



مجلة البطانة للعلوم الإنسانية والاجتماعية

ISSN: 1858- 6848

<http://ojs.albutana.edu.sd>

العدد الثلاثون، يونيو، 2026، ص (1- 30)



## الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية

(دراسة ميدانية على عينة من المصارف العاملة بولاية القضارف)

د. هاجر عمر عبدالوهاب عبدالحى

أستاذ المحاسبة المساعد – جامعة القضارف

مستخلص

تناولت الدراسة الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف. هدفت الدراسة لمعرفة دور الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الموثوقية في الخدمات المصرفية، معرفة دور الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الأمان والخصوصية في الخدمات المصرفية، معرفة دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين سرعة أداء الخدمات المصرفية. تكون مجتمع الدراسة من المصارف العاملة بولاية القضارف تم اختيار العينة عن طريق العينة العشوائية البسيطة وتكونت عينة الدراسة من (55) مبحوث تم اختيارهم من المجتمع الكلي للدراسة، تم تصميم إستبانة من خلالها تم جمع البيانات وتحليلها وإختبار الفرضيات بإستخدام برامج الحزم الإحصائي للعلوم الإجتماع (SPSS). توصلت الدراسة الى العديد من النتائج منها: ساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الثقة في الخدمات المصرفية، ساهم الصيرفة الإلكترونية في تقديم خدمات مصرفيه اكثر مصداقية، تطبيق الصيرفة الإلكترونية ادى الى تحسين سرعة ودقة الخدمات المصرفية. أوصلت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها: على المصارف استخدام المزيد من تطبيقات الصيرفة الإلكترونية لتوفير معلومات دقيقة عن حسابات العملاء، على المصارف الاستمرار في تطوير وتحديث تطبيقات الصيرفية الإلكترونية لتقليل من فرص الوقوع في الأخطاء، الإستمرار في تطوير وتحديث الأنظمة الأمنية المستخدمة في تطبيقات الصيرفة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية:

( الصيرفة الإلكترونية – الموثوقية – الجودة – الخدمات المصرفية – البطاقات الذكية )

### Abstract

This study aimed to examine electronic banking and its role in improving the quality of banking services. The study aimed to determine the role of electronic banking in increasing the reliability of banking services, its role in increasing security and privacy in banking services, and its role in improving the speed of banking service delivery. The study population consisted of banks operating in Al Qadarif State. The sample was selected using simple random sampling and comprised (55) respondents chosen from the total study population. A questionnaire was designed, and data was collected, analyzed, and the hypotheses tested using the Statistical Package for the Social Sciences (Statistical Package for the Social Sciences 'SPSS'). The study reached several conclusions, including: The application of electronic banking contributed to



increased trust in banking services; electronic banking contributed to providing more reliable banking services; and the application of electronic banking led to improved speed and accuracy of banking services. The study recommended the banks should use more of electronic banking applications to provide accurate information about customer accounts; the banks should continue to develop and update of electronic banking applications to reduce the likelihood of errors; and continued development and updating of the security systems used in electronic banking applications.

**Keywords:**

(Electronic Banking – Reliability – Quality – Banking Services – Smart Cards)

**المحور الأول : الاطار المنهجي**

**1-1 تمهيد:**

الثورة التقنية وانتشار الإنترنت بشكل واسع وسريع ساعد على ابتكار وسائل و أساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية عن بعد، وفي ظل الطفرة الشاملة في مجال البرمجيات والتقنية الإلكترونية شملت المجالات الاقتصادية والمالية خاصة، وبقية المجالات الاخرى عامة كان لابد من قيام المصارف والمؤسسات المالية بالاهتمام بتطوير النشاط والخدمات المصرفية المختلفة. ومما لا شك فيه ان تكنولوجيا المعلومات اصبحت الآن احد اهم القضايا الاستراتيجية في العمل المصرفي، وهذا الواقع سيفرض على المصارف تحديات كبيرة.

يعتبر القطاع المصرفي احد القطاعات الرائدة في الإقتصاديات الحديثة وهو يلعب دورا مهما في عملية التنمية الاقتصادية فالقطاع المصرفي له من الوسائل والامكانيات ما يتيح له تجميع الأموال والاصول النقدية من مصادرها المختلفة، ليعيد استثمارها في شتى مجالات الاقتصاد الوطني والانتاجية والخدمية والمالية بما يؤدي الى زيادة النمو الاقتصادي وتشجيع عملية الادخار والاستثمار لدى المواطنين. إن البنوك التجارية والمؤسسات المالية تعيش في ظل جو من التنافس الشديد فيما بينها، ولضمان قدرة البنك على البقاء والاستمرار في السوق فإن هذا يعتمد على قدرته على الاستجابة لجميع المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والتفاعلية معها بغرض زيادة حصتها السوقية، بإعتبار ان العلاقة بين المصرف والعميل علاقة وثيقة، فإن قدرة المصرف على البقاء والاستمرار تعتمد على تقديم خدمات مصرفية تتلائم مع احتياجات العملاء.

في ظل التطور السريع للسوق المالي والتنافسية المتزايدة بين المؤسسات المالية، تعد جودة الخدمات المصرفية حجر الزاوية لتحقيق النجاح والإستدامة، وتحسين جودة الخدمات المصرفية يهدف الى تقديم خدمات مالية تتسم بالدقة والكفاءة والشفافية، لتلبية احتياجات العملاء وتجاوز توقعاتهم. حيث تعتبر الجودة المصرفية من اساسيات العمل المصرفي وحتى يحقق التطور أصبحت المصارف تركز بصفة اساسية على تحقيق الجودة في خدماتها باعتبارها السلاح التنافسي الأكثر تحقيقاً للتميز.

تحاول هذه الدراسة التعرف على دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف السودانية، بهدف التوصل الى توصيات تساعد المصارف من تجويد خدماتها بشكل دقيق مما يجعلها قادرة على اكتساب عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين والقدرة على مواجهة القوى التنافسية في سوق الصناعة المصرفية.

### 1-2 مشكلة الدراسة:

بما ان المصارف تعمل في ظل منافسة قوية ولا بد ان تتصف الخدمات التي تقدمها بالجودة حتى تستطيع المنافسة ولا بد من أن تواكب التطورات وتعتمد على الصيرفة الإلكترونية في زيادة جودة خدماتها، وبناء على ذلك يمكننا صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- 1/ هل يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة الموثوقية في الخدمات المصرفية.
- 2/ ما هو دور استخدام الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الأمان والخصوصية في الخدمات المصرفية.
- 3/ ما مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تحسين سرعة اداء الخدمات المصرفية.

### 1-3 اهمية الدراسة:

للتقنيات المصرفية أهمية خاصة للمصارف الحديثة، إذ ان الصعوبة البيئية والتنافس الكبير، والتغير المتطور والسرعة في طلبات ورغبات العملاء، دفع عمل المنظمات على تحسين تقنياتها المصرفية لتلبية طموحاتها في المنافسة والبقاء، بالتالي فان اهمية الدراسة تقسم الى:

- 1/ اهمية علمية: - تكمن في كونه موضوعا يلقي الضوء على الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 2/أهمية عملية: - تكمن في ان هذا البحث سوف يمكن من التعرف على مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

### 1-4 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى الآتي:

- 1/ التعرف على دور الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الموثوقية في الخدمات المصرفية.
- 2/ التعرف على دور الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الأمان والخصوصية في الخدمات المصرفية.

3/ التعرف على دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين سرعة اداء الخدمات المصرفية.

### 5-1 فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم اختبار الفرضيات الآتية:

- 1/ يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الموثوقية في الخدمات المصرفية.
- 2/ يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الأمان والخصوصية في الخدمات المصرفية.
- 3/ يساهم استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين سرعة اداء الخدمات المصرفية.

### 6-1 منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

### 7-1 حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

- 1/ حدود مكانية: ولاية القضارف.
- 2/ حدود زمانية: 2025م.
- 3/ حدود بشرية: العاملين بالقطاع المصرفي.
- 4/ حدود موضوعية: المتغير المستقل " الصيرفة الإلكترونية " والمتغير التابع " جودة الخدمات المصرفية "

### 8-1 مصادر جمع البيانات:

تتمثل مصادر جمع البيانات في الآتي: -

- 1/ مصادر بيانات أولية: عينة الدراسة وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.
- 2/ مصادر بيانات ثانوية: تتمثل في الكتب والمراجع والمجلات العلمية والرسائل الجامعية.

### المحور الثاني: الدراسات السابقة

1. دراسة(صالح ، 2011م) محاسبة التكاليف والصيرفة الإلكترونية وأثرهما على الكفاءة المصرفية باستخدام معياري: تناولت هذه الدراسة محاسبة التكاليف والصيرفة الإلكترونية وأثرهما على الكفاءة المصرفية بالتطبيق على بنك أم درمان الوطني- فرع الخرطوم- . هدفت الدراسة إلى معرفة إلى أي مدى يمكن تطبيق التقنية المصرفية الحديثة وربطها بنظام محاسبة التكاليف في القطاع المصرفي. لزيادة الكفاءة المصرفية ووضع الخطط والرقابة عليها وكشف الانحرافات واتخاذ الخطوات اللازمة لتصحيحها. منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي لتحديد محاور البحث و وضع الفروض والمنهج الاستقرائي لاختبار الفرضيات والمنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة وعلى المنهج الوصفي للتتبع حالة بنك ام درمان الوطني فرع الخرطوم. وخلصت الدراسة الى نتائج أهمها: 1- عدم تطبيق منهج علمي للتكاليف التشغيلية في البنوك التجارية يضعف الرقابة على البنك مما يرفع نسبة الاخطاء في الرصد وتخصيص التكاليف على مراكز التكلفة, ويضعف الكفاءة المصرفية. 2- تطور هدف محاسبة التكاليف، فلم يعد الهدف قاصراً على تحديد تكلفة الإنتاج-الخدمة للعملاء- وإنما امتد ليشمل المساعدة في الرقابة على التكاليف وتوفير البيانات لإعداد مؤشرات الكفاءة المصرفية وترشيد القرارات الإدارية باستخدام وسائل التقنية المصرفية الحديثة), ويزيد من الكفاءة المصرفية. 3- بنك ام درمان الوطني غنى بمقومات وسائل

التقنية المصرفية الحديثة ولكن هذه الوسائل لم تستخدم في حساب تكلفة الوحدة الخدمية وربطها بمعيار الكفاءة المصرفية. كذلك جاءت الدراسة بتوصيات أهمها: 1- ضرورة وجود نظام تكاليفي عملي متكامل عبر وسائل التقنية الحديثة. 2- انشاء وحدة تكاليف مختصة في البنوك الالكترونية. 3- تدريب وتأهيل الكادر المصرفي على العمل التكاليفي في ظل التقنية المصرفية الحديثة.

2. دراسة (ابراهيم ، 2015م) نظم المعلومات المحاسبية وفعاليتها في النشاط المصرفي الإسلامي في ظل التطور الإلكتروني: دراسة ميدانية على عينة من المصارف السودانية

تناول البحث نظم المعلومات المحاسبية وفعاليتها في النشاط المصرفي الإسلامي في ظل التطور الإلكتروني، وحيث يعتبر الجهاز المصرفي أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في الدولة وتطلب كل إجراءات أنشطته الدقة والسرعة في الأداء. هدفت الدراسة إلى تقييم فاعلية المجموعة المستندية المتوفرة لدى المصارف الإسلامية لتوثيق العمليات المالية وكذلك دليل الحسابات والمجموعة الدفترية المستخدمة بنظمها المحاسبية الحديثة وما مدى جودة مجموعة التقارير المالية النهائية التي توفرها وما مدى التزامها بالمعايير والتشريعات التي تضبط أعمال الصيرفة الإسلامية، واتبعت الدراسة مجموعة من المناهج البحثية منها المنهج الاستنباطي في تحديد المشكلة وصياغة الفرضيات والمنهج الاستقرائي في تتبع المشكلة بالإضافة إلى المنهج التاريخي في عرض الدراسات السابقة والمنهج التحليلي في اختبار فرضيات البحث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن النظم المحاسبية الإلكترونية توفر المجموعة المستندية المناسبة لتوثيق العمليات المالية وتزيد من فاعلية النشاط المصرفي بالمصارف الإسلامية وتوفر الدليل الحسابي والمجموعة الدفترية المتوافقة مع التقنية الحديثة وتزيد من جودة التقارير المالية النهائية وتعمل على إلزام المعاملات المالية في النشاط المصرفي بالضوابط والتشريعات الإسلامية، أوصت الدراسة بضرورة اهتمام المصارف الإسلامية بمتابعة مستجدات التقنيات الحديثة واقتنائها لمواكبة التطورات المتسارعة في مجال عمل المصارف والعمل على تخصيص قسم يهتم بمتابعة التطورات والمستجدات التقنية للأنظمة المحاسبية التي توصلت إليها المصارف الأخرى.

3. دراسة (وفاء ، 2017م) دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق متطلبات الاقتصاد الرقمي في السودان (2010 - 2016م)

تناول البحث دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق متطلبات الاقتصاد الرقمي في السودان (2010م - 2016م). اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى المنهج التاريخي وأسلوب دراسة الحالة، تم تحليل العينات باستخدام برنامج SPSS. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: ساهمت الصيرفة الإلكترونية في النشاط الاقتصادي كمحرك أساسي وذلك بالتحكم في التدفق النقدي والرقابة على التمويل وبالتالي الرقابة على المصارف بواسطة السياسة النقدية المثلى، ساهمت الصيرفة الإلكترونية في انخفاض تكلفة العمليات المصرفية والسرعة في إنجاز الخدمات المصرفية. أوصت الدراسة بضرورة وضع تشريعات قانونية وضريبية تحكم عملية التبادل التجاري الإلكتروني والعمل على استكمال البنية التحتية للتجارة الإلكترونية والحصول على التوقعات الإلكترونية، إنشاء شبكة مصرفية موحدة جيدة التأمين تربط الجهاز المصرفي السوداني إقليمياً وعالمياً.

#### 4. دراسة (الجزولي ، 2020م) دور الصيرفة الإلكترونية في جذب الودائع في المصارف التجارية السودانية

تناولت الدراسة دور الصيرفة الإلكترونية في جذب الودائع في المصارف التجارية السودانية من خلال التأكيد على الاستمرار في تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية ليس من أجل فائدة للعملاء والبنوك فقط وإنما لفوائده على الاقتصاد الوطني ككل وتقديم مؤشرات فعلية لأثر الصيرفة الإلكترونية على جذب الودائع إلى القطاع المصرفي من واقع البيانات المالية للوحدات المصرفية وتوضيح الأثر الذي يحدثه نظام الصيرفة على حركة الأموال من خارج الجهاز المصرفي إلى داخله، بالإضافة إلى التعرض للآليات والأدوات التي يعمل بها نظام الصيرفة الإلكترونية ليحقق الأهداف المرجوة منه لمختلف الأطراف ومن ذلك آليات جذب الودائع. واتبعت الدراسة المنهج التاريخي بالإضافة إلى المنهج التحليلي الوصفي لدراسة الحالة والمنهج الإستقرائي لاختبار صحة الفرضيات. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها تطور نظام الصيرفة ووسائل الدفع الإلكتروني تشكل حافز مجزى لجذب العملاء والودائع للجهاز المصرفي وساهمت التقنية والصيرفة الإلكترونية في جذب الكتلة النقدية الموجودة خارج الجهاز المصرفي ولعبت الصيرفة الإلكترونية دور هام في توفير وهيكل التمويل وتطوير وتحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية . أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة رفع الوعي المصرفي لدى العملاء بأهمية استخدام التقنيات المصرفية الحديثة باعتبارها أكثر أمناً لهم وتحفظ الأموال لفترة أطول داخل الجهاز المصرفي والإستفادة الكاملة من التجارب الناجحة في مجال الصيرفة الإلكترونية والإهتمام بالإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

### المحور الثالث: الصيرفة الإلكترونية

#### 1-3 مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

يستخدم اصطلاح الصيرفة الإلكترونية أو بنوك الإنترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينيات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد، أو البنوك الإلكترونية عن بعد والبنك المنزلي والبنك على الخطأ والخدمات المالية الذاتية (كافي، 2011م)، ويعبر عنه بعبارة (الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان)، فالبنك الإلكتروني هو مؤسسة مالية شبكية تؤدي خدماتها باستخدام الأساليب الإلكترونية والتي يعد الإنترنت من أهم أشكالها (رضوان، 1999م).



البنوك الالكترونية هي تلك المؤسسات المصرفية التي تقوم بتقديم نطاق واسع ومتنوع ومتزايد من المنتجات والخدمات المصرفية لعدد كبير من العملاء من خلال قنوات التوزيع الالكترونية التي تتيح للعملاء الحصول على نفس المنتجات والخدمات المصرفية التي توفرها البنوك التقليدية دون الحاجة لتواجدهم بالفروع (السبتي، 2018م).

كما يرى كاتب آخر بأنها قيام زبائن البنك بإدارة معاملاتهم وأعمالهم المصرفية من المكتب أو المنزل أو في أي مكان آخر وفي أي وقت يريدونه عبر شبكة الإتصالات الإلكترونية أو الإنترنت (مسعودي، 2016م).

كما يرى آخر بأنها عبارة عن البنوك التي تقدم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة والتي يحتاجها العميل من خلال شبكة الإنترنت علي مدار 24 ساعة، سبعة أيام في الأسبوع وذلك من خلال الحاسب الشخصي دون عوائق (محمود، 2022م).

كما يرى كاتب آخر بأنها إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي يعد الإنترنت أهم أشكالها وبذلك فهي بنوك إفتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية علي الإنترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفع وتحويل دون إنتقال العميل إليها (القطار، 2016م).

يرى كاتب اخر ان الصيرفة الإلكترونية هي تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم الخدمات المصرفية بأمان مطل (الغندور، 2003م).

ويرى آخر ان الصيرفة الإلكترونية هي: عبارة عن العمليات الإلكترونية التي تقدمها المصارف من خلال شبكات الإتصال الإلكترونية والتي يقتصر إستخدامها على المشاركين وفقا لشروط العضوية التي تحددتها المصارف وذلك لتحقيق أهدافها المختلفة (عمار، 2011).

يرى الباحث أن مصطلح المصارف الإلكترونية أو بنوك الإنترنت يعتبر مفهوم متطور وشامل للخدمات المصرفية عن بعد أو البنك المنزلي أو البنك على الخط بمعنى (الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان) (الإنترنت). لكن ليس كل موقع لبنك على شبكة الإنترنت يعني بنكا إلكترونياً، فهناك عدة أشكال للبنوك الإلكترونية، فهناك الموقع المعلوماتي الذي يقدم البنك من خلاله معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته



المصرفية، وهناك الموقع التفاعلي أو الاتصالي الذي يقوم العميل من خلاله بتعبئة طلبات أو نماذج أو تعديل القيود والحسابات على الخط، وأخيراً الموقع التبادلي الذي يمارس من خلاله البنك خدماته وأنشطته إلكترونياً، وهذا المستوى يسمح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بالفواتير والاستعلام وإجراء الحوالات محلياً وخارجياً.

### 2-3 أهمية الصيرفة الإلكترونية:

يمكن النظر لأهمية الصيرفة الإلكترونية من خلال النقاط التالية كما أوردها خير الدين محمد، (2010م).

#### 1- بالنسبة للبنك:

تتمثل أهم مزايا البنك الإلكتروني في توفير الوقت والجهد واتساع رقعة الخدمات وتخفيف العديد من التكاليف عن عائق البنك، إذ يقر العاملون في المجال البنكي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال البنوك العادية تكلف ما لا يقل عن ستة أضعاف تقديمها من خلال البنوك الإلكترونية، ومن ثم فإن من أهداف البنك الإلكتروني هوتقليل تكلفة الخدمة المقدمة للعميل وتحسين جودتها.

إن اللجوء إلى البنوك الإلكترونية هو لجوء لأحد وسائل المنافسة وهو أيضاً لجوء إلى تقديم خدمات شاملة بوقت قصير من عدد محدود من الموظفين ولقاء تكلفة أقل، باعتبار أن البنك الإلكتروني يوفر في كلفة موجودات الوجود الفعلي للبنك (المقر والموظفين والمصروفات والفروع وغيرها) لكن علينا أن نعلم أن الوفرة في تكلفة تقديم الخدمة لا يتعين أن تعود للبنك نفسه، فهذا لا يقيم فرقا بينها وبين الخدمات غير الإلكترونية، لهذا تقوم البنوك الإلكترونية على قاعدة رئيسة أخرى وهي أن الوفرة في كلفة الخدمة عائد تشاركي بين البنك والعميل.

توفير خدمة عرض الفواتير الإلكترونية وتحصيلها، وبموجب هذه الخدمة يقوم البنك بتوزيع الفواتير على مواقع العملاء على الانترنت مما يساعدهم على مراجعتها وسدادها، ويقوم البنك بهذا الشكل بتحصيل

الأموال الكترونيا وتسليم الحسابات لأصحاب الفواتير، أي سوف يجمع البنك بين قدرته على إرسال الحسابات بالبريد الالكتروني والتحصيل الالكتروني وذلك بدون استخدام أي دورة مستندية تتم على الورق.

## 2- بالنسبة للعملاء:

تتمثل في إمكانية طلب الخدمة من أي مكان به هاتف وحاسوب، وتوفير درجة عالية من الراحة للعميل، حيث تعرض الخدمات طوال ساعات اليوم وخلال كل أيام الأسبوع، بالإضافة إلى تنفيذ العمليات وتأكيداتها بسرعة فائقة ويحقق هذا النوع من البنوك سرية الحسابات التي يرغب بها الكثير من العملاء.

تأسيس مواقع على الانترنت يمكن للبائعين من خلالها عرض منتجاتهم ويقوم المشترون بزيارتها وكذا تقديم خدمة حماية العملاء أثناء ممارستهم لعمليات التجارة الالكترونية ضد مخاطر الاحتيال ومساندة بعض الشركات الصغيرة في تأسيس مواقع على الانترنت للمشاركة في التجارة الالكترونية.

مما سبق يستنتج الباحث ان استخدام الصيرفة الإلكترونية في العمل المصرفي تلعب دوراً كبير ومهم جداً في تخفيض تكاليف الخدمات حيث اصبح بإمكان المستخدمين اجراء معاملاتهم المصرفية بسرعة فائقة وبأقل التكاليف كما اصبح بإمكان المستخدمين الوصول للبيانات والمعلومات المالية والمصرفية من خلال اجهزة الجوال والكمبيوتر، كما مكنت البنوك من إستقطاب شرائح مختلفة من المجتمع، نظراً لإمكانية الانترنت من الوصول الى عدد كبير من المستخدمين، حيث نجد أن الصيرفة الرقمية هي أكثر من منصة رقمية على الانترنت لأنها تشتمل على حلول تربط أنظمة التشغيل وقواعد البيانات بتطبيقات ثانية.

## 3-3 اهداف الصيرفة الالكترونية

مما لا شك فيه ان اعتماد البنوك على العمل الإلكتروني في إتمام المعاملات المصرفية الحديثه في الوقت الحاضر ما هو الا لجوء لإحدى الوسائل التنافسية الفعالة والتي من خلالها يتم الوقوف بوجه المنافسة الحادة والشديدة التي يشهدها العالم الآن وخاصة في عصر الاقتصاد الرقمي واقتصاد المعرفة وعصر طريق المعلومات فائق السرعة، والتي تفرض على منظمات الأعمال ومنها البنوك أن تتكيف وفقا لمتطلباتها، ومما سبق يمكن عرض اهم اهداف الصيرفة الإلكترونية في ما يلي (طرشي، عبود، 2017م):

1 - فتح فروع جديدة بكلفة قليلة جدا قياسا بالفروع التقليدية ومما تتطلبه من إمكانيات مادية وبشرية ذات تكاليف عالية جدا.

- 2 - توسيع قاعدة المتعاملين مع البنك وذلك من خلال عرض خدماته و منتجاته عبر الشبكة وهذا ما ينعكس على استقطاب زبائن جدد من مختلف المناطق.
- 3 - الخروج من المحلية باتجاه العالمية وهذا ينعكس على زيادة عدد المتعاملين مع البنك داخل البلد وخارجه.
- 4 - عولمة اعمال البنك من خلال شبكة الانترنت وهذا بحد ذاته مسألة ذات اثار كبيرة على نجاح البنك في تقديم خدماته ومنتجاته بشكل يؤدي الى تكافؤ الفرص وخاصة بالنسبة للبنوك الصغيرة والمتوسطة والتي لا تمتلك الموارد المالية والإمكانات البشرية اللازمة للانتشار في بلدان إقليمية كانت او عالمية.
- 5 - الوصول الى الأسواق العالمية بشكل شمولي وفي نفس الوقت بأقل التكاليف مما يتيح لهذه البنوك قاعدة تنافسية يمكن ان تنافس البنوك الكبيرة.
- 6 - أن التعاملات المصرفية الإلكترونية اقل كلفة واسرع مقارنة بتكلفة المعاملات المصرفية التقليدية.
- 7 - تتمتع الخدمات المصرفية الالكترونية بالسرعة والجودة و الاستفادة من مزايا النظام الالكتروني و تقنيات الحوسبة مما يكسب البنوك الالكترونية هذه الميزة

### 3-4: أنواع الصيرفة الإلكترونية

تتمثل أنواع الصيرفة الإلكترونية كما ذكر الحسين ( 2006م) في الآتي:

#### 1-خدمة الصرافات الآلية:

بدأ تقديم الخدمات المصرفية للعملاء عبر ماكينات الصراف في السبعينات من القرن الماضي، وتعتمد خدمة الصراف الآلي على وجود شبكة من الاتصالات تربط أفرع البنك الواحد، أو فروع المصارف كلها في حالة إن تقوم ماكينة الصراف الآلي بخدمة أي عميل من أي مصرف. وتعرف على أنها هي أجهزة آلية تستخدم لتنفيذ العمليات المصرفية باستخدام البطاقات الممغنطة من خلال قارئ الجهاز الذي يحلل المعلومات الموجودة على الشريط الممغنط للبطاقة، وتعتبر أول آلية تطور العمل المصرفي حيث تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الواحد أو فروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك، وقد تطور عمل هذه الأجهزة حيث أصبحت تقوم بالوصول الي بيانات

حسابات العملاء، ويستطيع جهاز الصراف الآلي بكثير من الخدمات أهمها السحب النقدي والإيداع وإيجاد التحويلات الداخلية وتسديد فواتير وطلب كشوفات الحساب.

## 2- خدمة البطاقات الذكية:

هي بطاقة ائتمانية تفاعلية، تحمل معها استشرقا لمستقبل البطاقات البلاستيكية، غير أنه على الرغم من توافر التكنولوجيا اللازمة لإصدارها واستعمالها، فإنها لم تحط بعد بالإصدار والاستعمال على نطاق واسع، تتضمن البطاقة قطعة دقيقة أو شريط الكترومغناطيس قابل للقراءة الكترونيا وبمقدوره التفاعل مع وحدات الصراف الآلي أو أية آليات أخرى للقراءة أو التسجيل، ففي كل مرة يتم بها إجراء معاملة ما، يتم تخفيض خط الائتمان المتاح بمقدار المبلغ المتعامل به وذلك من خلال ذاكرة البطاقة على أساس ذلك فإنه لا حاجة للحصول على الموافقة المسبقة لمصدر البطاقة.

هذه البطاقة هي حجم البطاقة الائتمانية البلاستيكية تضم في تكوينها معالج رقائص صغيرة يتيح طاقة قادرة على تخزين المعلومات ومعالجتها وانجاز المعاملات.

لقد تم تطوير تكنولوجيا البطاقة الذكية منذ منتصف السبعينات غير أن القفزة النوعية الكبيرة في مجال انتشار استعمالها قد تحققت في الثمانينات في كل من أوروبا وآسيا وذلك في ثلاثة مجالات أساسية بي (المحفظة الالكترونية) وتسديد تكاليف الرعاية الصحية، وخدمات النقل الداخلي العام في المدن أو المناطق الحضرية. (الراوي: 2002م: 32)

## 3- خدمة الهاتف المصرفي:

يستخدم الهاتف المصرفي في سداد فواتير الخدمات وفي تحويل الأرصدة النقدية من حساب العميل إلى حسابات أخرى وذلك من خلال غرفة المقاصة الآلية باستخدام الهاتف أو كابل التلفون، فعند الرغبة في التحويل يقوم العميل بالاتصال بالبنك ثم إدخال رقم الحساب الخاص به واختيار الخدمة المطلوبة من قائمة الخدمات المعروض تقديمها من قبل مقدم الخدمة وحجم المبلغ المطلوب تحويله ورقم الحساب للمستفيد وبالتالي يتم إدخال المعلومات المتعلقة بعملية الدفع وتأكيدا وتحويلها إلى شريط ممغنط متصل بغرفة المقاصة الآلية والتي ستقوم بعملية التحويل المناسبة والمطلوبة.

## 4- خدمة الصيرفة عبر الهاتف الجوال:

بدأ استخدام الهاتف الجوال للولوج لشبكة الانترنت واستخدامه في التطبيقات المتعلقة بها كقراءة البريد الالكتروني وتصفح المنتجات المعروضة على الشبكة والشروع في شراء هذه المنتجات، يمكن تقديم العديد من الخدمات للعميل عبر الهاتف الجوال ولكنها تمتاز بأنها يمكن أن تكون عبر بيان أو نص مكتوب فيمكن الاستعلام من المصرف عن رصيد أو معرفة الوضع لتسوية شيك أو خلافه (ابو فروه، 2012م).

### 5- خدمة الصيرفة عبر شبكة الانترنت:

أكثر المجالات تأثراً بظهور شبكة الانترنت تلك المتعلقة بالتعاملات بين الأشخاص وبالخصوص في إطار العلاقات التجارية لأن تلك الشبكة استطاعت توفير إحدى أهم الخصائص التي تقوم عليها التجارة وهي السرعة فظهرت التجارة الالكترونية.

### 3-5 المخاطر والتحديات التي تواجه الصيرفة الالكترونية:

يأتي هذا المشهد المالي المتغير معه بتحديات جديدة لإدارة البنوك وسلطات التنظيم والإشراف، ويعتبر الخطر الرئيسي الذي يوجد في نظام البنك الإلكتروني هو العلاقة الموجودة فيما بين العميل والبنك الإلكتروني، فتلك العلاقة وإن كانت عادية في مظهرها إلا أنها تعد الخطر الأكبر الذي يهدد ذلك النوع من البنوك، و تتبع أهم المخاطر من ازدياد المعاملات التي تجرى عبر الحدود والناشئة عن الانخفاض الشديد في تكاليف المعاملات والسهولة الشديدة في الأنشطة المصرفية، وكذلك نتيجة للاعتماد على التكنولوجيا لتوفير الخدمات المصرفية مع الحماية اللازمة نذكر منها (جباري، 2012م):

1- **المخاطر العملية والإستراتيجية:** إن الصيرفة الالكترونية التي تعتمد الانترنت من أجل توفير الخدمة لعملائها وأيضاً تنفيذ العمليات التي يطلبونها. ولاشك في أن التطورات السريعة في التكنولوجيا، وازدياد حدة التنافس بين المصارف ذاتها وبين المؤسسات غير المصرفية، واختلاف طبيعة استراتيجيات المواقبة، قد تعرض المصارف إلى مخاطر كبيرة في حالة عدم سلامة عمليات التخطيط والتنفيذ لإستراتيجية الصيرفة الالكترونية.

2- **مخاطر السمعة:** تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأى عام سلبي تجاه البنك الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها. قد تدمر انتهاكات الأمان والاضطرابات في توفير خدمات النظام سمعة البنك. وكلما ازداد اعتماد البنك على قنوات تقديم الخدمة الالكترونية، ازدادت احتمالات مخاطر السمعة. وإذا ما واجه أحد البنوك الالكترونية مشاكل تؤدي بالعملاء إلى فقدان الثقة في قنوات تقديم الخدمات الالكترونية في مجموعها أوالى

اعتبار فشل البنوك قصورا في الإشراف على نطاق النظام كله، فإن هذه المشاكل يمكنها أن تؤثر في النهاية على الموردين الآخرين للخدمات المصرفية الالكترونية، وفي كثير من البلدان التي تغدو فيها المعاملات المصرفية الالكترونية اتجاها سائدا. قامت جهات الإشراف على البنوك بوضع إرشادات وملاحظات داخلية لمن يقومون بالفحص، كما قامت جهات كثيرة بتوزيع مبادئ توجيهية عن إدارة المخاطر للبنوك (محمد، 2006م).

### 3-المخاطر التشغيلية: بسبب اعتماد كل نشاطات الصيرفة الالكترونية على التكنولوجيا، فإن

المخاطرة التشغيلية تشكل إحدى أهم المخاطر التي تواجهها المصارف.

4- المخاطر القانونية: تتطوي المعاملات المصرفية الالكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك، ويمكن للبنوك توسيع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق المعاملات الالكترونية بدرجة أسرع مما يمكنها تحقيقه عن طريق البنوك التقليدية. مع ذلك فإنه في بعض الحالات قد لا تكون لدى البنوك المعرفة الكاملة بالقوانين واللوائح المحلية المطبقة في بلد ما قبل أن تبدأ في تقديم خدماتها فيه، سواء أكان ذلك بترخيص أم بدون ترخيص إذا لم يكن ذلك مطلوبا. وعندما لا يكون الترخيص مطلوبا، فإن البنك الافتراضي الذي يفتقد الاتصال مع الجهة المشرفة في الدولة المضيفة له، قد يجد أن الأمر أكثر صعوبة في البقاء على علم بالتغييرات التنظيمية (شاكر، 2003م).

يرى الباحث أنه على إدارات المصارف التي تمارس أنشطتها عبر الحدود الإلمام الكافي بالقوانين والضوابط الرقابية التي تتحكم في هذه العمليات للدولة مثل الحصول على ترخيص ممارسة الخدمة وحماية المستهلك. كما ترى الباحثة أن تعدد وتباين المخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية الإلكترونية أصبح تحديا حقيقيا أمام السلطات الإشرافية لإدارات المصارف، حيث ينبغي على المؤسسات المصرفية الإهتمام بأمن المعلومات التي تتم عبرالانترنت وذلك لمنع الأخطار الكبيرة التي تترتب على سوء الإستخدام والتزيف.

### 5- المخاطر المصرفية التقليدية الأخرى: إن لقنوات توزيع الصيرفة الالكترونية انعكاسات بالنسبة

للمخاطر المصرفية التقليدية الأخرى مثل مخاطر التسليف والسيولة وسعر الفائدة والسوق.

يستنتج الباحث انه قد تتعرض البنوك لمخاطر سوق اضافية عبرالعمليات المصرفية الالكترونية وذلك بسبب التوسع الناتج عن هذه العمليات، سواء في تسويق الودائع او القروض اوتداول الاوراق المالية بالتالي

على ادارات المصارف الالتزام باللوائح اللازمة التي تفرض معايير لادارة المخاطر ، وذلك لضمان استقرار المصارف وتقليل تأثير التقلبات الإقتصادية عليها.

## المحور الرابع: الخدمات المصرفية

1-4 مفهوم الخدمات المصرفية

يقدم المصرف خدماته مقابل ثمن محدد سابقاً يؤخذ من الزبون وهذه الخدمة تكون على شكل أنشطة ملموسة الأثار بالنسبة للزبائن على شكل منافع، إلا أنه لاينتج عن تلك المنافع امتلاك لشيء مادي ملموس من قبل الزبون. أن الخدمة المصرفية هي عبارة عن منافع أو إشباعات غير ملموسة يقدمها المصرف لإشباع الحاجات المالية والإئتمانية للزبائن، وان انتاجها يرتبط أو قد لا يرتبط بمنتج مادي ملموس (الحريري، 2010م).

يمكن تعريف الخدمة بصورة عامة على أنها أي فعل يقدم المنافع للزبون نتيجة استخدام جهد بشري أو آلي ولا ينتج عن تلك المنافع حياة شيء مادي ملموس. كما يعرفها آخر بأنها عبارة عن أنشطة غير ملموسة مادياً يتم التعامل بها في أواق معينة، الهدف الأساسي منها هو إشباع حاجات الزبون ورغباته.

ويعرف آخر الخدمات المصرفية بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو اداء يقدم من طرف الى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس (الجداد، 1999م).

يرى أحد الكاتب أن الخدمة المصرفية تمثل نشاط يحصل عليه العميل من الأفراد أو الآلات التي تقدم من خلالها، وأن مستوى الإشباع يرتبط بمستوى أداء الأفراد أو الآلات (الصميدعي، يوسف، 2001م). مما تقدم يلاحظ الباحث أن الخدمة المصرفية عبارة عن أشياء غير ملموسة وليس بالضرورة أن يصاحبها إنتقال مادي للشئ وأحيانا وإنما الهدف منها الحصول علي منفعة أو فائدة بصورة مباشرة، ومن خلال هذه الخدمة يلبي المصرف رغبات عملائه ويحقق عوائد من تقديمه لهذه الخدمات.

2-4 أهمية الخدمات المصرفية:

تكمن أهمية أنظمة الدفع في موثوقيتها وفعاليتها حيث تعد الخدمات المصرفية عنصراً أساسياً في الاقتصاد الحديث، ولعب دوراً حيوياً في تسهيل التعاملات المالية وتحقيق الاستقرار الاقتصادي والتي تمكن من الآتي (أيوب، لراضي، 2024م):

- 1 – سهولة تعامل المشاركين في الخدمة المصرفية كالحكومة ومؤسساتها والمصارف والمؤسسات المالية الكبرى منها والصغرى والشركات والجماعات والشراكات والمهنيين والتجار والأفراد رغم تمايزهم من حيث الحاجة للخدمة.
  - 2 – إجراء التسويات السريعة للعمليات المصرفية والمالية والسلع والخدمات في وقتها الحقيقي.
  - 3 – تسهيل العمليات المالية: حيث تتيح للأفراد والشركات إجراء المعاملات مثل الإيداع والسحب والتحويلات بسهولة و أمان.
  - 4 – توفير التمويل والاستثمار: وذلك من خلال تقديم القروض للأفراد والشركات لدعم المشاريع، مما يعزز النمو الاقتصادي للدولة.
  - 5 – تعزيز الأمان المالي: وذلك عن طريق توفير أماكن آمنة لحفظ الأموال بدلا من الاحتفاظ بها نقدا.
  - 6 – تسهيل التجارة الالكترونية الرقمية: تدعم بطاقات الائتمان والمحافظ الالكترونية، والتحويلات عبر الانترنت، مما يعزز التجارة الالكترونية.
  - 7 – تحقيق الاستقرار الاقتصادي: وذلك من خلال المساهمة في تنظيم تدفق الأموال داخل الاقتصاد، مما يساعد الحكومات على التحكم في التضخم والانكماش.
  - 8 – تقديم خدمات متنوعة للمجتمع: مثل التمويل العقاري، التأمين المصرفي، وخدمات الدفع الحكومية، مما يسهل حياة الأفراد.
- يرى الباحث ان الخدمات المصرفية تمثل عصب الحياة الاقتصادية، فهي تساهم في تحقيق الاستقرار المالي، وتدعيم الاستثمار والتنمية وتوفير الحماية والسهولة في إدارة الأموال.

#### 3-4 خصائص الخدمات المصرفية:

من أساسيات المهارة في إتقان فن تقديم الخدمات المصرفية هي إدراك موظفي البنك ( المتعاملين مباشرة مع العملاء وغيرهم ) للطبيعة المتميزة للخدمة المصرفية ويمكن ايجاز خصائص الخدمة المصرفية في الاتي(الحداد، 1999م):

- 1 -التأكد من تقديم مايطالبه العميل: الخدمات المصرفية وثقة المصرف ليس من الممكن الحكم عليها للمشتري، بمعنى أن صعوبة تقييم الخدمات المصرفية لانها غير ملموسة ولعدم قدرة المصرف علي تقديم عرض ملموس للخدمة المصرفية فان الحكم النهائي علي ما يقدمه الموظف سوف يرتبط بما يطلبه ويتوقعه العميل من هذه الخدمة.
- 2 -الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت (التلازم): لان الانتاج والاستهلاك للخدمة المصرفية متلازمان. فالعميل لا يستطيع أن يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث وكل ما يتبقي له هو سعادته أو تعاسته من الخدمة والتي يصعب عليه حتى يعيد وصفها للآخرين بأكثر من شعوره بالسعادة أو التعاسه ولذلك فالاهتمام الرئيسي لرجال التسويق في المصارف هو في العادة خلق المنفعة الزمانية والمكانية للخدمة

3 -تقص التماثل الخاص: خدمات الجمهور الي حد ما تتشابه كثيرا لذا يجب علي المصارف أ، تجد طريقا لايجاد التوافق وترسيخ ذلك في ذاكره الجمهور .

4 -الاعتماد علي الودائع: تعتمد المصارف علي الودائع في تأديه جميع خدماتها المصرفية والتي تمثل المصدر الاساسي لتمويل المصارف وتحقيق الارياح للمصرف.

5 -تنوع وتعدد الخدمات المصرفية: المؤسسات المصرفية تعمل علي تقديم مدي واسع للخدمات والمنتجات لملاقاة الحاجات المصرفية من قبل زبائن مختلفين في مناطق مختلفة الامر الذي يزيد من صعوبة تسويق هذه الخدمات.

6 -التشتت الجغرافي (الانتشار): تسعي المصارف الي إمتلاك شبكة من الفروع في شكل متناسب مع تقديم الخدمة المصرفية التي تحقق احتياجات الزبائن بإختلاف مناطقهم الجغرافية.

7 -التدريب والتطوير للعمالة المصرفية: تقديم الخدمات المصرفية يتطلب نوعية خاصة من العاملين المهرة الذين يتميزون بسرعة الاداء والدقة في العمل مع توفر الكفاءه العاليه ولايأتي ذلك الا من خلال تبني سياسة واضحة ومرنة في تدريب وتطوير قدرات العاملين لنتواءم مع طبيعه الخدمات التي يقدمها المصرف.

8 -الموازنة بين النمو والمخاطرة: دائما تكون الخدمات المصرفية ذات مخاطره ولذلك لايد أن تكون هنالك رقابة لايجاد التوازن بين التوسيع في البيع والحذر من إرتفاع المخاطرة ويتطلب ذلك التوسع والمرونة في استخدام التحليل المالي للتنبؤ بالمخاطرة والعائد من خلال جميع الظروف المتوقع حدوثها أو ظروف عدم التأكد.

9 -إستخدم أحدث التقنيات: في ظروف الصيرفة الالكترونية والمصارف الالكترونية تتطلب الانشطة المصرفية استخدام أحدث التقنيات لتنفيذها. ويتكامل ذلك مع التدريب والتطوير لخلق المصرفي المتخصص العارف بالتطورات المالية والمصرفية في الاطار الجغرافي الاقليمي والدولي.

#### 4-4 مفهوم جودة الخدمات المصرفية

إن جودة الخدمات المصرفية هي درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة المقدمة مع توقعات العميل لها (بدير، 1999).

وأنها " الهيئة أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة وضمنية " (الطائي، قدادة، 2008م).

وأن جودة الخدمات المصرفية هي إشباع رغبات عملاء المصرف ومقابلة توقعات المصرف أيضاً وهي درجة تصميم الخدمة المصرفية ومواصفاتها (أحمد، 2019).

وهي " مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء، ويضيف أن مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات العملاء هي مسئولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة (المحياري، 2006م).

وأنها " تلك الجودة التي تتمثل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم الإجرائية المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم وممارستهم اللفظية مع العملاء " (الدراكة، تشبلي، 2002م).

يرى الباحث أن جودة الخدمات المصرفية تعني القدرة على تقديم خدمات مالية تلبى توقعات العملاء وتحقق رضاهم وتعتبر أيضاً عاملاً مهماً في بناء الثقة بين العملاء والمصرف مما يؤثر بشكل إيجابي على رضاهم وولائهم.

#### 4-5 أهمية جودة الخدمات المصرفية:

أن جودة الخدمة المصرفية ذات قيمة إستراتيجية وأن دراستها تساعد المصرف بالاحتفاظ بعملائه وموظفيه وجعلهم راضين، عند زيادة فرص تقديم الخدمات المصرفية وتعزيز السمعة وتحسين الأداء وفقاً لتوقعات العميل وبناء عليه نالت جودة الخدمات المصرفية اهتماماً بالغاً من الإدارة والأكاديميين المصرفيين وبشكل خاص المسوقين المصرفيين الذين ركزوا وبشكل خاص على ما تعنيه جودة الخدمة وما هي أبعادها وأن تبني إستراتيجية لتحقيق جودة الخدمات المصرفية مما يؤدي إلى تحقيق مجموعة من المزايا أو تجنب مجموعة من مشاكل المصرف، وتتمثل فيما يلي (بوقريرة، 2020م):

- 1 - تؤثر بشكل مباشر على ربحية المصرف من خلال بناء صورة ذهنية مدركة وتحقيق رضا الزبون.
- 2 - تحقيق التفوق على المنافسين من خلال كسب ميزة تنافسية خاصة بها عن بقية المصارف
- 3 - تحصل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية.
- 4 - الخدمة المصرفية المتميزة تتيح فرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية.
- 5 - جودة الخدمات المصرفية تجعل الزبائن بمثابة مندوب البيع لدى المصرف في توجيه وإقناع زبائن جدد.



مما سبق يستنتج الباحث أن أهمية جودة الخدمات المصرفية تتجلى في عدة جوانب منها: بناء الثقة المصرفية للعملاء في المصرف، وزيادة الرضا للعملاء والاحتفاظ بهم وتقديم خدمات عالية الجودة مما يساعد في جذب عملاء جدد والتفوق على المنافسين.

#### 6-4 مستويات جودة الخدمات المصرفية

يمكن التمييز بين خمس مستويات لجودة الخدمة المصرفية التي تقدم للزبائن وتمثل في الآتي (الحلبي، 2017م):

1-الجودة التي يتوقعها الزبون:

والتي تتمثل في مستوي جودة الخدمات المصرفية التي يتوقعها الزبائن ويجب توافرها.

2-الجودة المدركة من قبل إدارة المصرف:

وهي الجودة التي تتوقعها إدارة المصرف بأنها ستلبي حاجات ورغبات الزبائن بمستوي عالي.

3-الجودة القياسية:

وهي الجودة التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدمة.

4-الجودة المروجة:

بمعني توفير المعلومات الخاصة بالخدمة المصرفية وتقديم المصرف ما تعهده للزبائن من خلال المزيج الترويجي (الإعلان والترويج الشخصي).

5-الجودة الفعلية:

يقصد بها مطابقة المواصفات التي حددها المصرف لجودة الخدمة مع أداء العاملين وذلك لمدي كفاءتهم ومهاراتهم وحسن تكوينهم.

مما سبق يستنتج الباحث أن مستويات جودة الخدمات المصرفية تشير إلى المعايير والمقاييس التي يتم تقييمها من خلالها الخدمات المقدمة من المصارف، وتتراوح مستويات جودة الخدمات من تقديم الخدمة الأساسية التي تلبي الاحتياجات الأساسية للعملاء إلى تقديم خدمات مبتكرة تتجاوز توقعاتهم، ويتطلب النجاح في هذه المستويات المختلفة التزاماً وثيقاً برضا العملاء وتقديم قيمة مضافة لهم.

#### المحور الخامس: الدراسة الميدانية

يشتمل هذا الجزء على الإجراءات التي إتبعه الباحث في الدراسة التطبيقية متناولاً الأدوات المستخدمة لجمع البيانات وكيفية التوصل إليها، وإجراء إختبارات الثبات والصدق لها للتأكد من صلاحيتها

للدراسة، كما يتم توضيح المقاييس والأساليب الإحصائية التي تستخدم للدراسة، وكذلك تحديد مجتمع الدراسة، واختيار مفردات العينة الممثلة لهذا المجتمع ووصف خصائصها.

### 1-5 أساليب التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة

تم ترميز أسئلة الإستبانة ومن ثم تفريغ البيانات التي تم جمعها من خلال الإستبانة وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences ومن ثم تحليلها من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ونوع متغيرات الدراسة لتحقيق أهداف البحث واختبار فروض الدراسة ولقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. إجراء اختبار الثبات Reliability Test

2. أساليب الإحصاء الوصفي

3. أساليب الإحصاء الاستدلالية وذلك لإختبار فروض الدراسة، وتمثلت هذه الأساليب في استخدام:

أ- اختبار T للعينة الواحدة: One Sample T - Test

ب- اختبار مربع كاي: Chi- Square Test

2-5 تقييم أدوات القياس

يتم تقييم وإختبار أدوات القياس من خلال المقاييس التالية:

1. ثبات المقياس (الإستبانة):

يقصد بالثبات استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة (الصح: 2002م: 540). تم تطبيق ثبات المقياس على أفراد العينة الاستطلاعية وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ وذلك على النحو الآتي:

### جدول (1-5)

#### معاملات ألفا كرونباخ لكل محاور الدراسة

محتوي الفرضية	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الثقة في الخدمات المصرفية.	5	0.75
يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الأمان في الخدمات المصرفية.	5	0.80
يساهم استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين سرعة و زيادة دقة الخدمات المصرفية.	5	0.81
إجمالي العبارات	15	0.75

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الإستبانة 2024م

يتضح من الجدول (1) أن معاملات ألفا كرونباخ جميعها فوق (0.60) وهذا يدل على أن الإستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات الداخلي لعبارتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الاجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

## 2. صدق المقياس (الإستبانة) Validity:

يقصد بصدق الإستبانة أن تكون إستبانة الدراسة قادرة على أنجاز وقياس ما وضعت لأجله<sup>(1)</sup>. وقد تم قياس صدق الإستبانة من خلال معامل الصدق للبيانات عن طريق حساب الجزر التربيعي لمعامل الثبات كما يتضح من الجدول التالي:

### الجدول (2-5)

#### معامل الصدق الداخلي لمحاور الإستبانة

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد العبارات	محاور الفرضيات
0.86	0.75	5	يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الثقة في الخدمات المصرفية.
0.89	0.80	5	يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الأمان في الخدمات المصرفية.
0.90	0.81	5	يساهم استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين سرعة وزيادة دقة الخدمات المصرفية.
<b>0.86</b>	<b>0.75</b>	<b>15</b>	جميع العبارات

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الإستبانة 2024م

يوضح الجدول (2) أن درجات الصدق لمحاور الاستبانة تنحصر قيمتها بين (0.86 - 0.90) وهي قيمة كبيرة جداً مما يعني صدق محاور الإستبانة لقياس ما وضعت لقياسه.

### 3-5 مجتمع وعينة الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، ويتكون المجتمع الأساسي للدراسة من المصارف العاملة بولاية القضارف، تم اختيار مفردات عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة وهي أحدي العينات الإحتمالية وقد تم توزيع (55) إستمارة وتم استرداد جميع الاستمارات، أي بنسبة استرداد بلغت 100%، والجدول (3) يوضح عدد الإستبيانات الموزعة والمعادة بعد تعبئتها.

### الجدول (3-5)

#### الإستبانات الموزعة والمعادة

النسبة	العدد	البيانات	الفئة
100%	55	إستبانات تم إعادتها وصالحة للتحليل	
-	-	إستبانات لم يتم إعادتها	
-	-	إستبانات غير صالحة للتحليل	

إجمالي الاستبانات الموزعة	55	%100
---------------------------	----	------

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الإستبانة 2024م

من الجدول (3-5) يتضح أن معدل الاستجابة بلغ 100% من الإستبانات الموزعة بالنسبة.

4-5 تحليل البيانات

في هذا الجانب يتناول الباحث قياس وتحليل البيانات التي وردت في فرضيات الدراسة وذلك بتحليل

عبارات كل فرضية علي حدا وذلك علي النحو التالي:

1. تحليل بيانات الفرضية الأولى: يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الثقة في الخدمات المصرفية. يتم تحليل عبارات هذه الفرضية من خلال:

#### الجدول (4-5)

#### اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الأولى

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة t المحسوبة	مستوي الدلالة	التفسير	الترتيب
تطبيق الصيرفة الإلكترونية يعزز من ثقة المستخدمين في الخدمات المصرفية المقدمة.	4.52	0.5726	90.4	58.63	0.000	أوافق بشدة	1
تساهم الصيرفة الإلكترونية في تقديم خدمات مصرفية أكثر مصادقية.	4.38	0.6233	87.6	52.13	0.000	أوافق بشدة	3
استخدام تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يقلل من فرص الأخطاء.	4.27	0.7316	85.4	43.30	0.000	أوافق بشدة	4
توفر تطبيقات الصيرفة الإلكترونية معلومات دقيقة عن حسابات العملاء.	4.12	0.7711	82.4	39.69	0.000	أوافق	5
تساعد الصيرفة الإلكترونية في إنجاز الخدمات المصرفية بشكل قصير يعتمد عليه.	4.45	0.7408	89	44.59	0.000	أوافق بشدة	2
<b>المتوسط الكلي</b>	<b>4.35</b>	<b>0.4868</b>	<b>87</b>	<b>66.31</b>	<b>0.000</b>	<b>أوافق بشدة</b>	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الإستبانة 2024م

قيمة t الجدولية عند مستوي معنوية 0.05 و درجة حرية 54 تساوي 1.96

من خلال الجدول (4-5) يلاحظ الباحث أن ترتيب عبارات الفرضية الأولى باستخدام الوسط الحسابي المرجح

والوزن النسبي واختبار t للعينة الواحدة لإختبار الفروق بين إجابات المستجوبين كان كالآتي:

-في الترتيب الأول جاءت العبارة: تطبيق الصيرفة الإلكترونية يعزز من ثقة المستخدمين في الخدمات المصرفية المقدمة. بوسط حسابي 4.52 وإنحراف معياري 0.5726 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة

90.4% وقيمة t المحسوبة تساوي (58.63) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان

ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

-في الترتيب الثاني جاءت العبارة: **تساعد الصيرفة الالكترونية في انجاز الخدمات المصرفية بشكل قصير يعتمد عليه.** وسط حسابي 4.45 وانحراف معياري 0.7408 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 89% وقيمة t المحسوبة تساوي (44.59) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

في الترتيب الثالث جاءت العبارة: **تساهم الصيرفة الإلكترونية في تقديم خدمات مصرفية أكثر مصداقية.** بوسط حسابي 4.38 وانحراف معياري 0.62333 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 86.8% وقيمة t المحسوبة تساوي (52.13) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

في الترتيب الرابع جاءت العبارة: **استخدام تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يقلل من فرص الأخطاء.** بوسط حسابي 4.27 وانحراف معياري 0.7316 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 85.4% وقيمة t المحسوبة تساوي (43.30) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

في الترتيب الخامس جاءت العبارة: **توفر تطبيقات الصيرفة الالكترونية معلومات دقيقة عن حسابات العملاء.** بوسط حسابي 4.12 وانحراف معياري 0.7711 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 82.4% وقيمة t المحسوبة تساوي (39.69) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين.

مما سبق يلاحظ الباحث أن الإتجاه العام لإجابات المبحوثين هي الموافقة بشدة علي عبارات هذه الفرضية بوسط حسابي 4.35 وانحراف معياري 0.4868 وبلغ الوزن النسبي لمتوسط العبارات 87% وقيمة t المحسوبة تساوي (66.31) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

**2. تحليل بيانات الفرضية الثانية: يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الأمان في الخدمات المصرفية.** يتم تحليل عبارات هذه الفرضية من خلال:

### الجدول (5-5)

#### اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الثانية

الترتيب	التفسير	مستوي الدلالة	قيمة t المحسوبة	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
1	الموافقة بشدة	0.000	49.78	%88	0.6554	4.40	تطبيق الصيرفة الالكترونية يوفر بيئة آمنة للمعاملات المالية.
4	الموافقة بشدة	0.000	49.30	%84.6	0.6372	4.23	الأنظمة الأمنية المتبعة في تطبيقات الصيرفة الالكترونية تقلل من مخاطر الإحتيال المالي.
2	الموافقة بشدة	0.000	43.16	%85.8	0.7371	4.29	تقنيات الحماية المستخدمة في الصيرفة الالكترونية تضمن سرية بيانات العملاء.

5	الموافقة بشدة	0.000	38.80	%84	0.8027	4.20	تقنيات الأمان في تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يعزز من المراقبة الفعالة للمعاملات المالية.
3	الموافقة بشدة	0.000	34.02	%85	0.9273	4.25	استخدام تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يضمن السرية في المعاملات المصرفية و الخلو من الخطورة و الشك.
	الموافقة بشدة	0.000	56.00	%85.4	0.5663	4.27	المتوسط الكلي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2024م

قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 و درجة حرية 54 تساوي 1.96

من خلال الجدول (5) يلاحظ الباحث أن ترتيب عبارات الفرضية الثانية باستخدام الوسط الحسابي المرجح والوزن النسبي وإختبار t للعينة الواحدة لإختبار الفروق بين إجابات المستجوبين كان كالأتي:

في الترتيب الأول جاءت العبارة: **تطبيق الصيرفة الإلكترونية يوفر بيئة آمنة للمعاملات المالية.** بوسط حسابي 4.40 وإنحراف معياري 0.6554 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 88% وقيمة t المحسوبة تساوي (49.78) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

في الترتيب الثاني جاءت العبارة: **تقنيات الحماية المستخدمة في الصيرفة الإلكترونية تضمن سرية بيانات العملاء.** بوسط حسابي 4.29 وإنحراف معياري 0.7371 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 85.8% وقيمة t المحسوبة تساوي (43.16) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

في الترتيب الثالث جاءت العبارة: **استخدام تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يضمن السرية في المعاملات المصرفية و الخلو من الخطورة و الشك.** بوسط حسابي 4.25 وإنحراف معياري 0.9273 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 85% وقيمة t المحسوبة تساوي (34.02) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

في الترتيب الرابع جاءت العبارة: **الأنظمة الأمنية المتبعة في تطبيقات الصيرفة الإلكترونية تقلل من مخاطر الإحتيال المالي.** بوسط حسابي 4.23 وإنحراف معياري 0.6372 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 84.6% وقيمة t المحسوبة تساوي (49.30) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

في الترتيب الخامس جاءت العبارة: **تقنيات الأمان في تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يعزز من المراقبة الفعالة للمعاملات المالية.** بوسط حسابي 4.20 وإنحراف معياري 0.8027 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 84% وقيمة t المحسوبة تساوي (38.80) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

مما سبق يلاحظ الباحث أن الإتجاه العام لإجابات الباحثين هي الموافقة بشدة علي عبارات هذه الفرضية بوسط حسابي 4.27 وإنحراف معياري 0.5663 وبلغ الوزن النسبي لمتوسط العبارات 85.4%

وقيمة  $t$  المحسوبة تساوي (56.00) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

3. تحليل بيانات الفرضية الثالثة: يساهم استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين سرعة وزيادة دقة الخدمات المصرفية. يتم تحليل عبارات هذه الفرضية من خلال:

### الجدول (5-6)

#### اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الثالثة

الترتيب	التفسير	مستوي الدلالة	قيمة $t$ المحسوبة	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
2	الموافقة بشدة	0.000	44.72	%89.4	0.7417	4.47	استخدام الصيرفة الإلكترونية يساعد في انجاز المعاملات المالية.
4	الموافقة بشدة	0.000	44.41	%86.8	0.7256	4.34	المصارف التي توفر خدمات الصيرفة الإلكترونية تظهر استجابة اسرع لاحتياجات العملاء
5	الموافقة بشدة	0.000	44.48	%86.4	0.7214	4.32	استخدام سرعة المعاملات الإلكترونية تزيد من فعالية الخدمات المصرفية بالمصارف.
3	الموافقة بشدة	0.000	42.92	%88	0.7601	4.40	استخدام تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يقلل من أوقات الإنتظار في اجراء المعاملات المصرفية.
1	الموافقة بشدة	0.000	50.06	%89.4	0.6626	4.47	الإجراءات المصرفية التي تنفذ الكترونيا تؤدي الى توفير الوقت.
	الموافقة بشدة	0.000	59.92	%88	0.5450	4.40	المتوسط الكلي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2024م

قيمة  $t$  الجدولية عند مستوي معنوية 0.05 و درجة حرية 54 تساوي 1.96

من خلال الجدول (6) يلاحظ الباحث أن ترتيب عبارات الفرضية الثالثة بإستخدام الوسط

الحسابي المرجح والوزن النسبي وإختبار  $t$  للعينة الواحدة لإختبار الفروق بين إجابات المستجوبين كان كالاتي:

في الترتيب الأول جاءت العبارة: الإجراءات المصرفية التي تنفذ الكترونيا تؤدي الى توفير الوقت. بوسط حسابي 4.47 وإنحراف معياري 0.6626 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة %89.4 وقيمة  $t$  المحسوبة تساوي (50.06) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

في الترتيب الثاني جاءت العبارة: استخدام الصيرفة الإلكترونية يساعد في انجاز المعاملات المالية. بوسط حسابي 4.47 وإنحراف معياري 0.7417 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة %89.4 وقيمة  $t$  المحسوبة تساوي (44.72) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

في الترتيب الثالث جاءت العبارة: استخدام تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يقلل من أوقات الإنتظار في اجراء المعاملات المصرفية. بوسط حسابي 4.40 وإنحراف معياري 0.7601 وبلغ الوزن النسبي لهذه

العبارة 88% وقيمة t المحسوبة تساوي (42.92) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح لصالح الموافقين بشدة. في الترتيب الرابع جاءت العبارة: المصارف التي توفر خدمات الصيرفة الإلكترونية تظهر استجابة اسرع لاحتياجات العملاء. بوسط حسابي 4.34 وإنحراف معياري 0.7256 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 86.8% وقيمة t المحسوبة تساوي (44.41) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة. في الترتيب الخامس جاءت العبارة: استخدام سرعة المعاملات الإلكترونية تزيد من فعالية الخدمات المصرفية بالمصارف. بوسط حسابي 4.32 وإنحراف معياري 0.7214 وبلغ الوزن النسبي لهذه العبارة 86.4% وقيمة t المحسوبة تساوي (44.48) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة. مما سبق يلاحظ الباحث أن الإتجاه العام لإجابات المبحوثين هي الموافقة بشدة علي عبارات هذه الفرضية بوسط حسابي 4.40 وإنحراف معياري 0.5450 وبلغ الوزن النسبي لمتوسط العبارات 88% وقيمة t المحسوبة تساوي (59.92) ومستوي دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فان ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين بشدة.

5-5 اختبار الفرضيات

يقوم الباحث في هذا الجانب باختبار فرضيات الدراسة باستخدام مربع كأي وذلك كما يلي:

1. اختبار الفرضية الأولى: يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الثقة في الخدمات المصرفية.

### الجدول (5-7)

#### إختبار الفرضية الأولى

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كأي المحسوبة	درجة الحرية	مستوي الدلالة
تطبيق الصيرفة الإلكترونية يعزز من ثقة المستخدمين في الخدمات المصرفية المقدمة.	4.52	0.5726	24.04	2	0.000
تساهم الصيرفة الإلكترونية في تقديم خدمات مصرفية أكثر مصداقية.	4.38	0.6233	16.83	2	0.000
استخدام تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يقلل من فرص الأخطاء.	4.27	0.7316	31.61	3	0.000
توفر تطبيقات الصيرفة الإلكترونية معلومات دقيقة عن حسابات العملاء.	4.12	0.7711	37.72	3	0.000
تساعد الصيرفة الإلكترونية في انجاز الخدمات المصرفية بشكل قصير يعتمد عليه.	4.45	0.7408	42.38	3	0.000
المتوسط الكلي	4.35	0.4868	18.37	9	0.032

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2024م

من خلال الجدول (7) يلاحظ الباحث أن الوسط الحسابي لعبارات هذه الفرضية أظهر خيار الموافقة بشدة والموافقة بإنحرافات معيارية تتراوح بين (0.5726-0.7711) وهذا يعني أن متوسط الإجابات هي الموافقة بشدة علي عبارات هذه الفرضية، ولتأكيد ذلك تم إستخدام إختبار مربع كأي لقياس الأثر المعنوي للعبارات، ونلاحظ أن قيم مربع كأي المحسوبة تقع بين (16.83 – 42.38) وكل القيم كبيرة مقارنة بالقيم الجدولية، ومستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) مما يدل علي

وجود فروق ذات دلالة إحصائية، أي أن يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الثقة في الخدمات المصرفية، وهذا يثبت صحة الفرضية الأولى التي تنص علي: (يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الثقة في الخدمات المصرفية).

2. اختبار الفرضية الثانية: يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الأمان في الخدمات المصرفية.

### الجدول (8-5)

#### إختبار الفرضية الثانية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كأي المحسوبة	درجة الحرية	مستوي الدلالة
تطبيق الصيرفة الإلكترونية يوفر بيئة آمنة للمعاملات المالية.	4.40	0.6554	14.98	2	0.000
الأنظمة الأمنية المتبعة في تطبيقات الصيرفة الإلكترونية تقلل من مخاطر الاحتيال المالي.	4.23	0.6372	15.74	2	0.000
تقنيات الحماية المستخدمة في الصيرفة الإلكترونية تضمن سرية بيانات العملاء.	4.29	0.7371	31.47	3	0.000
تقنيات الأمان في تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يعزز من المراقبة الفعالة للمعاملات المالية	4.20	0.8027	59.45	4	0.000
استخدام تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يضمن السرية في المعاملات المصرفية و الخلو من الخطورة و الشك .	4.25	0.9273	47.81	4	0.000
المتوسط الكلي	4.27	0.5663	25.07	11	0.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد علي بيانات الإستهانة 2024

من خلال الجدول (8) يلاحظ الباحث أن الوسط الحسابي لعبارات هذه الفرضية أظهر خيار الموافقة بشدة بانحرافات معيارية تتراوح بين (0.6372-0.9273) وهذا يعني أن متوسط الإجابات هي الموافقة بشدة علي عبارات هذه الفرضية، ولتأكيد ذلك تم إستخدام إختبار مربع كأي لقياس الأثر المعنوي للعبارات، ونلاحظ أن قيم مربع كأي المحسوبة تقع بين (14.98- 59.45) وكل القيم كبيرة مقارنة بالقيم الجدولية، ومستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) مما يدل علي وجود فروق ذات دلالة إحصائية، أي أن يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الأمان في الخدمات المصرفية. وهذا يثبت صحة الفرضية الثانية التي تنص علي: (يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الأمان في الخدمات المصرفية).

3. إختبار الفرضية الثالثة: يساهم استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين سرعة وزيادة دقة الخدمات المصرفية.

### الجدول (9-5)

#### إختبار الفرضية الثالثة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كأي المحسوبة	درجة الحرية	مستوي الدلالة
استخدام الصيرفة الإلكترونية يساعد في انجاز المعاملات المالية.	4.47	0.7417	47.33	3	0.000
المصارف التي توفر خدمات الصيرفة الإلكترونية تظهر استجابة اسرع لاحتياجات العملاء	4.34	0.7256	40.20	3	0.000

0.000	3	34.23	0.7214	4.32	استخدام سرعة المعاملات الإلكترونية تزيد من فعالية الخدمات المصرفية بالمصارف.
0.000	3	39.18	0.7601	4.40	استخدام تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يقلل من أوقات الإنتظار في اجراء المعاملات المصرفية.
0.000	2	18.47	0.6626	4.47	الإجراءات المصرفية التي تنفذ الكترونيا تؤدي الى توفير الوقت.
<b>0.002</b>	<b>9</b>	<b>23.72</b>	<b>0.5450</b>	<b>4.40</b>	<b>المتوسط الكلي</b>

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد علي بيانات الاستبانة 2024م

من خلال الجدول (9) يلاحظ الباحث أن الوسط الحسابي لعبارات هذه الفرضية أظهر خيار الموافقة بشدة بإنحرافات معيارية تتراوح بين (0.6626–0.7601) وهذا يعني أن متوسط الإجابات هي الموافقة بشدة علي عبارات هذه الفرضية، ولتأكيد ذلك تم استخدام اختبار مربع كأي لقياس الأثر المعنوي للعبارات، ونلاحظ أن قيم مربع كأي المحسوبة تقع بين (18.47–47.33) وكل القيم كبيرة مقارنة بالقيم الجدولية، ومستوى دلالة إحصائية تتراوح بين (0.000-0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) مما يدل علي وجود فروق ذات دلالة إحصائية، أي أن يساهم استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين سرعة وزيادة دقة الخدمات المصرفية.

وهذا يثبت صحة الفرضية الثالثة التي تنص علي (⊗) يساهم استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين سرعة وزيادة دقة الخدمات المصرفية).

## المحور السادس: النتائج و التوصيات

### 1-6: النتائج:

بعد تناول الصيرفه الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية في إطارها النظري وإجراء الدراسة الميدانية، توصل الباحث الى النتائج التالية.

- 1 – يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الثقة في الخدمات المصرفية.
- 2 – تساهم الصيرفة الإلكترونية في تقديم خدمات مصرفية أكثر مصداقية.
- 3 – يساهم تطبيق الصيرفة الإلكترونية في زيادة درجة الامان في الخدمات المصرفية.
- 4 – تساهم تقنيات الحماية المستخدمة في الصيرفة الإلكترونية في الحفاظ على سرية بيانات العملاء
- 5 – يؤدي تطبيق الصيرفة الإلكترونية الى تحسين سرعة ودقة الخدمات المصرفية.

- 6 - تؤدي الإجراءات المصرفية التي تنفذ إلكترونياً الى توفير الوقت.
  - 7 - استخدام تطبيقات الصيرفة الإلكترونية يقلل من أوقات الإنتظار في إجراء المعاملات المصرفية.
- 2-6 التوصيات:**
- بناء على النتائج يوصي الباحث المصارف بالاتي: -
  - 1 - على المصارف استخدام المزيد من تطبيقات الصيرفة الإلكترونية لتوفير معلومات دقيقة عن حسابات العملاء.
  - 2 - على المصارف الاستمرار في تطوير وتحديث تطبيقات الصيرفة الإلكترونية لتقليل من فرص الوقوع في الأخطاء.
  - 3 - على المصارف الاهتمام بتطوير خدمات الصيرفة الإلكترونية مما يعزز المراقبة الفعالة للمعاملات المالية.
  - 4 - على المصارف الاستمرار في تطوير وتحديث الأنظمة الأمنية المستخدمة في تطبيقات الصيرفة الإلكترونية.

## المحور السابع: المصادر والمراجع

### 1-7 الكتب والمراجع

- أبو فروه، محمود محمد، (2012م)، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر، عمان.
- بدير، الحداد عوض، (1999م)، تسويق الخدمات المصرفية- ط1، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- الجداد، عوض بدير، (1999م)، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، القاهرة.
- الدراكة، مأمون، تشبلي، طارق، (2006م)، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- الراوي، خالد وهيب، (2002م)، العمليات المصرفية الخارجية، ط2، دار المناهج للنشر، عمان.
- رضوان، رأفت، (1999م)، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- الصميدعي، محمود جاسم محمد، يوسف، روينه عثمان، (2001م)، التسويق المصرفي - مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
- الطائي، رعد عبد الله، قداة، عيسى، (2008م)، إدارة الجودة الشاملة، دار الباروزي للنشر، عمان.
- العطار، هاني وجيه، (2016م)، التجارة الإلكترونية، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان.
- عمار، أنور ابوبكر، (2011م)، المصارف ديناصورات تواجه الانقراض- مدخل الى الصيرفة الإلكترونية، مطبعة مارسلاند، الخرطوم.



- الغندور، حافظ كامل، (2003م)، محاور التحديث الفعال في المصارف العربية فكر ما بعد الحداثة، جمعية اتحاد المصارف العربية، بيروت.
- كافي، مصطفى يوسف، (2011م)، النقود والبنوك الإلكترونية، دار رسلان للنشر والتوزيع، دمشق.
- محمود، رمزي، (2022م)، النقود والبنوك والتجارة الإلكترونية، دار التعليم الجامعي للنشر، الإسكندرية.
- المحياري، قاسم نايف علوان، (2006م)، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشورى، عمان.
- مسعودي، عبد الهادي، (2016م)، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان.
- 2-7 المجلات العلمية والدوريات**
- أحمد، أحمد خضير، (2019م)، جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء، مجلة الاقتصاد والأعمال، العدد الأول، المجلد الثالث، جامعة التكوين.
- ايوب، كداري، لراضي، سفيان، (2024م)، استعداد زبائن البنوك الاسلامية في الجزائر لاعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، العدد الأول، المجلد التاسع.
- بوقريرة، حمزة، (2020م)، أثر تبني أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون، مجلة الإستراتيجية والتنمية، العدد الثاني.
- جباري، شوقي، (2012م)، الآثار المرتقبة للنقود الالكترونية على السياسة النقدية، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد الخامس، مخبر الاقتصاد الرقمي.
- الحريري، هاشم عمر، (2010م)، دور نظام التكلفة على أساس النشاط في تحديد تكلفة الخدمات المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 24.
- الحسن، عزة على محمد، (2006م)، الإطار القانوني للصيرفة الالكترونية، مجلة المصارف، العدد السابع عشر، السنة الرابعة، اتحاد المصارف السوداني.
- الحلفي، رياض ضياء، (2017م)، أثر التجارة الإلكترونية في جودة الخدمة المصرفية، مجلة ميسان للدراسات الأكاديمية، العدد 31.
- خير الدين، معطى الله، محمد، بوقموم، (2010م)، المعلوماتية والجهاز البنكي - حتمية تطوير الخدمات المصرفية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، جامعة حسبية بن بو علي-شلف.



- السبتي، وسيلي، (2018م)، بنوك الإنترنت: دوافعها، خدماتها ومخاطرها، مجلة المنهل الإقتصادي، العدد الثاني، المجلد الاول، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- شاكور، فؤاد، (2003م)، الأعمال المصرفية الالكترونية- الإطار الرقابي والقضايا المتعلقة بإدارة المخاطر، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 273.

- طرشي، محمد، عبود، عمر، (2017م)، متطلبات اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، العدد الخامس، المجلد الثاني، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- محمد، سحنون، (2006م)، النقود الالكترونية واثرها على المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية، مجلة العلوم الانسانية، العدد التاسع، جامعة محمد خضر بسكرة.

### 3-7 الرسائل الجامعية:

- محمد، الجزولي حسن عبد الرحمن، (2020م)، دور الصيرفة الالكترونية في جذب الودائع في المصارف التجارية السودانية، رسالة ماجستير في المحاسبة غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، كلية الدراسات العليا.

- محمد، مخرمش حاج، (2018م)، دور الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف التجارية ، رسالة ماجستير في المحاسبة غير منشورة ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.