



الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد العالي لإدارة الأعمال
ماجستير الإدارة التنفيذية الدفعة العاشرة
اختصاص تسويق

تطوير تطبيق بنك بيمو السعودي الفرنسي

BBSF Mobile

ليشمل خدمات التمويل التجاري

مشروع أعد لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال
الإدارة التنفيذية

إعداد الطالب: طارق مصطفى كبيسي

إشراف الدكتورة: نريمان عمار

العام الدراسي: 2021-2022

لا يعبر هذا العمل إلا عن وجهة نظر معده ولا يتحمل المعهد أي مسؤولية جراء ذلك العمل

الإهداء

إلى مصطفى الغائب منذُ بدايةِ الحكاية،

هذه من أجلك يا أبي ...

إلى سمائي العالية ومعجزتي الدائمة،

من قال أنّ زمنَ المعجزاتِ انتهى ! ... أمي فاديا ...

إلى الشمسِ التي تسخرُ نارها من بعدِ المسافات،

فيغدو تحتَ فيضِ نورها السفرُ قرماً صغيراً ... أختي إيمان ...

إلى ندى الصباحِ وينبوعِ اللطفِ والحنان،

يكفي وجودك ليصبح هذا العالمُ جميلاً ... أختي غفران ...

إلى الشامخةِ في وجداني كجبلِ عال،

إلى من تمنحني السمو في زمنِ القاع ... أختي نور ...

شكر وتقدير

أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى إدارة بنك بيمو السعودي الفرنسي لإتاحة هذه الفرصة الرائعة عبر منحة المرحوم جورج عبجي للدراسات العليا والتي كان لي نصيب الاستفادة منها.

كما أتوجه بالشكر إلى الدكتورة نريمان عمّار التي وّجّهت وصوّبت مسار هذا البحث وأعطتني من وقتها وخبرتها ومعلوماتها ما يكفي ليُبصر هذا البحث النور. وقد كانت خلال فترتي التدريس والإشراف مثلاً يحتذى في التفهم ونبيل التعامل.

والشكر موصول للمعهد العالي لإدارة الأعمال ممثلاً بشخص العميد الدكتور حيان ديب الذي كان له بالغ الأثر في مسيرتي خلال هاتين السنتين.

كما أتوجه بالشكر لجميع الدكاترة الذين أعطونا من علمهم وجهدهم الكثير وأخص بالذكر الدكتورة رانيا المجني، الدكتور راغب الغصين، الدكتور مظهر يوسف والدكتور راضي خازم. فألف شكر لجميل ما قدّموه لنا.

كم أود أن أشكر زملاء الدراسة في الدفعة العاشرة فقد جعلوا هذه الرحلة أجمل بكثير.

ملخص البحث

تهدف الدراسة إلى تطوير التطبيق الهاتفي لبنك بيمو السعودي الفرنسي BBSF Mobile ليشمل خدمات التمويل التجاري وذلك من خلال إضافة ركن خاص للتطبيق مخصص لهذه العمليات ويتيح إمكانية طلب واستعراض العمليات من كفالات مصرفية وبوالص برسم التحصيل واعتمادات مستندية وتعهدات إعادة قطع التصدير بما يضمن الأسبقية والريادة للمصرف في مجال الخدمات والحلول الالكترونية والتحول الرقمي.

ل للوصول إلى هذه الهدف، قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية عن طريق إجراء مقابلات معمّقة مع عملاء التمويل التجاري للتعرف أكثر على آرائهم بخصوص هذا التطوير. كما قام بإجراء مقابلات معمّقة مع اختصاصي قسم تكنولوجيا المعلومات في المصرف للتأكد من إمكانية تنفيذ هذا التطوير. ثم انتقل الباحث إلى عقد مجموعة تركيز مع الزملاء الذين يتضمن عملهم احتكاً مباشراً مع طلبات العملاء وذلك لصقل تفاصيل التطوير. ثم انتقل الباحث إلى إجراء دراسة كمية حيث قام ببناء استبيان بالاعتماد على نتائج المراحل السابقة للتأكد من آراء العملاء وتفضيلاتهم بخصوص هذه التطوير.

ومن أهم النتائج: هناك موافقة بدرجة عالية من قبل العملاء على استخدام هذه الخدمات المنوي تطويرها وتقديمها عبر التطبيق وهم يقيّمونها بدرجة أعلى من الطرق التقليدية. كما أنّ العملاء موافقون على أن هذه الخدمات ستحسن تجربتهم المصرفية.

ومن أهم التوصيات: ضرورة قيام المصرف بتنفيذ التطويرات موضوع الدراسة هذه بالإضافة إلى ضرورة تحديث التطبيق بشكل مستمر ليشمل كل ما يتطلبه العملاء من خدمات وتطويرات.

الكلمات المفتاحية: تطبيق هاتفي، تمويل تجاري، التحول الرقمي.

Abstract

This study aims to develop the mobile application of Banque Bemo Saudi Fransi – BBSF Mobile – to include the services of trade finance by adding a special corner for these transactions enabling the clients to submit and review transactions such as letters of guarantees, remittance documents, letters of credit and export commitments, to ensure the priority and leadership of the bank in the field of electronic services and solutions and digital transformation.

To reach this goal, the researcher conducted an exploratory study by conducting in depth interviews with trade finance clients to know more about their opinions in this regard. And by conducting in depth interviews with the specialists in IT department to ensure the possibility of this development. Then the researcher conducted a focus group with number of colleagues whom are in deep touch with the requirements and needs of the clients, to refine the development's details. Then, the researcher, moved to the quantitative study by building a questionnaire based on the results of the previous steps, to ascertain clients' opinions and preferences regarding this development.

Among the most important results: There is a high degree of approval by clients to use these services that are intended to be developed and they rate them to a higher degree than the traditional methods. clients also agree that these services will improve their banking experience.

Among the most important recommendations: the necessity of the bank's implement for the developments under study, in addition to the necessity to update the application on a continuous basis to include all the services and developments required by clients.

Keywords: mobile application, trade finance, digital transformation.

فهرس المحتويات

1.....	الفصل الأول الإطار المنهجي للبحث
1.....	1 - 1 مقدمة
2.....	2 - 1 مشكلة البحث
4.....	3 - 1 أهمية البحث
4.....	4 - 1 أهداف البحث
6.....	5 - 1 منهجية البحث
6.....	6 - 1 مجتمع وعينة البحث
7.....	7- 1 الأساليب الإحصائية
8.....	الفصل الثاني الإطار النظري
8.....	1 - 2 مقدمة
9.....	2 - 2 التمويل التجاري
10.....	1-2-2 الاعتماد المستندي
12.....	2-2-2 البوالص برسم التحصيل
14.....	3-2-2 الكفالات المصرفية
16.....	4-2-2 تعهدات إعادة قطع التصدير
17.....	3 - 2 تطبيق BBSF Mobile
20.....	4 - 2 أفكار أولية للتطوير
25.....	الفصل الثالث الإطار العملي
25.....	1 - 3 مقدمة
27.....	2 - 3 المقابلات المعمقة
27.....	1 - 2 - 3 المقابلات المعمقة مع العملاء من الفئة المستهدفة
38.....	2 - 2 - 3 المقابلات المعمقة مع الزملاء الموظفين والمدراء من تكنولوجيا المعلومات

44.....	3-3	مجموعة التركيز
50.....	4-3	البحث الكمي وتصميم الاستبيان
50.....	1-4-3	تصميم الاستبيان
51.....	2-4-3	وصف العينة
54.....	3-4-3	ثبات محاور الاستبيان
55.....	4-4-3	توجه إجابات محور تقييم الطرق التقليدية
57.....	5-4-3	توجه إجابات محور الألفة مع استخدام التطبيق والتطلع نحو خدمات جديدة
59.....	6-4-3	توجه إجابات محور النية في استخدام الخدمات المنوي تطويرها
62.....	7-4-3	توجه إجابات محور تفضيلات العملاء بخصوص تفاصيل التطوير
67.....		الفصل الرابع النتائج والتوصيات
67.....	1-4	النتائج
71.....	2-4	التوصيات
74.....		المصادر والمراجع
76.....		الملاحق

فهرس الجداول

18	جدول 1، ميزات وخدمات تطبيق BBSF Mobile
28	جدول 2 ، معلومات المقابلات المعمقة مع العملاء
39	جدول 3، معلومات المقابلات المعمقة مع الزملاء في تكنولوجيا المعلومات
45	جدول 4 ، بيانات الأعضاء المشاركين في مجموعة التركيز
49	جدول 5 ، ملخص مجموعة التركيز
54	جدول 6 ، اختبار ثبات محاور الاستبيان
55	جدول 7 ، توجه إجابات محور تقييم الطرق التقليدية
57	جدول 8 ، توجه إجابات محور الألفة مع استخدام التطبيق والتطلع نحو خدمات جديدة
59	جدول 9 ، توجه إجابات محور النية في استخدام الخدمات المنوي تطويرها
62	جدول 10 ، توجه إجابات محور تفضيلات العملاء بخصوص تفاصيل التطوير

فهرس الأشكال

- الشكل التوضيحي 1 ، خطوات وآلية العمل بالاعتماد المستندي 11
- الشكل التوضيحي 2 ، خطوات وآلية العمل بالبوالص برسم التحصيل 13
- الشكل التوضيحي 3، خطوات ومراحل عمل الكفالات المصرفية 15
- الشكل التوضيحي 4، إعلان حول التطبيق الهاتفي لبنك بيمو السعودي الفرنسي 18
- الشكل التوضيحي 5، نموذج طلب إصدار خطاب ضمان أونلاين لدى البنك التجاري الكويتي 23
- الشكل التوضيحي 6، استعراض الطلبات أونلاين لدى البنك التجاري الكويتي 24
- الشكل التوضيحي 7 ، توزيع العينة حسب الجنس 52
- الشكل التوضيحي 8 ، توزيع العينة حسب العمر 52
- الشكل التوضيحي 9 ، توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية 53
- الشكل التوضيحي 10 ، توزيع العينة حسب المستوى التعليمي 53
- الشكل التوضيحي 11، توزيع العينة بحسب العمولة المتوقعة 66

الفصل الأول

الإطار المنهجي للبحث

1 - 1 مقدمة :

يوماً بعد يوم، يصبح الهاتف المحمول أكثر التصاقاً بحياة البشر، وتزيد نسبة استخدام الإنسان له في شتى مجالات الحياة، فهو لم يعد هاتفاً بالمعنى الدقيق للكلمة، بل أصبح أشبه بالمساعد الشخصي لمستخدمه يقوم من خلاله بطيف واسع من العمليات بدءاً من الاتصال والتواصل وليس انتهاءً بإدارة أجهزة المنزل الذكية. حيث يشير موقع الاحصائيات العالمي STATISTA¹ حسب إحصائية تعود إلى شباط 2021 إلى أن بحدود الـ 46% من مستخدمي الهواتف المحمولة حول العالم يقضون ما يصل إلى 6 ساعات يومياً في استخدام هواتفهم.

حكماً فإن المصارف حول العالم تتجهت إلى هذه النقطة منذ البداية، وسارعت للاستفادة من مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية سواء عن طريق مواقعها الالكترونية أو عن طريق تطبيقات الموبايل حيث أن لهذه الخدمات الكثير من الفوائد أبرزها السهولة في الإنجاز وتوفير الوقت حيث أنه وبحسب احصائيات STATISTA فإن 1.9 مليار شخص في جميع أنحاء العالم قد استخدم خدمات الإنترنت البنكية في عام 2020، كما أنه من المتوقع ارتفاع هذا الرقم إلى 2.5 مليار بحلول عام 2024.

ونحن في سوريا لسنا بمعزل عن هذا التحول، فقد صدر العديد من القرارات والتشريعات الخاصة بهذا التحول الالكتروني واستجاب لهذه القرارات كلا من القطاع العام والخاص وكان قد بنك بيمو السعودي الفرنسي في الطليعة من خلال خدماته الالكترونية المتنوعة وعلى رأسها تطبيق الهاتف المحمول الخاص به والذي يحمل اسم BBSF Mobile

وإذا كانت العديد من المصارف السورية عملت وتعمل لتجاري هذا التحول الرقمي ولتقدّم باقية من الخدمات التي قد تكون أصبحت متماثلة في معظمها، فإن الريادة ستبقى من نصيب من يخطو الخطوة الأولى باتجاه تطوير الخدمات وتكاملها، لذا فقد وجد الباحث بأنه من الضروري دراسة تطوير التطبيق الخاص ببنك بيمو السعودي الفرنسي ليشمل خدمات التمويل التجاري بمختلف منتجاتها وليصبح بالتالي التطبيق أكثر شمولية بما يحقق الأسبقية للمصرف والرضا للعملاء.

1 - 2 مشكلة البحث:

في عام 2015، كان لبنك بيمو السعودي الفرنسي الأسبقية في إطلاق تطبيق موبايل BBSF Mobile ، والذي قدم حينها العديد من المزايا والخدمات المصرفية الالكترونية سارعت بعدها جميع المصارف للعمل على إطلاق تطبيقات مماثلة توفر لعملائها العديد من الخدمات مثل كشف الحساب والتحويل بين الحسابات ومعرفة الأرصدة.

وفي إطار هذه التنافسية وفي ظل التوجه الحكومي في سوريا نحو المزيد من الخدمات المصرفية الالكترونية، ما لبثت المصارف السورية إلى أن توجهت نحو خدمات الدفع الالكتروني بأشكالها المتعددة وخدمات دفع فواتير الحكومية التي أصبحت الآن تغطي طيف واسع من القطاعات.

على أن هذا التوجه هو جزء من التوجه العالمي نحو الخدمات الالكترونية وإن كانت دول العالم المتقدمة قد قطعت أشواطاً واسعة ومتقدمة في هذه المجال. فكما تظهر دراسة لموقع Business Insider Intelligence²، في بداية العام الحالي 2022، حول مستقبل الخدمات المصرفية الالكترونية، فقد أجاب 80 % من المشاركين في الاستطلاع من الذين سبق لهم أن استخدموا الخدمات المصرفية الالكترونية من الهاتف المحمول، أن هذه الطريقة تمثل طريقتهم الأساسية في التعامل مع حساباتهم المصرفية.

وعليه فإن الشكل الإلكتروني للخدمة المصرفية يمثل المستقبل، خاصة إذا ما أضفنا إلى ما ذكر أعلاه، التغييرات التي طرأت بعد انتشار وباء كورونا والتي بدأت كإجراءات احترازية تفيد في عدم تمكين الجائحة من الانتشار وما لبثت أن أصبحت انزياحات في تقضيات وسلوك العملاء والتي صبّت في صالح الأساليب والوسائل الإلكترونية للخدمات.

من هنا، وبناء على جميع ما ذكر أعلاه، يختر للباحث البحث في إمكانية تطوير تطبيق الموبايل BBSF Mobile ليشمل المزيد من الخدمات والإمكانيات خاصة فيما يتعلق بعمل الباحث في قسم التمويل التجاري، حيث أن عملاء قسم التمويل التجاري بمعظمهم من كبار العملاء من التجار والصناعيين والمصدرين والمستوردين والمتعهدين والذين يمثل حساب التسهيلات المصرفية الخاص بكل منهم عصباً من أعصاب أعمالهم لارتباط نشاطاتهم وعملياتهم التجارية ارتباطاً وثيقاً بحساباتهم المصرفية. خاصة أن جميع التطبيقات الهاتفية للمصارف السورية في الوقت الحالي لا تملك ركناً خاصاً يخدم عمليات التمويل التجاري من حيث إظهار حجم السقف الممنوح، ونوع التسهيل الممنوح، والعمولات والمؤونات المطبقة، والحسابات المصرفية المرتبطة بعمليات التمويل التجاري والعديد من الأمور الأخرى التي تصب في صالح التجربة المصرفية لهذه الفئة من العملاء بما فيها مثلاً إمكانية التراسل مع القسم المختص لإرسال الطلبات والمستندات والنماذج التي يتم إرسالها عادة بالطرق التقليدية. كل هذا وأكثر مما يمكن الباحث من طرح الأسئلة التالية:

- هل يفضل عملاء التسهيلات المصرفية وجود ركن مخصص لهم في تطبيق BBSF Mobile ؟
- هل يفضل عملاء التسهيلات المصرفية التواصل التقليدي مع المصرف؟
- هل يفضلون وجود قنوات تواصل عبر التطبيق لإرسال واستلام الطلبات والمستندات؟
- هل سيقوم مثل هذا الركن بتسهيل الحصول على المعلومات حول التسهيلات المصرفية؟

- هل سيحسن وجود هذا الركن في التطبيق، تجربة العملاء المستهدفين؟
- هل ستدعم هذه التطويرات و/أو التعديلات ريادة المصرف في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية؟

1 - 3 أهمية البحث:

يسهم هذا البحث من خلال منهجيته ومن خلال نتائجه، بتقديم صورة دقيقة عن تفضيلات وآراء شريحة مهمة من عملاء المصرف وهم العملاء ذوو التسهيلات المصرفية الذين سيرفدون المصرف بكم لا بأس به من المعلومات النوعية حول التطبيق BBSF Mobile الأمر الذي سيزود المصرف بدليل ممتاز لعمليات وخطط التطوير التي يسعى المصرف من خلالها للحفاظ على مكانته في سوق العمل السورية وتعزيزها أكثر فأكثر.

كما أن المباحث التي يدرسها هذا البحث، في حال اعتماد خطوات التطوير لاحقاً من قبل المصرف، ستشكل خطوة إضافية في اتجاه توسيع الخدمات المصرفية الالكترونية. على أنها في كل الأحوال تشكل مساهمة - وإن كانت بسيطة - لدراسة إمكانية تطوير القطاع المصرفي السوري في سعيه الحثيث ليلحق بالركب الإقليمي والعالمي.

1 - 4 أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف بشكل دقيق إلى إمكانيات وسبل التطوير الممكنة للتطبيق الإلكتروني وذلك من خلال سبر تفضيلات شريحة من عملاء التسهيلات المصرفية ولتأتي بالتالي التطويرات بالشكل الذي يلي طموح هذه الشريحة وتوقعاتها.

ومن أجل ذلك سيقوم الباحث بما يلي:

- جمع البيانات الأولية عن طريق إجراء المقابلات المعمقة ومجموعات التركيز
- استنباط التفضيلات والتعرف إلى آراء الشريحة المستهدفة بالتطويرات المقترحة وشكل وآلية هذه التطويرات ومقاطعة المقترحات مع الإمكانيات المتاحة للتطوير بناء على مقاطعة آراء الشريحة المستهدفة مع آراء القسم التقني المختص.
- التعرف على رأي عينة ميسرة من الشريحة المستهدفة حول التطويرات المقترحة والفائدة من الإضافات المدروسة، عن طريق استبيان إلكتروني يقيس ميل الشريحة المستهدفة ومدى تقبلها لهذه التطويرات وذلك بغية الوصول للنتائج والتوصيات النهائية.

وبالتالي من الممكن اختصار أهداف هذا البحث كما يلي:

- التعرف على آراء وتفضيلات شريحة عملاء التسهيلات المصرفية فيما يخص التطبيق
- كيفية تطوير التطبيق ليقوم بتخديم عملاء التسهيلات المصرفية فيما يخص عمليات التمويل التجاري وذلك بالشكل الأمثل
- الوصول إلى الصيغة النهائية للتطوير وفقاً لميول الشريحة المستهدفة وإمكانيات التطوير المتاحة.

1 - 5 منهجية البحث:

اعتمد هذا البحث على المنهج الاستكشافي والمنهج الوصفي التحليلي، وقد قام الباحث بالبداية من خلال دراسة استكشافية ونوعية تم من خلال إجراء عدة مقابلات معمقة حيث قام بعقد مقابلتين معمقتين مع عميلين من أصحاب التسهيلات المصرفية وكان كل من هذين العميلين يمثل قطاع عمل مختلف عن الآخر. ومن ثم قام الباحث بإجراء مقابلة معمقة مع اختصاصيين من قسم تكنولوجيا المعلومات لدراسة الإمكانيات المتاحة وأبعاد التطوير. فيما بعد قام الباحث بعقد مجموعة تركيز مع عدد من الزملاء الذين يعملون في نفس القسم وفي وحدات متنوعة كلها على احتكاك وثيق مع عملاء التسهيلات المصرفية وبالتالي فهم على دراية عميقة بمتطلبات الأعمال من جهة وبتفضيلات العملاء من جهة أخرى.

وفي خطوة تالية قام الباحث بدراسة كمية من خلال تصميم استبيان موجه للشريحة المستهدفة من العملاء ذوي التسهيلات المصرفية طارحاً من خلاله مجموعة من الأسئلة نابعة عن محاور البحث الأساسية وتساؤلاته والتي كان من شأن إجاباتها تقديم صورة جلية ارتسمت على شكل نتائج البحث النهائية وتوصياته.

1 - 6 مجتمع وعينة البحث:

يتألف مجتمع البحث من العملاء الحاليين لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي والذين يتمتعون بتسهيلات مصرفية تخولهم القيام بعمليات التمويل التجاري و قد تم إجراء دراسة استكشافية عن طريق المقابلات المعمقة مع العملاء من جهة لاستجلاء آرائهم بخصوص موضوع الدراسة ومع الزملاء في قسم تكنولوجيا المعلومات للتأكد من إمكانية التطوير المطلوب ولاحقاً تم عقد مجموعة تركيز مع الزملاء العاملين في المصرف الذين يخولهم

عملهم بالتعرف عن قرب على كافة طلبات ومتطلبات العملاء وذلك لصعوبة عقد مجموعة تركيز مع العملاء بشكل مباشر لعدة أسباب منها سياسات و إجراءات المصرف ومنها صعوبة و ضيق وقت العملاء أصحاب التسهيلات المصرفية. وقد ساهمت مجموعة التركيز هذه في الغوص أكثر في تفاصيل التطوير بناء على حاجة العملاء. وتم تدعيم النتائج بأخذ عينة ميسرة من هذا المجتمع لمعرفة آرائهم وتفضيلاتهم وتوجهاتهم بخصوص هذه التطوير وذلك من خلال توزيع استبيان الكتروني حيث بلغ حجم العينة 56 عميلاً.

1-7 الأساليب الإحصائية:

بالنسبة إلى الجانب العملي تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي IBM SPSS 25 في استخراج البيانات، من أجل الوصول إلى النتائج. وتم إجراء الاختبارات التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف العينة
- اختبار ألفا كرونباخ لاختبار ثبات محاور الاستبيان.
- المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، واختبار one sample t-test لمعرفة توجه الإجابات ومعنويتها

الفصل الثاني الإطار النظري

2 - 1 مقدمة :

إذا ما أردنا إيجاد تعريف للخدمات البنكية الالكترونية، يمكننا البناء على تعريف المجلس الأمريكي للرقابة على المؤسسات المالية الفيدرالية (FFIEC) ، حيث يعرفها بأنها: " عبارة عن تقديم الخدمات المصرفية الجديدة والتقليدية بصورة مباشرة للعملاء من خلال قنوات التسليم الالكترونية التفاعلية، وذلك على نحو يمكن العملاء سواء كانوا أفراداً أم شركات من الدخول للحساب والحصول على معلومات خاصة بالخدمات التي يقدمها البنك عبر الشبكات الخاصة أو العامة بما في ذلك شبكة الانترنت." ³

كما يمكننا الاستعانة بالتعريف التالي: "يمكن اعتبار الخدمات المصرفية المقدمة عبر الهواتف المحمولة بمثابة محاولة لتوفير القيمة المضافة المطلوبة للعملاء، وذلك من خلال توفير المزيد من الأساليب للقيام بالإجراءات المصرفية المختلفة" ⁴.

وعليه إذاً فهي تقديم المصرف لخدماته من خلال القنوات الالكترونية بما ينتج قيمة مضافة وفائدة لكل من العميل والمصرف.

وتقدم معظم المصارف السورية في الوقت الراهن من خلال تطبيقاتها على الهواتف المحمولة خدمات متقاربة من بعضها البعض. تعنى هذه الخدمات بتحويل الأموال ودفع الفواتير وخدمات الاستعلام. وسنورد أدناه أهم هذه الخدمات الالكترونية وأكثرها شيوعاً في الوقت الحالي:

- الاستعلام عن أرصدة الحسابات.
- كشف حساب مفصل بالحركات المالية للحساب.
- التحويل بين الحسابات العائدة لنفس المصرف.
- إيجاد أقرب صراف آلي أو أقرب فرع للعميل.
- احتساب أسعار صرف العملات.
- طلب دفتر شيكات.
- طلب بطاقة صراف آلي.
- الدفع الإلكتروني
- خدمات دفع للفواتير الحكومية (مياه، كهرباء، هاتف .. إلخ).
- تحويل رصيد للخطوط مسبقاً الدفع.

كما أن معظم المصارف السورية بأنواعها الخاص والعام والتقليدي والإسلامي تقدم خدمات التمويل التجاري لعملائها بما فيها من اعتمادات مستندية وكفالات مصرفية وبوالص برسم التحصيل. إلا أنه حتى الآن لم يتم تضمين هذه الخدمات بتطبيقات الهاتف المحمول المتاحة للخدمات الإلكترونية.

2- 2 التمويل التجاري :

تقوم البنوك التجارية بشكل رئيسي بقبول الودائع من المودعين وبمنح القروض للمقترضين وبمنح التسهيلات المصرفية لغايات التجارة الداخلية والتجارة الخارجية⁵ وتنقسم التسهيلات المصرفية إلى تسهيلات مباشرة أخرى غير مباشرة والفارق الرئيسي بينهما يكون بإمكانية التسييل أو بانطواء هذا التسهيل على الحصول على سيولة بشكل مباشر أم لا. لذا فإن من أشهر الأمثلة على التسهيلات المباشرة ، حساب الجاري المدين ومن أشهر الأمثلة عن التسهيلات غير المباشرة، الكفالات المصرفية مثلاً كفالة حسن التنفيذ.

وبالمجمل يمكننا القول بأن العمليات الخاصة بالتمويل التجاري تصنّف على أنها تسهيلات غير مباشرة.

وإن عمليات التمويل التجاري تختلف من بلد لآخر بحسب اختلاف النشاطات التجارية وفي سورية فإن خدمات التمويل التجاري تشمل: الاعتمادات المستندية، البوالص برسم التحصيل، الكفالات المصرفية وتعهدات إعادة قطع التصدير.

2-2-1 الاعتماد المستندي:

يعرف الاعتماد المستندي بأنه: "أي عملية بغض النظر عما تسمى وتوصف، وتعتبر واجباً قطعياً وبالتالي غير قابل للإلغاء من قبل المصرف مصدر الاعتماد للوفاء بتقديم مطابق" ⁶

ويقصد بالوفاء:

أ - الدفع بالاطلاع إذا كان الاعتماد متاحاً للدفع بالاطلاع.

ب - التعهد بالدفع الآجل والدفع في تاريخ الاستحقاق إذا كان الاعتماد متاحاً بالدفع الآجل

ج - قبول السحب المسحوب من قبل المستفيد ودفعه في تاريخ الاستحقاق إذا كان الاعتماد متاحاً بالقبول.

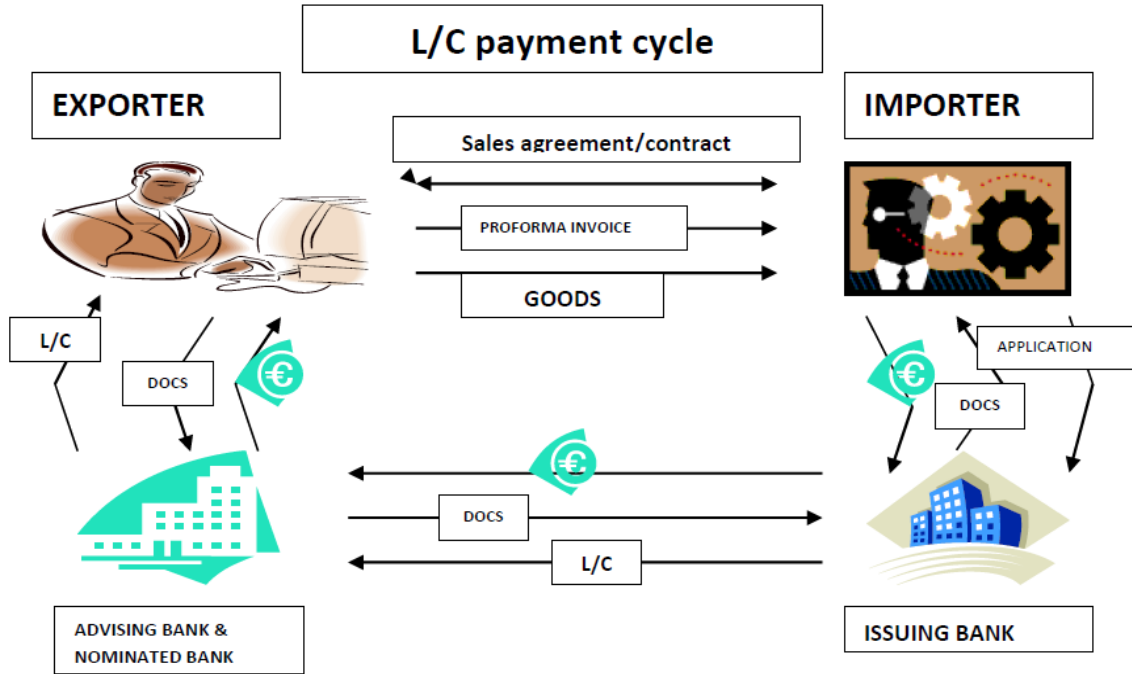
ويقصد بالتقديم المطابق: التقديم الذي يتطابق مع بنود وشروط الاعتماد والبنود المطبقة على الاعتماد في هذه النشرة (أي نشرة الـ UCP 600) وفي المعيار الدولي للأصول المصرفية لفحص المستندات.

وثمة عدة شروط للدفع في الاعتمادات المستندية، وهي:

- الدفع بالاطلاع
- الدفع بالتداول
- الدفع المؤجل
- اعتماد القبول

وفيما يلي نورد رسماً توضيحياً يشرح خطوات وألية العمل بالاعتماد المستندي بين الأطراف المتداخلة:⁷

الشكل التوضيحي 1 ، خطوات وألية العمل بالاعتماد المستندي



ونتيجةً للعقوبات المفروضة على سوريا منذ عام 2011، فإن العمل بالاعتمادات المستندية متوقف بشكل كامل لدى معظم المصارف السورية وبشكل جزئي لدى البعض.

2-2-2 البوالص برسم التحصيل:

تعرف البوالص برسم التحصيل على الشكل التالي:⁸

التحصيل يعني تعامل المصارف بالمستندات - كما عرّفت في المادة 2 ب - بموجب التعليمات التي استلمتها من أجل:

1- الحصول على الدفع و/أو القبول
أو

2- تسليم المستندات مقابل الدفع و/أو القبول
أو

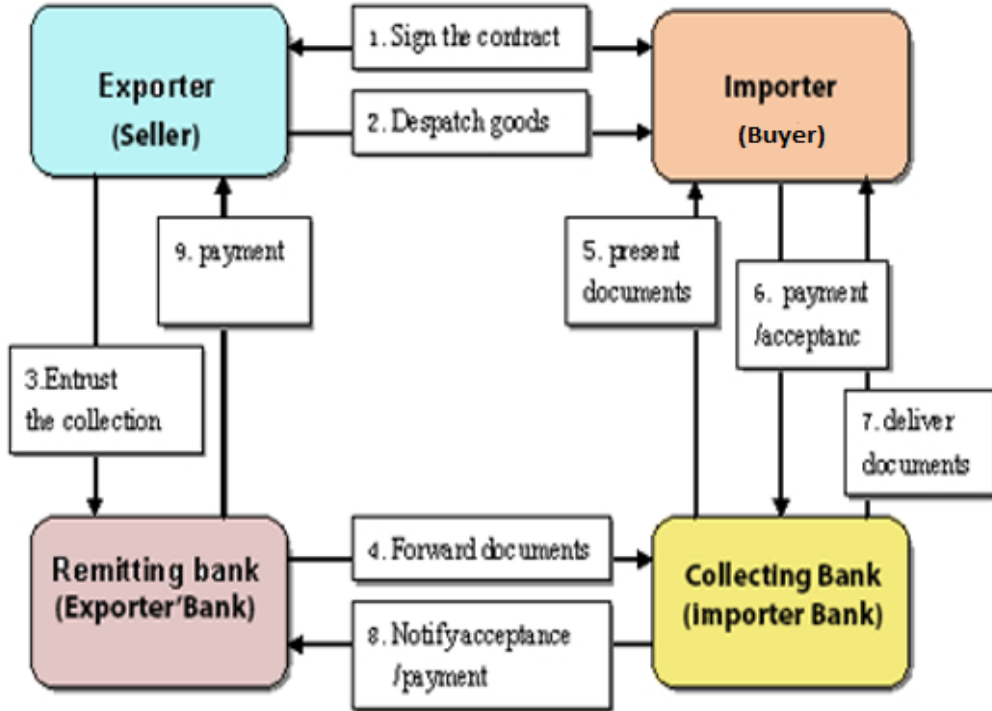
3- تسليم المستندات بشروط أخرى

وبالتالي فإن التعريف يعرف البوالص برسم التحصيل بأنها معالجة فقط للمستندات دون أي تعهد بالدفع وهذا يمثل الفرق الجوهرى بينها وبين الاعتمادات المستندية وبالطبع فإنها أقل خطورة بكثير من الاعتمادات المستندية مما يفسر سبب تحديد المصارف لهامش عمولات ومؤونات لها منخفض نسبياً إذ ما قورن بهامش العمولات والمؤونات الخاص بالاعتمادات المستندية.

ومازال عدد لا بأس به من المصارف السورية يقدم هذه الخدمة، علماً بأن القانون الناظم للبوالص برسم التحصيل في سوريا حالياً هو القرار رقم 1814 الصادر عن مصرف سورية المركزي عام 2019.

وفيما يلي نورد شكلاً توضيحياً لمراحل وآلية العمل بالبوالص برسم التحصيل:

الشكل التوضيحي 2 ، خطوات وآلية العمل بالبوالص برسم التحصيل



علماً أن المستندات التي تخص البوالص برسم التحصيل متنوعة وأشهرها : الفاتورة التجارية ، شهادة المنشأ ، بوليصة الشحن وقائمة التعبئة.

كما أن شرط الدفع في البوالص برسم التحصيل يكون واحداً مما يلي:

- ضد الدفع / Against Payment
- ضد الدفع المؤجل / Against Acceptance
- مسبق الدفع / Free Of Payment

2-2-3 الكفالات المصرفية:

ورد في القانون المدني السوري تعريف للكفالة حيث جاء في المادة 738 منه:

الكفالة عقد بمقتضاه يكفل شخص تنفيذ التزام، بأن يتعهد للدائن بأن يفي بهذا الالتزام إذا لم يف به المدين نفسه⁹

وعملياً يمكننا تعريف الكفالة المصرفية بأنها التزام البنك بدفع تعويض للمستفيد من الكفالة في حدود المبلغ المحدد في الكفالة إذا قدم المستفيد مطالبةً صحيحة وفقاً لشروط الكفالة.

ومن التعريف أعلاه يتضح أن أطراف الكفالة :

- البنك المصدر للكفالة
- المكفول
- الجهة المستفيدة

كما أن هناك تنمة لهذه الأطراف بالإمكان تسميتها أركان الكفالة وهي:

- لقاء الكفالة أو الغاية التي صدرت الكفالة من أجلها
- مدة الكفالة
- مبلغ الكفالة
- شروط الكفالة

وإن هذه الشروط تكون مستمدة في الأصل من نوع الكفالة، علماً أن أشهر أنواع الكفالات في سوريا هي :

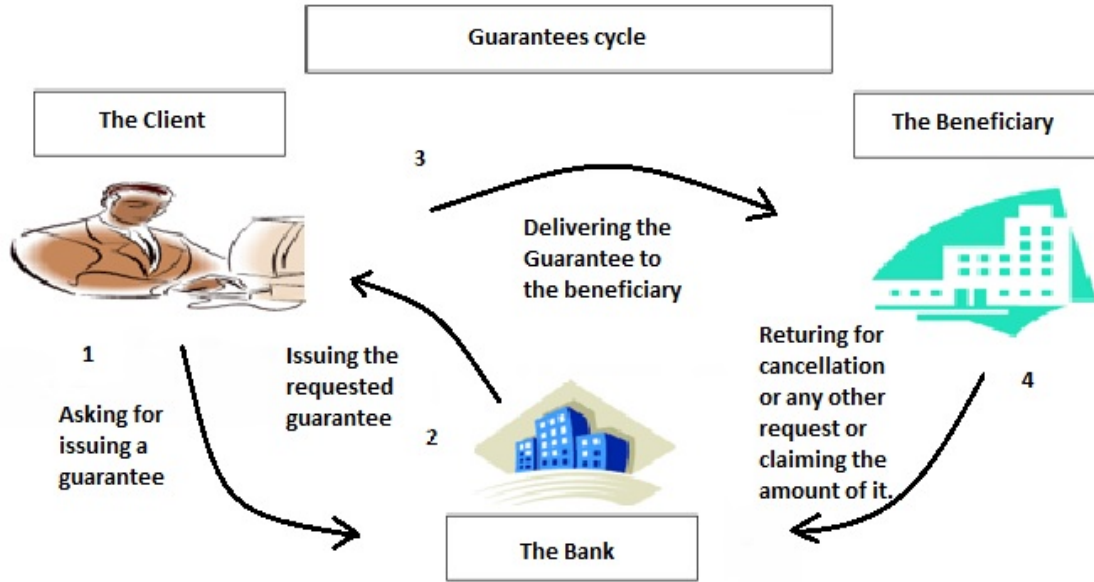
- الكفالة الأولية أو المؤقتة
- الكفالة النهائية أو كفالة حسن التنفيذ
- كفالة السلفة

• كفالة الدفع

علماً أن الكفالات من الممكن أن تكون داخلية أو خارجية، والداخلية منها هي ما تكون بناء على طلب عميل يمتلك حساباً في المصرف ولصالح جهة مستفيدة مقيمة في سوريا أما الخارجية فتكون عندما يكون المتعاقد أجنبياً ولا يمتلك حساباً في مصرف سوري وبالتالي فهو يلجأ إلى مصرفه الأجنبي ليصدر ما يسمى بكفالة مقابلة / Counter guarantee ليطلب بها من مصرف عامل على الأراضي السورية أن يصدر كفالة يكفل بها عميله الأجنبي مباشرة وبناء على قوة الكفالة المقابلة الواردة. على أن هذه العملية قد تكون عكسية ويطلب فيها عميل سوري من مصرفه العامل على الأراضي السورية أن يصدر كفالة مقابلة لأحد المصارف الأجنبية العاملة في البلد الذي تقع فيه الجهة المستفيدة التي يريد أن يتعاقد معها.

فيما يلي نورد رسماً توضيحياً لمراحل وآلية عمل الكفالات المصرفية :

الشكل التوضيحي 3، خطوات ومراحل عمل الكفالات المصرفية



على أن الرسم يوضح بأن هناك العديد من العمليات التي تحدث خلال فترة حياة الكفالة المصرفية ونورد أهمها هنا :

- تمديد صلاحية الكفالة
- زيادة قيمة الكفالة
- تخفيض قيمة الكفالة
- إعادة الكفالة للإلغاء
- طلب دفع قيمة الكفالة

2-2-4 تعهدات إعادة قطع التصدير:

ينظم القرار رقم 1071/ل إ تاريخ 2021/08/31، الصادر عن مصرف سورية المركزي كل ما يخص تعهدات إعادة قطع التصدير، وهو إجراء ملزم لجميع المصدرين في سوريا أي أن أي عملية تصدير من سوريا للخارج يجب أن تخضع لأحكام وتنظيمات هذا القرار ما عدا الذهب والأغنام والتي لها قرارات خاصة بها¹⁰.

وتعهد إعادة قطع التصدير، هو تعهد العميل المصدر بأنه سيقوم ببيع مبلغ نصف فاتورته المصدرة لصالح مصرف سورية المركزي، أي أن نصف القطع الأجنبي الناجم عن عملية التصدير، سيباع لمصرف سوريا المركزي بالسعر الذي يحدده مضافاً إليه علاوة معينة تتغير بشكل دوري.

وعليه فإن تنظيم التعهدات وجميع التفاصيل المذكورة بالقرار أعلاه ستكون من مسؤولية قسم التمويل التجاري بما فيها من تقارير دورية ومتابعة من العملاء المصدرين لإثبات التصدير وإثبات عملية بيع القطع ولتحصيل قيمة القطع بالليرات السورية لصالحهم من مصرف سورية المركزي.

2- 3 تطبيق BBSF Mobile :

لم يكن تطبيق الموبايل الخاص ببنك بيمو BBSF Mobile الخطوة الأولى الذي يقوم بها المصرف باتجاه الخدمات الالكترونية فقد سبقها وتلاها العديد من الخطوات نذكر منها¹¹ :

- الخدمة المصرفية عبر الهاتف: 2010
- خدمة BBSF Online : 2014
- تطبيق BBSF Mobile : 2015
- خدمة USSD : 2017
- خدمة المحافظ الالكترونية : لم يتم تفعيلها بعد
- خدمة الحساب الرقمي: 2021
- خدمة الدفع عن طريق أجهزة نقاط البيع POS : 2022

وكما أسلفنا فقد تم إطلاق التطبيق عام 2015 تحت اسم "BBSF Mobile" لأجهزة الـ Android وتحت اسم "منكبر فيكم" لأجهزة الـ IOS . ويقوم العميل بتحميله من متجر التطبيقات، وبإمكانه التواصل مع مركز الاتصالات أو زيارة أقرب فرع للمصرف للحصول على كلمة السر ليبدأ باستخدام التطبيق.

ويؤكد المصرف من خلال إعلاناته على وسائل التواصل الاجتماعي شمولية الخدمات المقدمة من خلال التطبيق والسهولة واليسر الذين يوفرهما للعملاء كما نرى في الإعلان أدناه :



Banque Bemo Saudi Fransi ✓



بأي مكان وزمان.. البنك معك..

لتحميل التطبيق "BBSF Mobile" للأجهزة التي... See more



فيما يلي نستعرض أهم الميزات والخدمات التي يقدمها التطبيق من خلال الجدول التالي:

جدول 1، ميزات وخدمات تطبيق BBSF Mobile

الرقم	الميزة / الخدمة	الشرح
1	كشف حساب	يعطي كشافاً بأخر 10 حركات وكشف حركات على أساس يومي أو أساس شهري مع إمكانية التصدير كنسخة إكسل أو PDF
2	تحويل بين الحسابات	التحويل بين الحسابات الفرعية لنفس العميل أو بين حسابات العملاء
3	الاستعلام عن الرصيد	حيث بالإمكان التمرير بين الحسابات الفرعية واستعراض أرصدها
4	دفع الكتروني	بالإمكان اختيار الجهة المطلوبة من القائمة المنسدلة والدفع إلكترونياً لصالحها

الشرح	الميزة / الخدمة	الرقم
حيث يمكن دفع فواتير الاتصالات، النقل الكهربائي، الإدارة المحلية، المياه، وزارة الداخلية، الخدمات الحكومية، وزارة المالية والتعليم العالي	دفع الفواتير	5
حيث بالإمكان تسديد فواتير شركات الهاتف المحمول وتحويل الأرصدة	دفع الموبايل	6
للتسديد من خلال استخدام ميزة مسح ال QR code دون البحث عن اسم المتجر	مسح رمز الفاتورة	7
لطلب بطاقة صراف أو لإيقافها في حال فقدانها	بطاقات الصراف الآلي	8
قائمة تفصيلية لمزودي خدمة الدفع الإلكتروني مصنفة حسب النشاط والمنطقة مع إمكانية البحث للتسهيل	مزودي الدفع الإلكتروني	9
لطلب دفتر شيكات	دفاتر الشيكات	10
لاستعراض المنتجات التي يقدمها المصرف مع شرح وافي لكل منها	المنتجات	11
لاستعراض الفروع والصرافات	الفروع	12
لعرض أسعار الصرف الرسمية	أسعار الصرف	13

(المصدر من إعداد الباحث)

وكما هو واضح فإن التطبيق يغطي طيف واسع من الخدمات والميزات المطلوبة من قبل العملاء والتي تمكن المصرف فعلياً ليكون إلى جانب العميل في كل الأوقات.

2- 4 أفكار أولية للتطوير:

تقوم المصارف السورية التي تقدم التسهيلات المصرفية للعملاء، بدراسة مالية شاملة للعميل تقيّم من خلالها الملاءة المالية للعميل ونمو نشاطه التجاري ونوع هذا النشاط وما يناسبه من التسهيلات المصرفية بالإضافة إلى قدرة العميل على تسديد التزاماته والكثير من العوامل الأخرى.

لاحقاً وبعد منح التسهيلات المصرفية، وللاستفادة من التسهيلات المصرفية غير المباشرة والتي تتمثل بخدمات التمويل التجاري، يقوم العميل بزيارة قسم التمويل التجاري لتقديم طلب ورقي ويقوم بالتوقيع عليه.

تقبل المصارف السورية إرسال الطلبات عن طريق الفاكس في حال كان العميل مشترك باتفاقية الفاكس والتي تخوله إرسال طلباته عن طريق الفاكس إلى المصرف ليقوم الأخير بتنفيذ هذه الطلبات.

وعليه فإن العميل لديه إمكانية إرسال فاكس أو القدوم شخصياً أو توقيع الأوراق المطلوبة وإرسالها باليد.

ومن جانب آخر في حال تواجد أي استفسارات حول العمولات المطبقة أو المؤونات أو حول القيمة المستخدمة من التسهيلات أو القيمة الإجمالية لها لمعرفة الرصيد المتبقي يعتمد العميل في هذه الحالات في الغالب إلى التواصل المباشر مع المصرف من خلال أرقام العمل الرسمية أو من خلال الاتصال المباشر بالموظف المعني.

وإذا ما أخذنا بعين الاعتبار، أن تقنية مثل الفاكس أصبحت قديمة نوعاً ما عالمياً وغير فعّالة في الحالة السورية حيث تستمر فترات التقنين الكهربائي لساعات طويلة. وأن العملاء المستفيدين من التسهيلات المصرفية هم في الغالب من كبار رجال الأعمال الذين ينتقلون من اجتماع للآخر ويقومون بالسفر كثيراً داخل وخارج سوريا لملاحقة أعمالهم.

إذا ما أخذنا هذه العوامل مجتمعة بعين الاعتبار سيصبح التطوير حاجة وضرورة لا بد منها، خاصةً عند المقارنة مع تجارب الدول الأخرى والتي قطعت شوطاً طويلاً بالتحول الإلكتروني.

وبناءً على ما ذكر سابقاً، وفي ظل التوجه الحكومي نحو القنوات الإلكترونية البديلة وخاصةً في الوقت الحالي الذي أصبح به الهاتف المحمول في أوج انتشاره، نجد أن تضمين خدمات التمويل التجاري ضمن الخدمات المقدمة من المصرف عبر تطبيقه خطوة ذكية وواجبة التطبيق. فعلى سبيل المثال لا الحصر نورد أدناه بعض الأفكار المقترحة من قبل الباحث:

- طلب إصدار كفالة مصرفية من خلال التطبيق مع استلام صورة عن الكفالة الصادرة
- إرسال صور عن مستندات بوالص برسم التحصيل من خلال التطبيق ليقوم الموظف المختص بدراستها وإبداء الملاحظات عليها قبل استلام رسمياً
- ظهور جميع حساب التسهيلات المصرفية للعميل في التطبيق في ركن مخصص لها مع العمليات السابقة والرصيد المتبقي مع إمكانية الاستفسار عن كل عملية.

وللتأكد من مدى مساعدة البيئة القانونية في سوريا لتطبيق للأفكار المقترحة قام الباحث باستشارة أستاذ محامي متخصص بالشؤون المصرفية، والذي أكد بدوره على إمكانية قبول هذه الطلبات المستلمة من قبل العميل من خلال التطبيق واعتمد في ذلك على نص القانون رقم 3 لعام 2014 ، والذي يعرف باسم قانون المعاملات الإلكترونية. حيث ورد في المادة رقم 2 منه ما نوردته هنا اقتباساً:

"مع مراعاة الحجية المقررة قانوناً للتوقيع الإلكتروني المصدق يكون للكتابة الإلكترونية الحجية المقررة قانوناً للكتابة الورقية ويكون لتبادل المعلومات الكترونياً عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى حجية القرائن القضائية أو مبدأ الثبوت بالكتابة."¹²

وحيث أن القانون يذكر صراحةً "أي وسيلة إلكترونية أخرى" إذا من الممكن تشميل التطبيق الإلكتروني للهاتف المحمول بهذا القانون. كما أن المصرف بإمكانه توقيع العميل على مجموعة من الشروط والأحكام قبل البدء باستخدام الخدمة وقد تكون هذه الشروط والأحكام جزءاً من عملية التسجيل في التطبيق حيث يضغط العميل على موافق للاستمرار بعملية التسجيل.

من جانب آخر وللاطلاع على التجارب المشابهة للمصارف التجارية، نورد هنا مثلاً عن البنك التجاري الكويتي وهو ثاني أقدم مصرف في الكويت ويعد من المصارف التي تهتم بشكل كبير بالتوجه الرقمي والخدمات الإلكترونية وهو ما يتضح جلياً في رؤية المصرف المعلنة على موقعه الإلكتروني الرسمي:

"يطمح البنك التجاري الكويتي إلى أن يصبح البنك الرقمي المفضل للعملاء بتقديم حلول مصرفية مبتكرة مصممة خصيصاً لتناسب أسلوب حياة العملاء مع مراعاة البيئة والمجتمع"¹³

يقدم البنك التجاري الكويتي باقة واسعة من الخدمات، إلا أننا هنا سنتحدث عن خدمة التجاري أون لاین والتي تمكن عميل المصرف من طلب إصدار خطاب ضمان (الكفالات)¹⁴ عن طريق الانترنت عبر الدخول إلى الرابط التالي:

<https://www.cbk-online.com/Tijarionline/IB/Login/Login.aspx>

حيث يقوم العميل بإدخال معلومات التسجيل ويختار خيار خطابات الضمان من قائمة الخدمات ويبدأ بتعبئة المعلومات مثل المبلغ والجهة المستفيدة وتاريخ الصلاحية... إلخ. كما هو موضح أدناه:

نموذج طلب إصدار خطاب ضمان

اللغة *	عربي
النوع *	PERFORMANCE
رقم الحساب *	Al Najma Account(3,826 KWD - 4908382019)
اسم مقدم الطلب *	شركته صن شايين للدعاية و الاعلان ص ب 655 الكويت
اعتباراً من *	21/02/2019
اسم المستفيد و عنوانه *	وزارة الاعلام الكويت
العرض من خطاب الضمان *	العرض من خطاب الضمان

(المصدر القناة الرسمية للبنك على موقع يوتيوب)

كما أن العميل يستطيع طلب أن يكون هذا الخطاب موجه لمصرف خارج الكويت أي أن يطلب من مصرفه إصدار counter guarantee أو ما يعرف بالكفالة المقابلة إلى مصرف خارج الكويت ليقوم الأخير بكفالة عميل البنك التجاري الكويتي.

كما تمكن هذه الخدمة العميل من الاطلاع على كافة طلباته المقدمة للمصرف مع كافة تفاصيلها بالإضافة إلى شرح حالتها هل تم تنفيذها أم هل هي قيد التدقيق مما يمنح العميل تحكماً شاملاً بطلباته. كما هو موضح أدناه :

خطاب الضمان

مرجع رقم	النوع	رقم الحساب	اسم مقدم الطلب	العملة	المبلغ	تاريخ الإنهاء	اعتباراً من	مرجع العقد	تاريخ العقد	الحالة	مقدم من	التفاصيل
29323	PERFORMANCE	4908382019	شركة من شأن للدعابه و الاعلان ص ب 655 الكويت	KWD	50000	20/فبراير/2020	21/فبراير/2019	2018 2019	01/فبراير/2019	فيد التدفق من قبل المدفق	abdu56061	العميل
27795	PURCHASE	D 4908382019		KWD	1000	27/يناير/2019	27/يناير/2019			نم الإرسال	training	العميل
27794	PURCHASE	D 4908382019		KWD	1000	27/يناير/2019	27/يناير/2019			نم الإرسال	training	العميل
27793	PURCHASE	D 4908382019		KWD	1000	27/يناير/2019	27/يناير/2019			نم الإرسال	training	العميل
26186	TENDER	4908382019	ahmad derbas for testing purposes	QAR	10	26/ديسمبر/2018	25/ديسمبر/2018	66563822	25/ديسمبر/2018	فيد الإصدار	merchant	العميل

(المصدر القناة الرسمية للبنك على موقع يوتيوب)

علماً أن جميع الخدمات المقدّمة من قبل البنك ومنها خدمة طلب خطابات الضمان عن طريق الأون لاين، موضحة بشكل شامل ومبسّط على القناة الرسمية للبنك على موقع اليوتيوب بغرض ضمان الوصول إلى أوسع شريحة من العملاء بشكل سهل وسريع.

الفصل الثالث

الإطار العملي

3-1 مقدمة:

من أجل معرفة أكثر عمقاً لتفضيلات ورغبات العملاء المتمتعين بالتسهيلات المصرفيات لدى بنك بيمو السعودي الفرنسي فيما يخص تطوير التطبيق BBSF Mobile، ليخدم نشاطات التمويل التجاري، قام الباحث بما يلي:

1. إجراء دراسة استكشافية وهي على مرحلتين تم فيها استقصاء آراء وتوجهات العملاء من الفئة المستهدفة في الدراسة بهدف رصد تفضيلاتهم ومعرفتهم بخدمات التطبيق ورغبتهم بتطوير التطبيق ليشمل نشاطاتهم اليومية المندرجة تحت مسمى التمويل التجاري وميلهم نحو استخدام هذه الميزات في حال تم تطوير التطبيق. بالإضافة إلى تقصي إمكانيات تنفيذ هذا التطوير مع قسم تكنولوجيا المعلومات في بنك بيمو السعودي الفرنسي. وإن هذا الاستقصاء والرصد تم من خلال إجراء مقابلات معمقة مع عميلين اثنين من العملاء المندرجين تحت الفئة المستهدفة، علماً أن كلا منهما له خصائص وصفات معينة جعلت الباحث يختاره بسببها. كما تم إجراء مقابلات معمقة مع عدد من مسؤولي وموظفي قسم تكنولوجيا المعلومات بهدف التأكد من الإمكانيات المتاحة والخطط الموضوعية والخطط قيد الإنشاء والتي تصب في دراسة إمكانية تنفيذ أي تطوير مقترح. بالإضافة إلى ما ذكر أعلاه، فقد قام الباحث بعمل مجموعة تركيز مع مجموعة من الزملاء العاملين في مجالات متنوعة ضمن المصرف تجتمع في كونها على احتكاك وصلة بمتطلبات

العملاء ذوي التسهيلات المصرفية واقتراحاتهم وشكاويهم وذلك من أجل بلورة وصقل الأفكار والمقترحات لتصل إلى صيغتها النهائية. على أن هذه المجموعة من الزملاء تنوب عن عقد مجموعة تركيز مع العملاء وذلك لصعوبة التنفيذ من قبل العملاء بسبب طبيعة عملهم وأيضاً لوجود بعض التحفظات من قبل المصرف.

2. إجراء دراسة كمية، حيث قام الباحث بإعداد استبيان مؤلف من عدة محاور خصص كلاً منها لجانب معين من جوانب البحث وتم تحليل الاستبيان عن طريق تحليل مؤشرات الإحصاء الوصفي لكل محور على حدة.

• بيانات الدراسة :

تم اعتماد نوعين من البيانات الأولية وهما: المقابلات المعمقة مع العملاء ومع موظفي قسم تكنولوجيا المعلومات كلاً على حدة. ومجموعة تركيز مع عدد من الموظفين الزملاء العاملين في مجالات متنوعة كلها توفّر تواجداً عالياً مع العملاء المستهدفين. إضافة إلى إعداد استبيان موجه للعملاء من أصحاب التسهيلات المصرفية. علماً أن اختيار أدوات الدراسة المناسبة في كل مرحلة تم بالاعتماد على مرجع بحوث التسويق¹⁵، الخضر، ديب عمار، 2017.

3- 2 المقابلات المعمّقة:

3- 2- 1 المقابلات المعمّقة مع العملاء من الفئة المستهدفة:

تم إجراء دراسة استكشافية من خلال إجراء مقابلات معمّقة مع عملاء المصرف وكان عددهم اثنان، وقد استغرقت كل مقابلة على حدة بحدود 30 إلى 45 دقيقة إحداهما كان عبر الهاتف والثانية كانت في مكتب الباحث في مقر العمل وتم اختيار المكان والزمان بناء على رغبة كل من العميلين لضمان الحصول على الإجابات الشافية. كما أن اختيار كل من العميلين كان وفقاً لمعايير وضعها الباحث مسبقاً، حيث أن أحد العميلين يمتاز بالأريحية الكبيرة ولم يسبق له أن وجه أية شكوى أو انتقاد لطريقة العمل الحالية سواء في الحصول على معلومات عمليات التمويل التجاري أو في إرسال الطلبات الجديدة. في حين أن العميل الآخر وتبعاً لظروفه فقد وجه في السابق عدد من الملاحظات والانتقادات فيما يخص النقطتين المذكورتين أعلاه كما أن كل من العميلين ينتمي إلى فئة عمرية مغايرة للآخر وأيضاً حجم عمل كل منهما مختلف عن الآخر.

هدفت هذه المقابلات إلى جمع بيانات أولية تضاف إلى بيانات الباحث كون موضوع الدراسة هو مجال عمل الباحث وتصلها أكثر باكتشاف ماهي الطرق التي يتبعها العملاء لمعرفة المعلومات الخاصة بحسابات تسهيلاتهم ورغبتهم حول استخدام التطبيق للحصول على هذه المعلومات ومدى معرفتهم بالتطبيق وبخصائصه وتفضيلهم للطرق الكلاسيكية أو للطرق الالكترونية الحديثة.

وفيما يلي نورد جدولاً يبرز أهم المعلومات حول المقابلتين المعمقتين المذكورتين:

جدول 2 ، معلومات المقابلات المعمقة مع العملاء

حجم العمل	الشريحة العمرية	موقف العميل من طريقة العمل الحالية	المدة	التاريخ	المكان	العميل	
متوسط	الشباب	موقف يمتاز بالأريحية	45 دقيقة	01/08/2022	عبر الهاتف	ل . ت	1
كبير	منتصف العمر	متطلب وكثير الانتقاد	30 دقيقة	02/08/2022	مكتب الباحث	ك . ط	2

(المصدر من إعداد الباحث)

علماً أنه حفاظاً على السرية المصرفية وخصوصية العملاء فإننا لن نأتي على ذكر اسمي العميلين صراحةً وسنكتفي بالأحرف الأولى لكل منهما.

على ما ذكر أعلاه، فإن المقابلات كانت غير مهيكلة وللعمل أن يجيب بشكل حر وذلك بهدف الوصول إلى كم كبير من المعلومات القيمة التي تغني العمل.

كما أن الباحث قام بطرح الأسئلة نفسها في جميع المقابلات ولكن سيتم توضيح تباين الأجوبة في كل منها والأفكار الإضافية التي تم طرحها من قبل العميلين.

وقد تم وضع محاور أساسية للمقابلة، وفيما يلي أهم المحاور التي تم طرحها ضمن المقابلات ونتائجها التي تضمنت موجز عن رأي كل من العميلين حول الأسئلة المطروحة.

المحور الأول : طرق العملاء لمعرفة المعلومات الخاصة بعمليات التمويل التجاري وطرق التراسل مع القسم المعني.

يهدف هذا المحور إلى التعرف الدقيق إلى الطرق التي يقوم بها العملاء للحصول على المعلومات التي تهمهم فيما يخص عمليات التمويل التجاري بدءاً من السقف الممنوح إلى

الاستخدام الحالي إلى العمولات والمؤونات بالإضافة إلى طرق المستخدمة في إرسال واستلام المستندات إلى ومن القسم المعني ومدى رضا العملاء عن هذه الطرق.

ولاكتشاف ذلك فقد تم طرح الأسئلة التالية:

- ما هي الطريقة التي تقوم بها للاستعلام عن التسهيلات؟
- ماهي الطريقة التي تقوم بها للاستعلام عن العمولات والمؤونات المترتبة؟
- كيف تتأكد من الرصيد الجاري لديك ؟ ومن المبالغ الواجب إيداعها لتنفيذ العمليات المطلوبة؟
- في حال وجود ملفات أو مستندات للدراسة أو طلبات للإرسال لقسم التمويل التجاري. ماهي آلية التواصل والإرسال المتبعة؟
- كيف يقوم البنك بإرسال المستندات أو الأوراق ذات الصلة بالعمليات إليك؟
- هل تفضل التواصل الرسمي عن طريق أرقام الخدمة/ المقسم أم تفضل التواصل المباشر مع الموظف عن طريق الهاتف المحمول؟

ما هي الطريقة التي تقوم بها للاستعلام عن التسهيلات :

اتفقت الإجابات على أن الطريقة قائمة على التواصل المباشر مع موظف قسم الشركات أو موظف قسم التمويل التجاري للاستفسار عن سقف التسهيلات وعن الكم المتبقي منه أو للاستفسار عن أي تسهيل استثنائي مطلوب في حال تم الحصول على الموافقات المطلوبة وتنفيذه أم لا. وفي حال تعذر الاتصال المباشر مع الموظف المعني فإن الاتصال يتم بالقسم المعني من خلال أرقام الخدمة/ المقسم. وأكد العميل ك. ط، أنه بسبب وجود عدد كبير من العمليات لديه فمن غير الممكن له الإحاطة بجميع تفاصيلها ولابد من العودة لموظفي البنك للتأكد من عملية ما أو من تواريخ استحقاق أو من تعديلات معينة قد تم تنفيذها على هذه العمليات وفي نفس السياق أكد العميل ل. ت

بأنه لدى تواجده في اجتماع ما وبغرض الحصول على معلومات محدّثة فإنه لا بد من التواصل مع الموظف المسؤول في القسم المعني للحصول عليها.

ماهي الطريقة التي تقوم بها بالاستعلام عن العمولات والمؤونات المترتبة:

أكد العميل ل. ت ، استقادثه من الإشعارات المرفقة مع كل عملية يطلبها، هذه الإشعارات تبين عادةً مبالغ العمولات المقنطعة والمؤونات المحتجزة في حال وجودها. في حين أن العميل ك. ط ، أوضح أنّه يفضل الاتصال بموظف التمويل التجاري للاستفسار عن العمولات والمؤونات، حيث أنّه لا يميل إلى الاحتفاظ بالأوراق وأن ظروف عمله تجعله كثير السفر والتنقل.

كيف تتأكد من الرصيد الجاري لديك؟ ومن المبالغ الواجب إيداعها لتنفيذ العمليات المطلوبة:

اتفق العميلان على استخدام التطبيق لمعرفة رصيد حساباتهم الجارية أما فيما يخص المبالغ المطلوبة للإيداع عند كل عملية فقد أوضح العميل ل. ت ، أنه غالباً ما يقوم بحساب المبالغ المطلوبة منه وإيداعها لدى إرساله للطلب باستثناء المرات القليلة التي لا يكون فيها متأكداً من النسب المطبقة مثل حالات تجديد ملف التسهيلات مؤكداً أنه : "بها الحالة ما في حل غير إنو دقلكن" . في حين أوضح العميل ك. ط ، بأنه غالباً ما تتوفر مبالغ كبيرة في الحساب الجاري تسمح بالقيام بالعمليات المطلوبة وأنه يعول على قسم التمويل التجاري بالقيام بالاتصال به وإعلامه بتغذية الحساب في حال لزم الأمر. وأنه لا يتأكد من الرصيد الموجود في الحساب إلا في حال كانت قيمة العملية كبيرة عندها

يتأكد من رصيده من خلال التطبيق ومن المبالغ المطلوبة من خلال موظف التمويل التجاري.

في حال وجود ملفات أو مستندات للدراسة أو طلبات للإرسال لقسم التمويل التجاري ماهي آلية التواصل والإرسال المتبعة:

أشار العميل ل. ت ، إلى أنه يقوم بإرسال الطلبات والمستندات لقسم التمويل التجاري من خلال أحد مراسلي شركته من المفوضين لدى البنك باستلام وتسليم المستندات وأنه في بعض الأحيان يلجأ إلى استخدام الفاكس وأشار إلى صعوبة استخدام الفاكس. في حين أشار العميل ك. ط ، بأن البريد الإلكتروني هو الوسيلة المستخدمة من قبله ونتيجة لعدم اعتماد البريد الإلكتروني بشكل رسمي من قبل المصرف فإنه يقوم لاحقاً بإرسال الطلبات الأصلية التي تحمل توقيعيه أما فيما يخص الفاكس فإن العميل قد أكد عدم رغبته باستخدامه.

كيف يقوم البنك بإرسال المستندات أو الأوراق ذات الصلة بالعمليات إليك :

أكد العميل بأن المصرف عادة يقوم بالتراسل معهما من خلال الفاكس وأنهما يفضلان أن يكون إرسال المستندات عن طريق الواتس أب حيث أنه أسرع وأكثر عملية كما عبر العميل ك. ط ، "يجب أن تفكروا بحل آخر غير الفاكس" .

أما فيما يخص المستندات الأصلية مثل صك إصدار الكفالة فقد أكد العميل بأنهما يقومان باستلامها بشكل شخصي من البنك أو يقومان بإرسال أحد المفوضين من قبلهم للاستلام أصولاً.

هل تفضل التواصل الرسمي عن طريق أرقام الخدمة/ المقسم أم تفضل التواصل المباشر مع الموظف عن طريق الهاتف المحمول:

كلا العاملين أكد تفضيله للتواصل المباشر مع الموظف المعني من خلال الهاتف المحمول وذلك طلباً لسرعة الإجابة ولسهولة التواصل.

المحور الثاني : المعرفة حول التطبيق

يهدف هذا المحور إلى رصد معرفة العملاء بالتطبيق ومعرفة ميزاته وماهي أكثر الميزات التي يقومون بالاستفادة منها وماهي انطباعاتهم حول التطبيق وماهي المشاكل التي واجهوها في استخدامه أو تفضيلاتهم حيث أن تفضيلاتهم الحالية في الخدمات الموجودة تعكس تفضيلاتهم المستقبلية للخدمات المنوي طرحها من خلال التطوير المقترح ولاكتشاف ذلك فقد تم طرح الأسئلة التالية:

- هل تعتقد أنك تعرف مزايا التطبيق بشكل جيد؟
- ماهي الخدمات التي قمت باستخدامها في التطبيق؟ وما معدل استخدامك لها؟
- هل قمت بتجربة دفع الفواتير الحكومية والدفع الالكتروني للنشاطات التجارية؟
- هل صادفت مشاكل في استعمال التطبيق؟ وهل هناك أي تفضيلات للتعديل؟

هل تعتقد أنك تعرف مزايا التطبيق بشكل جيد:

أكد العميل ل. ت ، بأنه على إطلاع قوي على كافة الخدمات والميزات التي يقدمها التطبيق حتى تلك التي لا يستخدمها فهو يملك معلومات عنها. في الوقت الذي توقع

العميل ك. ط ، بأن تكون معرفته بالتطبيق مقبولة. كما أن العميل ل. ت ، قال بأنه بحث مسبقاً في التطبيق عن خيارات تخص التمويل التجاري لكنه لم يجد مبتغاه.

ماهي الخدمات التي قمت باستعمالها في التطبيق؟ وما معدل استخدامك لها:

أنفق العميلان على أن أكثر خدمة يقومون باستعمالها هي خدمة التحويل بين الحسابات وأنه معدل استخدامهم لها يومي ولعدة مرات في اليوم الواحد. في حين أن العميل ل. ت، قد قام بتجربة معظم الميزات والخدمات المقدمة في التطبيق فإن العميل ك. ط ، اقتصرت معظم عملياته على خدمة التحويل بين الحسابات.

هل قمت بتجربة دفع الفواتير الحكومية والدفع الالكتروني للنشاطات التجارية :

العميل ل. ت ، قام بتجربة الخدمتين بالإضافة إلى خدمة تحويل الرصيد إلى أرقام شركتي سريتيل و MTN ، في حين أن العميل ك. ط ، لم يقيم بتجربة دفع الفواتير الحكومية مع توافر النية باستخدامها في وقت لاحق وقد قام بتجربة الدفع الالكتروني للنشاطات التجارية وعبر عن تفضيله للدفع من خلال بطاقة الصراف فيما يعرف بخدمة الدفع عن طريق أجهزة نقاط البيع POS .

هل صادفت مشاكل في استعمال التطبيق وهل هناك أي تفضيلات للتعديل:

كلا العميلين صرح بعدم حدوث مشاكل في استخدام التطبيق باستثناء بعض المرات القليلة التي تكون فيها المشكلة من شبكة الانترنت، أي حدوث تعليق أو تأخير بسبب بطء

الشبكة . وقد عبر العميل ل. ت ، عن تفضيله لإطالة فترة كشف الحساب بحيث تصبح تغطي السنة الحالية كاملة منذ بدايتها عوضاً عن شهرين كما هي الآن.

المحور الثالث : الرغبة في الاستخدام في حال تم التطوير

يهدف هذا المحور إلى معرفة رغبة العملاء في استخدام التطبيق -في حال تم التطوير- للاستعلام عن كافة معلومات عمليات التمويل التجاري الخاصة بهم وهل من الممكن أن يوّد هذا التطوير تفضيلاً لدى العملاء لاستخدامه في إرسال طلباتهم عوضاً عن الفاكس مثلاً وهل هناك أي تفضيلات أو خصائص معينة يأمل العملاء وجودها في هذه الخدمات موضوع الدراسة.

وعليه فقد تم طرح الأسئلة التالية :

- في حال تم تطوير خدمة لعرض معلومات عمليات التمويل التجاري، هل سوف تستخدمها ؟ وهل ستكون مصدرك الرئيسي للمعلومات عوضاً عن الطرق الحالية؟
- في حال تم تطوير خدمة لإرسال واستقبال المستندات والطلبات، هل سوف تستخدمها ؟ وما هو الشكل أو الآلية المتوقعة من قبلك؟
- هل هناك تطويرات أو تعديلات للخدمات بشكل عام في التطبيق متوقعة من قبلك؟
- ماهي طريقة العرض المتوقعة بخصوص الخدمات المنوي تطويرها ؟ وماهي المزايا الثانوية التي ترغب بوجودها؟
- هل من الممكن أن تدفع رسم اشتراك شهري لقاء هذه الخدمات ؟

في حال تم تطوير خدمة لعرض معلومات عمليات التمويل التجاري، هل سوف تستخدمها وهل ستكون مصدرك الرئيسي للمعلومات عوضاً عن الطرق الحالية:

أبدى كل من العميلين رغبته باستخدام ميزة الاطلاع على معلومات عمليات التمويل التجاري وذلك لمعرفة تسعيرة العمولات والمؤونات المطبقة ومعرفة الرصيد المتبقي من السقف الممنوح وحسابات المؤونات المحتجزة وللإطلاع على العمليات السابقة وما إلى ذلك من معلومات تهم العملاء عادةً. وقد أكد كلاهما بأنه بناءً على تجربتهما مع الخدمات المقدمة سابقاً من التطبيق والدقة التي يعمل بهما فإن هذه الإمكانيات في حال تنفيذها سوف تغنيهما عن الاتصال الهاتفي بالقسم المعني للاستفسار وأنها سوف تكون معتمدة من قبلهما.

في حال تم تطوير خدمة لإرسال واستقبال المستندات والطلبات، هل سوف تستخدمها وما هو الشكل أو الآلية المتوقعة من قبلك:

اتفق العميلان على رغبتهما باستخدام التطبيق لإرسال واستقبال المستندات والطلبات خاصة فيما يخص طلب إصدار الكفالة المصرفية حيث أن العميل ك. ط ، أكد أن مثل هذه الخدمة سوف تغنيه تماماً عن استخدام البريد الإلكتروني أو الفاكس. في حي أن العميل ل. ت ، قال : "أنا شخص ميّال للعمل في الليل، في الأوقات التي يكون بها المصرف مغلقاً. لذا سيكون الأمر عظيماً في حال تمكني من إرسال طلبات الكفالات عبر التطبيق ليلاً لتقوموا أنتم في الصباح بالعمل على إصدارها".

وفيما يخص الشكل أو الآلية قام الباحث بطرح نموذجين أوليين للعميلين: النموذج الأول : يقوم على تعبئة الطلب يدوياً ومن ثم تصويره بكاميرا المحمول وإرساله كمستند من خلال التطبيق.

والنموذج الثاني: يقوم على تعبئة حقول الطلب عبر التطبيق من خلال قوائم منسدلة وفراغات للكتابة يقوم العميل بتعبئتها سوف يقوم بتثبيتها من خلال خيار "submit" مثلاً وعند طرح النموذجين على العميلين لم يرفض العميلان الخيار الأول لكنهما أبديا ميلاً للنموذج الثاني.

هل هناك تطويرات أو تعديلات للخدمات بشكل عام في التطبيق متوقعة من قبلك:

في حين أن العميل ك. ط ، يأمل برفع سقف التحويلات المصرفية من خلال التطبيق لتصبح أكثر من خمسة ملايين ليرة سورية يومياً فإن العميل ل. ت ، يرى أنه لا بد من إطالة فترة كشف الحسابات لتصبح سنة كاملة أو على الأقل منذ بداية السنة الحالية.

علماً بأن الباحث قام بطرح هذا السؤال ليستشف من خلاله توقعات العملاء لخصائص الخدمات المنوي إضافتها للتطبيق فإذا كان العميل يتوقع تعديل فترة كشف الحساب لتصبح سنة فهو بالتأكيد -على سبيل المثال- يتوقع أن يستطيع الاطلاع على كافة كفالاته المصدرة وليس فقط المصدرة في الشهرين الأخيرين.

بالمقابل إذا كان العميل يأمل برفع سقف الحوالات اليومية فهو حكماً ضد وجود سقف للكفالة الصادرة عن طريق التطبيق طبعاً إلا سقف التسهيلات الائتمانية الممنوحة.

ماهي طريقة العرض المتوقعة بخصوص الخدمات المنوي تطويرها ؟ وماهي المزايا الثانوية التي ترغب بوجودها

توقع كل من العميلين أن تكون طريقة العرض مستمدة من الروح العامة التي يتسم بها التطبيق فقد توقعوا وجود زر أو Button يحمل اسم التمويل التجاري وفي داخله يحتوي على عمليات العميل مرتبة حسب النوع والزمن. وفي هذا السياق توقع العميل ل. ت ، وجود معلومات العمولات والمؤونات المتعلقة بكل عملية إلى جانب كل عملية قام بها العميل ووجود حقل الحالة الذي يعلم العميل بأن العملية المطلوبة قد تم استلامها وهي قيد الإنجاز ووجود أشكال توضيحية للاستخدام مثل شكل المخطط الدائري. في حين توقع

العميل ك. ط ، وجود خيار لاستعراض نسخة عن العملية الصادرة مثلاً وجود أيقونة تمكنه من استعراض صورة عن الكفالة الصادرة مع إمكانية الطباعة والمشاركة لتيسير أعماله المكتبية.

أما فيما يخص المزايا الثانوية الإضافية فقد توقع العميل ل. ت ، إرفاق صور الإشعارات الصادرة والتي تخص عمولة ومؤونة كل عملية بحيث يمكنه استطلاعها أو طباعتها علماً بأننا حالياً نقوم بتزويد العميل بهذه الإشعارات يدوياً مع كل عملية.

في حين أن العميل ك. ط، توقع وجود خدمة كشف بالعمليات المفتوحة والتي مازالت قائمة في حساب العميل. فعلى سبيل المثال عند طلبه لكشف حساب للكفالات التي ما زالت مفتوحة في حسابهم فإنه سيحصل على ملف إكسل مثلاً يتضمن معلومات كل كفالة ما زالت سارية المفعول بحسابه وذلك بغرض المتابعة.

هل من الممكن أن تدفع رسم اشتراك شهري لقاء هذه الخدمات:

انقسمت الآراء بشأن وجود عمولة شهرية لقاء مثل هذه الخدمات عبر التطبيق. فقد أبدى العميل ل. ت ، استعداداً لدفع رسوم شهرية موضحاً بأن مثل هذه الخدمات ستوفر الكثير عليه كما أنها غير مسبوقة في سوريا من المصارف الأخرى وبالتالي من المنطقي أن تكون مأجورة خاصة إذا كانت هذه الرسوم مدروسة بعناية . في حين أن العميل ك. ط، رأى أن هذه الخطوة ولتأكيد أسبقية البنك في مجال الخدمات الالكترونية يجب أن تكون مجانية. مؤكداً أنّ جميع المصارف لاحقاً ستحذو حذو المصرف الأول الذي سيقوم بطرح هذه الخدمات.

ملخص المقابلات المعمّقة مع العملاء من الفئة المستهدفة :

✓ الطريقة المستخدمة حالياً في الوصول إلى المعلومات هي التواصل الهاتفي مع القسم المعني ووسيلة التراسل هي الفاكس أو الحضور الشخصي.

- ✓ طريقة التراسل من خلال الفاكس غير مريحة للعميلين اللذين تم التحوار معهما.
- ✓ ضمن الطرف الحالي الأفضلية هي للتواصل المباشر مع الموظف المسؤول.
- ✓ لدى كل من العميلين معرفة جيدة إلى قوية بالتطبيق ومزاياه ويستخدمانه بشكل يومي. وقد جربا - أو لديهما نية التجريب على الأقل - لأحدث الخدمات المقدمة
- ✓ لا توجد مشاكل في تجربة كل منهما، إلا فيما يتعلق بحدود المشاكل العامة لشبكة الانترنت في سوريا.
- ✓ هناك رغبة قوية باستعمال واعتماد الخدمات موضوع الدراسة في حال طرحها.
- ✓ يتوقع العميلان من الخدمات الجديدة أداءً ممتازاً بناءً على تجربتهما السابقة كما أنهما يتوقعان وجود مزايا ثانوية تغني التجربة.
- ✓ اختلفت الآراء حول نقطة وجود رسم شهري للخدمات المذكورة.

3- 2- 2 المقابلات المعمّقة مع الزملاء الموظفين والمدراء من قسم تكنولوجيا المعلومات:

واستكمالاً للدراسة الاستكشافية قام الباحث بإجراء مقابلات معمّقة مع الموظفين الزملاء في قسم تكنولوجيا المعلومات وكان الهدف الرئيسي التأكد من الإمكانيات الموجودة والمتاحة لديهم لتنفيذ الأفكار المطروحة وعليه فقد تم التواصل مع خمسة زملاء من موظفين ومسؤولين في القسم المعني، ولم يكن الهدف من ذلك الاطلاع على آراء مختلفة حيث أن الأمر لا يحتمل وجود آراء. وإنما كان الهدف من هذا التعدد الوصول إلى معلومات دقيقة ومؤكدة حيث أن تطوير أو إضافة خدمة ما للتطبيق يمر بعدد من المستويات ولكل مستوى أو وحدة وظيفة ودور معين. وفيما يلي نورد جدولاً يبرز أهم المعلومات حول هذه المقابلات:

جدول 3، معلومات المقابلات المعمقة مع الزملاء في تكنولوجيا المعلومات

المنصب	المكان	التاريخ	المدة	
1	مسؤول عن التطبيق	عبر الهاتف	03/08/2022	20 دقيقة
2	مشرف الخدمات الرقمية	مكاتب العمل	03/08/2022	30 دقيقة
3	مدير التطبيق	عبر الهاتف	04/08/2022	25 دقيقة
4	مدير نظام العمل المصرفي	مكاتب العمل	04/08/2022	20 دقيقة
5	مسؤول عن قاعدة البيانات	عبر الهاتف	07/08/2022	15 دقيقة

(المصدر من إعداد الباحث)

طبعاً بدأت كل مقابلة بشرح عام عن الفكرة وتوضيح الغرض العلمي لهذه الأسئلة ومن ثم تم عرض الأسئلة أدناه ضمن المحاور التالية:

المحور الأول : عن خطط تطوير التطبيق والتنافسية مع المصارف الأخرى

يهدف هذا المحور إلى فهم المناخ العام لقسم تكنولوجيا المعلومات هل ثمة خطط للتطوير هل تؤخذ المنافسة مع غير مصارف بعين الاعتبار وعليه فقد تم طرح الأسئلة التالية:

- هل ثمة لدينا خطط لتطوير التطبيق في الوقت الحالي؟
- هل تأخذ هذه الخطط بعين الاعتبار التنافسية في المجال الرقمي مع المصارف الأخرى؟

هل ثمة لدينا خطط لتطوير التطبيق في الوقت الحالي:

اتفقت مجمل الإجابات على وجود خطط واضحة المعالم والأهداف لتطوير التطبيق وإنّ هذه الخطط مجدولة زمنياً وأن عملية التطوير مستمرة لملاحقة كل التغيرات في السوق السورية . كما أن هذه الخطط تأخذ بعين الاعتبار الميزات والخدمات المطلوبة في السوق السورية والموجودة على الصعيد الإقليمي والعالمي وتدرس بشكل مستمر إمكانيات تنفيذها وتطبيقها في سوق العمل السورية. وقام بعض الزملاء بالتذكير بالتحديث الكبير الأخير للتطبيق حيث تم تحديث الواجهات والرسومات بالكامل وإعادة صياغتها لتتماشى مع الهوية البصرية للبنك وإضافة العديد من الخدمات ومنها خدمات الدفع المرتبطة بالشركة السورية للمدفوعات الالكترونية المعروفة باسم SEP ، مؤكداً أن عملية التطوير وإن لم تكن واضحة للبعض فهي مستمرة حيث أن قاعدة المزودين من أصحاب النشاطات التجارية المتعاونين مع البنك والمدرجين في قائمة الدفع الالكتروني، عن طريق التطبيق أو عن طريق البطاقة المصرفية ضمن خدمة POS إن هذه القاعدة في ازدياد وتوسع مضطرد لتغطي جميع الفعاليات و النشاطات التجارية. كما أن الجهات الحكومية التي يتم الدفع لها أيضاً في ازدياد مستمر وأصبحت تغطي قطاعاً واسعاً من المدفوعات

كما أشارت بعض الإجابات إلى أنه إلى جانب ما ذكر أعلاه فإن عمليات معالجة المشاكل أو فحص أي ثغرات ممكنة هي أيضاً عملية مستمرة وتمضي بالتوازي إلى جانب التطوير مما ينتج تجربة استخدام ترضي العملاء بشكل كبير.

هل تأخذ هذه الخطط التنافسية في المجال الرقمي مع المصارف الأخرى بعين الاعتبار:

صبت جميع الإجابات في اتجاه واحد وهو أن المنافسة في المجال الرقمي حالياً لها الأولوية خاصة مع التوجه الحكومي العام في سوريا نحو التحول الرقمي وعليه فقد أكد الزميل مدير التطبيق أهمية طرح الأفكار الجديدة لدراسة وصقلها والعمل عليها كما أن بعض الزملاء أكدوا على أهمية الفكرة المطروحة للتطوير في إطار التنافس مع بقية المصارف خاصة أن الفكرة غير مطبقة في سوريا حتى الآن.

المحور الثاني: حول الإمكانيات والصعوبات

يهدف هذا المحور إلى الحصول على تأكيدات مبدئية من القسم المعني حول إمكانية تنفيذ الأفكار المقترحة والحصول على إيضاحات حول مدى صعوبة تنفيذ هذه التعديلات من زاوية تقنية ومن زاوية التكاليف. وعليه فقد تم طرح الأسئلة التالية:

- ما مدى إمكانية القراءة من نظام العمل للمعلومات المرغوب في عرضها للعملاء؟
- ما مدى إمكانية أن تكون هذه المعلومات محدثة آنياً؟
- أيهما أفضل تصوير الطلبات وإرسالها أم تعبئة الطلب وإرساله من خلال التطبيق؟ وهل تشكل الملفات المرسلة عبئاً على المخدم؟ وهل ممكن أن تشكل طلبات الاستعلام عبئاً على التطبيق؟
- هل من الممكن تخصيص خيار خدمات التمويل التجاري فقط للعملاء الذين يتمتعون بهذه التسهيلات؟
- ما هو التصور الأولي حول التكاليف؟

ما مدى إمكانية القراءة من نظام العمل للمعلومات المرغوب في عرضها للعملاء:

قام الزملاء بتوضيح آلية عمل التطبيق بدءاً من المعلومات الخام في قاعدة البيانات وآلية استخراجها ومن ثم نقلها للتطبيق لتظهر ضمن شكل وطريقة معينة وبالتالي فإن المعلومات تمر بثلاث مراحل لتظهر بالصورة النهائية في التطبيق. وقد أكدوا أن أي عملية أو معلومة على نظام العمل وإن اختلفت سبل استخراجها إلا أنها في النهاية قابلة للترحيل للتطبيق وبالتالي فإن معلومات عمليات التمويل التجاري قابلة للعرض في التطبيق وتبقى طريقة العرض بحاجة لدراسة أكثر.

ما مدى إمكانية أن تكون هذه المعلومات محدثة آنياً:

الهدف من السؤال هو معرفة فيما إذا كانت المعلومات التي سوف تظهر للعميل تعكس الوضع الحالي للحساب أم أنّ تحديث البيانات سوف يستغرق بعض الوقت. لأنّه في هذه الحالة لن يكون عملياً وسيضطر العميل للتأكد من القسم المعني هاتفياً.

وعليه فقد أكدّ الزملاء بأن المعلومات التي سوف تظهر للعميل سوف تكون محدثة آنياً وقد أضاف الزميل مدير نظام العمل المصرفي أننا في حال انتقلنا لنظام عمل مصرفي جديد وهي فكرة مطروحة حالياً فإن هذا النظام سيكون Online وبالتالي فإن عمليات الترحيل فيه ستكون أسرع حتى مما هي عليه الآن.

أيهما أفضل تصوير الطلبات وإرسالها أم تعبئة الطلب وإرساله من خلال التطبيق، وهل تشكل الملفات المرسله عبئاً على المخدم، وهل ممكن أن تشكل طلبات الاستعلام عبئاً على التطبيق:

تلاقت الإجابات عند إمكانية تطبيق كل من الخيارين المطروحين مع إمكانية تطبيقهما معاً وقد أضاف الزملاء بأنه لا خوف بخصوص الحجم المرسله ولا من حيث مضمونها من زاوية الأمان المعلوماتي حيث من الممكن وضع قيود لاستلام ملفات بصيغ معينة PDF أو JPEG مثلاً مع منع استلام ملفات ذات صيغة EXE والتي قد تحتوي على برامج خبيثة أو فيروسات كما يمكن وضع حد للحجم الأقصى القابل للإرسال بالإضافة لإمكانية ضغط البيانات على المخدم وبالتالي فإن الحلول موجودة. كما أن الزملاء أوضحوا أنه لدى استلام هذه الطلبات من قبل العميل يجب أن تكون هناك واجهة عمل تظهر هذه الطلبات للقسم المعني ليبدأ بالعمل عليها ويمكن من خلالها إعادة إرسال صور

العمليات والإشعارات للعميل ليقوم بالاطلاع عليها. وقد نوّه الزميل مدير نظام العمل المصرفي بأنه عند الانتقال للنظام المصرفي الجديد فإنه سيكون مدمجاً مع مثل هذه الواجهات للإرسال والاستقبال وبالتالي فإن هذه النقاط ستكون جاهزة للتنفيذ. وفي حل عدم الانتقال فإنه من الممكن دمج واجهة خاصة بالتطبيق بنظام العمل الحالي. من زاوية أخرى فقد أكد الزملاء أنه من غير المتوقع أن تشكل عمليات الاستعلام عن معلومات العمليات من قبل العملاء عبئاً على التطبيق حيث أن حجمها مقارنةً بعدد العمليات الكلية صغير نسبياً.

هل من الممكن تخصيص خيار خدمات التمويل التجاري فقط للعملاء الذين يتمتعون بهذه التسهيلات:

نعم من الممكن ذلك، وأوضح الزملاء بأنهم قد تدارسوا سابقاً أفكاراً مماثلة لهذه الفكرة فيما يخص العملاء الحاصلين على قروض وبالتالي من الممكن عرض واجهات مختلفة لكل عميل حسب الفئة التي ينتمي حسابها لها أو حسب الخدمات التي يستفاد العميل منها.

ما هو التصور الأولي حول التكاليف:

أوضح الزملاء أن الموضوع بحاجة دراسة تفصيلية لكافة الجوانب وكما أوضحوا سابقاً فإن معلومة تمر بثلاثة مراحل لتظهر في التطبيق وبالتالي يجب حساب التكاليف في كل مرحلة بشكل مبدئي إلا أنه وبناءً على طلب الباحث في تحديد الكلفة ضمن فئة معينة هل هي باهظة أم منخفضة، أفاد الزملاء بأن توقعاتهم أن تكون التكلفة مقبولة وضمن المعقول لمثل هكذا تطوير وذلك بناءً على خبرتهم المكتسبة في التطويرات السابقة.

ملخص المقابلات المعمّقة مع الزملاء الموظفين والمدراء من قسم تكنولوجيا المعلومات:

- ✓ يوجد خطط لتطوير التطبيق من عدة نواحي وأن الأفكار المطروحة للتطوير من قبل الباحث قد نالت استحسان الزملاء في قسم تكنولوجيا المعلومات وعبروا بالتالي عن إمكانية تنفيذها.
- ✓ التنافسية في المجال الرقمي هي أولوية.
- ✓ إظهار معلومات عمليات التمويل التجاري للعملاء ممكنة وسوف تكون محدثة آنيًا
- ✓ إن فكرة إرسال واستقبال المستندات والطلبات من وإلى العملاء قابلة للتطبيق.
- ✓ من الممكن تخصيص مثل هذه الخدمات لتظهر للعملاء المستفيدين منها.
- ✓ من المتوقع أن تكون التكلفة ضمن المقبول.

3-3 مجموعة التركيز:

- تم اعتماد إجراء مجموعة تركيز مع الزملاء الموظفين العاملين في قسم التمويل التجاري وذلك لسببين: أولهما، صعوبة إجراء مجموعة تركيز مع العملاء أصحاب التسهيلات المصرفية وذلك لصعوبة التنسيق فيما بينهم وصعوبة جمعهم في حيز واحد خاصة أن الموضوع علمي بحثي خاص وغير رسمي من قبل البنك بالإضافة لحساسية هذا الموضوع من وجهة نظر المصرف. أما ثانيهما، فهو أن جميع الزملاء المدعويين لمجموعة التركيز هذه هم من العاملين في قسم التمويل التجاري وهم على دراية وثيقة بمتطلبات العملاء وتوجهاتهم وذلك بناءً على العلاقة الطويلة التي تجمعهم بالعملاء والتي تجعل من توجهات ومتطلبات العملاء أمراً جلياً لهم.
- تم اختيار الزملاء بحيث يمثلون جميع الخدمات المقدمة من قسم التمويل التجاري وهي في الوقت الحالي الكفالات المصرفية والبولص برسم التحصيل وتعهدات إعادة قطع التصدير.

- تمّ الاستماع إلى آراء كافة المشاركين والأخذ بعين الاعتبار كافة آرائهم وتجاربهم.
- أدار الباحث الجلسة بنفسه.
- استمرت الجلسة لمدة ساعة من الزمن خارج أوقات الدوام الرسمية.
- وقد عقدت في مكتب الباحث في تاريخ 2022/08/11 .
- تألفت مجموعة التركيز من خمس أعضاء

وفيما يلي نورد جدولاً يوضح بيانات الأعضاء المشاركين في مجموعة التركيز:

جدول 4 ، بيانات الأعضاء المشاركين في مجموعة التركيز

الاسم	التحصيل العلمي	مجال العمل	
لوسي موراني	إجازة في الحقوق	مشرف أول قسم الكفالات المصرفية	1
ليا عبدو	إجازة في الاقتصاد	مشرف قسم الاستيراد والتصدير	2
آلاء سلهب	إجازة في الاقتصاد	مسؤول أول قسم الاستيراد	3
عبد الله الجزائري	إجازة في الاقتصاد	مشرف قسم التصدير	4
باسل برنية	إجازة في الاقتصاد	مسؤول قسم التصدير	5

(الجدول من إعداد الباحث)

- وضع الباحث الزملاء بصورة البحث الذي يعمل عليه، موضحاً الخطوط العريضة للعمل، فقد عرّج الباحث على فكرة التراسل والتواصل التقليدي مع العملاء ومن ثم انتقل إلى فكرة التوجّه الرقمي والتحول إلى الخدمات الالكترونية دون الغوص في التفاصيل فقد كان الطرح مجرد مقدمة لتقليب أوراق النقاش.
 - علماً أنّ الباحث اعتمد أسلوب الأسئلة المفتوحة، لإتاحة الفرص للجميع للمشاركة ولصقل التصورات الأولية لديه بالإضافة لنتائج المقابلات المعمّقة التي أقامها مع العملاء بهدف الوصول إلى خلاصة تمكنه من بناء الاستبيان على أسس صحيحة وعليه فقد قام الباحث بطرح الأسئلة التالية والتي صنفها ضمن ثلاثة محاور:
- المحور الأول : مشاكل الطرق الحالية المتبعة في الحصول على المعلومات والتراسل والتواصل مع العملاء .**

وقد كانت الأسئلة كما يلي:

- ما أبرز المشاكل التي تواجهكم في التراسل مع العملاء لغاية استلام الطلبات وإرسال المستندات لهم؟

• هل يتواصل العملاء معكم غالباً بهدف الحصول على معلومات عن الحساب؟

انتقلت إجابات الزملاء على أن الفاكس أصبح وسيلة قديمة وغير فعالة خاصةً في ظروف قطع التيار الكهربائي لساعات طويلة كما أن البريد الإلكتروني الخارجي غير مفعل لجميع الموظفين من كافة المستويات حيث يفضل البنك حصره ببعض المناصب بهدف أمن المعلومات كما أنه لا يشكل قناة رسمية فهو خاص وشخصي.

كما أوضح الزملاء أن جزءاً لا بأس به من وقت العمل يخصص يومياً لاستقبال استفسارات العملاء بما يعني أن إجابة العملاء على استفسارات يومية ومتكررة من قبل العملاء يمثل مهمة يومية للزملاء علماً أن القسم الأكبر من هذه الاستفسارات هي حول رصيد التسهيلات وكم العمولات والمؤونات المرتجعة وما إلى ذلك من أسئلة يومية.

المحور الثاني: استخدام التطبيق كحل رقمي وقناة الكترونية داعمة وبديلة للطرق التقليدية.

وقد كانت الأسئلة كما يلي:

- هل سبق وأن تلقيت استفساراً من العملاء من نوع "لماذا لا يمكنني إدارة هذه المعلومات عبر التطبيق" ؟
- هل تعتقد أن العملاء من الممكن لهم استخدام التطبيق لإدارة معلوماتهم وإرسال الطلبات؟

بعض الزملاء قد تلقى مسبقاً استفساراً حول إمكانية إدارة معلومات عمليات التمويل عبر التطبيق إلا أن معظمهم تلقوا استفساراً من العملاء حول عدم إمكانية إدارة هذه المعلومات بطريقة أخرى دون تحديد الوسيلة وبالتالي فإن الرغبة بوجود وسائل أخرى موجودة وهنا معظم الزملاء توافقوا على أن يكون التطبيق هو الوسيلة لإدارة العميل لمعلوماته وإرسال طلباته وقد أضاف البعض نقطة تخوف حول أن التطبيق قد يناسب الفئات العمرية الشابة

أكثر من غيرها وتبادل الزملاء الآراء حول هذه النقطة حيث أضاف البعض الآخر بأن فئة العملاء كبار السن أيضاً يستعملون التطبيق و إن لم يشاءوا استعماله فإن الطرق التقليدية ستبقى حتماً متوفرة.

المحور الثالث: حول طلب العمليات وكشوف العمليات السابقة ومتابعتها والإضافات الخاصة.

وقد كانت الأسئلة على الشكل التالي :

- ما الشكل الأنسب لطلب الخدمة حسب كل منتج من منتجات التمويل التجاري؟
- ما الإضافات المتوقعة من قبلكم من حيث الشكل والمضمون؟

أوضح الزملاء العاملون في وحدة الكفالات المصرفية أنهم يميلون أكثر لخيار وجود طلب للكفالة على التطبيق وأن يقوم العميل بتعبئة البيانات المطلوبة ومن يرسل طلب الإصدار حيث أن هذا الخيار من وجهة نظرهم أفضل من أن يقوم العميل بكتابة الطلب بخط اليد ويرسله عن طريق التطبيق. مؤكدين على ضرورة وجود خانة لتظهر حالة الطلب عند العميل هل تم الاستلام هل هو قيد التدقيق هل تم الإصدار ليقوم العميل على إطلاع على أن يستطيعوا لاحقاً إعلام العميل من خلال هذه الخانة بنجاح العملية مرفقين صورة عن الكفالة الصادرة وإشعارات العمولات والمؤونة. وقد أوضحوا أيضاً أنهم يفضلون أن يظهر كشف الحساب الخاص بالكفالات جميع كفالات العميل الصادرة سابقاً قبل هذا التطوير وبعده، أي ألا يقتصر كشف الكفالات من خلال التطبيق على الكفالات المطلوبة من خلاله. وبالتالي فإنهم عند ورود طلب لتمديد كفالة معينة مثلاً سيقومون بتغيير خانة الحالة لتصبح "قيد التمديد" كما سيقومون بإرسال صورة عن طلب التمديد للعميل من خلال التطبيق. أما فيما يخص طريقة العرض في التطبيق، فقد رجح الزملاء استخدام المخططات الدائرية لإظهار الحجم الكلي للسقف الممنوح والحجم المستخدم من هذا السقف ونسب العمولات والمؤونات المطبقة بالإضافة إلى إظهار حسابات المؤونات بالطريقة العادية التي تظهر بها الحسابات حالياً في التطبيق مع إظهار كل مبلغ لأي

كفالة يعود. بهذا الشكل صاغ الزملاء من وحدة الكفالات المصرفية رؤيتهم للتطبيق بعد التطوير. إلى ما ذكر أعلاه، فإن الزملاء في وحدة الاستيراد، أوضحوا بأن خيار إرسال العميل لمستندات من خلال التطبيق يتناسب مع طبيعة عملهم أكثر، حيث يميل معظم العملاء إلى إرسال صور عن مستندات البوالص برسم التحصيل للمصرف وذلك ليقوم الزملاء بدراستها قبل الاستلام الفعلي لها. كما أوضحوا ضرورة إظهار كشف بالبوالص برسم التحصيل التي مازالت موجود في حساب العميل مع إظهار خانة الحالة لكل منها فقد تتنوع هذه الحالة بين مفتوحة وغير مموله إلى مموله ومحوّلة إلى مغلقة كما أشاروا إلى أن العميل يهتم دائماً بقيمة القطع المبيع له وبالتالي ثمة ضرورة لإظهار الحسابات الخاصة ببيع القطع على أن تظهر عائدية كل مبلغ لأي عملية. أما فيما يخص الزملاء في وحدة التصدير، فقد أبدوا اهتمامهم أيضاً بفكرة تمكين العميل من إرسال مستندات عبر التطبيق حيث أن عدد لا بأس به من العملاء المصدرين يزورون فروع المحافظات وبالتالي فمن الممكن دراسة المستندات المستلمة عبر التطبيق والعمل عليها وتوجيه الفرع الذي سيزوره العميل بالإجراءات الواجب اتباعها كما أنهم أبدوا رغبتهم بإظهار كافة عمليات التصدير الخاصة بالعميل عبر تطبيقه وجود خانة الحالة التي تحتل عدة أوجه مثل تم التسليم ، أو بانتظار النسخة رقم 2 الحاملة لمعلومات الجمارك أو بانتظار تسديد القطع قبل تاريخ كذا أو تم التسديد من المركزي أو مغلّق أو ملغى. على أن يتم إظهار الحسابات الخاصة بالتصدير والتي تهم العميل كحسابات المؤونات والحسابات التي يتم تسديد المعادل بالليرة السورية عليها مع إظهار عائدية كل مبلغ.

وفيما يلي نورد جدولاً يلخّص مجموعة التركيز آنفة الذكر:

النتائج	المحاور	
أبرز المشاكل هي استخدام الفاكس بسبب قدم التقنية ومشاكل قطع الكهرباء	ما أبرز المشاكل التي تواجهكم في التراسل مع العملاء لغاية استلام الطلبات وإرسال المستندات لهم؟	المحور الأول : مشاكل الطرق الحالية المتبعة في الحصول على المعلومات والتراسل والتواصل مع العملاء
اتصالات متكررة لمعرفة معلومات يومية بسبب عدم وجود وسيلة أخرى للوصول إلى هذه المعلومات	هل يتواصل العملاء معكم غالباً بهدف الحصول على معلومات عن الحساب؟	
نعم سبق وأن وردت هذه الاستفسارات ما يدل على وجود نسبة تقبل للفكرة	هل سبق وأن تلقيت استفساراً من العملاء من نوع "لماذا لا يمكنني إدارة هذه المعلومات عبر التطبيق" ؟	المحور الثاني: استخدام التطبيق كحل رقمي وقناة الكترونية داعمة وبديلة للطرق التقليدية.
سيكون هناك توجه لاستخدام الخدمات المطورة عبر التطبيق وستكون هذه الخدمات قناة الكترونية بديلة مع بقاء إمكانية استخدام الطرق التقليدية	هل تعتقد أن العملاء من الممكن لهم استخدام التطبيق لإدارة معلوماتهم وإرسال الطلبات؟	
الكفالات: من خلال تعبئة الطلب وتسجيله عبر التطبيق البوالص: إرسال صور المستندات للدراسة تعهدات التصدير : إرسال صور المستندات للدراسة وتوجيه الفرع المعني	ما الشكل الأنسب لطلب الخدمة حسب كل منتج من منتجات التمويل التجاري؟	المحور الثالث: حول طلب العمليات وكشوف العمليات السابقة ومتابعتها والإضافات الخاصة.
وجود خانة حالة لكل عملية كشف حساب بجميع العمليات إظهار كافة الحسابات المرتبطة بالمنتج	ما الإضافات المتوقعة من قبلكم من حيث الشكل والمضمون؟	

(المصدر من إعداد الباحث)

3 - 4 البحث الكمي وتصميم الاستبيان:

3 - 4 - 1 تصميم الاستبيان:

تم تصميم الاستبيان استناداً إلى أدبيات البحث العلمي، كما تم تحكيم الاستبيان من قبل الدكتورة المشرفة، مع أخذ ملاحظاتها بعين الاعتبار وإجراء التعديلات المطلوبة الملائمة مع الاستفادة من نتائج المقابلات المعمّقة، ومجموعة التركيز، وقد تألف الاستبيان من المحاور التالية:

- محور تقييم الطرق التقليدية (7 عبارات)
- محور الألفة مع استخدام التطبيق وخدماته والتطلع نحو خدمات جديدة (7 عبارات)
- محور النية استخدام الخدمات المنوي تطويرها (6 عبارات)
- تفضيلات العملاء بخصوص تفاصيل التطوير (9 عبارات).
- البيانات الديمغرافية: وتألفت من الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي.

كما اعتمدت المحاور بالاستبيان على مقياس ليكرت الخماسي لتقييم كل سؤال وقياس درجة الموافقة على مضمونه ما بين موافقة تامة أو رفض تام ، كما يلي:

غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

تجميع البيانات:

تم توزيع رابط الاستبيان الالكتروني بشكل رئيسي عبر تطبيق الـ WhatsApp على عينة عشوائية من عملاء البنك والذين يتمتعون بتسهيلات مصرفية غير مباشرة وبالتالي فهم مستفيدون من خدمات قسم التمويل التجاري وهم بالتالي على دراية كاملة بفحوى الأسئلة المدرجة في الاستبيان، وكان عدد المستجيبين 56 عميلاً.

الأساليب الإحصائية:

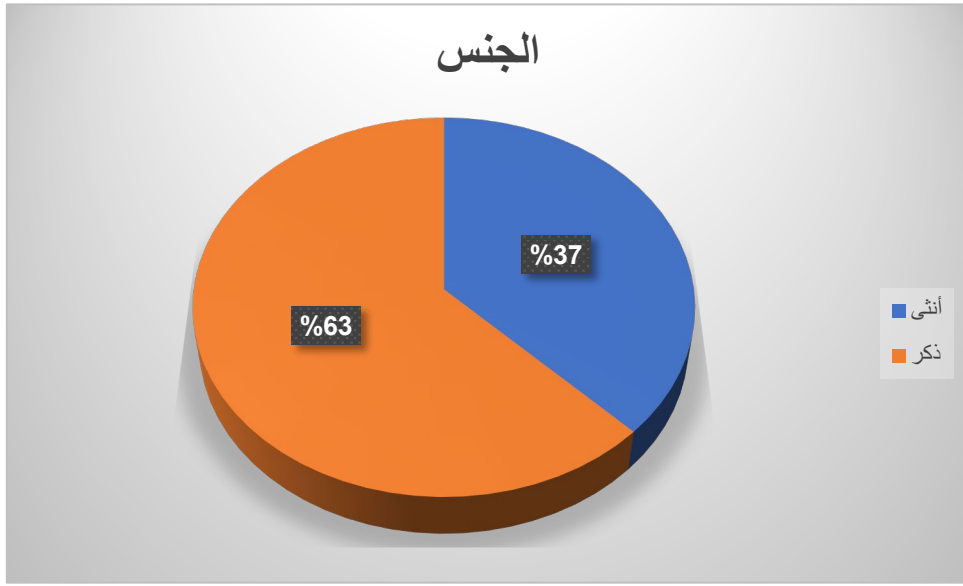
تم تحليل عبارات الاستبيان من خلال برنامج IBM SPSS 25، كما تم استخدام برنامج Microsoft Excel لإنشاء المخططات البيانية لوصف العينة، علماً أنه قد تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف العينة
- اختبار ألفا كرونباخ لاختبار ثبات محاور الاستبيان.
- المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، واختبار one sample t-test لمعرفة توجه الإجابات ومعنويتها

3- 4- 2 وصف العينة:

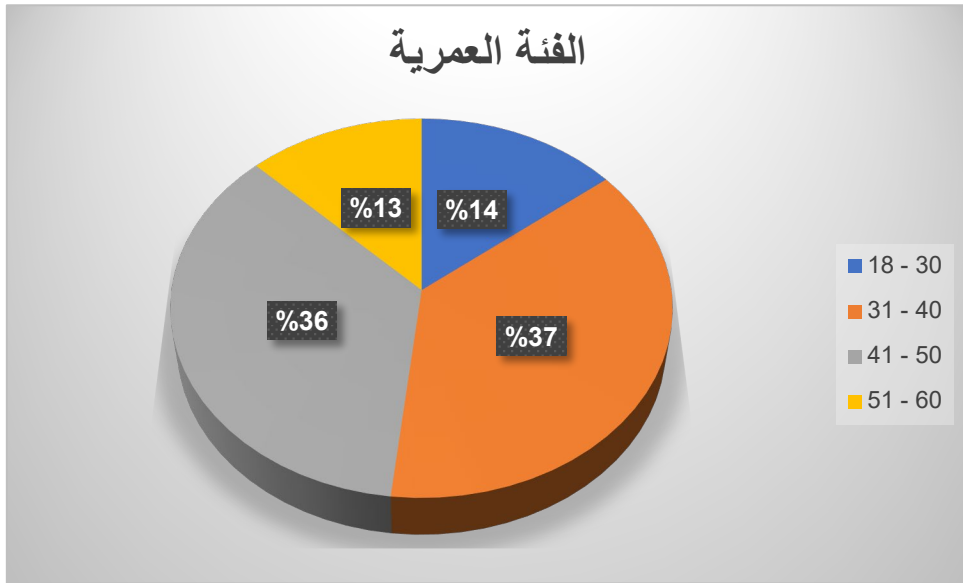
تألفت العينة مما يلي:

الشكل التوضيحي 7 ، توزيع العينة حسب الجنس



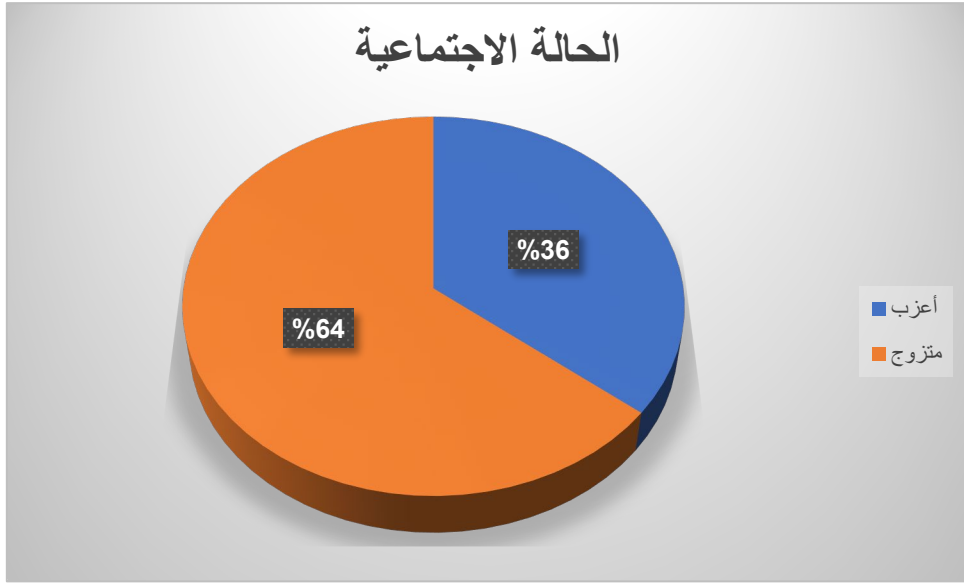
أكثرية 63% ذكور، و37% إناث، توزعت فئاتهم العمرية كما يلي:

الشكل التوضيحي 8 ، توزيع العينة حسب العمر



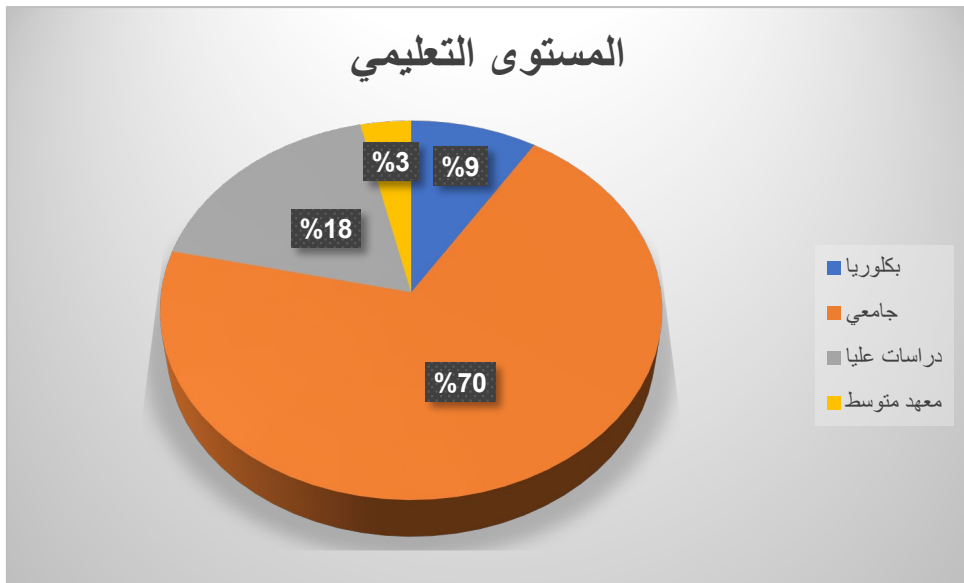
جاءت الفئات العمرية من 31 إلى 40 سنة، ومن 41 إلى 50 سنة بنسب متقاربة 37% و36% على التوالي، الفئة العمرية من 18 إلى 30 سنة بنسبة 14% وأقلية 13% من الفئة العمرية من 51 إلى 60 سنة، أما عن الحالة الاجتماعية فكانت كما يلي:

الشكل التوضيحي 9 ، توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية



أكثرية 64% متزوجين، ونسبة 36% عازبين، أما عن مستوياتهم التعليمية فكانت كما يلي:

الشكل التوضيحي 10 ، توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



أغلبية 70% جامعيين، 18% من حملة الشهادات العليا، 9% من حملة شهادة البكالوريا، وأقلية 3% من حملة شهادات المعاهد المتوسطة.

3 - 4 - 3 ثبات محاور الاستبيان:

لاختبار ثبات محاور الاستبيان، تم تطبيق اختبار ألفا كرونباخ، فكانت النتائج كما يلي:

جدول 6 ، اختبار ثبات محاور الاستبيان

ألفا - كرونباخ	العبارات	المحور
0.581	العبارات من 1 إلى 4 (استبعاد العبارات 3 و 4 و 7)	تقييم الطرق التقليدية
0.846	العبارات من 8 إلى 14	الألفة مع استخدام التطبيق وخدماته والتطلع نحو خدمات جديدة
0.799	العبارات من 15 إلى 20	النية في استخدام الخدمات المنوي تطويرها
0.736	العبارات من 21 إلى 28	تفضيلات العملاء بخصوص تفاصيل التطوير

(المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS)

من الجدول السابق يتضح ثبات جميع محاور الاستبيان - عدا المحور الأول - لكون قيمة ألفا كرونباخ أكبر من 0.6 (درجة الثبات المقبولة عند 0.6 وما فوق).

لمعرفة توجه الإجابات كون العبارات كانت على ميزان تقدير ليكرت الخماسي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
5	4	3	2	1	المتوسط الحسابي
5 - 4.21	4.20 – 3.41	3.40 – 2.61	2.60 – 1.81	1.80 – 1	الفئة

تم احتساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، واختبار one sample t test فكانت النتائج كما يلي:

3 - 4 - 4 توجه إجابات محور تقييم الطرق التقليدية:

جدول 7 ، توجه إجابات محور تقييم الطرق التقليدية

المعنوية	Sig.	توجه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
معنوي	.000	موافق	1.074	3.79	أقوم بالتواصل مع المصرف عبر الهاتف للحصول على معلومات عن العملات الخاصة بعملية معينة.
معنوي	.000	موافق	1.11294	3.8750	أقوم بالتواصل مع المصرف عبر الهاتف للحصول على معلومات عن المؤونات الخاصة بعملية معينة.
غير معنوي	.552	حيادي	1.11644	3.0893	تواجهني مشاكل بإرسال الفاكسات إلى المصرف.
معنوي	.007	موافق	1.33485	3.5000	اعتقد أن خدمة الفاكس قد أصبحت غير عملية.
معنوي	.000	موافق	.72809	3.5625	تقييم الطرق التقليدية

(المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS)

- وافق المستجيبون أنهم يقومون بالتواصل مع المصرف عبر الهاتف للحصول على معلومات عن العملات الخاصة بعملية معينة، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 3.79 وهي بدرجة الموافق وانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس

الإجابات وتقاربها من متوسطها الحسابي، علماً أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

• وافق المستجيبون أنهم يقومون بالتواصل مع المصرف عبر الهاتف للحصول على معلومات عن المؤونات الخاصة بعملية معينة، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 3.88 وهي بدرجة الموافق وانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس الإجابات وتقاربها من متوسطها الحسابي، علماً أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

• جاءت العبارة عن مواجهة المستجيبين لمشاكل في إرسال فاكسات إلى المصرف غير دالة إحصائياً لكون القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05.

• وافق المستجيبون على أن خدمة الفاكس قد أصبحت غير عملية، حيث جاءت العبارة بمتوسط حسابي 3.5 وهي بدرجة الموافق، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، علماً أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

3 - 4 - 5 توجه إجابات محور الألفة مع استخدام التطبيق وخدماته والتطلع نحو خدمات جديدة:

جدول 8 ، توجه إجابات محور الألفة مع استخدام التطبيق وخدماته والتطلع نحو خدمات جديدة

المعنوية	Sig.	توجه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
معنوي	.000	موافق	.81842	4.1964	استخدم التطبيق الهاتفي للمصرف بشكل متكرر.
معنوي	.000	موافق بشدة	.56494	4.5893	أعتقد أن الخدمات عبر التطبيق الهاتفي تسهل التعامل مع المصرف.
معنوي	.000	موافق	.90812	4.1071	قمت باستعمال خدمات التطبيق للتحويل بين الحسابات ضمن المصرف.
معنوي	.000	موافق	.90812	4.1071	قمت باستعمال خدمات التطبيق الأخرى مثل الدفع الإلكتروني ودفع الفواتير الحكومية.
معنوي	.000	موافق بشدة	.65267	4.2143	أثق بالعمليات المنفذة من خلال التطبيق.
معنوي	.000	موافق بشدة	.92984	4.4107	يهمني وجود خدمة للاستعلام عن تفاصيل العمليات من عمولات ومؤونات عبر التطبيق
معنوي	.000	موافق بشدة	.98281	4.3750	يهمني توافر إمكانية الإرسال للطلبات أو المستندات عبر التطبيق
معنوي	.000	موافق بشدة	.60241	4.2857	الألفة مع استخدام التطبيق وخدماته والتطلع نحو خدمات جديدة

(المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS)

- وافق المستجيبون على أنهم يستخدمون التطبيق الهاتفي للمصرف بشكل متكرر، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.20 وهي بدرجة الموافق، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.
- وافق المستجيبون بشدة أن الخدمات عبر التطبيق الهاتفي تسهل التعامل مع المصرف، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.59 وهي بدرجة الموافق بشدة،

وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

- وافق المستجيبون على أنهم استخدموا التطبيق في التحويل بين حساباتهم ضمن المصرف، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.1 وهي بدرجة الموافق، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

- وافق المستجيبون على أنهم استعملوا خدمات التطبيق الأخرى مثل الدفع الإلكتروني ودفع الفواتير الحكومية، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.1 وهي بدرجة الموافق، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

- وافق المستجيبون بشدة على ثقتهم بالعمليات المنفّذة من خلال التطبيق، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.21 وهي بدرجة الموافق بشدة، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي،

على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

• وافق المستجيبون بشدة على اهتمامهم بوجود خدمة للاستعلام عن تفاصيل العمليات من عمولات ومؤهلات عبر التطبيق، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.41 وهي بدرجة الموفق بشدة، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

• وافق المستجيبون بشدة على اهتمامهم بتوافر إمكانية الإرسال للطلبات أو المستندات عبر التطبيق، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.37 وهي بدرجة الموافق بشدة، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

3 - 4 - 6 توجه إجابات محور النية في استخدام الخدمات المنوي تطويرها:

جدول 9 ، توجه إجابات محور النية في استخدام الخدمات المنوي تطويرها

المعنوية	Sig.	توجه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
معنوي	.000	موافق	1.01658	4.1964	إمكانية الاستعلام عن تفاصيل العمليات عبر التطبيق أفضل من التواصل الهاتفي مع المصرف.
معنوي	.000	موافق بشدة	.89660	4.3214	أفضل إرسال الطلبات عبر التطبيق أكثر من استعمال الفاكس أو الحضور الشخصي.

معنوي	.000	موافق	.94920	4.1607	في حال رغبة المصرف بتزويدي بكتاب أو مستند ما، أفضل استلامه عبر التطبيق أكثر من الفاكس.
معنوي	.000	موافق بشدة	.78542	4.5357	يهمني وجود ميزات إضافية في التطبيق مثل كشف بالعمليات.
معنوي	.000	موافق بشدة	.53815	4.5357	إن هذه الخدمات سوف تحسن تجربتي المصرفية مع المصرف.
معنوي	.000	موافق بشدة	.48850	4.6250	وجود هذه الخدمات سوف يعزز ريادة المصرف في مجال الخدمات الإلكترونية.
معنوي	.000	موافق بشدة	.56815	4.3958	النية في استخدام الخدمات المنوي تطويرها

(المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS)

- وافق المستجيبون أن إمكانية الاستعلام عن التفاصيل عبر التطبيق أفضل من التواصل الهاتفي مع المصرف، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.19 وهي بدرجة الموافق، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

- وافق المستجيبون بشدة على أنهم يفضلون إرسال الطلبات عبر التطبيق أكثر من استعمال الفاكس أو الحضور الشخصي، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.32 وهي بدرجة الموافق بشدة، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

- وافق المستجيبون أنهم يفضلون استلام المستندات من البنك عن طريق التطبيق عن استلامهم للمستندات عن طريق الفاكس، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي

4.16 وهو بدرجة الموافق، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

• وافق المستجيبون بشدة على اهتمامهم بوجود ميزات إضافية في التطبيق مثل كشف بالعمليات، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.54 وهي بدرجة الموافق بشدة، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

• وافق المستجيبون بشدة على أن هذه الخدمات المتطورة السالف ذكرها سوف تحسن تجربتهم المصرفية، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.54 وهي بدرجة الموافق بشدة، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

• وافق المستجيبون بشدة على أن وجود هذه الخدمات المنوي تطويرها وإضافتها إلى التطبيق، سوف يعزز ريادة المصرف في مجال الخدمات الالكترونية، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.63 وهي بدرجة الموافق بشدة، وبانحراف معياري

صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن

العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

3 - 4 - 7 توجه إجابات محور تفضيلات العملاء بخصوص تفاصيل التطوير:

جدول 10 ، توجه إجابات محور تفضيلات العملاء بخصوص تفاصيل التطوير

المعنوية	Sig.	توجه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
معنوي	.000	موافق بشدة	0.71328	4.4821	يهمني وجود خاتمة توضح حالة الطلب المرسل (تم الاستلام، قيد التدقيق، منقذ، الخ.)
معنوي	.000	موافق بشدة	0.73502	4.5714	أفضل أن يظهر التطبيق معلومات عن الكفالات منتهية الصلاحية والكفالات المطلوبة للتمديد.
معنوي	.000	موافق	1.07011	3.9821	أفضل أن يستخدم التطبيق رسومات مثل المخططات الدائرية لتوضيح السقف الانتماني الممنوح والمستخدم.
معنوي	.000	موافق	0.86715	4.1071	فيما يخص البوالص برسم التحصيل، فأبني أفضل أن استعلم عن مبلغ القطع المبيع لي يومياً من خلال التطبيق.
معنوي	.000	موافق	0.81842	4.1964	فيما يخص تعهدات قطع التصدير فأبني أفضل الاطلاع عبر التطبيق على المبالغ المسددة إلى حسابي من قبل مصرف سورية المركزي .
معنوي	.000	موافق بشدة	0.6322	4.4821	فيما يخص الكشوفات، أفضل أن تزود بصورة عن العملية قابلة للطباعة والمشاركة من خلال الهاتف المحمول.
معنوي	.000	موافق بشدة	0.676	4.63	يهمني أن تكون المعلومات الظاهرة في التطبيق محدثة آلياً ومطابقة للواقع دون وجود أي تأخير.
معنوي	.000	موافق	0.936	3.82	في حال كانت هذه الخدمات مأجورة فأبني سوف اشترك بها
معنوي	.000	موافق بشدة	.48470	4.2835	تفضيلات العملاء بخصوص تفاصيل التطوير

(المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS)

- وافق المستجيبون بشدة على أن اهتمامهم بوجود خانة توضح حالة الطلب المرسل (تم الاستلام، قيد التدقيق، منفذ، الخ.)، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.48 وهي بدرجة الموافق بشدة، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

- وافق المستجيبون بشدة على أنهم يفضلون ظهور معلومات عن الكفالات منتهية الصلاحية والكفالات المطلوبة للتمديد من خلال التطبيق، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.57 وهي بدرجة الموافق بشدة، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

- وافق المستجيبون على أنهم يفضلون ظهور مخططات دائرية لتوضيح السقف الائتماني الممنوح والمستخدم، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 3.98 وهي بدرجة الموافق، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

- وافق المستجيبون على أنهم يفضلون الاستعلام عن مبلغ القطع المبيع لهم يومياً من خلال التطبيق، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.11 وهي بدرجة

الموافق، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

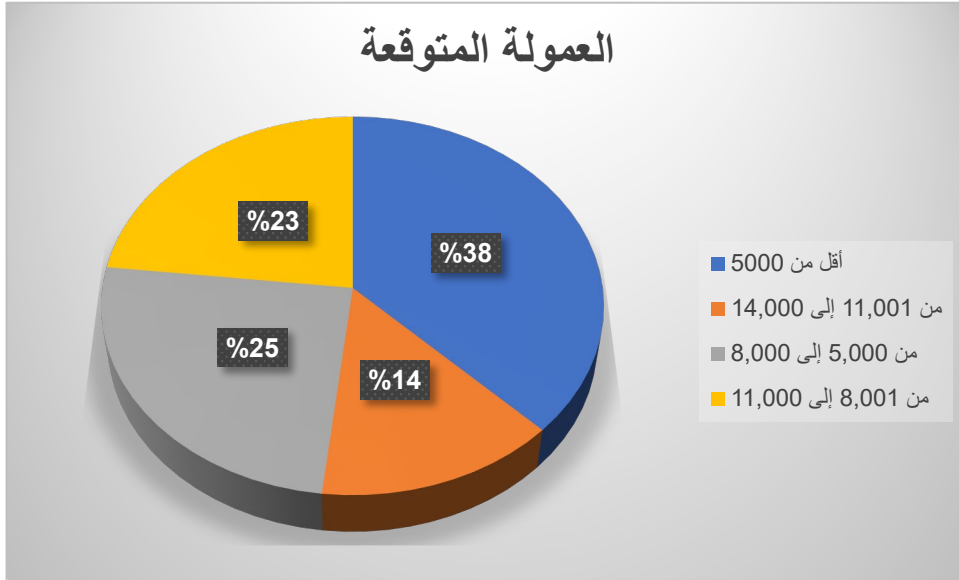
- وافق المستجيبون على أنهم يفضلون الاطلاع عبر التطبيق على المبالغ المسددة إلى حسابهم من قبل مصرف سورية المركزي فيما يخص تعهدات قطع التصدير، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.20 وهي بدرجة الموافق، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.
- وافق المستجيبون بشدة على أنهم يفضلون أن يزودوا بصورة عن العملية قابلة للطباعة والمشاركة من خلال تطبيق الهاتف المحمول، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.48 وهي بدرجة الموافق بشدة، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.
- وافق المستجيبون بشدة حول اهتمامهم بأن تكون المعلومات الظاهرة في التطبيق محدثةً آنياً ومطابقة للواقع دون وجود أي تأخير، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 4.63 وهي بدرجة الموافق بشدة، وبانحراف معياري صغير مما يدل على

تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

- وافق المستجيبون أنه في حال كانت هذه الخدمات مأجورة فإنهم سوف يشتركون بها ، وقد جاءت العبارة بمتوسط حسابي 3.82 وهي بدرجة الموافق، وبانحراف معياري صغير مما يدل على تجانس العبارات وتقاربها من متوسطها الحسابي، على أن العبارة دالة إحصائياً بمستوى دلالة 99% لكون القيمة الاحتمالية أقل من 0.01.

أما عن العمولة المتوقعة:

الشكل التوضيحي 11، توزع العينة بحسب العمولة المتوقعة



أغلبية العملاء بنسبة 38% يتوقعون عمولة أقل من 5,000، ونسبة 25% يتوقعون عمولة من 5,000 إلى 8,000، 23% يتوقعون عمولة من 8,001 إلى 11,000، وأقلية 14% يتوقعون عمولة من 11,001 إلى 14,000 ليرة سورية.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

4 - 1 النتائج :

يمكن تلخيص نتائج البحوث النوعية المباشرة (المقابلات المعمّقة ومجموعة التركيز) بما يلي:

✓ أثمر البحث عن فهم الباحث الدقيق لتفضيلات العملاء فيما يخص التواصل والتراسل مع المصرف ضمن الطريقة المتّبعة حالياً. وحيث أن العملاء يميلون للسرعة في طلب وتنفيذ العمليات والاستفسار والحصول على المعلومات المطلوبة فقد كان الاتصال الهاتفي بمسؤول القسم المعني مباشرة عبر المحمول هو الطريقة الأكثر استخداماً من قبل العملاء. في حين رصد الباحث وجود رغبة لدى العملاء بوجود طرق مبتكرة للتراسل غير الفاكس. هذه الرغبة التي أكدها الزملاء من خلال مجموعة التركيز التي عقدها الباحث معهم.

✓ استخلص الباحث وجود اهتمام قوي من قبل العملاء بميزات وخدمات التطبيق الهاتفي الخاص ببنك بيمو السعودي الفرنسي، حيث بدأ واضحاً من خلال إجابات العملاء في المقابلات المعمّقة وفي طرح الزملاء في مجموعة التركيز أن العملاء يستخدمون معظم الخدمات الجديدة المقدمة عبر التطبيق ولديهم ثقة عالية بأداء وأمان التطبيق، الأمر الذي يؤدي إلى استنتاج قابلية العملاء العالية لاستخدام أي خدمات إضافية وخاصة إذا كانت تصبّ في صلب مجالهم وطلباتهم اليومية وعملياتهم المنفذة من خلال قسم التمويل التجاري.

✓ تأكد الباحث من خلال المقابلات المعمّقة مع الزملاء في قسم تكنولوجيا المعلومات من وجود خطط مستمرة لتطوير وتحسين التطبيق تتوافق مع عمليات دورية تدرس سير عمله وأمان عملياته

✓ كما أكد الزملاء في قسم تكنولوجيا المعلومات إمكانية قراءة معلومات عمليات التمويل التجاري من نظام العمل وترحيلها وإظهارها في الركن الخاص بها في التطبيق بشكل محدث ومتزامن دون حدوث ضغط كبير في مخدّمات التطبيق وأن التكاليف المتوقعة لهذا التطوير هي في المدى المقبول.

✓ على ما ذكر أعلاه، فإنّ الزملاء من خلال مجموعة التركيز قاموا بطرح العديد من الأفكار التي عملت على صقل الشكل المتوقع للخدمات المنوي تطويرها وكان من أبرز ما تم استنتاجه هو ضرورة وجود خانة تعبر عن حالة الطلب المرسل من قبل العميل بالإضافة إلى توضيح سير العملية التي يمر بها الطلب ولاحقاً العملية المنفذة في مراحلها المتعددة إلى أن يتم إغلاقها الأمر الذي سيجعل خدمات المصرف أقرب بكثير إلى العميل.

ومن خلال عمليات التحليل الإحصائي لبيانات أفراد عينة الدراسة ظهرت النتائج التالية:

✓ هناك موافقة لدى العملاء حول أن خدمة الفاكس لم تعد هي الخدمة الأمثل في سواء في إرسال طلبات أو مستندات إلى المصرف أو في استقبال كتب ومستندات من المصرف.

✓ هناك موافقة من قبل العملاء حول استخدام التطبيق واعتماده في تنفيذ عملياتهم مثل التحويل بين الحسابات ضمن المصرف.

✓ هناك موافقة من قبل العملاء حول استخدام الميزات والخدمات الجديدة مثل الدفع الإلكتروني ودفع الفواتير الحكومية الأمر الذي يوصلنا بوضوح إلى تقبل العملاء لاستخدام الخدمات المنوي تطويرها وذلك لتقّتهم العالية بالتطبيق.

✓ هناك توافق من قبل العملاء حول أن هذه الخدمات سوف تسهّل تعاملهم مع المصرف كما أن هناك تطلّع بنسبة عالية من قبل العملاء لوجود خدمات تخص عمليات التمويل التجاري.

✓ هناك موافقة بدرجة عالية من قبل العملاء على استخدام الميزات والخدمات الفرعية المتصلة بعمليات التمويل التجاري فالأمر لا يقف عند إرسال الطلبات والاستفسار عن تفاصيل العمولة و المؤونة بل أن اهتمام العملاء عال باستخدام كل تفصيل إضافي في التطبيق يفيدهم في تحري عملياتهم ومتابعتها بطريقة الكترونية سهلة وفي متناول الأيدي.

✓ هناك موافقة خجولة من العملاء حول أن تكون الخدمات مأجورة حيث أن القطاع الأكبر منهم اختار أن تكون العمولة أقل ما يمكن.

وبالتالي وبناءً على ما ذكر أعلاه من نتائج يمكننا تقديم الملخص التالي الذي يختصر النتائج ويجب على أسئلة الباحث المطروحة في بداية البحث:

- هل يفضل عملاء التسهيلات المصرفية وجود ركن مخصص لهم في تطبيق **BBSF Mobile** ؟
- هل يفضل عملاء التسهيلات المصرفية التواصل التقليدي مع المصرف؟

على الرغم من أن العملاء يتواصلون من خلال الهاتف (سواء كان بالاتصال المباشر بالموظف المسؤول عبر المحمول أو بالاتصال بالقسم المعني عبر المقسم وأرقام الخدمة) وذلك للحصول على معلومات العمليات والمؤونات الخاصة بها، وأنهم يقومون باستخدام الفاكس لتقديم الطلبات إلا أنهم يجدون أن هذه الخدمات التقليدية قد باتت غير عملية، ويتطلعون إلى وجود قنوات بديلة.

• هل يفضلون وجود قنوات تواصل عبر التطبيق لإرسال واستلام الطلبات والمستندات؟

• هل سيقوم مثل هذا الركن بتسهيل الحصول على المعلومات حول التسهيلات المصرفية؟

يظهر أن العملاء يستخدمون التطبيق بشكل متكرر، لتأكدهم الكبير بأنه يسهل التعامل مع المصرف، سواء من حيث التحويل بين الحسابات أو الدفع الإلكتروني، مع ثقتهم الشديدة بالعمليات المنفذة عبر التطبيق، وبالتالي فإن العملاء يهتمون بشكل عال بالحصول على تفاصيل العمليات والمؤونات عبر التطبيق والحصول على إمكانية إرسال الطلبات والمستندات عبر التطبيق إضافة للحصول على كشف بالعمليات واستلام الكتب والمستندات من البنك من خلال التطبيق.

• هل سيحسن وجود هذا الركن في التطبيق، تجربة العملاء المستهدفين؟

• هل ستدعم هذه التطويرات و/أو التعديلات زيادة المصرف في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية؟

إن نية العملاء تتجه بشدة نحو استخدام خدمات التطبيق المنوي تطويرها لتأكدهم البالغ بأن هذه الخدمات تعزز ريادة بنك بيمو السعودي الفرنسي وتُحسّن من تجربتهم المصرفية معه. علماً أن التطويرات التي يطلبها العملاء مرتبةً بحسب أهميتها تشمل وتتضمن التفاصيل التالية:

1. أن تكون المعلومات الظاهرة في التطبيق محدثةً آنياً ومطابقة للواقع دون وجود أي تأخير.

2. أن يظهر التطبيق معلومات عن الكفالات منتهية الصلاحية والكفالات المطلوبة للتمديد.
3. وجود خانة توضح حالة الطلب المرسل (تم الاستلام، قيد التدقيق، منقذ .. إلخ)
4. ألا تقتصر الكشوفات على المعلومات فقط، بل أن تزود بصورة عن العملية قابلة للطباعة والمشاركة من خلال الهاتف المحمول.
5. إمكانية الاطلاع عبر التطبيق على المبالغ المسددة من قبل مصرف سورية المركزي إلى حساب العميل عبر المصرف وذلك فيما يخص تعهدات قطع التصدير.
6. إمكانية استعلام العميل عبر التطبيق عن مبلغ القطع المبيع له يومياً فيما يخص تمويل المستوردات والبوالص برسم التحصيل.
7. أن يستخدم التطبيق رسومات مثل المخططات الدائرية لتوضيح السقف الائتماني الممنوح والمستخدم.

4 - 2 التوصيات :

من خلال جميع النتائج التي ظهرت في الدراسة عن طريق المقابلات المعمّقة ومجموعة التركيز والاستبيان، يوصي الباحث إدارة بنك بيمو السعودي الفرنسي بما يلي:

- ✓ ضرورة رفع وعي العملاء بأهمية الانتقال نحو الطرق الالكترونية البديلة وخاصة تطبيق الموبايل BBSF Mobile وذلك لتسهيل العمليات ولتحسين تجربتهم المصرفية.
- ✓ ضرورة تحديث التطبيق بشكل مستمر ليشمل كل ما يتطلبه العملاء من خدمات وتطويرات للمحافظة على الأسبقية والريادة في مجال التحول الرقمي.

✓ ضرورة استمزاغ آراء العملاء بشكل مستمر لأي تحديثات أو تعديلات مطلوبة في التطبيق.

✓ ضرورة أن يعمل المصرف على جميع التطويرات المطلوبة من خلال:

- 1- إضافة ركن خاص في التطبيق لعملاء التمويل التجاري.
- 2- إضافة إمكانية إرسال الطلبات من خلال هذا الركن ليقوم موظفو التمويل التجاري بمتابعة العملية والعمل على تنفيذها.
- 3- إضافة إمكانية إرسال واستقبال الملفات من المستندات وكتب ليتمكن العميل من إرسال مستنداته للدراسة وليقوم موظفو التمويل التجاري بدورهم بإرسال أي كتاب أو مستند أو مراسلة للعميل.
- 4- أن تتوفر إمكانية معرفة حالة الطلب المرسل من خلال وجود خانة مخصصة تظهر الحالة الفعلية للطلب (تم الاستلام، قيد التدقيق، تم التنفيذ ... إلخ) من شأن هذا الخيار أن يبقي العميل على إطلاع على سير العملية ويمنحه بالتالي تواصل دائم مع المصرف من خلال التطبيق.
- 5- إضافة إمكانية معرفة تفاصيل السقف الائتماني الممنوح والكم المستخدم منه وذلك على شكل مخططات دائرية مع توضيح الأرقام، بالإضافة لإمكانية معرفة النسب المطبقة لكل من العمولات والمؤونات.
- 6- إضافة إمكانية الحصول على كشف بالعمليات السابقة مع إمكانية معرفة العمولات التي اقتطاعها عليها والمؤونات المحتجرة بخصوصها.
- 7- أن يتم تزويد الكشف بصور عن العمليات قابلة للمشاركة والطباعة.
- 8- أن تتوفر إمكانية معرفة حالة العملية (سارية، قيد التمديد ، مغلقة.. إلخ) مع إمكانية فرز العمليات حسب الحالة لتسهيل المتابعة على العميل.
- 9- ضم جميع الحسابات الخاصة بعمليات التمويل التجاري ضمن هذا الركن مما يمكن العميل مع معرفة رصيد القطع المبيع له في حالات تمويل المستوردات وكما يمكنه من معرفة المبالغ المسددة لحسابه بالليرات السورية من مصرف سورية المركزي في حالات تعهدات التصدير.

- ✓ أن تتم جميع هذه التطويرات بالتنسيق فيما بين قسم التمويل التجاري وقسم تكنولوجيا المعلومات للحصول على أفضل نتيجة مرجوة من قبل العميل ولإخراج هذا الركن بالطريقة التي يتوقعها العملاء.
- ✓ أن تكون هذه الخدمات مأجورة بسعر تنافسي جداً لضمان إقبال العملاء على استخدامها ولحثهم أكثر نحو الخدمات الالكترونية.
- ✓ ألا تلغي هذه الخدمات الطرق التقليدية مثل خدمة الفاكس، بل أن تكون طرق إضافية وبديلة تعزز التجربة المصرفية وتدفع نحو التحول الرقمي.

المصادر والمراجع :

- 1
[/https://www.statista.com/statistics/1224510/time-spent-per-day-on-smartphone-us](https://www.statista.com/statistics/1224510/time-spent-per-day-on-smartphone-us)
- 2
[/https://www.insiderintelligence.com/insights/future-of-banking-technology](https://www.insiderintelligence.com/insights/future-of-banking-technology)
- 3
E-Banking, Federal financial institutions examination council, IT examination handbook, August, p 1.
نقلا عن : علاء التميمي، التنظيم القانوني للبنك الالكتروني على شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2012، ص23.
- 4
Barati, S. and Mohammadi, S. (2009), " An efficient model to improve customer acceptance of mobile banking", proceedings of the world congress in engineering and computer science, Vol. 2, ISBN:978-988-18210-2-7.
- 5
النجفي ، حسن ، القاموس الاقتصادي ، بغداد 1977
- 6
الهويدي، محمد زياد ، الهويدي في قانون وأعراف الاعتمادات المستندية، القاهرة 2021
بناء على النشرة UCP 600 الصادرة عن غرفة التجارة الدولية.
- 7
الدليل الموحد للاعتمادات المستندية الصادر عن مصرف سورية المركزي – النسخة الأولى - 2018
- 8
URC 522, Uniform Rules for Collections, issued by ICC 1995

-9

القانون المدني السوري الصادر بالمرسوم التشريعي 84 لعام 1949 ، المادة 738

-10

https://www.cb.gov.sy/index.php?page=show&ex=2&dir=laws&lang=1&ser=5&cat_id=1433<=0&src=3

-11

نور الله، أليسار، رسالة ماجستير بعنوان: تقييم عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي لخدمة المسح الالكتروني QR code .2021

-12

القانون رقم 3 لعام 2014، الصادر عن رئيس الجمهورية العربية السورية، بتاريخ 04-03-2014 والمنشور في الجرائد الرسمية.

-13

<https://www.cbk.com/ar/About-CBK>

-14

https://www.youtube.com/watch?v=9-QtUL_B1gQ

-15

ديب حيان، الخضر محمد، عمار نريمان، 2017 بحوث التسويق دليل نظري وتطبيقي وكمي باستخدام SPSS

الملاحق :

• الاستبيان: تطوير تطبيق بنك بيمو السعودي الفرنسي ليشمل خدمات التمويل التجاري:

السيدات والسادة عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي:
 يتمنى لكم الباحث أوقاتاً سعيدة، ويشكركم على مساعدتكم له في الإجابة على الأسئلة أدناه. تم إعداد هذا الاستبيان من قبل الباحث طارق كبيسي بهدف الحصول على درجة الماجستير في التسويق وإن جميع المعلومات من أسئلة وأجوبة هي بهدف البحث العلمي فقط لا غير.

المحور الأول: تقييم الطرق التقليدية					
العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
1					أقوم بالتواصل مع المصرف عبر الهاتف للحصول على معلومات عن العمولات الخاصة بعملية معينة
2					أقوم بالتواصل مع المصرف عبر الهاتف للحصول على معلومات عن المؤونات الخاصة بعملية معينة
3					استخدم الفاكس لإرسال الطلبات إلى المصرف
4					أذهب بشكل شخصي أو أحد المفوضين إلى المصرف لتسليم طلب معين للمصرف
5					تواجهني مشاكل بإرسال الفاكسات إلى المصرف
6					أعتقد أن خدمة الفاكس قد أصبحت غير عملية
7					أعتقد أن الذهاب بشكل شخصي للمصرف قد ينطوي على هدر للوقت والجهد

المحور الثاني: الألفة مع استخدام التطبيق وخدماته والتطلع نحو خدمات جديدة					
العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
8					استخدم التطبيق الهاتفي للمصرف بشكل متكرر
9					أعتقد أن الخدمات عبر التطبيق الهاتفي تسهل التعامل مع المصرف
10					قمت باستعمال خدمات التطبيق للتحويل بين الحسابات ضمن المصرف
11					قمت باستعمال خدمات التطبيق الأخرى مثل الدفع الإلكتروني ودفع الفواتير الحكومية
12					أثق بالعمليات المنفذة من خلال التطبيق
13					يهمني وجود خدمة للاستعلام عن تفاصيل العمليات من عمولات ومؤونات عبر التطبيق
14					يهمني توافر إمكانية الإرسال للطلبات أو المستندات عبر التطبيق

المحور الثالث: النية باستخدام الخدمات المنوي تطويرها					
العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
15					إمكانية الاستعلام عن تفاصيل العمليات عبر التطبيق أفضل من التواصل الهاتفي مع المصرف
16					أفضل إرسال الطلبات عبر التطبيق أكثر من استعمال الفاكس أو الحضور الشخصي
17					في حال رغبة المصرف بتزويدي بكتاب أو مستند ما، أفضل استلامه عبر التطبيق أكثر من الفاكس
18					يهمني وجود ميزات إضافية في التطبيق مثل كشف بالعمليات
19					إن هذه الخدمات سوف تحسّن تجربتي المصرفية مع المصرف
20					وجود هذه الخدمات سوف يعزز ريادة المصرف في مجال الخدمات الإلكترونية

المحور الرابع: تفضيلات العملاء بخصوص تفاصيل التطوير					
العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
21					يهمني وجود خانة توضح حالة الطلب المرسل (تم الاستلام، قيد التدقيق، منفذ .. إلخ)
22					أفضل أن يظهر التطبيق معلومات عن الكفالات منتهية الصلاحية والكفالات المطلوبة للتديد
23					أفضل أن يستخدم التطبيق رسومات مثل المخططات الدائرية لتوضيح السقف الائتماني الممنوح والمستخدم
24					فيما يخص البوالص برسم التحصيل، فإنني أفضل أن استعلم عن مبلغ القطع المبيع لي يومياً من خلال التطبيق
25					فيما يخص تعهدات قطع التصدير فإنني أفضل الاطلاع عبر التطبيق على المبالغ المسددة إلى حسابي من قبل مصرف سورية المركزي
26					فيما يخص الكشوفات، أفضل أن تزود بصورة عن العملية قابلة للطباعة والمشاركة من خلال الهاتف المحمول
27					يهمني أن تكون المعلومات الظاهرة في التطبيق محدثة أنياً ومطابقة للواقع دون وجود أي تأخير.
28					في حال كانت هذه الخدمات مآجورة فإنني سوف اشترك بها
29					العمولة الشهرية المتوقعة
	من 14,001 إلى 17,000	من 11,001 إلى 14,000	من 8,001 إلى 11,000	من 5,000 إلى 8,000	أقل من 5000

المحور الخامس : معلومات ديمغرافية					
30				ذكر	الجنس
31	فوق الستين	60 - 51	50 - 41	40 - 31	30 - 18
32	دكتوراه	دراسات عليا	جامعي	متوسط	معهد
33				متزوج	أعزب

• مخرجات تحليل البيانات في SPSS :

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.302	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	21.1429	8.925	.395	.099
q2	21.0536	8.197	.499	.013
q3	21.7321	11.218	-.022	.369
q4	21.5714	11.558	-.047	.379
q5	21.8393	10.646	.099	.287
q6	21.4286	10.686	.017	.351
q7	20.8036	11.179	.082	.295

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.379	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	17.7857	8.135	.371	.212
q2	17.6964	7.597	.444	.152
q3	18.3750	10.239	-.032	.477
q5	18.4821	9.272	.153	.352
q6	18.0714	9.449	.040	.439
q7	17.4464	9.452	.204	.324

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.477	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	14.5893	7.737	.226	.441
q2	14.5000	7.236	.295	.395
q5	15.2857	7.190	.301	.390
q6	14.8750	6.402	.304	.386
q7	14.2500	8.482	.152	.481

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.581	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	10.4643	5.708	.316	.379
q2	10.3750	5.548	.323	.369
q5	11.1607	6.028	.220	.461
q6	10.7500	5.100	.265	.430

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q8	25.8036	13.433	.613	.823
q9	25.4107	15.265	.498	.840
q10	25.8929	12.788	.642	.818
q11	25.8929	12.570	.681	.811
q12	25.7857	14.099	.665	.820
q13	25.5893	12.937	.595	.826
q14	25.6250	12.711	.586	.829

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q15	22.1786	7.168	.628	.753
q16	22.0536	7.106	.776	.708
q17	22.2143	7.553	.607	.756
q18	21.8393	9.410	.331	.816
q19	21.8393	9.446	.570	.774
q20	21.7500	9.682	.559	.779

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q21	29.7857	11.808	.555	.688
q22	29.6964	11.488	.604	.678
q23	30.2857	11.517	.327	.741
q24	30.1607	10.974	.576	.678
q25	30.0714	11.886	.440	.707
q26	29.7857	12.499	.478	.705
q27	29.6429	11.252	.734	.659
q28	30.4464	14.143	.002	.798

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
q1	56	3.79	1.074	.144
q2	56	3.8750	1.11294	.14872
q5	56	3.0893	1.11644	.14919
q6	56	3.5000	1.33485	.17838
d1	56	3.5625	.72809	.09729

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
q1	5.475	55	.000	.786	.50	1.07
q2	5.883	55	.000	.87500	.5770	1.1730
q5	.598	55	.552	.08929	-.2097	.3883
q6	2.803	55	.007	.50000	.1425	.8575
d1	5.781	55	.000	.56250	.3675	.7575

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
q1	56	3.79	1.074	.144
q2	56	3.8750	1.11294	.14872
q5	56	3.0893	1.11644	.14919
q6	56	3.5000	1.33485	.17838
d1	56	3.5625	.72809	.09729

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
q1	5.475	55	.000	.786	.50	1.07
q2	5.883	55	.000	.87500	.5770	1.1730
q5	.598	55	.552	.08929	-.2097	.3883
q6	2.803	55	.007	.50000	.1425	.8575
d1	5.781	55	.000	.56250	.3675	.7575

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
q8	56	4.1964	.81842	.10937
q9	56	4.5893	.56494	.07549
q10	56	4.1071	.90812	.12135
q11	56	4.1071	.90812	.12135
q12	56	4.2143	.65267	.08722
q13	56	4.4107	.92984	.12426
q14	56	4.3750	.98281	.13133
d2	56	4.2857	.60241	.08050

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
q8	10.940	55	.000	1.19643	.9773	1.4156
q9	21.052	55	.000	1.58929	1.4380	1.7406
q10	9.123	55	.000	1.10714	.8639	1.3503
q11	9.123	55	.000	1.10714	.8639	1.3503
q12	13.923	55	.000	1.21429	1.0395	1.3891
q13	11.353	55	.000	1.41071	1.1617	1.6597
q14	10.470	55	.000	1.37500	1.1118	1.6382
d2	15.972	55	.000	1.28571	1.1244	1.4470

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
q15	56	4.1964	1.01658	.13585
q16	56	4.3214	.89660	.11981
q17	56	4.1607	.94920	.12684
q18	56	4.5357	.78542	.10496
q19	56	4.5357	.53815	.07191
q20	56	4.6250	.48850	.06528
d3	56	4.3958	.56815	.07592

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
q15	8.807	55	.000	1.19643	.9242	1.4687
q16	11.029	55	.000	1.32143	1.0813	1.5615
q17	9.151	55	.000	1.16071	.9065	1.4149
q18	14.632	55	.000	1.53571	1.3254	1.7461
q19	21.355	55	.000	1.53571	1.3916	1.6798
q20	24.893	55	.000	1.62500	1.4942	1.7558
d3	18.385	55	.000	1.39583	1.2437	1.5480

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
q21	56	4.4821	.71328	.09532
q22	56	4.5714	.73502	.09822
q23	56	3.9821	1.07011	.14300
q24	56	4.1071	.86715	.11588
q25	56	4.1964	.81842	.10937
q26	56	4.4821	.63220	.08448
q27	56	4.6250	.67588	.09032
q28	56	3.8214	.93628	.12512
d4	56	4.2835	.48470	.06477

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
q21	15.550	55	.000	1.48214	1.2911	1.6732
q22	15.999	55	.000	1.57143	1.3746	1.7683
q23	6.868	55	.000	.98214	.6956	1.2687
q24	9.554	55	.000	1.10714	.8749	1.3394
q25	10.940	55	.000	1.19643	.9773	1.4156
q26	17.544	55	.000	1.48214	1.3128	1.6514
q27	17.992	55	.000	1.62500	1.4440	1.8060
q28	6.565	55	.000	.82143	.5707	1.0722
d4	19.816	55	.000	1.28348	1.1537	1.4133