

القسم : إدارة أعمال



الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العلوم والتكنولوجيا

كلية العلوم الإدارية

المناقشة العلنية لبحث التخرج بعنوان "أثر التجارة الإلكترونية المصرفية على التنمية المستدامة"

مقدمة كمتطلب للحصول على درجة

البكالوريوس في إدارة الأعمال

2019-2020

أعضاء لجنة المناقشة

أ. إدريس أحمد حزام ... رئيساً

د. ماجد قاسم السياني ... مشرفاً

د. حمزة الحبري ... عضواً

الباحث

نايف محمد طاهر القباتلي

مشكلة البحث

لعل من أهم الإشكاليات المطروحة أمام المؤسسات الإقتصادية (البنوك والمصارف الخاصة) في الجمهورية اليمنية ومدينة إب خاصةً والدول العربية بشكل عام في وقتنا الحاضر هي تسارع وتيرة التطور التكنولوجي حيث أن عالمنا المعاصر يشهد تطوراً متسارعاً على مختلف الأصعدة خاصة في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات الذي دخل في كل مجالات حياتنا وفي الإقتصاد بدأ من مرحلة الإنتاج وإنهاء بمرحلة التسويق وإلى مرحلة الطلب والدفع، كما ساهم في رفع النمو الإقتصادي وتحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعية المنشودة.

وبناءً على ما سبق فإن إشكالية البحث تمحورت حول التساؤلات التالية :-

١- هل يوجد أثر لتطبيق التجارة الإلكترونية المصرفية على التنمية المستدامة في البنوك العاملة في مدينة إب ؟

٢- ما المعوقات التي تواجهها التجارة الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في مدينة إب؛ والتي بدورها تؤثر على تحقيق التنمية المستدامة.

أهمية البحث

تكمن أهمية هذه الدراسة في الآتي:-

إن التجارة الإلكترونية وخاصةً المصرفية أصبحت عاملاً مؤثراً في نمو إقتصادات الدول وتعزيز التنمية المستدامة.

الدور التنموي للبنوك الذي يجعلها في طليعة القطاعات المعنية بالتنمية المستدامة.

أصبحت التجارة الإلكترونية وسيلة هامة في زيادة القدرة التنافسية في تسويق المنتجات الخدمية المصرفية وتوفير المعلومات والخدمات الفورية للمتعاملين.

إضافة إلى ذلك تمكين المستهلك أينما كان في الطلب الفوري للخدمات المصرفية.

القضايا الإقتصادية والإجتماعية والبيئية المعاصرة التي جعلت في تحقيق التنمية المستدامة ضرورة ملحة.

أهداف البحث

هناك أهداف رئيسية من الدراسة تتمثل في التالي :

١- التعرف على التجارة الإلكترونية المصرفية بأبعادها ومتطلباتها المختلفة (المتطلبات التقنية ، المتطلبات البشرية ، المتطلبات القانونية ، المتطلبات الإدارية ، المتطلبات المالية).

٢- التعرف التنمية المستدامة بمجالاتها المختلفة (التنمية الإقتصادية ، التنمية الإجتماعية ، التنمية البيئية ، التنمية الثقافية).

٣- التعرف على المعوقات التي تواجهها التجارة الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في مدينة إب.

٤- التعرف على أثر تطبيق التجارة الإلكترونية المصرفية على التنمية المستدامة في البنوك العاملة في مدينة إب

فرضيات البحث

بناء على التساؤلات المطروحة سابقا، نقوم بوضع الفرضيات التالية:-

١-الفرضية الرئيسية الأولى :

يوجد تطبيق للتجارة الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في البنوك

العاملة في مدينة إب ، ويتفرع منها :

أ_الفرضية الفرعية الأولى : يوجد توافر للمتطلبات التقنية.

ب_الفرضية الفرعية الثانية : يوجد توافر للمتطلبات البشرية.

ج_الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد توافر للمتطلبات القانونية.

د_الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد توافر للمتطلبات الإدارية.

هـ_الفرضية الفرعية الخامسة : يوجد توافر للمتطلبات المالية.

٢-الفرضية الرئيسية الثانية :

يوجد تطبيق للتنمية المستدامة بمجالاتها المختلفة ، ويتفرع منها :

أ_الفرضية الفرعية الأولى : يوجد توافر للتنمية الإقتصادية.

ب_الفرضية الفرعية الثانية : يوجد توافر للتنمية الإجتماعية.

ج_الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد توافر للتنمية البيئية.

د_الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد توافر للتنمية الثقافية

٣-الفرضية الرئيسية الثالثة

يوجد معوقات التي تواجهها التجارة الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في مدينة إِب.

٤-الفرضية الرئيسية الرابعة :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التجارة الإلكترونية المصرفية على التنمية المستدامة في البنوك العاملة في مدينة

مجتمع البحث

يشمل مجتمع الدراسة البنوك والمصارف العاملة في مدينة إب والبالغ عددها ٧ (بنوك البعض منها يمتلك أكثر من فرع، وفيما يلي أسماء هذه البنوك :-

١. بنك التسليف التعاوني والزراعي. CAC Bank

٢. بنك سبأ الإسلامي.

٣. بنك التضامن الدولي.

٤. البنك التجاري اليمني.

٥. بنك اليمن والكويت.

٦. بنك اليمن الدولي.

٧. بنك الإنشاء والتعمير.

متغيرات البحث (نموذج الدراسة)

التنمية المستدامة ،
بمجالاتها المختلفة:

التنمية الاقتصادية
التنمية الاجتماعية
التنمية البيئية
التنمية الثقافية

التجارة الإلكترونية
المصرفية ، من حيث:

المتطلبات
و
المعوقات

نتائج الدراسة

بعد مناقشة وإختبار الفرضيات وبصفة عامة فقد توصلت الدراسة إلى
النتائج التالية :

1_ يتم قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على أنه يوجد
تطبيق للتجارة الإلكترونية في البنوك العاملة في مدينة إِب..

من خلال تحليل الفرضية الرئيسة الأولى يتضح بان أفراد العينة
يؤكدون التأييد لتوافر عناصر التجارة الالكترونية المصرفية. ويمكن
تأكيد هذه النتيجة من خلال المتوسط العام للمجال وقدره (٤.٠٦)
وهي درجة تأييد (عالية) حسب المقياس المعتمد، مما يشير إلى
تأييد المقترحات المقدمة اللازمة توافر التجارة الالكترونية المصرفية

أُيتم قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أن هناك توافر للمتطلبات التقنية.

من خلال تحليل الفرضية السابقة يتضح بان أفراد العينة يؤكدون التأييد لأهمية المتطلبات التقنية. ويمكن تأكيد هذه النتيجة من خلال المتوسط العام للمجال وقدره (٤.١١) وهي درجة تأييد (عالية) حسب المقياس المعتمد، مما يشير إلى تأييد المقترحات المقدمة اللازمة لأهمية المتطلبات التقنية

ب- يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أن هناك توافر للمتطلبات البشرية.

وذلك من خلال تحليل الفرضية السابق يتضح بان أفراد العينة يؤكدون التأييد لأهمية المتطلبات القانونية . ويمكن تأكيد هذه النتيجة من خلال المتوسط العام للمجال وقدره (٤.٠٨) وهي درجة تأييد (عالية) حسب المقياس المعتمد، مما يشير إلى تأييد المقترحات المقدمة اللازمة لأهمية المتطلبات القانونية

جـ يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أن هناك توافر للمتطلبات القانونية.

وذلك من خلال تحليل الفرضية السابقة يتضح بان أفراد العينة يؤكدون التأييد لأهمية المتطلبات الإدارية . ويمكن تأكيد هذه النتيجة من خلال المتوسط العام للمجال وقدره (٤.٠٢) وهي درجة تأييد (عالية) حسب المقياس المعتمد، مما يشير إلى تأييد المقترحات المقدمة اللازمة لأهمية المتطلبات الإدارية

د- يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أن هناك توافر للمتطلبات الإدارية.

وذلك من خلال تحليل الفرضية السابقة يتضح بان أفراد العينة يؤكدون التأييد لأهمية المتطلبات البشرية . ويمكن تأكيد هذه النتيجة من خلال المتوسط العام للمجال وقدره (٤.١٨) وهي درجة تأييد (عالية) حسب المقياس المعتمد، مما يشير إلى تأييد المقترحات المقدمة اللازمة لأهمية المتطلبات البشرية

هـ- يتم قبول الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص أن هناك توافر للمتطلبات المالية.

وذلك من خلال تحليل الفرضية السابقة يتضح بأن أفراد العينة يؤكدون التأييد لأهمية المتطلبات المالية . ويمكن تأكيد هذه النتيجة من خلال المتوسط العام للمجال وقدره (٣.٩٣) وهي درجة تأييد (عالية) حسب المقياس المعتمد، مما يشير إلى تأييد المقترحات المقدمة اللازمة لأهمية المتطلبات المالية

٢- يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أنه يوجد تطبيق للتنمية المستدامة بمجالاتها المختلفة.

يتضح بان أفراد العينة يؤكدون التأييد التنمية المستدامة . ويمكن تأكيد هذه النتيجة من خلال المتوسط العام للمجال وقدره (٣.٩٣) وهي درجة تأييد (عالية) حسب المقياس المعتمد، مما يشير إلى تأييد المقترحات المقدمة اللازمة التنمية المستدامة

أُيتم قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أن هناك توافر
للتنمية الإقتصادية.

وذلك من خلال تحليل الفرضية السابقة يتضح بأن أفراد العينة
يؤكدون التأييد لأهمية عنصر التنمية الإقتصادية . ويمكن تأكيد هذه
النتيجة من خلال المتوسط العام للمجال وقدره (٣.٩٩) وهي درجة
تأييد (عالية) حسب المقياس المعتمد، مما يشير إلى تأييد
المقترحات المقدمة اللازمة لأهمية التنمية الإقتصادية

ب_ يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أن هناك توافر
للتنمية الإجتماعية.

وذلك من خلال تحليل الفرضية السابقة يتضح بان أفراد العينة
يؤكدون التأييد لأهمية التنمية الاجتماعية . ويمكن تأكيد هذه
النتيجة من خلال المتوسط العام للقسم وقدره (٣.٨٨) وهي درجة
تأييد (عالية) حسب المقياس المعتمد، مما يشير إلى تأييد
المقترحات المقدمة اللازمة لأهمية التنمية الاجتماعية

جـ يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أن هناك توافر
للتنمية البيئية.

وذلك من خلال تحليل الفرضية السابقة يتضح بان أفراد العينة يؤكدون
التأييد لأهمية التنمية البيئية . ويمكن تأكيد هذه النتيجة من خلال
المتوسط العام للقسم وقدره (٣.٨٣) وهي درجة تأييد (**عالية**) حسب
المقياس المعتمد، مما يشير إلى تأييد المقترحات المقدمة اللازمة لأهمية
التنمية البيئية

د- يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أن هناك للتنمية الثقافية.

وذلك من خلال تحليل يتضح بان أفراد العينة يؤكدون التأييد لأهمية التنمية الثقافية . ويمكن تأكيد هذه النتيجة من خلال المتوسط العام للمجال وقدره (٤.٠٣) وهي درجة تأييد

(عالية) حسب المقياس المعتمد، مما يشير إلى تأييد المقترحات المقدمة اللازمة لأهمية التنمية الثقافية

3- يتم قبول الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على أنه يوجد معوقات التي تواجهها التجارة الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في مدينة إِب.

وذلك من خلال تحليل الفرضية السابقة يتضح بان أفراد العينة يؤكدون التأييد لوجود معوقات التجارة الإلكترونية المصرفية . ويمكن تأكيد هذه النتيجة من خلال المتوسط العام للقسم وقدره (٣.٤٥) وهي درجة تأييد (عالية) حسب المقياس المعتمد، مما يشير إلى تأييد المقترحات المقدمة اللازمة لوجود معوقات التجارة الإلكترونية المصرفية

٤- يتم قبول الفرضية الرئيسة الرابعة التي تنص على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التجارة الإلكترونية المصرفية على التنمية المستدامة في البنوك العاملة في مدينة إِب.

بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات افراد عينة الدراسة عن توافر التجارة الالكترونية المصرفية ، والتنمية المستدامة (٤.٠٦ ، ٣.٩٣)، وهذا يعنى أن درجة إدراك افراد عينة الدراسة عن توافر ابعاد التجارة الالكترونية المصرفية ، والتنمية المستدامة مجتمعة معاً تقع عند المستوى “متوافر بدرجة عالية ” حيث تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام الى فئة المقياس (٣.٤٠ - ٤.٢٠) والذي يشير الى توافر عالٍ للتجارة الالكترونية المصرفية ، والتنمية المستدامة

التوصيات

١-نوصي بتعزيز توافر عناصر ومتطلبات التجارة الإلكترونية المصرفية في البنوك لما في ذلك إسهام إيجابي وفعال بتحقيق التنمية المستدامة.

٢-ندعو لتعزيز المتطلبات التقنية من خلال توفير خدمات الدفع الإلكتروني ومقومات الأمن والخصوصية لدى البنوك العاملة في مدينة إب.

٣-نوصي المؤسسات المالية والبنوك العاملة بوضع خطط ضمن موازاناتها المالية لدعم متطلبات التجارة الإلكترونية المصرفية بجوانبها المختلفة.

٤-ندعو البنوك إلى المساهمة في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة وتقديم قروض ميسرة للمؤسسات والجمعيات التي تهتم بذلك.

٥-ندعو المؤسسات الحكومية ذات العلاقة بتفعيل القوانين والتشريعات الخاصة بمكافحة الفساد وغسيل

٦-نوصي البنوك بمراعاة المساواة والعدالة في توزيع الأجور والحوافز على الموظفين والعاملين لديها ،لما لذلك من أثر في تعزيز التنمية الإجتماعية لدى العاملين وأفراد المجتمع عامة.

٧-ندعو البنوك إلى تقديم الدعم المادي والمعنوي لصناديق النظافة والتحسين وجمعيات حماية البيئة التي تعمل على إيجاد إستدامة للبيئة المحيطة بنا.

٨-نوصي البنوك بإنشاء بنية تحتية متينة لشبكات أنظمتها الحاسوبية.

٩-نقترح على البنوك إقامة دورات تثقيفية وتوعوية للعاملين والموظفين لديها.

١٠-نوصي البنوك العاملة بإستخدام وسائل الإقناع الممكنة لترسيخ الثقة لدى العملاء بأساليب الدفع الإلكترونية

خلاصة الدراسة

إن اليمن كغيرها في البلدان العربية -رغم الصعوبات- مدركة تماماً لأهمية التجارة الإلكترونية عامةً والمصرفية خاصةً، ودورها الفعال في إستدامة التنمية بشتى مجالاتها، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التجارة الإلكترونية المصرفية على التنمية المستدامة وأيضاً التعرف على المعوقات التي تواجهها التجارة المصرفية في البنوك العاملة في مدينة إب، وقد شمل مجتمع الدراسة البنوك والمصارف العاملة في مدينة إب، والبالغ عددها (٧) بنوك، وقد كانت عينة الدراسة من مدراء الأقسام و العاملين في مجال التجارة الإلكترونية والتعاملات الإلكترونية، وقد تم إعداد إستبانة لغرض جمع البيانات؛ حيث كانت عدد الإستبانات الصالحة للتحليل (51) إستبانة من أصل (74)، وأستخدمت برمجة (SPSS-16)

تابع الخلاصة

، وقد وجدت الدراسة أن تصورات العينة لمستوى أهمية التجارة الإلكترونية ومستوى التنمية المستدامة كان عالياً ،حيث أن المتطلبات البشرية للتجارة الإلكترونية قد أحتلت المرتبة الأولى تليها المتطلبات التقنية ،وأن التنمية الثقافية من ضمن التنمية المستدامة قد أحتلت المرتبة الأولى تليها التنمية الإقتصادية ،إضافةً إلى وجود أثر لتطبيق التجارة الإلكترونية المصرفية على التنمية المستدامة بإبعادها ومجالاتها (الإقتصادية ،الإجتماعية ،البيئية ،الثقافية) ، وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات كان أبرزها الدعوة لتعزيز توافر عناصر و متطلبات التجارة الإلكترونية المصرفية في البنوك العاملة في مدينة إب وكذلك العمل على مواجهة التحديات التي تحول دون الإستفادة من خدمات التجارة الإلكترونية المصرفية، ودعوة البنوك والمصارف إلى الإسهام في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة المختلفة وتقديم قروض ميسرة للمؤسسات والجمعيات التي تهتم بذلك.