

أهمية استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية في تنفيذ المعاملات المالية
دراسة ميدانية على الشركات السعودية

The importance of using Electronic Banking services in
The implementation of financial transactions
A Field Study on the Saudi Companies

المملكة العربية السعودية _ جده

د.عبدالشكور عبدالرحمن موسى الفرا .

dr.farra@omsteel.com.sa

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية استخدام الشركات السعودية خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية في تنفيذ المعاملات المالية من وجهة نظر المدراء الماليين في الشركات السعودية، واستخدم الباحث الاستبانة لجمع بيانات الدراسة ، كما استخدم المنهج الوصفي التحليلي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة و One-sample T-test باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) للوصول إلى النتائج المرجوه .

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة : استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية يؤدي إلى تطوير وعصرنة الخدمات المصرفية بدرجة كبيرة ، أن الصيرفة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية أوجدتها المتغيرات الحاصلة وبشكل مستمر في السوق المصرفية وفي مجال التكنولوجيا، أن خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية يحقق درجة عالية لأبعاد الثقة والسهولة في الاستخدام والحماية والأمان وسرية المعلومات للشركات السعودية، كما تهتم البنوك التجارية السعودية بتقديم خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية بلغة سهلة ومفهومة.

كما خلصت هذه الدراسة على عدد من التوصيات أهمها: ضرورة متابعة التطورات والمستجدات في مجال خدمات الصيرفة الإلكترونية، ضرورة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات وتقديم أحدث المعدات والأجهزة لتقديم خدمات للعملاء بما يتماشى مع احتياجاتهم ورغباتهم، وتوفير الحماية الكافية لها من المخاطر التي قد تصاحب استخدام نظم الصيرفة الإلكترونية، ضرورة قيام البنوك التجارية السعودية بعقد مؤتمرات وندوات عن مزايا خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية في تنفيذ المعاملات المالية وما يطرأ عليها من تطورات تقنية جديدة.

الكلمات المفتاحية: نظم الصيرفة الإلكترونية ، الخدمات المصرفية ، الشركات السعودية.

ABSTRACT

This study aims to identify the importance of Saudi Companies using electronic banking services systems in implementing financial transactions from the point of view of financial managers in Saudi Companies. The researcher used the questionnaire to collect the study data, and used the descriptive analytical approach, arithmetic averages, standard

deviations, the degree and One-sample T-test, using the statistical program (SPSS) to reach the desired results.

The main findings of this study are: the use of electronic banking services leads to the development and modernization of banking services to a large extent. The electronic banking has become an inevitable necessity created by the constantly occurring changes in the banking market and in the field of technology, that the services of electronic banking systems achieve a high degree of trust, ease of use, protection, security and confidentiality of information for Saudi companies, and Saudi commercial banks are also interested in providing services of electronic banking systems in the language of Easy and understandable.

The study also concluded a number of recommendations, the most important of which are: The need to follow developments and developments in the field of electronic banking services, the need to rely on information technology and provide the latest equipment and devices to provide adequate protection for them from the risks that may accompany the use of banking systems. The need for Saudi commercial banks to hold conferences and seminars on the advantages of electronic banking services in the implementation of financial transactions and the new technical developments that occur to them.

Key words: Electronic Banking systems, Banking Services, Saudi Companies.

المقدمة: Introduction

أدت التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات في هذا العصر إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي الذي يتأثر ويستجيب للمتغيرات الخارجية ، والذي أدى إلى إعادة النظر في الدور التقليدي للقطاع المصرفي، والتوجه إلى تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة ومتطورة بالاعتماد على ما أنتجته التقنية التكنولوجية ونظم المعلومات من وسائل متطورة ، أدت إلى التحول من الخدمات المصرفية التقليدية إلى خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية. وقد سعت البنوك التجارية إلى التكيف مع مستجدات خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية التي أتاحت تقديم خدمات متطورة استطاعت من خلالها تخفيض التكلفة وزيادة حجم السوق المستهدف من خلال الخدمات المصرفية عن بُعد بمختلف أنواعها، كما أثر ذلك على عملاء البنوك من خلال تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية والسرعة والفعالية وبدون الانتقال إلى مكان البنك، ويُعد استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية الحديثة من أهم الأساليب التي تستعين بها البنوك التجارية للتميز فيما بينها، والتي يمكن على أساسها المفاضلة بين خدمات البنوك، من هذا المنطلق تبرز أهمية استخدام الشركات السعودية خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية الحديثة في تنفيذ معاملاتها المالية.

مشكلة الدراسة: Study Problem

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز أهمية استخدام الشركات السعودية خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية في تنفيذ معاملاتها المالية، من خلال ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

_ هل يمكن أن يؤدي استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية إلى تحقيق أبعاد الثقة والسهولة في الاستخدام والحماية والأمان من وجهة نظر المدراء الماليين في الشركات السعودية؟

ويتفرع السؤال الرئيسي لمشكلة الدراسة إلى الأسئلة الفرعية التالية:

_ هل ساهم استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية في تحقيق بُعد الثقة لدى الشركات السعودية في تنفيذ معاملاتها المالية؟

_ هل ساهم استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية في تحقيق بُعد السهولة في الاستخدام لدى الشركات السعودية في تنفيذ معاملاتها المالية؟

_ هل ساهم استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية في تحقيق بُعد الحماية والأمان لدى الشركات السعودية في تنفيذ معاملاتها المالية؟

أهمية الدراسة: Study Important

تستمد الدراسة أهميتها من خلال الآتي:

1. التطور الذي تشهده خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية لدى البنوك التجارية السعودية.
2. أهمية استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية في الشركات السعودية.

كما تكتسب الدراسة أهميتها بأنه يمكن أن تُعد دليلاً إرشادياً للقائمين على خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية لدى البنوك التجارية السعودية في رفع مستوى جودة خدمات الصيرفة الإلكترونية التي تقدمها ومواكبة للتطور في هذا المجال.

أهداف الدراسة: Study Objectives

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على أهمية استخدام الشركات السعودية خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر المدراء الماليين لديها في تحقيق بُعد الثقة في تنفيذ المعاملات المالية.
2. التعرف على أهمية استخدام الشركات السعودية خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر المدراء الماليين لديها في تحقيق بُعد السهولة في الاستخدام في تنفيذ المعاملات المالية.
3. التعرف على أهمية استخدام الشركات السعودية خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر المدراء الماليين لديها في تحقيق بُعد الحماية والأمان في تنفيذ المعاملات المالية.

فرضيات الدراسة: Study Hypotheses

تختبر الدراسة الفرضيات التالية:

1. توجد دلالة إحصائية بين خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية وبعد الثقة في تنفيذ المعاملات المالية.
2. توجد دلالة إحصائية بين خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية وبعد السهولة في الاستخدام في تنفيذ المعاملات المالية.

3. توجد دلالة إحصائية بين خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية وبعد الحماية والأمان في تنفيذ المعاملات المالية.

حدود الدراسة: Study Limits تمثلت حدود الدراسة في الحدود الآتية:

1. الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على معرفة أهمية استخدام الشركات السعودية خدات نظم الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الثقة، السهولة في الاستخدام، الحماية والأمان في تنفيذ المعاملات المالية.
2. الحدود الزمنية: تقتصر على فترة إعداد الدراسة خلال الربع الرابع من عام 2022.

منهجية الدراسة: Study Methodology

إتساقاً من أهداف الدراسة وفرضياتها قام الباحث بإتباع المنهج الوصفي التحليلي حيث تناولت الدراسة إطارين رئيسيين: إطار نظري يشتمل على مراجعة المراجع العلمية والدراسات العلمية المختلفة ذات الصلة بموضوع الدراسة لتعظيمه بالاسهامات العلمية التي قدمتها تلك المراجع والدراسات ، من خلال استعراض مفهوم الصيرفة الإلكترونية ، أهمية الصيرفة الإلكترونية، خصائص الصيرفة الإلكترونية، العناصر الأساسية لنظم الصيرفة الإلكترونية، أنواع وأشكال خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية. أما الإطار الثاني فميداني تحليلي اعتمد على جمع البيانات والمعلومات من خلال تصميم استبانة اشتملت على جزأين : الجزء الأول يشتمل على البيانات الشخصية للمستجوبين والتي تتعلق بالعمر والمؤهل العلمي والتخصص العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة. والجزء الثاني فقرات الاستبانة البالغ عددها (18) فقرة موزعة على ثلاثة محاور . المحور الأول يتعلق بأهمية تحقيق بُعد الثقة في استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية لدى الشركات السعودية ويشتمل على عدد (6) فقرات. والمحور الثاني يتعلق بأهمية تحقيق بُعد السهولة في الاستخدام لخدمات نظم الصيرفة الإلكترونية ويشتمل على عدد (6) فقرات. والمحور الثالث يتعلق بأهمية تحقيق بُعد الحماية والأمان في استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية ويشتمل على عدد (6) فقرات. واستخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الإجتماعية والذي يُعرف إختصاراً ببرنامج SPSS في تحليل بيانات الدراسة الميدانية.

الدراسات السابقة: Previous Studies

تطرقت مجموعة من الدراسات سابقة الإنجاز إلى مواضيع شبيهة بموضوع هذه الدراسة، وتتمثل المهمة منها في الآتية:

دراسة: محلوس، بقات ، يزيد (2021).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، وتم التركيز على نموذج خاص لدراسة العلاقة السابقة من خلال الأبعاد التالية: الاعتمادية ، والاستجابة ، الموقع ، الأمان. وطبقت الدراسة على الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك وكالة الوادي في الجزائر، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة. ساهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال أبعاد الاعتيادية، الاستجابة، الموقع، وساهمت أيضاً في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان.

دراسة : فتحي (2021).

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل طبيعة سياسات التسويق المصرفي المطبقة بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ، ووضع تصور واضح لآلية تشكيل وتصميم المزيج التسويقي المناسب للمصارف الجزائرية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه

الدراسة أن التسويق المصرفي وظيفة هامة ، إذ تسعى المصارف من خلال تخطيط وتقديم مزيج تسويقي متناسق ومتكامل يشبع حاجات ورغبات العملاء .

دراسة : أحمد ، فتحي (2021).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية سياسات التسويق المصرفي في تعزيز رضا العميل، دراسة تحليلية لأبعاد المزيج التسويقي المصرفي بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط _ بنك تيسمسيلت في الجزائر، حيث تم توزيع الاستبانات على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (140) عميل. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة. وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المزيج التسويقي المصرفي السبعة منفردة ورضا العملاء ولكن بدرجات متفاوتة، حيث كانت في أغلب الأوقات علاقات تأثير ضعيفة نوعاً ما ، كما دلت النتائج أيضاً على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية قوية بين أبعاد المزيج التسويقي مجتمعة ورضا العملاء مقارنة بالتأثيرات المنفردة لأبعاد المزيج التسويقي المصرفي، مما يعني أن تحقيق رضا العميل لا يتحقق إلا من خلال التفاعل الكلي لعناصر المزيج التسويقي المصرفي.

دراسة : براهيم ، هبال ، شرفي (2020).

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية استخدام وسائط الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية العمومية من وجهة نظر موظفيها ، وقد أجريت الدراسة على عينة حجمها (58) مظف من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية الوطني الجزائري بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اتفاق تام لدى موظفي البنك على أهمية استخدام وسائط الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، أن عدم وجود اختلاف في إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بأهمية وسائط الصيرفة الإلكترونية تعزى لمتغيري السن والمستوى التعليمي.

دراسة : علوان (2019).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة وأنواع وسائل الدفع الإلكترونية ومعرفة أثر تطبيقها ودورها في تطوير الأداء المصرفي في بنك فلسطين، وذلك بقياس مؤشرات الربحية المتمثلة في (نسبة صافي الربح ، ومعدل العائد على الأصول ، ومعدل العائد على حقوق الملكية) المستخرجة من التقارير المالية السنوية للفترة من عام (2018 _ 2014) ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة. وجود تطور ونمو في قيمة حجم معاملات البنك الإلكترونية من حيث القيمة والعدد ، مما انعكس أثره على تطور ربحية البنك، وأيضاً حرص البنك على تحقيق الرضا لعملائه عن كافة الخدمات المصرفية المتعلقة بعمليات إصدار البطاقات الإلكترونية وتوصيل الخدمة لهم بما يحقق رغباتهم واستمرارية علاقتهم مع البنك، إلا أن ذلك يحتاج إلى بذل المزيد من الجهود لنيل درجة أكبر من الثقة في التعامل مع البنك.

دراسة : أبو جدريّة، أبو خبطة (2018).

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص الوضع الراهن للعمل المصرفي الإلكتروني في ليبيا وأثره على جودة الخدمات المصرفية، وذلك بدراسة حالة لعدد خمس مصارف تجارية عامة في مدينة سبها، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة. أن هناك علاقة بين العمل المصرفي الإلكتروني بأبعاده الأربعة: قاعدة البيانات ، البحث والتطوير، الأمان، استراتيجية التسويق من جهة وجودة الخدمات المصرفية من جهة أخرى، وأن

المصارف التجارية العاملة في مدينة سبها لا تزال تعمل في ظل أنظمة عمل تقليدية والمتمثلة بالتسديد بالنقد أو بالصكوك المصدقة أو الحوالات المصرفية وهي أدوات الدفع الوحيدة المتاحة أمام الزبائن لتسوية جل معاملاتهم المالية ، الحضور الشخصي للحصول على أبسط الخدمات المصرفية.

دراسة : بلمهدي، علام، خليفي (2018).

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية، أجريت هذه الدراسة لتقييم الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك الجزائر الخارجي BEA ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة. أن البنك يتبنى فعلياً مقارنة الخدمات المصرفية الإلكترونية حيث يجسد ذلك عبر عدة أساليب منها الدفع الإلكتروني، وأن البنك يسعى للارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية استناداً على اتفاقات مثل عقد اتفاق مع Master Card ونظام الخدمات المصرفية العالمي Global Banking.

دراسة : Mustapha (2018).

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تطور القطاع المالي في الاقتصاديات الناشئة مع التركيز على نظام الدفع الإلكتروني ، أجريت هذه الدراسة على عدد (14) بنك مدرجة في سوق الأوراق المالية النيجيرية للفترة من (2017_2012) ، اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة. أنه على الرغم من زيادة مخاطر نظم الدفع الإلكترونية مقارنة بالنظم التقليدية إلا أن أداء البنك قد زاد بعد اعتماد تقنيات الدفع الإلكترونية، وأن الربحية كمقياس لأداء البنك قد ارتفعت كما أن المخاطر انخفضت مقارنة بالفترات السابقة.

دراسة : بري (2017).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية ومدى تأثيرها على أداء البنوك وضرورة الاهتمام بتطويرها والتعرف على مدى استجابة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة. وجود ارتفاع محسوس في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلا أنه ليس له أثر كبير على ربحية البنوك وهذا يعود لعامل الثقة لدى المواطن.

دراسة : Guven & Rizvi (2017).

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذجاً مفاهيمياً بفحص محددات الأمن والثقة المتوقعة بالإضافة إلى تأثير الأمن والثقة المدركين على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، اتبعت الدراسة المنهج التحليلي ، أجريت هذه الدراسة على عينة من (299) مستجيب من خلال نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM). ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة. أن كلاً من الأمن والثقة المدركين لهما تأثير كبير على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وأن الحماية النقدية والخبرة السابقة هي من أهم المحددات المشتركة للأمن والثقة المتوقعة.

دراسة : الهنداوي (2016).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مجموعة من الأهداف أبرزها التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

المقدمة من البنوك التجارية الأردنية ، ومستوى رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ، والتعرف على اختلافات آراء أفراد العينة حول جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ومستوى رضا العملاء من وجهة نظر العملاء في

البنوك التجارية الأردنية تبعاً لاختلاف المتغيرات الشخصية، أجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (444) عميل، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للموثوقية والاستجابة والأمان على رضا عملاء البنوك التجارية الأردنية عن الخدمات الإلكترونية، بينما لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى الرضا والعلاقة بينهما تُعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الدخل، المهنة).

دراسة : Georgian (2016).

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تأثير المعاملات المصرفية الإلكترونية على ودائع البنوك في إيران، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة. أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تتمتع بمستوى عالٍ من الأمان، ولهذه الحماية دور فعال في مواقف العملاء تجاه الخدمات المصرفية الإلكترونية، أن هناك علاقة مهمة بين الميزات المتاحة لسوق التجارة الإلكترونية ومقدار ودائع الأفراد.

دراسة : Nagari (2014).

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كانت البطاقات الائتمانية تؤثر على الأداء المالي للمصارف التجارية في كينيا من خلال دراسة تأثير التطبيقات المصرفية عبر الهاتف الجوال على الأداء المالي للمصارف التجارية في كينيا، وتحديد تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على الأداء المالي للبنوك وتحديد تأثير الوكالة المصرفية على الربحية في الأداء المالي للبنوك. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، أجريت هذه الدراسة على عدد (44) مصرفاً تجارياً عاملة في كينيا للفترة الزمنية من (2008-2012). ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة. أن بعض البنوك في كينيا تبنت بعض الابتكارات المالية مثل بطاقات الائتمان والتطبيقات المصرفية عبر الهاتف الجوال والإنترنت والخدمات المصرفية، أن استخدام ابتكارات الهندسة المالية في البنوك له تأثير إيجابي على الأداء المالي للبنوك، وجود الدقة والموثوقية والكفاءة والسرعة في العمل.

التعليق على الدراسات السابقة: Commenting on previous studies

تناولت الدراسات السابقة العديد من العناصر الرئيسية والثانوية المرتبطة بالصيرفة الإلكترونية من حيث مساهمة الخدمات المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، فاعلية سياسات التسويق المصرفي، وأهمية استخدام وسائط الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي البنك، أنواع وسائل الدفع الإلكترونية وتأثيرها على أداء البنك، فحص محددات الأمان والثقة المتوقعة، مدى تأثير المعاملات المصرفية على ودائع البنوك.

وتأتي هذه الدراسة استكمالاً للدراسات السابقة وقد تميزت عن غيرها كونها تركز على أهمية استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية في تنفيذ المعاملات المالية، دراسة ميدانية على الشركات السعودية، ومدى مساهمة خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الثقة، السهولة في الاستخدام، الحماية والأمن من وجهة نظر المدراء الماليين في الشركات السعودية.

1/ الإطار النظري. Theoretical Framework

1/1 مفهوم الصيرفة الإلكترونية. Electronic Banking Concept

تعتبر الصيرفة الإلكترونية من بين أهم الوسائل المصرفية، التي تساهم بدرجة كبيرة في سهولة إجراء العمليات المصرفية مع البنوك وتساهم في تعزيز المزايا التنافسية بين البنوك التجارية، التي باستخدامها يتم تنفيذ عمليات الصيرفة الإلكترونية.

يوجد العديد من التعاريف للصيرفة الإلكترونية، ومنها: الصيرفة الإلكترونية هي تقديم المصارف لخدماتها عبر الوسائل الإلكترونية، سواء في المنزل أو المكتب أو بواسطة الهاتف الثابت أو الهاتف الجوال وغيرها من الوسائل الإلكترونية المتطورة (بوراس و بريكة، 2014، ص99).

كما عرفها بنك التسويات الدولية بأنها: تقديم الخدمات المصرفية عن بُعد أو على الخط أو من خلال قنوات الكترونية، سواء للمقيمين بالبلد أو غير المقيمين به (عبدلي، 2017، ص386). وهي قيام المصارف بتقديم خدماتها المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال استخدام وسائط الاتصال الإلكترونية المفتوحة، لتعزيز حصتها في السوق المصرفي أو خفض التكاليف أو كوسيلة لتوسيع نشاطها داخل وخارج الحدود الوطنية (صبيح، 2015، ص42). كما تُعرف الصيرفة الإلكترونية بأنها إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للانتقل إلى البنك (الهنداوي، مرجع سابق، ص700). وهي خدمات مصرفية تستند إلى التكنولوجيا الحديثة التي يشارك بها العميل بشكل تفاعلي بمساعدة وسائل الاتصال الإلكترونية (Kasper, Helsdingen, Gabbott, 2006, p.325).

ويعرف الباحث الصيرفة الإلكترونية بأنها: مجموعة من الخدمات التقنية والأساليب التكنولوجية الحديثة التي تُقدمها البنوك التجارية للعملاء والمقبولة في النظام المصرفي والتي تُستخدم بهدف تسهيل تنفيذ عمليات مصرفية سريعة وآمنة لجميع الأطراف المتعاملة بها من أي مكان دون التواجد في البنك.

1/1/1: أهمية الصيرفة الإلكترونية. The importance of electronic banking

أدى تطور التجارة الإلكترونية إلى التقليل من استخدام النقود الورقية ووسائل الصيرفة التقليدية مقابل ظهور وسائل الصيرفة الإلكترونية، التي ساهمت في تسوية الصفقات والمعاملات المالية في الوقت الذي كان الدفع يتم بإحدى الوسائل التقليدية، والتي أصبحت لا تتناسب مع المعاملات المالية التي تتم عبر شبكة الإنترنت التي تعتبر محركاً جديداً للتنمية الاقتصادية كوسيلة فعالة وسريعة من خلال ما توديه من تسهيلات للعملاء.

وتبرز أهمية الصيرفة الإلكترونية من خلال ما يلي (زيغم، 2015، ص18):

1. تساعد في توسيع نطاق الأسواق على مستوى دول العالم وبالتالي تساهم بكفاءة في تسويق السلع والخدمات على مستوى دول العالم.

2. سرعة الاستجابة لطلبات العملاء إذا ما قورنت بالمعاملات الورقية التقليدية التي تستغرق وقتاً أطول.

3. تقلل المخاطر المرتبطة بتراكم المخزون من خلال تخفيض الزمن الذي يستغرقه معالجة البيانات أو المعاملات المتعلقة بالطلبات.

ويرى الباحث أن أهمية الصيرفة الإلكترونية تتمثل في مدى سرعة تلبية رغبات العملاء لتوفير الوقت والجهد في تنفيذ معاملاتهم المالية ومدى إنتشارها حول العالم، وبالتالي فإن مواكبة البنوك التجارية للتطور التكنولوجي بصورة مستمرة يزيد

من تعامل العملاء مع البنوك في استخدام خدمات الصيرفة الإلكترونية في تنفيذ معاملاتهم المالية مما يؤدي إلى زيادة السهولة وتحقيق الأرباح لديها.

2/1/1: خصائص الصيرفة الإلكترونية. Electronic banking features

يوجد العديد من الخصائص التي تتميز بها الصيرفة الإلكترونية ومنها:

1. أنها أحد وسائل الوفاء التي تتم عن بُعد وذلك من خلال إعطاء أمر بالدفع عبر شبكة الإنترنت وفقاً لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد، وبالتالي فإن الدفع الإلكتروني يعتبر وسيلة فعالة لتنفيذ الالتزام بالوفاء بالعقود الإلكترونية التي تقتضي تباعد أطراف العقد (مذكور، 2017، ص10).
2. الاعتماد على ركائز إلكترونية في تنفيذ المعاملات حيث أن كافة العمليات تتم بين طرفي المعاملة إلكترونياً دون وثائق ورقية متبادلة في أجزاء المعاملة (شعبور، مرابطي، 2016، ص5).
3. تحقيق درجة عالية من الأمان على الرغم من المخاطر المحيطة حيث أن الدفع الإلكتروني يتم من خلال فضاء معلوماتي مفتوح، وأن الدفع الإلكتروني يكون مصحوباً بوسائل أمان فنية (بري، مرجع سابق، ص5).
4. اللاملموسية: وتعني بأن الخدمة المصرفية ليس لها وجود (ليست شيء مادي)، لذلك لا يمكن إدراكها بالحواس (النسور، الصغير، 2014، ص205).

كما تتصف عمليات الصيرفة الإلكترونية بعدد من الخصائص ومنها (براهيمي، هبال، شرفي، مرجع سابق، ص5، ص6):

1. التطور السريع: نظراً لارتباطها بالتطور التكنولوجي المستمر، وتلبية توقعات العملاء المتغيرة بشكل دائم.
 2. الطبيعة الدولية: لأنها مقبولة في جميع الدول وتتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين، لذلك فهي تساعد في توسيع قاعدة العملاء.
 3. الإنسيابية في العلاقة بين العميل والبنك: من خلال قنوات التفاعل الإلكترونية.
 4. سهولة الدخول للأسواق الجديدة: توفير إمكانية الوصول إلى جميع الأسواق العالمية وكذا العملاء في أي مكان.
 5. إلغاء الحواجز الجغرافية: من خلال تقديم خدمات عالمية تصل إلى أبعد نقطة في الكرة الأرضية.
- ويرى الباحث أن الصيرفة الإلكترونية المقدمة من البنوك تتميز بخصائص ومنها:

1. اتساع نطاق خدمات الصيرفة الإلكترونية بتقديم مجموعة من المنتجات المصرفية التي تلبي رغبات واحتياجات العملاء.
2. التوازن بين النمو ودرجة المخاطر من خلال إيجاد توازن بين التوسع في النشاط ودرجة المخاطرة التي يتحملها البنك، باعتبار أن البنك يمارس نشاطه المصرفي في إطار الثقة المتبادلة بينه وبين العملاء.
3. مواكبة التطور السريع في قطاع الخدمات المصرفية وتقديم خدمات جديدة وبسرعة عالية من خلال الخدمات الإلكترونية.

3/1/1: العناصر الأساسية للصيرفة الإلكترونية. The basic elements of electronic banking

لكي تؤدي نظم الصيرفة الإلكترونية خدماتها إلى العملاء بصورة جيدة يجب توافر عدد من العناصر والمتطلبات الأساسية لتطبيقها ومنها:

1. البنية التحتية التقنية: وجود شبكة إلكترونية عريضة تضم كل الهيئات ذات الصلة ومربوطة بالشبكة العالمية للإنترنت وفقاً لأسس قياسية عبر كل مراحل التعاملات المالية والمصرفية (دراجي ، أم الخير، 2015، ص 5).
2. الكوادر البشرية الكفؤة: توفر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الجديدة، يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، وهذا يتطلب الاستمرار في تدريب الكوادر في مختلف الوظائف (مزان، 2011، ص 8).
3. المتابعة والتطوير: يعتبر التطوير أمراً مهماً في مجال العمل المصرفي الإلكتروني القادر على إدخال الأسلوب الجديد في نظم المعلومات الإلكترونية الذي يركز على التخطيط ، التنظيم، التوجيه، التنسيق والرقابة (براهيمي، هبال، شرفي، مرجع سابق، ص 6).
4. البيانات: تتضمن قواعد البيانات التي تحتوي على معلومات العملاء وحساباتهم (المرجع السابق، ص 6). ويرى الباحث ضرورة وجود وسائل الحماية والأمان، حيث يُعد مفهوم الحماية والأمان أحد مكونات تقنية تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد عليها عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل أساسي وذلك لتوفير إجراءات الأمن اللازمة لحماية الأجهزة والمعدات والبرامج وقواعد البيانات التي تشكل الأساس لبناء الثقة بين البنوك وعملائها.

4/1/1: أنواع خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية. Types of electronic banking Services

تُتيح البنوك خدمات الصيرفة الإلكترونية للعملاء وتعزيز الميزة التنافسية من خلال عدة أنواع ومنها:

1. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: تسمح هذه الخدمة لعملاء البنوك القيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول إلى الصفحة الإلكترونية التي تُشغلها المؤسسة البنكية عبر الإنترنت (عباسة، 2016، ص 344).
2. خدمة الصراف الآلي: يعتبر الصراف الآلي من أهم المنافذ الإلكترونية التي تسمح للعملاء باتمام معاملاتهم البنكية الأساسية دون الحاجة للذهاب إلى أحد فروع البنك أو الحضور أمام موظف البنك (تريزة، 2014، ص 35).
3. خدمات الهاتف البنكي: تعتبر الخدمات البنكية المقدمة عبر الهاتف البنكي، الطريقة التي تسمح للعملاء بالوصول إلى المعلومات الموثقة المتعلقة بحساباتهم وبشكل فوري، من خلال استخدام الهاتف من أي مكان وفي جميع الأوقات (قاشي، العثماني، 2020، ص 292).
4. خدمات الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف الجوال: تشير الخدمات البنكية عبر الهاتف الجوال إلى استخدام الهواتف النقالة الذكية أو الأجهزة الخلوية الأخرى لأداء المهام البنكية من أي مكان بعيد عن أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في المكتب أو في المنزل ، مثل الاستعلام عن أرصدة الحسابات ، تحويل الأموال بين الحسابات ، سداد الفواتير (قاسم، 2011، ص 8).
5. البطاقات البنكية: وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع وتنقسم البطاقات البنكية إلى ثلاث أنواع. بطاقات الدفع، بطاقات الائتمان ، بطاقات الصرف الشهرية (براهيمي، هبال، شرفي ، مرجع سابق، ص 8). ومن أبرز هذه البطاقات Visa Card, Master Card ، والبطاقة الذكية Smart Card ، البطاقة المدينة Debit Card ، البطاقة المدفوعة مسبقاً Prepaid Card (شاهين، 2010، ص 519).

2/ الإطار التحليلي (الدراسة الميدانية): Analytical Framework (filed study)

1/2: مجتمع وعينة الدراسة: Population and Sample of Study

يتكون مجتمع الدراسة من المدراء الماليين في الشركات السعودية، ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة قام الباحث باختيار عينة عشوائية منهم، وقام الباحث بتوزيع عدد (50) استبانة تم استرجاع عدد (50) استبانة بنسبة 100 % من الاستبانات الموزعة، وأن الباحث راعى عند اختيار العينة العمر والمؤهل العلمي والتخصص العلمي وسنوات الخبرة، والجدول التالي يصف الدراسة حسب متغيراتها المستقلة:

1/1/2: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

1/1/1/2: توزيع عينة الدراسة حسب العمر:

جدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	12	24 %
من 30 إلى أقل من 40 سنة	20	40 %
من 40 إلى أقل من 50 سنة	08	16 %
من 50 سنة فأكثر	10	20 %
المجموع	50	100 %

المصدر: إعداد الباحث.

يتضح من الجدول رقم (1) أن نسبة 24 % من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة ، وأن نسبة 40 % تتراوح أعمارهم بين 30 سنة إلى أقل من 40 سنة ، وأن نسبة 16 % تتراوح أعمارهم بين 40 سنة إلى أقل من 50 سنة ، وأن نسبة 20 % أعمارهم 50 سنة فأكثر. ويرى الباحث أن تنوع العمر لأفراد عينة الدراسة التي أجابت على أسئلة الاستبيان يدل على التنوع في وجهات النظر.

2/1/1/2: توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
درجة البكالوريوس	15	30 %
دراسات عليا	35	70 %
المجموع	50	100 %

المصدر: إعداد الباحث.

يتضح من الجدول رقم (2) أن نسبة 30 % من عينة الدراسة حاصلون على درجة البكالوريوس، وأن نسبة 70 % حاصلون على دراسات عليا، وهذا يعكس طبيعة عمل المدير المالي وأيضاً يعطي مصداقية وقوة للإجابات التي تم الحصول عليها.

3/1/1/2: توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي:

جدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

النسبة المئوية	التكرار	التخصص العلمي
30 %	15	المحاسبة
56 %	28	علوم مالية ومصرفية
14 %	07	إدارة أعمال
100 %	50	المجموع

المصدر: إعداد الباحث.

يتضح من الجدول رقم (3) أن نسبة 30 % من عينة الدراسة تخصصهم العلمي المحاسبة، بينما أن نسبة 56 % تخصصهم العلمي علوم مالية ومصرفية، وأن نسبة 14 % تخصصهم العلمي إدارة أعمال، وهذا يتفق مع متطلبات وظيفة المدراء الماليين في الشركات السعودية.

4/1/1/2: توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

جدول رقم (4) توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
100 %	50	مدير مالي
100 %	50	المجموع

المصدر: إعداد الباحث.

يتضح من الجدول رقم (4) أن نسبة 100 % من عينة الدراسة يعملون بوظيفة مدير مالي في الشركات السعودية.

5/1/1/2: توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	عدد سنوات الخبرة
10 %	05	أقل من 5 سنوات
26 %	13	من 5 إلى 10 سنوات
20 %	10	من 11 إلى 15 سنة
32 %	16	من 16 إلى 20 سنة
12 %	06	من 21 سنة فأكثر
100 %	50	المجموع

المصدر: إعداد الباحث .

يتضح من الجدول رقم (5) أن نسبة 10 % من عينة الدراسة أن سنوات الخبرة لديهم أقل من 5 سنوات، وأن نسبة 26 % لديهم خبرة تتراوح من 5 إلى 10 سنوات، وأن نسبة 20 % لديهم سنوات خبرة تتراوح من 11 إلى 15 سنة، وأن

32 % لديهم خبرة تتراوح من 16 إلى 20 سنة، وأن نسبة 12 % لديهم خبرة أكثر من 21 سنة. وهذا يدل على وجود الخبرة الكافية لديهم تمكنهم من ممارسة مجال عملهم.

2/2: أداة الدراسة وصدقها:

لضمان سلامة فقرات الاستبانة وارتباطها بأهداف الدراسة ومدى قدرتها على قياس متغيرات الدراسة، فقد قام الباحث بتصميم استبانة خاصة للتعرف على أهمية استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية في تنفيذ المعاملات المالية من وجهة نظر المدراء الماليين في الشركات السعودية، وقد عُرضت الاستبانة على مجموعة من الأكاديميين والمهنيين في مجال خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية، وتم الأخذ بالملاحظات والآراء التي أبدتها المحكمون، حيث أصبحت تشتمل على جزأين هما:

1. البيانات الشخصية التي تتعلق بالعمر والمؤهل العلمي والتخصص العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة.
2. فقرات الاستبانة البالغ عددها (18) موزعة على ثلاثة محاور.

المحور الأول: تعطي البنوك التجارية السعودية أهمية كبيرة لتحقيق بُعد الثقة في استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية وعدد الفقرات (6) فقرة.

المحور الثاني: توجد وسائل إرشادية ودليل استخدام لتحقيق بُعد السهولة في استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية وعدد الفقرات (6) فقرة.

المحور الثالث: توفر البنوك التجارية السعودية بُعد الحماية والأمان في استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية وعدد الفقرات (6) فقرة.

وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لإجابات المبحوثين، حيث جاءت على النحو التالي: (5 = موافق بشدة)، (4 = موافق)، (3 = محايد)، (2 = غير موافق)، (1 = غير موافق بشدة) .

3/2: ثبات فقرات الاستبانة Reliability:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ Cranach's Alpha وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددها (50) فرد، حيث كانت قيمة ألفا كرونباخ ككل (82.70 %) والتي تعتبر مقبولة في البحوث والدراسات الإنسانية (Zikmund, 2010). يبين الجدول رقم (6) أن هناك معامل ثبات كبير لفقرات الاستبانة مما يطمئن الباحث على استخدام الاستبانة بكل طمأنينة.

جدول رقم (6) معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ Cranach's Alpha

المحور	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
المحور الأول	6	0.873
المحور الثاني	6	0.646
المحور الثالث	6	0.724
المجموع	18	0.827

المصدر: إعداد الباحث من تحليل فقرات الاستبانة.

كما استخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS)، معتمداً على الأساليب الإحصائية للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات كالاتي:

- التكرارات.
- اختبار ألفا كرونباخ Cranach's Alpha
- المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والدرجة.
- اختبار One-sample T.test

ومن أجل تفسير النتائج بصورة دقيقة تم تحديد فئات مقياس التحليل كما يلي:

- حساب المدى: وهو عبارة عن أكبر قيمة ناقص أصغر قيمة في مقياس ليكرت أي (4 = 1 - 5).
- تحديد طول الفئة عن طريق قسمة المدى على عدد الفئات أي (0.80 = 5 / 4).

وعليه فإن فئات المقياس تكون على النحو التالي:

جدول رقم (7) مقياس تحديد الدرجة للوسط الحسابي

الدرجة	الوسط الحسابي
عال جداً	4.21 فأكثر
عال	من 3.41 إلى 4.20
متوسط	من 2.61 إلى 3.40
منخفض	من 1.81 إلى 2.60
منخفض جداً	أقل من 1.80

المصدر: (عليان، 2012، ص13).

4/2: تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات:

1/4/2: تحليل بيانات الدراسة:

المحور الأول: تعطي البنوك التجارية السعودية أهمية كبيرة لتحقيق بُعد الثقة في استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية.

قام الباحث بتحليل الإجابات لفقرات المحور الأول كالاتي:

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لفقرات بعد الثقة في خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية

م	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	الشعور بالثقة في استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية التي يوفرها البنك	4.56	0.501	عالي جداً
2	تنفيذ المعاملات المالية من خلال خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية في وقتها المحدد	4.36	0.485	عالي جداً
3	توافر الثقة والدقة في خدمات نظم الصيرفة	4.30	0.463	عالي جداً

الإلكترونية التي يقدمها البنك			
استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية في معظم الأوقات	4.30	0.463	عالي جداً
استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية لا يتضمن فرض رسوم إضافية	4.40	0.495	عالي جداً
توافر الخبرة الكافية لدى موظفي البنك للإجابة على أسئلة الزبائن حول خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية	4.34	0.479	عالي جداً
جميع الفقرات	4.37667	0.097502	عالي جداً

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل بيانات الاستبانة.

1. المتوسطات الحسابية: يتضح من الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين على فقرات المحور الأول تراوحت ما بين (4.30 ، 4.56) ، وهذا يدل على أن جميع المبحوثين في عينة الدراسة موافقون بشدة على فقرات المحور الأول.

2. الانحرافات المعيارية: يتضح من الجدول رقم (8) أن الانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول تراوحت ما بين (0.463 ، 0.501) ، وهي أقل من الواحد الصحيح، وهذه القيم تشير إلى التجانس وعدم التباين في إجابات المبحوثين على فقرات المحور الأول، أي أنهم موافقون على صحتها.

3. الدرجة الكلية لجميع الفقرات: يتضح من الجدول رقم (8) أن الدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الأول عالية جداً بدلالة الوسط الحسابي الذي بلغ (4.37667) ، وتشير هذه النتيجة إلى موافقة جميع المبحوثين على فقرات المحور الأول.

وتشير هذه النتيجة إلى الأهمية الكبيرة التي تعطيها الشركات السعودية لوجود بُعد الثقة في خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية.

المحور الثاني: توجد وسائل إرشادية ودليل استخدام لتحقيق بُعد السهولة في استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية. قام الباحث بتحليل الإجابات لفقرات المحور الثاني كالتالي:

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة لفقرات بُعد السهولة في استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية.

م	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	يوفر البنك خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية بلغة سهلة ومفهومة للعملاء	4.22	0.418	عالي جداً
2	سهولة تنفيذ المعاملات المالية من خلال خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية	4.26	0.443	عالي جداً

3	تنوع خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية وسهولة استخدامها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك	4.40	0.495	عالي جداً
4	توجد نشرات إرشادية ودليل لتنفيذ كافة عمليات الصيرفة الإلكترونية	4.44	0.501	عالي جداً
5	يتيح استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية تنفيذ المعاملات المالية بصورة دائمة	4.18	0.388	عالي
6	يتم معالجة المشاكل التي تظهر أثناء تنفيذ عمليات الصيرفة الإلكترونية على وجه السرعة	2.80	0.881	متوسط
	جميع الفقرات	4.05000	0.620806	عالي

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل بيانات الاستبانة.

1. **المتوسطات الحسابية:** يتضح من الجدول رقم (9) أن المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على الفقرات (1،2،3،4) تراوحت ما بين (4.22 ، 4.44) ، وأن المتوسط الحسابي للفقرة (5) قد بلغ (4.18) ، بينما المتوسط الحسابي للفقرة (6) هو (2.80) وهو متوسط وهذا يعني أن جميع المبحوثين في عينة الدراسة موافقون بدرجات متفاوتة على فقرات المحور الثاني.

2. **الإنحرافات المعيارية:** يتضح من الجدول رقم (9) أن الإنحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني تراوحت ما بين (0.388 ، 0.501) وهي أقل من الواحد الصحيح وهذه القيم تشير إلى التجانس وعدم التباين في إجابات المبحوثين على فقرات المحور الثاني، وأنهم متفقون على صحتها.

3. **الدرجة الكلية لجميع الفقرات:** يتضح من الجدول رقم (9) أن الدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الثاني عالية بدلالة الوسط الحسابي الذي بلغ (4.05000) وتشير هذه النتيجة إلى موافقة جميع المبحوثين على فقرات المحور الثاني، وأنهم متفقون على صحتها.

وتشير هذه النتيجة إلى الأهمية الكبيرة التي تعطيها الشركات السعودية لوجود بُعد السهولة في الاستخدام لخدمات نظم الصيرفة الإلكترونية. .

المحور الثالث: توفر البنوك التجارية السعودية بُعد الحماية والأمان في استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية.

قام الباحث بتحليل الإجابات لفقرات المحور الثالث كالآتي:

جدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والدرجة لفقرات بُعد الحماية والأمان في استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية

م	الفقرات	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الدرجة
1	يضمن البنك الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالعملاء	4.14	0.351	عالي
2	يضمن البنك سرية تامة لكافة العمليات	4.22	0.418	عالي جداً

الإلكترونية			
3	يوفر البنك الأمان عند استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية	4.22	0.418
4	يوفر البنك الحماية المادية للتجهيزات التقنية الداخلية والخارجية من المخاطر	4.14	0.351
5	وجود استراتيجية شاملة لدى البنك لأمن المعلومات وتحديد الأطراف المعنية بالوصول إلى نظم المعالجة	4.20	0.404
6	يوفر البنك خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية للعملاء دون أي مخاطرة مالية	4.02	0.769
	جميع الفقرات	4.15667	0.076333

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل بيانات الاستبانة.

1. **المتوسطات الحسابية:** يتضح من الجدول رقم (10) أن المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على الفقرات (6،5،4،1) تراوحت ما بين (4.02 ، 4.20) وهذا يعني أن المبحوثين موافقون تلك الفقرات ، وكان الوسط الحسابي للفقرات (3،2) هو (4.22) وهذا يعني أن المبحوثين في عينة الدراسة موافقون بشدة على تلك الفقرات ، وهذا يعني أن جميع المبحوثين في عينة الدراسة موافقون بدرجات متفاوتة على فقرات المحور الثالث.

2. **الإنحرافات المعيارية:** يتضح من الجدول رقم (10) أن الإنحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني تراوحت ما بين (0.351 ، 0.769) وهي أقل من الواحد الصحيح وهذه القيم تشير إلى التجانس وعدم التباين في إجابات المبحوثين على فقرات المحور الثاني، وأنهم متفقون على صحتها.

3. **الدرجة الكلية لجميع الفقرات:** يتضح من الجدول رقم (10) أن الدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الثالث عالية بدلالة الوسط الحسابي الذي بلغ (4.15667) وتشير هذه النتيجة إلى موافقة جميع المبحوثين على فقرات المحور الثالث، وأنهم متفقون على صحتها.

وتشير هذه النتيجة إلى الأهمية الكبيرة التي تعطيها الشركات السعودية لوجود بُعد الحماية والأمان في خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية.

2/4/2: اختبار فرضيات الدراسة:

نتيجة اختبار الفرضية الأولى: توجد دلالة إحصائية بين خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية وبعُد الثقة في تنفيذ المعاملات المالية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample T.test) لبيان أهمية توافر بُعد الثقة في خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية في تنفيذ المعاملات المالية.

جدول رقم (11) نتائج اختبار الفرضية الأولى

One-Sample Test

	Test Value = 5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الثقة في نظم الصيرفة الإلكترونية	-15.660	5	.000	-.623333	-.72566	-.52101

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل بيانات الاستبانة.

يعرض الجدول رقم (11) نتائج التحليل والذي يبين أن النموذج دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، حيث بلغت القيمة الإحتمالية Sig.(2-tailed) (0.000) وهي أقل من (0.05)، ومن خلال ذلك يمكن قبول الفرضية التي تفيد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية وبعُد الثقة في تنفيذ المعاملات المالية في الشركات السعودية. ومن خلال ذلك يمكن قبول الفرضية الأولى.

نتيجة اختبار الفرضية الثانية: توجد دلالة إحصائية بين خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية وبعُد السهولة في الاستخدام في تنفيذ المعاملات المالية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample T.test) لبيان أهمية وجود نشرات إرشادية ودليل استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية على النحو التالي:

جدول رقم (12) نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Test

	Test Value = 5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
سهولة الاستخدام	-3.748	5	.013	-.950000	- 1.60150	-.29850

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل بيانات الاستبانة.

يعرض الجدول رقم (12) نتائج التحليل والذي يبين أن النموذج دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، حيث بلغت القيمة الإحتمالية Sig.(2-tailed) (0.013) وهي أقل من (0.05)، ومن خلال ذلك يمكن قبول الفرضية التي تفيد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية وبعُد السهولة في الاستخدام في الشركات السعودية. ومن خلال ذلك يمكن قبول الفرضية الثانية.

نتيجة اختبار الفرضية الثالثة: توجد دلالة إحصائية بين خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية وبعُد الحماية والأمان في تنفيذ المعاملات المالية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample T.test) لبيان أهمية توافر بعُد الحماية والأمان في استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية على النحو التالي:

جدول رقم (13) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

One-Sample Test

	Test Value = 5					
	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الحماية والأمان	-27.062	5	.000	-.843333	-.92344	-.76323

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل بيانات الاستبانة.

يعرض الجدول رقم (13) نتائج التحليل والذي يبين أن النموذج دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، حيث بلغت القيمة الإحتمالية (Sig.(2-tailed) (0.000) وهي أقل من (0.05) ، ومن خلال ذلك يمكن قبول الفرضية الثالثة التي تفيد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية وبعُد الحماية والأمان في تنفيذ المعاملات المالية في الشركات السعودية، ومن خلال ذلك يمكن قبول الفرضية الثالثة.

النتائج والتوصيات:

النتائج:

بناءً على تحليل بيانات الدراسة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية يؤدي إلى تطوير وعصرنة الخدمات المصرفية بدرجة كبيرة من وجهة نظر المدراء الماليين في الشركات السعودية.
2. أن الصيرفة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية أوجبتها المتغيرات الحاصلة وبشكل مستمر في السوق المصرفية وفي مجال التكنولوجيا.
3. هناك درجة عالية من الثقة لدى الشركات السعودية في استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية.
4. هناك درجة عالية في سهولة استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر المدراء الماليين في الشركات السعودية.
5. هناك درجة عالية من الحماية والأمان عند استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر المدراء الماليين في الشركات السعودية.
6. تهتم البنوك التجارية السعودية في تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية بلغة سهلة ومفهومة.
7. تحرص البنوك التجارية السعودية على تلبية حاجات العملاء من خلال تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية في أقصر وقت ممكن من وجهة نظر المدراء الماليين في الشركات السعودية.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث بالآتي:

1. ضرورة متابعة التطورات والمستجدات في مجال خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية.
2. ضرورة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات وتقديم أحدث المعدات والأجهزة لتقديم خدمات للعملاء بما يتماشى مع احتياجاتهم ورغباتهم.

3. ضرورة الاستمرار في تطوير نظم المعلومات وتوفير الحماية الكافية لها من المخاطر التي قد تصاحب استخدام خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية.

4. ضرورة قيام البنوك التجارية السعودية بعقد مؤتمرات وندوات حول خدمات نظم الصيرفة الإلكترونية حتى تستفيد كافة الأطراف ذات العلاقة من مزايا استخدامها وما يطرأ عليها من تطورات في تنفيذ المعاملات المالية.

المراجع العربية .

1. أبو جديرة، أبو عزام اللافي، أبو خطوة، يونس أمبية، (2018). " أدوات الصيرفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية في ليبيا، دراسة حالة للمصارف التجارية العاملة بمدينة سبها"، مجلة العلوم البحثية والتطبيقية: 17 (2).
2. بوراس، أحمد، بريكة، السعيد. (2014). أعمال الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والمخاطر. دار الكتاب الحديث. القاهرة.
3. محمودي، أحمد، فتحي ، باني. (2021). " فعالية سياسات التسويق المصرفي في تعزيز رضا العميل. دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ، بنك تيسمسيلت "، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا: 17(27).
4. علوان، أحمد محمد شعبان. (2019). " واقع تطبيق أدوات الدفع الإلكترونية ودورها في تطوير الأداء المصرفي ، دراسة حالة بنك فلسطين "، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
5. قاسم، أديب. (2011). " الصيرفة الإلكترونية أنماطها وخيارات القبول والرفض "، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة: 27 (1).
6. النور، إياد عبدالفتاح، الصغير، عبدالرحمن بن عبدالله. (2014). " قضايا وتطبيقات تسويقية معاصرة ". ط 1. دار صفاء. عمان. الأردن.
7. فتحي، باني. (2021). " تحليل سياسات التسويق المصرفي في القطاع المصرفي الجزائري وسبل معالجة التحديات ، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ، بنك CNEP ". مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة: 6 (1).
8. مدكور، بشرى. (2017). " أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنوك ، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم البواقي، الجزائر.
9. بري، دلال. (2017). " أثر استخدام وسائل الدفع الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية الجزائرية، دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية للفترة (2015_2011)". رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة قاصدي ومرباح، الجزائر.
10. أم الخير، دراجي. (2015). " أثر عصرنه الخدمات المصرفية على الأداء البنكي، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري للفترة (2012_2008)". رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير، جامعة قاصدي ومرباح، ورقلة، الجزائر.
11. عبدلي، هالة. (2017). " الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية ". مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية: 2017 (1).

12. عياش، زبير ، عباسية، سمية. (2016). " الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية ". مجلة العلوم الإنسانية: 27 (3).
13. محلوس، زكية، بقاط، حنان، يزيد، دوه محمد. (2021). " مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ، بنك وكالة الوادي ". مجلة التنمية الاقتصادية: 6 (1).
14. بلمهدي، يوسف، علام، عادل ، خليفي، أمينة. (2018). " الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية ، دراسة تقييمية للخدمات المصرفية الإلكترونية البنك الوطني الجزائري BEA ". المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي: 3.
15. براهيمي، عبدالرزاق، هبال، عبدالمالك، شرفي، منصف. (2020). " أهمية استخدام وسائل الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بولاية سطيف ". مجلة دراسات اقتصادية: 7 (1).
16. صبيح، عطية أحمد. (2015). " الصيرفة الإلكترونية في العراق ، عناصر النجاح والاختفاق ". مجلة كلية الكوت الجامعة: العدد (صفر) السنة الأولى.
17. شاهين، علي عبدالله. (2010). " نظم الدفع الإلكترونية ووسائل الرقابة عليها، دراسة تطبيقية على بنك فلسطين ". مجلة جامعة الأزهر غزة (ساسلة العلوم الإنسانية): 12 (1).
18. الهنداوي، عماد محمد مراد. (2016). " أثر جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من البنوك التجارية الأردنية على رضا العملاء ". مجلة دراسات العلوم الإدارية: 43 (2).
19. مزنان، فهد نصر حمود. (2011). " امكانيات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية ". مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية: 2011 (5).
20. زيقم، سارة. (2015). " دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك خليج الجزائر ". رسالة ماجستير غير منشورة، وكالة بسكرة، الجزائر.
21. تريزة، سعد مراد. (2014). " تقييم الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي السوداني ". رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، الخرطوم، السودان.
22. شعبور، سماح ، مرابطي، مصباح. (2016). " وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، واقع وتحديات ، دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية ". رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة العربي التبسي، الجزائر.
23. فاشي، خالد، العثماني، مصطفى. (2010). " استراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية ". مجلة الاقتصاد الجديد: 1 (1).
- المراجع الأجنبية .

1. Gorgani, G. (2016), "The effect of e-banking on bank customer's deposits". International Journal of Humanities and Cultural Studies (IJHCS) ISSN Vol. 1, No.1.

2. Mustapha, S. (2018)," E-Payment Technology Effect the Effects on Bank Performance in Emerging, Economies–Evidence from Nigeria". Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, Vol.4, No.4.
3. Ngari, J. M, K., & Muiruri. J. K. (2014)," Effects of financial innovations on the financial performance of commercial banks in Kenya".
4. E., Guven. G. O., & Rizvi, W. H. (2017), "The determinants of electronic payment systems usage from consumers' perspective, Economic research Ekonomiska istrazivanja, Vol.30, No.1.
5. Hans Kasper, Piet Van Helsdingen, Mark Gabbott. M., (2006), "Service marketing management, a strategic perspective", 2nd. USA, John Wiley and Sons.