

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة أعمال



عنوان البحث

اثر انظمة الدفع الإلكترونية على زيادة الربحية؛ دراسة حالة

شركة ابل

إعداد الطالب/

دلال سعيد العربي

إشراف/

الدكتور الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2024

المقدمة:

التكنولوجيا مقوم اساسي في حياتنا اليومية، نظرًا للتطور الهائل في التكنولوجيا والحدثة الرقمية، وقد أدى هذا التطور التكنولوجي إلى تغييرات جذرية في كيفية إدارة الأعمال والتعامل مع المعاملات المالية، أحد أبرز هذه التطورات هو ظهور أنظمة الدفع الإلكترونية، التي أصبحت تلعب دورًا مؤثرًا في التجارة العالمية، حيث تساعد هذه الأنظمة الشركات في تقديم خدمات دفع مرنة وسريعة لعملائها، مما يزيد من راحتهم ويعزز ولائهم، ومن بين الشركات التي تبنت هذه التقنية وحققت نجاحًا ملحوظًا بفضلها هي شركة أبل.

تُعد شركة أبل من الشركات الرائدة عالميًا في مجال التكنولوجيا والابتكار، منذ تأسيسها في عام 1976، واصلت أبل تقديم منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة غيرت وجه الصناعة التكنولوجية، إحدى هذه الخدمات المبتكرة هي خدمة Apple Pay، التي أطلقتها الشركة في عام 2014، تعتبر Apple Pay نظام دفع إلكتروني متقدم يتيح للمستخدمين إجراء المعاملات المالية بسهولة وأمان باستخدام أجهزة أبل مثل الآيفون، والآيباد، وساعة أبل، تعتمد هذه الخدمة على تقنيات متقدمة مثل التواصل القريب (NFC) والتعرف على الهوية البيومترية لتأمين المعاملات. (Apple, n.d.)

فقد مثل إعلان أبل عن خدمة Apple Pay خطوة استراتيجية بارزة في مجال الدفع الإلكتروني، حيث تسعى الشركة إلى تغيير مناظر السوق وتحديث أساليب التعامل المالي، حيث تعد هذه الخدمة جزءًا من التحول الرقمي الذي يجتذب المزيد من المستخدمين نحو استخدام الهواتف الذكية كوسيلة للدفع الآمنة والفعالة. يتيح Apple Pay للمستخدمين إجراء المعاملات ببصمة الإصبع أو عبر التقنية اللاسلكية NFC، مما يعزز من تجربة الدفع بسلاسة وأمان عالي. (betterthatcash, n.d.)

المحفظة الإلكترونية المدمجة في iPhone وApple Watch ليست فقط وسيلة للدفع، بل هي أيضًا عنصر رئيسي في استراتيجية أبل للتفاعل المباشر مع البنوك وشبكات البيع التجزئي والعلامات التجارية الكبرى. هذا التفاعل يفتح أفقًا جديدًا لتحديث معايير الدفع المتنقلة وتعزيزها، مما يضع أبل في موقع ريادي في هذا المجال المتنامي.

(Roemmele, 2018)

تسعى الشركات الكبرى مثل Google و Facebook و Microsoft و PayPal و Amazon إلى الانضمام إلى سوق الدفع الرقمي، حيث يمكن أن تقدم كل منها حلولاً مبتكرة لتغيير نماذج الأعمال القائمة وتكريس الابتكار في هذا المجال. قد تشمل هذه الحلول التحالفات الاستراتيجية والشراكات لتعزيز التنافسية وتعزيز تجربة المستخدم في الدفع الرقمي.

الأهمية الكبرى لهذه الخطوات تكمن في تحسين تجربة المستخدم وتوفير بيئة دفع آمنة ومبتكرة، مما يدعم الابتكار والتطوير في القطاع المالي الرقمي. من المتوقع أن تؤثر هذه الخدمات الجديدة على استخدامات النقود الورقية والنقدية التقليدية، وتعزز من انتشار الدفع الإلكتروني كبديل مرغوب وآمن في العمليات المالية اليومية. (Roemmele, 2018)

تحظى أنظمة الدفع الإلكترونية بأهمية كبيرة في السوق الحديثة، فهي لا تسهم فقط في تسهيل العمليات التجارية بل تساعد أيضًا الشركات على زيادة ربحيتها بطرق متعددة، تمكن هذه الأنظمة الشركات من تحسين تجربة العملاء، وزيادة حجم المبيعات، وتقليل التكاليف المرتبطة بمعالجة المدفوعات التقليدية، بالإضافة إلى ذلك، تتيح أنظمة الدفع الإلكترونية للشركات التوسع في أسواق جديدة، مما يزيد من قاعدة عملائها ويعزز من إمكانيات النمو المستقبلي. (Mustapha, 2018)

من خلال دراسة حالة شركة أبل، يمكننا فهم كيف أن تبني أنظمة الدفع الإلكترونية يمكن أن يؤدي إلى زيادة الربحية بشكل ملحوظ، توفر Apple Pay مثالاً حياً على كيفية استخدام التكنولوجيا لتعزيز الكفاءة التشغيلية وزيادة الإيرادات، بفضل هذه الخدمة، فقد تمكنت أبل من تقديم تجربة مستخدم فريدة وآمنة، مما ساعد في بناء ولاء قوي بين عملائها، ولاء العملاء هذا يترجم إلى تكرار الشراء وزيادة الإيرادات، وهو ما ينعكس إيجاباً على ربحية الشركة.

تعد الراحة والأمان من أهم العوامل التي تجعل أنظمة الدفع الإلكترونية جذابة للعملاء، توفر Apple Pay عملية دفع سلسلة وسريعة، حيث يمكن للمستخدمين إتمام المعاملات بنقرة واحدة أو من خلال استخدام بصمة الإصبع أو التعرف على الوجه، هذا المستوى من السهولة والأمان يعزز من تجربة المستخدم ويجعل عملية الشراء أكثر متعة وأقل تعقيداً، بالإضافة إلى ذلك، تستخدم Apple Pay تقنيات تشفير متقدمة لحماية بيانات المستخدمين ومنع الاحتيال، مما يزيد من ثقة العملاء في النظام.

إلى جانب زيادة حجم المبيعات وتعزيز ولاء العملاء، تساهم أنظمة الدفع الإلكترونية أيضاً في تقليل تكاليف العمليات المالية، العمليات النقدية التقليدية تتطلب تكاليف مرتبطة بمعالجة النقد، والنقل، والأمان، بالمقابل، تقلل أنظمة الدفع الإلكترونية من هذه التكاليف بشكل كبير، مما يؤدي إلى تحسين هامش الربح، في حالة أبل، ساعدت Apple Pay الشركة على تقليل التكاليف المتعلقة بمعالجة المدفوعات وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

ومع ذلك، فإن تطبيق أنظمة الدفع الإلكترونية ليس خالياً من التحديات، تشمل هذه التحديات القضايا الأمنية المتعلقة بحماية بيانات العملاء ومنع الاحتيال، على الرغم من أن Apple Pay تعتمد على تقنيات متقدمة للأمان، تظل الحاجة إلى تحديث الأنظمة وتحسينها مستمرة، بالإضافة إلى ذلك، تتطلب هذه الأنظمة بنية تحتية قوية وتوافق مع الشركاء والبنوك والمزودين، مما يشكل تحدياً إضافياً للشركة.

لتجاوز هذه التحديات، تبنت أبل استراتيجيات فعالة تضمنت الاستثمار في تقنيات الأمان المتقدمة، مثل التعرف على الهوية البيومترية وتشفير البيانات، بالإضافة إلى ذلك، أقامت أبل شراكات استراتيجية مع البنوك والمزودين لضمان توافق الأنظمة وسلاسة العمليات، هذه الاستراتيجيات مكنت أبل من تقديم خدمة Apple Pay بشكل موثوق وآمن، مما ساعد في بناء قاعدة عملاء واسعة وزيادة الربحية.

مما سبق نجد أن أنظمة الدفع الإلكترونية تمثل إحدى الأدوات الفعالة التي يمكن للشركات استخدامها لتعزيز ربحيتها، من خلال دراسة حالة شركة أبل، يمكننا رؤية كيف أن تبني التكنولوجيا يمكن أن يساهم في تحقيق نجاحات تجارية كبيرة، توفر Apple Pay نموذجاً يحتذى به في كيفية استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية لزيادة حجم المبيعات، وتعزيز ولاء العملاء، وتقليل التكاليف، وتوسيع قاعدة العملاء، تعكس تجربة أبل كيف يمكن لأنظمة الدفع الإلكترونية أن تكون أداة قوية لتعزيز الربحية والنمو في العصر الرقمي.

-مشكلة الدراسة.

في ظل التطورات السريعة والمتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت أنظمة الدفع الإلكترونية جزءاً لا يتجزأ من العمليات التجارية، ومع ذلك، تظل هناك حاجة ملحة لفهم الأثر الحقيقي لهذه الأنظمة على الربحية والأداء المالي للشركات، يتطلب هذا الفهم تحليلاً معمقاً لتأثير أنظمة الدفع الإلكترونية المتقدمة على مختلف جوانب الأداء المالي، مثل زيادة المبيعات، تقليل التكاليف، وتعزيز ولاء العملاء، إن هذا الفهم يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين الاستراتيجيات التنافسية للشركات وتعزيز كفاءتها في تنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني، لذا، تأتي هذه الدراسة لتجيب عن تساؤلات حول كيف يمكن لأنظمة الدفع الإلكترونية أن تؤثر على الأداء المالي لشركات مثل أبل في ظل هذا الواقع التكنولوجي المتطور.

لذلك تتمحور اشكالية الدراسة في التساؤل التالي:- كيف تؤثر أنظمة الدفع الإلكترونية المتقدمة على الربحية والأداء المالي لشركة أبل؟

-أهمية الدراسة.

الأهمية النظرية

تتمثل أهمية هذه الدراسة في المساهمة في إثراء الأدبيات العلمية حول تأثير أنظمة الدفع الإلكترونية على الأداء المالي للشركات، رغم وجود العديد من الدراسات التي تناولت جوانب متعددة من أنظمة الدفع الإلكترونية، فإن البحث المحدد حول تأثيرها على الربحية والأداء المالي لشركات تكنولوجيا رائدة مثل أبل ما زال محدوداً، ستساعد هذه الدراسة على سد هذه الفجوة المعرفية من خلال تقديم تحليل معمق يستند إلى بيانات واقعية وإحصائية، بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تُستخدم النتائج لتطوير نماذج نظرية جديدة تساعد في فهم ديناميكيات تأثير التقنيات المالية الحديثة على الأداء المؤسسي.

الأهمية التطبيقية

كما توفر هذه الدراسة رؤى عملية تساعد الشركات في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تبني وتطبيق أنظمة الدفع الإلكترونية، من خلال فهم تأثير هذه الأنظمة على جوانب مثل زيادة المبيعات، وتقليل التكاليف، وتعزيز ولاء العملاء، يمكن للشركات تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين أدائها المالي والتنافسي، على وجه الخصوص، ستستفيد الشركات التكنولوجية والشركات العاملة في الأسواق الرقمية من هذه الدراسة لتحديد أفضل الممارسات في تطبيق أنظمة الدفع الإلكترونية، كما يمكن لصناع القرار والمستثمرين الاستفادة من النتائج لتقييم كفاءة وفعالية استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية في تعزيز النمو والربحية.

-أهداف الدراسة-

تهدف هذه الدراسة الى مناقشة ما يلي:-

1. التعرف على ماهية وفائدة انظمة الدف الإلكترونية
2. توضيح تأثير أنظمة الدفع الإلكترونية على حجم المبيعات.
3. تحديد دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تقليل تكاليف المعاملات.
4. تحديد اثر أنظمة الدفع الإلكترونية على ولاء العملاء.
5. التعرف على فرص التوسع في الأسواق الجديدة من خلال أنظمة الدفع الإلكترونية.

-تساؤلات الدراسة-

تهدف هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات التالية:-

1. كيف تؤثر أنظمة الدفع الإلكترونية على زيادة حجم المبيعات في شركة أبل؟
2. ما هو تأثير أنظمة الدفع الإلكترونية على تقليل تكاليف المعاملات المالية في شركة أبل؟
3. كيف تساهم أنظمة الدفع الإلكترونية في تعزيز ولاء العملاء لشركة أبل؟

4. ما هو تأثير أنظمة الدفع الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية لشركة أبل؟

5. كيف تساهم أنظمة الدفع الإلكترونية في تمكين شركة أبل من التوسع في الأسواق الجديدة؟

6. ما هو العائد على الاستثمار في أنظمة الدفع الإلكترونية لشركة أبل مقارنة بالأنظمة التقليدية؟

- فروض الدراسة

1. هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية وحجم المبيعات في شركة أبل.

2. هنالك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية وتكاليف المعاملات في شركة أبل.

3. هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية وولاء العملاء في شركة أبل.

4. هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية وفرص التوسع في الأسواق الجديدة.

- النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

تتمثل النظرية العلمية المتبعة في هذه الدراسة في نظرية الابتكار التكنولوجي، والتي تركز على كيفية تأثير تبني وتطبيق التكنولوجيا الحديثة، بما في ذلك أنظمة الدفع الإلكترونية، على أداء الشركات من النواحي المالية والتشغيلية.

نظرية الابتكار التكنولوجي تعد إطارًا مرئيًا وديناميكيًا يمكن أن يطبق على مجموعة واسعة من الصناعات والقطاعات، وتساهم في تعزيز الابتكار وتطوير الحلول الاستراتيجية للمؤسسات لتحقيق أهدافها والنمو المستدام، باستخدام هذه النظرية، يمكن للشركات الاستفادة من إمكانات التكنولوجيا الحديثة لتحقيق مزايا تنافسية مستدامة وتحقيق أداء متميز في سوق الأعمال العالمي المتنافس.

مكونات النظرية العلمية المتبعة:

1. تبني التكنولوجيا:

تعد عملية تبني التكنولوجيا خطوة أساسية لأي شركة تسعى للبقاء في مواجهة التحديات الراهنة والمستقبلية، في حالة شركة أبل، تبني أنظمة الدفع الإلكترونية مثل Apple Pay يمثل تطورًا استراتيجيًا يهدف إلى تحسين تجربة العملاء وتيسير عمليات الدفع.

2. تأثير التكنولوجيا على الكفاءة التشغيلية:

فمن خلال تقديم أنظمة دفع إلكترونية آمنة وفعالة، تساهم أبل في تحسين الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسة، يتضمن ذلك تقليل الوقت المستغرق في معالجة المعاملات وتحسين دقة العمليات المالية، مما يقود إلى توفير تكاليف وتحسين هامش الربح.

3. التأثير على ولاء العملاء:

يعتبر تقديم أنظمة دفع إلكترونية مريحة وآمنة جزءًا من استراتيجية تعزيز ولاء العملاء، من خلال توفير تجربة دفع مبسطة وآمنة، يمكن لأبل تعزيز رضا العملاء وتحفيزهم على البقاء مستخدمين لمنتجاتها وخدماتها.

4. تحليل الأداء المالي:

يتضمن تحليل الأداء المالي لشركة أبل تقدير الأثر المالي الذي يمكن أن تحققه أنظمة الدفع الإلكترونية، يمكن أن يعكس ذلك في زيادة الإيرادات من خلال زيادة حجم المبيعات، وفي تقليل التكاليف المرتبطة بمعالجة المدفوعات.

5. التوسع في الأسواق الجديدة:

بفضل تطبيق أنظمة الدفع الإلكترونية، تستطيع أبل استكشاف ودخول أسواق جديدة عبر العالم، يمكن لهذه التقنيات أن تكون عاملاً رئيسيًا في توسيع قاعدة عملائها وتعزيز الحضور العالمي للشركة.

الدراسات السابقة:

في هذا الجزء سوف يتم تحليل ومناقشة اهم الدراسات السابقة التي تناولت وسائل الدفع الإلكترونية وزيادة الربحية، يتمحور اهتمام هذه الدراسات حول فهم كيفية تأثير استخدام البنوك والمؤسسات المالية للتكنولوجيا في عمليات الدفع الإلكتروني على نتائجها المالية، بما في ذلك الربحية والكفاءة التشغيلية

تتنوع الدراسات في منهجياتها وتحليلاتها، حيث تعتمد بعضها على النماذج الاقتصادية الكمية لفحص العلاقة بين استخدام التقنيات الرقمية في عمليات الدفع وبين المؤشرات المالية مثل الربحية والعوائد المالية الأخرى، من جانب آخر، تعتمد بعض الدراسات على الأساليب الوصفية والتحليلية لتقييم تأثير الدفع الإلكتروني على استراتيجيات البنوك وسياساتها المالية.

تتنوع مجالات تأثير الدفع الإلكتروني على زيادة الربحية، بما في ذلك القدرة على تقليل التكاليف التشغيلية، تحسين كفاءة العمليات، وتوفير الوقت والجهد في إجراء المعاملات المالية، كما تسلط الدراسات الضوء على التحديات والمخاطر المحتملة المرتبطة بتبني تقنيات الدفع الرقمي، مثل مشاكل الأمن الإلكتروني والتهديدات السيبرانية التي قد تؤثر سلباً على أداء المؤسسات المالية.

اولا الدراسات التي ناقشت الدفع الاليكتروني

دراسة: (الشرابي، 2024)

الدراسة التي تم عرضها تسلط الضوء على تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في القطاع المصرفي العراقي، خلال فترة الفترة من يناير 2018 إلى ديسمبر 2022، تم تطوير ثلاثة نماذج قياسية لتحليل الأداء المالي باستخدام بيانات شهرية، وتم تحليل سلسلة الزمنية لكل نموذج بشكل منفصل.

أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي لوسائل الدفع الإلكتروني في الأداء المالي للقطاع المصرفي العراقي، وذلك من خلال زيادة مستوى الربحية وتخفيض التكاليف، بالإضافة إلى تعزيز دور إدارة السيولة وتقليل المخاطر المالية، ومع ذلك، كشفت الدراسة أيضاً عن تأثير سلبي لوسائل الدفع الإلكتروني على كفاءة إدارة العمليات الداخلية، حيث لم تتمكن هذه التقنيات من خفض الجهد وتسريع إنجاز العمليات أو الاستجابة بشكل فعال لمتطلبات العملاء، يُرجع هذا

التأثير السلبي إلى التمسك بالأساليب التقليدية في العمل المصرفي وقلة استخدام التكنولوجيا الحديثة، مما يعيق التحول نحو أساليب أكثر كفاءة وسرعة.

بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية الحديثة وتحسين بنية الدفع الإلكتروني، من أجل تعزيز الكفاءة الداخلية للبنوك وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

دراسة: (جاسم، 2020)

تتناول الدراسة التأثيرات المترتبة على استخدام نظم الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية العراقية، هدفت الدراسة إلى فهم التحديات والمخاطر المرتبطة بهذه التقنيات وتقييم تأثيرها على ربحية المصارف، مع افتراض وجود علاقة إيجابية بين استخدام الدفع الإلكتروني وزيادة الربحية.

وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التاريخي وأسلوب التحليل الكمي والإحصائي، حيث تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات المجمعة من عينة تتألف من 88 مديرًا وموظفًا في أقسام المدفوعات والمالية في مصارف مختارة، أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية معنوية بين استخدام نظم الدفع الإلكتروني وربحية المصارف التجارية المدروسة، حيث زادت ربحية المصارف كلما زاد استخدامها لهذه التقنيات.

تشير النتائج أيضًا إلى أهمية زيادة الاستثمار في بنية الدفع الإلكتروني لدى المصارف، لتعزيز كفاءتها وتوفير الوصول السهل للعملاء، ينصح الباحثون بأن تكون هذه البنية موثوقة وفعالة من حيث التكلفة، مما يساهم في تحسين الربحية بشكل إيجابي، تعزز الدراسة أهمية الابتكار التكنولوجي في القطاع المصرفي العراقي كمفتاح للتنمية المستدامة وتحقيق المزيد من الكفاءة والربحية في الأعمال المصرفية.

دراسة: (عبيدات، 2021)

هدفت هذه الدراسة إلى فهم أثر أنظمة الدفع الإلكتروني في أداء البنوك الإسلامية في الأردن، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والانحدار الخطي لتحليل البيانات من فترة 2015 إلى 2020، تم قياس أنظمة الدفع الإلكتروني من خلال أربعة أبعاد: المدفوعات كبيرة القيمة، أنظمة مدفوعات التجزئة، أدوات مدفوعات التجزئة، وقنوات الدفع، كما

تم قياس أداء البنوك من خلال عدة مؤشرات مالية مثل التغير في الإيرادات، التغير في التكاليف التشغيلية، العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية، وجودة الخدمة المصرفية.

أظهرت نتائج الدراسة أن أنظمة الدفع الإلكتروني تمتلك أثرًا إيجابيًا دالًا إحصائيًا على أداء البنوك الإسلامية الأردنية في مختلف الأبعاد المالية المدروسة، خاصة، كانت للمدفوعات كبيرة القيمة وأنظمة مدفوعات التجزئة وأدوات مدفوعات التجزئة تأثيرًا إيجابيًا ملحوظًا على التغير في الإيرادات والتكاليف التشغيلية والعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية، بالإضافة إلى جودة الخدمة المصرفية.

من جهة أخرى، لم تظهر قنوات الدفع أثرًا دالًا إحصائيًا على أداء البنوك الإسلامية الأردنية، مما يشير إلى أن التطور في هذا المجال قد يتطلب استراتيجيات مختلفة أو تحسينات إضافية لتحقيق أثر إيجابي ملموس.

بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بتعزيز الاستثمار في تطوير وتحديث أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك الإسلامية، وتوفير خدمات متعددة ومتقدمة للعملاء، مما يساهم في تحسين الكفاءة الداخلية للبنوك وزيادة رضا العملاء وتعزيز مكانتها في السوق المالي.

دراسة: (سمير، 2019)

تهدف الدراسة إلى استكشاف تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية في الجزائر، خلال الفترة من 2015 إلى 2018، تم اختيار بنوك معينة كعينة للدراسة، وهي (- BNA - BADR)، حيث تم استخدام منهج وصفي لتحليل البيانات، استخدم الباحثون أدوات تحليل إحصائية مع برنامج Excel لإبراز الأثر الذي تلعبه البطاقات الإلكترونية في تحسين أداء البنوك.

أظهرت الدراسة أن هناك علاقة طردية بين عدد البطاقات الإلكترونية والتحويلات المالية الإلكترونية، حيث زاد استخدام البطاقات الإلكترونية مع الوقت يرافقه زيادة في العائد على حقوق الملكية للبنوك المدروسة، كما تبين الدراسة وجود علاقة طردية أيضًا بين عدد البطاقات الإلكترونية وتحسين الرافعة المالية للبنوك، مما يشير إلى أن هذه التقنيات تساهم بشكل فعال في تعزيز كفاءة وأداء البنوك التجارية في السوق.

توصلت الدراسة إلى أن استخدام الوسائل الإلكترونية في عمليات الدفع والتحويلات يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على الأداء المالي للبنوك، وبالتالي يوصى بمزيد من الاستثمار في تطوير وتعزيز البنية التحتية الإلكترونية للحفاظ على هذه الفوائد وتعزيزها في المستقبل.

ثانياً الدراسات التي ناقشت زيادة الربحية والاداء المالي

دراسة: (شرهان، 2023)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنوك في مدينة صنعاء، اليمن، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي لتحليل البيانات، وخلصت إلى عدة نتائج رئيسية.

أظهرت الدراسة أن أنظمة الدفع الإلكتروني تؤثر إيجابياً في الأداء المالي للبنوك المدروسة عبر زيادة الربحية وتخفيض التكاليف، تلعب هذه التقنيات دوراً مؤثراً في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها، مما يعزز استقرار النظام المالي ويحسن كفاءة العمليات الداخلية للبنوك من خلال تحسين سرعة وجودة الخدمات المقدمة للعملاء.

وقد كشفت الدراسة وجود تأثير إيجابي دال إحصائياً للمتغيرات الرئيسية لأنظمة الدفع الإلكتروني مثل بطائق الدفع والتحويل الإلكتروني، المحفظة الإلكترونية، والنقود الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف، هذا يدل على أن التبني الفعال لتلك التقنيات يمكن أن يحقق مكاسب مالية ملموسة ويعزز تنافسية البنوك في السوق المحلي.

بناءً على هذه النتائج، يُوصى بمزيد من التحفيز والدعم لتطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك اليمنية، مما يعزز من استدامة النظام المالي ويسهم في تعزيز الثقة لدى العملاء والمستثمرين، وبالتالي تعزيز النمو الاقتصادي المستدام في اليمن.

دراسة: (Rupashree, 2022)

تتناول هذه الدراسة تأثير الدفع الإلكتروني، وتحديدًا المحافظ الإلكترونية أو e-wallets، على عمليات الدفع الإلكترونية للأفراد في السياق الهندي، والتي شهدت انتشاراً متسارعاً بفعل التطور التكنولوجي، هذه التحولات ليست فقط نتيجة للتقدم التكنولوجي بل أيضاً نتيجة للمبادرات الحكومية الموجهة نحو تعزيز استخدام الدفع الإلكتروني،

استخدمت المحافظ الإلكترونية كأداة رئيسية للدفع، مما جعلها إصلاحاً هاماً في القطاع المالي، حيث توفر الراحة والكفاءة في العمليات المالية.

تهدف الدراسة بشكل أساسي إلى استكشاف مدى اعتماد الأفراد على المحافظ الإلكترونية لإجراءاتهم المالية، بالإضافة إلى تحليل ربحية شركات تطبيقات الدفع الرقمي خلال جائحة COVID-19 وعوامل اقتصادية أخرى مثل التضخم والنتائج المحلي الإجمالي.

منهجياً، قام الباحثون بجمع البيانات الأولية عبر استبانة موجهة لـ 100 مشارك لاستطلاع أنماط استخدامهم وآرائهم حول المحافظ الإلكترونية، كما تم استخدام بيانات ثانوية من مصادر متعددة لاختبار الفرضيات وتقديم تحليل شامل.

كشفت نتائج الدراسة عن ارتفاع ملحوظ في استخدام المحافظ الإلكترونية بين المشاركين، مما يشير إلى تفضيلهم الكبير لهذه الوسيلة في الدفع، يرجع هذا التحول إلى الراحة والسهولة والأمان المحسّن الذي توفره المنصات الرقمية للدفع، بالإضافة إلى ذلك، أظهر التحليل أن هناك علاقة ترابط بين الارتفاع الكبير في اعتماد الدفع الإلكتروني وتحديات جائحة COVID-19، حيث أدى الحاجة إلى التباعد الاجتماعي إلى انتشار أكبر لطرق الدفع اللاسلكي، مما عزز استخدام المحافظ الإلكترونية وزاد من عمليات الدفع الإلكتروني وبالتالي زاد من الربحية لشركات الدفع الرقمي.

دراسة؛ (Awwad, 2021)

تهدف هذه الورقة البحثية إلى استكشاف الدفع الإلكتروني، الذي يُعتبر أحد أهم الأدوات في التكنولوجيا المالية، والذي يلعب دوراً كبيراً في تعزيز الأداء المالي لبنك فلسطين، تستخدم الدراسة ثلاث متغيرات تابعة هي عائد على الأصول (ROA)، وعائد على حقوق المساهمين (ROE)، وربحية السهم (EPS)، تعتمد منهجية الدراسة على مقارنة وصفية وتحليلية لاستقصاء بيانات البنك خلال فترة 2010-2019.

أظهرت النتائج أن أساليب الدفع الإلكتروني تمتلك تأثيراً هاماً على الأداء المالي للبنك، من خلال مؤشرات عائد الأصول وعائد حقوق المساهمين، مما يساعد على خفض التكاليف وزيادة الأرباح، ومع ذلك، لم يتبين وجود تأثير إحصائي

دال على ربحية السهم، كما أظهرت الدراسة أن بنك فلسطين يستخدم مجموعة واسعة من أساليب الدفع الإلكتروني.

توصي الدراسة بضرورة زيادة فعالية أمن المعلومات للحد من مخاطر الاحتيال، بالإضافة إلى تفعيل السلطات الرقابية والتنظيمية مثل السلطة النقدية الفلسطينية، لتعزيز تطبيق أدوات الدفع الإلكتروني، تتقدم الدراسة بالشكر الخاص لجامعة فلسطين التقنية - الخضوري على دعمها القيم والمستمر.

دراسة؛ (WANG, 2022)

تركز هذه الدراسة على استكشاف تأثير وسائل الدفع الرقمية على البنوك التجارية في الصين، مع التركيز على كيفية هذه المؤسسات مع تطور وتأثير تقنيات الدفع الرقمي، أصبحت الدفعات الرقمية طريقة مفضلة بسرعة على المستوى العالمي، خاصة في الاقتصادات التي تتمتع ببنية تحتية للإنترنت متطورة، مما أعاد تشكيل عادات المستهلكين في المعاملات اليومية، والتحويلات المالية، وحتى الاستثمارات.

من الناحية المنهجية، تعتمد الدراسة على أساليب تجريبية مثل الطريقة العامة المنظمة للمومنتس (SYS-GMM) لاختبار العلاقة بين إنتاجية البنوك التجارية ووسائل الدفع الرقمية، بالإضافة إلى ذلك، يتم تطبيق نموذج الانحدار الذاتي للمتجهات اللوحية (Panel VAR) لتقييم التأثيرات على المدى الطويل لنمو الدفع الرقمي على كفاءة البنوك، والتي يتم حسابها من خلال مؤشر تكامل الإنتاجية المالكويست (MPI)، تشمل البيانات التي تم دراستها معلومات من 81 بنكاً في الصين خلال الفترة من عام 2013 إلى عام 2019.

تشير النتائج الرئيسية إلى :

1. الربحية والإنتاجية: تظهر الدفعات الرقمية التي يشارك فيها البنك تأثيراً إيجابياً على كل من الربحية والإنتاجية للبنوك التجارية، هذا يشير إلى أن دمج أنظمة الدفع الرقمية يعزز النتائج المالية لهذه المؤسسات، على الأرجح من خلال تقليل تكاليف المعاملات وزيادة الكفاءة التشغيلية.

2. الدفعات الرقمية من طرف ثالث: على الجانب الآخر، تظهر منصات الدفع الرقمي من طرف ثالث تأثيراً سلبياً على الربحية ولكنها لا تثبت وجود سببية في تحسين الإنتاجية، هذا يشير إلى أن هذه المنصات قد تزيد من حجم المعاملات ونطاق العملاء، ولكنها قد لا تعزز بشكل مباشر كفاءة البنك العامة.

توضح الدراسة التأثير الجوهري لتقنيات الدفع الرقمي على القطاع المالي في الصين، مما يبرز أهمية استراتيجية للبنوك التجارية لاعتماد وتحسين حلول الدفع الرقمي للاستفادة من المكاسب المحتملة في الربحية وتعزيز الكفاءة التشغيلية، كما تشير الدراسة إلى ضرورة وجود أطر تنظيمية لإدارة المخاطر المرتبطة بمنصات الدفع الرقمي من طرف ثالث، بينما تعزز الابتكار والمنافسة في مجال الخدمات المالية.

دراسة؛ (Mustapha, 2018)

تتناول الدراسة التأثيرات المالية لأنظمة الدفع الإلكتروني على أداء البنوك، وتقدم مساهمات بحثية هامة في هذا المجال، بدأت الدراسة بتحديد مقياس جديد لأداء البنوك وهو مؤشر سورتينو، الذي يعتبر تحسیناً عن المقاييس التقليدية كعائد الأصول وعائد حقوق المساهمين، مما يعزز من دقة وشمولية التقييم، كما تم التركيز على دراسة تعرض البنوك للمخاطر السوقية المرتبطة بتقنيات الدفع الإلكتروني، وكذلك تأثيرات هذه التقنيات على أداء البنوك باستخدام المتغيرات التفاعلية لتحديد "بدون التأثيرات" على الأداء.

تم استخدام نماذج الأبعاد الزمنية واللوحات الأقل لتحليل البيانات، مما أتاح للدراسة فهماً عميقاً للتغيرات في الأداء المالي للبنوك على مدى فترة زمنية ممتدة، أظهرت النتائج أن تقنيات الدفع الإلكتروني لها تأثير إيجابي على أداء البنوك، حيث ارتفع أداء البنوك بشكل ملحوظ بعد اعتماد هذه التقنيات، هذا التأثير الإيجابي يتجلى في تحسين عائد الأصول وعائد حقوق المساهمين، مما يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك في السوق المالية.

ومع ذلك، أظهرت الدراسة أيضاً أن أداء البنوك لا يتبع أنماطاً تكرارية ذاتية أو عمليات مشي عشوائي، مما يشير إلى أن المستثمرين يجب أن يركزوا على التحليل الفعلي للموارد والتقنيات الحالية المستخدمة في البنك بدلاً من الاعتماد فقط على أداء البنك في الماضي.

بناءً على النتائج الإيجابية للدراسة، اوصى الباحث تعزيز استخدام التقنيات الحديثة للدفع الإلكتروني في البنوك لتعزيز كفاءتها وتحسين أدائها المالي، مع الحفاظ على سياسات أمن المعلومات للحد من المخاطر المحتملة.

تعليق على الدراسات السابقة

تشير الدراسات السابقة إلى أن أنظمة الدفع الإلكترونية قد تلعب دوراً هاماً جداً في زيادة الربحية للشركات، حيث تسمح للشركات بتقديم خدماتها بشكل أكثر فعالية وسرعة، وبالتالي تحقيق نسبة أعلى من الأرباح، وقد أظهرت الأبحاث الحديثة أن تبني التكنولوجيا الحديثة في أنظمة الدفع الإلكترونية يمكن أن يسهم بشكل كبير في جذب المزيد من العملاء وزيادة الإيرادات إلى حد كبير، على سبيل المثال، يمكن أن نأخذ شركة آبل كدراسة حالة مثالية لفهم كيف يؤثر نظام الدفع الإلكتروني الخاص بها بشكل أكبر على زيادة الربحية وما هي العوامل المؤثرة في هذه العملية المليئة بالتحديات، حيث يمكن لهذه الدراسة أن تفتح آفاقاً جديدة بالنسبة للشركات الأخرى لتحقيق مستويات عالية من الربحية عبر الأنظمة الدفع الإلكترونية المبتكرة.

وفي النهاية، من الضروري أن نفهم كيف يتفاعل العملاء مع أنظمة الدفع الإلكترونية وما هي العقبات التي يواجهونها في عملية الدفع لكي نتمكن من تحسين العملية وتوفير تجربة مريحة وسهلة للعملاء، وبالتالي، يمكن أن يكون لتبني أنظمة الدفع الإلكترونية الحديثة تأثيراً إيجابياً كبيراً على نمو الشركات وزيادة رؤوس الأموال وتحقيق التوسع، خدماتها بشكل أكثر فعالية وسرعة، وقد أظهرت الأبحاث أيضاً أن تبني التكنولوجيا الحديثة في أنظمة الدفع الإلكترونية يمكن أن يسهم في جذب المزيد من العملاء وزيادة الإيرادات، ومن المهم إجراء دراسة حالة محددة، مثل شركة آبل، لفهم كيفية تأثير أنظمة الدفع الإلكترونية بشكل أكبر على زيادة الربحية وما هي العوامل المؤثرة في هذه العملية

الفجوة البحثية

الفجوة البحثية في هذه الدراسة تركز على استكمال البحوث السابقة التي تناولت تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة الربحية في البنوك، حيث أظهرت هذه الدراسات تحولاً ملحوظاً نحو استخدام التقنيات الرقمية في قطاع الخدمات المالية، ومع ذلك، تتمثل الفجوة البحثية في عدم وجود دراسات مماثلة تركز على تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة الربحية في الشركات التكنولوجية مثل شركة Apple.

تختلف شركات التكنولوجيا مثل Apple عن البنوك في طبيعة أعمالها ومدى تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على استراتيجياتها التجارية ونموذج العائد المالي، تتسم Apple بتقديم منتجات وخدمات تقنية للمستهلكين، وتلعب وسائل الدفع الإلكتروني دوراً مؤثراً في تيسير تجارب العملاء وتعزيز راحتهم وثقتهم في الشركة، بالتالي، تكمن أهمية الدراسة في فهم كيفية تأثير هذه التقنيات على الربحية والأداء المالي لشركة Apple بشكل خاص، وكيف يمكن تحسين الاستراتيجيات والأداء العام للشركة بهذا الصدد.

بالإضافة إلى ذلك، يعتبر استخدام دراسة حالة Apple كمحور للبحث خطوة مبتكرة، حيث أن الشركة تمتلك مجموعة واسعة من البيانات المالية والتقنيات المستخدمة في وسائل الدفع الإلكتروني، هذا يمكن أن يوفر منهجية دقيقة وشاملة لتقييم تأثير الابتكار التكنولوجي في تحقيق الأرباح والنمو في السوق العالمي المتغير بسرعة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

وسائل الدفع الإلكترونية هي التقنيات والأدوات التي تتيح للأفراد والشركات إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت أو من خلال أجهزة إلكترونية متطورة، تعتبر هذه الوسائل جزءاً أساسياً من التحول الرقمي الذي يشهده العالم اليوم، حيث تساهم في تسهيل الدفعات المالية وتحسين كفاءة عمليات الشراء والبيع، تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بمجموعة من الخصائص والمميزات التي تساعد على تعزيز أمان المعاملات وسهولة استخدامها.

أحد أهم أنواع وسائل الدفع الإلكترونية هو استخدام البطاقات الائتمانية والخصم المباشر، حيث يتم تقديم هذه الخدمات من قبل المصارف وشركات البطاقات الائتمانية، تعتمد هذه الوسيلة على رقم البطاقة والمعلومات الشخصية للمستخدم لإتمام المعاملات عبر الإنترنت أو في المتاجر الفعلية، توفر البطاقات الائتمانية مرونة كبيرة للمستخدمين لأنها تسمح لهم بدفع المبالغ بشكل مؤجل وبناء رصيد ائتماني. (Nasr et al., 2020)

بالإضافة إلى ذلك، تشمل وسائل الدفع الإلكترونية أيضاً الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، مثل التطبيقات المصرفية والمحافظ الرقمية، هذه التطبيقات تسمح للمستخدمين بإدارة حساباتهم المالية، وإجراء التحويلات

البنكية، ودفع الفواتير، وحتى الشراء من المتاجر عبر الإنترنت، كل ذلك من خلال جهاز هاتفهم الذكي، تعتبر هذه الخدمات سهلة الاستخدام ومريحة للمستخدمين الذين يبحثون عن طرق آمنة وفعالة لإدارة أمورهم المالية.

كما لا تقتصر وسائل الدفع الإلكترونية على الأفراد فقط، بل تشمل أيضاً الحلول المتقدمة للشركات مثل خدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها شركات مثل PayPal و Square، توفر هذه الخدمات معالجة دفع آمنة وسريعة للمتاجر الإلكترونية والمتاجر الفعلية، مما يسهل على الشركات قبول المدفوعات من عملائهم بسهولة وبدون مشاكل.

خصائص أنظمة الدفع الإلكترونية

أنظمة الدفع الإلكترونية تشكل اليوم نقلة نوعية في عالم التكنولوجيا المالية، حيث توفر وسائل حديثة ومرنة لإجراء المعاملات المالية بدلاً من الطرق التقليدية مثل النقد والشيكات، تتميز أنظمة الدفع الإلكترونية بعدة خصائص أساسية تجعلها جذابة للأفراد والشركات على حد سواء.

1، الراحة والسهولة في الاستخدام

أحد أهم جوانب أنظمة الدفع الإلكترونية هو الراحة والسهولة التي توفرها للمستخدمين والشركات على حد سواء، بفضل هذه الأنظمة، يمكن للأفراد والمؤسسات إجراء عمليات دفع بسيطة وسريعة دون الحاجة إلى استخدام النقود النقدية أو حتى البطاقات الائتمانية التقليدية، يتيح الدفع الإلكتروني للمستخدمين إمكانية إجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان، مما يعزز من الوصول إلى الخدمات المالية بطريقة مرنة وملائمة. (Annapoorna, 2022)

على سبيل المثال، بدلاً من الذهاب إلى البنك أو الصراف الآلي لسحب النقود، يمكن للأفراد استخدام تطبيقات الدفع الجوال لإرسال الأموال أو دفع الفواتير مباشرة من هواتفهم الذكية، هذا ليس فقط يوفر الوقت والجهد، ولكنه يقلل أيضاً من المخاطر المتعلقة بحمل النقود النقدية أو التعرض للسرقة.

2. السرعة والفورية

أنظمة الدفع الإلكترونية توفر عمليات دفع فورية وسريعة، مما يجعلها مثالية للمعاملات التي تتطلب استجابة سريعة، على عكس التعاملات التقليدية التي قد تتطلب أياماً لإتمامها، يمكن للمستخدمين استخدام الدفع الإلكتروني لتحويل الأموال على الفور، سواء داخل البلاد أو عبر الحدود الدولية. (GoCardless, 2022)

علاوة على ذلك، يمكن للشركات استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية لتسريع عمليات التحصيل وتقليل فترات التسوية، مما يحسن من تدفقات النقد ويزيد من الفعالية التشغيلية، على سبيل المثال، في البيع بالتجزئة، يمكن للتجار استخدام الدفع الإلكتروني لتسهيل عمليات الدفع من قبل العملاء، دون الحاجة إلى معاملات نقدية تقليدية تستغرق وقتاً طويلاً لمعالجتها. (Annapoorna, 2022)

3. الأمان والحماية

الأمان والحماية هما عنصران أساسيان في أنظمة الدفع الإلكترونية، تستخدم هذه الأنظمة تقنيات التشفير المتقدمة لحماية بيانات المستخدمين، بما في ذلك المعلومات المالية الحساسة، من الوصول غير المصرح به، تُعد الحماية من الاحتيال والسرقة الإلكترونية أولوية لمقدمي خدمات الدفع الإلكتروني، الذين يعملون بجد لتوفير بيئة آمنة ومأمونة للمستخدمين. (Ahmedmtwaly, 2024)

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمستخدمين تفعيل خيارات الحماية الإضافية مثل التحقق الثنائي أو استخدام كلمات المرور القوية لتعزيز الأمان عند استخدام الدفع الإلكتروني، هذا يساهم في بناء ثقة المستخدمين في الأنظمة الإلكترونية وتعزيز اعتمادهم عليها في إجراءاتهم المالية اليومية.

4. الدعم للتجارة الإلكترونية والأعمال عبر الإنترنت

تعتبر أنظمة الدفع الإلكترونية مؤثرة لنمو التجارة الإلكترونية والأعمال عبر الإنترنت، بفضل هذه الأنظمة، يمكن للشركات والأفراد إجراء معاملات الشراء والبيع عبر الإنترنت بكل سهولة ويسر، توفر هذه الأنظمة حلاً مرناً وآمناً للعمليات التجارية عبر الحدود، مما يساهم في زيادة الوصول إلى الأسواق العالمية وتوسيع النطاق الجغرافي للأعمال.

5. تخفيض التكاليف وتحسين الكفاءة

يساهم الانتقال إلى أنظمة الدفع الإلكترونية في تقليل تكاليف معالجة الدفعات وتحسين كفاءة العمليات المالية والإدارية للشركات، عندما تتخلى الشركات عن العمليات التقليدية كالشيكات والنقد، وتعتمد بدلاً من ذلك على الدفع الإلكتروني، يمكنها توفير الوقت والجهد اللازمين لمعالجة الدفعات وتسوية الحسابات، كما تقلل من الأخطاء البشرية المرتبطة بعمليات التسوية اليدوية، مما يساهم في تحسين دقة البيانات وتقليل التكاليف الإدارية.

العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني وزيادة الربحية

أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني لا غنى عنها في تحقيق النجاح والنمو الاقتصادي للشركات، سواء كانت كبيرة أو صغيرة، تعد هذه الوسائل ليست فقط بديلاً عن الدفعات النقدية التقليدية، بل أيضاً أداة استراتيجية مؤثرة تؤثر بشكل مباشر على زيادة الربحية، يتسم تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على الربحية بالعديد من الجوانب المهمة

1. تحسين تجربة العملاء وزيادة المبيعات

واحدة من أهم الطرق التي تؤثر بها وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة الربحية هي تحسين تجربة العملاء، من خلال تقديم خيارات دفع متعددة ومرنة مثل البطاقات الائتمانية، والمحافظ الإلكترونية، والتطبيقات المالية، يتسنى للعملاء إتمام المعاملات بسرعة وسهولة، هذا التيسير يزيد من راحة العميل ويقلل من عتبة الدخول للشراء، مما يؤدي إلى زيادة معدلات التحويل وبالتالي زيادة المبيعات. (Annapoorna, 2022)

2. تقليل التكاليف التشغيلية

إدخال وسائل الدفع الإلكتروني يمكن أن يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية للشركة بشكل ملحوظ، على سبيل المثال، يقلل الاعتماد على النقد من تكاليف إدارة المال والتخزين الآمن، كما أنه يحد من المخاطر المتعلقة بالسرقة والخسائر المالية، بالإضافة إلى ذلك، تتيح وسائل الدفع الإلكتروني الحد من الأخطاء البشرية المحتملة في معالجة المدفوعات وتسريع عمليات الحساب والتسوية، مما يقود إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتوفير التكاليف.

3. زيادة فترة البيع والتسويق

من خلال تقديم وسائل دفع إلكترونية مثل الدفع عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول، يمكن للشركات أن تتوسع في أسواق جديدة وتزيد من فترة البيع، على سبيل المثال، يمكن للشركات الصغيرة والمتوسطة التي ليس لها وجود في السوق الرقمي أن توسع نطاق عملياتها وتصل إلى عملاء جدد عبر الإنترنت، مما يزيد من قاعدة العملاء ويزيد من الفرص التسويقية وبالتالي زيادة الربحية.

4. تحسين الرصد والتحليل

باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني، يمكن للشركات تعزيز قدراتها في مراقبة وتحليل البيانات المالية بشكل دقيق، يمكن تتبع كل عملية دفع، وفهم سلوك العملاء، وتحليل أنماط الشراء بدقة، مما يمكن الشركة من اتخاذ قرارات استراتيجية أفضل تؤدي إلى تحسين الأداء المالي وزيادة الربحية.

5. تعزيز الأمان والثقة

يعد الأمان والثقة أمرين جادين في الدفع الإلكتروني، بفضل التقنيات الأمنية المتقدمة مثل التشفير والمصادقة الثنائية، يمكن للشركات أن تحافظ على بيانات العملاء بشكل آمن وتقديم بيئة دفع موثوقة وأمنة، هذا التحسين في الأمان يساهم في بناء الثقة لدى العملاء وزيادة انتقال العملاء من الدفعات النقدية التقليدية إلى الدفع الإلكتروني، مما يعزز من استخدام هذه الخدمات وبالتالي زيادة الربحية.

تعد وسائل الدفع الإلكتروني أداة أساسية لتحقيق النمو وزيادة الربحية للشركات في الاقتصاد الرقمي المعاصر، من خلال تحسين تجربة العملاء، وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة فترة البيع، وتحسين الرصد والتحليل، وتعزيز الأمان، يمكن للشركات تحقيق فوائد استراتيجية متعددة من استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، يجب على الشركات أن تستثمر في تطوير البنية التحتية وتبني التقنيات الحديثة للاستفادة الكاملة من هذه الفرص والتحول الرقمي، مما يساعدها في تحقيق نمو مستدام وتحسين أدائها المالي على المدى الطويل.

المنهجية وطرق البحث:

منهجية الدراسة تتبنى المنهج الوصفي التحليلي لفحص تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة الربحية في سياق شركة Apple، الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو فهم العلاقة بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي للشركة، وتحليل كيفية تأثير هذه الوسائل على الإيرادات والتكاليف التشغيلية والربحية بشكل عام.

ستتم دراسة حالة شركة Apple باعتبارها مثالاً تطبيقياً لتقييم أداء وسائل الدفع الإلكتروني في بيئة الشركات الكبيرة والمتقدمة تقنياً، سيتم استخدام عدة أدوات لجمع وتحليل البيانات، من بينها:

ستتضمن الدراسة تصميم وتوزيع استبيانات إلكترونية موجهة لعملاء Apple في منطقة الدراسة، بهدف فهم تفضيلاتهم واستخدامهم لوسائل الدفع الإلكتروني مثل Apple Pay، سيتم جمع البيانات بشكل شامل لتحليل سلوك العملاء وتقييم رأيهم حول تجربتهم بشأن الراحة والفعالية في استخدام هذه التقنيات.

كما سيتم تحليل البيانات المالية والمحاسبية لشركة Apple، بما في ذلك التقارير السنوية والفصلية المتاحة للعمامة، سيتم استخدام أدوات التحليل المالي لفهم تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للشركة، بما في ذلك التأثيرات على الإيرادات الإجمالية، تكاليف المعاملات، والربحية الصافية.

سيتم تصميم الدراسة باعتماد منهج استقرائي لتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبانة والبيانات المالية، سيتم تقديم وصف مفصل لنتائج تحليل البيانات بشكل كمي ونوعي لفهم التأثير الفعلي لأنظمة الدفع الإلكترونية على زيادة الربحية وأداء شركة آبل، ستشمل تصاميم الدراسة أيضاً تحليل المتغيرات المستقلة والتابعة المتأثرة بأنظمة الدفع الإلكترونية بطريقة منهجية وعلمية للوصول إلى استنتاجات دقيقة وموثوقة.

أدوات الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير وسائل الدفع الإلكترونية على زيادة الربحية لشركة آبل في السوق السعودي، باستخدام مجموعة من الأدوات البحثية المتنوعة والمحددة، سيتم تنفيذ هذه الدراسة كدراسة حالة لشركة آبل، مما

يسمح بفهم عميق للتفاعل بين وسائل الدفع الإلكترونية وأدائها المالي، الأدوات المحددة التي ستستخدم تشمل استبيانات إلكترونية موجهة للعملاء في السعودية، وتحليل البيانات المالية الخاصة بالشركة.

ستكون الاستبيانات الإلكترونية أداة رئيسية لجمع آراء العملاء وفهم تجربتهم في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية كـ Apple Pay والتطبيقات الأخرى، سيتم تصميم الاستبيانات بشكل يضمن جمع البيانات الكمية الدقيقة التي تعكس رضا العملاء وتقييمهم للخدمات المالية الإلكترونية المقدمة من قبل أبل، بالإضافة إلى استجاباتهم للتحديات والميزات التي يرونها.

كما سيتم جمع وتحليل البيانات المالية لشركة أبل من تقاريرها المالية السنوية والفصلية، سيساهم هذا التحليل في فهم أداء وسائل الدفع الإلكترونية من خلال قياس النتائج المالية المحققة وتحديد مساهمتها في الربحية العامة للشركة.

باستخدام هذه الأدوات، ستكون الدراسة قادرة على تحليل شامل لتأثير وسائل الدفع الإلكترونية على زيادة الربحية لشركة أبل في السوق السعودي، سيساعد ذلك الفهم العميق في اتخاذ القرارات الاستراتيجية المناسبة لتحسين الخدمات المالية وتعزيز التفاعل مع العملاء، مما يساهم في تعزيز موقف أبل في السوق الرقمي المتطور.

حدود الدراسة :

الحدود الزمانية: سوف يتم تطبيق هذه الدراسة في العام الحالي الموافق 2024

الحدود المكانية: سوف يتم تطبيق هذه الدراسة في المملكة العربية السعودية

المراجع:

المراجع العربية:

1. الشراي (2024). M. أثر وسائل الدفع الإلكتروني في كفاءة الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي للمدة من ٢٠١٨-٢٠٢٢. *Entrepreneurship Journal for Finance and Business*, 5(2), 143-152. <https://doi.org/10.56967/ejfb2024413>
2. جاسم، علا سمير سبتي، (2020). نظم الدفع الإلكتروني وفرصة تأثيرها في ربحية المصارف: بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية (JAFS) 15 (51)، 113-130
3. سمير، بوختالية. (June 26, 2019). دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري BNA و بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ورقلة للفترة 2015-2018. <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/22492>
4. شرهان محمد. (2023). Journal, A. U. تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني في الأداء المالي في البنوك اليمنية (دراسة تطبيقية في البنوك العاملة في مدينة صنعاء). *Albaydha University Journal*, 5(1), 1-5. <https://doi.org/10.56807/buj.v5i1.350>
5. عبيدات، لورين سليمان كليب، و شطناوي، زكريا سلامة عيسى. (2021). أثر أنظمة الدفع الإلكتروني في أداء البنوك الإسلامية الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة اليرموك، إربد

المراجع الاجنبية:

1. Ahmedmtwaly. (2024, May 29). Exploring the Advantages of Electronic Payments - edfapay. edfapay. <https://edfapay.com/exploring-the-advantages-of-electronic-payments/>
2. Annapoorna. (2022, May 18). Online Payment Importance and benefits. Cleartax. <https://www.clear.in/s/online-payment-importance-benefits>

3. Apple. (n.d.). Apple Pay. <https://www.apple.com/apple-pay/#:~:text=Apple%20Pay%20enables%20you%20to,that%20you%20add%20to%20Wallet>
4. Awwad, B. S. (2021). The role of e-payments in enhancing financial performance: A case study of the Bank of Palestine. *Banks and Bank Systems*. 124–114 ,(4) 16, [https://doi.org/10.21511/bbs.16\(4\).2021.10](https://doi.org/10.21511/bbs.16(4).2021.10)
5. GoCardless. (2022, March 28). The advantages of an E-Payment system. GoCardless. <https://gocardless.com/guides/posts/the-advantages-of-an-e-payment-system/>
6. Jenevive, O. C., & Anyanwaokoro, M. (n.d.). Electronic Payment Methods and Profitability of banking Firms in Nigeria: a panel data analysis. Copyright ? 2012 Scientific & Academic Publishing. All Rights Reserved. <http://article.sapub.org/10.5923.j.ijfa.20170603.01.html>
7. Mustapha, S. A. (2018). E-Payment Technology Effect on Bank Performance in Emerging Economies—Evidence from Nigeria. *Journal of Open Innovation*. 43 ,(4) 4, <https://doi.org/10.3390/joitmc4040043>
8. Nasr, M., Farrag, M., & Nasr, M. (2020). E-PAYMENT SYSTEMS RISKS, OPPORTUNITIES, AND CHALLENGES FOR IMPROVED RESULTS IN E-BUSINESS. *International Journal of Intelligent Computing and Information Sciences/International Journal of Intelligent Computing and Information Sciences*, 20(1), 1–20. <https://doi.org/10.21608/ijicis.2020.31514.1018>
9. WANG, Haopeng and GUNAWAN, Aldy .(2022).Analyzing the impact of digital payment on efficiency and productivity of commercial banks: A case study in China. *Proceedings of the 12th*

Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management,
Istanbul, Turkey, March 7-10.1-11

10. R. Rupashree, (2022). Relevance of modernized financial payments and its impact on profitability of companies – An Indian overview, AIP Conf. Proc. 2393, 020026
<https://doi.org/10.1063/5.0074159>
11. Roemmele, B. (2018, June 8). How does Apple do payments so well? - The Payments Industry. - Medium. Medium. <https://medium.com/the-payments-industry/how-does-apple-do-payments-so-well-3931b8c82b2e>
12. Your Organization Name. (n.d.). What Apple Pay adds to the electronic payments landscape. Better Than Cash Alliance. <https://www.betterthancash.org/news/what-apple-pay-adds-to-the-electronic-payments-landscape>