



## اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك

رافع فتحي مرعب

جامعة البطانة، السودان

البريد الالكتروني: Rafi.murib@yahoo.com

عبدالرحمن محمد عبدالله حمدي

استاذ مشارك، إدارة أعمال، جامعة البطانة، السودان

البريد الالكتروني: abohamdi1972@gmail.com

### الملخص

هدفت الدراسة الى إبراز اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك ، من خلال التعرف على التأثيرات الاقتصادية والتقنية لانتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك. خاصة وان مشكلة الدراسة تتلخص في ابراز هذا الاثر كون ذلك يؤثر على قاعدة عملاء البنك والنطاق الجغرافي والتكاليف والارباح والتسهيل في خدمة العملاء.

تتبع اهمية الدراسة من واقع التغيير في الثقافة المصرفية لدى الناس في فلسطين ، وايضا بالتزامن مع سرعة الانتشار التكنولوجي واهتمام الجيل الشاب بقضايا التكنولوجيا المالية، كما انها تبحث في معايير الاستغناء عن بعض اجراءات التعامل التقليدي مع البنوك ، كما ان اهمية الدراسة تتمثل في البحث حول اليات الرقابة على تلك المحافظ. وايضا من اهمية تحقيق النجاح لها والابقاء على حصتها السوقية في ظل المنافسة ومدى تحقيق اهدافها الربحية .

ولتحقيق الدراسة لأهدافها تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ، حيث استخدمت العينة الطبقية العشوائية لاغراض الدراسة، وقد بلغ حجم العينة (125) مستفيد ومستفيدة، وبنسبة 10% من مجتمع الدراسة وقد تم توزيع الاستبيانات الكترونيا واسترجاع (121) استبانة اعتمدت بالتحليل.

اظهرت نتائج الدراسة ان المحافظ الالكترونية تتيح جمع بيانات قيمة عن سلوكيات العملاء، وانها تمكن من التكامل مع التطبيقات الأخرى، مما يوفر راحة أكبر للمستخدمين ويسهل عليهم إدارة أموالهم وهذا يدل على أن التحسينات الاقتصادية والتقنية المرتبطة بانتشار المحافظ الإلكترونية تسهم بشكل كبير في تحسين التعاملات البنكية التقليدية ، كما اكدت على ان التحسينات في عمليات التحويل والتفاس البنكية تعزز من فعالية وانتشار المحافظ الإلكترونية. واطهرت ان انتشار المحافظ الإلكترونية يؤثر بشكل شامل وإيجابي على كافة جوانب التعاملات البنكية التقليدية.

وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات ابرزها ضرورة عمل تحليل دوري للمحافظ الالكترونية بهدف قياس التأثير الاقتصادي وقياس اداء ونمو تلك المحافظ . وضرورة تحديث أنظمة المحفظة الالكترونية بشكل مستمر وتطوير برامجها بما يحاكي كافة الخدمات المصرفية التقليدية. التأكيد على تطوير المهارات من خلال الدورات التدريبية وعقد ورش العمل حول الية وسهولة عمل المحافظ الالكترونية وعلى النطاق الجغرافي. ضرورة التركيز على القياس المستمر لرضا الزبائن حول برامج المحافظ الالكترونية المقدمة والتعامل باهتمام مع اي ملاحظات.

الكلمات المفتاحية: المحافظ الالكترونية، خدمات البنوك، التعامل التقليدي مع البنوك.



## The Impact of E-Wallets Proliferation on Traditional Banking Transactions

**Rafi Fathi Muraib**

Al-Butana University, Sudan

Email: Rafi.murib@yahoo.com

**Abderahman Mohammed Andalla Hamdi**

Associate Professor of Business Administration, Al-Batana University, Sudan

Email: abohamdi1972@gmail.com

### ABSTRACT

The study aimed to explore the impact of the widespread use of E-wallets on traditional banking transactions, by examining the economic and technological effects of e-wallet proliferation on traditional banking transactions. The core problem of the study focuses on how this impact affects the bank's customer base, geographical reach, operational costs, profitability, and the facilitation of customer service. The significance of the study arises from the shift in banking culture among people in Palestine, in conjunction with the rapid spread of technology and the younger generation's growing interest in financial technology. It also examines the criteria for replacing certain traditional banking procedures and the mechanisms for regulating these E-wallets. In addition, the study emphasizes the importance of achieving success for E-wallets, maintaining their market share amidst competition, and ensuring they meet profitability goals. To achieve its objectives, the study utilized both descriptive and analytical approaches. A stratified random sample of 125 participants, representing 10% of the study population, was selected. Questionnaires were distributed electronically, and 121 valid responses were analyzed. The study's results showed that E-wallets provide valuable insights into customer behaviors and enable integration with other applications, offering greater convenience to users and facilitating the management of their finances. This indicates that economic and technological improvements associated with the spread of E-wallets significantly enhance traditional banking interactions. The study also affirmed that improvements in banking transfer and clearing processes boost the effectiveness and spread of E-wallets. Furthermore, the widespread use of E-wallets positively affects all aspects of traditional banking transactions. The study concluded with several key recommendations, including the need for regular analysis of E-wallets to assess their economic impact, performance, and growth. It also emphasized the importance of continuously updating E-wallet systems and developing their programs to mimic all traditional banking services.

**Keywords:** E-Wallets, Banking Services, Traditional Banking Transactions.



### المقدمة

عرف القطاع المصرفي عالميا على انه من ابرز القطاعات الاقتصادية الفاعلة على المستوى العالمي ، كونه يخدم قطاعات حيوية ذات بعد استراتيجي وذلك لما تحققة تلك القطاعات من نهضة تؤدي الى المزيد من الازدهار والتطور في شتى المجالات التجارية والعقارية والصناعية والزراعية والسياحية وعلى مستوى التجارة الدولية وحركة الاستيراد والتصدير.

يخضع القطاع المصرفي لضوابط ومحددات رقابية تنظم عمله من خلال البنوك المركزية ، وتطبيقا للمتطلبات الرقابية الدولية ، اضافة الى التدقيق على اجراءات العمل من قبل شركات التدقيق الخارجية وايضا تدقيق الدوائر المصرفية في المصرف نفسه، وذلك حفاظا على اموال المودعين وحركة السيولة النقدية وحقوق المساهمين.

يقدم القطاع المصرفي العديد من الخدمات كالتسهيلات الائتمانية والاعتمادات المستندية والكفالات وخدمات السحب والايداع النقدي والشيكات والتقاص والحوالات ، اضافة الى الخدمات المالية التكنولوجية كخدمات السحب والايداع النقدي من خلال اجهزة الصراف الالي المنتشرة ، وخدمات التحويل الرقمي بين الحسابات والتحويل عبر تطبيقات البنوك المالية من خلال الهواتف الذكية وخدمات نقاط البيع .

ادى تسارع انتشار التكنولوجيا عالميا الى اضطرار المصارف للتعامل مع تلك التطورات ، وذلك من خلال ادخال التحسينات اللازمة لمواكبة تلك المتغيرات بهدف الحفاظ على بقائها ضمن الحصة السوقية وتطورها ، وقد كان من ضمن تلك التطورات انشاء المحافظ الالكترونية والتي سيجاول هذا البحث التركيز على تأثيرها على تعامل العملاء التقليدي مع المصارف .

### مشكلة الدراسة

كانت محفظة jawwal pay اول محفظة الكترونية تم اطلاقها في فلسطين مطلع العام 2020 ، حيث قدمت العديد من المزايا الرقمية التي سهلت على الناس تسديد بعض التزاماتهم كفاتير المياه والكهرباء والاتصالات وغيرها من المزايا الاضافية التي وفرت الوقت والجهد ، وذلك من خلال بعض الاجراءات البسيطة التي تتم عبر تطبيق المحفظة من خلال الهواتف الذكية .

تلا ذلك اطلاق العديد من المحافظ الالكترونية سواء من قبل شركات خاصة تم تأسيسها لهذا الغرض ، او من قبل بعض البنوك العاملة في فلسطين ، وتزامن ذلك مع سرعة الانتشار التكنولوجي في فلسطين وتحسين خدمات الاتصالات والانترنت ، وما كان لذلك من اثر كبير في تكثيف الحملات الاعلانية الهادفة لزيادة الوعي باهمية تلك المحافظ الالكترونية واثرها الكبير في التسهيل على حياة الناس .

لاشك ان احد اهداف البنوك باطلاق المحفظة الالكترونية الخاصة به يتمثل في توسيع قاعدة عملائه ، من خلال الوصول الى عملاء المناطق التي لا توجد بها فروع لتلك البنوك ، اضافة الى انها اقل كلفة من انشاء فروع جديدة ، ولكن يبقى السؤال الرئيسي الذي سيجيب عليه هذا البحث هو : ما اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك ؟

وما ينبثق عنه من الاسئلة الفرعية الاتية ؟

- 1- ما هي التأثيرات الاقتصادية لانتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك؟
- 2- ما هي التأثيرات التقنية لانتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك؟
- 3- ما اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعاملات البنكية (تحويل ، تقاص ، )؟
- 4- ما اثر انتشار المحافظ الالكترونية على طلبات الحصول على التسهيلات الائتمانية وطلبات التسديد والحسابات؟

### اهمية الدراسة

تتبع اهمية الدراسة من واقع التغيير في الثقافة المصرفية لدى الناس في فلسطين في ظل حملات التوعية المصرفية التي تقوم بها المصارف وضمن استراتيجية الشمول المالي ، وايضا بالتزامن مع سرعة الانتشار التكنولوجي واهتمام الجيل الشاب بقضايا التكنولوجيا المالية، كما انها تبحث في معايير الاستغناء عن بعض اجراءات التعامل التقليدي مع البنوك والتي تتطلب التواجد المباشر داخل صالات فروع البنوك، اضافة الى اليات



التفاضلي في ظل عدم وجود مستندات ورقية . كما ان اهمية الدراسة تتمثل في البحث حول اليات الرقابة على تلك المحافظ ومدى خضوعها لنفس المتطلبات الرقابية التي تخضع لها البنوك التقليدية . وايضا من اهمية تحقق النجاح لتلك المحافظ والابقاء على حصتها السوقية في ظل المنافسة ومدى تحقيق اهدافها الربحية .

### اهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة بإبراز اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك ، وينبثق عن هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية:-

- 1- التعرف على التأثيرات الاقتصادية لانتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك.
- 2- التعرف على التأثيرات التقنية لانتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك.
- 3- التعرف على اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعاملات البنكية ( تحويل ، تقاص ، ) .
- 4- التعرف على اثر انتشار المحافظ الالكترونية على طلبات الحصول على التسهيلات الائتمانية وطلبات التسديد والحسابات .

### فرضيات الدراسة

تتمثل فرضيات الدراسة بالفرضية الرئيسية الآتية:

- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) بين انتشار المحافظ الالكترونية (تأثيرات اقتصادية وتأثيرات تقنية) و التعامل التقليدي مع البنوك.
- وفيما يلي الفرضيات المنبثقة عنها:-
- الفرضية الاولى : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) بين التأثيرات الاقتصادية لانتشار المحافظ الالكترونية و التعامل التقليدي مع البنوك .
- الفرضية الثانية : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) بين التأثيرات التقنية لانتشار المحافظ الالكترونية و التعامل التقليدي مع البنوك
- الفرضية الثالثة : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) بين انتشار المحافظ الالكترونية و التعاملات البنكية ( تحويل ، تقاص ، ) .
- الفرضية الرابعة : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) بين انتشار المحافظ الالكترونية و طلبات الحصول على التسهيلات الائتمانية و طلبات التسديد والحسابات
- توجد قدرة تنبؤية علاقاتية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0.05$ ) للعناصر المؤثرة في انتشار المحافظ الالكترونية(التأثيرات الاقتصادية والتأثيرات التقنية) على التعامل التقليدي مع البنوك من وجهة نظر العملاء.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك تعزى لمتغيرات: الجنس، الفئة العمرية، التحصيل العلمي، قطاع العمل، الخبرة بالتعامل في المحافظ الالكترونية

### منهجية الدراسة

وصولا إلى تحقيق الدراسة لأهدافها قام الباحث في هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي إذ إنهما يفيان بأغراض الدراسة، وكونهما يعتمدان على دراسة الواقع كما ويعبران عنه كما وكيفا، ولا يتوقف عند حد جمع المعلومات اللازمة لوصف الظاهرة وإنما يتعدى ذلك إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين متغيراتها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات وتوصيات عامة تسهم في تحسين الواقع وتطويره .

وتم الحصول على المعلومات من خلال المصادر الآتية:

المصادر الأولية: تم الاعتماد على المعلومات المستقاة من الاستبانة الموزعة وكذلك من نتائج التحليل الإحصائي. المصادر الثانوية: تم الاعتماد على الكتب والمراجع والدراسات والأبحاث السابقة بخصوص الموضوع وكذلك شبكة الانترنت.



**مجلة الفنون والآداب وعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية**

Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences  
www.jalhss.com  
editor@jalhss.com

ISSN Online: 2414-3383  
ISSN Print: 2616-3810



Volume (115) December 2024

العدد (115) ديسمبر 2024



### حدود الدراسة

تتكون حدود الدراسة المكانية والزمانية والبشرية كما يأتي:-  
الحدود المكانية: اقتصر على سكان الضفة الغربية.  
الحدود الزمانية: اقتصر على العام 2023  
الحدود البشرية: اقتصر على مستخدمي المحافظ الإلكترونية .

### المصطلحات

المحافظ الإلكترونية : تُعتبر المحافظ الإلكترونية أداة مالية رقمية تُستخدم في التعاملات المصرفية والمالية الإلكترونية ، حيث تقدم السهولة والتحكم الكامل للعملاء في إدارة أموالهم. تُتيح هذه المحافظ استخدام أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية لإجراء عمليات الدفع والتحويلات المصرفية، حيث تتمثل في الحفاظ على سجل دقيق للمعاملات المالية وتوفير حماية متقدمة للبيانات المالية. (الرحيلي ، الضحوي2020) (محمد et al.2022).  
خدمات البنوك : يمكن تعريف الخدمات المصرفية على أنها مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة (التي ليس لها وجود مادي) على العناصر الملموسة (التي لها وجود مادي)، والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها النفعية بحيث تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وتكون في نفس الوقت مصدراً لربحية المصرف وذلك من خلال علاقة تبادلية بين المصرف والعميل.(جمعية البنوك في الاردن)  
التعامل التقليدي مع البنوك: تعتبر البنوك التقليدية المؤسسات المالية التي تقدم خدمات مصرفية للعملاء. تتميز البنوك التقليدية بوجود فروع فعلية تتطلب حضور العملاء الشخصي لإجراء المعاملات المصرفية. تشمل خدمات البنوك التقليدية فتح الحسابات، إصدار الشيكات، تقديم القروض، وتحويل الأموال. وتستند تقنياتها التكنولوجية إلى العمليات اليدوية والورقية التقليدية. (Shin et al., 2020)(Sandhu and Arora2022)

### الاطار النظري والدراسات السابقة

#### 1.1 أهمية المحافظ الإلكترونية في البنوك

تتمثل أهمية المحافظ الإلكترونية في تحسين تجربة العملاء وتسهيل عملية التعامل المصرفي. فهي تزيد من سهولة وراحة الوصول للخدمات المصرفية بما في ذلك إجراءات التحويل والدفع وغيرها، وتوفر الوقت والجهد للعملاء. بالإضافة إلى ذلك، توفر المحافظ الإلكترونية أماناً وحماية قوية في التعامل المالي الإلكتروني من خلال تطبيق إجراءات أمنية متقدمة وتقنيات تشفير قوية. (Yang et al.2021)(Nedaa2020) (Ming and Jais2022) ويرى الباحث ان اهمية المحفظة الالكترونية تكمن اساسا في تقديم خدمة ذات طابع مختلف للعملاء تسهل من اجراءات البنوك التقليدية وتوفر الوقت والجهد.

#### 2. البنوك التقليدية والتحول الرقمي

تعتبر البنوك التقليدية هي المؤسسات المالية التي تعمل من خلال فروعها الفعلية وتتطلب حضور العملاء شخصياً لإجراء المعاملات المصرفية. تتضمن الخدمات المصرفية التقليدية التحويلات المالية، فتح الحسابات، إصدار الشيكات وتقديم القروض. مع تحول العالم للتكنولوجيا الرقمية، بدأت البنوك التقليدية في الانتقال أيضاً إلى التكنولوجيا الرقمية لتسهيل العمليات المصرفية وتحسين تجربة العملاء. (Wewege et al.2020) (Balkan2021) ويرى الباحث بضرورة تحول البنوك إلى الرقمنة وذلك من اجل مواكبة التطور والحفاظ على المنافسة.

#### 2.2 تحول البنوك التقليدية للتكنولوجيا الرقمية

مع تطور التكنولوجيا الرقمية وانتشار الإنترنت، بدأت البنوك التقليدية في الانتقال من العمليات الورقية التقليدية إلى التكنولوجيا الرقمية. ظهرت المصرفية الإلكترونية كوسيلة مبتكرة لتقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية. تمكن العملاء من الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات المالية بسهولة وراحة من أي مكان وفي أي وقت. وتشمل الخدمات الرقمية المصرفية تحويل الأموال، الدفع الإلكتروني، فتح الحسابات الجديدة، وإدارة المعاملات المالية عبر الإنترنت. (البراشدية 2021) ويرى الباحث ان التحول الرقمي وفر الكثير من الوقت والجهد على العملاء في ادارة شؤونهم المالية .



**3.1. تعريف المحافظ الإلكترونية**

تُعرف المحافظ الإلكترونية بأنها حقيبة رقمية تُستخدم لتخزين وإدارة المعلومات المالية، وهي تشمل المعاملات المصرفية والمستندات الهامة للعميل، مثل البطاقات الائتمانية والمصرفية والإيصالات. تتيح للعملاء الوصول إلى رصيدهم المالي وإجراء العديد من المعاملات عبر الإنترنت بشكل آمن ومريح. بفضل التكنولوجيا الرقمية، يمكن للمستخدمين تحميل المحافظ الإلكترونية على أجهزتهم الشخصية أو الهواتف الذكية والوصول إليها في أي وقت ومكان وبدون قيود زمنية أو مكانية. (Mogoss and Jamail 2021)(Ijeoma et al.2020)

**4. مزايا المحافظ الإلكترونية في التعامل المصرفي**

تعد المحافظ الإلكترونية واحدة من الابتكارات التكنولوجية التي أثرت بشكل كبير على التعامل المصرفي التقليدي. توفر المحافظ الإلكترونية العديد من المزايا الهامة للعملاء. تتيح السهولة والراحة في الوصول للخدمات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة البنوك الفعلية. يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات المصرفية بسهولة فائقة من خلال التطبيقات المصرفية على الهواتف الذكية أو المواقع الإلكترونية. بفضل المحافظ الإلكترونية، لم يعد من الضروري الانتظار في طوابير طويلة أو التعامل مع أشكال التعامل الورقية التقليدية. هذا يوفر الكثير من الوقت والجهد للعملاء، مما يجعل تجربة التعامل المصرفي أكثر سلاسة ويسراً. بالإضافة إلى ذلك، توفر المحافظ الإلكترونية نظاماً مالياً آمناً ومحمياً. يتم استخدام تقنيات التشفير والمصادقة المتعددة لضمان أمان المعاملات المالية الإلكترونية. بالتالي، يشعر العملاء بالثقة الكاملة في التعامل المالي عبر المحافظ الإلكترونية ويتمتعون بالحماية الشاملة من عمليات الاحتيال المالي. (محمد 2022 et al.) ويرى الباحث أن مزايا المحافظ الإلكترونية متعددة ويجب تطويرها والبناء عليها باستمرار وإيضاً تسويق هذه المزايا للعملاء وذلك من أجل انتشار هذه المحافظ على نطاق أوسع.

**5. تحديات استخدام المحافظ الإلكترونية في البنوك**

تواجه المحافظ الإلكترونية في البنوك عدة تحديات تؤثر على استخدامها. أحد هذه التحديات هو التحديات التقنية التي تشمل قدرة التكنولوجيا على معالجة العمليات المصرفية الإلكترونية بشكل فعال وموثوق به. فتنطبق استخدام المحافظ الإلكترونية في البنوك يتطلب نظاماً تقنياً متطورة، وتوفر البنوك الإمكانيات الضرورية للمحافظ الإلكترونية للعمل بشكل سلس وفعال. بالإضافة إلى ذلك، تحديات التكنولوجيا تشمل توافر البنية التحتية للامركزية والشبكات الأمانة لضمان انتقال البيانات بشكل آمن. يجب على البنوك التكنولوجية العمل على تطوير وتحسين البنية التحتية للتغلب على هذه التحديات التقنية وضمان استخدام المحافظ الإلكترونية بسلاسة وفعالية. (Vishnuvardhan et al.2020) ويرى الباحث أن تحديات استخدام المحافظ الإلكترونية منها ما هو ممكن التغلب عليه مع ضرورة العمل على ذلك، ومنها ما هو يجب التكيف معه وحسب إمكانيات البنية التحتية المتاحة.

**5.2. التحديات الأمنية والاحتيال المحتملة**

تواجه المحافظ الإلكترونية في البنوك تحديات أمنية ومخاطر احتيال محتملة. يشمل ذلك تهديدات السرقة الإلكترونية والاختراقات القرصنة والاحتيال الإلكتروني. يجب على البنوك توفير التدابير والتقنيات الأمنية لحماية بيانات العملاء والمعاملات المالية من هذه التهديدات. بعض هذه التدابير الأمنية تشمل تشفير البيانات واستخدام بروتوكولات أمنية وتوفير اتصالات مشفرة. يجب أن يتم توعية العملاء بأهمية الحفاظ على أمان بياناتهم الشخصية وتوفير المعلومات الصحيحة لاستخدام المحافظ الإلكترونية بشكل آمن. بالإضافة إلى ذلك، يجب على البنوك العمل على تحديث التقنيات الأمنية بشكل منتظم ومواكبة التهديدات الأمنية المتطورة للتصدي للمخاطر المحتملة وضمان سلامة استخدام المحافظ الإلكترونية في البنوك. (Li et al., 2021) (Javaid et al.2022) ويرى الباحث بوجوب التوعية المستمرة للعملاء بعدم مشاركة بياناتهم الشخصية والمالية وذلك بهدف حمايتهم من مخاطر الاحتيال، وإيضاً تعزيز برامج الحماية للمحافظ الإلكترونية وتحديثها بشكل مستمر.

**6. تأثير المحافظ الإلكترونية على تجربة العملاء**

تأثرت تجربة العملاء في التعامل المصرفي بشكل كبير بانتشار المحافظ الإلكترونية. فقد أدى استخدام المحافظ الإلكترونية إلى تحسين تجربة العملاء بشكل عام في التعامل المصرفي. تم تحقيق ذلك من خلال توفير السهولة والراحة للعملاء في الوصول إلى خدماتهم المصرفية عن طريق التطبيقات المصرفية على الأجهزة الذكية. بالإضافة إلى ذلك، فإن المحافظ الإلكترونية ساهمت في توفير الوقت والجهد للعملاء، حيث يستطيعون إجراء تحويلات مالية والدفع للفواتير بسرعة وسهولة دون الحاجة للذهاب إلى الفروع المصرفية. ولا يمكننا أن ننسى



الأمان، حيث توفر المحافظ الإلكترونية أيضاً مستوى عالٍ من الحماية في التعامل المالي الإلكتروني، مما يعطي العملاء الثقة والأمان في معاملاتهم المصرفية. (ألبير، 2024، (زكريا، 2021) ويرى الباحث ان تجربة العملاء لدى استخدام المحافظ الإلكترونية لاقت صدى الى سرعة انتشار تلك المحافظ

### 6.2. تأثير المحافظ الإلكترونية على علاقة العميل بالبنك

قد أثرت المحافظ الإلكترونية بشكل كبير على علاقة العميل بالبنك. حيث تعزز المحافظ الإلكترونية التواصل والتفاعل بين العملاء والبنك، وتمكن العملاء من التفاعل المباشر والسريع مع خدمات البنك وفرص الاستفسارات والمساعدة. بالإضافة إلى ذلك، تمتاز المحافظ الإلكترونية بتقديم خدمات مخصصة للعملاء، حيث يمكن للبنك تقديم عروض خاصة وتنبهات حول الخدمات المصرفية المختلفة والعروض الترويجية عن طريق التطبيقات المصرفية. تتيح المحافظ الإلكترونية أيضاً استعراض تفاصيل المعاملات المصرفية السابقة وتوليد التقارير المالية، مما يعزز الشفافية ويمكن العملاء من متابعة النشاط المصرفي وإدارة حساباتهم المختلفة بكل سهولة ويسر. (إيوان and لورنس 2022) ويرى الباحث ان المحافظ الإلكترونية عملت على تعزيز قاعدة عملاء البنك وتوسيعها وزيادة التفاعل وسرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء .

### 7. تأثير المحافظ الإلكترونية على البنوك التقليدية

تأثير المحافظ الإلكترونية على البنوك التقليدية يعد من أهم التحديات التي تواجهها. فعندما يتبنى العملاء المحافظ الإلكترونية لإدارة أموالهم وتنفيذ معاملاتهم المصرفية، يقل الطلب على زيارة الفروع البنكية التقليدية. هذا يؤدي إلى تأثر دور البنوك التقليدية في تقديم خدماتها وزيادة التحويل إلى التعامل الإلكتروني. يجب على البنوك التقليدية البدء في اتخاذ إجراءات لتكييف أنشطتها وتقديم خدمات رقمية جديدة تلبى توقعات واحتياجات العملاء. (البراشدية 2021) (طه، 2021) ويرى الباحث ان انتشار المحافظ الإلكترونية يقلل من التعامل المباشر مع فروع المصارف وينتج عن ذلك تحديث المصارف الفاعلة لبرامجها والعمل على تطويرها وبما يتماشى مع التسارع التكنولوجي وذلك من اجل بقائها في السوق وحفاظا على المنافسة.

### 7.2. فرص النمو والتطوير للبنوك التقليدية

ومع تأثير المحافظ الإلكترونية، تنشأ فرص جديدة للنمو والتطوير للبنوك التقليدية. يمكن للبنوك الاستفادة من الابتكارات التكنولوجية وتقديم خدمات مصرفية رقمية مبتكرة تجذب وتحفظ عملائها. على سبيل المثال، يمكن للبنوك القديمة العمل على تحويل التجربة المصرفية بشكل كامل لتصبح رقمية ومرنة، مع تقديم خدمات المحفظة الإلكترونية المتقدمة والتوسع في الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية. هذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإيرادات وتوسيع قاعدة العملاء للبنوك التقليدية في عصر التكنولوجيا الرقمية. (ألبير، 2024، (إيوان and لورنس 2022)

## الدراسات السابقة والتعقيب

### دراسات حول المحافظ الإلكترونية

**1-دراسة Yang, M., Mamun, A. A., Mohiuddin, M., Nawi, N. C., & Zainol, N. R. (2021)** استكشفت هذه الدراسة تأثير الفائدة المدركة، وسهولة الاستخدام المدركة، والتأثير الاجتماعي، والتسهيل، والتوافق مع نمط الحياة، والثقة المدركة على كل من نية استخدام المحفظة الإلكترونية بين البالغين باستخدام المحفظة الإلكترونية الموحدة. تم تحليل البيانات التي تم جمعها. ونتيجة لذلك، أظهرت الفائدة الملموسة، وسهولة الاستخدام الملموسة، والتأثير الاجتماعي، وتوافق نمط الحياة، والثقة المتصورة تأثيراً إيجابياً كبيراً على كلا نيتي استخدام المحفظة الإلكترونية واعتماد المحفظة الإلكترونية. أثبتت هذه الدراسة التأثير الوسيط لنية استخدام المحفظة الإلكترونية على الارتباطات بين المتنبئين واعتماد المحفظة الإلكترونية. أدار كل من عمر وجنس المشاركين تأثير توافق نمط الحياة على نية استخدام المحفظة الإلكترونية. تعمل نتائج الدراسة على إعلام المديرين وصانعي السياسات لوضع استراتيجيات فعالة تجسد نية المستهلكين في استخدام وتجربة استخدام المحفظة الإلكترونية في وسط سوق مضطرب. وفي نهاية المطاف، قد تعمل مثل هذه السياسات المصاغة بعناية على تعزيز المنصة الرقمية والتطبيقات القائمة على شبكة الإنترنت، بصرف النظر عن تشجيع معدلات أعلى من تبني المحافظ الإلكترونية في البلدان النامية.

**2-دراسة (Teng, S. & Khong, K. W. (2021))** الهدف من الدراسة هو تحديد وتصنيف المواضيع ذات الصلة باستخدام المحافظ الإلكترونية باستخدام تحليلات البيانات الضخمة. فإننا نطبق طريقة التعقيب عن





النصوص لتحليل سلوكيات مستخدمي المحفظة الإلكترونية. النتائج الرئيسية التي توصلنا إليها هي (1) على الرغم من تناقضها مع عوامل اعتماد المستخدم (على سبيل المثال، الفائدة)، يجذب المستخدمون إلى استخدام المحافظ الإلكترونية للحصول على استرداد نقدي وتجميع نقاط المكافأة؛ (2) تشمل التدابير الناجحة لنماذج أعمال المحفظة الإلكترونية واجهة سهلة الاستخدام، وحملات ترويجية، وخدمة العملاء مع حل المشكلات في الوقت الفعلي؛ (3) تتفاقم المنافسة الشديدة بين المحافظ الإلكترونية للبنوك والمحافظ الإلكترونية التابعة لجهات خارجية بسبب اللوائح الحكومية الأكثر صرامة؛ (4) تساهم معدلات اعتماد التجار المنخفضة في عدم وجود استخدام جماعي حرج للمحافظ الإلكترونية. تؤدي تحليلات البيانات الضخمة للاستخدام الفعلي للمحافظ الإلكترونية إلى فهم أكثر دقة وأهمية آلية الدفع عبر الهاتف المحمول. إنه يعكس مدى تعقيد التفاعلات بين الإنسان والحاسوب. تضع هذه الدراسة نموذجًا تنبؤيًا لقياس أعمال المحفظة الإلكترونية الناجحة وتوفر رؤية شاملة للنظام البيئي للدفع عبر الهاتف المحمول مع الأدلة التجريبية. ومن المقترح أن تقوم الحكومات بإصلاح وتحديث إطار المراقبة لاستيعاب تطور أنظمة الدفع.

**3-دراسة ( Muhtasim, D. A., Tan, S. Y., Hassan, M. A., Pavel, M. I., & Susmit, S. ) (2022)** تهدف هذه الدراسة إلى تحديد إطار فعال يلبي الأمن ورضا المستهلك لأنظمة المحفظة الرقمية. تم إجراء مسح كمي عبر الإنترنت لاختبار ما إذا كانت العوامل الستة (أي سرعة المعاملة، والمصادقة، وآليات التنشيط، وأداء البرامج، وتفاصيل الخصوصية، والمعلومات المقدمة) تؤثر بشكل إيجابي أو سلبي على رضا العملاء. تشير نتائج الاستطلاع إلى أن العديد من المشاركين اتفقوا على أن العوامل الأمنية المذكورة أثرت على رضاهم عند استخدام المحافظ الرقمية. أشارت الدراسات السابقة إلى أن الأمن المالي والخصوصية وأمن النظام والجرائم الإلكترونية والثقة تؤثر على نية الشراء عبر الإنترنت. يغطي الإطار المقترح في هذا البحث بشكل واضح العوامل الأمنية للمحفظة الرقمية. قد تساعد هذه الدراسة مزودي المحفظة الرقمية على فهم وجهة نظر العميل بشأن جوانب أمن المحفظة الرقمية، وبالتالي تحفيز مقدمي الخدمة على تنفيذ اللوائح المصممة بشكل مناسب والتي من شأنها جذب العملاء للاستفادة من خدمات المحفظة الرقمية. إن صياغة لوائح أمنية مناسبة ستولد قيمة طويلة المدى، مما يؤدي إلى زيادة معدلات اعتماد المحفظة الرقمية.

**4-دراسة ( Hassan, M. A., Shukur, Z., & Hasan, M. K. ) (2021)** الهدف من الدراسة هو التعرف على الدراسة العامة للمحفظة الإلكترونية وميزاتها وتحديد مستويات الاستخدام المختلفة ومعرفة أفضل للمحفظة الإلكترونية وسبب ممارستها. يركز البحث على طلاب الجامعات الحكومية الماليزية. أظهرت النتائج أنه من بين 120 مشاركًا، حصلوا على 120 إجابة صالحة. ومن بين 120 استجابة صالحة، حوالي 101 (84.2%) منها تستخدم نظام الدفع بالمحفظة الإلكترونية. المشاركون الذين لم يستخدموا مطلقًا الدفع بالمحفظة الإلكترونية 19 والذين حققوا معدل 15.8%. كما كشفت الدراسة أن الخدمة المالية الجديدة لها تأثير كبير على استخدام المحفظة الإلكترونية بين طلاب البكالوريوس. أثناء تحليل نوع الجنس جيدًا باستخدام المحفظة الإلكترونية، يتمتع الرجال بمستويات رضا أكبر ويحتاجون أيضًا إلى المحفظة الإلكترونية في كثير من الأحيان أكثر من الطالبات. بالإضافة إلى ذلك، كان لتصورات الطلاب حول استخدامها وممارستها وعقلها تأثيرًا كبيرًا على تقنيمهم. للمشاركة العملية، يؤكد استخدام المحافظ الإلكترونية من قبل معظم المشاركين على أن هناك إمكانية كبيرة لانتشار هذا الدفع في ماليزيا.

**5- دراسة (كريم فؤاد، الإء عراقات، 2021)** الغرض من هذه الدراسة هو تحديد العوامل التي تعيق انتشار المحافظ الإلكترونية في المجتمع المصري. حيث أن هناك مقاومة كبيرة لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها البنوك الحكومية والخاصة، وإصرار العملاء على استخدام الدفع النقدي لأسباب عديدة تمت مناقشتها في البحث. تسلط الدراسة الحالية الضوء على العوامل التي تؤثر على سلوك المستهلك المصري تجاه المحافظ الإلكترونية، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والأسباب الكامنة وراء رفض فكرة استبدال المدفوعات النقدية بالمدفوعات الإلكترونية، من خلال المقابلات والمكالمات الهاتفية مع مجموعة من 48 مديرًا تنفيذيًا وقادة فريق من البنوك الحكومية والخاصة، بالإضافة إلى 62 فردًا من مختلف الفئات العمرية - الذين يمتلكون حسابات بنكية في بنوك مختلفة - تبين أن الفئة العمرية من 20 إلى 40 هي أكثر مستخدمي المحافظ الإلكترونية وخدمات الدفع الإلكتروني. ظهرت جودة الخدمة بقوة خلال الدراسة كمتغير متوسط لقبول المحافظ الإلكترونية من قبل العملاء. أشارت الدراسة أيضًا إلى أن عملاء البنوك الذين لديهم مخاوف بشأن استخدام المحفظة الإلكترونية لأسباب أخرى مثل إجراء معاملة خاطئة وفترة استرداد الأموال وتغطية الهاتف المحمول عندما يكون الدفع مطلوبًا بشكل



عاجل بالإضافة الى أن العملاء لديهم مخاوف تتعلق بالأمان ومشاكل في التعامل مع تطبيقات الهاتف المحمول. وفقاً لتوقعات عام 2024، هناك زيادة بنسبة تزيد عن 50% لمستخدمي المحافظ الإلكترونية لأصحاب الحسابات البنكية، ومع ذلك، من خلال الإلمام بمفهوم المحافظ الإلكترونية واستثمار البنوك في تطوير تطبيقات آمنة للغاية وسهلة الاستخدام يمكن أن تصبح النسبة أعلى.

توصيات لزيادة معدل انتشار المحافظ الإلكترونية في المجتمع المصري:

- حملة توعية مخططة ومنهجية للتعريف بجهود الحكومة نحو استخدام خدمات الدفع الإلكتروني.
- تدريب القسم المعني بالدمج الفني على خدمة المحافظ الإلكترونية في جميع البنوك لحل جميع مشاكل العملاء بسهولة وسرعة مما يجعل العميل راضياً عن الخدمة.
- تبسيط وتسهيل تطبيقات الدفع الإلكتروني على الهواتف المحمولة لتسهيل التعامل مع كبار السن أو ذوي التعليم المنخفض.
- تحفيز العملاء على استخدام المحافظ الإلكترونية من خلال برنامج الولاء والترويج للمبيعات.

### دراسات حول البنوك

**1-دراسة (Aboelezz, N. (2021)** تحاول تلك الدراسة اختبار اثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية والمتمثلة في ماكينات الصراف الآلي ، وبطاقات الائتمان والديون الالكترونية ، والنقود المحمولة على الشمول المالي في عدد من الدول الافريقية خلال الفترة 2014-2018 ، ولقد تضمنت عينة الدراسة 15 دولة افريقية . ولقد توصلت الدراسة الى نتيجة مفادها وجود اثر معنوي موجب لاستخدام ماكينات الصراف الآلي والنقود المحمولة على الشمول المالي ، بينما وجدت الدراسة على الجانب الاخر ان استخدام الديون الالكترونية وبطاقات الائتمان ليس له اثر معنوي على الشمول المالي . بالإضافة الى ذلك قامت الدراسة بإدخال عدد من المتغيرات الاقتصادية الكلية الحاكمة الى النموذج مثل: معدل التضخم ، ومعدل النمو السكاني ، وتحولات العاملين ، وقد اشارت النتائج الى وجود نفس الأثر المعنوي الموجب لاستخدام ماكينات الصراف الآلي والنقود المتحركة على الشمول المالي ، كما كان لمعدل التضخم اثر معنوي موجب ايضاً على الشمول المالي ، في حين اتضح ان هناك اثر معنوي سالب لتحولات العاملين على الشمول المالي

### 2-دراسة (Mbukanma, I., Chukwuere, J. E., & Enwereji, P. C. (2020).

يُعزى التغيير في عملية إجراء المعاملات المصرفية في نيجيريا منذ عدة سنوات إلى دمج الوسائط الإلكترونية والتكنولوجيا في الأنظمة المصرفية النيجيرية. شهد القطاع المصرفي النيجيري نمواً فيما يتعلق بالأنظمة المصرفية الحديثة، والتي يمكن مقارنتها بالبنوك في العالم المتقدم. ولذلك، استخدمت هذه الدراسة التحليل القائم على الأدبيات من خلال تقييم العلاقة بين المعاملات المصرفية الإلكترونية ومعرفة العملاء بالمنتجات والخدمات المصرفية. تم بناء إطار المعرفة بمنتجات وخدمات البنك من أجل تحسين المعاملات المصرفية الإلكترونية للعملاء (الخدمات المصرفية الإلكترونية) بناءً على العلاقة الإيجابية التي نتجت عن الأدبيات السابقة التي تم تقييمها. وقد نجحت هذه الدراسة في تصور المعرفة بالمنتجات والخدمات المصرفية كآلية تعزز سلامة التعامل مع المنتجات المصرفية من قبل العملاء باستخدام المنصة الإلكترونية. وبالتالي، يوصى باستخدام هذا الإطار لوضع السياسات في القطاعات المصرفية لتحسين مستوى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لعملاء البنوك.

### 3-دراسة (Wewege, L., Lee, J., & Thomsett, M. C. (2020).

تطورت التكنولوجيا في الخدمات المالية، أو "fintech"، وشركات التكنولوجيا والوسائط والاتصالات بسرعة إلى الصناعة المصرفية التقليدية، حيث تقدم خدمات مالية تتمحور حول العملاء وأسرع وأسهل وأكثر ملاءمة. تركز البنوك الجديدة الرقمية فقط على الدفع، وتحويل الأموال، وإقراض الشركات الصغيرة والمتوسطة، والتمويل الأصغر، وتسهيل الابتكار التكنولوجي مثل المحفظة الرقمية. تفقر بنوك التكنولوجيا المالية بشكل عام إلى الحجم والثقة، وغير منظمة في بعض الحالات مع التعرض لمخاطر الائتمان أو السيولة، من وجهة نظر العملاء. يُنظر إلى التكنولوجيا المالية بشكل متزايد على أنها شريك لمصدر خلق القيمة من خلال التقدم التكنولوجي والابتكارات للبنوك الكبيرة والتقليدية والقائمة التي تتحرك نحو التحول الرقمي المتسارع. جميع التقنيات المبتكرة التي أرست الأساس لإحداث اضطراب كبير في ثورة الخدمات المصرفية الرقمية الحالية، تحدد مساراً لا يمكن تصوره من التعاون والتوحيد مع نضوج صناعة التكنولوجيا المالية. تقوم هذه الورقة بتحديث



التحول المصرفي الرقمي في مجال التكنولوجيا المالية والمؤسسات المصرفية الحالية لإظهار أن الوصول إلى اتجاهات التكنولوجيا المالية المستقبلية سوف ينمو بشكل كبير في السنوات القادمة. تشير النتائج المجمعة إلى أن التحولات الرقمية للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تؤكد على قدرات البنية التحتية المصرفية لمشاركة البيانات والاتصال والاستقرار والأمن السيبراني وتوحيد واجهات برمجة التطبيقات الداخلية والخارجية مع استمرار التقدم ضمن الإطار التنظيمي لحماية البيانات كجزء من قانون الخصوصية وتوجيهات البنوك المفتوحة

#### 4- دراسة. Etim, G. S., Ada, J. A., Eyo, I. E., Ndem, S. E., & James, E. E. (2023).

تناولت هذه الدراسة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على وصول العملاء إلى الخدمات المصرفية في المناطق الريفية. وقام بتقييم تأثيرات الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت على وصول العملاء في المناطق الريفية إلى الخدمات المصرفية. وبالتالي، كشفت النتائج أن الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت كان لها تأثيرات إيجابية كبيرة على وصول العملاء إلى الخدمات المصرفية في المناطق الريفية. ولتحقيق هذه الغاية، اقترحت الدراسة أنه ينبغي على البنوك التجارية زيادة عدد ووظائف أجهزة الصراف الآلي المتاحة في المناطق الريفية من أجل توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية بشكل كبير لسكان الريف الذين يحتاجون إلى الخدمات المالية؛ ويجب أن تنظم البنوك التجارية في المناطق الريفية حملات توعية كافية لتثقيف السكان حول الفوائد الرئيسية للخدمات المصرفية الإلكترونية وتقديم التوجيه لهم في تشغيل أدوات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من أجل تسريع وصولهم إلى الخدمات المصرفية.

#### 5- دراسة (محمد الهاشمي, حجاج إدراج, أرزقي محمد الشريف, 2018)

يجزم الجميع بأن كل من الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية مترابطان و في هذا الزمان هما من المجالات العديدة التي توضح سير إقتصاد البلاد وهو ما يبرز مدى شفافية النظام المالي فيه ، لأن البلدان التي تمنع مثل هذه الوسائل بالإنتشار هي بلدان لا تؤمن بالتكنولوجيا وتعتمد معاملاتها بوسائل الدفع التقليدية ، لكن هناك العالم الثالث يسير بخطى ثابتة نحو النمو في إختيار أحد مساراته ألا وهي تطوير وسائل الدفع لديه ، لكن بأطر قانونية ، خاصة أنه على دراية كبيرة بأن الدفع الإلكتروني يخفض التكاليف ويختصر الوقت ، يساعد في الكشف على تبييض الأموال والقضاء التدريجي على التضخم وأكثر شيء هو ان درجة الأمان عالية. لقد كان الهدف من الدراسة التعرف على واقع تطبيق الدفع الإلكتروني في الجزائر و كانت الأدوات المستعملة هي جمع الوثائق و مقابلة موظفي الوكالات البنكية عن طريق إستبيان و الحصول على بعض إحصائيات و أهم النتائج المحصلة هي التحسن الملحوظ من خلال الأرقام المتصاعدة في ظرف وجيز

6- دراسة (بيلوطة, خالد, براغثة رمضان, 2022) هدف هذه الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي-دراسة ميدانية في الوكالات البنكية لمدينة قالمستهدفت هذه الدراسة ثلاث وكالات محلية للبنوك ، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع بيانات عن متغيراتها، إذ تم توزيعه على عينة هدفية شملت 35 عينة من الأفراد العاملين في الوكالات خلال الفترة الزمنية (جوان 2022). توصلت نتائج الدراسة إلى: أن هناك توجه كبير لتبني التكنولوجيا المالية مما تحمله من ابتكارات مالية جديدة التي من شأنها تنوع الخدمات والمنتجات، كذلك الأداء فهو يعطي صورة شاملة للبنك عن البيئة الداخلية والخارجية عن طريق قياسات تساعد في تحسين عملية التقييم، كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين التكنولوجيا والأداء لكنها لم تصل إلى مرحلة النضج الكافي في البنوك الجزائرية محل الدراسة

7- دراسة (نجوى شريف سليم ثابت, 2022) هدفت الدراسة إلى التعرف على التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية الفلسطينية. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الذي تكون من أداتين دراسيتين، الأداة الأولى الاستبانة، أما الأداة الثانية فكانت عبارة عن مقابلات شخصية أجريت مع 10 مدراء وخبراء لاستكمال نتائج الدراسة. كما وعمدت لاستخدام المنهج القياسي بدراستها من خلال أسلوب السلاسل الزمنية طبق على مجموعة بيانات تتعلق بمجموعة أدوات التكنولوجيا المالية من عام 2008 - 2022 وتم تحليل نتائجه وفقاً لبرنامج (E-views) وقد خلصت الباحثة لمجموعة من النتائج والتوصيات الآتية : وجود ضعف ملحوظ في الوعي المعرفي للجمهور فيما يتعلق بالتكنولوجيا المالية، بالإضافة لعدم وجود نص تشريعي مستقل للتكنولوجيا المالية، كما أكدت النتائج على وجود ضعف في البنية التحتية الفنية في القطاع المصرفي، ومحدودية مساهمة الحكومة الإلكترونية في دعم القطاع المصرفي لتقديم خدماته المصرفية لجميع المناطق



السكانية الفقيرة والنائية، وأظهرت نتائج أن هناك أثراً ذا دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05)  $\geq \alpha$  لعدد بطاقات الائتمان في القطاع المصرفي على التنمية الاقتصادية الفلسطينية. واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة زيادة الوعي المعرفي لدى الجمهور بتطبيقات التكنولوجيا المالية، من خلال تفعيل أدوار جميع القطاعات المعنية بذلك سواء القطاع العام أو الخاص أو قطاع المجتمع المدني. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على وجود قانون تشريعي منظم للتكنولوجيا المالية، كما هو الحال في الدول الأخرى وخاصة الدول العربية، مثل مصر والإمارات العربية المتحدة، وضرورة العمل على تحسين البنية التحتية الفنية في القطاع المصرفي من خلال تدريب كوادر مؤهلة قادرة على مواكبة البيئة التكنولوجية المعاصرة والتعامل معها ودعم هذا الهيكل بالأدوات والمعدات اللازمة، حيث ضرورة العمل بقيمة سلسلة متكاملة، ووجوب تفعيل وتنشيط دور الحكومة الإلكترونية في دعم القطاع المصرفي في مجال التكنولوجيا وتفعيل نظام البصمة والتوقيع الإلكتروني الذي يعد من أهم أدوات التكنولوجيا المالية، كما أوصت الدراسة بضرورة العمل على وجود نص قانوني تشريعي ينظم منصات التمويل الجماعي بشكل قانوني مع الأسس اللازمة لإنشاء هذه المنصات بشكل آمن

### التعليق

تم استعراض 12 دراسة سابقة في مجال البحث، محلية وعربية وأجنبية، وتمت ملاحظة ما يأتي:-  
- يرى الباحث وجود تشابه جزئي بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة خاصة من حيث الأهداف والنتائج. وتمت ملاحظة تعدد الدراسات التي ركزت حول المعاملات البنكية التقليدية أكثر من الدراسات التي ركزت على موضوع المحافظ الإلكترونية وهو ما يعزز التأثير على محور المتغير التابع موضوع الدراسة، كما تمت ملاحظة التركيز على كامل التفاصيل المتعلقة بالخدمات البنكية وطريقة تقديمها وإيضاً انعكاس التأثير على نتائج تحقيق الجودة كالرضا والولاء مما يؤكد أن تحقيق الجودة هي عملية نسبية وهي وسيلة وليست غاية بحد ذاتها تووول الى تحقيق الرضا والولاء، كما تمت ملاحظة تطور العناصر التي تؤثر على التعامل التقليدي مع البنوك نتيجة استخدام التكنولوجيا، أما فيما يتعلق بانتشار المحافظ الإلكترونية فتمت ملاحظة تناول الدراسات لمجمل تفاصيل المحافظ الإلكترونية مما يدل على إيلاء أهمية كبيرة لموضوع الدراسة، تعدد الدراسات حول المشكلة البحثية سواء كلياً أم جزئياً يدل على عمق الاهتمام بموضوع الدراسة.

- تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها تناولت كافة التفاصيل المتعلقة بالمحافظ الإلكترونية بدءاً من الفوائد والمزايا ومروراً بالتحديات والأمان وانتهاءً بالتأثير على رضا العملاء عن تلك المحافظ وانعكاس ذلك على سرعة انتشارها وتداعيات علاقة العملاء مع التعامل التقليدي مع البنوك نتيجة تطور التكنولوجيا المالية، كما أن الدراسة الحالية تناولت أيضاً كافة التفاصيل المتعلقة بالعمليات المصرفية التقليدية ومدى تأثير التكنولوجيا المالية وانتشار المحافظ الإلكترونية عليها. كما تميزت الدراسة الحالية أنها بحثت في بعد هام يؤثر على التعامل التقليدي مع البنوك ألا وهو رضا العملاء والذي يعتبر الأساس في التطوير المستمر وبقاء المؤسسة ضمن هامش المنافسة والحصة السوقية.

## الإطار المنهجي للدراسة

### 3.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء البنوك المتعاملين بالمحافظ الإلكترونية في محافظة رام الله باختلاف جنس العميل ذات العلاقة بالدراسة.

### 4.3 عينة الدراسة:

قام الباحث بحساب عينة الدراسة حسب موقع حساب العينات [www.surveysystem.com](http://www.surveysystem.com)، وبما أن المجتمع يعتبر من المجتمعات الصغيرة لذلك سيتم أخذ نسبة 10% من مجتمع الدراسة بهامش خطأ 5%، كما تم التأكد أن العينة تمثل جمهور الدراسة من خلال تطبيق معادلة Slovin، وبذلك شملت عينة الدراسة (125) عميل/ة، وتم اختيار أفراد العينة بطريقة العينة الطبقية العشوائية حيث أخذ بعين الاعتبار البيانات الشخصية الخاصة بالعملاء والقدرة والاستعداد لتعبئة الاستبانة وفهم مضمونها من قبل أفراد عينة الدراسة بالإضافة إلى ضمان التنوع المطلوب كما يظهر في مجتمع الدراسة وهذا ما يعرف بالقصد بغرض التمثيل، وقد تم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة واسترجع منها 121 استبانة والجدول (1.3) يبين وصف عينة الدراسة وخصائصها الديموغرافية تبعاً لمتغيراتها الضابطة





جدول (3.1): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها الضابطة بالأرقام والنسب المئوية بحسب متغيراتها الديموغرافية (ن=121)

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	97.00	80.17
	انثى	24.00	19.83
التحصيل العلمي	المجموع	121.00	100.00
	بكالوريوس	72.00	59.50
	ماجستير	41.00	33.88
	دكتوراه	8.00	6.61
	المجموع	121.00	100.00
قطاع العمل	قطاع عام	26.00	21.49
	قطاع خاص	83.00	68.60
	اصحاب مهنة	3.00	2.48
	اخرى	9.00	7.44
	المجموع	121.00	100.00
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	16.00	13.22
	30 - 39 سنة	30.00	24.79
	40 - 49 سنة	58.00	47.93
	50 سنة فأكثر	17.00	14.05
	المجموع	121.00	100.00
الخبرة بالتعامل في المحافظ الالكترونية	أقل من 5 سنوات	53.00	43.80
	5-10 سنوات	41.00	33.88
	11-15 سنة	12.00	9.92
	أكثر من 15 سنة	15.00	12.40
	المجموع	121.00	100.00

## 5.3 أداة الدراسة:

بعد إطلاع الباحث على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة فيها، قام ببناء الاستبانة التي تكونت من الأقسام الآتية كما هو موضح في الجدول (2.3).

## جدول (2.3): يوضح أقسام أداة الدراسة الرئيسية المتعلقة بعينة المبحوثين

رقم القسم	عنوان القسم	عدد الفقرات
الأول	البيانات الشخصية للمبحوثين	5
الثاني	اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك	40

وفيما يلي وصفا تفصيليا لبناء مقياس الدراسة وخصائصه السيكومترية:

مقياس اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك :

بعد الاطلاع على العديد من المقاييس العربية والأجنبية ، استخدم الباحث مقياس اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك بصورته الاولية، ومن ثم تم تعديله ليصبح بصورته النهائية والمكون من (40) فقرة، والجدول رقم(3.3) يوضح توزيع فقرات مقياس اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك على الأبعاد:

## جدول (3.3) يوضح توزيع فقرات المقياس المخصص للمبحوثين على الأبعاد

الرقم	المتغير	البعد	الفقرات	عدد الفقرات
1.	انتشار المحافظ الالكترونية	انتشار المحافظ الالكترونية (العناصر المؤثرة في المحافظ الالكترونية)	10-1	10
2.		انتشار المحافظ الالكترونية (تأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الالكترونية في البنوك)	20-11	10
3.		التعامل التقليدي مع البنوك (التعاملات البنكية (تحويل، التفاض...))	30-21	10





10	40-31	مع البنوك) التعامل التقليدي مع البنوك (طلبات الحصول على التسهيلات الانتمائية وطلبات التسديد والحسابات)	4.
----	-------	--	----

**6.3 دلالات صدق وثبات مقياس اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك .**  
لقد تحقق لمقياس اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك دلالات الصدق والثبات الآتية:  
**أولاً : صدق المحتوى:**

تم عرض المقياس في صورته الأولية على عدد من المحكمين المتخصصين في المجال، وذلك لتعديل ما يرونه مناسباً على بنود المقياس، إما بالحذف أو الإضافة أو التعديل، وقد كانت نسبة موافقة المحكمين على فقرات المقياس لا تقل عن (85%) مما يعني أن المقياس صالح للتطبيق على عينة الدراسة.

**ثانياً: صدق البناء (صدق الاتساق الداخلي):**

للتحقق من صدق بناء مقياس اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك تم استخدام معامل التحليل العاملي لقياس درجة التشعب (**one factor analysis**) تم استخراج قيم المعاملات وملاحظة أن قيم معاملات التحليل العاملي بين الفقرات ومقدار تشعب كل منها، تراوحت ما بين (0.57 - 0.95) وقد تم اعتماد معيار لقبول الفقرة بأن لا يقل معامل تشعبها ككل عن (0.50) (ابو فايد، 2016). كما تم استخراج معاملات الارتباط بين ابعاد المتغير المستقل وبعضها والدرجة الكلية لاثار انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك، باستخدام معامل ارتباط بيرسون كما هو مبين في الجدول (5.3)

**جدول (5.3) قيم معاملات الارتباط بين ابعاد المتغير المستقل وبعضها والدرجة الكلية لاثار انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك باستخدام معامل ارتباط بيرسون**

التعامل التقليدي مع البنوك	انتشار المحافظ الالكترونية	البعد ومستوى الدلالة الدرجة الكلية للمقياس مستوى الدلالة العدد
.949**	.934**	
0.00	0.00	
121	121	

\*دال احصائياً عند مستوى الدلالة (  $\alpha \leq 0.01$  )

\*\* دال احصائياً عند مستوى الدلالة (  $\alpha \leq 0.05$  )

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (5.3) أن قيم معاملات الارتباط البينية لاثار انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك والدرجة الكلية للابعاد تراوحت بين (0.934 - .949)\*\*، وهذا يشير الى قوة وترابط ابعاد الاستبانة تبعاً للمتغيرات المستقلة.

**7.3 ثبات المقياس:**

تم استخدام ثبات التجانس الداخلي (**Consistency**)، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدم الباحث معادلة (ألفا كرونباخ) (Cronbach Alpha) بحساب ثبات مقياس

يتضح من البيانات الواردة أن قيمة معامل كرونباخ ألفا لمقياس اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك من وجهة نظر الباحثين بلغت (0.91) ويرى الباحث أن هذه القيم تعد مؤشراً على ثبات المقياس بما يسمح باستخدامه لأغراض الدراسة الحالية.

**8.3 طريقة تصحيح مقياس اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك:**

يحتوي المقياسين على (40) فقرة، أمام كل فقرة خمس اختيارات هي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) على الترتيب وقيمتها (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي بذات الترتيب، وذلك تبعاً لمقياس ليكرت الخماسي، ولتفسير الدرجات تم توزيع المدى على المستويات التالية كما هو مبين في جدول (8.3):



## جدول (7.3): مفتاح التصحيح

الدرجة	الوسط الحسابي
منخفضة جدا	اقل من 1.8
منخفضة	1.8-2.59
متوسطة	2.6-3.39
مرتفعة	3.4-4.19
مرتفعة جدا	4.2 فما فوق

## 13.4 المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحث بمراجعتها، وذلك تمهيداً لإدخالها إلى الحاسوب. رقت البيانات بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى أخرى رقمية وذلك في جميع أسئلة الدراسة، ثم أُجيب على أسئلة الدراسة، واختبرت فرضياتها باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- (1) أساليب الإحصاء الوصفي: كالتكرار، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.
- (2) قياس التجانس الداخلي (كرونباخ ألفا).
- (3) اختبار معامل التشبع (one factor analysis)
- (4) استخدم اختبار معامل الارتباط "بيرسون" لتوضيح اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك.
- (5) معامل الانحدار الخطي (linear Regression) باستخدام أسلوب الإدخال (Enter)
- (6) اختبار تحليل التباين الخماسي متعدد المتغيرات "بدون تفاعل" (5-MANOVA "without Interaction"، لفحص الفرضيات المتعلقة، بالفروق تبعاً للمتغيرات التصنيفية.

## تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

## 1.1.4 نتائج السؤال الرئيسي:

ما مستوى اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك؟ للإجابة عن السؤال الأول حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمقياس اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك، والجدول (1.4) يوضح ذلك:

جدول (1.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل مجال من مجالات مقياس مستوى اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم المجال	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	1	انتشار المحافظ الالكترونية	3.87	0.98	78%	مرتفع
2	2	التعامل التقليدي مع البنوك	3.69	1.06	74%	مرتفع
		الدرجة الكلية	3.78	1.02	76%	مرتفع

يتضح من الجدول (1.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك ككل بلغ (3.78) وبتقدير مرتفع، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجالات المقياس تراوحت ما بين (3.69-3.87)، وجاء "انتشار المحافظ الالكترونية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.87) وبتقدير مرتفع، بينما جاء "التعامل التقليدي مع البنوك" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.69) وبتقدير مرتفع. وقد حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال من مجالات المقياس كل مجال على حدة، وعلى النحو الآتي:



## أولاً: انتشار المحافظ الإلكترونية

## 1-تأثيرات اقتصادية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك

## جدول (2.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجال تأثيرات اقتصادية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	.7	تتيح المحافظ الإلكترونية جمع بيانات قيمة عن سلوكيات العملاء، مما يُمكن البنوك من تحسين خدماتها وتقديم عروض مُخصصة.	4.23	0.99	%85	مرتفع جداً
2	.3	تتيح المحافظ الإلكترونية إتمام المعاملات المالية بسرعة وكفاءة أكبر، مما يُساهم في توفير الوقت وتحسين تجربة العملاء.	4.05	0.93	%81	مرتفع
3	.10	تُمكن المحافظ الإلكترونية من دمج الخدمات المالية المختلفة، مما يُوفر راحة أكبر للمستخدمين.	4.04	0.93	%81	مرتفع
4	.9	تتيح المحافظ الإلكترونية إمكانية إجراء مدفوعات دقيقة، مما يُفيد الشركات التي تُقدم خدمات ذات أسعار منخفضة أو تُريد تقديم عروض مُخصصة.	4.00	0.89	%80	مرتفع
5	.8	تُساعد المحافظ الإلكترونية على تعزيز الشفافية المالية، من خلال توفير سجل مفصل للمعاملات المالية.	3.85	1.14	%77	مرتفع
6	.4	توفر المحافظ الإلكترونية ميزات أمان متقدمة، مما يُساعد في حماية الأموال من السرقة والاحتيال.	3.83	0.88	%77	مرتفع
7	.2	تُقلل المحافظ الإلكترونية من تكاليف المعاملات المالية، مما يُفيد كلاً من المستهلكين والشركات.	3.81	0.98	%76	مرتفع
8	.6	تُحفز المحافظ الإلكترونية ابتكار منتجات وخدمات مالية جديدة، تُلبي احتياجات العملاء المتطورة.	3.75	0.97	%75	مرتفع
9	.5	تُسهل المحافظ الإلكترونية عمليات الدفع عبر الإنترنت، مما يُشجع على نمو المحافظ الإلكترونية ويوفر فرصاً جديدة للشركات والأفراد.	3.66	1.06	%73	مرتفع
10	.1	تتيح المحافظ الإلكترونية للأفراد غير المُدرجين في النظام المصرفي التقليدي الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية، مما يُساهم في توسيع نطاق الشمول المالي وتحسين مستوى المعيشة.	3.63	1.27	%73	مرتفع
		الدرجة الكلية	3.89	1.00	%78	مرتفع

يتضح من الجدول (2.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن المجال تراوحت ما بين (3.63- 4.23)، وجاءت فقرة " تتيح المحافظ الإلكترونية جمع بيانات قيمة عن سلوكيات العملاء، مما يُمكن البنوك من تحسين خدماتها وتقديم عروض مُخصصة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.23) وبتقدير مرتفع جداً، بينما جاءت فقرة " النظام المصرفي التقليدي الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية، مما يُساهم في توسيع نطاق الشمول المالي وتحسين مستوى المعيشة.." في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.63) وبتقدير مرتفع. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمجال تأثيرات اقتصادية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك (3.89) وبتقدير مرتفع.

## 1) تأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك

## جدول (3.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات تأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	.1	تُمكن المحافظ الإلكترونية من التكامل مع التطبيقات الأخرى، مما يُوفر راحة أكبر للمستخدمين ويُسهل عليهم إدارة أموالهم.	4.16	0.85	%83	مرتفع
2	.4	تُستخدم في المحافظ الإلكترونية تقنيات متقدمة مثل تقنية NFC وتقنية blockchain، مما يُساهم في تحسين الأمان والكفاءة.	4.05	0.92	%81	مرتفع
3	.9	تُطبق المحافظ الإلكترونية معايير أمان صارمة، مما يُساعد على حماية البيانات الشخصية والمالية.	3.98	0.89	%80	مرتفع



مرتفع	0.88	3.96	3	4
مرتفع	0.98	3.88	2	5
مرتفع	0.93	3.88	6	6
مرتفع	0.98	3.75	5	7
مرتفع	1.07	3.62	10	8
مرتفع	1.04	3.58	7	9
مرتفع	1.09	3.57	8	10
مرتفع	0.96	3.84		

يتضح من الجدول (3.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور تراوحت ما بين (3.57- 4.16)، وجاءت فقرة "تُمكن المحافظ الإلكترونية من التكامل مع التطبيقات الأخرى، مما يُوفر راحة أكبر للمستخدمين ويُسهل عليهم إدارة أموالهم.." بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.16) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة "تُستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في المحافظ الإلكترونية، مما يُساعد على تحسين الأمان والكفاءة وتقديم تجربة مُخصصة للمستخدمين." في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.57) وبتقدير مرتفع. وقد بلغ المتوسط الحسابي لتأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك (3.84) وبتقدير مرتفع.

#### ثانياً: التعامل التقليدي مع البنوك

#### المحور الأول: التعاملات البنكية (تحويل، التقاص...) مع البنوك

#### جدول (4.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات التعاملات البنكية

#### (تحويل، التقاص...) مع البنوك مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	1	تمكن وسائل الدفع الإلكترونية من القيام بعمليات ايداع الاموال	4.07	0.93	81%	مرتفع
2	4	تمكن بطاقة المحفظة من سحب الاموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الاجنبية	3.96	0.98	79%	مرتفع
3	9	يساهم استخدام نظام المقاصة الإلكترونية الى زيادة كفاءة عمليات البيع المتقطع	3.75	0.98	75%	مرتفع
4	3	يمكن استعمال البطاقة البنكية في ايام عمل البنك وايام العطل	3.74	1.07	75%	مرتفع
5	2	الاصطدام برغبة الزبائن في التعامل نقداً والتخوف من وسائل الدفع العصرية	3.73	1.02	75%	مرتفع
6	6	تمكن وسائل الدفع الإلكترونية اصحاب المؤسسات من تحويل اجور العمال بصفة الية دون الذهاب الى البنك	3.62	1.08	72%	مرتفع
7	5	تتيح وسائل الدفع الإلكترونية اجراء التحويلات المالية الإلكترونية الفورية	3.60	1.14	72%	مرتفع
8	10	يتميز استخدام نظام المقاصة الإلكترونية بشعور الزبون بالامان عند تعامله مع البنك	3.59	1.03	72%	مرتفع
9	7	يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني من طلب الاموال من	3.43	1.26	69%	مرتفع



متوسط	67%	1.26	3.35	مستخدم اخر عبر مسح رمز QR تساهم المحفظة الالكترونية في اجراء عمليات التحويل الالكتروني بسرية تامة	8	10
مرتفع	74%	1.07	3.68	الدرجة الكلية		

يتضح من الجدول (4.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن المحور تراوحت ما بين (3.35 - 4.07)، وجاءت فقرة " يمكن وسائل الدفع الالكترونية من القيام بعمليات ايداع الاموال" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.07) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " تساهم المحفظة الالكترونية في اجراء عمليات التحويل الالكتروني بسرية تامة" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.35) وبتقدير متوسط. وقد بلغ المتوسط الحسابي التعاملات البنكية (تحويل، التقاص...) مع البنوك (3.68) وبتقدير مرتفع.

#### المحور الثاني: طلبات الحصول على التسهيلات الائتمانية وطلبات التسديد والحسابات

#### جدول (4.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات طلبات الحصول على التسهيلات الائتمانية وطلبات التسديد والحسابات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	3	تسهل المنصات الالكترونية للقروض في حصول العملاء على افضل العروض الاستثمارية	4.07	0.93	81%	مرتفع
2	6	يمكن موقع الدفع الالكتروني للبنك من دفع رسوم الجباية	3.97	0.97	79%	مرتفع
3	5	تمكن البطاقة البنكية الالكترونية من سداد الفواتير والمشتريات عبر الانترنت وجهاز الدفع الالكتروني	3.75	1.05	75%	مرتفع
4	4	يوفر البنك فرص تمويلية للأفراد عن طريق منصات الكترونية	3.74	0.99	75%	مرتفع
5	2	توفر الحماية اللازمة لمقدمي القروض والمستفيدين منها	3.68	1.01	74%	مرتفع
6	8	تشجيع الطلبة في الجامعات بفكرة التعامل في الدفع الالكتروني	3.66	1.02	73%	مرتفع
7	7	يمكن تطبيق الدفع الالكتروني عبر الهاتف الذكي من دفع ثمن المشتريات عبر مسح رمز QR	3.64	1.10	73%	مرتفع
8	1	يوفر موقع الدفع الالكتروني من طلب التمويل عن بعد	3.62	1.03	72%	مرتفع
9	9	لا تحتاج للحصول على موافقات مشروطة في حال فتح حساب داخل المحفظة الالكترونية	3.49	1.19	70%	مرتفع
10	10	يمكن فتح حساب بعدة عملات داخل المحفظة الالكترونية	3.40	1.21	68%	مرتفع
		الدرجة الكلية	3.70	1.05	74%	مرتفع

يتضح من الجدول (4.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن المحور تراوحت ما بين (3.40 - 4.07)، وجاءت فقرة " تسهل المنصات الالكترونية للقروض في حصول العملاء على افضل العروض الاستثمارية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.07) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " يمكن فتح حساب بعدة عملات داخل المحفظة الالكترونية" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.40) وبتقدير مرتفع وقد بلغ المتوسط الحسابي طلبات الحصول على التسهيلات الائتمانية وطلبات التسديد والحسابات (3.70) وبتقدير مرتفع.

#### 2.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة المتعلقة بالمتغيرات الضابطة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك تعزى لمتغيرات: الجنس، الفئة العمرية، التحصيل العلمي، قطاع العمل، الخبرة بالتعامل في المحافظ الالكترونية

لاختبار الفرضية، حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك تعزى لمتغيرات: الجنس، الفئة العمرية، التحصيل العلمي، قطاع العمل، الخبرة بالتعامل في المحافظ الالكترونية، وتبين وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة على اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك في





ضوء توزيعها حسب متغيرات الدراسة. وللكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس انتشار المحافظ الالكترونية (تأثيرات اقتصادية لانتشار المحافظ الالكترونية في البنوك وتأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الالكترونية في البنوك) وفعالية التعامل التقليدي مع البنوك، فقد أجري تحليل التباين الخماسي متعدد المتغيرات "بدون تفاعل" ("5-MANOVA "without Interaction")، يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لاثار انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك تعزى لمتغيرات، الفئة العمرية، التحصيل العلمي، قطاع العمل.

بينما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) على المجال الكلي تعزى لمتغير الجنس وقد كانت الفروق جوهرية ولصالح الذكور على الاناث، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) على المجال الكلي تعزى لمتغير الخبرة بالتعامل في المحافظ الالكترونية وللكشف عن موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية للمجال الكلي تعزى لمتغير الخبرة بالتعامل في المحافظ الالكترونية، أجري اختبار أقل فرق دال (LSD) وتبين وجود فروق بين أقل من 5 سنوات و 5-10 سنوات لصالح 5-10 سنوات

### فحص فرضية العلاقات

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha < 0.05$ ) بين انتشار المحافظ الالكترونية (تأثيرات اقتصادية لانتشار المحافظ الالكترونية في البنوك وتأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الالكترونية في البنوك) و التعامل التقليدي مع البنوك.

للإجابة عن فرضية العلاقات، استخرج معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation) بين مقياسي اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك، والجدول (8.4) يوضح نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون:

**جدول (8.4) يوضح معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك (ن=121)**

المجال الكلي	التعامل التقليدي مع البنوك	انتشار المحافظ الالكترونية	طلبات الحصول على التسهيلات الائتمانية وطلبات التسديد والحسابات	التعاملات البنكية (تحويل، التقاص... مع البنوك)	تأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الالكترونية في البنوك	تأثيرات اقتصادية لانتشار المحافظ الالكترونية في البنوك	اثر انتشار المحافظ الالكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك
**794.	**611.	**904.	**593.	**615.	**651.	1.00	معامل ارتباط بيرسون
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	مستوى الدلالة	اقتصاديه
121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	العدد	انتشار المحافظ الالكترونية في البنوك
**901.	**790.	**914.	**813.	**754.	1.00	**651.	معامل ارتباط بيرسون
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	مستوى الدلالة	تأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الالكترونية في البنوك
121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	العدد	اقتصاديه
**934.	**990.	**755.	**959.	1.00	**754.	**615.	معامل ارتباط بيرسون
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	مستوى الدلالة	التعاملات البنكية (تحويل، التقاص... مع البنوك)
121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	العدد	تأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الالكترونية في البنوك
**944.	**989.	**776.	1.00	**959.	**813.	**593.	معامل ارتباط بيرسون
							الحصول على



0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	مستوى الدلالة	التسهيلات
121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	العدد	الانتمائية
								وطلبات
								التسديد
								والحسابات
**934.	**773.	1.00	**776.	**755.	**914.	**904.	معامل ارتباط بيرسون	انتشار المحافظ الإلكترونية
0.00	0.00		0.00	0.00	0.00	0.00	مستوى الدلالة	
121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	العدد	
**949.	1.00	**773.	**989.	**990.	**790.	**611.	معامل ارتباط بيرسون	التعامل التقليدي مع البنوك
0.00		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	مستوى الدلالة	
121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	العدد	
1.00	**949.	**934.	**944.	**934.	**901.	**794.	معامل ارتباط بيرسون	المجال الكلي
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	مستوى الدلالة	
121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	121.00	العدد	

#### دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .01$ )

يوضح جدول (8.4) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة ( $n=121$ ) على أثر انتشار المحافظ الإلكترونية على التعامل التقليدي مع البنوك. يتضمن الجدول سبعة متغيرات رئيسية تشمل: التأثيرات الاقتصادية والتقنية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك، التعاملات البنكية (تحويل، التقاص)، طلبات الحصول على التسهيلات الانتمائية وطلبات التسديد والحسابات، انتشار المحافظ الإلكترونية، التعامل التقليدي مع البنوك، والمجال الكلي.

بالنظر إلى محور التأثيرات الاقتصادية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك، نجد أنها ترتبط إيجابياً بقوة مع كافة المتغيرات الأخرى، مثل التأثيرات التقنية ( $**651.$ )، التعاملات البنكية ( $**615.$ )، طلبات التسهيلات الانتمائية ( $**593.$ )، انتشار المحافظ الإلكترونية ( $**904.$ )، التعامل التقليدي مع البنوك ( $**611.$ )، والمجال الكلي ( $**794.$ ). هذا يشير إلى أن التأثيرات الاقتصادية لانتشار المحافظ الإلكترونية تلعب دوراً هاماً في تعزيز التعاملات البنكية التقليدية وتطويرها.

وفيما يتعلق بمحور التأثيرات التقنية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك، تظهر ارتباطات إيجابية قوية مع التأثيرات الاقتصادية ( $**651.$ )، التعاملات البنكية ( $**754.$ )، طلبات التسهيلات الانتمائية ( $**813.$ )، انتشار المحافظ الإلكترونية ( $**914.$ )، التعامل التقليدي مع البنوك ( $**790.$ )، والمجال الكلي ( $**901.$ ). هذا يدل على أن التحسينات التقنية المرتبطة بانتشار المحافظ الإلكترونية تسهم بشكل كبير في تحسين التعاملات البنكية التقليدية.

ومحور التعاملات البنكية (تحويل، التقاص...) مع البنوك، نجد أنها ترتبط ارتباطاً قوياً للغاية مع جميع المتغيرات الأخرى، بما في ذلك التأثيرات التقنية ( $**754.$ )، طلبات التسهيلات الانتمائية ( $**959.$ )، انتشار المحافظ الإلكترونية ( $**755.$ )، التعامل التقليدي مع البنوك ( $**990.$ )، والمجال الكلي ( $**934.$ ). تشير هذه الارتباطات إلى أن التحسينات في عمليات التحويل والتقص البنكية تعزز من فعالية وانتشار المحافظ الإلكترونية. أما بالنسبة إلى محور طلبات الحصول على التسهيلات الانتمائية وطلبات التسديد والحسابات، نجد ارتباطات قوية جداً مع جميع المتغيرات الأخرى، بما في ذلك التأثيرات التقنية ( $**813.$ )، التعاملات البنكية ( $**959.$ )، انتشار المحافظ الإلكترونية ( $**776.$ )، التعامل التقليدي مع البنوك ( $**989.$ )، والمجال الكلي ( $**944.$ ). هذا يعكس أهمية التسهيلات الانتمائية كعامل مؤثر في تبني واستخدام المحافظ الإلكترونية.

أما محور انتشار المحافظ الإلكترونية، فيظهر ارتباطات إيجابية قوية مع التأثيرات الاقتصادية ( $**904.$ )، التأثيرات التقنية ( $**914.$ )، التعاملات البنكية ( $**755.$ )، طلبات التسهيلات الانتمائية ( $**776.$ )، التعامل التقليدي مع البنوك ( $**773.$ )، والمجال الكلي ( $**934.$ ). هذه النتائج توضح أن انتشار المحافظ الإلكترونية يرتبط بتعزيز كافة جوانب الخدمات البنكية التقليدية.



فيما يخص محور التعامل التقليدي مع البنوك، نجد ارتباطات إيجابية قوية مع جميع المتغيرات، بما في ذلك التأثيرات الاقتصادية (.611\*\*)، التأثيرات التقنية (.790\*\*)، التعاملات البنكية (.990\*\*)، طلبات التسهيلات الائتمانية (.989\*\*)، انتشار المحافظ الإلكترونية (.773\*\*)، والمجال الكلي (.949\*\*). يعكس هذا التأثير الإيجابي العام لانتشار المحافظ الإلكترونية على التعاملات التقليدية مع البنوك. وأخيراً، المجال الكلي يظهر ارتباطات إيجابية قوية مع جميع المتغيرات المدرجة في الدراسة، مما يعزز الفكرة بأن انتشار المحافظ الإلكترونية يؤثر بشكل شامل وإيجابي على كافة جوانب التعاملات البنكية التقليدية.

### فحص فرضية التنبؤ

لا توجد قدرة تنبؤية علاقاتية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha < 0.05$ ) للعناصر المؤثرة في انتشار المحافظ الإلكترونية (العناصر المؤثرة في المحافظ الإلكترونية وتأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك) على التعامل التقليدي مع البنوك من وجهة نظر العملاء. من أجل قياس مدى إسهام (انتشار المحافظ الإلكترونية) وتأثيرات اقتصادية وتأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك) في التنبؤ بالتعامل التقليدي مع البنوك من وجهة نظر العملاء، استخدم معامل الانحدار الخطي (linear Regression) باستخدام أسلوب الإدخال (enter) وتبين وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للعناصر المؤثرة في انتشار المحافظ الإلكترونية (العناصر المؤثرة في المحافظ الإلكترونية وتأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الإلكترونية) في التنبؤ بمستوى التعامل التقليدي مع البنوك من وجهة نظر العملاء، ويلاحظ أن انتشار المحافظ الإلكترونية (تأثيرات اقتصادية وتأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك) قد وضحت وفسرت في النموذج (60%)، من نسبة التباين في مستوى التعامل التقليدي مع البنوك، أما البقية والبالغة (40%) تعزى لمتغيرات أخرى لم تدخل نموذج الانحدار، وهذا يعني أن هناك متغيرات مستقلة أخرى قد تلعب دوراً أساسياً في تفسير مستوى التعامل التقليدي مع البنوك كما تبين أن العلاقة طردية وقوية فلنحسب انتشار المحافظ الإلكترونية (تأثيرات اقتصادية وتأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك) زادت القدرة على التعامل التقليدي مع البنوك لدى العملاء في رام الله. وتجدر الإشارة إلى أن قيم عامل تضخم التباين (VIF) للنماذج التنبؤية قد كانت متدنية؛ مما يشير إلى عدم وجود إشكالية التساهمية المتعددة (Multicollinearity) التي تشير إلى وجود ارتباطات قوية بين المتنبئات، وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار والمتعلقة بقياس التعامل التقليدي مع البنوك وهي ( $y = 0.32 + 0.87x1$ ). أي كلما تغير انتشار المحافظ الإلكترونية (تأثيرات اقتصادية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك وتأثيرات تقنية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك) درجة واحدة يحدث تغير إيجابي طردي في متوسط التعامل التقليدي مع البنوك بمقدار (0.32).

## النتائج ومناقشتها والتوصيات

### 2.5 النتائج ومناقشتها

1- أكدت الدراسة أن المحافظ الإلكترونية تتيح جمع بيانات قيمة عن سلوكيات العملاء، مما يمكن البنوك من تحسين خدماتها وتقديم عروض مخصصة، وابتكار منتجات وخدمات مالية جديدة، تلبي احتياجات العملاء المتطورة. إضافة إلى إتاحة المحافظ الإلكترونية إمكانية إجراء مدفوعات دقيقة، مما يفيد الشركات التي تقدم خدمات ذات أسعار منخفضة أو تُريد تقديم عروض مخصصة. تُساعد المحافظ الإلكترونية على تعزيز الشفافية المالية، من خلال توفير سجل مفصل للمعاملات المالية، مما يوفر ميزات أمان متقدمة. وهذا ما أكدته القيمة المرتفعة للمتوسطات الحسابية، و نتيجة التحليل الإحصائي التي أظهرت أن التأثيرات الاقتصادية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك، ترتبط إيجابياً بقوة مع كافة المتغيرات الأخرى، مثل التأثيرات التقنية، التعاملات البنكية، طلبات التسهيلات الائتمانية، ويرى الباحث أن انتشار المحافظ الإلكترونية يعزز من المكانة الاقتصادية للمصارف، ويؤدي إلى نمو في صافي أرباحها عبر تطوير برامجها المصرفية وفق احتياجات العملاء المتنامية باستخدام وسائل التكنولوجيا المالية الحديثة.

2- أكدت الدراسة أن المحافظ الإلكترونية تمكن من التكامل مع التطبيقات الأخرى، مما يوفر راحة أكبر للمستخدمين ويسهل عليهم إدارة أموالهم، فهي تُعتمد بشكل أساسي على الهواتف الذكية، مما يُساهم في انتشار استخدام الهواتف الذكية وزيادة اعتماد الناس عليها. وتُتيح المحافظ الإلكترونية إمكانية تخصيص الخدمات المالية حسب احتياجات كل عميل، مما يُحسن تجربة العملاء. تُطبق المحافظ الإلكترونية معايير أمان صارمة، فهي تدعم



تقنيات التشفير مما يُساعد على حماية البيانات الشخصية والمالية للمستخدمين، وهذا ما أكدته القيمة المرتفعة للمتوسطات الحسابية و نتيجة التحليل الاحصائي التي اظهرت ان التأثيرات التقنية لانتشار المحافظ الإلكترونية في البنوك، تظهر ارتباطات إيجابية قوية مع التأثيرات الاقتصادية ، التعاملات البنكية ، طلبات التسهيلات الائتمانية ، ويرى الباحث ان ضمان الامان في التعامل التقني من خلال المحافظ الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بتحويل الاموال واجراء المدفوعات ، وايضا اجراءات الاستخدام نفسها من حيث السهولة والوضوح ، كل ذلك من شأنه ان يعزز من تحسين وتطوير التعاملات التقليدية .

3- اكدت الدراسة على ان وسائل الدفع الإلكترونية تمكن من القيام بعمليات ايداع الاموال ، كما تمكن بطاقة المحفظة من سحب الاموال ودفع ثمن المشتريات في الدول الاجنبية و استعمال البطاقة البنكية في ايام عمل البنك و ايام العطل ، وتمكن وسائل الدفع الإلكترونية ايضا اصحاب المؤسسات من تحويل اجور العمال بصفة الية و اجراء التحويلات المالية الإلكترونية الفورية دون الذهاب الى البنك ، كما يمكن تطبيق الدفع الإلكتروني من طلب الاموال من مستخدم اخر عبر مسح رمز QR. يساهم استخدام نظام المقاصة الإلكترونية في زيادة كفاءة عمليات البيع المتقطع ، كونه يتميز بشعور الزبون بالامان عند تعامله مع البنك. وهذا ما أكدته القيمة المرتفعة للمتوسطات الحسابية. واطهرت نتيجة التحليل الاحصائي بوجود ارتباط قوي للغاية ما بين التعاملات البنكية (تحويل، التقاص...) ، مع جميع المتغيرات الأخرى، بما في ذلك التأثيرات التقنية ، طلبات التسهيلات الائتمانية ، ويرى الباحث ان تسهيل وتسريع عمليات التحويل المالية عبر القنوات الإلكترونية هو من ابرز اهداف المحافظ الإلكترونية ، وهو ما يعزز سرعة انتشارها .

4- اكدت الدراسة ان المنصات الإلكترونية للقروض تسهل حصول العملاء على افضل العروض الاستثمارية ، وتوفير فرص تمويلية للأفراد ، مع توفر الحماية اللازمة لمقدمي القروض والمستفيدين منها ، مع امكانية طلب التمويل عن بعد عبر موقع الدفع الإلكتروني . كما ان فتح الحساب داخل المحفظة الإلكترونية لا تحتاج للحصول على موافقات مشروطة ، ويمكن فتح حساب بعدة عملاء داخل المحفظة الإلكترونية ، وهذا ما أكدته القيمة المرتفعة للمتوسطات الحسابية ، واطهرت نتيجة التحليل الاحصائي ان طلبات الحصول على التسهيلات الائتمانية وطلبات التسديد والحسابات، لها ارتباطات قوية جداً مع جميع المتغيرات الأخرى، بما في ذلك التأثيرات التقنية ، التعاملات البنكية ، ويرى الباحث ان تطور فتح الحسابات داخل المحفظة الإلكترونية بسلاسة وامكانيات الدفع الهائلة والسريعة عبر المحفظة وتقنيات الدفع الحديثة ، اضافة الى امكانية منح تسهيلات مصرفية عبر المحفظة الإلكترونية ومواقع البنك الإلكترونية المصرفية يقود الى تصور كل شخص بامتلاك مصرف متنقل بين يديه.

5- اكدت الدراسة بوجود قدرة للعناصر المؤثرة في انتشار المحافظ الإلكترونية(التأثيرات الاقتصادية والتأثيرات التقنية) في التنبؤ بمستوى التعامل التقليدي مع البنوك من وجهة نظر العملاء، وقد اظهرت نتيجة التحليل الاحصائي وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) ، وهذا يعني أن هناك متغيرات مستقلة أخرى قد تلعب دوراً أساسياً في تفسير مستوى التعامل التقليدي مع البنوك ، كما تبين ان العلاقة طردية وقوية فكما ازداد انتشار المحافظ الإلكترونية نتيجة التأثيرات الاقتصادية و التقنية لتلك المحافظ الإلكترونية ، كلما تطورت القدرة على التعامل التقليدي مع البنوك لدى العملاء في رام الله. ويرى الباحث ان القدرة على التنبؤ بمستوى ودرجة التعامل التقليدي مع البنوك ينبع من التطور المتسارع في صناعة التكنولوجيا المالية ورواجها ولما تعود به من منافع جمة على الناس.



6- وبشكل عام فقد اكدت الدراسة أن انتشار المحافظ الإلكترونية يرتبط بتعزيز كافة جوانب الخدمات البنكية التقليدية، كما ينعكس التأثير الإيجابي العام لانتشار المحافظ الإلكترونية على التعاملات التقليدية مع البنوك. مما يعزز الفكرة بأن انتشار المحافظ الإلكترونية يؤثر بشكل شامل وإيجابي على كافة جوانب التعاملات البنكية التقليدية. ويرى الباحث ان انتشار المحافظ الإلكترونية لا يلغي التعامل التقليدي مع البنوك ، وانما يطور الخدمات البنكية التقليدية ويزيد من حجم التعاملات البنكية والتي تنعكس على توسيع قاعدة العملاء لدى المصارف وتؤدي بالنتيجة النهائية الى نمو في صافي الارباح .

### 3.5 التوصيات

1. التأكيد على ضرورة عمل تحليل دوري للمحافظ الإلكترونية بهدف قياس التأثير الاقتصادي وقياس اداء ونمو تلك المحافظ .
2. التركيز على ضرورة ضمان الامان والحماية في التعاملات التقنية ، كون ذلك يعزز من انتشار المحافظ الإلكترونية .
3. ضرورة التركيز على التطوير المستمر لانظمة الدفع والتحويل المالي وضرورة شموليتها لكافة قطاعات العمل وشرائح المجتمع .
4. التأكيد على ضرورة تحديث انظمة المحفظة الإلكترونية بشكل مستمر وتطوير برامجها بما يحاكي كافة الخدمات المصرفية التقليدية .
5. ضرورة البحث المستمر في العناصر المؤثرة في انتشار المحافظ الإلكترونية وتطويرها ومحاولة استكشاف عناصر جديدة وقياس مدى قدرتها على التأثير والتنبؤ بمستوى التعامل التقليدي مع البنوك .
6. التأكيد على تطوير المهارات من خلال الدورات التدريبية وعقد ورش العمل حول الية وسهولة عمل المحافظ الإلكترونية وعلى النطاق الجغرافي.
7. ضرورة التأكيد على توعية الجيل الجديد بفاعلية المحافظ الإلكترونية وبما يعزز برامج الشمول المالي.
8. ضرورة التركيز على القياس المستمر لرضا الزبائن حول برامج المحافظ الإلكترونية المقدمة والتعامل باهتمام مع اي ملاحظات.





## المصادر والمراجع

1. Aboeazz, N. (2021). أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية. مجلة السياسة والاقتصاد. ekb.eg
2. ألبير، ميشيل (2024). الرأسمالية ضد الرأسمالية. google.com
3. إيوان فيرلي، لورنس إ. لين جونيور & كريستوفر بوليت. (2022). (Eds.). دليل أكسفورد في الإدارة العامة. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات. dohainstitute.org
4. بيلوط، خالد، براغثة، رمضان. (2022). أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك : دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة CPA BADR BNA [رسالة ماجستير منشورة، جامعة 8 ماي 1945 قالمة].
5. البراشدية، ح. س. (2021). ريادة الأعمال الرقمية ظل جائحة كورونا (كوفيد19): الفرص والتحديات. Journal of Information Studies and Technology, 2021(1), 5. qscience.com
6. ثابت، نجوى شريف. (2022). (التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية الفلسطينية) رسالة ماجستير منشورة، جامعة القدس.
7. الرحيلي، م. ع. & الضحوي، ه. ع. (2020). تطوير قطاع الإيجار العقاري بما يتماشى مع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية: دراسة مقترحة لتطبيق تقنية البلوك تشين (Blockchain). Journal of Information Studies and Technology, 2020(1), 5. qscience.com
8. زكريا، فؤاد (2021). آفاق الفلسفة. google.com
9. الشريف، دراج ارزقي. (2018). واقع تطبيق الدفع الإلكتروني في الجزائر: دراسة حالة لوكالات البنكية " - BNA - AGB - SGA - BDL" في ولاية ورقلة 2015-2017 [رسالة ماجستير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة].
9. فؤاد، كريم علاء الدين، وعراقات، الإء طارق. (2021). تقييم مقاومة قبول المحافظ الإلكترونية في مصر. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 5(18)
10. محمد فوزي خشبه، ن. ناجي، حسين محمد صالح & أميره. (2022). الحوكمة المصرفية ودورها في تحسين الأداء المصرفي دراسة ميدانية على الجهاز المصرفي العراقي. المجلة المصرية للدراسات التجارية، 46(4), 397-434. ekb.eg
11. محمد عبد القادر احمد، ع. ا.، عبد القادر، ابراهيم دكروري محمد، محمد عبد العزيز إبراهيم & شادي. (2022). إطار مقترح للعلاقة بين التوافق والصورة الذهنية وتبني تكنولوجيا انترنت الأشياء وأداء المبيعات الداخلية: دراسة تطبيقية. المجلة المصرية للدراسات التجارية، 46(4), 161-200. ekb.eg
12. Balkan, B. (2021). Impacts of digitalization on banks and banking. The Impact of Artificial Intelligence on Governance, Economics and Finance, Volume I, 33-50. researchgate.net
13. Etim, G. S., Ada, J. A., Eyo, I. E., Ndem, S. E., & James, E. E. (2023). Electronic banking and customers' access to banking services in rural settlements. RES MILITARIS. resmilitaris.net
14. Hassan, M. A., Shukur, Z., & Hasan, M. K. (2021). Electronic wallet payment system in Malaysia. In Data Analytics and Management: Proceedings of ICDAM (pp. 711-736). Springer Singapore. researchgate.net
15. Ijeoma, C., Akujor, J. C., & Mbah, J. C. (2020). Electronic banking and customer satisfaction in Imo State (A study of selected commercial banks in Imo State). European Journal of Business and Management Research, 5(6). ejbmr.org
16. Javid, M., Haleem, A., Singh, R. P., Suman, R., & Khan, S. (2022). A review of Blockchain Technology applications for financial services. BenchCouncil Transactions on Benchmarks, Standards and Evaluations, 2(3), 100073. sciencedirect.com
17. Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality.



Technology in Society. e-tarjome.com

18. Ming, K. L. Y., & Jais, M. (2022). Factors affecting the intention to use e-wallets during the COVID-19 pandemic. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 24(1), 82-100. [researchgate.net](https://www.researchgate.net)
19. Mogos, G., & Jamail, N. S. M. (2021). Study on security risks of e-banking system. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 21(2), 1065-1072. [academia.edu](https://www.academia.edu)
20. Mbukanma, I., Chukwuere, J. E., & Enwereji, P. C. (2020). A conceptual interface between electronic banking and knowledge of bank products and services for Nigerian banks and their customers. *Gender and Behaviour*. [researchgate.net](https://www.researchgate.net)
21. Muhtasim, D. A., Tan, S. Y., Hassan, M. A., Pavel, M. I., & Susmit, S. (2022). Customer satisfaction with digital wallet services: an analysis of security factors. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 13(1), 195-206. [academia.edu](https://www.academia.edu)
22. Nedaa, N. (2020). A quantative approach to identifying factors that affect the use of E-wallets in Bahrain. *Журнал Сибирского федерального университета. Гуманитарные науки*, 13(11), 1819-1839. [cyberleninka.ru](https://www.cyberleninka.ru)
23. Sandhu, S., & Arora, S. (2022). Customers' usage behaviour of e-banking services: Interplay of electronic banking and traditional banking. *International Journal of Finance & Economics*, 27(2), 2169-2181. [HTML]
24. Shin, J. W., Cho, J. Y., & Lee, B. G. (2020). Customer perceptions of Korean digital and traditional banks. *International Journal of Bank Marketing*. [HTML]
25. (طه, اياد) (2021). Knowledge management and its impact on constructing high-performance organizations: an applied study on the Jordanian companies for human pharmaceutical .... *المقال للعلوم الاقتصادية والإدارية وتكنولوجيا المعلومات*. [wise.edu.jo](https://www.wise.edu.jo)
26. Teng, S. & Khong, K. W. (2021). Examining actual consumer usage of E-wallet: A case study of big data analytics. *Computers in Human Behavior*. [HTML]
27. (Vishnuvardhan, B., Manjula, B., & Lakshman Naik, R. (2020). A study of digital banking: Security issues and challenges. In *Proceedings of the Third International Conference on Computational Intelligence and Informatics: ICCII 2018* (pp. 163-185). Springer Singapore. [researchgate.net](https://www.researchgate.net)
28. Wewege, L., Lee, J., & Thomsett, M. C. (2020). Disruptions and digital banking trends. *Journal of Applied Finance and Banking*, 10(6), 15-56. [researchgate.net](https://www.researchgate.net)
29. Yang, M., Mamun, A. A., Mohiuddin, M., Nawi, N. C., & Zainol, N. R. (2021). Cashless transactions: A study on intention and adoption of e-wallets. *Sustainability*, 13(2), 831. [mdpi.com](https://www.mdpi.com)