خلق أو توليد النقود أو ما يسمى ب(money creation) تشير إلى أن المصارف التجارية تستطيع أن تخلق ودائع إضافية تسمى الودائع المشتقة غير تلك الودائع الأصلية أو الفعلية الموجودة لديها؛ مما يعني أن المصارف لا تقدم قروضاً للجمهور من ودائع تحوزها فحسب بل تقدم من ودائع ليس لها وجود لديها أي أنها تخلق هذه الودائع خلقاً على شكل حسابات جارية، (هندي، 1984، ص6) بالتالي تعرف عملية خلق النقود بأنها اشتقاق البنوك من الودائع الجارية (تحت الطلب) نقوداً ائتمانية من خلال تسجيلها في حسابات للعملاء على ذمة البنك وضمانه، حيث يتم ذلك بعد حسم الاحتياطي الإلزامي من كل إيداع نقدي حقيقي وحق التصرف بما تبقى منه واعتباره وديعة جديدة يحسم منها الاحتياطي الإلزامي، ثم تعامل باعتبارها وديعة جديدة يتم تداولها عن طريق الشيكات أو القيود الحسابية لصالح المتعاملين (العتوم، 2018، ص4643)

مفهوم منظومة الدفع الإلكترونية: حيث بات مفهوم منظومة الدفع الإلكتروني حديث العصر، إذ اجتاحت هذه المنظومة مختلف المجالات الاقتصادية والمالية، خاصة بعد شيوخ التجارة الإلكترونية في معظم دول العالم. ويزداد الاهتمام في الآونة الأخيرة بتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني وأدواته المتمثلة ببطاقات الدفع بكافة أنواعها، والشيكات والمحافظ الإلكترونية والنقود الإلكترونية، وقنواته كخدمة الإنترنت المصرفي، والهاتف

المصرفي، وأجهزة الصراف الآلية، ونقاط البيع وغيرها (صابوني، 2021، ص4). تزداد أهمية نظام الدفع الإلكتروني لأنه يشكل عاملاً أساسياً في التطور الاقتصادي بفعل التطور العلمي والتقني نظراً لاستخدامه في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية بما يحقق الأهداف المخطط لها في الاقتصاديات الوطنية بصفة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة، بسبب قدرته من جهة على إجراء وتسوية الصفقات بسهولة وتحقيق للبنوك عوائد وأرباح وتقليل التكاليف والأخطار ومن جهة أخرى تحقيقه رضا العملاء وراحتهم، مما ينعكس بشكل إيجابي على جميع الأطراف (زواش، 2011، ص2) وبذلك يمكن القول أن هناك ثلاث عوامل تحفز تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني: خفض تكاليف التشغيل ومعالجة المدفوعات، وتنامي التجارة عبر الإنترنت وانخفاض تكاليف التكنولوجيا (abrazhevich, 200K, p4).

وبناء على ما سبق فإن الباحثة ترى أن أنظمة الدفع الإلكتروني أتت كتطور طبيعي بما يتماشى مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، حيث لم تعد رفاهية إنما ضرورة ملحة على المصارف تبنّيها والا سوف تواجه الكثير من المشاكل التي سوف تنعكس على جميع قطاعاتها.

10- لمحة عن المصارف محل الدراسة:

1.10- المصرف التجاري⁽¹⁾:

نبذة عن المصرف

أحدث المصرف التجاري السوري بموجب المرسوم التشريعي رقم 913 تاريخ 29/10/1966 وبلغ رأسماله عند إحداثه مائة وخمسون مليون ليرة سورية، وبموجب المرسوم التشريعي الصادر برقم 35 لعام 2006 والخاص بالمصرف التجاري السوري تم رفع رأسمال المصرف إلى سبعين مليار ليرة سورية. كما يعد المصرف التجاري أكبر المؤسسات المصرفية في القطر حيث تقدر حصته من الميزانية العمومية للقطاع المصرفي بنحو 80% ويستحوذ على أكثر من 70% من نشاط الإيداع والإقراض في السوق المحلية.

الخدمات الإلكترونية:

- 1- دفع الفواتير . 2-التحويل بين حسابين. 3-الاستعلام عن الرصيد.
4-كشف حساب. 5-تسديد الأقساط.

1- <https://eservices.cbs-bank.sy/>

2.10- المصرف العقاري⁽²⁾:

نبذة عن المصرف:

تأسس المصرف عام 1966 كمؤسسة عامة برأسمال 15 مليون ليرة سورية تم زيادة رأسماله الاسمي ليصبح 10 مليار ليرة سورية، للمصرف 46 فرعاً ومكتباً في سورية، استطاع المصرف أن يلعب دوراً فعالاً ورائداً في دعم الحركة العمرانية والاقتصادية في البلاد.

الخدمات الإلكترونية: 1-إدارة الحساب عبر الانترنت. 2-تسديد الفواتير. 3-تسديد الأقساط.

11- أداة الدراسة.

اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة للدراسة بالإضافة إلى تدعيم هذه الاستبانة ببعض المقابلات مع مدراء الدفع الإلكتروني في المصارف محل الدراسة، قسمت الاستبانة إلى ثلاثة أقسام:

1.11- القسم الأول: توصيف المتغيرات الديموغرافية.

1.1.11- توزيع عينة الدراسة حسب النوع:

الجدول(2) توزيع عينة الدراسة حسب النوع

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	26	32.9	32.9	32.9
	أنثى	53	67.1	67.1	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

من الجدول لاحظت الباحثة أن هناك ارتفاعاً بعدد الإناث حيث بلغ (53) بنسبة (67.1%) من الحجم الكلي للعينة، وانخفاضاً بعدد الذكور بنسبة (32.9%) من الحجم الكلي للعينة. أي نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور بنسبة (34.2%).

2- <https://eservices.reb-sy.com/>

2.1.11 - توزيع عينة الدراسة حسب العمر:

الجدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 25	3	3.8	3.8	3.8
	من 25 إلى 45	61	77.2	77.2	81.0
	فوق 45	15	19.0	19.0	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

من الجدول لاحظت الباحثة أن الموظفين الذين تقل أعمارهم عن 25 يبلغ عددهم (3) بنسبة (3.8%) أما الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 25 إلى 45 بلغ عددهم (61) حيث شكل هذا العدد أكبر نسبة بلغت (77.2%) أما الموظفين فوق 45 بلغت نسبتهم (19.0%)

3.1.11 - توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة التي يشغلها:

الجدول (4) توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة التي يشغلها

الوظيفة التي تشغلها		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إدارة عليا	3	3.8	3.8	3.8
	إدارة وسطى	31	39.2	39.2	43.0
	إدارة تشغيلية	45	57.0	57.0	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss20

من الجدول لاحظت الباحثة أن عدد العاملين في الإدارة العليا بلغ (3) أما الإدارة الوسطى بلغ (31) وكان العدد الأكبر للإدارة التشغيلية (45) حيث بلغت نسبتها (57.0%)

4.1.11- توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

الجدول (5) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ماجستير	5	6.3	6.3	6.3
	شهادة جامعية	38	48.1	48.1	54.4
	غير ذلك	36	45.6	45.6	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20.

من الجدول لاحظت الباحثة أن الموظفين الحاصلين على درجة الماجستير عددهم (5) بنسبة (6.3%) أما الحاصلين على شهادة جامعية (38) وشكلت أعلى نسبة وقدرها (48.1%).

5.1.11- توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة:

الجدول (6) توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة

مدة الخدمة في المصرف		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 2 سنة	16	20.3	20.3	20.3
	من 2 إلى 8 سنوات	30	38.0	38.0	58.2
	فوق 8 سنوات	33	41.8	41.8	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

من الجدول لاحظت الباحثة أن النسبة الأعلى من الموظفين هم الذين تفوق خدمتهم 8 سنوات بنسبة (41.8%) أما أقل نسبة كانت للموظفين الذين يملكون أقل من 2 سنة بنسبة (20.3%)

2.11 - القسم الثاني: دراسة ثبات وصدق المقياس.

1.2. 11 دراسة ثبات المقياس

أ- معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة معاً

قامت الباحثة باستخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس (غدير، 2012، ص234-246)، حيث تم حساب معامل كرونباخ لحساب ثبات عبارات الاستبانة جميعها.

الجدول (7) معامل ألفا كرونباخ لجميع العبارات

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	37

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

يظهر الجدول أن قيمة ثبات معامل الثبات ألفا كرونباخ لجميع العبارات الخاصة بالاستبانة قد بلغت (0.915) (معامل ثبات جيد جداً) وهي أكبر من (0,60) وهذا يدل على أن جميع العبارات تتمتع بثبات جيد ولا داعي لحذف أية عبارة.

ب- الإحصاءات الكاملة لمعاملات الثبات والتمييز لكل عبارة.

الجدول (8) الإحصاءات الكاملة لمعاملات الثبات والتمييز لكل فقرة

	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
متوسط منظومة الدفع الإلكتروني	.924	.956
متوسط انتشار العادات المصرفية الجيدة	.847	.961
متوسط ثقة العملاء	.821	.962
متوسط التسرب النقدي	.766	.966
متوسط حجم الودائع	.826	.962

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

حيث يظهر أن جميع الفقرات تتمتع بثبات جيد حيث أن جميع قيم عمود (Corrected Item-Total Correlation) أكبر من 0,19

كما أن جميع العبارات تتمتع بثبات جيد حيث أن جميع قيم عمود (Corrected Item- Total Correlation) أكبر من 0,19 وبالتالي لا داعي لحذف أي عبارة. الملحق رقم(1)

2.2.11 - دراسة صدق المقياس: لاختبار

صدق محتوى فقرات الاستبانة، قامت الباحثة بإيجاد معاملات الارتباط (مصفوفة الارتباط) بين متوسط العبارات التي تمثل كل محور على حدة والمتوسط الكلي للمحاور مجتمعة وذلك لاختبار صدق محتوى فقرات الدراسة وكانت النتيجة كالآتي:

الجدول(9) صدق المحتوى

		Correlations					
		متوسط1	متوسط2	متوسط3	متوسط4	متوسط5	متوسطtotal
متوسط1	Pearson Correlation	1	.895**	.789**	.699**	.798**	.945**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
متوسط2	Pearson Correlation	.895**	1	.733**	.555**	.723**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
متوسط3	Pearson Correlation	.789**	.733**	1	.675**	.611**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
متوسط4	Pearson Correlation	.699**	.555**	.675**	1	.727**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
متوسط5	Pearson Correlation	.798**	.723**	.611**	.727**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	79	79	79	79	79	79
متوسطtotal	Pearson Correlation	.945**	.889**	.873**	.830**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	79	79	79	79	79	79

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

يشير الجدول إلى أن هناك ثبات داخلي مقبول ودال إحصائياً لأن قيمة احتمال الدالة

على صدق المقياس، وبذلك تكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات فقرات الاستبانة وبذلك أصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق على العينة المدروسة.

3. 11 - القسم الثالث: الإحصاءات الوصفية

قامت الباحثة بحساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بكل محور وكانت النتائج كالتالي:

الجدول (10) متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بكل محور

	Mean	Std. Devia tion
تعد نظم الدفع الإلكترونية من أهم القنوات التي يتم من خلالها تحويل النقود بين المؤسسات المصرفية والمالية	4.16	.706
يسمح نظام الدفع الإلكتروني بدفع قيم السلع والخدمات بصورة سلسلة وأمنة	4.06	.757
تعتمد كفاءة التعاملات المالية وبشكل كبير على نظم الدفع الإلكترونية	4.11	.660
تسهل نظم الدفع الإلكتروني التعاملات المالية، لتلبية احتياجات السوق حالياً ومستقبلاً	4.24	.702
تسهل نظم الدفع الإلكترونية في تقليل حجم النقد المتداول يدوياً وتوفير معلومات شاملة عن إدارة النقد	4.25	.707
يملك العملاء معرفة جيدة بطبيعة الخدمات غير التقليدية (الإلكترونية) لدى المصارف	4.04	.542
يدرك العملاء بأن وضع المصرف للضوابط اللازمة للخدمات الإلكترونية التي يقدمها هي لغرض تلبية متطلباته واحتياجاته	4.27	.693
تتوافر المهارات الكافية لدى المصرف للتعامل مع أحدث التطورات التكنولوجية للعمليات المصرفية	4.23	.598
يبيد عملاء المصرف استعدادهم لمواكبة التغيير الحاصل في العمل المصرفي الإلكتروني	4.18	.694
من السهل أحداث تغيير في ثقافة العملاء اتجاه العمل المصرفي الإلكتروني	3.99	.689
يتمتع العملاء بدرجة من النضج والوعي اتجاه العمل المصرفي الإلكتروني	4.24	.645
يفضل عملاء المصارف ممارسة عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل أكبر من عمليات الصيرفة التقليدية	4.00	.847
يسهم موظفو المصرف في زيادة الوعي المصرفي من خلال التعريف بكل الخدمات المتاحة لديهم	4.14	.747
توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء	4.18	.712
يتم إجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن والسلامة	4.23	.619
تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات امن النظام والتأكد من سلامة البيانات	4.18	.636
تتوافر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية والإلكترونية	4.09	.788
لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة	4.19	.818
يوجد أنظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة خاصة مع تعاضم جرائم الكمبيوتر والانترنت والتعدي على البيانات والمعلومات	4.00	.816
(برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من (Fire wall) وتتوافر وسائل الحماية التقنية كجدار النار (الاختراق) وكلمات السر والتشفير	4.04	.792
يتم التأمين على الاختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية للتقليل من مستوى المخاطر التي قد يتحملها المصرف في ظل عمليات الصيرفة الإلكترونية	3.91	.664
تتوافر شبكات اتصالات وشبكات إلكترونية تربط المصارف مع بعضها البعض	3.86	.615
تتوافر خدمات مالية متنوعة تشمل دفع الفواتير إلكترونياً وعرض الأرصدة المالية	4.14	.635
تتوافر التقنيات الإلكترونية الحديثة التي تمكن العميل من القيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجها من حسابة الجاري في المصرف	3.92	.747

تواكب المصارف السورية التطورات التكنولوجية بحيث يتم الحصول على أحدث الأجهزة والبرامج	4.01	.707
يُطبق المصرف مشاريع الشراكة والتعاون المعلوماتي	3.91	.788
يوجد تكامل بين خدمات المصارف السورية بحيث يؤدي هذا التكامل إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة	4.01	.899
يوجد تعاون مشترك بين المصارف السورية بشأن توسيع نطاق مشاركتها في تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية	3.90	.826
تتوافق الشراكات بين المصارف السورية مع المستجدات الحديثة لمتطلبات عمليات الدفع الإلكتروني	4.04	.759
يجري المصرف تعاملات سهلة وسريعة	4.10	.709
يوجد موقع الكتروني للمصرف على الانترنت	4.38	.488
يقوم المصرف بالحملات الاعلانية لتوعية عملائه حول الدفع الإلكتروني وخصائصه	4.06	.667
يقوم المصرف بتقديم خدمات متنوعة	4.01	.670
يقدم المصرف خدمات ذات جودة عالية عن طريق الانترنت	4.10	.672
يتم تطوير أدوات الصيرفة الإلكترونية وتحديد خصائصها وقنوات التوزيع المناسبة لها بشكل دوري	3.91	.624
يقوم المصرف بدورات تدريبية للموظفين لتطوير قدراتهم من أجل مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل	4.10	.672
يُتيح المصرف إمكانية الوصول إلى الخدمات في أي وقت ومكان	4.06	.667
Valid N (listwise)		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20 تلاحظ الباحثة من الجدول السابق أن متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بكل محور جميعها أكبر من متوسط المقياس 3، وهو ما يشير إلى التقييم الجيد بالنسبة لجميع عبارات الاستبانة.

وبالتالي كان متوسط إجابات أفراد العينة على جميع عبارات الاستبانة الخاصة بالمتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع تتجه نحو الموافقة والتقييم الجيد لهذه العبارات، حيث حصلت جميعها على متوسط أعلى من (3).

4.11- القسم الرابع: اختبار الفرضيات.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وانتشار العادات المصرفية الجيدة.

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بحساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور: العادات المصرفية الجيدة، ومن ثم اختبار وجود فرق بين المتوسطات المحسوبة ومتوسط الحياض باستخدام اختبار ستوديننت (One-Sample

Statistics)، ثم قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار لهذه الفرضية وهذا ما بينه الآتي:

الجدول (11) One-Sample Statistics

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسط 2	79	4.1345	.41640	.04685

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

الجدول (12) One-Sample Test

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسط 2	24.216	78	.000	1.13449	1.0412	1.2278

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

يبين الجدول السابق أن متوسط إجابات أفراد العينة على محور العادات المصرفية الجيدة قد بلغ (4.1345)، وهو ما يعني أن إجابات أفراد العينة تميل باتجاه الموافقة على انتشار العادات المصرفية الجيدة لدى العملاء في المصارف محل الدراسة. ويتضح من الجدول أن القيمة الاحتمالية (Sig=0.000) أصغر من مستوى الدلالة (a=0.05) وهو ما يعني رفض الفرضية الفرعية الأولى.

الجدول (13)

Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.801	.798	.18708

a. Predictors: (Constant), متوسط 1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R=0.895)، مما يعني أن العلاقة طردية وجيدة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني والعادات المصرفية الجيدة في المصارف محل الدراسة، كما يبين الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد (مربع معامل الارتباط)

(0.801) مما يعني أن تبني منظومة الدفع يؤثر تقريباً بنسبة (80%) في انتشار العادات المصرفية الجيدة، وكانت قيمة احتمال الدلالة (Sig=0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وهو ما يعني رفض الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وانتشار العادات المصرفية الجيدة.

وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وانتشار العادات المصرفية الجيدة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وزيادة ثقة العميل.

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بحساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور: ثقة العملاء، ومن ثم اختبار وجود فرق بين المتوسطات المحسوبة ومتوسط الحياد باستخدام اختبار ستوديننت (One-Sample Statistics)، ثم قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار لهذه الفرضية وهذا ما بينه الآتي:

الجدول (14) One-Sample Statistics

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسط3	79	4.1013	.40829	.04594

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

الجدول (15) One-Sample Test

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسط3	23.974	78	.000	1.10127	1.0098	1.1927

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

يبين الجدول السابق أن متوسط إجابات أفراد العينة على محور ثقة العملاء قد بلغ (4.1013)، وهو ما يعني أن إجابات أفراد العينة تميل باتجاه الموافقة على زيادة ثقة العملاء في المصارف محل الدراسة. ويتضح من الجدول أن القيمة الاحتمالية (Sig=0.000) أصغر من مستوى الدلالة (a=0.05) وهو ما يعني رفض الفرضية الفرعية الثانية.

الجدول (16) Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.622	.617	.25256

a. Predictors: (Constant), متوسط 1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20 يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R=0.789)، مما يعني أن العلاقة طردية وجيدة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني وثقة العملاء في المصارف محل الدراسة، كما يبين الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) (0.622) مما يعني أن تبني منظومة الدفع يؤثر تقريباً بنسبة (61%) في زيادة ثقة العملاء، وكانت قيمة احتمال الدلالة (Sig=0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وهو ما يعني رفض الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وزيادة ثقة العميل. وقبول الفرضية البديلة التي تقول: توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وزيادة ثقة العميل.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وانخفاض نسبة التسرب النقدي فيها. لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بحساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور: التسرب النقدي، ومن ثم اختبار وجود فرق بين المتوسطات المحسوبة

ومتوسط الحياض باستخدام اختبار ستوديننت (One-Sample Statistics)، ثم قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار لهذه الفرضية وهذا ما بينه الآتي:

الجدول (17) One-Sample Statistics

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسط4	79	3.9747	.38313	.04311

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

الجدول (18) One-Sample Test

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسط4	22.612	78	.000	.97468	.8889	1.0605

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

يبين الجدول السابق أن متوسط إجابات أفراد العينة على محور التسرب النقدي قد بلغ (3.9747)، وهو ما يعني أن إجابات أفراد العينة تميل باتجاه الموافقة والتقييم الإيجابي لانخفاض التسرب النقدي خارج المصرف في المصارف محل الدراسة. ويتضح من الجدول أن القيمة الاحتمالية (Sig=0.000) أصغر من مستوى الدلالة (a=0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضية الفرعية الثالثة القائلة: لا توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وانخفاض نسبة التسرب النقدي فيها.

الجدول (19) Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 ^a	.488	.481	.27590

a. Predictors: (Constant), متوسط1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط ($R=0.699$)، مما يعني أن العلاقة طردية وقوية بين تبني منظومة الدفع الإلكترونية وانخفاض نسبة التسرب النقدي في المصارف محل الدراسة، كما يبين الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.488)، وهو ما يعني أن المتغير المستقل يفسر تقريباً 48 % من المتغير التابع، وقيمة احتمالية الدلالة ($Sig=0.000$) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضية الفرعية الثالثة، وقبول الفرضية البديلة، لذا يمكننا القول: توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وانخفاض نسبة التسرب النقدي فيها.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وزيادة حجم الودائع فيها. لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بحساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور: حجم الودائع، ومن ثم اختبار وجود فرق بين المتوسطات المحسوبة ومتوسط الحياد باستخدام اختبار ستوديننت (**One-Sample Statistics**)، ثم قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار لهذه الفرضية وهذا ما بينه الآتي:

الجدول (20) **One-Sample Statistics**

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسط 5	79	4.0918	.34303	.03859

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

الجدول (21) One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسط5	28.288	78	.000	1.09177	1.0149	1.1686

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20
 يبين الجدول السابق أن متوسط إجابات أفراد العينة على محور حجم الودائع قد بلغ (4.0918)، وهو ما يعني أن إجابات أفراد العينة تميل باتجاه الموافقة والتقييم لزيادة حجم الودائع في المصارف محل الدراسة.
 ويتضح من الجدول أن القيمة الاحتمالية (Sig=0.000) أصغر من مستوى الدلالة (a=0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضية الفرعية الرابعة القائلة: لا توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وزيادة حجم الودائع.

الجدول (22) Model Summary

Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 ^a	.638	.633	.20787

a. Predictors: (Constant), متوسط1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20
 يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R=0.798)، مما يعني أن العلاقة طردية وقوية بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني وزيادة حجم الودائع في المصارف محل الدراسة، كما يبين الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.638)، وهو ما يعني أن المتغير المستقل يفسر 63% من المتغير التابع، وقيمة احتمالية الدلالة (Sig=0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضية الفرعية الرابعة، وقبول الفرضية البديلة، لذا يمكننا القول:
 توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وزيادة حجم الودائع فيها.

اختبار الفرضية الرئيسية:

لا توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وعملية خلق النقود فيها. لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بحساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بمحور: منظومة الدفع الإلكتروني، ومن ثم اختبار وجود فرق بين المتوسطات المحسوبة ومتوسط الحياد باستخدام اختبار ستوديننت (One-Sample Statistics)، وهذا ما بينه الجدول الآتي:

الجدول (23) One-Sample Statistics

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسط l	79	4.0879	.35048	.03943

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

الجدول (24) One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسط l	27.590	78	.000	1.08792	1.0094	1.1664

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

لاحظت الباحثة من الجدول أن (Sig=0.000) وهي أصغر من احتمال الدلالة α والذي يبلغ (0.05) وهذا يعني وجود فرق جوهري بين تلك المتوسطات وبين المتوسط الحيادي 3، والمتوسط الإجمالي الكلي (4.0879) وهو أكبر من المتوسط الحيادي، وبالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة الفائزة: توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وعملية خلق النقود فيها.

الجدول (25) Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.919 ^a	.844	.842	.13373

a. Predictors: (Constant), متوسط 1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام spss 20

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط ($R=0.919$)، مما يعني أن العلاقة طردية وقوية بين تبني منظومة الدفع الإلكترونية وعملية خلق النقود في المصارف محل الدراسة، كما يبين الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد تبلغ (0.844)، وهو ما يعني أن المتغير المستقل يفسر 84% من المتغير التابع، وقيمة احتمالية الدلالة ($Sig=0.000$) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضية الفرعية الرابعة، وقبول الفرضية البديلة، لذا يمكننا القول:

توجد علاقة مباشرة بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني في المصارف العامة وعملية خلق النقود

-المقابلات-

لتأكيد ما وصلت إليه الباحثة في التحليل الإحصائي للاستبانة الموزعة على قسم الخدمات الإلكترونية في المصارف محل الدراسة بالاعتماد على برنامج spss، قامت الباحثة بإجراء بعض المقابلات مع المسؤولين عن قسم الخدمات الإلكتروني في المصارف الآتية:

المصرف التجاري السوري:

س1: ما سبب تبني الدفع الإلكتروني من قبل مصرفك؟

ج1: لوحظ تبني الدفع الإلكتروني بشكل كبير من قبل الحكومة والقطاعات الاقتصادية المختلفة لذلك توجه المصرف لتبنيه، إضافة إلى أهميته في تسهيل المعاملات النقدية التي باتت تعاملات ضخمة جداً نتيجة انخفاض القوة الشرائية حيث أصبحت السيولة النقدية في يد المواطن ضخمة جداً، إضافة إلى دورها في تسريع المعاملات وتبسيطها لأن الدفع الإلكتروني يختصر الكثير من الوقت للمواطن ويخفف الجهد على القطاع

العام والخاص وتخفيف العبء على المواصلات بالإضافة إلى دوره المهم في تخفيف عبء الورقيات لأن لها تكلفة عالية حيث أن الحكومة الناجحة هي الحكومة التي تتجه للعمل دون أوراق.

س2: هل لتبني الدفع الإلكتروني دور في زيادة حجم الودائع؟

ج2: نحن كمصرف تجاري نستحوذ على القسم الأكبر من القطاع المصرفي بين المصارف العامة والخاصة ومع ذلك لا يمكننا تحديد إذا كان للمنظومة الدور الأكبر في زيادة حجم الودائع مع التأكيد أن لها دور إيجابي على حجم الودائع ولكن لا يظهر مدى تأثيرها في فترة قصيرة لأن هذا يحتاج لدراسة بيانات لأكثر من سنة ولا يمكننا تحديد دورها بشكل دقيق في هذه الفترة بسبب تزامن تطبيق الدفع الإلكتروني في المصرف مع قرار البنك المركزي برفع الحد الأدنى لأسعار الفوائد ولكن أثرها سوف يظهر لأننا نعمل على تفعيل المنظومة بشكل أوسع.

س3: هل لتبني الدفع الإلكتروني دور في تقليل نسبة التسرب النقدي خارج الجهاز المصرفي؟

ج3: كان للمنظومة دور كبير في تقليل التسرب النقدي حيث أن كتلة التحويلات النقدية عن طريق المنظومة بين المصارف كانت هائلة وهذا حافظ على النقد داخل القطاع المصرفي.

س4: هل لتبني الدفع الإلكتروني دور في زيادة ثقة العملاء؟

ج4: إن ثقة العملاء ترتبط بالشريحة المستهدفة حيث يوجد شريحة واعية بالخدمات المقدمة عن طريق منظومة الدفع الإلكتروني وهذه الشريحة زادت ثقتها بالمصرف بعد تطبيقه للمنظومة لكن هناك بعض الشرائح مثل: كبار السن والفئات ذات المستوى التعليمي المنخفض لم تكسب المنظومة ثقتهم حتى الوقت الحاضر لكننا نعمل على توعية هذه الفئة بأهمية المنظومة ونحن متفائلون أنه خلال عدة سنوات سيتحول العمل في القطر بشكل كامل إلى عمل إلكتروني.

س5: ما هي الأهداف المستقبلية للمصرف المتعلقة بمنظومة الدفع الإلكتروني؟

ج5: التوسع في عمل المنظومة حيث نعمل على تطبيق كل الخدمات الممكن القيام بها إلكترونياً بحيث يصبح أغلب أعمال المواطنين عن طريق الانترنت.

المصرف العقاري:

س1: ما سبب تبني الدفع الإلكتروني من قبل مصرفك؟

ج1: لأنه اتجاه عالمي ويساعد في التخفيف من اهتلاك الأوراق النقدية ويساعد السلطات على مراقبة حركة النقد (العرض والطلب) إضافة إلى أنه يوفر الكثير من الجهد والتكاليف على المتعاملين حيث يسهل المعاملات التجارية والمالية.

س2: هل لتبني الدفع الإلكتروني دور في زيادة حجم الودائع؟

ج2: من المفترض نعم حيث أنه من المتوقع مستقبلاً إذا تم تفعيل الدفع الإلكتروني بشكل أوسع وأكثر فاعلية ستظهر زيادة في حجم الودائع.

س3: هل لتبني الدفع الإلكتروني دور في تقليل نسبة التسرب النقدي خارج الجهاز المصرفي؟

ج3: من المفترض نعم.

س4: هل لتبني الدفع الإلكتروني دور في زيادة ثقة العملاء؟

ج4: الدفع الإلكتروني ثقافة تحتاج إلى تسويق وتحتاج لقناعة لدى المتعاملين حيث نلاحظ في الفترة الحالية أنه لم يتم استيعاب أهمية منظومة الدفع بشكل كامل من قبل المتعاملين إضافةً لجهل طريقة استخدامها وهذا ما أثر على ثقة المتعاملين إلا أننا نأمل في الفترة القادمة زيادة ثقة الزبائن بمنظومة الدفع الإلكتروني.

س5: ما هي الأهداف المستقبلية للمصرف المتعلقة بمنظومة الدفع الإلكتروني؟

ج5: التوسع إلى أقصى حد للربط مع جميع الشركات العاملة ضمن منظومة الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى أننا سوف نقوم بحملات إعلانية لتحفيز الناس لفتح حسابات مصرفية.

10- الاستنتاجات:

بناء على الدراسة العلمية واختبار فرضيات الدراسة، توصلت الباحثة إلى النتائج الآتية:

- 1- يوجد علاقة طردية بين منظومة الدفع الإلكتروني وانتشار العادات المصرفية الجيدة
- 2- يوجد علاقة طردية بين منظومة الدفع الإلكتروني وزيادة ثقة العملاء.
- 3- يوجد علاقة طردية بين منظومة الدفع الإلكتروني وانخفاض التسرب النقدي.
- 4- يوجد علاقة طردية بين منظومة الدفع الإلكتروني وازدياد حجم الودائع.
- 5- يوجد علاقة طردية بين تبني منظومة الدفع الإلكتروني وعملية خلق النقود.
- 6- منظومة الدفع الإلكتروني منظومة حديثة نسبياً في سوريا لكن جميع المصارف محل الدراسة تعمل على تطوير هذه المنظومة والعمل على زيادة فاعليتها
- 7- لمنظومة الدفع الإلكتروني دور إيجابي على جميع أبعاد عملية خلق النقود.

11- التوصيات:

- بناء على النتائج التي توصلت إليها الباحثة فإنها توصي بما يلي:
- 1- العمل على نشر ثقافة الدفع الإلكتروني وزيادة ثقة العملاء بالخدمات الإلكترونية من خلال الترويج لأهمية هذه الخدمات والمزايا التي تقدمها للعميل والمصرف.
 - 2- التوسع بعمل منظومة الدفع الإلكتروني لتشمل كامل الخدمات التي يقدمها المصرف.
 - 3- التشابك بين المصارف إضافة إلى التشابك مع جميع الشركات التي تعمل من خلال منظومة الدفع الإلكتروني.
 - 4- تعزيز وسائل الحماية المتبعة من قبل المصارف
 - 5- العمل على تبسيط طرق الدفع الإلكتروني بحيث يسهل استخدامها من قبل جميع الفئات العمرية.

12- المقترحات:

- 1- القيام بدراسات كمية دقيقة لدور منظومة الدفع الإلكتروني على حجم الودائع.
- 2 القيام بدراسات كمية دقيقة لدور منظومة الدفع الإلكتروني على التسرب النقدي.
- 3- القيام بدراسة عن أثر ثقة العملاء في منظومة الدفع الإلكتروني من وجهة نظر العملاء.

13- الخاتمة.

بعد أن قامت الباحثة باستعراض المفاهيم النظرية، وأجرت الدراسة العملية، يتضح الدور الكبير لتبني منظومة الدفع الإلكتروني في عملية خلق النقود في المصارف محل الدراسة، وهو ما تم التأكد منه من خلال نتائج الدراسة، وبالتالي ينتظر من القائمين على منظومة الدفع في المصارف العمل على تطوير هذه المنظومة لتأخذ دورها الفعال كما يجب التركيز على فكرة خلق النقود ضمن هذه المصارف وعلى الدور الفعال لمنظومة الدفع الإلكتروني على عملية خلق النقود.

14- المراجع

- Fatonah, S. Yulandari, A and Wibowo, F. (2018). A Review of E-Payment System in E-Commerce. Journal of Physics: Conference Series PAPER. Series 1140 ,012033.
- McLeay, M. Radia, A and Thomas, R. (2014). Money creation in the modern economy. *Bank of England*, 18:48:47.
- Abrazhevich, D 2004- Electronic payment systems: a user-centered perspective and interaction design, technische universiteit Eindhoven, proefschrift, the Netherlands.
- retrieved 23/11/2022.<https://eservices.cbs-bank.sy/>
- retrieved 23/11/2022.<https://eservices.reb-sy.com/>

-زواش، زهير 2011- دور منظومة الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهدي-أم البواقي، الجزائر.

-صابوني، جميل 2021- دور منظومة الدفع الإلكتروني في الحد من ظاهرة التهريب الضريبي، مجلة جامعة دمشق للعلوم القانونية- المجلد(1)- العدد(1).

-العتوم، عامر.(2018).خلق النقود دراسة تحليلية من منظور إقتصادي إسلامي. كلية الشريعة والدراسات الإسلامية جامعة اليرموك. مجلة كلية الشريعة والقانون. المجلد20، العدد6، الصفحة 4631-4672.

- هندي، منير صالح. (1984). ادارة البنوك التجارية. المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، مصر، ص 6.

-صلاح الدين أمين، رحاب. (2021). دراسة تحليلية لدور التكنولوجيا المالية للخدمات البنكية وعلاقتها بالشمول المالي في ضوء قانون البنوك 2020. مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية قسم المحاسبة والمراجعة. المجلد (5)، العدد (2)، 267-304.

-عايش، ابتهاج. (2020). العوامل المحددة لظاهرة التسرب النقدي في العراق دراسة تحليلية للمدة (2004-2018). جامعة تكريت، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية. المجلد (16)، العدد (52)، 550-567.

المحقات :

المحلق (1)

الإحصاءات الكاملة لمعاملات الثبات والتميز لكل عبارة

	Corrected Item–Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
تعد نظم الدفع الإلكترونية من أهم القنوات التي يتم من خلالها تحويل النقود بين المؤسسات المصرفية والمالية.	.459	.913
يسمح نظام الدفع الإلكتروني بدفع قيم السلع والخدمات بصورة سلسلة وآمنة.	.698	.909
تعتمد كفاءة التعاملات المالية وبشكل كبير على نظم الدفع الإلكترونية	.549	.912
تسهل نظم الدفع الإلكتروني التعاملات المالية، لتلبية احتياجات السوق حالياً ومستقبلاً.	.608	.911
تسهل نظم الدفع الإلكترونية في تقليل حجم النقد المتداول يدوياً وتوفير معلومات شاملة عن إدارة النقد	.666	.910
يمتلك العملاء معرفة جيدة بطبيعة الخدمات غير التقليدية (الإلكترونية) لدى المصارف.	.508	.912
يدرك العملاء بأن وضع المصرف للضوابط اللازمة للخدمات الإلكترونية التي يقدمها هي لغرض تلبية متطلباته واحتياجاته.	.465	.912
تتوافر المهارات الكافية لدى المصرف للتعامل مع أحدث التطورات التكنولوجية للعمليات المصرفية	.572	.911
يبدي عملاء المصرف استعدادهم لمواكبة التغيير الحاصل في العمل المصرفي الإلكتروني.	.465	.912
من السهل أحداث تغيير في ثقافة العملاء اتجاه العمل المصرفي الإلكتروني.	.496	.912
يتمتع العملاء بدرجة من النضج والوعي اتجاه العمل المصرفي الإلكتروني.	.507	.912
يفضل عملاء المصارف ممارسة عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل أكبر من عمليات الصيرفة التقليدية	.504	.912
يسهم موظفو المصرف في زيادة الوعي المصرفي من خلال التعريف بكل الخدمات المتاحة لديهم.	.520	.912
توجد إجراءات كافية للحماية حسابات العملاء	.385	.913
يتم إجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن والسلامة	.438	.913

تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات امن النظام والتأكد من سلامة البيانات	.465	.913
تتوافر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية والإلكترونية	.401	.913
لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة	.489	.912
يوجد أنظمة تشفير وترميز ذات تقنيات متطورة خاصة مع تعاضم جرائم الكمبيوتر والانترنت والتعدي على البيانات والمعلومات	.557	.911
تتوافر وسائل الحماية التقنية كجدار النار (Fire wall)(برامج تعمل كوسيط لحماية قواعد البيانات من الاختراق) وكلمات السر والتشفير.	.355	.914
يتم التأمين على الاختراقات الداخلية والخارجية لأنظمة المعلومات التكنولوجية للتقليل من مستوى المخاطر التي قد يتحملها المصرف في ظل عمليات الصيرفة الإلكترونية	.446	.913
تتوافر شبكات اتصالات وشبكات إلكترونية تربط المصارف مع بعضها البعض.	.261	.915
تتوافر خدمات مالية متنوعة تشمل دفع الفواتير إلكترونياً وعرض الأرصدة المالية	.498	.912
تتوافر التقنيات الإلكترونية الحديثة التي تمكن العميل من القيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجها من حسابة الجاري في المصرف.	.519	.912
تواكب المصارف السورية التطورات التكنولوجية بحيث يتم الحصول على أحدث الأجهزة والبرامج.	.237	.915
يطبق المصرف مشاريع الشراكة والتعاون المعلوماتي.	.502	.912
يوجد تكامل بين خدمات المصارف السورية بحيث يؤدي هذا التكامل إلى زيادة كفاءة الخدمات المقدمة	.232	.916
يوجد تعاون مشترك بين المصارف السورية بشأن توسيع نطاق مشاركتها في تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية.	.386	.914
تتوافق الشراكات بين المصارف السورية مع المستجدات الحديثة لمتطلبات عمليات الدفع الإلكتروني.	.392	.913
يجري المصرف تعاملات سهلة وسريعة	.518	.912

دور تبني منظومة الدفع الإلكتروني في خلق النقود في المصارف العامة

يوجد موقع الكتروني للمصرف على الانترنت	.357	.914
يقوم المصرف بالحملات الإعلانية لتوعية عملائه حول الدفع الإلكتروني وخصائصه	.392	.913
يقوم المصرف بتقديم خدمات متنوعة	.210	.916
يقدم المصرف خدمات ذات جودة عالية عن طريق الانترنت	.527	.912
يتم تطوير أدوات الصيرفة الإلكترونية وتحديد خصائصها وقنوات التوزيع المناسبة لها بشكل دوري	.342	.914
يقوم المصرف بدورات تدريبية للموظفين لتطوير قدراتهم من أجل مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل	.437	.913
يتيح المصرف إمكانية الوصول إلى الخدمات في أي وقت ومكان.	.555	.911