

أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في زيادة ربحية البنوك - بالتطبيق على عينة من البنوك السودانية

رقية الطيب علي أحمد

جامعة الملك خالد ( المملكة العربية السعودية )، [raahmed@kku.edu.sa](mailto:raahmed@kku.edu.sa)

The effect of using electronic banking services on increasing the profitability of banks - applying to a sample of Sudanese banks

Rogia Eltayb Ali Ahmed

King Khalid University (Saudi Arabia) [raahmed@kku.edu.sa](mailto:raahmed@kku.edu.sa)

تاريخ الاستلام: 2021/02/22 تاريخ القبول: 2020/03/26 تاريخ النشر: 2021/06/30

الملخص:

هدفت الدراسة الى معرفة أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على زيادة ربحية البنوك من خلال دراسة العلاقة الارتباطية بين الخدمات المصرفية الالكترونية والربحية وتقليل المخاطر المتعلقة بالخدمات المصرفية وانعكاس ذلك على الربحية، وقامت الباحثة ب الاعتماد على أسلوب الاستبانة على العاملين في عينة من البنوك السودانية، وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة الربحية كذلك وجود علاقة إيجابية بين تقليل المخاطر المرتبطة بالخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة الربحية، وأن التميز في الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي الى زيادة القدرة التنافسية والحصة السوقية من خلال جذب العملاء وكسب ولاءهم، كما اوصت الدراسة بضرورة وجود إدارة للتسويق المصرفي تهدف الى التميز وجذب العملاء وضرورة السعي الى تطوير الخدمات المصرفية بناء على رغبات العملاء.

الكلمات المفتاح: الخدمات المصرفية الالكترونية، الربحية

تصنيف JEL: C01, L25

Abstract:

The study aimed to know the effect of electronic banking services on the increase in the profitability of banks by studying the relationship between electronic banking services, profitability and private banking services and its reflection on profitability. The researcher relied on the method of questionnaire on workers in a sample of Sudanese banks, and the study concluded that there is a positive correlation between electronic banking services and increased profitability, as well as a positive relationship between reducing the risks associated with electronic banking services and increasing profitability, and that excellence in electronic banking services leads To increase competitiveness and market share by attracting customers and gaining their loyalty. The study also recommended the necessity of having a banking marketing department aiming at excellence and attracting customers and the necessity of seeking to develop banking services based on customer desires.

Key words: Electronic banking services. Profitability

JEL classification codes: C01, L2

**1. مقدمة.**

يمثل القطاع المصرفي أهم القطاعات الحيوية لاقتصاد أي بلد وذلك لانه يتعامل مع شريحة كبيرة من العملاء ، ومع التقدم التكنولوجي وتحول البنوك الى بنوك الكترونية او كما يطلق عليها بنوك الانترنت فاصبحت بحاجة الى مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال تقديم الخدمات الالكترونية عبر الانترنت ومن هنا أصبحت الصيرفة الالكترونية من أكبر التحديات التي تواجه القطاع المصرفي ومن أهم مقومات الحصول على الميزة التنافسية وكبر الحصة السوقية للمصارف . ونظرا لانها تقدم قدرا كبيرا من المنفعة من خلال الخصوصية وسهولة الاستخدام فان ذلك ينعكس بطبيعة الحال على ربحية القطاع المصرفي .

**أهمية الدراسة :**

تأتي أهمية البحث من من أهمية متغيراته التي ركز عليها وهي الخدمات المصرفية الالكترونية والربحية وذلك من خلال تأثير الخدمات المصرفية على العوامل المحددة للربحية .

**أهداف الدراسة :**

يهدف البحث بشكل أساسي لمعرفة أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية البنوك بالإضافة الى الأهداف الفرعية الآتية :

- دراسة العلاقة الارتباطية بين متغيري البحث ( الخدمات المصرفية الالكترونية ) و( الربحية )
- تشخيص واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك السودانية
- تحديد مستوى الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء.
- اقتراح دراسات مستقبلية لمواصلة موضوع البحث .

**مشكلة الدراسة :**

تمثلت مشكلة البحث في توضيح أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية البنوك وذلك من خلال انعكاس تلك الخدمات على تقليل تكلفة الخدمات المقدمة الكترونيا من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية :

- ماهو أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية البنوك ؟
- الى أي مدى توظف البنوك السودانية الخدمات الالكترونية لتتقدم الخدمات المصرفية ؟
- ماهو واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك السودانية ؟
- ماهي العوامل التي تؤثر على الخدمات المصرفية الالكترونية ؟

**فرضيات الدراسة:**

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة الربحية.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة احصائية إيجابية بين تقليل مخاطر الخدمات المصرفية وزيادة الربحية .

**حدود الدراسة :**

الحد المكاني: البنوك السودانية

الحد الزمني: تم تطبيق هذه الدراسة في العام 2021

الحد البشري: طبق البحث على عينة عشوائية من العاملين في البنوك السودانية

**منهجية الدراسة :**

يعتمد البحث على استخدام المنهج التحليلي فيما يتعلق بتحليل أداة البحث المتمثلة في الاستبيان وذلك بهدف الوصول إلى نتائج تدعم فرضية البحث إضافة ، إلى المنهج الوصفي فيما يتعلق بالاطار النظري كما استخدم المنهج الاستدلالي في التحليل الاحصائي  
إجراءات الدراسة :

تضمنت إجراءات البحث :

مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث عينة من العاملين في البنوك السودانية  
أداة البحث : تمثلت أدوات البحث في المراجع والاستبانة والملاحظة الشخصية

## 02 الدراسات السابقة:

1،2 دراسة عوض ورسلان ( 2017) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في مجال الخدمات المصرفية ، كذلك التعرف على تأثير استخدام تلك الأدوات والتقنيات الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية ومن نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الفلسطينية والتكلفة التشغيلية والربحية وكذلك السيولة النقدية والميزة التنافسية وقد اوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها بضرورة الاطلاع على تجارب البنوك العالمية بهدف أن تتجه البنوك الوطنية الى تطبيق خدمات الصيرفة الشاملة تدريجيا .

2،2 دراسة الهنداوي (2016) :

هدفت الدراسة الى تحقيق مجموعة اهداف أهمها التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة في البنوك التجارية الأردنية ومستوى رضا العملاء عنها إضافة الى التعرف على اختلافات اراء الباحثين حول جودة الخدمات الالكترونية ودرجة رضاهم عنها، ومن نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة للموثوقية والاستجابة والأمان على رضا العملاء ومن توصيات الدراسة الاهتمام بمتابعة التطورات والمستجدات في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية وتعزيز الحصص السوقية للبنك عن طريق جذب العملاء وإصدار نشرات ارشادية لارشاد العملاء نحو الطريقة الصحيحة في اجراء المعاملات المصرفية باستخدام الخدمات الالكترونية .

3،2 دراسة أبو رمان (2016) :

هدفت الدراسة الى الكشف عن جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على تعزيز ولاء العملاء وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تأثيرية بين أبعاد جودة الخدمات الالكترونية وولاء العملاء تجاه البنوك التجارية الأردنية وذلك من خلال جودة العلاقة بين البنك والعميل ، واوصت الدراسة بضرورة أن تولي البنوك الخدمات الالكترونية اهتماما كبيرا من خلال استخدام وسائل اتصال ذات اعتمادية وفاعلية عالية وذات خصوصية وامان .

4،2 دراسة قديمي (2010) :

تمثل هدف الدراسة في التعرف على دور الخصائص الشخصية المتمثلة في الجنس، الفئة العمرية، الوظيفة والشهادة العلمية في استخدام الصيرفة الالكترونية وماهي مقومات نجاحها من وجهة نظر عملاء البنك وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها أن من أهم معوقات الصيرفة الالكترونية هو عدم الوعي بالخدمات المصرفية وعدم قيام البنك بدور التوعية اللازم انشر ثقافة الصيرفة الالكترونية ، واوصت الدراسة بضرورة قيام البنوك العاملة في الأردن بحملة تثقيفية شاملة لنشر ثقافة الصيرفة الالكترونية .

2،5 دراسة الوزيرة (2018) :

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع توفر خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية حيث أنها لازالت في مرحلة أولوية. واستنتجت الدراسة أن اعتماد الصيرفة الالكترونية يساعد في تخفيض التكلفة وزيادة حجم السوق من خلال الخدمات المصرفية عن بعد كذلك تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية يعتمد على وجود أنظمة دفع الكترونية تتلاءم مع متطلبات العملاء وتتميز بالسهولة والوضوح،

ومن أهم ما أوصت به الدراسة نشر الوعي المصرفي لدى الشعب الجزائري وتعريفه بأهمية استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية مما يرفع من حجم التعاملات وزيادة الثقة فيها كذلك تطوير أدوات الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري والاعتماد عليها بشكل كبير .  
2،6 دراسة الخزرجي(2020):

هدفت الدراسة للتعرف على مدى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية واثرها في الشمول المالي ومن نتائج الدراسة أن هنالك أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية على الشمول المالي في البنوك العراقية وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني البنوك العراقية المزيد من الابتكارات المالية لمجاراة القطاع المصرفي العالمي والتغلب على القيود المفروضة لتمكين هذه البنوك من تقديم العروض الجاذبة للعملاء  
3.الإطار النظري المبحث الأول :

### 1.3 الصيرفة الالكترونية

تناول العديد من الكتاب موضوع الصيرفة الالكترونية لأنه اصبح من أكبر التحديات التي تواجه القطاع المصرفي سواء كان قطاع حكومي أو أهلي . وتعددت تعريفات الصيرفة الالكترونية نذكر منها  
هي وسيلة توصيل الخدمات والمنتجات البنكية للعملاء عن طريق الانترنت ليتمكنوا من اجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة الى زيارة البنك (أحمد ،ضيفوعامر،عكاز،2019،ص123).  
كما عرفت بأنها استخدام تكنولوجيا الاتصال في اجراء العمليات المصرفية الكترونيا بحيث يقوم الزبون بالاعمال المصرفية من أي مكان وفي اي زمان دون الحاجة الى الذهاب الى البنك .(البصري،عيد و طاهر،عدليل،2018،ص136)  
كذلك يقصد بها تقديم البنوك للخدمات المصرفية الكترونيا من خلال شبكات الاتصال بحيث يدخل عليها المشاركون فقط ووفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك .(ميادة ،بلعاش،و حسيبة،زايدى،2017،ص304).  
أيضا هي النظام الذي يسمح للعميل القيام بعملياته المصرفية والحصول على المعلومات بسرعة وبأقل تكلفة جهد (محمد،جمال هداش،2017،ص187).

ومما سبق تصل الباحثة الى أن الصيرفة الالكترونية من أكبر واهم التحديات التكنولوجية التي تواجه القطاع المصرفي حيث أنها باختصار تعني القيام بالعمليات المصرفية أينما كنت ومتي شئت .

### 1.3.1 مزايا الصيرفة الالكترونية :

تتمثل مزايا الصيرفة الالكترونية في (عبد النور،2004،ص16،17)

-تنظيم عمليات السداد والدفع في الوقت المحدد

-سرعة تناقل النقد

-الامن والسلامة

-تقليل الاعمال الورقية

-توفير العمليات الإدارية للبنوك مثل شبكات المقاصة الالكترونية

-زيادة رضا العملاء

-زيادة كفاءة أداء البنوك

تسهيل التجارة الخارجية عن طريق ارسال المستندات واستقبالها بسرعة هائلة

### 2،3 عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية

هنالك عدة عوامل لنجاح الصيرفة الالكترونية يمكن ايجازها في ( أبو تمة ، موسى , حاج الأمين،ادريس، 2019 ،ص340)

.تصميم شبكة كبيرة امنة تضم كل الجهات ذات العلاقة

ادخال خدمات الصيرفة الالكترونية وفقا لخطط استراتيجية -

ربط كافة الجهات بمستوي دولي -

إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية -

- العمل عمى إنشاء تنظيم إداري يعمل مهمته التنسيق بين الاطراف

#### 4. الخدمات المصرفية الالكترونية :

الخدمات المصرفية الالكترونية هي عملية اكمال العمليات المصرفية بواسطة العملاء دون الذهاب الى البنك مثل الهاتف المصرفي ، الخدمات المصرفية المنزلية . ( الرواشي،حسن والتل،رعدوالعمرنصالح،2020،ص377). كما تعني تقديم المعلومات والخدمات لزبائن المصرف عبر أنظمة توصيل مختلفة تستخدم مع أجهزة الكمبيوتر الشخصية أو الهواتف الذكية (صالح،محمد عيد وابراهيم ، إبراهيم، 2020،ص307).

#### 1.4 العوامل المؤثرة في الخدمات المصرفية الالكترونية :

هنالك عدد من العوامل تؤثر في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يمكن ايجازها فيما يلي(العضائله،رائدمحمد والمبيضين ،هشام عثمان والسميرات، محمد خليل،2016،ص535و536)

- الفائدة المدركة وتعني المنفعة المتوقعة بواسطة العميل المنتفع من الخدمات المصرفية الالكترونية
- درجة الثقة وتعتبر من أكثر العوامل تأثيرا على اعتماد العميل على الخدمات المصرفية الالكترونية
- درجة المهارة التقنية حيث تختلف المهارة التي يستخدمها العملاء في التعامل مع الموقع الالكتروني
- تصميم الخدمة الالكترونية حيث يؤثر على استخدام العملاء للخدمات الالكترونية.
- توافر المعلومات ويعني ضرورة توفير المعلومات عن الخدمات التي يقدمها البنك للعميل

#### 5. الدراسة الميدانية:

##### 1.5 إجراءات وتحليل بيانات الدراسة

أ.أداة الدراسة:

تم تصميم استبانة بشكل خاص لجمع البيانات بالاعتماد على الدراسات السابقة والمراجع للمواضيع المتعلقة بموضوع الدراسة وأراء عدد من أعضاء هيئة التدريس ذوى الخبرة في هذا المجال، وكذلك بعض الإداريين وأصحاب الخبرة في مجال العلوم الإدارية، وذلك لتحديد فقرات الاستبانة، وقد تم تحكيم الاستبانة من قبل ذوى الخبرة.

تم توجيه الاستبانة إلى عينة ميسرة تتكون من 40 فرد من عينة من البنوك السودانية وتتكون الاستبانة من جزأين:

الجزء الأول: يتضمن المعلومات الشخصية للمبحوثين (التخصص العلمي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) وذلك للوقوف على تخصصهم العلمي ومؤهلهم العلمي، وسنوات خبرتهم.

الجزء الثاني: يتضمن أسئلة الفرضيات كلا على حدا.

ب،عبارات الاستبانة:

تم توجيه عبارات الاستبانة على من عينة من البنوك السودانية (عينة الدراسة) وقد احتوت الاستبانة على (18) سؤال و على كل فرد من عينة الدراسة تحديد إجابة واحدة في كل سؤال وفق مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

ج،ثبات الاستبانة:

استخدمت طريقة الفاكرو نباخ لقياس ثبات الاستبانة وقد تبين ان معامل الثبات مرتفع مما يطمئن على استخدام الاستبانة وتم اختبار عبارات الاستبانة عن طريق معامل الفاكرو نباخ الاحصائي وقد كانت النتيجة 0.89 من 1 وهذا يدل على ثبات عبارات الاستبانة. د، الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وللتحقق من فرضياتها، تم استخدام الطرق والإجراءات الإحصائية التالية:

- العرض البياني والتوزيع التكراري للإجابات.

- النسب المئوية.

- الوسط الحسابي.

- الانحراف المعياري

- اختبار مربع كاي لاختبار فرضيات الدراسة.

ولتطبيق الطرق والأساليب الإحصائية المذكورة أعلاه على البيانات التي تم الحصول عليها من إجابات العينة تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (Spss) Statistical Package for social science والذي يعد من أكثر الحزم الإحصائية دقة في النتائج.

2،5، تطبيق أداة الدراسة:

وزعت الاستبانة على عينة الدراسة وتم تفرغ البيانات في جداول أعدتها الباحثة لهذا الغرض، حيث تم تحويل المتغيرات الاسمية (أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، لا أوافق، لا أوافق بشدة ) إلى متغيرات كمية (1،2،3،4،5) على الترتيب .

3،5، وصف البيانات الشخصية للأستبيان:

1،3،5، التخصص :

جدول 1. التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص

التخصص	العدد	النسبة المئوية
محاسبة	10	25.0%
إدارة أعمال	9	22.5%
اقتصاد	16	40.0%
أخرى	5	12.5%
المجموع	40	100%

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة التطبيقية 2021م

يتضح من الجدول (1) أعلاه أن هنالك (40.0%) فرد تخصصهم اقتصاد، وأن هنالك نسبة (25.0%) فرد تخصصهم محاسبة ، وأن هنالك (22.5%) فرد تخصصهم إدارة أعمال، وأن هنالك (12.5%) فرد تخصصهم أخرى ، لذا نلاحظ أن 88% من المبحوثين لهم تخصصات ذات صلة بالدراسة مما يجعلهم أكثر الماما بالموضوع المدروس.

2،3،5، المؤهل العلمي:

جدول 2. التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	0	0%
بكالوريوس	12	30.0%
ماجستير	25	62.5%
دكتوراه	3	7.5%
المجموع	40	100%

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة التطبيقية 2021م

يتضح من الجدول (2) أعلاه أن هنالك (62.5%) فرد مؤهلهم العلمي ماجستير، وأن هنالك نسبة (30.0%) مؤهلهم العلمي بكالوريوس، وأن هنالك نسبة (7.5%) مؤهلهم العلمي دكتوراه، لذا نلاحظ أن 92% من الباحثين لديهم مؤهلات جامعية تمكنهم من فهم محتويات الاستبانة والاجابة عليها بصورة جيدة.

3,3,5 سنوات الخبرة:

جدول 3. التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

عدد السنوات	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	10.0%
5 سنوات وأقل من 15 سنة	15	37.5%
15 سنة وأقل من 25 سنة	18	45.0%
25 سنة وأقل من 35 سنة	3	7.5%
المجموع	40	100%

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة التطبيقية 2021م

يتضح من الجدول (3) أعلاه أن هنالك (45.0%) فرد سنوات خبرتهم 15 سنة وأقل من 25 سنة، وأن هنالك نسبة (37.5%) فرد سنوات خبرتهم 5 سنوات وأقل من 15 سنة ، وأن هنالك نسبة (10.0%) فرد سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات ، وأن هنالك نسبة (7.5%) فرد سنوات خبرتهم 25 سنة وأقل من 35 سنة، نلاحظ ان 82% لهم خبرات أكثر من 5 سنوات وحتى 25 سنة وهي نسبة مقدره وكافية لاستيعاب بيانات الاستبانة بصورة جيدة.

## 6. عرض ومناقشة الفرضيات:

1,6 الفرضية الاولى (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة الربحية)

جدول 4. الوسط الحسابي والانحراف المعياري عن الفرضية

العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
استخدام الخدمات الالكترونية يقلل من تكلفة الاستثمار في راس المال البشري	4.13	1.090	إجابات الباحثين تميل نحو الموافقة
استخدام الخدمات الالكترونية يؤدي الى تقليل الاعمال الورقية مما يقلل التكلفة ويزيد الربحية	4.73	.452	إجابات الباحثين تميل نحو الموافقة بشدة
استخدام الخدمات الالكترونية يؤدي الى زيادة الميزة التنافسية التي تعكس ايجابا على زيادة الحصة السوقية	4.60	.545	إجابات الباحثين تميل نحو الموافقة بشدة
زيادة الحصة السوقية بسبب استخدام الخدمات الالكترونية تؤدي الى زيادة الربحية	4.58	.549	إجابات الباحثين تميل نحو الموافقة بشدة
استخدام الخدمات الالكترونية يقلل من الحاجة الى فتح فروع جديدة مما يقلل التكاليف ويزيد الربحية	3.78	.947	إجابات الباحثين تميل نحو الموافقة
استخدام الخدمات الالكترونية يؤدي الى تحقيق دورة استخدام النقود ويمكن من استثمارها لتحقيق ارباح اضافية	4.30	.608	إجابات الباحثين تميل نحو الموافقة بشدة
استخدام الخدمات الالكترونية من قبل قاعدة كبيرة من العملاء يقلل تكلفة تسويق الخدمات الالكترونية	4.18	.903	إجابات الباحثين تميل نحو الموافقة
استخدام الخدمات الالكترونية يؤدي الى اقتصاد الوقت والجهد مما ينعكس ايجاب على الربحية	4.50	.641	إجابات الباحثين تميل نحو الموافقة بشدة
استخدام الخدمات الالكترونية يؤدي الى اقتصاد الوقت والجهد مما ينعكس ايجاب على الربحية	4.27	.554	إجابات الباحثين تميل نحو الموافقة بشدة
استخدام الخدمات الالكترونية يؤدي الى زيادة كفاءة التشغيل من خلال سرعة التعامل مع المدخلات	4.50	.599	إجابات الباحثين تميل نحو الموافقة بشدة

يتضح من جدول (4) بعد قراءات الوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة الموافقة ان اغلبية المبحوثين تميل إجاباتهم نحو الموافقة بشدة بمعنى ان كل المبحوثين موافقون بدرجة عالية على جميع ما جاء بها إجابات معتبرة تؤكد صحة الفرضيات.

جدول 5. نتائج مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات الفرضية

العبارة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية	التفسير
استخدام الخدمات الالكترونية يقلل من تكلفة الاستثمار في راس المال البشري	28.250	0.000	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
استخدام الخدمات الالكترونية يؤدي الى تقليل الاعمال الورقية مما يقلل التكلفة ويزيد الربحية	8.100	0.000	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
استخدام الخدمات الالكترونية يؤدي الى زيادة الميزة التنافسية التي تنعكس ايجابا على زيادة الحصة السوقية	21.650	0.004	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
زيادة الحصة السوقية بسبب استخدام الخدمات الالكترونية تؤدي الى زيادة الربحية	20.150	0.000	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
استخدام الخدمات الالكترونية يقلل من الحاجة الى فتح فروع جديدة مما يقلل التكاليف ويزيد الربحية	27.250	0.000	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
استخدام الخدمات الالكترونية يؤدي الى تحقيق دورة استخدام النقود ويمكن من استثمارها لتحقيق ارباح اضافية	13.850	0.000	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
استخدام الخدمات الالكترونية من قبل قاعدة كبيرة من العملاء يقلل تكلفة تسويق الخدمات الالكترونية	17.000	0.001	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
استخدام الخدمات الالكترونية يؤدي الى اقتصاد الوقت والجهد مما ينعكس ايجاب على الربحية	15.050	0.001	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
استخدام الخدمات الالكترونية يؤدي الى اقتصاد الوقت والجهد مما ينعكس ايجاب على الربحية	19.850	0.000	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
استخدام الخدمات الالكترونية يؤدي الى زيادة كفاءة التشغيل من خلال سرعة التعامل مع المدخلات	15.800	0.000	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية

المصدر: إعداد الباحثة من التحليل الاحصائي spss

نلاحظ من الجدول (5) ان قيمة مربع كاي في جميع الحالات أكبر من القيمة الاحتمالية لها والتي تساوي 0.000 في أغلب الحالات وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين على جميع العبارات وعليه وتأسيساً على ما تقدم تستنتج الباحثة بأن الفرضية التي تنص على ان (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة الربحية) قد تحققت .

2,6 الفرضية الثانية (توجد علاقة ذات دلالة احصائية إيجابية بين تقليل مخاطر الخدمات المصرفية وزيادة الربحية)

جدول 6. الوسط الحسابي والانحراف المعياري عن الفرضية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
التطور التقني يقلل من مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية	4.45	.903	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
انخفاض تهديدات تشغيل البرامج المصرفية يقلل من التكلفة الناتجة عن الاخطار والتهديدات وينعكس ايجابا على الربحية	3.75	.776	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
تمتع الخدمات المصرفية الالكترونية بخواص تأمينية ضد الاختراق مما يقلل من المخاطر المصرفية	4.10	.917	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
التحقق من هوية العملاء يقلل من المخاطر المصرفية	4.40	.709	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
يحفظ البنك بنسخ احتياطية مشفرة لضمان سلامة	4.13	.791	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة



البرامج المصرفية			
حرص البنك على حماية البرامج المصرفية يعزز ثقة العملاء الحاليين ويجذب عملاء جدد مما يؤدي الى زيادة الربحية	4.45	.597	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
حماية وامان البرامج المصرفية يقلل من تكلفة تصحيح الاخطاء مما ينعكس ايجابا على الربحية	4.45	.552	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
استخدام التقنيات الحديثة للصيرفة يحد من مخاطر تشغيل البرامج ويؤدي الى تقليل التكاليف الناتجة عن الاخطار والتهديدات	4.07	.944	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة

المصدر: إعداد الباحثة من التحليل الاحصائي spss

يتضح من جدول (6) بعد قراءات الوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة الموافقة ان اغلبية المبحوثين تميل إجاباتهم نحو الموافقة بشدة بمعنى ان كل المبحوثين موافقون بدرجة عالية على جميع ما جاء بها إجابات معتبرة تؤكد صحة الفرضيات.

جدول 7. نتائج مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات الفرضية

العبارة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية	التفسير
التطور التقني يقلل من مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية	26.000	0.000	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
انخفاض تعديلات تشغيل البرامج المصرفية يقلل من التكلفة الناتجة عن الاخطار والتهديدات وينعكس ايجابا على الربحية	24.400	0.000	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
تتمتع الخدمات المصرفية الالكترونية بخواص تأمينية ضد الاحترق مما يقلل من المخاطر المصرفية	27.750	0.000	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
التحقق من هوية العملاء يقلل من المخاطر المصرفية	29.400	0.000	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
يحتفظ البنك بنسخ احتياطية مشفرة لضمان سلامة البرامج المصرفية	1.250	0.535	لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
حرص البنك على حماية البرامج المصرفية يعزز ثقة العملاء الحاليين ويجذب عملاء جدد مما يؤدي الى زيادة الربحية	14.600	0.000	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
حماية وامان البرامج المصرفية يقلل من تكلفة تصحيح الاخطاء مما ينعكس ايجابا على الربحية	17.150	0.000	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
استخدام التقنيات الحديثة للصيرفة يحد من مخاطر تشغيل البرامج ويؤدي الى تقليل التكاليف الناتجة عن الاخطار والتهديدات	11.000	0.012	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية

نلاحظ من الجدول (7) ان قيمة مربع كاي في جميع الحالات أكبر من القيمة الاحتمالية لها والتي تساوي 0.000 في أغلب الحالات وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين على جميع العبارات وعليه وتأسيساً على ما تقدم يستنتج الباحث بأن الفرضية التي تنص على ان (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقليل مخاطر الخدمات المصرفية وزيادة الربحية) قد تحققت .

### 7. الخاتمة :

تناولت الدراسة اثر الخدمات المصرفية الالكترونية على زيادة الربحية في القطاع المصرفي كما هدفت الى دراسة العلاقة الارتباطية بين تقليل المخاطر وزيادة الربحية من اجل تحقيق هدف الدراسة صممت استبانة لاختبار فروض الدراسة وطبقت الاستبانة على عينة من البنوك السودانية وتم تحليل أداة الدراسة باستخدام برنامج ,spss وبعد التحليل توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج والتوصيات .

### 1.7 النتائج :

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي :-

- 1- توجد علاقة إيجابية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة ربحية البنوك .
- 2- توجد علاقة ذات دلالة احصائية إيجابية بين تقليل مخاطر الخدمات المصرفية وزيادة الربحية
- 3- استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي الى تخفيض تكاليف تقديم الخدمات.
- 4- التميز في الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي الى زيادة القدرة التنافسية من خلال جذب العملاء وكسب ولاءهم .
- 5- التنوع في الخدمات المصرفية الالكترونية يرفع الحصة السوقية للمصرف .
- 6- انعكاس الخدمات المصرفية الالكترونية على زيادة الربحية يؤدي الى تعزيز الأداء العام للبنوك.
- 7- جودة الخدمات المصرفية الالكترونية تعمل على زيادة توظيف موارد البنوك بشكل امثل.

## 2.7، التوصيات :

بناء على النتائج سالفة الذكر توصي الباحثة بمجموعة من التوصيات وهي:

- 1- توصي الباحثة بالقيام ببحوث جديدة في المجال دور المقاصة الالكترونية في زيادة الربحية ، اثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تعزيز ولاء العملاء.
- 2- ضرورة السعي الى توسيع افاق التحديث في الخدمات الالكترونية .
- 3- لا بد من وجود إدارة للتسويق المصرفي تهدف الى التميز وجذب العملاء .
- 4- السعي الى تطوير الخدمات المصرفية بناء على دراسة رغبات العملاء.
- 5- ضرورة دراسة رضا العملاء بشكل مستمر مما ينعكس إيجابا على تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية .
- 6- يجب تصميم المواقع الالكترونية للبنوك بلغة سهلة ومفهومة.

## المراجع :

- 1- أبو تمه ,موسو حاج الأمين، ادريس.(2019).خدمات الصيرفة الالكترونية في السودان من وجهة نظر المصارف. مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد 11، العدد25
- 2- أبو رمان، اسعد حماد.(2016).أثر جودة الخدمات الالكترونية في تعزيز ولاء العملاء -دراسة على عينة عشوائية من عملاء البنوك التجارية الأردنية .مجلة دراسات - العلوم الإدارية ،المجلد 43، ملحق1
- 3- أحمد، ضيف ،وعامر، عكاز.(2019). نحو بناء اقتصاد رقمي من خلال تفعيل الصيرفة الالكترونية -تحليل احصائي للمواقع والافاق مع الإشارة لبعض التجارب الدولية الرائدة . مجلة الاستراتيجية والتنمية ، المجلد 9، العدد16.
- 4- البصري، عيد ،وطاهر، عديل.(2018).تقنيات الصيرفة الالكترونية وتأثيرها في جودة الخدمات المصرفية-دراسة استطلاعية مقارنة لبعض المصارف العراقية الحكومية والأهلية .مجلة الإدارة والاقتصاد ، السنة 41، العدد 114 .
- 5- الخزرجي، فؤاد محمد.(2020).مدى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في الشمول المالي- دراسة ميدانية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي لقسم العلوم المحاسبية .
- 6- الرواشي، حسن والتل، رعد والعمر، صالح.(2020).محددات استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في الاردن من وجهة نظر العملاء. المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال، المجلد 8، العدد3.
- 7- العضائلة ،رائد محمد والمبيضين، هشام عثمان والسميرات محمد خليل.(2016).ألعوامل المؤثرة على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الانترنت من وجهة نظر العملاء- دراسة ميدانية على إقليم الجنوب- الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال.المجلد11، العدد3.

- 8- الهنداوي، عمارمحمد. (2016) أثر جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من البنوك الأردنية على رضا العملاء. مجلة دراسات - العلوم الإدارية المجلد43 ، العدد2
- 9- الوزيرة ، اوصغير .(2018). خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري. مجلة اقتصاديات المال والاعمال، العدد7.
- 10- صالح ،محمد عيد،ابراهيم ،إبراهيم خليل.(2020).أثر الخدمة المصرفية الالكترونية على الميزة التنافسية .مجلة الدنانير،العدد18.
- 11- عبد النور،مصطفى إبراهيم .(2004).دور السلطات النقدية في مواجهة مخاطر الصيرفة الالكترونية .مجلة المصرفي،بنك السودان ،العدد32.
- 12- عمار،محمد عيد .(2019).فاعلية استراتيجية التعلم الالكتروني التعاوني المستخدمة في الرحلات المعرفية عبر الويب في تنمية مستويات التفكير العليا لدى طلاب كلية التربية جامعة السلطان قابوس ،،مجلة الدراسات التربوية والنفسية ،المجلد19، العدد1.
- 13- عوض عزمي وصفني ، محمد ، رسلان أحمد .(2017). أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال ، المجلد13 ، العدد3.
- 14-قدومي، ثائر عدنان. (2010)، الصيرفة الالكترونية في المصارف التجارية الأردنية دراسة تطبيقية لدي الخصائص الشخصية المعوقات ومقومات النجاح. المجلة العربية للإدارة ،المجلد30، العدد1.
- 15- محمد، جمال هداش.(2017).العمل المصرفي الالكتروني ودوره في تعزيز الميزة دراسة تطبيقية في عدد من المصارف الاهلية والحكومية .مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد7،العدد1.
- 16-ميادة ، بلعاش،و حسيبة ،زايدى.(2017). واقع الصيرفة الالكترونية في الدول المتقدمة - التجربة الفرنسية كنموذج لتجارب الدول الرائدة في استخدام وسائل الدفع الحديثة .مجلة الباحث الاقتصادي ، العدد8.

#### كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA

رقية الطيب علي أحمد (2021)، أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في زيادة ربحية البنوك - بالتطبيق علي عينة من البنوك السودانية ،  
مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 09 (العدد 01 )، الجزائر: جامعة 20 أوت 1955 -سكيكدة-، ص ص 189 - 199