



مجلة العلوم الاقتصادية

Journal homepage:

<http://scientific-journal.sustech.edu/>

اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تبني الموبايل المصرفي باستخدام نموذج قبول التقنية (TAM)

"دراسة عينة لبعض المصارف العاملة بالسودان"

مضوى موسى على مصطفى و أمينة محمد عمر

بنك امدرمان الوطنى

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا – كلية الدراسات التجارية

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تبني الموبايل المصرفي ، حيث تم استخدام المتغيرات المستقلة (المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة و جودة الخدمة المدركة)، والمتغير التابع تبني الموبايل المصرفي ، ومدى تأثير المتغيرات المعدلة (النوع والعمر والمستوى التعليمي وفترة التعامل مع البنك) على مدى قبول تبني الموبايل المصرفي . و تم بناء نموذج الدراسة وتحديد متغيراتها وفرضياتها اعتمادا على ادبياتها، وتم تطوير مقاييس الدراسة بناء على الدراسات السابقة حيث تم تصميم استبانة لجمع البيانات ، طبقت الدراسة على عينة عشوائية من عملاء بنك امدرمان الوطنى وبنك فيصل الاسلامى . وكانت اهم نتائج الدراسة تشير الى موافقة المبحوثين على استخدام الموبايل المصرفي فى جميع معاملاتهم ، كذلك وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين كلا من (المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة وجودة الخدمة المدركة) فى تبني الموبايل المصرفي . واهم ما اوصت به الدراسة ضرورة التوسع فى الخدمات المصرفية المقدمة عبر القنوات الالكترونية .

ABSTRACT:

This study aimed to identify the impact of the quality of electronic banking services in the adoption of mobile banking. The study used the (perceived: usefulness, ease of usage, and service quality) as independent variables, and the adoption of mobile banking as the dependent variable; besides considering the impact of the modified variables, which include (gender, age, educational level, the period of dealing with the bank) on the acceptance of the adoption of mobile banking. The study model, variables, and hypotheses were built depending on its previous studies. A questionnaire was designed for data collection; and the study was applied to a random sample of bank clients of both Omdurman National Bank and Faisal Islamic Bank. The most important study findings refer to the acceptance of all respondents for using mobile banking in all their transactions. Also, the study indicated the existence of a significant relationship between (perceived: usefulness, ease of usage, and service quality) and the adoption of mobile banking. The study most important recommendations stresses the importance of expanding the banking services that provided through electronic channels.

الكلمات المفتاحية: الخدمة المصرفية الالكترونية ، الموبايل المصرفي ، نموذج قبول التقنيه (TAM) .

المقدمة :

يشهد العالم منذ سنوات تطورا في سوق المعلومات والاتصالات ونجد أن قطاع المصارف من ابرز القطاعات التي تأثرت بثورة المعلومات والاتصالات التي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي منذ اوائل السبعينيات. وقد صاحب ظهور استخدام الشبكات وربط اجهزة الحاسوب مع العمل المصرفي ، وهي تعيد صياغة المفاهيم حول النظم المصرفية ويشهد العمل المصرفي الالكتروني نموا مشروعا مع انطلاقة اختراع الشبكات التي تغير من وجهة وطبيعة العمل المصرفي في تقديم خدمة مصرفية جيدة ومتكاملة كان هنالك دخولا مكثفا لعدد من المصارف العالمية لهذا المجال الجديد ، نلاحظ ان ادخال التقنية في العمل المصرفي يحدث خفض في التكاليف ثم ظهرت فرص هامة وواسعه لتقديم خدمات مصرفية جديدة كتقديم المصارف لخدمات مصرفية تقنية تتيح للعملاء للسحب من ارصدة حساباتهم المصرفية او تحويل مبالغ معينة او تحديث المعلومات الخاصه بالحسابات، ولذلك نرى مسارعة مصارف عديدة في مختلف انحاء العالم الى الشروع في انجاز معظم عملياتها الكترونيا نظرا لان الخدمات المصرفية الالكترونية الدائمة والمتواصلة جعلت الوصول الى الاسواق العالمية بنفس سهولة الوصول الى الاسواق المحلية . ومن الاهمية التعرف على الدور الذي تلعبه جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في زيادة ولاء العملاء للمصرف، وللتعرف على ايجابيات وسلبيات تقديم الخدمة في المصارف السودانية من وجهة نظر العملاء واهتمام البنوك محل الدراسة بجودة الخدمة المصرفية الالكترونية .

مشكلة الدراسة :

تتلخص مشكلة الدراسة في دراسة المتغيرات المستقلة و بالتنبؤات حول المتغيرات الخارجية (المعدله) التي يمكن ان تؤثر على الفائدة (المنفعة) المدركة وسهولة الاستخدام المدركة وجودة الخدمة المدركة ، وبدورها لاى مدى يمكن ان تؤثر على الاستخدام الفعلى للموبايل المصرفي لتقديم الخدمة المصرفية بصورة ترضى رغبات وتحقق طموحات العملاء ، وترتكز الدراسة على الخصائص الفردية كمتغيرات معدله وهي (العمر، النوع، مستوى التعليم ، فترة التعامل مع البنك) ويمكن تفصيل هذه التساؤلات الى مجموعة من الاسئلة الفرعية.

هل تؤثر المنفعة المدركة على تبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفي ؟

هل تؤثر سهولة الاستخدام المدركة على تبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفي ؟

هل تؤثر جودة الخدمة المدركة على تبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفي؟

هل تؤثر المتغيرات المعدله (النوع - العمر - المستوى التعليمي - فترة التعامل مع البنك) على تبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفي ؟

أهمية الدراسة:

(1) الأهمية العلمية : تأتي ضمن الادبيات التي نتجت من العوامل التي تؤثر على تبني خدمة الموبايل المصرفي باستخدام نموذج (TAM) وذلك من خلال دراسة اثر جودة الخدمة على عملية التبني .

(2) الأهمية العملية: تشكل نتائج هذه الدراسة موجهاً للجهات المعنية بالجوانب التطبيقية على المصارف في التعرف على المهام التي تساعد في تبني الخدمة ومدى اثر جودة الخدمة على التبني.

أهداف الدراسة :

(1) التعرف على اثر المنفعة المدركة على تبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفي .

(2) التعرف على اثر سهولة الاستخدام المدركة على تبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفي .

- (3) التعرف على اثر جودة الخدمة المدركة على تبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفي .
 (4) التعرف على اثر المتغيرات المعدلة(النوع - العمر - المستوى التعليمي - فترة التعامل مع البنك) على تبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفي .

فروض الدراسة :

- 1- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وتبني الموبايل المصرفي.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين سهولة الاستخدام المدركة وتبني الموبايل المصرفي.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة المدركة وتبني الموبايل المصرفي.

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم بوصف الحقائق الراهنة المتعلقة بالظاهرة او الوقوف على محاولة تفسير الحقائق تفسيراً كاملاً ،ومن ثم اختبار اساليب جمع البيانات . لان هذا المنهج يتجاوز جمع البيانات ووصف الظواهر الى تحليل واشتقاق الاستنتاجات ذات الدلالة بالنسبة للمشكلة التي تعالجها الدراسة ، وكذلك يتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS لتحليل بيانات مجتمع الدراسة.

مصادر جمع البيانات:

المصادر الثانوية: وهو ما سيتم جمعه من الكتب والمراجع والدوريات والمنشورات والتقارير والاحصاءات من البنوك عين الدراسة(بنك امدرمان الوطنى و بنك فيصل الاسلامى) .
 المصادر الاولية: هي البيانات التي قام الباحثان بجمعها لاجراض الدراسة ولتحقيق الهدف منها وتتمثل فى جمع البيانات بواسطة اداة الاستبانة .

الحدود المكانية للدراسة:

سيتم التركيز فى هذه الدراسة على بنك امدرمان الوطنى و بنك فيصل الاسلامى كعينة للبنوك السودانية العاملة فى ولاية الخرطوم .
 وتم اختيار بنك امدرمان الوطنى وبنك فيصل الاسلامى لانهما اكثر البنوك السودانية تقدماً فى مجال الخدمات المصرفية الالكترونية .

الدراسات السابقة :

دراسة : ابو بكر يوسف (2013م):

تناولت الدراسة الجودة الفنية والتشكيلية لموقع البنك الالكترونى فى تبني العملاء للانترنت المصرفى (ووضحت نتائجها تاثر الجودة الفنية والتشكيلية فى تبني العملاء للانترنت المصرفى ، ووضحت الدراسة باهتمام البنوك بالجودة الفنية والتشكيلية والاهتمام بالمحتوى العام بصفحة موقع البنك الالكترونى الذى يؤثر على تبني العملاء للانترنت المصرفى .

دراسة : محمد شرف الدين الطيب (2013م):

تناولت الدراسة جودة الخدمة المصرفية الالكترونية عبر الانترنت المصرفى ، ووضحت نتائج الدراسة انه كلما كان مستوى جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من قبل البنك من وجهة نظر العملاء فان ذلك يؤثر على الرغبة فى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية فكلما كانت الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة اليهم جيدة كلما زاد معدل الاستخدام ، وتقديم الخدمة المصرفية الالكترونية عبر الانترنت بجودة عالية مع مراعات السهولة فى الاستخدام ، وأوصى الدارس بتوجيه العملاء حول كيفية استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية قبل البدء فى انتاج وطرح الخدمة المصرفية لمعرفة مدى تقبل العملاء لهذه الخدمة .

دراسة : ليماء بكري (2012م):

توصلت الدراسة الى ان هنالك علاقة ايجابية معنوية بين كلا من تفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام واداء الموارد البشرية في قطاع البنوك السودانية ، وكذلك ان هنالك علاقة معنوية وتفاعل انظمة المعلومات واداء المهام في قطاع البنوك السودانية ، وهنالك علاقة ايجابية غير معنوية بين تفاعل الادوات التكنولوجية ، والتدريب وتفاعل الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام في قطاع البنوك السودانية، واوصت الدراسة بتوفير الخدمات التكنولوجية والقدرات البشرية والعمل باستمرار على تفاعل هذه المتغيرات بشكل اكبر فاعليه لرفع مستوى الاداء .

دراسة : شاهر عبيد (2012م) :

من نتائج الدراسة تبين بانه لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في دور الخدمات الالكترونية المصرفية التي تقدمها البنوك في محافظة جنين تعزى لمتغير العمر والجنس والمهنة والمؤهل العلمي في جميع مجالات الدراسة والمجال الكلي . ومن نتائجها ايضا تبين ان المتوسط الحسابي في دور الخدمات الالكترونية المصرفية التي تقدمها البنوك في محافظة جنين في تعزيز الميزة التنافسية في جميع مجالات الدراسة كانت متوسطة حيث كان المتوسط الحسابي (3.27) . واوصت الدراسة بالعمل على تعزيز استخدام احدث الوسائل التكنولوجية لممارسة العمل البنكي . وضرورة زيادة ارتباط العملاء بهذا البنك من خلال الاعمال الالكترونية وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له .

دراسة : وعد عمر محمد احمد (2012م) :

تناولت هذه الدراسة جودة الخدمة المصرفية المقدمه عن طريق الصراف الالى ، ومن نتائجها ان هذه الخدمة سريعة ومتنوعة ، وان الصراف الالى في السودان حقق الاهداف التي انشأ من اجلها ولبي توقعات العملاء في هذا الخصوص ، واوصت الدراسة باضافة خدمات اخرى مثل التحويل من حساب لحساب اخر والايداع النقدي ، وان تقوم البنوك بالمراجعة الدورية للصرافات ، وان تخفض التكاليف تحقيقا للميزة التنافسية ، وان تعمل على تسويق خدمة الصراف الالى وتوسيع قاعدة المتعاملين معها .

دراسة : شيماء عبدالله (2012م):

تناولت هذه الدراسة الموبايل المصرفي وتوصلت لنتائج بان هنالك علاقة بين الخصائص الديمغرافية واستخدام خدمة الموبايل المصرفي ، وان معظم المستخدمين يرون انها سهلة وسريعة وامنه ، واوصت الدراسة بمعالجة الصعوبات التي تواجه مستخدمى خدمة الموبايل المصرفي ومراعات العوامل الديمغرافية للمستخدمين لتعميم وتسويق خدمة الموبايل المصرفي .

دراسة : متوكل عبدالمنعم (2012م):

اشاره نتائج الدراسة الى ان تقديم الخدمة المصرفية الكترونيا يعمل على بقاء المصرف ويحقق الرضا للعملاء ويؤدى الى سرعة التعامل ، وزيادة وعى العملاء يؤدى الى الزيادة في استخدام الخدمات الالكترونية ويحسن سمعة البنك وعدم تعقيد الخدمة المصرفية الالكترونية تجذب العملاء لهذه الخدمات ، واوصت الدراسة بضرورة مواكبة التطورات والتوجيهات التسويقية الالكترونية في التعامل مع العملاء وتوعية العملاء بمميزات التعامل الكترونيا مع البنك ، ووضع خطط خاصة بتطوير التعامل الكترونيا مع فروع البنك .

دراسة: Reji Kumar (2012):

توصلت الدراسة الى ان العلاقة بين جودة الخدمة المدركة والاشباع تفوق العلاقة بين المصداقية والاشباع ، والعلاقة بين المخاطر المدركة وجودة الخدمة المدركة اكثر قوة وتفوق العلاقة بين المخاطر المدركة ومفهوم الاستمرارية لذلك نجد العلاقة بين الاشباع ومفهوم الاستمرارية اقوى ، وتوصلت الدرسي الى ان اهمية الاشباع مؤكدا انها اقوى للمتبني

من اهمية استمرارية العملاء في الخدمة ، واوصت الدراسة بانه لا بد من التنبؤ بالمخاطر حتى يتم تجاوزها او تقليلها لانها تقف امام تبنى الموبايل المصرفي مستقبلا ، والمخاطر تعيق الاستمرارية في الخدمة وتقلل من جودتها ولا بد من ان تكون هنالك مصداقية في كيفية تقديم الخدمة وجودتها.

الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1. تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بانها اضافت جودة الخدمة المدركة كمتغير مستقل والعوامل الديمغرافية كمتغيرات معدله واضافت ذلك الى نموذج قبول التكنولوجيا الاصلى حتى تقدم البنوك خدمة جيدة تواكب متطلبات المنافسة في تطوير الخدمات المصرفية .

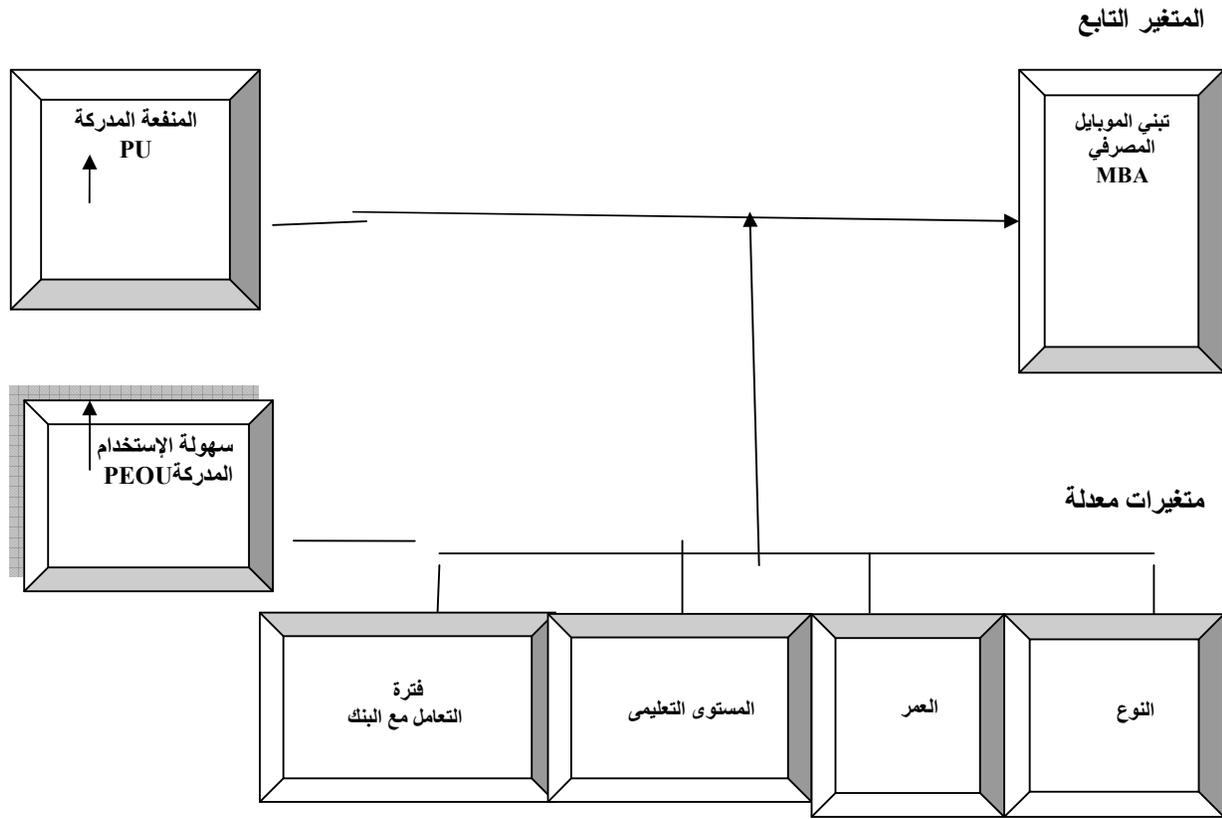
2. تباينت وجهات نظربعض الباحثين في الدراسات السابقة حول المتغيريين المتعارف عليهما سهولة الاستخدام المدركة والفائدة(المنفعة) المدركة ، بينما تتناول هذه الدراسة من منظور متغير اخر هو جودة الخدمة المدركة ، وذلك يتفق مع بعض الباحثين مثل دراسة:Reji Kumar ودراسة محمد شرف الدين الطيب.

3. معظم الدراسات السابقة في السودان لم تتناول جودة الخدمة المصرفية الالكترونية وتأتي هذه الدراسة لتستكمل الدراسات السابقة ، وتتلافى اوجه النقص والقصور فيها ، والتأكد من اهمية جودة الخدمة المدركة كمتغير له مقاييسه وابعاده باعتبارها اضافة رئيسية لتطوير الخدمة المصرفية الالكترونية وكفاءتها والانتاجية وتحقيق المزيد من المزايا التنافسية والخدمة المصرفية على وجه الخصوص التي ستعكس على تطوير اداء الخدمات المصرفية بالنسبة للقطاع المصرفي .

نموذج الدراسة :

يشمل الشكل رقم (1) النموذج المفاهيمي للدراسة ، والفرضيات التي سيتم اختبارها ، حيث يوضح هذا النموذج متغيرات الدراسة التي تتكون من الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة والجودة المدركة ، والتي تمثل المتغيرات المستقلة ، والعوامل الخارجية تعتبر متغيرات معدله وتبنى الموبايل المصرفي كمتغير تابع ، و تسعى هذه الدراسة لقياس اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تبنى الموبايل المصرفي .

المتغيرات المستقلة



الموبايل المصرفي:

(1) تعريف خدمة الموبايل المصرفي (zain mobile banking service 2013)

خدمة الموبايل المصرفي هي خدمة بنكية تمكن عميل البنك من التواصل مع حسابه البنكي ومتابعة الحركات المالية التي تجرى على حسابه عن طريق الموبايل .

(2) اهداف خدمة الموبايل المصرفي: (أ) يستطيع عميل البنك الاتصال بحسابه البنكي بكل سهولة ويسر في اي وقت واي مكان (ب) يستطيع البنك التواصل مع عملائه بكل سهولة باطلاعهم على اخر العروض المقدمة من البنك (ج) زيادة ارباح البنك وتعزيز رضا المشتركين في الخدمة .

(3) الخدمات التي تقدم عبر الموبايل (أ)استخدامه في المحفظة الالكترونية (ب)شراء الكهرباء(ج)خدمة المرسال هي خدمة الكترونية عبر الرسائل القصيرة (SMS) (د)التحويل من حساب لحساب اخر

نموذج قبول التكنولوجيا TAM : Davis , F ,D (1986):

من اهم النماذج المستخدمة في نظم المعلومات والتي تشير الى الكيفية التي ينظر اليها المستخدم في قبول واستخدام التكنولوجيا والعوامل التي تقف وراءه في استخدام هذه التكنولوجيا من عدمها وقد وضع هذا النموذج من قبل (Davis

,F,D) في العام 1986 م والذي يقسم نموذج (TAM) هذه العوامل الى عاملين رئيسيين هما :

(1) الفائدة : وهي الدرجة التي يعتقد المستخدم انه يحقق اداء وظيفي افضل ويعزز هذا الاداء من خلال استخدام تكنولوجيا النظام .

(2) سهولة الاستخدام : وهو مقدار الجهد المبذول والمبرر لاستخدام التكنولوجيا فى النظام مقارنة بالعائد من هذه التكنولوجيا Davis , F ,D (1986).

*اهمية استخدام نماذج قبول التكنولوجيا المختلفة مع استخدام الخبرة والرغبة فى معرفة التكنولوجيا :

- (1) فهم العادات وبيئة المستخدم كونها عامل مهم فى تحديد سلوك المستخدم تجاه التكنولوجيا المستخدمه ومدى قبوله على تعلمها وتراكم خبراته او عزوفه عنها او الابقاء على الاساليب التقليديه التى تعود عليها العملاء .
- (2) ضرورة توضيح الفائده على المستخدم من استخدامه للتكنولوجيا وهو الامر الذى يحذو بالمنتجين ومصنعي التكنولوجيا اخذها بعين الاعتبار عند تصميم نظام الموبايل المصرفى والتعامل مع الخدمات المصرفية .
- (3) استخدام التكنولوجيا وتراكم الخبرة يرتبط ايضا من الادراك المسبق لاهمية التكنولوجيا وكسر حاجز مقاومة التغيير فى عقلية المستخدم وازالة اى تخوفات لديه ، سواء من حيث حماية البيانات السرية او الخصوصية .
- (4) ان ادراك الفائده من استخدام التكنولوجيا وتراكم الخبرة ياتى من التكيف والتعلم والسلوك العملى لهذا المستخدم وادراكه للاهمية التى ياتوبها له .

(5) ان نماذج القبول لاستخدام التكنولوجيا بالتاكيد تحمل عوامل اخرى غير الفائده وسهولة الاستخدام والادراك يتوجب على مصنعي التكنولوجيا فهمها وفهم توقع سلوك المستخدم حيالها (Izak Benbas at Henri , 2007) .

ثالثا :انتقادات ماتسيو لنموذج قبول التقنية TAM : (محمد شرف الدين الطيب ، 2013 م ، ص69 - 70)

1- لا يوفر نموذج (TAM) فهم كافي لمصممي التقنية لاحتياجات مستخدمى التقنية وذلك لخلق بيئة مناسبة لقبول التقنية ، حيث انه كلما فهم المصممين احتياجات العملاء من التقنية كلما تم التصميم على حسب هذه الاحتياجات التى تؤثر فى قبول واستخدام التقنية .

2- سهولة الاستخدام والفائده المحسوسة ليست العوامل الوحيدة التى تفسر قبول العميل لاستخدام التقنية فهى تعتبر عوامل تنبؤيه وليست الزامية حيث ان سهولة الاستخدام تؤثر بصورة غير مباشرة على استخدام التقنية.

3- اهمال النموذج للعوامل الخارجية التى تلعب دورا هاما لقبول واستخدام التقنية كمثل على ذلك (image)المستخدمين للتقنية المقدمة لهم ، واتت هذه الدراسة لتتفق مع الباحث (ماتسيو) باضافة جودة الخدمة المدركة كمتغير مستقل والعوامل الخارجيه كمتغيرات تابعه .

4- يغض النموذج النظر عن التأثير الاجتماعى الذى يلعب دورا هاما فى قبول واستخدام التقنية .

5- اهمل النموذج عامل الخبرة الذى يعتبر من اهم العوامل المؤثرة بصورة غير مباشرة فى قبول التقنية ، حيث كان من المفترض تقسيم العاملين فى المنظمات الى قطاعات من حيث الخبرة ، الادارات (عليا - تنفيذية - قيادية - متدربون)، فكل مستوى من هذه المستويات له طرق استيعاب محده فى قبوله واستخدامه للتقنية .

6- من الملاحظ ان نموذج قبول التقنية الاول (TAMI) قد ارتكز على شقين هامين وهما الفائده المحسوسة (pu) وسهولة الاستخدام (peou) ، اما نموذج قبول التقنية الثانى (TAM 2) المعدل قام فينكاتيش بوضع معايير افضل للتنبؤ وذلك بتركيزه على العوامل الخارجية كمتغيرات تابعه وادخال التأثير الاجتماعى ، حيث يرى فينكاتيش انه يجب التعرف على التأثيرات الخاصة بها ومدى ارتباطها بقبول التقنية الذى يؤثر بشكل غير مباشر فى استخدام التقنية واستيعابها ، والابقاء على المتغيرات المستقلة هى الفائده المحسوسة وسهولة الاستخدام كما هى كاساسية للنظرية ونتيجة للانتقادات قدم كلا من فينكاتيش وبالا فى عام(2008 م) نموذجا لتحديد مستوى اعتماد الفرد لقبول واستخدام التقنيه سمي بنموذج قبول التقنية (TAM 3) .

وقد اشارا الى انه ينبغي التركيز على التنفيذ ودراسة البنى التحتية للتقنية والعلاقات المحتملة في كل مرحلة من مراحل التنفيذ (مرحلة ما قبل التنفيذ ومرحلة مابعد التنفيذ) وذلك لاتخاذ قرار سليم قبل الشروع في تنفيذ اي مشروع . والغرض منه هو فهم معتقدات مستخدمي التقنية وذلك من اجل تصميم تدخلات تنظيمية افضل فاعليه لزيادة قبول المستخدمين لاستخدام التكنولوجيا .

تعريف سهولة الاستخدام : (دراسة مروان محمد عبدالفتاح ابوزعونة ، 2014م ، ص 68 - 69) ، ارتكزت تعريفات سهولة الاستخدام على ثلاثة معايير بحيث فسر الباحثين هذا المعنى وفقا لهذه المعايير :

- المعيار الاول : ارتكز على الجهد اللازم من قبل المستخدمين .
- المعيار الثاني : تحدث عن مدى تحقيق الاستخدام للنظام للاهداف المحددة منه مع وجود الفاعلية والكفاءة والراحة .
- المعيار الثالث : اعتمد على الزمن اللازم للمستخدم لتعلم التعامل مع النظام من حيث التعاطي مع المدخلات وتفسير النتائج .

* تعريف سهولة الاستخدام : هو القدرة على استخدام النظام بسهولة في ظل محددات الراحة والثقة والرضا على نحو فعال من قبل مجموعه محدده من المستخدمين تهدف لتحقيق مجموعه محددة من المهام ضمن نطاق معين .

* مفاهيم محدده تتضمنها سهولة الاستخدام في كافة التقنيات البرمجية لمعيار اساسي تتمثل في :

1. الكفاءة: وهي قياس مدى كفاءة البرنامج نسبة الى الكلفة الكلية.
2. مقدرة التعلم: وهي مقدرة معرفة الاستخدام وتحديد وتحليل مدخلاته، وتحليل نتائجه بدون جهد وتنفيذ مهام المستخدم بكل سهولة.
3. امكانية التكيف: الدخول مع البرنامج وفهمهم وفهم بيئة ووظائف التطبيق.
4. عبء العمل المصرفي: هي المقدرة على التحكم في التطبيق والبدائل المتاحة للمستخدم التي تمكن المستخدم من الوقوف امام الخيارات وتحميلات الذاكرة.
5. جهود تصحيح الاخطاء: الجهد المبذول في تصحيح الاخطاء وعدم فقد التطبيق او مدخلاته واعادة التحميل

تعريف سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات :

سهولة الاستخدام بانها تصور مستخدم تكنولوجيا المعلومات حول ما يتطلبه من مجهود كي يتمكن من الاستفادة منها . (عمار سلامة الرواحن ، 2012م ، ص 35) .

تعريف : الفائدة المدركة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات : (ابوبكر الشيخ على، 2006م ، ص 163) ، تعرف الفائدة المدركة بانها اعتقاد الفرد بان استخدام تكنولوجيا المعلومات يجب ان تؤدي الى تحسين الاداء .

ان الفائدة المدركة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات قد تساعد بدرجة في نجاح انظمة المعلومات في منظمات الاعمال وذلك من حيث استخدام هذه الانظمة من قبل الافراد العاملين . ولذلك يشار اليها بانها درجة اعتقاد شخص ما بان مشاركته في استخدام نظام ما يحسن اداءه في وظيفته ولذلك تظهر اهميتها في الاعتراف الواسع بها خاصة في البنوك الالكترونية .

وبناء على هذه الاهمية فان الفائدة المدركة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن اعتبارها احتمال شخصي من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن ان يحسن من طريقة اتمام المستخدم للعملية التي يؤديها . وبالتالي يمكن ان يزداد اوبخفيض الاحساس بالفائدة المدركة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات . ونتيجة لذلك فان رضا المستخدم يمثل دورا رئيسيا في نجاح انظمة وادوات التكنولوجيا .

الجودة المدركة للخدمة : (نور الهدى محمد بن عبدالرحمن ، 2014م) .

العملاء عادة لا يستطيعون التعرف بسهولة على جودة الخدمات ، بان يقوموا بعملية تقدير او تخمين لهذه الجودة ، ويؤدي ذلك الى قياس غير موضوعي لجودة الخدمة مقارنة بالواقع ، ومن ثم فان قياس جودة الخدمات يجب ان يعتمد على الجودة المدركة بدلا من الجودة الفعلية ، وذلك لان الخدمات تكون غير ملموسة ، او غير متجانسة ، يتم انتاجها واستهلاكها في ان واحد .

تعريفات للجودة المدركة للخدمة :

- (1) جودة الخدمة يجب ان تكون مقياسا لقدرة مستوى الخدمة على مقابلة توقعات العملاء .
- (2) جودة الخدمة المدركة تمثل نتيجة لما يحصل عليه العميل ، ولكيفية حصوله عليها .
- (3) هي الجودة التي يدركها العملاء و الناتجة عن مقارنة توقعاتهم للخدمات التي سيحصلون عليها مع ادراكاتهم لاداء مزود الخدمة ، اما الادراكات تتعلق بتقييم العملاء لمزود الخدمة .

تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة :

سيتم في هذا الجزء عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات التي قام الباحثان بجمعها من عينة الدراسة، بعد ذلك تم إدخال المعلومات والبيانات في جهاز الحاسب الآلي لتحليلها في برنامج " الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)" ، ولذلك اتبع الباحثان المعالجة الإحصائية التي تتناسب مع نوعية هذه البيانات التي توصل إلى النتائج المرجوة ثم مناقشة النتائج على ضوء التحليل الإحصائي.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من عدد من عملاء البنوك التجارية وهي بنك أمدرمان الوطني وبنك فيصل الاسلامي .
عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية تضمنت (200) فرداً؛ وقد كان اختيار الباحثان للعينة منها 105 عميل من جملة 256427 عميل لبنك امدرمان الوطني و 95 عميل من جملة 471817 عميل لبنك فيصل الاسلامي وكان الاختيار من جملة أفراد مجتمع الدراسة اختياراً عشوائياً .

المعالجة الإحصائية :

تكونت الاستبانة من جزئين الجزء الأول يتعلق بالمتغيرات المعدلة وتشمل (النوع- العمر -المستوى التعليمي - فترة التعامل مع البنك) .

الجزء الثاني ينقسم الى ثلاثة محاور على النحو التالي:

المحور الأول : ويتضمن سبعة عبارات وهي تعكس الفرض القائل (توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وتبني الموبايل المصرفي).

المحور الثاني: ويتضمن ستة عبارات وهي تعكس الفرض القائل (توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين سهولة الاستخدام المدركة وتبني الموبايل المصرفي).

المحور الثالث: ويتضمن سبعة عبارات وهي تعكس الفرض القائل (توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة المدركة وتبني الموبايل المصرفي).

قياس صدق وثبات الاستبانة:

استخدم الباحثان طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة لقياس الصدق والثبات تم احتساب معامل ألفا كرونباخ كمعامل للثبات الكلي، وارتباط الفقرات والجدول التالي يبين معاملات ألفا كرونباخ للمحاور الخمسة بالإضافة إلي معامل الثبات الكلي.

جدول رقم (1) :معامل ألفا كرونباخ للأستبانة

الرقم	عنوان المحور	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
1	الفرضية الأولى	7	0.918
2	الفرضية الثانية	6	0.932
3	الفرضية الثالثة	7	0.961
	جميع فقرات الاستبانة	20	0,874

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

أشارت نتائج الجدول (1) أن معامل الفا كرونباخ لمحاور الاستبانة تراوحت من (0.918 – 0.961) وبلغ معامل الثبات الكلي (0.874) مما يدل على أن الإستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وهذا يطمئن الباحثان من تطبيقها على جميع أفراد عينة الدراسة و يشير الى تمتع الفقرات بالصدق الداخلي .
قياس ثبات عبارات الاستبانة :

تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل بند ودرجة المجموع الكلي لبند الاستبانة.

جدول رقم (2): معاملات الارتباط لمفردات الاستبانة

رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
1	0.87	11	0.865
2	0.869	12	0.868
3	0.869	13	0.87
4	0.865	14	0.867
5	0.867	15	0.863
6	0.868	16	0.867
7	0.872	17	0.868
8	0.872	18	0.87
9	0.868	19	0.873
10	0.865	20	0.865

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

أشارت نتائج الجدول (2) أن معاملات ارتباط بنود الاستبانة تراوحت من (0.872 إلى 0.863) كما تم حساب ثبات الاستبانة باستخدام معادلة الفا كرونباخ، فبلغ معامل الثبات 0.874، وقد بلغ حساب صدق الاستبانة أو ما يعرف بمعامل الاتساق 0.89 بعد ان تم اخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات الذي تم حسابه بواسطة برنامج SPSS.
البيانات الشخصية :

جدول رقم (3) : لبيانات الشخصية للمبحوثين

النوع	التكرار	النسبة %
ذكر	165	82.5
أنثى	35	17.5
المجموع	200	100

توزيع المبحوثين على حسب النوع

توزيع المبحوثين على حسب العمر

النسبة %	التكرار	العمر
10	20	أقل من 30 سنة
40.5	81	من 30 وأقل من 40 سنة
34	68	من 40 وأقل من 50 سنة
15.5	31	50 سنة فأكثر
100	200	المجموع
توزيع المبحوثين على حسب المستوى التعليمي		
النسبة %	التكرار	المستوى
6.5	13	ثانوي
55.5	111	جامعي
38	76	فوق الجامعي
100	200	المجموع
توزيع المبحوثين على حيب فترة التعامل مع البنك		
النسبة %	التكرار	فترة التعامل
21.5	43	أقل من 5 سنوات
30.5	61	من 5 وأقل من 10 سنة
29	58	من 10 وأقل من 15 سنة
19	38	أكثر من 15 سنة
100	200	المجموع

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

مناقشة الفرضيات :

تمت مناقشة الفرضيات على حسب اختبار مربع كأي لقياس المدى الذي تقترب او تبتعد فيه التكرارات المشاهدة من التكرارات المتوقعة أي انه الفرق بين التكرارات المتحصل عليها والتكرارات المتوقعة .
نحصل علي اختبار مربع كأي وفق المعادلة الآتية :

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(O_i - E)^2}{E_i}$$

O_i // التكرارات المشاهدة المتحصل عليها

E_i // التكرارات المتوقعة من الدراسة

$\sum_{i=1}^n$ // المجموع

n // عدد أفراد العينة

i // 1 . 2 . 3

القيمة الاحتمالية فهي التي تحدد ما إذا كان هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين التكرارات المتوقعة والتكرارات المشاهدة وذلك بمقارنة القيمة الاحتمالية بمستوى معنوية (5%) فإذا كانت أقل من (5%) فهذا يدل علي أنه توجد فروق بين التكرارات المشاهدة والتكرارات المتوقعة .

الترميز :

تم ترميز إجابات وحدات المشاهدة على حساب مقياس ليكرت الخماسي حتي يسهل إدخالها في جهاز الحاسب الآلي
للتحليل الإحصائي حسب الأوزان الآتية :

أوافق بشدة 5 وزنها

أوافق 4 وزنها

محايد 3 وزنها

لا أوافق 2 وزنها

لا أوافق بشدة 1 وزنها

$$\text{الوسط الفرضي} = \frac{\text{مجموع الأوزان}}{\text{عددها}} = \frac{1+2+3+4+5}{5} = 3$$

كما تمت مناقشة الفرضية على حسب الوسط الحسابي الفرضي ، الغرض من حساب الوسط الفرضي هو مقارنته
بالوسط الحسابي الفعلي للعبارة ، حيث إذا قل الوسط الحسابي الفعلي للعبارة عن الوسط الفرضي دل ذلك علي عدم
موافقة الباحثين علي العبارة أما إذا زاد الوسط الحسابي الفعلي عن الوسط الفرضي دل ذلك علي موافقة الباحثين
علي العبارة ، وأختبار مربع كاي لقياس المدى الذي تقترب او تباعد فيه التكرارات المشاهدة من التكرارات المتوقعة أي
انه الفرق بين التكرارات المتحصل عليها والتكرارات المتوقعة .

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وتبني الموبايل المصرفي.

جدول رقم (4) : الإحصاءات الوصفية لعبارات الفرضية الأولى

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
0.81	4.3	الخدمات المصرفية المقدمه عبر الموبايل المصرفي ذات تكلفة منخفضة
0.97	4.2	الخدمات التي تقدم بالموبايل المصرفي هي أكثر سرية وأمان
0.64	4.4	الزمن الذي يستخدم في خدمات الموبايل المصرفي اقل
0.89	4.15	النظام المستخدم في الموبايل المصرفي موثوق به وخدماته متاحه عند الطلب
0.71	4.4	الموبايل المصرفي يساهم في تبسيط الاجراءات اللازمة للحصول على الخدمة المصرفية
0.82	4.3	الموبايل المصرفي يحافظ على خصوصية العملاء
0.70	4.5	تقديم الخدمات المصرفية بالموبايل المصرفي أدى إلى تحرير العملاء من قيود المكان والزمان

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

يلاحظ الباحثان من خلال الجدول (4) أن الوسط الحسابي لجميع العبارات أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (3) وهذا
يشير الي ان اجابات الباحثين نحو هذه العبارات تشير الي الاتجاه الايجابي أي موافقتهم عليها .

اما الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما بين (0.64 – 0.97) ، وهذا يشير الي تجانس اجابات الباحثين نحو
العبارات، وكلما كان الانحراف المعياري صغير دل ذلك علي تجانس اجابات الباحثين . و بما ان هنالك تجانس في
عبارات الفرضية وموافقة الباحثين عليها مما يدل على صحة اجابات الباحثين ، و هذا يدل على وجود علاقة ذات
دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وتبني الموبايل المصرفي .

جدول رقم (5) : اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الأولى

العبارة	قيمة مربع كاي الحسوبة	درجة الحرية	مستوي الدلالة
الخدمات المصرفية المقدمه عبر الموبايل المصرفي ذات تكلفة منخفضة	199.450a	4	0.00
الخدمات التي تقدم بالموبايل المصرفي هي أكثر سرية وأمان	81.960b	4	0.00
الزمن الذي يستخدم في خدمات الموبايل المصرفي اقل	155.800b	4	0.00

0.00	4	140.400a	النظام المستخدم في الموبايل المصرفي موثوق به وخدماته متاحة عند الطلب
0.00	4	160.680b	الموبايل المصرفي يساهم في تبسيط الاجراءات اللازمة للحصول على الخدمة المصرفية
0.00	4	218.100a	الموبايل المصرفي يحافظ على خصوصية العملاء
0.00	4	271.900a	تقديم الخدمات المصرفية بالموبايل المصرفي أدى إلى تحرير العملاء من قيود المكان والزمان

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

من الجدول رقم (5) وبالنظر الي قيمة مستوي الدلالة لاختبار مربع كاي لكل عبارات الفرضية يلاحظ الباحثان أن قيمة مستوي الدلالة أقل من قيمة مستوى المعنوية (0.05) لكل عبارات الفرضية الاولى وهذا يدل علي أنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وتبني الموبايل المصرفي.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين سهولة الاستخدام المدركة وتبني الموبايل المصرفي.

جدول رقم (6): الإحصاءات الوصفية لعبارات الفرضية الثانية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
0.83	4.2	إجراءات الحصول على الخدمات المصرفية بالموبايل المصرفي تمتاز بالسهولة والسرعة
0.73	4.3	سهولة تقديم الخدمة تؤثر تأثيراً مباشراً أو غير مباشر على موقف المستخدم تجاه الخدمة المصرفية
0.81	4.3	يجد المستخدم الراحة في تقديم الخدمات المصرفية عبر الموبايل المصرفي
0.77	4.3	نظام الموبايل المصرفي يمكن فهمه بكل سهولة
0.90	4.2	يقوم البنك بالالزام للتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها عبر وسائل الإعلان المختلفة
0.83	4.2	سهولة الدخول على موقع البنك على شبكة الانترنت يساعد في التعريف على الجديد من الخدمات المصرفية التي يعلن عنها البنك

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

يلاحظ الباحثان من خلال الجدول (6) أن الوسط الحسابي لجميع العبارات أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (3) وهذا يشير الي ان اجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تشير الي الاتجاه الايجابي أي موافقتهم عليها .
اما الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما بين (0.73 - 0.93) وهذا يشير الي تجانس اجابات المبحوثين نحو العبارات، وكلما كان الانحراف المعياري صغير دل ذلك علي تجانس اجابات المبحوثين ، و بما ان هنالك تجانس في عبارات الفرضية وموافقة المبحوثين عليها وان هذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وتبني الموبايل المصرفي للمبحوثين نحو العبارات، واتفاقهم حول الإجابة.

جدول رقم (7): اختبار مربع كاي للفرضية الثانية

العبارة	قيمة مربع كاي المحسوبة	درجة الحرية	مستوي الدلالة
إجراءات الحصول على الخدمات المصرفية بالموبايل المصرفي تمتاز بالسهولة والسرعة	194.350a	4	0.00
سهولة تقديم الخدمة تؤثر تأثيراً مباشراً أو غير مباشر على موقف المستخدم تجاه الخدمة المصرفية	184.150a	4	0.00
يجد المستخدم الراحة في تقديم الخدمات المصرفية عبر الموبايل المصرفي	220.100a	4	0.00
نظام الموبايل المصرفي يمكن فهمه بكل سهولة	189.000a	4	0.00
يقوم البنك بالالزام للتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها عبر	191.650a	4	0.00

وسائل الإعلان المختلفة

سهولة الدخول على موقع البنك على شبكة الانترنت يساعد في التعريف على
الجديد من الخدمات المصرفية التي يعلن عنها البنك

4 174.950a

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

من الجدول رقم (7) وبالنظر الي قيمة مستوي الدلالة لاختبار مربع كاي لكل عبارات الفرضية يلاحظ الباحثان أن
قيمة مستوي الدلالة أقل من قيمة مستوى المعنوية (0.05) لكل عبارات الفرضية الثانية وهذا يدل علي أن توجد علاقة
ذات معنوية بين سهولة الاستخدام المدركة وتبني الموبايل المصرفي و يدل على صحة اجابات المبحوثين .
الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة المدركة وتبني الموبايل المصرفي.

جدول رقم (8) : الإحصاءات الوصفية لعبارات الفرضية الثالثة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
1.07	3.9	الخدمات المصرفية التي يوفرها البنك بالموبايل المصرفي تعمل بكفاءة عالية
0.86	4.2	التوسع في تقديم الخدمات المصرفية عن طريق الموبايل المصرفي يؤدي إلى رضا المستفيد من الخدمة
0.95	3.9	تمتاز الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك بالموبايل المصرفي بالثبات والجودة
0.72	4.3	جودة الخدمة التي يريدها المستخدم تعتبر هدفاً أساسياً للبنك وتحقق له مزايا ايجابية
0.91	4.0	يملك البنك الاليه التي تمكنه من التأكد من جودة الخدمة التي يقدمها
0.71	4.2	أن تفهم البنك لتوقعات العميل للخدمة المقدمة له تعتبر هدفاً أساسياً نحو تقديم خدمة مصرفية أفضل للعملاء
0.74	4.4	استمرارية العملاء مع البنك وزيادة ولائهم له يعتمد بشكل اساسي على مدى تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية المقدمة إليهم

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

يلاحظ الباحثان من خلال الجدول (8) أن الوسط الحسابي لجميع العبارات أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (3) وهذا
يشير الي ان اجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تشير الي الاتجاه الايجابي أي موافقتهم عليها .
اما الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما بين (0.71-1.07) ، وهذا يشير الي تجانس اجابات المبحوثين نحو
العبارات، وكلما كان الانحراف المعياري صغير دل ذلك علي تجانس اجابات المبحوثين وقلة التشتت ، ومما يشير الي
تجانس اجابات المبحوثين نحو العبارات، وان هنالك تجانس في عبارات الفرضية وموافقة المبحوثين عليها فان هذا يدل
على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وتبني الموبايل المصرفي وكذلك يدل على صحة اجابات
المبحوثين .

جدول رقم (9) : اختبار مربع كاي للفرضية الثالثة

العبارة	قيمة مربع كاي الحسوبة	درجة الحرية	مستوي الدلالة
الخدمات المصرفية التي يوفرها البنك بالموبايل المصرفي تعمل بكفاءة عالية	87.850a	4	0.00
التوسع في تقديم الخدمات المصرفية عن طريق الموبايل المصرفي يؤدي إلى رضا المستفيد من الخدمة	182.950a	4	0.00
تمتاز الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك بالموبايل المصرفي بالثبات والجودة	114.850a	4	0.00
جودة الخدمة التي يريدها المستخدم تعتبر هدفاً أساسياً للبنك وتحقق له مزايا ايجابية	223.768b	4	0.00
يملك البنك الاليه التي تمكنه من التأكد من جودة الخدمة التي يقدمها	157.150a	4	0.00
أن تفهم البنك لتوقعات العميل للخدمة المقدمة له تعتبر هدفاً أساسياً نحو تقديم خدمة مصرفية أفضل للعملاء	210.250a	4	0.00
استمرارية العملاء مع البنك وزيادة ولائهم له يعتمد بشكل اساسي على مدى تقييمهم لجودة الخدمة	241.450a	4	0.00

المصدر: إعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

من الجدول رقم (9) وبالنظر الي قيمة مستوي الدلالة لاختبار مربع كاي لكل عبارات الفرضية يلاحظ الباحثان أن قيمة مستوي الدلالة أقل من قيمة مستوى المعنوية (0.05) لكل عبارات الفرضية الثالثة، وهذا يدل علي أن توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة المدركة وتبني الموبايل المصرفي.

النتائج :

1. اشارة نتائج البحث بان هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين المنفعة المدركة وتبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفي .
2. هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين سهولة الاستخدام المدركة وتبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفي .
3. هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة المدركة وتبني العملاء لخدمة الموبايل المصرفي .
4. مستوى جودة الخدمة المصرفية يؤثر في استخدام العملاء للموبايل المصرفي .
5. ان المنفعة (الفائدة) التي يتحصل عليها العملاء من الخدمة لها تأثير على استخدام العملاء للموبايل المصرفي .
6. سهولة استخدام الخدمة لها تأثير على استخدام العملاء للموبايل المصرفي .
7. ان العوامل الديمغرافية لها اثر كبير في استخدام الموبايل المصرفي .
8. من نتائج الفرضية الاولى والثانية والثالثة نحصل على ان الخدمة المصرفية المقدمة عبر الموبايل المصرفي مصممة تصميم جيد وذات جودة عالية وانها متاحة في اي زمان و اي مكان وتتوفر فيها السريه والامان والموثوقيه والجهد المتوقع منها بانها سهله وذات فائده وجودة .
9. تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية عبر الموبايل المصرفي بجودة عالية مع مراعات السهولة في الاستخدام

التوصيات :

1. ضرورة التفكير في اخذ الخصائص الفردية (النوع ، العمر ، المستوى التعليمي ، فترة التعامل مع البنك) للمستخدمين في تبني اي منتج جديد نظرا لتأثيرها على الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة وجودة الخدمة المدركة .
2. الخصائص الفردية تمكن متخذي القرار في البنوك محل الدراسة من التنبؤ بنجاح او فشل تبني او قبول اي منتج للخدمات المصرفية الالكترونية .
3. يجب على البنوك محل الدراسة و التي تقوم بتقديم خدمة الموبايل المصرفي ان تلتزم باستمرارية الخدمة في اي زمان واي مكان حتى تنال رضا عملائها .
4. على البنوك محل الدراسة ان تقدم التسهيلات عند طلب خدمة الموبايل المصرفي وتقلل تكاليف الخدمة .
5. ادارة تسويق الخدمات المصرفية في البنوك محل الدراسة يجب ان تكون ادارة فعالة ومتطورة ومواكبة لان المنافسة في سوق العمل تحتاج لتطور دائم ومستمر لتلبية احتياجات العملاء .
6. ضرورة التوسع في الخدمات المصرفية المقدمة عبر القنوات الالكترونية ، وضرورة التدريب والتاهيل المستمر لكافة العاملين بالبنوك محل الدراسة فنيا وتقنيا لمواكبة التطور في الخدمات المصرفية الالكترونية لرفع كفاءتهم في الانشطة الخاصة بالعمليات الالكترونية المصرفية وانجازها على اكمل وجه .
7. ان تهتم البنوك محل الدراسة بجودة الخدمة المصرفية الالكترونية التي تؤثر على تبني العملاء للموبايل المصرفي
8. توصي الدراسة التركيز على العملاء الذين يتعاملون مع المصرف لفترات طويلة ولديهم خبرة في التعامل مع التكنولوجيا .

9. ان تركزادارة التسويق للخدمات المصرفيه في البنوك محل الدراسة على الذين يستخدمون الموبايل المصرفي للقيام بالمعاملات المصرفية الكترونيا .

المراجع :

1. سعود محمد المحاميد ، (2014م)، اثر جاهزية العاملين في الجودة المدركة لخدمات نظم الاعمال الالكترونية ورضا المستخدمين والنية في الاستخدام : دراسة ميدانية في البنوك المدرجة في سوق عمان المالي ، كلية ادارة الاعمال ، جامعة الحسين بن طلال ، معان ، الاردن .
2. شيماء عبدالله حميده اسماعيل ، (2012م) ، جودة الخدمة المصرفية واثرها في تحقيق ولاء العملاء (دراسة حالة المصارف التجارية ولاية الخرطوم) ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، رسالة ماجستير .
3. ليلي الطويل ،(2011م)، تطوير نموذج قبول التكنولوجيا واختبارة على استخدام نظم المعلومات المحاسبية (دراسة ميدانية على عينة من المستخدمين في شركات النسيج في سورية)، قسم المحاسبة كلية الاقتصاد جامعة تشرين ، الازقية ، سورية.
4. فارس محمود ابومعمر ،(2005م)، قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة ،الجامعة الاسلامية ، غزة .
5. ثامر محمد ،(2005م)، قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية القطرية دراسة ميدانية ، دورية الإدارة العامة ، مجلد 45 ، عدد 3 .
6. ليلي الطويل ، (2010م) ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، مجلد 33 ، العدد 1 ، سوريا .
7. الحداد ، عوض بدير، (1999م)، تسويق الخدمات المصرفية ، الطبعة الأولى ، البيان للطباعة والنشر ، القاهرة.
8. كنجو ، كنجو ، وآخرون ،(2005م) ، التسويق المصرفي ، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية ، حلب.
9. خالد وهيب الراوي ،(2000م) ، التقنيات المصرفية ، عمان دار المناهج .
10. أعمال المؤتمر السنوي ، (2002م) ، (الجديد في أعمال المصارف ، بيروت ، منشورات الحلبي .
11. خالد أمين عبد الله ، إسماعيل إبراهيم الصراف ،(2006م)، إدارة العمليات المصرفية والدولية ، عمان ،دار وائل للنشر، طبعة أولى ، 2007م .
12. صلاح الدين حسن السيسى،(1998م) ، الخدمات المصرفية الحديثة ، بيروت ، دار الوسام .
13. تقرير بنك امدرمان الوطنى ادارة التخطيط والبحوث ،(2015 م) .
14. سلسلة بحثية تصدرها الإدارة العامة للبحوث والإحصاء ، بنك السودان المركزي ، الإصدار رقم "6" ، (1999 - 2003م) .
15. منشورات بنك امدرمان الوطنى ، ادرة التخطيط والبحوث ، بتاريخ ،(2015م) .
16. عمار سلامة الرواحنه ،(2012م)، اثر جودة الموقع الالكتروني لديوان الخدمة المدنيه في تحقيق رضا العاملين في ادارة الموارد البشرية في المنظمات الخاضعه لنظام الخدمة المدنية في الاردن ، جامعة الشرق الاوسط .
17. ابوبكر يوسف محمد عبدالله ،(2014م)، جودة موقع البنك الالكتروني واثرة في تبني العملاء للانترنت المصرفي (دراسة ميدانية لعينة من المصارف العاملة في السودان)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، رسالة ماجستير .
18. محمد شرف الدين الطيب ، (2013م) ، تقويم تجربة تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية بواسطة المصارف السودانية العاملة في السودان باستخدام النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية (2007م-2012م) ،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، رسالة دكتوراة .

19. ليمياء بكرى محمود مشى، (2013م)، دور تفاعل الفائزة المدركة وسهولة الاستخدام فى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات واداء الموارد البشرية دراسة على المصارف السودانية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير .
20. وعد عمر محمد احمد عبدالرحمن، (2012م)، تقويم جودة خدمات الصراف الالى فى السودان (دراسة ميدانية على عينة من عملاء المصارف)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير .
21. شيماء عبدالله ابوزيد، (2012م)، اثر الخصائص الديمغرافية للعملاء فى استخدام خدمة الموبايل المصرفى فى المصارف السودانية (دراسة تطبيقية على عينة من المصارف السودانية)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير .
22. متوكل عبدالمنعم محمد عبدالله، (2012م)، دور الخدمات المصرفية الالكترونية فى تحقيق رضا العملاء بمصرف الثروة الحيوانية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير .
23. مروان محمد عبدالفتاح ابوزعونة، (2014م)، ادارة علاقات العملاء واثرها فى سهولة الاستخدام والرضا لدى الجامعه الفلسطينية الدور الوسيط للخبرة التكنولوجية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، رسالة دكتوراه.
24. نور الهدى محمد بن عبدالرحمن، (2014 م). جودة الخدمات التامينية واثرها على رضا العملاء (دراسة حالة الشركة التعاونية للتأمين المملكة العربية السعودية 2010)، مجلة العلوم الاقتصادية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد: (1) 2014: 124-120 .
25. ابوبكر الشيخ على، (2006م)، نموذج مقترح لتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تطبيق ناجح للحكومة الالكترونية فى الجمهورية اليمنية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، رسالة دكتوراه .
26. مندر سعد محمد سعد، (2013م)، اثر استخدام الاساليب الحديثة لتكنولوجيا المعلومات على فاعلية وكفاءة اتخاذ القرار فى المصارف السودانية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، رسالة ماجستير .
27. شاهر عبيد، (2012 م)، دور الخدمات الالكترونية المصرفية فى تعزيز الميزة التنافسية فى قطاع البنوك فى محافظة جنين، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين، ورقة علمية .
28. Mohamed Gamal Aboelimged .and Tarek R.Gebba (2013), Alghurair university ,Dubi-UAE .,Mobile Banking Adoption :An Examination of technology Acceptance model theory of planned Behavior .
29. Mohamed Yasser Chuttur .,(2009) ,Indiana University ,USA,Overview of the Technology Acceptance Model :Origins ,Developments and Futuer Directions .
30. Raji Kumar . G 2012 An Empirical Study on Service Quality Perceptions and continuance intention in mobile banking context in India .
31. Shallone K .Chitungo & Simon Munongo . the Technology Acceptance Model to Mobile Banking Adoption in Rural Zimbabwe . p55--56
32. <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=aboutBank&contentID=24>Date 24/5/2015
33. <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=aboutBank&contentID=24>Date : 24/5/2015.
34. <http://www.fibsudan.com/ar2/index.php?bg=aboutBank&contentID=50>Date : 24/5/2015.
35. zain mobile banking service 31/January/2013.
36. Davis , F ,D, (1986)"Atechnology Acceptance Model for Empirically Testing New End . user information systems :theory and results " , doctoral dissertation , mitsloan of management , combridge , ma .
37. Izak Benbas at Henri ,(2007) "Quovadis , TAM"Journal of the association for is , volume , 8 , issue 4 , Article 3, p . 211-218 .

38. ahmed, u. z.; zbib, i.; arokiasamy, s.; ramayah, t. & chiun, l.